



**CARTA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI**  
**Servizio Provveditorato, Economato e Autoparco**  
**Restituzione Beni Rinvenuti**



Data di emissione: \_\_\_\_\_

Data di revisione: Aprile 2021

## **COS'E' LA CARTA DEI SERVIZI E PRINCIPI FONDAMENTALI**

La carta dei servizi è il "patto scritto" con cui sono regolati i rapporti tra il Comune di Cagliari e il cittadino-utente.

Il cittadino può ottenere un efficace intervento prestazionale e l'amministrazione assume impegni precisi sulla quantità e qualità dei servizi, prevedendo un indennizzo in caso di mancato rispetto degli impegni assunti.

La carta dei servizi è un documento che permette al cittadino/utente di verificare che quanto promesso gli venga poi effettivamente assicurato.

In particolare la carta dei servizi:

Rende partecipi i cittadini/utenti degli obiettivi di miglioramento che il Comune vuole realizzare;

Chiarisce l'organizzazione della struttura, delle competenze del personale appartenente ai servizi;

Stabilisce modalità di erogazione dei servizi ed i tempi massimi di conclusione dei relativi procedimenti;

Rende disponibili le informazioni generali sul funzionamento dei servizi (orari, comunicazioni con gli uffici, oneri, ecc.);

Individua le modalità per la presentazione di segnalazioni, suggerimenti e reclami;

Rende chiare le modalità di verifica degli standard di qualità che l'Amministrazione si è impegnata a garantire.

### **Principi fondamentali**

I principi fondamentali che ispirano la Carta dei Servizi sono individuati dalla direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994:

#### **Eguaglianza**

Nella erogazione del Servizio l'Amministrazione comunale garantisce uguaglianza e parità di trattamento a tutti gli utenti senza distinzione di sesso, nazionalità, religione, razza, lingua, età e opinioni politiche prestando particolare attenzione alle situazioni dei portatori di handicap, dell'anziano e a situazioni di particolare disagio.

#### **Trasparenza**

L'Amministrazione comunale si impegna a garantire la massima semplificazione e comprensibilità delle procedure e ad assicurare la massima trasparenza delle informazioni affinché l'utente possa conoscere in qualunque momento l'andamento delle proprie pratiche nel rispetto della riservatezza e della propria dignità personale.

#### **Partecipazione**

E' promossa la partecipazione dei cittadini per favorire la loro collaborazione al miglioramento della qualità dei servizi. A tal fine l'Amministrazione indica le modalità attraverso le quali i cittadini possono inoltrare suggerimenti o segnalare reclami.

#### **Cortesia**

L'Amministrazione cura in modo particolare il rispetto e la cortesia nei confronti dell'utente e a garantire l'erogazione continua dei servizi, eccezione fatta per cause di forza maggiore. I dipendenti si impegnano ad erogare i servizi in modo chiaro e comprensibile e a qualificarsi con il proprio nome nei rapporti con gli utenti.

#### **Efficienza ed Efficacia**

L'Amministrazione comunale si impegna ad adottare le soluzioni tecnologiche organizzative e procedurali più idonee al raggiungimento degli obiettivi prefissati.

### **Sicurezza e riservatezza**

E' garantita la conformità dei servizi erogati alla normativa vigente in materia di sicurezza e di tutela della privacy. I dati personali degli utenti vengono utilizzati esclusivamente per le finalità di carattere istituzionale e non vengono trattati da personale non autorizzato, né ceduti o comunque comunicati a terzi.

## **DESCRIZIONE DEL SERVIZIO**

Il servizio consiste nel prendere in carico, catalogare, custodire, sino alla restituzione, gli oggetti e i documenti smarriti e rinvenuti da terzi, Forze dell'Ordine, privati cittadini ecc., nel territorio comunale, secondo le disposizioni contenute negli articoli 927 e seguenti del Codice Civile.

### **Smarrimento di un bene nel territorio comunale**

In caso di smarrimento di uno dei beni predetti, previa denuncia presso le Autorità competenti, l'interessato può prendere contatti con l'Ufficio Oggetti Rinvenuti, preposto al servizio, dando dettagliata descrizione del bene, se si tratta di oggetto smarrito, o fornendo le proprie generalità in caso di documenti. Laddove la ricerca si concluda positivamente, la restituzione avverrà previo pagamento di un contributo per le spese di custodia e registrazione, tramite il versamento con bollettino sul conto corrente postale n. 213090, intestato alla Tesoreria Comune di Cagliari, oppure tramite bonifico sul conto corrente bancario - codice IBAN IT26S010150480000070687691 - Banco di Sardegna, secondo le tariffe di cui alla Deliberazione di Giunta Comunale n. 294/2007.

Per i residenti in altri Comuni la spedizione dei documenti viene effettuata alla sede del Comune di residenza a mezzo servizio postale.

### **Pubblicazione degli oggetti smarriti**

In caso di oggetti per i quali non è possibile risalire al proprietario, si provvederà alla pubblicazione all'Albo Pretorio online per 15 giorni consecutivi, e nel sito istituzionale on line per un anno. La pubblicazione avviene normalmente con cadenza trimestrale/semestrale.

Decorsi i termini di legge, un anno dalla pubblicazione, senza alcuna rivendicazione da parte del titolare, il rinvenitore può acquisire il bene entro 3 mesi da tale scadenza, previa espressa volontà al momento della consegna dello stesso, ai sensi del Codice Civile, in caso contrario verrà acquisito dall'Amministrazione Comunale.

### **Distruzione oggetti privi di valore o di valore irrisorio**

Scaduti i termini di pubblicazione senza alcuna rivendicazione degli aventi diritto, trattandosi di beni con valore irrisorio, e dopo una ulteriore giacenza 90 giorni oltre l'anno di pubblicazione, i beni vengono inviati alla distruzione, salvo donazione a Enti o Associazioni.

### **Dirigente responsabile**

Dott.ssa Claudia Madeddu

[http://www.comune.cagliari.it/portale/it/org\\_prov\\_v\\_econ.page](http://www.comune.cagliari.it/portale/it/org_prov_v_econ.page)

## **MODALITA' DI ACCESSO AL SERVIZIO**

Il servizio è accessibile presso l'Ufficio Beni Rinvenuti, ubicato presso il Servizio Provveditorato, Economato e Autoparco, con sede in viale Trieste n. 141, quinto piano, ai seguenti orari di apertura al pubblico, previo appuntamento telefonico secondo le normative per il contenimento del Covid-19.

[- Ricevimento telefonate - Martedì e Giovedì - h. 9.30/12.30 ai numeri 0706778583 / 0706777107 / 3207987148 / 3663435180;](tel:0706778583)

- Ricevimento in presenza, Giovedì - h. 9.30/12.30 ~ 15.30/17.00, previo appuntamento telefonico o via e-mail;
- e-mail: [benirinvenuti@comune.cagliari.it](mailto:benirinvenuti@comune.cagliari.it)

E' possibile accedere ad informazioni e modulistica anche tramite il sito istituzionale comunale al link: [https://www.comune.cagliari.it/portale/page/it/beni\\_rinvenuti\\_nel\\_territorio\\_del\\_comune?contentId=SRV10226](https://www.comune.cagliari.it/portale/page/it/beni_rinvenuti_nel_territorio_del_comune?contentId=SRV10226)

Accedendo al link "allegati " sarà consultabile l'elenco aggiornato degli oggetti rinvenuti in corso di pubblicazione.

## STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO

Per offrire al cittadino un punto di riferimento per valutare la qualità degli interventi e delle prestazioni, sono stati individuati alcuni "standard", ovvero livelli di qualità che il Comune promette di garantire al cittadino-utente, e che gli stessi potranno in vari modi verificare e misurare.

Gli standard di servizio e relativi indicatori sono contenuti nella seguente Tabella:

Dimensione della qualità / servizio erogato	Indicatore/i	Standard
Pratiche evase* nel corso dell'anno	% tra pratiche evase / pratiche pervenute nell'anno di riferimento	75%
Tempi di avviso al residente	Tempo di avviso al residente di ritiro dei suoi documenti giacenti presso l'Ufficio Oggetti Rinvenuti	Entro 40 giorni dalla data di arrivo dei documenti all'Ufficio beni rinvenuti

\*documenti/oggetti restituiti ai titolari - documenti restituiti agli Enti che li hanno emessi - oggetti pubblicati.

## MONITORAGGIO

La carta dei servizi viene aggiornata il 31 Gennaio di ogni anno, oppure quando intervengono modifiche sostanziali nell'organizzazione dei servizi.

Il Comune si impegna a monitorare la qualità del servizio coinvolgendo nel processo di valutazione del raggiungimento degli obiettivi gli utenti nei servizi.

L'attività di monitoraggio risponde alla finalità di consentire all'Amministrazione, attraverso l'analisi delle cause e dei motivi di reclamo da parte dei cittadini/utenti, di attuare tutti gli interventi necessari al miglioramento del servizio erogato.

L'Amministrazione si impegna quindi a:

- Rilevare il grado di soddisfazione percepito dall'utente che si avvicina ai Servizi attraverso una verifica periodica, almeno una volta ogni sei mesi, da attivare preferibilmente attraverso la somministrazione di questionari
- Prestare attenzione e valutare le segnalazioni, i suggerimenti ed i reclami che i cittadini/utenti intendono presentare.

## RECLAMI, SEGNALAZIONI E RICORSI

L'amministrazione comunale riceve e valuta con la massima attenzione le segnalazioni e i suggerimenti per migliorare i servizi erogati, e gli eventuali reclami che segnalino la violazione dei principi o il mancato rispetto degli obiettivi contenuti nella presente Carta dei Servizi.

Le segnalazioni, i suggerimenti e i reclami possono essere presentati direttamente allo sportello di ciascun servizio, oppure tramite fax, posta ordinaria o posta elettronica agli indirizzi indicati nella presente Carta dei Servizi, o direttamente all'Ufficio relazioni con il pubblico o nell'apposita sezione dei servizi on line del portale istituzionale:

**link Beni rinvenuti:**

[https://www.comune.cagliari.it/portale/page/it/beni\\_rinvenuti\\_nel\\_territorio\\_del\\_comune?contentId=SRV10226](https://www.comune.cagliari.it/portale/page/it/beni_rinvenuti_nel_territorio_del_comune?contentId=SRV10226)

**link Urp:** <https://www.comune.cagliari.it/portale/it/organizzazione.page?contentId=ORG9607>

**link sezione dei servizi on line:** <https://servizi.comune.cagliari.it/portale/page/it/servizi>

Il Reclamo deve essere formulato in modo chiaro, preciso e per iscritto, utilizzando preferibilmente i moduli predisposti dall'Ente, in modo da facilitare l'individuazione del problema ed accelerare le verifiche del caso.

Il reclamo verrà trasmesso al Responsabile del Servizio che avvierà un'indagine con il responsabile del procedimento coinvolto per valutare il suo grado di complessità e, in caso di fondatezza, ne analizzerà le cause, provvedendo a dare all'utente la risposta.

L'Amministrazione si impegna a dare risposta tempestiva e completa a quanto segnalato ed in ogni caso entro trenta giorni dal ricevimento del suggerimento o reclamo.

Ricorsi: avverso il provvedimento di rigetto o diniego delle istanze può essere proposto, ai sensi del D.Lgs. 2 luglio 2010 n. 104 e ss.mm.ii., ricorso nanti il T.A.R. Sardegna nel termine di sessanta giorni o alternativamente ricorso straordinario al Presidente della Repubblica ai sensi del D.P.R. n. 1199 del 24 novembre 1971 e ss.mm.ii. nel termine di centoventi giorni, decorrente dalla comunicazione dell'atto al richiedente ovvero dalla conoscenza dello stesso.