

PROCEDURA PER LA GESTIONE DEGLI OGGETTI TROVATI

REVISIONI		
N.	Data	Descrizione della revisione

Proponente

Verificato RSGI

Approvato DIR

.....

.....

.....

INDICE

1. SCOPO	3
2. CAMPO DI APPLICAZIONE	3
3. RIFERIMENTI NORMATIVI	3
4. MODALITÀ OPERATIVE	3
4.1 Accettazione degli oggetti trovati	3
4.2 Attività informative e di relazione con l'utenza	4
4.3 Catalogazione degli oggetti, smistamento oggetti, denaro e valori	4
4.4 Registrazione dati	4
4.5 Individuazione dei proprietari	4
4.6 ...omissis	4
4.7 Gestione di oggetti, documenti e targhe	5
4.8 Gestione del denaro e dei valori in cassaforte	10
5. GESTIONE DELLE ANOMALIE	10
6. PRECISAZIONI	10
6.1 Accesso al deposito e agli uffici	10
6.2 Smarrimento delle chiavi	11
7. ...OMISSIS	11
8. ...OMISSIS	11
9. ...OMISSIS	11

1. SCOPO

Scopo della presente procedura è descrivere le responsabilità e le modalità operative adottate dalla Società per garantire un adeguato livello di consapevolezza, addestramento e formazione del personale impiegato nell'ufficio oggetti trovati.

2. CAMPO DI APPLICAZIONE

La procedura si applica per le attività di accettazione, conservazione, restituzione e avvio allo smaltimento degli oggetti smarriti rinvenuti nel territorio comunale di Firenze e che sono stati affidati all'ufficio oggetti trovati della Società.

3. RIFERIMENTI NORMATIVI

- Regolamento per il funzionamento dell'ufficio "Oggetti trovati", del Comune di Firenze
- Disciplinare attuativo per l'affidamento della depositaria e delle attività connesse a affini del servizio "oggetti trovati", del Comune di Firenze
- Codice Civile

4. MODALITÀ OPERATIVE

L'attività dell'ufficio oggetti trovati è svolta da n. 4 addetti dal lunedì al venerdì, esclusi i giorni festivi, come previsto dal disciplinare tecnico attuativo della Direzione Attività Economiche e Turismo dell'Amministrazione comunale di Firenze.

Gli addetti dell'ufficio svolgono mansioni di front-office e di back-office, come di seguito elencato:

front-office:

- accettazione degli oggetti rinvenuti;
- attività informative e di relazione con l'utenza.

back-office:

- apertura degli oggetti e verifica del contenuto;
- catalogazione degli oggetti, gestione del denaro e dei valori;
- registrazione dati;
- individuazione dei proprietari;
- gestione del denaro e dei valori in cassaforte;
- gestione degli oggetti, documenti e targhe;
- gestione degli oggetti, denaro e valori rimasti giacenti oltre i termini.

4.1 Accettazione degli oggetti trovati

Di norma, l'accettazione degli oggetti trovati avviene tramite consegna allo sportello da parte di terzi. La consegna deve essere registrata puntualmente sul *Registro oggetti trovati*. Periodicamente, gli oggetti vengono ritirati anche presso i distaccamenti della Polizia Municipale, dove viene rilasciato il "verbale di consegna cose ritrovate" che dettaglia gli oggetti e gli eventuali contenuti; l'addetto SAS firma il suddetto verbale per presa in carico e ne trattiene una copia.

...Omissis...

L'operatore che prende in carico gli oggetti, oltre alla compilazione del registro specifico, verifica la corrispondenza degli oggetti e del denaro ivi contenuto ed elencati nel verbale con quelli materialmente

SERVIZI ALLA STRADA SPA

consegnati: questa operazione deve avvenire in compresenza dell'operatore SAS che consegna e dell'addetto dell'ufficio oggetti trovati che riceve.

4.2 Attività informative e di relazione con l'utenza

Nei giorni e negli orari previsti dal disciplinare tecnico attuativo, nonché nelle modalità previste dal regolamento comunale, il personale dell'ufficio provvede a ricevere le persone che sono alla ricerca di oggetti smarriti; allo stesso modo provvede a rispondere alle chiamate telefoniche. Effettuate le dovute ricerche nei database, negli archivi, nel deposito gli addetti dell'ufficio restituiscono gli oggetti rinvenuti.

Nell'esecuzione di queste attività gli addetti devono assumere un atteggiamento professionale ed un comportamento educato e rispettoso.

4.3 Catalogazione degli oggetti, smistamento oggetti, denaro e valori

Tutti gli oggetti devono essere catalogati e depositati in deposito.

L'operatore, individuata la presenza di denaro o valori come sopra detto, procede all'annotazione sull'apposito registro, alla catalogazione ed al posizionamento dell'oggetto o del solo denaro, del solo gioiello etc., in cassaforte; l'eventuale oggetto contenitore più voluminoso (borsa, zaino, etc.) verrà comunque catalogato e depositato in deposito.

L'attività di inserimento denaro e valori in cassaforte deve essere svolta esclusivamente dal personale incaricato, alla presenza di almeno un altro collega.

4.4 Registrazione dati

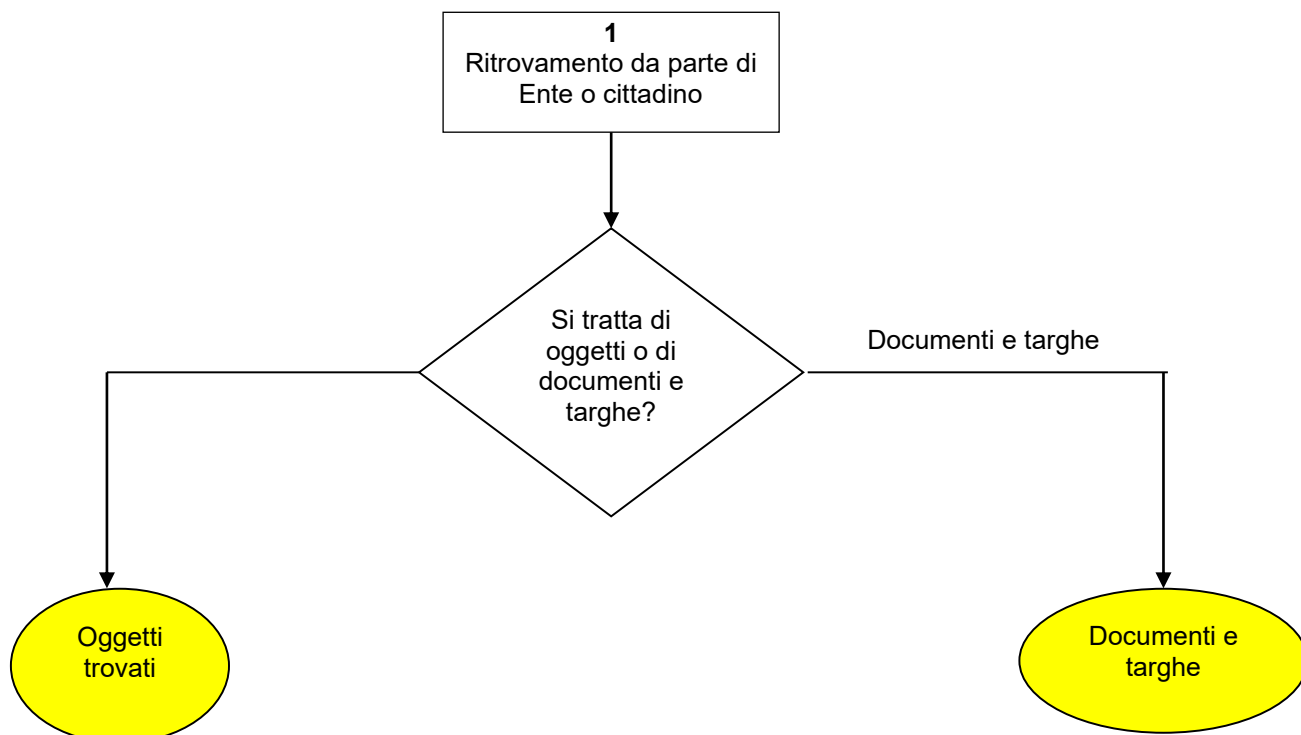
Tutti gli oggetti e i valori devono essere registrati sui registri cartacei e sul database, ad eccezione dei portafogli contenenti documenti di residenti nel Comune di Firenze, ma non denaro: per questo caso, procedere come al precedente punto 4.3.

4.5 Individuazione dei proprietari

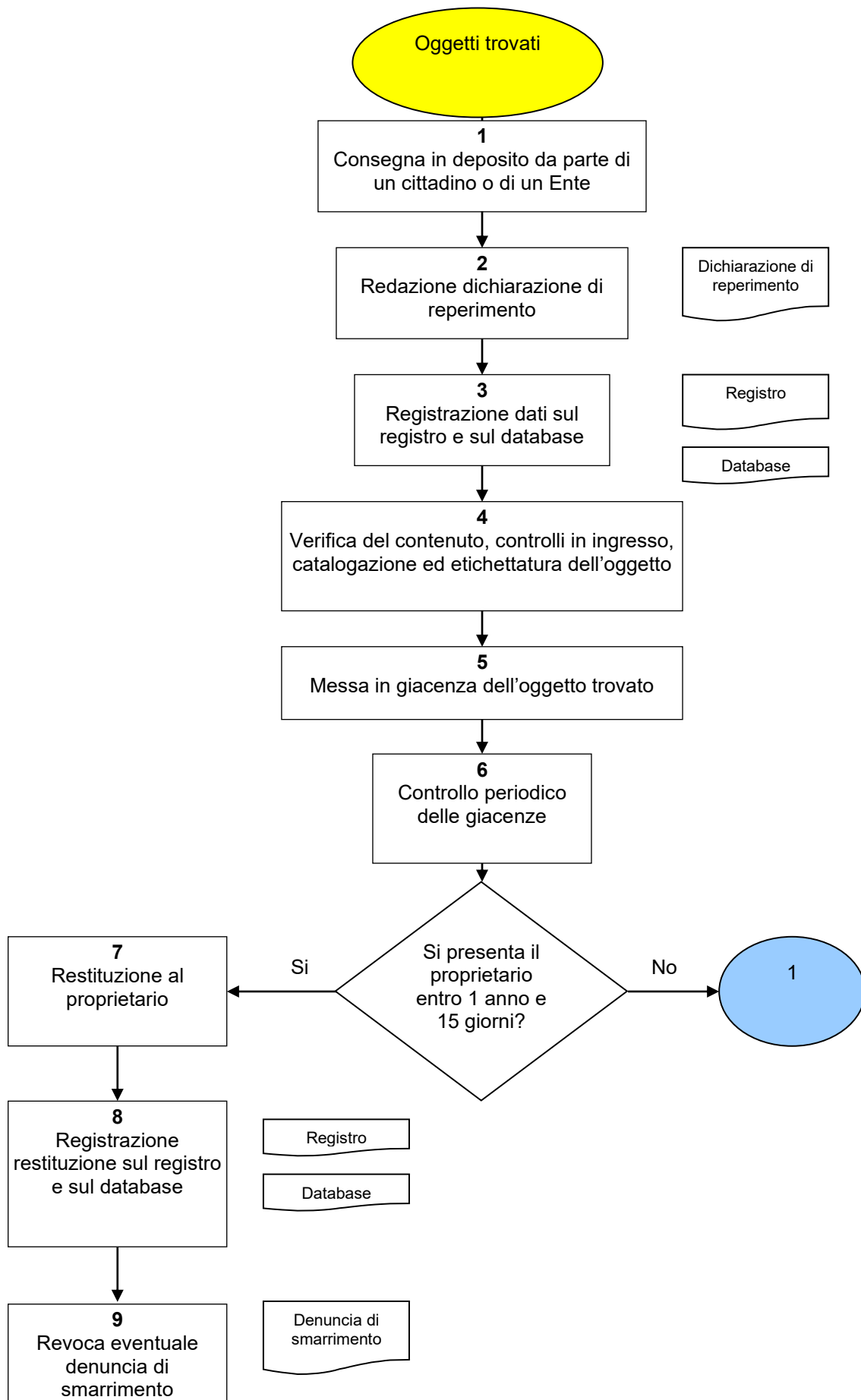
Gli addetti dell'ufficio si devono adoperare per individuare i nominativi e i recapiti dei proprietari degli oggetti/valori/documenti, attraverso la ricerca su web o sui database, etc.

4.6 ...Omissis...

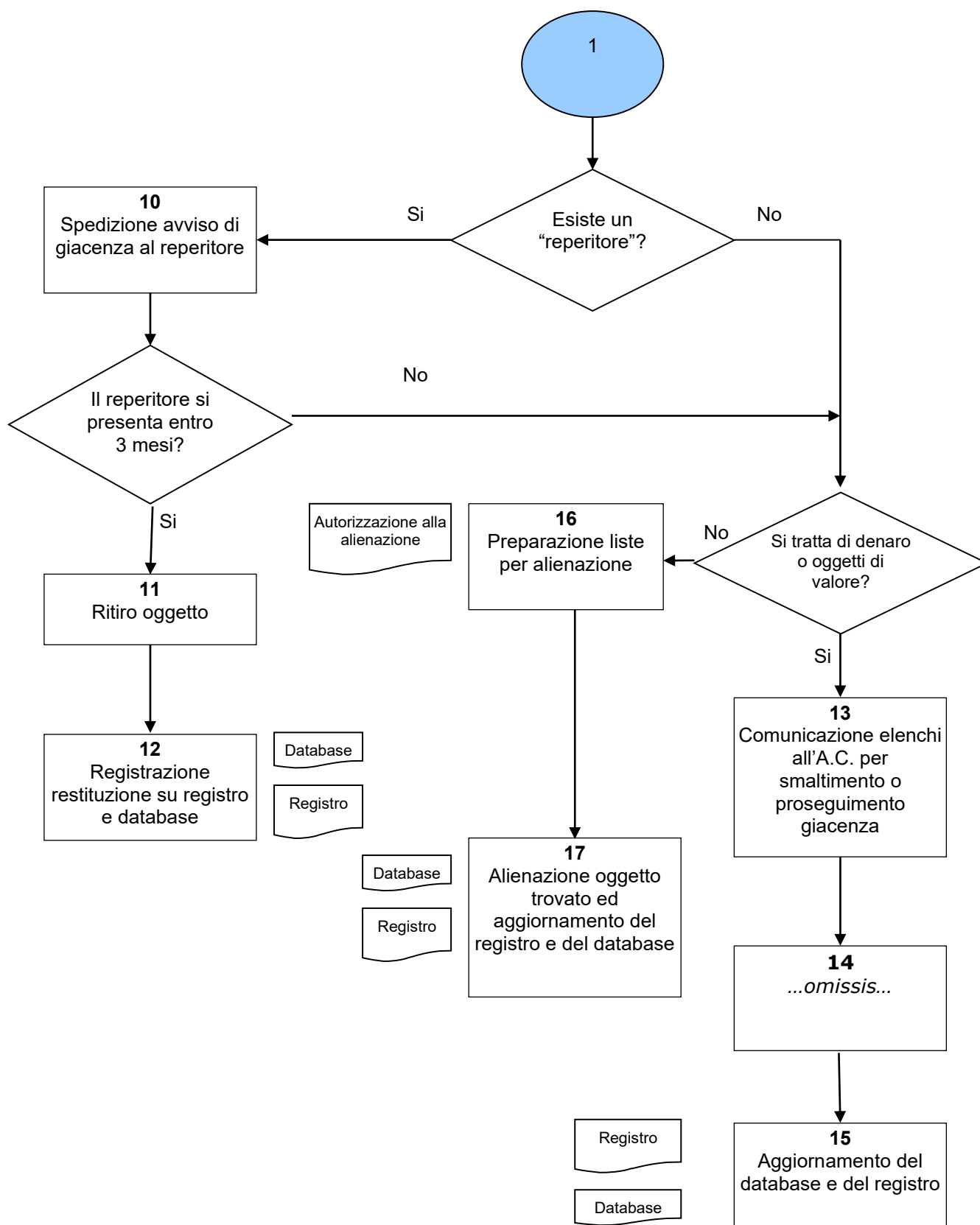
4.7 Gestione di oggetti, documenti e targhe



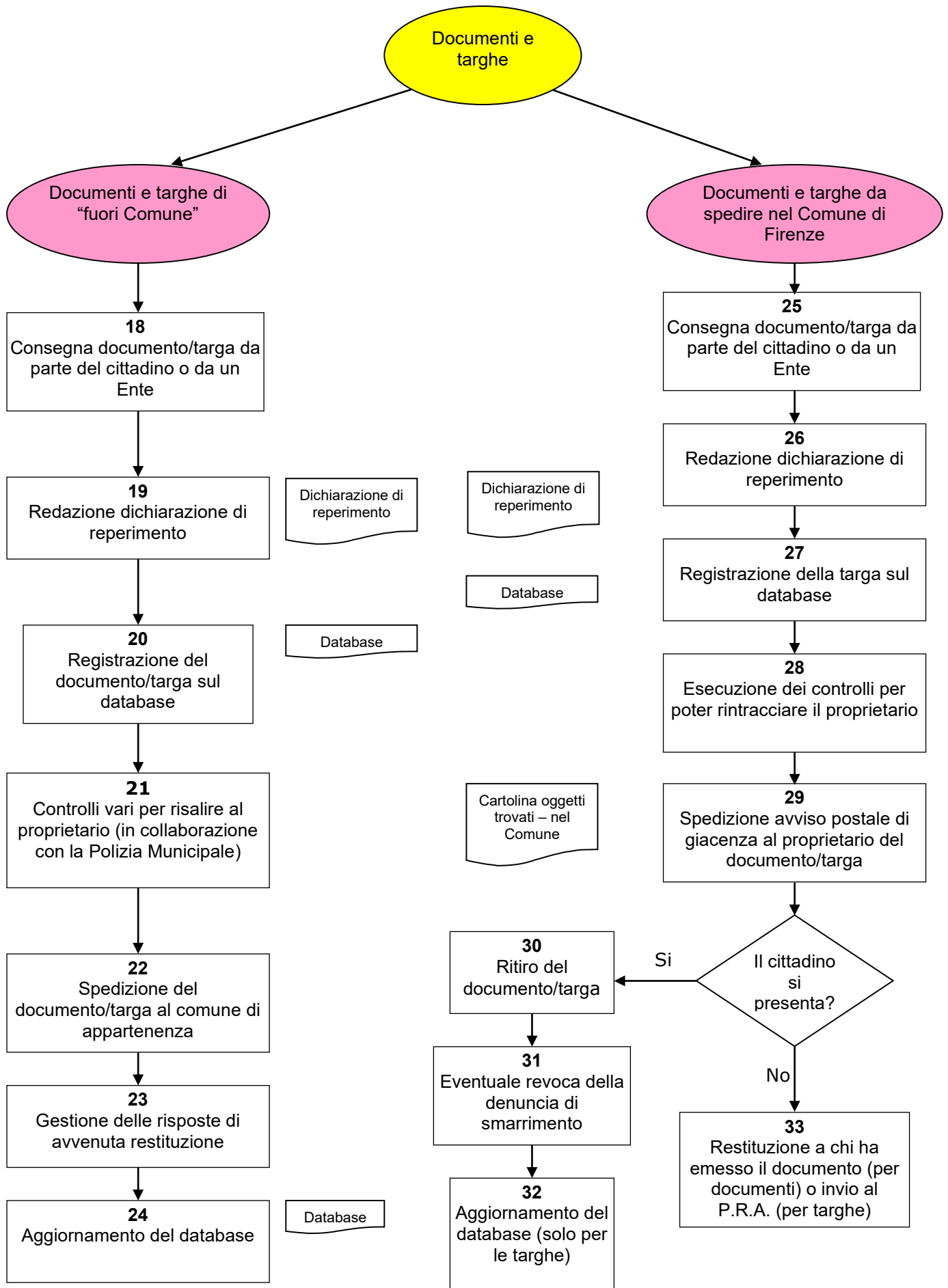
SERVIZI ALLA STRADA SPA



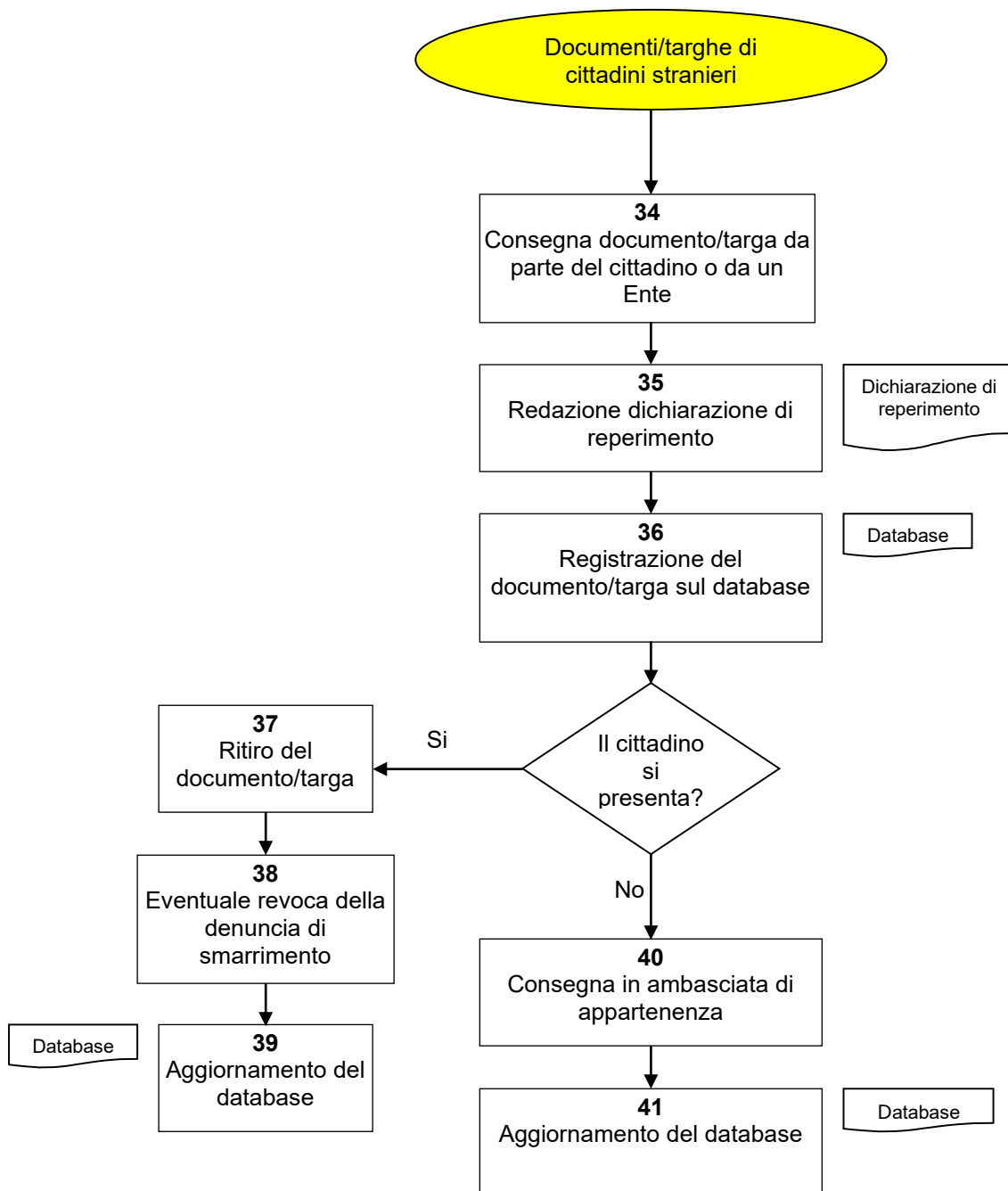
SERVIZI ALLA STRADA SPA



SERVIZI ALLA STRADA SPA



SERVIZI ALLA STRADA SPA



SERVIZI ALLA STRADA SPA

4.8 Gestione del denaro e dei valori in cassaforte

Decorsi i termini previsti dal Codice Civile e dal regolamento comunale:

- **il denaro non ritirato** dal proprietario o dal reperitore, con periodicità annuale dovrà essere versato nel conto corrente dedicato dell'amministrazione comunale. Le somme da versare dovranno essere comunicate preventivamente alla direzione Attività Economiche che provvederà ad autorizzare il versamento annuale tramite provvedimento dirigenziale;
- gli **oggetti non di valore non ritirati** dal proprietario o dal reperitore, con periodicità annuale dovranno essere elencati e comunicati alla direzione Attività Economiche che ne disporrà lo smaltimento come rifiuto;
- gli **oggetti di valore**, o presunti tali, non ritirati dal proprietario o dal reperitore, con periodicità annuale dovranno essere elencati e comunicati alla direzione Attività Economiche che ne disporrà lo smaltimento come rifiuto o il proseguimento della giacenza in deposito.

5. GESTIONE DELLE ANOMALIE

Qualsiasi anomalia che l'ufficio oggetti trovati riscontrerà (come ad esempio la mancanza di un oggetto, carenza di dati nei registri o nella modulistica, discordanze fra somme consegnate e riscontrate materialmente, etc.) deve essere immediatamente comunicata al capoufficio; tale comunicazione dovrà avvenire tramite e-mail. Il capoufficio avviserà il responsabile di settore ed avvierà una celere indagine volta a risolvere l'anomalia. Ad indagine terminata (al massimo entro 48 ore), qualora l'anomalia non fosse risolta, il capoufficio produrrà al responsabile di settore una dettagliata relazione scritta; se del caso, il responsabile di settore provvederà alla denuncia presso l'autorità giudiziaria.

6. PRECISAZIONI

6.1 Accesso al deposito e agli uffici

L'accesso al deposito è **consentito esclusivamente agli autorizzati**, ovvero: addetti ufficio oggetti trovati, capo e vice capoufficio, responsabile di settore, polizia giudiziaria, personale delle imprese di pulizia, personale delle imprese per la manutenzione delle attrezzature, degli immobili e degli impianti, Organi Sociali, OdV, Direttore Generale, Organismi di certificazione, RSGI, RSPP, Medico Competente, RLS, soggetti autorizzati per il ritiro degli oggetti da smaltire, altri soggetti autorizzati per iscritto dal responsabile di settore.

L'accesso individuale nel deposito e negli uffici è consentito esclusivamente agli addetti dell'ufficio oggetti trovati, al capo e al vice capoufficio, al responsabile di settore.

Tutti gli altri autorizzati possono accedere **esclusivamente se accompagnati da uno degli addetti** dell'ufficio, dal vice capoufficio, dal capoufficio o dal responsabile di settore; a questi soggetti è affidato il compito di vigilare.

È categoricamente vietato fare accedere gli utenti al deposito e oltre il banco di accettazione.

Tutti gli autorizzati ad entrare negli uffici e nel deposito potranno permanere per il tempo strettamente necessario allo svolgimento delle attività da espletare.

Gli addetti, il capoufficio e il vice capoufficio, al termine del servizio devono chiudere a chiave tutte le porte interne e, prima di lasciare i locali, inserire l'allarme antintrusione; devono assicurarsi, inoltre, di chiudere a chiave le porte di accesso alla sede.

6.2 Smarrimento delle chiavi

Nel caso in cui venisse smarrita una chiave di accesso agli uffici o al deposito o della cassaforte, occorre avvisare immediatamente il responsabile che darà tempestivamente la disposizione di sostituire le serrature.

7. ...OMISSIS...

8. ...OMISSIS...

9. ...OMISSIS...