

# CARTA

**OGGETTI  
RINVENUTI**

**DEI**

**SE  
RV  
IZI**



Sono lieto di presentare ai cittadini di Udine la *Carta della Qualità dei Servizi* offerti dal Comune di Udine.

Per ogni servizio specifico, la *Carta della Qualità dei Servizi* fissa le caratteristiche e i tempi delle varie attività che il Comune svolge a favore dei cittadini in quel settore particolare. Le *Carte* sono quindi uno strumento di informazione per far conoscere alla cittadinanza le modalità con le quali vengono erogati i servizi, ma sono anche uno strumento posto in mano ad ogni cittadino per *controllare* la qualità e l'efficienza di questi stessi servizi.

Per questi motivi, ogni Carta è articolata in tre sezioni. La prima sezione fornisce le informazioni relative alla *missione*, alla *finalità* e alle *caratteristiche* del servizio stesso. La seconda sezione riporta gli *standard di qualità garantiti* ai cittadini, mentre la terza sezione descrive la *disciplina dei rapporti* con i cittadini.

L'Amministrazione del Comune di Udine da me guidata e io personalmente riteniamo questo un documento molto significativo, e non un noioso adempimento legislativo. È per noi un'occasione di ascolto e di dialogo con la cittadinanza. Le *Carte della Qualità dei Servizi* sono uno strumento ulteriore di *partecipazione* e di *promozione alla partecipazione attiva dei cittadini* che la nostra Amministrazione ha voluto avviare insieme a tanti altri, molti dei quali presenti sul sito del Comune di Udine.

È mio obiettivo attivare nel prossimo futuro occasioni di confronto con i cittadini sui contenuti di queste *Carte*, che intendiamo aggiornare periodicamente.

Auspico che l'intera comunità udinese sia coinvolta nell'individuazione dei miglioramenti dei servizi offerti dalla nostra Amministrazione e chiedo pertanto a tutti i cittadini di continuare ad avanzare, anche grazie allo stimolo offerto da queste *Carte*, proposte, suggerimenti e critiche per il miglioramento dei servizi alla Città.

In sintesi, queste *Carte della Qualità dei Servizi* sono uno strumento per *farci conoscere* ulteriormente ma anche per *farci giudicare* e quindi *farci migliorare* continuamente.

A voi tutti, cittadine e cittadini carissimi, i nostri saluti più cordiali e rispettosi

*Il sindaco, Furio Honsell e l'Amministrazione Comunale di Udine*

Udine, 30 Marzo 2012

<b>1. FINALITÀ, MISSIONE E CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO</b> .....	5
<b>1.1 I servizi offerti</b> .....	5
<i>Descrizione del Servizio</i> .....	5
<i>Cosa viene offerto</i> .....	5
<b>1.2 A chi si rivolge:</b> .....	5
<b>1.3 Punti di accesso, recapiti e orari</b> .....	5
<b>1.4 Costi</b> .....	6
<b>1.5 Il responsabile del servizio</b> .....	6
<b>2. STANDARD DI QUALITA' E DIRITTO DI RIMBORSO</b> .....	8
<b>2.1 Gli standard di qualità</b> .....	8
<b>2.2 Diritto al rimborso</b> .....	8
<b>3. RAPPORTI CON I CITTADINI</b> .....	10
<b>3.1 Reclami e suggerimenti</b> .....	10
<b>3.2 Indagini di soddisfazione</b> .....	10
<b>3.3 Cosa fare per ....</b> .....	11

**FINALITA',  
MISSIONE E  
CARATTERISTICHE  
DEL SERVIZIO**

**CARTA DEI SERVIZI**

# **1. FINALITÀ, MISSIONE E CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO**

## **1.1 I servizi offerti**

### ***Descrizione del Servizio***

Raccolta, catalogazione e custodia oggetti rinvenuti sul territorio comunale.

### ***Cosa viene offerto***

Ai proprietari che hanno smarrito gli oggetti sul territorio comunale viene messo a disposizione un Ufficio dedicato al quale ci si può rivolgere per la ricerca delle cose perse.

## **1.2 A chi si rivolge:**

Il servizio è rivolto a tutti i cittadini.

## **1.3 Punti di accesso, recapiti e orari**

L'ufficio è ubicato a Udine – via Savorgnana n. 11 – terzo piano.  
Gli orari di apertura al pubblico sono i seguenti:  
dal lun. al ven.: ore 8.45–12.15; lun. e giov.: 15.15–16.45

L'accesso all'elenco degli oggetti rinvenuti, dal 2005 è consentito anche attraverso il sito Internet del Comune (“Oggetti smarriti” con accesso dalla home page di [www.comune.udine.it](http://www.comune.udine.it), alla voce “servizi online”).

L'Ufficio aggiorna il sito ad ogni ritrovamento.

## **1.4 Costi**

Il servizio è gratuito. Per il ritiro degli oggetti ritrovati da parte del proprietario/rinventore è previsto il pagamento dei diritti di custodia e di segreteria.

## **1.5 Il responsabile del servizio**

La Dirigente del Servizio è la dott.ssa Paola Asquini.

# STANDARD DI QUALITA' E DIRITTO DI RIMBORSO

CARTA DEI SERVIZI

## **2. STANDARD DI QUALITA' E DIRITTO DI RIMBORSO**

### **2.1 Gli standard di qualità**

Tempo massimo di attesa allo sportello: 20 minuti

### **2.2 Diritto al rimborso**

Nel caso di mancato rispetto degli standard garantiti si prevede, come forma di indennizzo, la consegna di n. 2 biglietti per ingresso gratuito ai Civici Musei di Udine.

# RAPPORTI CON I CITTADINI

CARTA DEI SERVIZI

## **3. RAPPORTI CON I CITTADINI**

### **3.1 Reclami e suggerimenti**

I reclami possono essere presentati a:  
Ufficio Relazioni con il Pubblico - U.R.P.  
Udine - via Lionello n. 1 - secondo piano, lato sud  
Tel. 0432/271616-271621 Fax 0432/271355  
Indirizzo e-mail: [urp@comune.udine.it](mailto:urp@comune.udine.it)  
Orario: da lunedì a venerdì 8.45 - 12.15  
lunedì e giovedì pomeriggio 15.15 - 16.45

Il Dirigente di Servizio effettua gli accertamenti del caso e garantisce una risposta entro 30 giorni dalla presentazione del reclamo. La risposta indicherà i termini entro i quali avverrà, presumibilmente, la rimozione delle cause che hanno indotto al reclamo o, in alternativa, fornirà un'adeguata spiegazione dei motivi per cui non è possibile rimuovere le cause che hanno indotto al reclamo.

I suggerimenti possono essere presentati al Servizio Acquisti in forma scritta a mezzo fax o e-mail ai recapiti sottoindicati:

Comune di Udine – Ufficio Oggetti Rinvenuti  
via Savorignana n. 11 – terzo piano  
Tel. 0432-271837 Fax 0432-271868  
E-mail [servizio.acquisti@comune.udine.it](mailto:servizio.acquisti@comune.udine.it)  
Orari di apertura al pubblico:  
dal lun. al ven.: ore 8.45 – 12.15; lun. e giov.: 15.15 – 16.45

### **3.2 Indagini di soddisfazione**

Le indagini vengono effettuate con cadenza almeno annuale attraverso la compilazione di un questionario.

### 3.3 Cosa fare per ....

*Cosa posso fare quando ritrovo un oggetto sul territorio comunale?*

Il cittadino si reca all'Ufficio con un documento d'identità valido e consegna l'oggetto ritrovato dando indicazione del luogo e della data del ritrovamento. Verrà redatto un verbale di consegna.

*Cosa devo fare per acquistare la proprietà di un oggetto che ho ritrovato, dopo che sono scaduti i termini previsti dal Codice Civile?*

Il cittadino rinvenitore si reca all'Ufficio Oggetti Rinvenuti con un documento d'identità valido e con la copia del verbale di consegna redatto all'atto del ritrovamento. Dovrà pagare i diritti di custodia e di segreteria.

*Quali sono i tempi previsti dal Codice Civile.*

Ai sensi dell'art. 929 del Codice Civile, il rinvenitore, può acquistare la proprietà della cosa ritrovata, "trascorso un anno dall'ultimo giorno della pubblicazione senza che si presenti il proprietario".

*A quanto ammontano i diritti di segreteria e custodia?*

Gli importi di tali diritti vengono approvati annualmente con Deliberazione del Consiglio Comunale (per l'anno 2011 ad esempio i diritti di segreteria ammontano a Euro1,00 ed il diritto di custodia è pari al 10 % del valore dell'oggetto ritrovato).

*Cosa devo fare per sapere se è stato ritrovato un oggetto che ho perso sul territorio comunale?*

Il cittadino può contattare l'ufficio telefonicamente, di persona, tramite mail o consultando il sito ("Oggetti smarriti" con accesso dalla home page di [www.comune.udine.it](http://www.comune.udine.it), alla voce "servizi online"). Deve essere in grado di fornire una descrizione dettagliata comprovante la proprietà dell'oggetto smarrito, anche attraverso documentazione scritta (es. denuncia alle forze dell'ordine, fattura di acquisto ....).

[www.comune.udine.it](http://www.comune.udine.it)

**CARTA DEI SERVIZI**