



CARTA DEI SERVIZI

UFFICIO EVENTI

Ufficio Eventi

Via San Paolo, 1 - 06081 Assisi (PG)

Tel. 075.81.38641

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

Email: francesco.raspa@comune.assisi.pg.it

1. Orari di apertura al pubblico:

Dal lunedì al venerdì previo appuntamento.

2. Compiti e Servizi al Cittadino

Alla struttura compete:

- ▶ la organizzazione di piccoli e grandi eventi;
- ▶ il supporto operativo e logistico agli eventi delle principali associazioni del territorio;
- ▶ la tenuta ed il coordinamento del calendario unico degli eventi estivi;
- ▶ la promozione, la programmazione e la gestione di eventi e manifestazioni;
- ▶ la ricerca fondi (sponsor) e la partecipazione a bandi pubblici;
- ▶ quanto altro pertinente, riferito o accessorio alle materie sopraelencate.

3. Standard di qualità dei servizi

Nel sito internet <http://www.comune.assisi.pg.it/uffici/> sono riportati gli standard di qualità dei servizi. L'Ufficio Eventi 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.

4. Reclami, segnalazioni e suggerimenti

Il reclamo evidenzia una difformità tra quanto previsto nella Carta dei Servizi e quanto effettivamente erogato. L'Utenza 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 Eventi anche tramite l'impiego di supporti informatici. L'Utenza potrà utilizzare il modello predisposto dal Comune di Assisi, disponibile presso l'Ufficio Eventi o sul sito internet del Comune.

L'Ufficio Eventi 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 Eventi per il miglioramento dei servizi erogati, possono essere inoltrati direttamente al Dirigente del Settore Affari Generali o utilizzando i supporti informatici.

5. Valutazione e monitoraggio del servizio

Per i servizi regolamentati, l'Ufficio Eventi effettua, almeno una volta l'anno, un'indagine rivolta ad un campione di Utenti 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 Eventi e sul sito internet <http://www.comune.assisi.pg.it/uffici/>.

I risultati delle rilevazioni possono essere impiegati dall'Ufficio per migliorare la propria organizzazione e l'erogazione del servizio e potranno essere periodicamente pubblicati sul sito internet.

COMUNE DI ASSISI – UFFICIO EVENTI
RESPONSABILE UFFICIO DOTT. FRANCESCO RASPA