



CARTA DEI SERVIZI

UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

Ufficio Relazioni con il Pubblico

Piazza del Comune, 10 - 06081 Assisi (PG)

Tel. 075.81.38.608

E.mail: annarosa.passeri@comune.assisi.pg.it
urp@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

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico è un punto d'incontro tra l'Amministrazione comunale e il cittadino/utente; ha il compito di agevolare la comunicazione tra il Comune e i cittadini/utenti garantendo tempestive risposte alle segnalazioni pervenute e fornendo informazioni adeguate alle istanze dei singoli e della comunità.

Alla struttura - che opera sotto la direzione del Segretario Generale - compete:

- garantire l'esercizio dei diritti di informazione, di accesso agli atti e di partecipazione (legge 7 agosto 1990, n.241, e successive modificazioni);
- agevolare l'utilizzazione dei servizi offerti ai cittadini, anche attraverso l'informazione sulle disposizioni normative e amministrative, e sulle strutture e sui compiti dell'amministrazione;
- detiene e aggiorna semestralmente il Registro degli Accessi (civico semplice e generalizzato e accesso agli atti ex Legge n.241/90)
- aggiorna l'elenco degli Avvocati per l'affidamento di incarichi di patrocinio e difesa del Comune di Assisi, in collaborazione con la Direzione Segreteria Generale;
- gestisce la raccolta delle firme per i referendum e le consultazioni popolari;
- quant'altro 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/comunicazione-relazioni-esterne-e-marketing-territoriale/>

4. Standard di qualità dei servizi

Nel sito internet <http://www.comune.assisi.pg.it/uffici/comunicazione-relazioni-esterne-e-marketing-territoriale/> sono riportati gli standard di qualità dei servizi. L'Ufficio Relazioni con il Pubblico 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 Relazioni con il Pubblico anche tramite l'impiego di supporti informatici. L'Utente potrà utilizzare il modello predisposto dal Comune di Assisi, disponibile presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico sul sito internet del Comune.

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico 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 Relazioni con il Pubblico 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 Relazioni con il Pubblico 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 Relazioni con il Pubblico e sul sito internet <http://www.comune.assisi.pg.it/uffici/comunicazione-relazioni-esterne-e-marketing-territoriale/>.

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 RELAZIONI CON IL PUBBLICO
RESPONSABILE UFFICIO ANNA ROSA PASSERI