



CARTA DEI SERVIZI

UFFICIO SERVIZI DEMOGRAFICI E TOPONOMASTICA

In occasione di censimenti generali o di consultazioni elettorali o referendarie il Segretario Generale, su proposta del dirigente di settore, costituisce idoneo ufficio dotandolo delle necessarie risorse umane, finanziarie e strumentali per l'organizzazione dell'attività. Il personale dipende, per il periodo strettamente necessario, dal dirigente di settore.

Agli sportelli anagrafici decentrati può essere assegnato – con provvedimento del dirigente interessato, conforme agli indirizzi di governo - lo svolgimento a livello periferico di funzioni facenti capo ad altre strutture comunali.

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/servizi-demografici/>

4. Standard di qualità dei servizi

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

L'Ufficio Servizi Demografici e Toponomastica 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 Servizi Demografici e Toponomastica per il miglioramento dei servizi erogati, possono essere inoltrati direttamente al Dirigente del Settore Infrastrutture o utilizzando i supporti informatici.

6. Valutazione e monitoraggio del servizio

Per i servizi regolamentati, l'Ufficio Controllo di Gestione e Controllo Qualità 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 presso il Comune di Assisi e sul sito internet <http://www.comune.assisi.pg.it/uffici/servizi-demografici/>.

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 SERVIZI DEMOGRAFICI E TOPONOMASTICA
RESPONSABILE UFFICIO DOTT.SSA MARIA RITA MASCIOLINI