



Città di Vittoria

CARTA DEI SERVIZI

DIREZIONE RISORSE UMANE



COS'E' LA CARTA DEI SERVIZI

Le Carte dei Servizi, in generale, descrivono i servizi erogati ai cittadini, allo scopo sia di favorire un rapporto diretto tra il servizio e i propri utenti impegnando l'Amministrazione Comunale in un patto con i propri cittadini, sia di informare, in modo trasparente e completo, circa l'offerta dei servizi e le modalità per usufruirne.

La presente Carta dei servizi rappresenta un importante momento di analisi e verifica del modo di funzionamento della Direzione Risorse Umane, delle sue procedure e delle sue attività; si pone come uno strumento di riflessione collettiva, teso al miglioramento continuo che vede coinvolti nella sua costruzione e nel suo aggiornamento tutti i collaboratori.

Si tratta, com'è intuibile già in partenza e come risulterà via via più evidente scorrendo le sue pagine, di una Carta in parte "*sui generis*" perché rivolta molto all'interno dell'organizzazione, ai clienti interni, ma che mantiene intatta anche la sua funzione più classica di essere riferimento di qualità per tutti i cittadini che hanno bisogno di informarsi su come accedere al pubblico impiego e per saperne di più sul funzionamento di un importante datore di lavoro pubblico, il Comune di Vittoria.

Nella sua elaborazione e stesura si è cercato di evidenziare a dipendenti e cittadini in cosa consista l'attività di gestione del personale, e di proporre loro uno strumento di comunicazione, di trasparenza e di rendicontazione.

PRINCIPI FONDAMENTALI

La Carta dei Servizi del "Servizio Risorse Umane" si ispira ai seguenti principi:

FINALITA' E PRINCIPI FONDAMENTALI

La Carta dei Servizi del Servizio Risorse Umane si pone come obiettivo di informare gli utenti rispetto ai servizi offerti, mantenere e migliorare la qualità dei servizi offerti, rilevare il grado di soddisfazione da parte degli utenti rispetto a detti servizi per orientarli ulteriormente verso la qualità.

La finalità generale è, quindi, quella di definire con rigore principi di intervento, modalità di erogazione di servizi e prestazioni e sviluppare forme di relazione tra utenti e servizi. Nell'attività sopra indicata, il Servizio Risorse Umane opera nel rispetto dei seguenti principi:

➤ **EGUAGLIANZA E IMPARZIALITA'**

Nello svolgimento dei propri compiti istituzionali, è garantita l'assenza di alcuna discriminazione per motivi riguardanti sesso, etnia, lingua, religione, opinioni politiche.

Il Servizio Risorse Umane assicura un'erogazione dei propri servizi secondo criteri di uniformità, equità, imparzialità nel rispetto della normativa vigente.

➤ **CONTINUITA'**

L'erogazione dei servizi deve essere continua, regolare e senza interruzioni.

In caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio, sono adottate misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

➤ **TRASPARENZA**

Il Servizio Risorse Umane garantisce un'adeguata trasparenza in merito al proprio operato.

L'utente ha diritto a una corretta informazione e di accedere agli atti formali che lo riguardano secondo le modalità disciplinate dalla Legge n. 241/90, dalla L.R.n.10/1991 e dai regolamenti interni all'Ente.

Ogni utente può produrre memorie e documenti, prospettare osservazioni, formulare suggerimenti e reclami, che sono esaminati secondo un iter predefinito ed ai quali viene dato riscontro in tempi certi.

➤ **PARTECIPAZIONE**

La partecipazione dell'utenza alla prestazione dei servizi deve essere sempre garantita, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio, sia per favorire la collaborazione nei confronti dell'Ente.

Il Servizio Risorse Umane garantisce l'ascolto, l'elaborazione e, per quanto possibile, l'attuazione di quanto proposto e suggerito attraverso:

- indagini periodiche sulla soddisfazione dell'utenza (CUSTOMER SATISFACTION) e ricerche sul gradimento dei servizi erogati all'interno;
- possibilità, per l'utenza, di esprimere valutazioni e osservazioni, finalizzati al miglioramento della qualità del servizio.

➤ **EFFICIENZA ED EFFICACIA**

Il personale addetto al Servizio Risorse Umane deve operare in maniera precisa e tempestiva rispetto alle richieste che pervengono dall'utenza avendo cura di fornire all'utenza tutte le informazioni necessarie; deve superare i meri obblighi collegati all'erogazione del servizio essenziale, riferendosi alla capacità di adeguamento ai diversi bisogni, alle aspettative ed alle relative richieste dell'utenza, in tutte le fasi del processo di erogazione del servizio.

Deve, inoltre, mettere a disposizione la sua preparazione professionale ottenuta sia attraverso la partecipazione a corsi di formazione e sia all'aggiornamento attraverso studio delle normative vigenti a favore dell'utenza e a favore del gruppo di lavoro e dei colleghi tutti.

➤ **MIGLIORAMENTO DELLA QUALITA'**

Deve essere garantita la valutazione costante della qualità di tutti i servizi, sia a rilevanza esterna che interna all'Ente.

PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO RISORSE UMANE EROGATO DALLA DIREZIONE

La Direzione Risorse Umane rappresenta il cuore dell'Amministrazione, seleziona e fornisce le risorse più importanti, quelle umane, a tutti gli uffici comunali che erogano i servizi ai cittadini.

Si occupa dell'assunzione di personale a tempo indeterminato e determinato; cura altresì la gestione giuridica, economica e assicurativo-previdenziale del personale in servizio, nonché il controllo delle presenze e la erogazione delle retribuzioni e degli incentivi di produttività.

Come in precedenza accennato, la maggior parte del lavoro svolto ha impatto esclusivamente all'interno dell'organizzazione e si manifesta al cittadino solo in termini di miglior qualità dei servizi conseguente ad un buon livello di organizzazione e motivazione del personale.

Di interesse immediato per il cittadino è, invece, la gestione di tutta l'attività che porta all'assunzione del personale: bando di concorso, svolgimento delle selezioni, stesura e pubblicazione delle graduatorie e contrattualizzazione del vincitore.

ORGANIZZAZIONE:

Dirigente: Dott. Giuseppe Sulsenti
tel. 0932.514242
e-mail: dirigente.risorseumane@comunevittoria-rg.it

Staff dei collaboratori:

Ufficio Gestione Giuridica delle Risorse Umane:

Funzionario E.Q.
Dott.ssa Giuseppa Di Modica
tel. 0932.514242
e-mail: pinadimodica@comunevittoria-rg.it

Istruttore Amministrativo
Dott.ssa Concetta Giaquinta
tel. 0932.514262
e-mail: cettinagiquinta@comunevittoria-rg.it

Istruttore Amministrativo
Sig.ra Daniela Palummeri
tel. 0932.514227
e-mail: daniela.palummeri@comunevittoria-rg.it

Esecutore dei servizi Amministrativi
Sig.ra Tania Malvetta
tel. 0932.514255
e-mail: taniamalvetta@comunevittoria-rg.it

Esecutore dei servizi Amministrativi
Sig.ra Giovanna Mandarà
tel. 0932.514487
e-mail: giovannamandara@comunevittoria-rg.it

Ufficio Gestione Economica delle Risorse Umane:

Funzionario E.Q.
Rag. Giovanni Reccavallo
tel. 0932.514483
e-mail: giovannireccavallo@comunevittoria-rg.it

Istruttore Amministrativo
Sig.ra Anna Sulsenti

tel.0932.514328

e-mail: annasulsenti@comunevittoria-rg.it

Istruttore Contabile

Rag. Maria Balconara

tel.0932.514250

e-mail: mariabalconara@comunevittoria-rg.it

Collaboratore dei servizi Amministrativi

Rag. Rosario Famà

tel. 0932.514263

e-mail: sarofama@comunevittoria-rg.it

Istruttore Amministrativo

Sig.ra Giovanna Lombardo

tel. 0932.514245

e-mail: giovannalombardo@comunevittoria-rg.it

Ufficio Pensioni:

Istruttore Contabile

Rag. Antonella Carrara

tel. 0932.514254

e-mail: antonellacarrara@comunevittoria-rg.it

Istruttore Amministrativo

Sig.ra Laura Meli

tel. 0932.514217

e-mail: laurameli@comunevittoria-rg.it

I Servizi Offerti

Al Servizio Risorse Umane sono assegnate le competenze relative ai seguenti uffici:

- 1) Ufficio Gestione Giuridica delle Risorse Umane
- 2) Ufficio Gestione Economica delle Risorse Umane

1) L'Ufficio Gestione Giuridica delle Risorse Umane gestisce la parte giuridico – amministrativa relativa al rapporto di lavoro del personale dipendente, attuando i programmi di gestione delle risorse umane a supporto dell'efficienza dell'Ente ed utilizzando gli strumenti atti a migliorare le prestazioni del personale, in coerenza con le direttive dell'Amministrazione.

Le principali attività svolte dall'Ufficio sono le seguenti:

- programmazione fabbisogno del personale;
- concorsi, assunzioni;
- mobilità interna ed esterna;
- comando;

- Sistemi di valutazione delle posizioni e delle prestazioni del personale;
- Procedimenti disciplinari;
- Servizio buoni pasto;
- Orario di lavoro e gestione presenze /assenze;
- Permessi disciplinati dal C.C.N.L. e da particolari norme di legge;
- Definizione e riparto risorse decentrate;
- Contrattazione decentrata integrativa;
- Aggiornamento e formazione del personale;
- Rapporti con le OO.SS.;
- Delegazione Trattante;
- Dotazione Organica;
- Regolamenti interni all'Ente;
- Adempimenti relativi al conferimento degli incarichi esterni;
- Riconoscimento causa di servizio;
- Rilevazioni statistiche in materia di personale;
- certificazioni;
- accesso agli atti;

2) L'Ufficio Gestione Economica delle Risorse Umane provvede all'espletamento di tutte le attività conseguenti alla gestione economica, fiscale e previdenziale dei dipendenti garantendo, in particolare, il regolare pagamento, entro le scadenze prestabilite, degli importi dovuti.

Le principali attività svolte dall'Ufficio sono le seguenti:

- recepimento dei Contratti Collettivi di Lavoro ed applicazione economica;
-
- Trattamento economico fondamentale ed accessorio del personale;
- Ritenute, Prestiti, Cessioni, Pignoramenti;
- Monitoraggio Trimestrale e rendiconto annuale della spesa del personale;
- Collocamento a riposo per dimissioni, per raggiunti limiti di età;
- Trattamento previdenziale personale, Amministratori in aspettativa e liberi professionisti;
- Previdenza complementare;
- Ricongiunzione periodi di servizio, riscatti, totalizzazioni periodi assicurativi.

A chi è rivolto il Servizio

Il Servizio Risorse Umane è rivolto prevalentemente ad una utenza interna costituita dai dipendenti dell'Ente, con frequenti rapporti con soggetti ed istituzioni esterni, quali ex INPDAP, INPS, Regione Sicilia, i Ministeri del Lavoro, dell'Economia e della Funzione Pubblica, Ditte abilitate per la fornitura del servizio sostitutivo dei buoni pasto, società accreditate per l'attività di formazione ed aggiornamento annuale per il personale dipendente dell'ente, società abilitate per l'affidamento del servizio medico competente e la sorveglianza sanitaria, Istituti di credito. L'utenza esterna è costituita prevalentemente dai soggetti che presentano richieste di assunzione o che partecipano a concorsi e prove selettive indette dall'Amministrazione.

Standard di qualità

L'erogazione del servizio deve essere adeguato alla qualità e quantità delle prestazioni richieste, adottando i seguenti standard di qualità riferiti a :

1) PERSONALE ADDETTO

Viene garantito:

- un comportamento volto al rispetto della riservatezza, alla gentilezza, alla disponibilità al dialogo e all'ascolto da parte di tutti gli addetti, secondo le loro specifiche competenze;
- la consulenza per le informazioni richieste dagli utenti, anche quando il servizio non è erogato da tale struttura e sulle procedure per accedervi;
- la partecipazione a corsi di formazione ed aggiornamento.

2) GESTIONE DEL SERVIZIO

Viene garantito:

- il rispetto degli orari di apertura degli uffici aperti al pubblico e delle turnazioni di personale nei periodi estivi e contigui con le festività civili e religiose più significative, al fine di garantire la costante apertura degli stessi anche in determinati periodi dell'anno;
- una consulenza sulla procedura e sulla documentazione da produrre, sia di propria iniziativa, sia su richiesta dei cittadini.

Informazione all'utenza

Il Servizio Risorse Umane provvede a far conoscere agli utenti, tramite il sito internet dell'Ente al seguente indirizzo www.comunevittoria.-rg.it e con i mezzi di informazione ritenuti più idonei, le informazioni in merito a Bandi/Avvisi pubblici, nonché delle problematiche che in maniera diretta o indiretta interagiscono con l'erogazione del servizio.

Tempistica

Le tempistiche variano a seconda della tipologia del servizio fornito dalla Direzione Risorse Umane e prevedono diversi criteri: tempo massimo di erogazione del servizio; tempo di attesa medio di risposta alla richiesta; tempi di chiusura della richiesta e tempi di risposta.

Chiarezza e Cortesia

Il personale del Comune di Vittoria si impegna a garantire un'esposizione corretta delle informazioni necessarie e a utilizzare un linguaggio semplice e comprensibile, ponendo particolare attenzione alle spiegazioni dei termini tecnici. Tutti i rapporti con gli utenti sono improntati alla cortesia, alla disponibilità all'ascolto, al rispetto e all'educazione reciproci.

CUSTOMER SATISFACION

Per la rilevazione del livello di soddisfazione dell'utenza è stato predisposto un modello base di questionario sulla customer satisfaction (vedi allegato). La Direzione Risorse Umane, attraverso l'elaborazione dei dati così rilevati si impegna ad assicurare periodicamente il monitoraggio ed il controllo della qualità dei servizi erogati.

Validità

La presente Carta dei Servizi è soggetta a revisione qualora vengano a modificarsi gli elementi sopra descritti e sulla base del monitoraggio relativo all'andamento dei risultati ottenuti nell'erogazione delle attività e dei servizi forniti.

Le eventuali e future revisioni apportate alla Carta saranno portate a conoscenza degli utenti attraverso il sito istituzionale.

Procedura reclami utente

Il Comune di Vittoria ha elaborato una procedura per la gestione delle informazioni e segnalazioni, al fine di raccogliere e monitorare in maniera sistematica le segnalazioni dei cittadini/utenti e stimolare la cultura dell'ascolto nei confronti degli utenti dei servizi.

Il Comune si impegna a predisporre adeguati meccanismi di tutela in caso di mancato rispetto dei principi contenuti nella presente Carta dei Servizi.

I cittadini/utenti possono segnalare infrazioni alla Carta e, più in generale, reclami relativi a disservizi subiti ovvero riguardanti presunte violazioni ai propri diritti.

Il personale addetto è a disposizione per accogliere, attraverso apposita modulistica, segnalazioni rilievi e suggerimenti per il miglioramento dei servizi ed alle modalità di erogazione.

La segnalazione può essere inoltrata:

- in forma scritta, tramite lettera, o apposito modulo predisposto reperibile presso gli sportelli dell'Ufficio Personale e presso l'URP;

- in forma verbale diretta agli addetti;

- in forma telematica agli indirizzi di posta elettronica indicati nella Carta.

Le segnalazioni degli utenti riceveranno risposta al massimo entro 30 giorni.

Le segnalazioni devono contenere generalità, indirizzo e recapito del proponente, e tutte le indicazioni necessarie per individuare il problema indicando la persona, la qualità del servizio reso, il mancato rispetto degli standard promessi, e possono essere rivolte:

- al Dirigente, che, su espressa richiesta garantisce una risposta entro un massimo di 30 giorni lavorativi. L'insieme dei reclami sarà oggetto di un rapporto annuale del Dirigente da sottoporre alle valutazioni della Giunta, che esaminerà anche le proposte di modifica della presente Carta.
- all'Ufficio Relazioni con il Pubblico del Comune di Vittoria
via Bixio, 40 – Vittoria
telefono: 0932.514252
e-mail: urp@comunevittoria-rg.it
orario di apertura:
Lunedì a Venerdì: ore 8.30 - ore 12.00 ;
Martedì e Giovedì: ore 15,30 – ore 17,00

Il cittadino/utente, grazie alla presenza dell'U.R.P. dispone di un ulteriore elemento di tutela contro ogni eventuale rilevante disservizio, e, anche tramite esso, può inoltre segnalare osservazioni, suggerimenti e reclami in qualunque forma.

L'Amministrazione Comunale si impegna a predisporre l'attività istruttoria ritenuta necessaria per fornire un'adeguata risposta, tenendo al corrente gli utenti sull'andamento delle relative pratiche.

Sulle pagine finali della presente Carta dei Servizi è possibile reperire un modulo già formulato allo scopo.

Suggerimenti e proposte

I cittadini e gli utenti sono invitati a formulare osservazioni e proposte sull'applicazione della Carta dei servizi, inoltrandoli:

1. o all'Ufficio Personale,

2. o alla sede dell'U.R.P.,

o consegnandole direttamente presso le rispettive sedi oppure servendosi dei relativi indirizzi di posta elettronica.

A tal fine, è stata predisposta una apposita scheda per esprimere proposte e suggerimenti, reperibile nelle pagine finali della presente Carta dei Servizi; i dati acquisiti saranno elaborati e utilizzati per azioni mirate al miglioramento del servizio.

Soddisfazioni dei cittadini

Al fine di valutare la qualità del servizio reso, la conformità agli standard, il grado di soddisfazione dell'utenza e la possibilità di ulteriori miglioramenti, la Direzione Risorse Umane svolge, anche con il coinvolgimento degli utenti, periodiche verifiche sulla qualità e l'efficacia complessiva dei servizi prestati valutando il tasso di gradimento delle proposte, il grado di soddisfazione delle aspettative dell'utenza, i dati quantitativi sull'utilizzo delle strutture.

Grazie alle risultanze delle analisi in questione (affluenza del pubblico; questionari; reclami e suggerimenti), l'ufficio provvede ad una corretta informazione sulle politiche attuate e sulla ricaduta sociale di tali politiche.

ANALISI DI IMPATTO SOCIALE	INDICATORE	STANDARD
monitoraggio della qualità	rilevazione gradimento dei servizi, con riferimento agli standard (reclami, questionari)	esami dei reclami pervenuti, con risposta inviata entro 30 giorni lavorativi (se richiesta); distribuzione di questionari; analisi delle risultanze.

RISARCIMENTI

Il processo partecipativo e di confronto realizzato dal Servizio Risorse Umane è finalizzato a ridurre gli scostamenti rispetto agli standard prefissati e a prevenire ogni possibile disservizio, grazie ad un atteggiamento collaborativo e propositivo da parte degli utenti.

Per rafforzare e dare concretezza ai diritti dei cittadini, il Comune di Vittoria si riserva di disporre forme ulteriori e meccanismi di tutela attivabili in caso di mancato rispetto dei principi contenuti nella presente Carta.

Esistono sia una forma di tutela dei cittadini/di fruitori dei servizi indiretta e collettiva che riguarda il coinvolgimento dei cittadini nella valutazione della qualità dei servizi e la periodica verifica degli standard contenuti nella Carta dei Servizi Sociali e una forma di tutela diretta che ogni cittadino può mettere in atto presentando un reclamo qualora ritenga che vengano lesi i suoi diritti e che non siano mantenuti gli standard contenuti nella presente Carta dei Servizi della Direzione Risorse Umane.

Per rafforzare e dare concretezza ai diritti dei cittadini, il Comune di Vittoria si riserva di disporre forme ulteriori e meccanismi di tutela attivabili in caso di mancato rispetto dei principi contenuti nella presente Carta.

I cittadini/utenti hanno comunque il diritto di conoscere prontamente le motivazioni ed i problemi che hanno portato al disservizio.

Per consentire ai lavoratori il libero esercizio dei loro diritti sindacali, il Servizio Risorse Umane potrebbe chiudere per assemblea sindacale o scioperi (l'informazione è visibile sul portale del Comune di Vittoria e all'ingresso degli uffici).

In caso di chiusura totale o parziale per eventi non dipendenti dalla volontà del Comune di Vittoria o per motivi di sicurezza viene data comunicazione all'utenza. Il Comune si impegna a ridurre al minimo i tempi del disagio.

Nella reciproca collaborazione ed interazione tutti i cittadini possono accedere al Servizio Risorse Umane e usufruire dei suoi servizi secondo le modalità previste dal regolamento e riprese nella presente Carta.

Il Comune si impegna a garantire:

- l'accesso ai propri servizi a tutti coloro che ne hanno bisogno nell'ambito del territorio comunale;
- l'informazione sulle modalità di erogazione dei servizi;
- la disponibilità della documentazione relativa alle prestazioni ricevute, per ogni utente e per coloro che ne hanno legalmente diritto, entro il minor tempo possibile;
- la riservatezza per qualsiasi Servizio che venga erogato;
- la personalizzazione dell'assistenza;
- il diritto a presentare reclamo e ottenere risposta nel tempo massimo di 30 giorni;
- la verifica dell'applicazione della Carta dei Servizi attraverso la pubblicazione dei risultati.

Il personale...

- assiste l'utente con cortesia, correttezza, competenza, disponibilità, imparzialità, riservatezza e senza discriminazione alcuna;
- garantisce l'accesso ai documenti, alle informazioni e ai servizi disponibili, nel rispetto dei tempi stabiliti nella Carta.

Il Responsabile del Servizio si impegna a far sì che il comportamento da parte di tutti gli addetti, secondo le loro specifiche competenze, sia ispirato a presupposti di riservatezza, cortesia e disponibilità nei rapporti con gli utenti, auspicando che l'atteggiamento di questi ultimi sia improntato ad un criterio di proficua collaborazione, tale da agevolare in ogni occasione la corretta erogazione del servizio, nonché a favorire l'applicazione di tali elementi relazionali nei confronti degli utenti anche attraverso opportune e specifiche azioni formative dirette agli operatori di ogni ordine e grado.

Il personale della Direzione Risorse Umane si impegna, nei rapporti con gli utenti ad utilizzare in ogni occasione di comunicazione, sia verbale che scritta, un linguaggio semplificato e comprensibile ai destinatari, ponendo particolare cura alla spiegazione dei termini tecnici e giuridici.

L'utente...

- rispetta gli orari, le norme elementari della corretta convivenza civile, il divieto di fumare;
- è cortese, corretto e disponibile con il personale; è preciso e collaborativo nel fornire tutte le informazioni richieste;
- osserva le norme di buona educazione e di corretto comportamento nei confronti degli altri utenti e del personale del Servizio stesso.

Gli utenti hanno diritto:

- a ricevere una chiara ed efficace informazione sulle offerte della Direzione e sulle modalità di accesso ai servizi e alle iniziative;

- a comunicare con l'Ufficio Risorse Umane del Comune di Vittoria attraverso tutti i mezzi messi a disposizione a questo scopo.
- di accesso agli atti (per visione e/o per estrazione di copia), così come disciplinato dalla Legge 241/90, dalla L.R.n.10/1991 e dal Regolamento Comunale;
- di presentazione di memorie e documenti, così come previsto dalla stessa Legge 241/90 e dalla L.R.n.10/1991.

MODULO RECLAMI

Con la Carta dei Servizi, il Comune promuove la partecipazione dei cittadini al miglioramento dei servizi e garantisce modi e forme per segnalare eventuali disservizi.

Nome e Cognome _____

Indirizzo _____

Telefono _____

mail _____

OGGETTO DEL RECLAMO:

Data _____

Firma _____



COMUNE DI VITTORIA

DIREZIONE RISORSE UMANE

VALUTAZIONE DEGLI UTENTI SULLA QUALITA' DEL SERVIZIO

Customer Satisfaction

per offrirti un servizio migliore

SESSO M F

IN QUESTO UFFICIO L'ORARIO DI APERTURA AL PUBBLICO E' RISPETTATO?

SI

NO

NON SEMPRE

QUANTO TEMPO HA ASPETTATO?

+0-5 MINUTI

+ DI 15 MINUTI

+ DI 30 MINUTI

LA MODULISTICA A DISPOSIZIONE E' DI SEMPLICE COMPILAZIONE?

SI

NO

ABBASTANZA

LE INFORMAZIONI RICEVUTE SONO STATE?

CHIARE / UTILI

CHIARE

CONFUSE

IL NOSTRO PERSONALE E' STATO?

MOLTO GENTILE

GENTILE

POCO GENTILE

NEL COMPLESSO LA SUA ESPERIENZA E' STATA?

POSITIVA

SUFFICIENTE

NEGATIVA

Consigli per migliorare il servizio

.....

.....

..... Grazie