



Organizzazione
delle Nazioni Unite
per l'Educazione,
la Scienza e la Cultura



Assisi, Basilica di San Francesco
e altri luoghi francescani
iscritti nella Lista del patrimonio
mondiale nel 2000

CARTA DEI SERVIZI

UFFICIO INNOVAZIONE E SISTEMI INFORMATIVI

Ufficio Innovazione e Sistemi Informativi

Piazza del Comune, 10 - 06081 Assisi (PG)

Tel. 075.81.38.658 / Fax 075.81.38.670

<http://www.comune.assisi.pg.it/uffici/innovazione-e-sistemi-informativi/>

E.mail: alessandro.bagaglia@comune.assisi.pg.it

1. Orari di apertura al pubblico:

dal Lunedì al Venerdì **9.00-13.00**

Martedì - Giovedì **15.30-17.30**

2. Servizi al Cittadino

2.1 Gestione Innovazione e Sistemi Informativi

- la gestione di tutte le attività di adeguamento tecnico al CAD in accordo con il Responsabile della Transizione al Digitale (RTD);
- la gestione di tutte le funzioni di supporto ai sistemi di elaborazione centrale e settoriale, ai sistemi di informatica individuale e di automazione degli uffici;
- l'analisi e la progettazione mirata allo sviluppo ed all'aggiornamento del sistema informatico comunale;
- l'istruzione, la consulenza ed il supporto ai vari uffici comunali, per quanto attiene le applicazioni specifiche;
- l'analisi dei fabbisogni informativi ed informatici; la supervisione delle scelte di software applicativo e hardware, la consulenza su acquisto, utilizzo e compatibilità;
- l'analisi dei fabbisogni manutentivi del sistema informatico, con la predisposizione degli interventi necessari, sia in forma diretta, che tramite manutenzioni esterne;
- l'analisi dei fabbisogni di automazione dei diversi uffici, la scelta dei progetti intersettoriali da attivare ed il monitoraggio del processo di automazione, la pianificazione degli interscambi informativi tra uffici e con altri Enti, la risoluzione degli eventuali conflitti di competenza e di orientamento tra i diversi uffici; le valutazioni di tipo economico ed organizzativo della situazione dell'automazione dell'Ente;
- la gestione manutenzione dei server, dei profili utente e delle infrastrutture di rete; l'assistenza tecnica agli utenti;
- l'attività di formazione, continua o specifica, agli utenti inerente l'uso del sistema informativo/informatico, ad esclusione dei software esterni, con un differente approccio in funzione del tipo di attività svolta e del livello gerarchico;
- la realizzazione di sistemi attraverso lo svolgimento diretto dei compiti connessi o la collaborazione con aziende esterne; la consulenza agli uffici sullo sviluppo autonomo di sistemi;
- la gestione della piattaforma informatica del SIT comunale (database, applicazioni, ecc) ad esclusione dei contenuti;
- la gestione sistemistica della piattaforma informatica del sito web comunale (content management, criteri accessibilità, ecc);
- il supporto al Data Protection Officer (DPO) circa l'implementazione delle misure contenute nel GDPR;
- la gestione della telefonia comunale, compresa la liquidazione – con unico provvedimento articolato per

centri di costo – di tutte le utenze, previa acquisizione del visto di regolarità da parte del responsabile di ciascun servizio;

- quant'altro pertinente, riferito o accessorio alle materie sopraelencate.
Qualsiasi acquisto o stipula di contratti di fornitura e/o assistenza in materia di software, hardware, telematica e telefonia deve riportare il parere obbligatorio del dirigente dei Sistemi Informativi.

2.2 SIT (Sistema Informativo Territoriale)

- la progettazione degli standard comunali per l'organizzazione della conoscenza necessaria al governo del territorio, attraverso la costituzione di un'unica base dati geografica in cui convergano le informazioni di tutti gli uffici;
- il coordinamento delle attività di raccolta delle informazioni per il SIT dei vari uffici;
- il supporto agli uffici nell'uso delle applicazioni del SIT, lo sviluppo di tali applicazioni e la gestione delle relative attività di formazione;
- la definizione e l'elaborazione di rapporti informativi di supporto alle decisioni dei dirigenti e degli amministratori;
- gestione dei rapporti con altri enti per l'inserimento e l'interscambio di informazioni del SIT;
- quant'altro pertinente, riferito o accessorio alle materie sopraelencate.
La raccolta, l'elaborazione e la fornitura dei dati per l'aggiornamento del SIT compete ai singoli uffici nelle materie di propria competenza.

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/innovazione-e-sistemi-informativi/>

4. Standard di qualità dei servizi

Nel sito internet <http://www.comune.assisi.pg.it/uffici/innovazione-e-sistemi-informativi/> sono riportati gli standard di qualità dei servizi. L'Ufficio Innovazione e Sistemi Informativi s'impegna a migliorare gli standard forniti tramite la loro verifica periodica effettuata anche attraverso la valutazione diretta di soddisfazione da parte dell'Utente (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 Innovazione e Sistemi Informativi anche tramite l'impiego di supporti informatici. L'Utente potrà utilizzare il modello predisposto dal Comune di Assisi, disponibile presso l'Ufficio Innovazione e Sistemi Informativi o sul sito internet del Comune.

L'Ufficio Innovazione e Sistemi Informativi 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 Dirigente del Settore Infrastrutture e/o Responsabile dell'ufficio.

Anche le segnalazioni e i suggerimenti dell'Utente, utilizzati dall'Ufficio Innovazione e Sistemi Informativi per il miglioramento dei servizi erogati, possono essere inoltrati direttamente al Dirigente del Settore Infrastrutture o utilizzando i supporti informatici.

6. Valutazione e monitoraggio del servizio

Per i servizi regolamentati, l'Ufficio Innovazione e Sistemi Informativi effettua, almeno una volta l'anno, un'indagine rivolta ad un campione di Utenti 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 Innovazione e Sistemi Informativi e sul sito internet <http://www.comune.assisi.pg.it/uffici/innovazione-e-sistemi-informativi/>

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