



CITTÀ DI VIMERCATE

Documento Sistema di Gestione Qualità ISO 9001:2000				
Area	Settore/ Servizio	Processo	Rev.	Data
AA.GG	UC	P02	02	Aprile 2011

## ASSICURAZIONI: RICHIESTE RISARCIMENTO DANNI

<b>TIPO DI PROCEDURA:</b> Primaria	
<b>AREA DI RIFERIMENTO:</b> AFFARI GENERALI	
<b>DEFINIZIONE DEL PROCESSO:</b> Gestione del procedimento delle richieste di risarcimento danni RCT/O, elettronica, furto, incendio, RCA	
<b>INPUT:</b> richiesta risarcimento danni da parte di cittadini oppure da parte di associazioni, direzioni scolastiche, amministratore comunale o altri soggetti che hanno in essere un contratto di locazione o comodato con il Comune	<b>FORNITORI:</b> cittadini che fanno richiesta di risarcimento danni per sinistro; uffici comunali che denunciano un danno avvenuto; soggetti che occupano un immobile comunale e denunciano un danno
<b>OUTPUT:</b> trasmissione all'assicurazione della documentazione completa e necessaria ai fini della valutazione di responsabilità	<b>CLIENTI:</b> broker assicurativo
<b>INDICATORI:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Numero e tipologia dei sinistri: raffronto anno in corso / anno precedente</li><li>- Tempi medi di inoltro della richiesta di risarcimento danni al broker</li></ul>	

RESPONSABILE DEL PROCESSO	RESPONSABILE DELLA QUALITA'	DIREZIONE
Tiziano Colnaghi Tel. 039 66 59 207 <a href="mailto:tiziano.colnaghi@comune.vimercate.mb.it">tiziano.colnaghi@comune.vimercate.mb.it</a>	Silvia Ornago Tel. 039 66 59 362 <a href="mailto:silvia.ornago@comune.vimercate.mb.it">silvia.ornago@comune.vimercate.mb.it</a>	Brambilla Roberta Tel. 039 66 59 336 <a href="mailto:roberta.brambilla@comune.vimercate.mb.it">roberta.brambilla@comune.vimercate.mb.it</a>

## 1. RIFERIMENTI LEGISLATIVI

Vedi specifica scheda normativa di Area/Settore

## 2. [Diagramma di flusso](#)

## 3. LISTA DELLE REVISIONI

REV. 0	gg/mm/aaaa	MOTIVO
REV. 1	Novembre 2009	Aggiornamento flusso, modulistica e indicatori a seguito di audit del 5/11/2009
REV. 2	Aprile 2011	Aggiornamento flusso, modulistica a seguito di audit del 21/04/2011

## 4. TABELLA DELLA MODULISTICA

CODICE		TITOLO	Luogo di archiviazione	Responsabile dell'archiviazione e dell'eliminazione	Periodo di conservazione
MD	01	<a href="#">Informativa</a>	Spazio Città	File sempre disponibile	/
MD	02	<a href="#">Repertorio Sinistri</a>	Ufficio Contratti	Laura Crippa	Illimitata
MD	03	<a href="#">Comunicazione avvio procedimento</a>	Ufficio Contratti	Laura Crippa	Illimitata
MD	04	<a href="#">Trasmissione documenti al broker</a>	Ufficio Contratti	Laura Crippa	Illimitata
MD	05	<a href="#">Trasmissione documentazione integrativa</a>	Ufficio Contratti	Laura Crippa	Illimitata
MD	07	<a href="#">Relazione tecnica</a>	Ufficio Contratti	Laura Crippa	Illimitata
MD	08	<a href="#">Sollecito relazione semestrale</a>	Ufficio Contratti	Laura Crippa	Illimitata
MD	09	<a href="#">Trasmissione atto di citazione</a>	Ufficio Contratti	Laura Crippa	Illimitata
MD	11	<a href="#">Liquidazione amichevole</a>	Ufficio Contratti	Laura Crippa	Illimitata
MD	12	<a href="#">Trasmissione al broker</a>	Ufficio Contratti	Laura Crippa	Illimitata

## 6. TABELLA DEGLI INDICATORI

INDICATORE	Responsabile rilevazione	Modalità di rilevazione	Frequenza di rilevazione	Valore attuale	Valore atteso
Numero e tipologia dei sinistri: raffronto anno in corso / anno precedente	Laura Crippa	Repertorio informatico (file excel)	semestrale		
Tempi medi di inoltro della richiesta di risarcimento danni al broker	Laura Crippa	Repertorio informatico (file excel)	semestrale		

Città di Vimercate		Richiesta risarcimento danni - CITTADINO danneggiato						AA.GG-UC-P02	Rev. 02										
								Aprile 2011											
ATTIVITA'				ORGANI	ESTERNI	T	A	NOTE	DOCUMENTI MODULI MODELLI										
		CONTRATTI	ALTRI UFFICI COINVOLTI	SPAZIO CITTA'	LL.PP.	SINDACO - DIRETTORE GENERALE	CITTADINO DANNEGGIATO	BROKER ASSICURATIVO	LIQUIDATORE / COMPAGNIA ASSICURATIVA										
1	Il cittadino presenta domanda di risarcimento danni																		
2	Protocollo domanda di risarcimento																		
3	Inserimento dati domanda di risarcimento nel repertorio dei sinistri																		
4	Comunicazione al danneggiato dell'avvio della procedura																		
5	Trasmissione dei dati al broker e alla compagnia assicurativa con documentazione allegata dal danneggiato																		
6	Acquisizione dell'aggiuntiva documentazione relativa al sinistro e trasmissione al broker																		
7	Comunicazione di avvenuta apertura del sinistro con richiesta documentazione integrativa per istruttoria pratica - Aggiornamento repertorio con il n. di sinistro																		
8	Sopralluogo e predisposizione relazione tecnica																		

A Spazio Città il cittadino può trovare un'informativa relativa ai dati necessari a predisporre la richiesta di risarcimento

[Modulo 01 Informativa](#)

La domanda di risarcimento protocollata viene trasmessa agli uffici Contratti e LLPP per avviare simultaneamente la pratica per le rispettive competenze

L'ufficio Contratti valuta in questa fase se è necessario coinvolgere anche altri uffici comunali (es. P.L., Ecologia...) inviando via mail la copia di richiesta risarcimento

[Modulo 02 Repertorio](#)

[Modulo 03 Comunicazione avvio procedura](#)

entro 15 gg


[Modulo 04 Trasmissione a broker](#)

[Modulo 05 Documentazione integrativa](#)

In ogni fase del processo il danneggiato può provvedere all'integrazione della documentazione

Il modello di relazione tecnica contiene i dati essenziali da rilevare

[Modulo 07 Relazione tecnica](#)

 Città di Vimercate		Richiesta risarcimento danni - CITTADINO danneggiato						AA.GG-UC-P02	Rev. 02		
								Aprile 2011			
ATTIVITA'				ORGANI	ESTERNI		T	A	NOTE	DOCUMENTI MODULI MODELLI	
		CONTRATTI	ALTRI UFFICI COINVOLTI	SPAZIO CITTA'	LL.PP.	SINDACO - DIRETTORE GENERALE	CITTADINO DANNEGGIATO	BROKER ASSICURATIVO	LIQUIDATORE / COMPAGNIA ASSICURATIVA		
9	Trasmissione relazioni all'Ufficio Contratti										
10	Aggiornamento repertorio sinistri									Viene inserita la data di invio della relazione tecnica	
11	Trasmissione relazioni al broker e alla compagnia assicurativa										<a href="#">Modulo 05 Documentazione integrativa</a>
12	Sopralluogo del perito del liquidatore									Il liquidatore, se necessario, concorda il sopralluogo con il danneggiato o con gli altri uffici coinvolti	
13	Si raggiunge un accordo tra liquidatore e danneggiato?									La durata della pratica dipende dalla tempistica con cui il danneggiato e il liquidatore trovano un accordo	
16	Liquidazione del risarcimento al cittadino danneggiato										
17	Comunicazione semestrale del broker in merito alla status dei sinistri in corso e di quelli chiusi nel periodo di riferimento									Eventuale lettera sollecito per aggiornamento semestrale situazione sinistri in corso, come previsto dalla polizza	<a href="#">Modulo 08 Sollecito relazione semestrale</a>
18	Aggiornamento repertorio										
19	Eventuale trasmissione atto di citazione del danneggiato e relativo aggiornamento repertorio										
20	Trasmissione atto citazione all'Ufficio Contratti e apertura del contenzioso									L'ufficio Contratti invia l'atto di citazione al broker e alla compagnia assicurativa, che gestiranno il contenzioso	<a href="#">Modulo 09 Trasmissione atto di citazione</a>



ATTIVITA'	UFFICI COMUNALI				ORGANI	ESTERNI		T	A	NOTE	DOCUMENTI MODULI MODELLI
	CONTRATTI	UFFICIO COMUNALE PROPONENTE	UFFICI TECNICI	POLIZIA LOCALE		SINDACO - DIRETTORE GENERALE	BROKER ASSICURATIVO				
1										La denuncia di avvenuto sinistro può pervenire da associazioni, direzioni scolastiche, amministratore comunale o altri soggetti che hanno in essere un contratto di locazione o un comodato con il Comune	
2											
3										I documenti integrativi possono pervenire in ogni fase della gestione della pratica	<a href="#">Modulo 02 Repertorio</a>
4											<a href="#">Modulo 04 Trasmissione documenti al broker</a> <a href="#">Modulo 05 Integrazione documenti</a>
5											
6										Si richiede relazione, note di preventivo, fatture, foto, etc. Per alcune tipologie di sinistro non è necessario l'intervento dell'Ufficio Tecnico	
7											
8											
9											<a href="#">Modulo 05 Integrazione documenti</a>

