



# CARTA DEI SERVIZI

## UFFICIO CONTROLLO DI GESTIONE

## Ufficio Controllo di Gestione

Piazza del Comune, 10 - 06081 Assisi (PG)

Tel. 075.81.38.664

E.mail: [patrizia.gaudenzi@comune.assisi.pg.it](mailto:patrizia.gaudenzi@comune.assisi.pg.it)

### 1. Orari di apertura al pubblico:

<b>Dal Lunedì al Venerdì</b>	<b>9.00-13.00</b>
<b>Martedì-Giovedì</b>	<b>15.30-17.30</b>

### 2. Servizi

- l'accertamento della rispondenza dei risultati dell'attività amministrativa alle prescrizioni ed agli obiettivi stabiliti in disposizioni normative e nelle direttive emanate dal Sindaco e la verifica dell'efficienza, dell'efficacia e dell'economicità, nonché della trasparenza, dell'imparzialità e del buon andamento anche per quanto concerne la rispondenza dell'erogazione dei trattamenti economici accessori alla normativa di settore ed alle direttive dell'amministrazione;
- il controllo periodico sull'andamento della gestione amministrativa dei servizi, segnalando gli scostamenti gestionali rispetto alla previsione, le cause che possono precludere il raggiungimento dei risultati, i possibili rimedi, le eventuali irregolarità riscontrate e la quantità di risorse rimaste disponibili all'avvenuto raggiungimento dell'obiettivo;
- la definizione e l'elaborazione di rapporti informativi di supporto alle decisioni dei Dirigenti e degli Amministratori;
- il supporto all'attività del Nucleo di Valutazione;
- il supporto agli uffici nella definizione degli indicatori di efficacia, efficienza ed economicità;
- il supporto alla Giunta ed agli Uffici nella predisposizione del PEG;
- redige e trasmette il Referto del Controllo di Gestione annuale alla Corte dei Conti (artt. 198 e 198-bis);
- il supporto per la raccolta ed eventuale elaborazione dei dati del Piano operativo per il Controllo Strategico;
- il supporto all'attività di coordinamento per la realizzazione del programma amministrativo di mandato;
- gli adempimenti relativi alla gestione del sistema di certificazione della "Qualità dei servizi erogati dal Comune", occupandosi in particolare:
  - della implementazione del sistema di gestione per la qualità;
  - della redazione delle carte dei servizi degli uffici certificati;
  - della rilevazione della Customer satisfaction dei cittadini/utenti sui servizi erogati dagli Uffici Certificati;
  - degli Audit presso gli uffici del Comune che erogano servizi pubblici;
  - degli Audit presso fornitori in outsourcing di servizi pubblici.
- lo svolgimento di tutte le attività previste da norme di legge, regolamentari, contrattuali, oltre quant'altro richiesto dagli organi di direzione politica e dal Collegio dei revisori del conto;
- il supporto all'attività del Segretario Generale nella sua qualità di responsabile della prevenzione della corruzione e della trasparenza;
- il supporto all'attività del Segretario Generale nei controlli interni in fase successiva;

➤ l'espletamento di ogni altra attività conferitagli dal Segretario Generale.

L'Ufficio di controllo della gestione, ai fini di cui sopra, ha accesso ai documenti amministrativi e può richiedere agli uffici, oralmente o per iscritto, qualsiasi atto o notizia e può effettuare e disporre accertamenti diretti.

Il responsabile dell'ufficio è tenuto a relazionare al Sindaco ed al Comitato di Direzione sui risultati dell'attività svolta fornendo eventuali proposte di miglioramento dei processi e delle procedure.

### **3. Modulistica**

La modulistica predisposta dall'Ufficio è consultabile e scaricabile nel sito istituzionale dell'Ente sotto la voce <http://www.comune.assisi.pg.it/uffici/controllo-gestione/>

### **4. Standard di qualità dei servizi**

Nel sito internet <http://www.comune.assisi.pg.it/uffici/controllo-gestione/> sono riportati gli standard di qualità dei servizi. L'Ufficio Controllo di Gestione s'impegna a migliorare gli standard forniti tramite la loro verifica periodica effettuata anche attraverso la valutazione diretta di soddisfazione da parte dell'Utenza (questionari) anche al fine di raccogliere l'emergere di diverse esigenze che consentano di adeguare, sviluppare e/o diversificare i servizi offerti.

### **5. Reclami, segnalazioni e suggerimenti**

Il reclamo evidenzia una difformità tra quanto previsto nella Carta dei Servizi e quanto effettivamente erogato. L'Utente dovrà formalizzare il reclamo relativo ai servizi erogati indicando chiaramente tutti gli elementi utili all'individuazione del problema o della segnalazione e farlo pervenire direttamente all'Ufficio Controllo di Gestione anche tramite l'impiego di supporti informatici. L'Utente potrà utilizzare il modello predisposto dal Comune di Assisi, disponibile presso l'Ufficio Controllo di Gestione sul sito internet del Comune.

L'Ufficio Controllo di Gestione è tenuto a formalizzare una risposta scritta entro 30 giorni. I reclami, prima di essere accolti, sono soggetti ad una valutazione della loro fondatezza da parte del Segretario Generale e/o Responsabile dell'ufficio.

Anche le segnalazioni e i suggerimenti dell'Utenza, utilizzati dall'Ufficio Controllo di Gestione per il miglioramento dei servizi erogati, possono essere inoltrati direttamente al Segretario Generale o utilizzando i supporti informatici.

### **6. Valutazione e monitoraggio del servizio**

Per i servizi regolamentati, l'Ufficio Controllo di Gestione effettua, almeno una volta l'anno, un'indagine rivolta ad un campione di Utenza sulla qualità percepita e sul grado di soddisfazione rilevato. L'indagine è realizzata principalmente attraverso l'impiego di un questionario di soddisfazione, disponibile anche presso l'Ufficio Controllo di Gestione e sul sito internet <http://www.comune.assisi.pg.it/uffici/controllo-gestione/>.

I risultati delle rilevazioni possono essere impiegati dagli Uffici per migliorare la propria organizzazione e l'erogazione del servizio e potranno essere periodicamente pubblicati sul sito internet.