



CARTA DEI SERVIZI

UFFICIO CULTURA E CERIMONIALE

Ufficio Cultura e Cerimoniale

Via San Paolo, 1 - 06081 Assisi (PG)

Tel. 075.81.38.641 – 075.8138683

<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

Alla struttura compete:

- organizzazione di attività culturali;
- organizzazione del conferimento di titoli di: Cittadinanza Onoraria di Assisi e Cittadino Benemerito di Assisi;
- la concessione di contributi e la collaborazione per eventi e iniziative a carattere culturale;
- la tenuta dei rapporti con le associazioni, gli enti e i gruppi culturali e/o religiosi sia locali che regionali;
- l'istruttoria dei procedimenti di concessione di patrocinio nelle attività di pertinenza del servizio;
- la tenuta dell'elenco delle associazioni del territorio comunale;
- la cura del cerimoniale del Comune;
- la organizzazione delle cerimonie istituzionali;
- la cura dell'indirizzario istituzionale;
- la gestione del servizio del corpo dei valletti comunali;
- quanto altro pertinente, riferito o accessorio alle materie sopraelencate.

I servizi da rendere in base alle presenti disposizioni, sia in orario ordinario, sia in orario straordinario, sono prioritari rispetto all'attività normalmente resa nell'ufficio di appartenenza dal dipendente chiamato, per cui il dirigente di settore non può, in nessun caso, opporvi diniego.

Nell'esercizio di tali attività detti dipendenti rispondono direttamente ed esclusivamente al dirigente responsabile che deve impiegarli nel rispetto della normativa in materia di orario di lavoro, applicando per quanto possibile il criterio della rotazione.

Le prestazioni di lavoro rese in eccesso, rispetto all'orario contrattualmente dovuto, sono remunerate come lavoro straordinario nel limite massimo di 180 ore annue individuali, utilizzando a tal fine le risorse di bilancio destinate.

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 FRANCESCO RASPA