



**CITTÀ DI
ASSISI**

SERAPHICA CIVITAS



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 CULTURA E CERIMONIALE

Ufficio Cultura e Cerimoniale

Via San Paolo, 1 - 06081 Assisi (PG)

Tel. 075.81.38.665 – 075.8138620

<http://www.comune.assisi.pg.it/uffici/cultura-e-cerimoniale/>

E.mail: cultura@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 Attività Culturali e Beni Culturali

- la promozione, la programmazione e la gestione di attività e manifestazioni culturali;
- la valorizzazione del patrimonio di tradizioni popolari;
- la gestione delle mostre artistiche, concerti e manifestazioni;
- la concessione di contributi per eventi e iniziative a carattere culturale;
- la gestione dei rapporti con le associazioni e gruppi culturali locali e regionali;
- l'istruttoria dei procedimenti di concessione di patrocinio nelle attività di pertinenza della struttura;
- la tenuta ed il coordinamento del calendario unico degli eventi unitamente all'Ufficio Turismo;
- la tenuta dell'elenco delle associazioni del territorio comunale;
- l'espletamento dell'attività amministrativa di supporto al Responsabile del Servizio Prevenzione e Protezione;
- quant'altro pertinente, riferito o accessorio alle materie sopraelencate.

2.2 Cerimoniale

Il Cerimoniale cura la vita di Rappresentanza Ufficiale dell'Ente e dei titolari delle cariche rappresentative. Essa si sostanzia nel promuovere ed organizzare iniziative, nell'inviare messaggi, nel curare incontri e visite, nel definire e curare l'impiego dei simboli, nell'organizzare l'attività formale dell'Ente in conformità alle regole del Cerimoniale.

L'attività del Cerimoniale è regolamentata dal "Manuale di linee guida e principi protocollari" adottato con D.G.C. n.208 del 06/11/2014, dalle Leggi n.400/1988, n.13/1991 e dalla Legge Costituzionale del 18/10/2001 n.3.

In generale il Cerimoniale cura:

- ▶ le cerimonie civili, religiose, feste tradizionali ed eventi culturali;
- ▶ la cerimonia di insediamento del nuovo Sindaco e passaggio di consegne;
- ▶ gli adempimenti connessi alla concessione delle onorificenze;

- ▶ l'aggiornamento dell'Albo dei Sindaci, la custodia e l'aggiornamento dei Registri e del Libro d'Onore dell'Amministrazione Comunale;
- ▶ custodisce e regola l'impiego dei simboli previsti dalle disposizioni normative; bandiera, fascia e gonfalone.

3. Regolamento Concessioni Patrocinio Comunale

Il regolamento è consultabile e scaricabile nel sito istituzionale dell'Ente sotto la voce <http://www.comune.assisi.pg.it/amministrazione/regolamenti-comunali/>

4. Standard di qualità dei servizi

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

L'Ufficio Cultura e Cerimoniale 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 Affari Generali e/o Responsabile dell'ufficio.

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

6. Valutazione e monitoraggio del servizio

Per i servizi regolamentati, l'Ufficio Cultura e Cerimoniale effettuano, 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 Cultura e Cerimoniale e sul sito internet <http://www.comune.assisi.pg.it/uffici/cultura-e-cerimoniale/>.

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.

COMUNE DI ASSISI – UFFICIO CULTURA E CERIMONIALE
RESPONSABILE UFFICIO LUCILLA LOCCHI