



CARTA DEI SERVIZI

SERVIZIO PATRIMONIO

Servizio Patrimonio

Piazza Nassirya - 06081 S. Maria degli Angeli - Assisi (PG)
Tel. 075.81.38.446

<http://www.comune.assisi.pg.it/uffici/servizi-operativi/>

E.mail: patrimonio@comune.assisi.pg.it

3. Relazioni con l'Utenza:

➤ Le relazioni con i Tecnici esterni devono essere improntati su un piano di reciproca

1. Orari di apertura al pubblico:

Martedì- Mercoledì –Venerdì	10.00-13.00
Giovedì	15.30-17.30

2. Servizi al Cittadino

2.1 Patrimonio:

- la gestione amministrativa e destinazione d'uso dei beni di proprietà comunale appartenenti al demanio ed al patrimonio disponibile o indisponibile;
- la tenuta e aggiornamento dell'inventario e la valutazione dei beni mobili ed immobili comunali;
- la locazione di immobili di proprietà Comune e gestione delle locazioni in cui il Comune è conduttore;
- la gestione dei rapporti patrimoniali con le società di telefonia mobile i cui impianti ricadono su proprietà pubblica;
- la riconversione del patrimonio pubblico ad usi speciali e collettivi;
- le alienazioni di beni patrimoniali o ex beni demaniali;
- le alienazioni di relitti e diritti di superficie;
- le stime e perizie tecniche per la compravendita di immobili;
- l'istruttoria delle pratiche catastali relative ai beni di proprietà dell'Ente;
- la redazione tipi mappali, frazionamenti, accatastamenti di immobili;
- l'acquisizione al patrimonio di beni immobiliari ed opere di urbanizzazione;
- la pianificazione delle risorse del patrimonio immobiliare e relativi programmi attuativi;
- quant'altro pertinente, riferito o accessorio alle materie sopraelencate e, comunque, previsto da norme di legge e di regolamento in materia di contenzioso edilizio.

collaborazione e rispetto delle normative vigenti;

- L'Istruttore tecnico e/o amministrativo che si correla con l'Utenza, dovrà tenere atteggiamenti consoni al ruolo che ricopre, comportandosi con competenza, educazione e riservatezza;
- Gli stessi Istruttori sono tenuti ad attenersi alle direttive del proprio Dirigente o Responsabile dell'Ufficio evitando iniziative intraprese in modo autonomo.

4. Modulistica

La modulistica predisposta dal Servizio Patrimonio è consultabile e scaricabile nel sito istituzionale dell'Ente sotto la voce <http://www.comune.assisi.pg.it/uffici/servizi-operativi/>

5. Standard di qualità dei servizi

Nel sito internet [HTTP://WWW.COMUNE.ASSISI.PG.IT/UFFICI/SERVIZI-OPERATIVI/](http://www.comune.assisi.pg.it/uffici/servizi-operativi/) sono riportati gli standard di qualità dei servizi. Il Servizio Patrimonio 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.

6. 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 al Servizio Patrimonio anche tramite l'impiego di supporti informatici. L'Utente potrà utilizzare il modello predisposto dal Comune di Assisi, disponibile presso il Servizio Patrimonio o sul sito internet del Comune.

Il Servizio Patrimonio 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'Utenza, utilizzati dal Servizio Patrimonio per il miglioramento dei servizi erogati, possono essere inoltrati direttamente al Dirigente del Settore Infrastrutture o utilizzando i supporti informatici.

7. Valutazione e monitoraggio del servizio

Per i servizi regolamentati, il Servizio Patrimonio 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 il Servizio Patrimonio e sul sito internet <http://www.comune.assisi.pg.it/uffici/servizi-operativi/>. I risultati delle rilevazioni possono essere impiegati dal Servizio Patrimonio per migliorare la propria organizzazione e l'erogazione del servizio e potranno essere periodicamente pubblicati sul sito internet.

**COMUNE DI ASSISI – SERVIZIO PATRIMONIO
RESPONSABILE GEOM. FRANCO SIENA**