



CARTA DEI SERVIZI

UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO E FUND RAISING

Ufficio Relazioni con il Pubblico e Fund Raising

Piazza del Comune, 10 - 06081 Assisi (PG)

Tel. 075.81.38.664

E.mail: silvia.silvestri@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 e Fund Raising 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);
- la tenuta del registro dell'accesso civico, semplice e generalizzato;
- 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;
- promuovere l'adozione di sistemi di interconnessione telematica, coordinare le reti civiche, promuovere e gestire quindi la comunicazione istituzionale on line,
- promuovere l'ascolto dei cittadini e i processi di verifica della qualità dei servizi e di gradimento degli utenti;
- garantire lo scambio di informazioni fra l'ufficio e le altre strutture operanti nell'amministrazione, promuovendo e organizzando la comunicazione interna;
- promuovere la comunicazione interistituzionale, attraverso lo scambio e la collaborazione tra gli uffici per le relazioni con il pubblico delle altre amministrazioni, come ad esempio attraverso la costituzione di reti di URP;
- Effettuare autenticazioni di copie e firme per presentazione di proposte di legge e referendum.
- la ricerca di finanziamenti Europei, Nazionali e Locali, finalizzati alla realizzazione di progetti di sviluppo e supporto nella fasi di rendicontazione
- il reperimento di finanziamenti a sostegno di iniziative, progetti, manifestazioni organizzati e/o promossi dal Comune, attraverso l'ampliamento della rete dei finanziatori;
- la definizione puntuale e descrittiva degli interventi operativi, finalizzati all'ottenimento dei finanziamenti o cofinanziamenti;
- l'organizzazione di partenariati per la partecipazione a bandi nazionali ed internazionali;
- la gestione della contrattualistica, in accordo alle leggi e norme cogenti, relativa ai rapporti tra soggetto privato e pubblico;
- 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 e Fund Raising 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 e Fund Raising 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 e Fund Raising 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 e Fund Raising 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 e Fund Raising 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 Fund Raising 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 E FUND RAISING
RESPONSABILE UFFICIO FABRIZIO PROIETTI**