



CARTA DEI SERVIZI

UFFICIO AFFARI ISTITUZIONALI

Ufficio Affari Istituzionali

**Piazza del Comune, 10 - 06081 - Assisi (PG)
Tel. 075.81.38.604/605/609 - Fax 075.81.38.670**

<http://www.comune.assisi.pg.it/uffici/affari-istituzionali/>

E.mail: affariistituzionali@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

Alla struttura compete:

- l'assistenza al Segretario nei suoi compiti di collaborazione e consulenza giuridico-amministrativa nei confronti degli organi dell'Ente, mediante studi, ricerche ed approfondimenti su questioni e temi affidatigli dal Segretario stesso o dal Vice Segretario f.f.;
- la cura del funzionamento degli organi istituzionali sotto il profilo organizzativo, assicurando la corretta verbalizzazione delle riunioni degli stessi, sotto la supervisione del Segretario o dal Vice Segretario f.f.;
- la cura dei servizi di staff del Consiglio Comunale, della Presidenza, dei Capi Gruppo e delle Commissioni Consiliari;
- la formalizzazione dei provvedimenti degli organi di governo del Comune (intero iter procedimentale degli atti: dalla verifica formale della proposta alla verifica dell'esecutività del relativo atto e tenuta dell'archivio);
- l'assistenza, ove richiesto, alle sedute degli organi collegiali del Comune e le funzioni di segreteria di tutte le commissioni consiliari;
- la cura di tutti gli adempimenti amministrativi inerenti l'esercizio del mandato elettivo (ineleggibilità, incompatibilità, nomina, revoca, decadenza, dimissioni, surroghe, liquidazione indennità, rimborso spese, rimborso oneri al datore di lavoro, aspettativa, ecc.);
- l'istruttoria delle proposte e degli atti di approvazione e modifica dello statuto e dei regolamenti necessari alla gestione delle competenze che fanno capo al servizio;
- la tenuta, debitamente aggiornati, di tutti i regolamenti comunali;
- l'istruttoria e la formalizzazione degli atti di designazione, nomina e revoca dei rappresentanti del Comune presso enti, aziende ed istituzioni;
- la gestione del protocollo generale e l'archivio generale corrente e di deposito del Comune;
- la distribuzione e la spedizione della corrispondenza;
- la gestione dei diritti di segreteria;
- la tenuta dell'Albo pretorio e del registro delle pubblicazioni del Comune e di altri Enti;

- la gestione delle sale interne al Palazzo Comunale (consiliare, giunta, conciliazione e sala riunioni piano terra);
- l'espletamento di ogni altra attività affidatagli dal Segretario Generale nell'esercizio delle funzioni conferitegli dal Sindaco.
- la gestione del servizio di pulizia di tutti i locali comunali (uffici, sale di rappresentanza, sale riunioni, sale espositive, farmacia, magazzini, teatri, palaeventi, ecc.). La pulizia dei locali utilizzati occasionalmente e, comunque, in modo non continuativo avviene su richiesta degli uffici incaricati della loro gestione.
- ogni altro adempimento pertinente, riferito o accessorio alle materie sopraelencate.

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/affari-istituzionali/>

4. Standard di qualità dei servizi

Nel sito internet <http://www.comune.assisi.pg.it/uffici/affari-istituzionali/> sono riportati gli standard di qualità dei servizi. L'Ufficio Affari Istituzionali 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 Affari Istituzionali anche tramite l'impiego di supporti informatici. L'Utente potrà utilizzare il modello predisposto dal Comune di Assisi, disponibile presso l'Ufficio Affari Istituzionali o sul sito internet del Comune.

L'Ufficio Affari Istituzionali 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 Istituzionale e Finanziario e/o Responsabile dell'ufficio.

Anche le segnalazioni e i suggerimenti dell'Utenza, utilizzati dall'Ufficio Affari Istituzionali per il miglioramento dei servizi erogati, possono essere inoltrati direttamente al Dirigente del Settore Istituzionale e Finanziario o utilizzando i supporti informatici.

6. Valutazione e monitoraggio del servizio

Per i servizi regolamentati, l'Ufficio Affari Istituzionali 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 Affari Istituzionali e sul sito internet <http://www.comune.assisi.pg.it/uffici/affari-istituzionali/>

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.

COMUNE DI ASSISI – UFFICIO AFFARI ISTITUZIONALI
DIRIGENTE RESPONSABILE DOTT.SSA PATRIZIA LALONI