



# CARTA DEI SERVIZI

## UFFICIO EDILIZIA SCOLASTICA

## Ufficio Edilizia Scolastica

Piazza Nassirya - 06081 S. Maria degli Angeli - Assisi (PG)  
Tel. 075.81.38.417- 420 / Fax 075.81.38.415

<http://www.comune.assisi.pg.it/uffici/ufficio-edilizia-scolastica/>

E.mail: [ediliziascolastica@comune.assisi.pg.it](mailto:ediliziascolastica@comune.assisi.pg.it)

### 1. Orari di apertura al pubblico: si riceve previo appuntamento ai numeri 075 8138417-420

**Lunedì- Mercoledì – Venerdì**

**09.00-13.00**

**Martedì - Giovedì**

**09.00 – 13.00 ; 15.30-17.30**

### 2. Servizi al Cittadino

#### 2.1 Progettazione, Appalto e Coordinamento Lavori Edilizia Scolastica:

- realizzazione nuove opere di edilizia scolastica e relativa manutenzione straordinaria;
- gestione segnalazioni di interventi da programmare;

### 3. Relazioni con l'Utenza:

- Le relazioni con le Istituzioni scolastiche e i Tecnici esterni devono essere improntati su un piano di reciproca 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 che risultasse necessaria sarà predisposta dall'Ufficio Edilizia Scolastica è consultabile e scaricabile nel sito istituzionale dell'Ente sotto la voce <http://www.comune.assisi.pg.it/uffici/ufficio-edilizia-scolastica/>

## **5. Standard di qualità dei servizi**

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

L'Ufficio Edilizia Scolastica 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 dall'Ufficio Edilizia Scolastica 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, l'Ufficio Edilizia Scolastica 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 Edilizia Scolastica e sul sito internet <http://www.comune.assisi.pg.it/uffici/ufficio-edilizia-scolastica/>. I risultati delle rilevazioni possono essere impiegati dall'Ufficio Edilizia Scolastica per migliorare la propria organizzazione e l'erogazione del servizio e potranno essere periodicamente pubblicati sul sito internet.