



# COMUNE DI FURTEI

PROVINCIA SUD SARDEGNA

via Circonvallazione 29 – 0940 Furtei (SU)

## CARTA DEI SERVIZI UFFICIO PERSONALE

Approvato con delibera della Giunta Comunale n. 106 del 19/12/2017

## **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 dell'Ufficio Personale, 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 Furtei.

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 dell'Ufficio Personale si ispira ai seguenti principi:

## • UGUAGLIANZA

Deve essere garantito il medesimo servizio a tutti gli utenti indipendentemente da sesso, razza, etnia, lingua, religione, cultura, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio-economiche. Va garantita la parità di trattamento sia fra le diverse aree geografiche di utenza, sia alle diverse categorie e fasce di utenti. Vanno adottate tutte le iniziative necessarie per adeguare le modalità di prestazione del servizio alle esigenze degli utenti portatori di handicap.

## • IMPARZIALITÀ

Il servizio va prestato con obiettività, equità, giustizia e cortesia nei confronti di tutti coloro che ne usufruiscono; va assicurata la costante e completa conformità alle leggi e ai regolamenti in ogni fase di erogazione del servizio.

## • CONTINUITÀ

Va assicurato un servizio continuativo, regolare e senza interruzioni e, qualora queste dovessero verificarsi, vanno limitati al minimo i tempi di disservizio.

## • PARTECIPAZIONE

Deve essere garantita la partecipazione dell'utente all'erogazione del servizio, sia per tutelare il suo diritto alla corretta erogazione dello stesso, sia per favorire la collaborazione con gli uffici. L'utente ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano e può produrre memorie, documenti, presentare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio, cui il soggetto erogatore deve dare riscontro nei tempi stabiliti. Chi eroga il servizio è tenuto ad acquisire periodicamente la valutazione dell'utente circa la qualità del servizio reso.

- **CHIAREZZA E TRASPARENZA**

All'utente va garantita un'informazione chiara, completa e tempestiva riguardo alle procedure, ai tempi e ai criteri di erogazione del servizio ed in merito ai diritti e alle opportunità di cui può godere.

- **EFFICIENZA ED EFFICACIA**

Il servizio deve essere reso in modo da garantire la sua efficienza ed efficacia. Gli uffici adottano tutte le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi.

## **PRINCIPALI RIFERIMENTI NORMATIVI**

I principali riferimenti normativi della Carta dei Servizi sono:

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994;
- Principi sull'erogazione dei servizi pubblici;
- Direttiva 24 marzo 2004 del Ministro della Funzione Pubblica;
- Rilevazione della qualità percepita dai cittadini;
- Legge n. 150 del 7 giugno 2000;
- Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni;
- D.Lgs. n. 286 del 30/07/1999 art. 11 "Qualità dei servizi pubblici e Carte dei servizi";
- Deliberazione G.C. di Furtei n. \_\_\_\_ del 00/12/2017 di approvazione della Carta Generale dei Servizi del Comune di Furtei.

## PRESENTAZIONE DEI SERVIZI DELL'UFFICIO PERSONALE

L'Ufficio Personale 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.

L'Ufficio Personale del Comune di Furtei, nello specifico, si occupa di:

- Costituzione di rapporti d'impiego, sia di ruolo sia a tempo determinato, attraverso studio ed analisi costante del fabbisogno di risorse umane;
- Prove selettive e concorsi
- Gestione giuridica del personale dipendente;
- Gestione economica del personale dipendente;
- Sviluppo e incentivazione del personale;
- Stage e tirocini formativi;
- Pensioni e predisposizione pratiche I.P.S. e T.F.R.;
- Rapporti col personale per soddisfare esigenze d'informazione e;
- Rilascio di certificazioni economiche e giuridiche;

## L'UFFICIO PERSONALE DOVE E QUANDO:

### RESPONSABILE del SERVIZIO

Maria Teresa Torlini

**Telefono:** 079303733

Fax: 079305035

**Email:** [demografici.furtei@tin.it](mailto:demografici.furtei@tin.it) - [commune.furtei@tiscali.it](mailto:commune.furtei@tiscali.it)

**PEC:** [protocollo@pec.comune.furtei.ca.it](mailto:protocollo@pec.comune.furtei.ca.it)

### ORARIO al PUBBLICO

Ufficio Personale

dal Lunedì al Venerdì dalle ore 8,00 alle ore 11,00

il Martedì anche dalle ore 15,30 alle 18,00

Il Comune di Furtei sta lavorando per semplificare l'azione amministrativa, aumentando la gamma dei servizi che possono essere fruiti da casa, cercando di utilizzare tutti i canali disponibili, dal telefono al computer.

### **Servizi via computer: il sito web**

Nel portale del Comune di Furtei [www.comune.furtei.ca.it](http://www.comune.furtei.ca.it) sono pubblicati e periodicamente e aggiornati dall'Ufficio Personale:

- Circolari
- Modulistica

ai soli dipendenti e amministratori dotati di pc connessi in rete è possibile accedere anche alle cartelle condivise della rete intranet.

## **@ I servizi via e-mail**

Scrivendo alle casella di posta elettronica:

[demografici.furtei@tiscali.it](mailto:demografici.furtei@tiscali.it) [comune.furtei@tiscali.it](mailto:comune.furtei@tiscali.it)

è possibile ottenere informazioni inerenti i procedimenti di rispettiva competenza.

## **Posta Elettronica Certificata (PEC)**

La Posta Elettronica Certificata (PEC) è un sistema di posta elettronica in grado di superare le debolezze della posta elettronica ordinaria (falsificazione del mittente, dell'orario di invio, della notifica di ricezione e altri elementi di un messaggio), e può, pertanto, essere utilizzata qualora sia necessario avere una prova dell'invio e della consegna di un determinato documento.

Facendo un paragone con le "spedizioni tradizionali" a cui siamo abituati, potremmo dire che la posta elettronica è come una lettera ordinaria, e la Posta Elettronica Certificata è come una raccomandata con ricevuta di ritorno.

I cittadini che vogliono utilizzare tale strumento per comunicare con Uffici e Servizi del Comune di Furtei, quindi anche con il Servizio Personale - Organizzazione, possono usare l'indirizzo PEC [protocollo@pec.comune.furtei.ca.it](mailto:protocollo@pec.comune.furtei.ca.it).

# I SERVIZI OFFERTI



**PARTE PRIMA:**

**SERVIZI FRUIBILI  
DALL'UTENZA ESTERNA**

Di seguito si indicano le principali attività svolte.

## RECLUTAMENTO DEL PERSONALE

L'assunzione presso il Comune di Furtei avviene:

- a) Concorsi pubblici, mediante i quali vengono accertate la professionalità e le attitudini personali;
- b) Avviamento degli iscritti nelle liste di collocamento, per le categorie ed i profili professionali per i quali sia richiesto il solo requisito della scuola dell'obbligo, attuali categorie A e B;
- c) Chiamata numerica degli iscritti nelle apposite liste costituite dai lavoratori disabili di cui alla normativa vigente (legge 68/1999);
- d) Chiamata nominativa, a seguito della stipula delle convenzioni di cui alla legge 68/1999;
- e) Per mobilità.

## ALTRI SERVIZI DI INTERESSE PER L'UTENZA ESTERNA

### STAGE / TIROCINI

L'Ufficio Personale è l'interlocutore cui è necessario rivolgersi per l'attivazione di Stage formativi / Tirocinii lavorativi.

Essi vengono attivati, previa stipula di una convenzione, con ciascuno degli Istituti di Scuola Secondaria Superiore (a partire dalla classe terza) o delle Università interessati a far vivere ai propri studenti, una significativa anche se breve, esperienza formativa presso il Comune di Furtei.

Verificati quali e quanti uffici/servizi sono interessati ad accogliere i ragazzi, l'attività del Settore:

- sovrintende alle operazioni amministrative connesse al loro inserimento lavorativo temporaneo (progetto formativo, raccolta firme presenze, etc...);
- assegna i ragazzi agli Uffici / Servizi, temperando l'esigenza dei primi di fare un'esperienza il più possibile significativa e in linea con il loro percorso di studi, con la disponibilità dei Dirigenti dei servizi ad accoglierli e seguirli durante lo stage;
- organizza i corsi di formazione sulla sicurezza cui i ragazzi sono tenuti a partecipare come ogni altro lavoratore e rilascia loro il relativo attestato.

Analogamente, è sempre previa stipula di convenzione che vengono attivati i tirocinii lavorativi, e molto affini a quelle previste per gli stage sono le attività che competono all'Ufficio Personale.

Lo scopo di essi è implementare e integrare dal punto di vista pratico quanto i tirocinanti hanno appreso dal punto di vista teorico a scuola.

Rispetto alla gran parte degli stage la loro durata è più prolungata e l'esperienza è maggiormente mirata alla verifica delle conoscenze già in possesso dei tirocinanti e al loro approfondimento.

## **RICONOSCIMENTO PERIODI DI CONTRIBUZIONE PREVIDENZIALE**

Il personale comunale è iscritto ai fini previdenziali all'Istituto nazionale di previdenza per i dipendenti dell'amministrazione pubblica (INPS - ex gestione I.N.P.D.A.P.).

Chiunque abbia prestato servizio presso il Comune di Furtei può ricongiungere i contributi rivolgendosi al nostro Ufficio Personale che emette la certificazione dei servizi e delle retribuzioni, mediante i modelli PA04 o PASSWEB al fine di poter ricongiungere presso le proprie Amministrazioni pubbliche o presso altri Istituti Previdenziali il periodo di lavoro prestato presso il Comune di Furtei.

L'Ufficio Personale offre consulenza per la ricostruzione di tutta l'anzianità lavorativa maturata presso il Comune di Furtei

## PARTE SECONDA:

# SERVIZI FRUIBILI DALL'UTENZA INTERNA

**SEZIONE A):**  
**RAPPORTO GIURIDICO**

## PRESENZE ED ASSENZE

L'Ufficio personale si occupa oltre che del trattamento giuridico, economico e previdenziale dei dipendenti, anche della rilevazione delle loro presenze ed assenze dal servizio.

Si occupa della verifica delle timbrature e delle cartoline di presenza mensili, della verifica del turno (ove presente), nonché della verifica della correttezza degli inserimenti riguardanti l'assegnazione delle ore straordinarie che possono essere a recupero o a pagamento.

### -Tipologie assenze permessi congedi a favore dei dipendenti

Consultando l'Ufficio Personale, è possibile ottenere numerose informazioni e notizie su quanto attiene, per esempio a:

- Assenze temporanee;
- Congedo ordinario;
- Congedi straordinari;
- Aspettative per motivi personali familiari e di studio;
- Congedo di maternità e paternità;
- Riposi giornalieri per allattamento;
- Congedo parentale;
- Aspettative per personale con prole;
- Adozione e affidamento per scopo di adozione;
- Congedo straordinario per malattia dei figli;
- Permesso e congedo straordinario per la cura di figli conviventi in situazione di disabilità;
- Congedi e permessi per la tutela di persone in situazione di disabilità;
- Permessi per visite mediche (medico di base, specialistiche e terapie).

## *MOBILITA' e COMANDI*

### - Mobilità orizzontale e inquadramenti

La mobilità interna, intesa come trasferimento del personale tra diversi settori ha l'obiettivo di soddisfare sia le richieste di trasferimento dei dipendenti (che possono presentare domanda di trasferimento che, valutato il profilo di competenze dello stesso e le richieste presenti nell'organizzazione nel momento della domanda, può attivare la procedura di trasferimento), sia le esigenze dell'Amministrazione per promuovere lo sviluppo organizzativo, la valorizzazione e la crescita professionale del personale, o per comprovate ragioni tecniche, organizzative e produttive (tenuto conto delle effettive competenze del dipendente, della categoria di appartenenza e nell'ambito delle mansioni per cui è stato assunto o a queste equivalenti)

Il provvedimento di trasferimento è adottato dal dirigente competente nella gestione del personale previo nulla osta dei dirigenti di riferimento.

Nell'ambito della programmazione annuale del personale, tenuto conto delle competenze detenute dal personale interno, l'Ente può individuare i profili professionali che possono essere ricoperti attraverso reclutamento e selezione interna a parità di categoria di inquadramento. Il reclutamento interno avviene attraverso la pubblicazione di uno specifico avviso nel quale viene esplicitato il profilo da coprire i requisiti richiesti e i criteri di selezione.

### - Mobilità all'interno del Settore

È competenza del Dirigente di Settore provvedere ai trasferimenti all'interno dei Servizi/Uffici del proprio Settore per motivate esigenze di servizio, previo colloquio con il/la dipendente:

## **MOBILITÀ TRA ENTI**

### **Mobilità dal Comune di Furtei**

Il Comune di Furtei, può trasferire proprio personale ad altra Pubblica Amministrazione, su istanza dell'amministrazione di destinazione e con il consenso del dipendente interessato.

La decorrenza e le modalità del trasferimento sono concordate con il dipendente e con l'ente di destinazione.

L'atto di trasferimento è adottato previa acquisizione del nulla-osta da parte del Dirigente di assegnazione del dipendente, valutate le eventuali ricadute sull'organizzazione dell'Ente.

Di norma, la concessione della mobilità verso altri enti è accordata ai dipendenti che abbiano maturato almeno tre anni di anzianità di servizio presso il Comune di Furtei.

#### **- Comando tra enti**

Il comando deve avvenire nell'ambito di una corrispondente o equiparabile qualifica funzionale.

Il personale interessato al comando deve essere a tempo indeterminato.

Il comando è disposto dal Dirigente responsabile della struttura competente in materia di personale, previa intesa con il Dirigente responsabile della struttura di assegnazione del dipendente interessato, qualora non ostino, alla sua adozione, esigenze organizzative, gestionali, funzionali ed erogative dell'Amministrazione Comunale.

### ***ALTRI SERVIZI DI INTERESSE PER I DIPENDENTI***

#### **- Mensa: Servizio Sostitutivo**

L'Ufficio Personale si occupa dell'attribuzione ai dipendenti dei buoni pasto loro spettanti. Infatti, il Contratto Nazionale di Lavoro vigente, prevede che gli enti, in relazione al proprio assetto organizzativo e compatibilmente con le risorse disponibili, possono istituire mense di servizio o, in alternativa, attribuire al personale buoni pasto sostitutivi, previo confronto con le organizzazioni sindacali.

I lavoratori hanno titolo a fruire del Servizio Mensa o ad un buono pasto per ogni giornata effettivamente lavorata e l'attività lavorativa sia iniziata al mattino con prosecuzione nelle ore pomeridiane, con una pausa non superiore a due ore e non inferiore a trenta minuti. Il pasto va consumato al di fuori dell'orario di servizio.



### - Visite mediche

L'Ufficio Personale si occupa peraltro anche di quanto concerne le visite mediche cui sottoporre il personale dipendente, intese sia come monitoraggio della salute dei lavoratori a norma del D.Lgs. 81/08 (visite mediche periodiche effettuate a scadenze regolari dal Medico Competente, visite per accertamento idoneità lavoratrici al rientro da gravidanza e puerperio, visite mediche obbligatorie al personale che rientra al lavoro a seguito di malattia superiore a 60 giorni, visite mediche per accertamento idoneità lavorativa, anche su richiesta dei dipendenti), sia come visite fiscali prescritte dalla Legge in caso di assenza del dipendente dal lavoro per malattia.

Si precisa che prima dell'assunzione il medico competente sottopone a visita medica di controllo i lavoratori che il Comune di Furtei intende assumere per verificarne l'idoneità psico-fisica all'impiego.

### **- Riconoscimento periodo di contribuzione previdenziale**

Il personale comunale è iscritto ai fini previdenziali all'Istituto nazionale di previdenza per i dipendenti dell'amministrazione pubblica (INPS - ex gestione I.N.P.D.A.P.).

I dipendenti che abbiano prestato servizio presso altri enti in precedenza all'assunzione nei ruoli del Comune di Furtei possono rivolgersi al nostro Ufficio Personale per la predisposizione degli atti utili a ricongiungere o riscattare periodi di servizio, cumulare periodi previdenziali maturati presso altre gestioni previdenziali o all'estero tramite gli istituti della totalizzazione e/o del riscatto.

A partire dal 1° gennaio 2012, con la riforma delle pensioni, le anzianità contributive maturate dopo il 31 dicembre 2011 vengono calcolate per tutti i lavoratori con il sistema di calcolo contributivo.

Il sistema contributivo è un sistema di calcolo della pensione che si basa su tutti i contributi versati durante l'intera vita assicurativa.

Si distingue dal sistema di calcolo retributivo, che si basa sulla media delle retribuzioni percepite negli ultimi anni di vita lavorativa.

Quindi tutti i lavoratori che avrebbero usufruito di una pensione calcolata esclusivamente con il calcolo retributivo (lavoratori con più di 18 anni di contributi al 31/12/1995) avranno una pensione in pro rata calcolata con entrambi i sistemi di calcolo: sistema retributivo fino al 31/12/2011 e sistema contributivo dal 01/01/2012.

**SEZIONE B):**  
**RAPPORTO ECONOMICO**

## ***SERVIZI STIPENDIALI***

L'**ufficio Paghe** offre ai suoi dipendenti un servizio stipendiale completo che copre tutte le funzionalità necessarie all'erogazione degli emolumenti: dall'applicazione della normativa in materia di trattamento economico, contrattuale, fiscale e previdenziale, all'elaborazione vera e propria del cedolino mensile, comprensiva ad esempio di trattenute, ritenute sindacali o per prestiti, adempimenti di varia natura previsti dalla normativa vigente.

In particolare si evidenziano i seguenti servizi:

- gestione delle competenze fisse e continuative, previste dai contratti nazionali di lavoro (ad esempio: Aggiornamenti contrattuali, Aggiornamenti e gestione voci retributive e indennità fisse, gestione automatismi contrattuali di progressione economica, etc.).
- gestione delle competenze accessorie (ad esempio: Straordinari, Turno, Compenso Incentivante, ecc.); il trattamento accessorio mensile è corrisposto il secondo mese successivo alla prestazione.
- tutte quelle attività necessarie ad aggiornare eventuali "variazioni" legate al singolo dipendente e necessarie al calcolo corretto delle retribuzioni e più specificatamente:

- ***Pubblicazione dei cedolini di stipendio, modelli CUD e modelli 730***

Questo servizio consente di consultare, se richiesto dal dipendente, ed estrarre i propri documenti contabili: il cedolino stipendiale, il modello CUD, il Modello 730.

Il cedolino elettronico, può essere fornito in formato PDF.

### - Assegni per il nucleo familiare

L'assegno al nucleo familiare costituisce un sostegno per le famiglie dei lavoratori dipendenti i cui nuclei familiari siano composti da più persone e che abbiano redditi inferiori a quelli determinati ogni anno dalla Legge.

L'assegno viene di norma corrisposto al dipendente che ne faccia specifica richiesta.

Per lo stesso nucleo familiare non può essere concesso più di un assegno

L'assegno non costituisce reddito ed è esente da qualsiasi ritenuta previdenziale o fiscale.

Il riconoscimento e la Determinazione dell'importo dell'assegno, vengono effettuati tenendo conto della Composizione e del Reddito complessivo del Nucleo familiare.

La domanda di rideterminazione dell'assegno al nucleo familiare con decorrenza 1° luglio di ogni anno, deve essere presentata all'Ufficio Paghe non appena il dipendente è in possesso dei redditi complessivi relativi all'anno precedente (ad esempio per l'assegno al nucleo familiare con decorrenza 1° luglio 2017 non appena sia stato consegnato il Cud redditi 2016 o sia stata elaborata la dichiarazione dei redditi da Mod. 730 o Mod. Unico).

La domanda di richiesta di Assegno al Nucleo Familiare deve essere presentata con il modello Richiesta Assegno al Nucleo Familiare, sul quale occorre specificare i dati relativi a:

1. Richiedente;
2. composizione del nucleo familiare;
3. determinazione del reddito familiare annuo;
4. dichiarazione di responsabilità del coniuge non dichiarante;
5. dichiarazione di responsabilità del richiedente.

Gli interessati non hanno alcun obbligo di allegare documenti relativi alla composizione del nucleo familiare ed ai redditi, fatto salvo la possibilità per l'ufficio responsabile di richiedere specifica documentazione ed effettuare gli opportuni accertamenti.

Sulla pagina Internet dell'Ufficio Personale sono reperibili il modello per la richiesta e le tabelle aggiornate per la determinazione dell'entità dell'assegno, nonché le circolari inerenti la sua erogazione.

### - Detrazione d'imposta per familiari a carico

Le detrazioni **spettano in relazione al reddito annuo complessivo** per i seguenti familiari a CARICO e per i corrispondenti importi:

- a) **CONIUGE** non legalmente ed effettivamente separato;
- b) **FIGLI**.

La detrazione è ripartita nella misura del 50% tra i genitori non legalmente ed effettivamente separati ovvero, previo accordo tra gli stessi, spetta al 100% al genitore che possiede un reddito complessivo di ammontare più elevato.

In caso di separazione legale ed effettiva o di annullamento, scioglimento o cessazione degli effetti civili del matrimonio, la detrazione spetta, in mancanza di accordo, al genitore affidatario.

Nel caso di affidamento congiunto o condiviso la detrazione è ripartita, in mancanza di accordo, nella misura del 50% tra i genitori.

Ove il genitore affidatario ovvero, in caso di affidamento congiunto, uno dei genitori affidatari non possa usufruire in tutto o in parte della detrazione, per limiti di reddito, la detrazione è assegnata al 100% al secondo genitore.

Quest'ultimo, salvo diverso accordo tra le parti, è tenuto a riversare all'altro genitore affidatario un importo pari all'intera detrazione ovvero, in caso di affidamento congiunto, pari al 50% della detrazione stessa

In caso di coniuge fiscalmente a carico dell'altro, la detrazione compete a quest'ultimo per l'intero importo.

Se l'altro genitore manca o non ha riconosciuto i figli naturali e il contribuente non è coniugato o, se coniugato, si è successivamente legalmente ed effettivamente separato, ovvero se vi sono figli adottivi, affidati o affiliati del solo contribuente e questi non è coniugato o, se coniugato, si è successivamente legalmente ed effettivamente separato, per il primo figlio si applicano, se più convenienti, le detrazioni previste per il coniuge.

**SEZIONE C):**

**ALTRI SERVIZI**

### - Certificato di servizio

Coloro che hanno avuto o hanno in corso un rapporto di lavoro dipendente con il Comune di Furtei, possono richiedere una certificazione che attesti il servizio prestato.

In ogni caso, a far data dal 1 gennaio 2012, nei rapporti con gli organi della P. A. e con i gestori di pubblici servizi, il servizio dovrà essere attestato dall'interessato con dichiarazione sostitutiva dell'atto di notorietà di cui all'art. 47 del DPR 445/2000 (autocertificazione), in quanto la legge impone alle amministrazioni e ai gestori di pubblici servizi ad acquisire d'ufficio le informazioni oggetto di autocertificazione e ad effettuare idonei controlli, anche a campione.

Il documento di certificazione del servizio reso rilasciato dal Comune di Furtei potrà essere utilizzato soltanto nei rapporti con i privati, e a tal fine sullo stesso è apposta la dicitura: "Il presente certificato non può essere prodotto agli organi della Pubblica amministrazione o ai privati gestori di pubblici servizi."

Richiesta motivata certificato di servizio all'Ufficio Personale (anche via fax o e-mail)	consegna entro <b>15 giorni</b> dalla richiesta
----------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------

### **RIVALSA**

Il/La dipendente assente per incidente causato da terzi **al di fuori dall'orario di servizio** ha il **dovere** di informare tempestivamente l'Ufficio Personale, affinché l'Amministrazione Comunale possa **rivalersi** nei confronti dei terzi responsabili per ottenere il risarcimento del danno (corrispondente alla retribuzione erogata al/alla dipendente nel periodo di assenza).

La comunicazione deve essere effettuata anche dal diretto superiore, se a conoscenza del fatto.



Per ulteriori informazioni sui servizi, l'utente può rivolgersi all' Ufficio Personale o scrivere all'indirizzo di posta elettronica del: [demografici.furtei@comune.Furtei.it](mailto:demografici.furtei@comune.Furtei.it).

### L'UFFICIO PERSONALE AL TELEFONO

Telefonando, è possibile ottenere informazioni inerenti le attività di competenza dell'ufficio, chiarimenti su bandi di concorso o mobilità attivi, modalità di attivazione di tirocinii e stage, o chiedere il rilascio di copia dei documenti in possesso dell'ufficio e di interesse per il cittadino.

## FATTORI, INDICATORI, STANDARD DI QUALITÀ E OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO

La qualità di un servizio è l'insieme delle caratteristiche del servizio alle quali il cittadino attribuisce valore. In altre parole, la qualità del servizio si misura in funzione della sua capacità di soddisfare i bisogni e le aspettative dei propri utenti.

Per offrire al cittadino un punto di riferimento per valutare la qualità degli interventi e delle prestazioni, sono stati individuati alcuni

#### Fattori sui quali l'Amministrazione Comunale intende investire

- livello di ricettività;
- tempi nell'erogazione dei servizi.

Per ciascuno di questi fattori di qualità sono individuati gli

#### Indicatori fissati e gli standard di qualità garantiti.

L'indicatore è uno strumento che serve per rilevare la presenza di un determinato fattore di qualità.

Lo standard di riferimento è il valore atteso di un determinato indicatore.

- gli standard individuati non sono riferiti a tutti gli interventi decritti in precedenza, ma solamente a quelli dove il Servizio é in grado di garantire impegni precisi, perché la gestione e l'erogazione degli interventi dipendono direttamente dall' organizzazione del Comune di Furtei;
- gli standard di qualità saranno progressivamente aggiornati e migliorati nel corso degli anni.

Quando lo standard non è rispettato e le prestazioni si discostano da quanto descritto nella Carta, il cittadino può chiederne conto all'Amministrazione Comunale facendo una segnalazione o presentando un reclamo secondo le modalità indicate successivamente.

**La tabella consente di leggere per ogni dimensione della qualità i fattori individuati, gli indicatori con i quali la qualità è misurata e i relativi standard garantiti.**

La tabella consente di leggere per ogni dimensione della qualità i fattori individuati, gli indicatori con i quali la qualità è misurata e i relativi standard garantiti.

<i>Dimensione qualità</i>	<i>Fattore di qualità</i>	<i>Indicatore</i>	<i>Standard</i>
Livello di ricettività	Orario	Apertura al pubblico ordinaria	Min 30 ore settimanali
	Accoglienza	Presenza operatore allo sportello	Si
		Presenza operatore al telefono	Si
		Fornitura informazioni e modulistica, apertura pratiche, recepimento istanze	Sì, per 30 ore settimanali
	Ascolto utenza interna	Apertura sportello ascolto dipendenti	Sì
		Indagini sul Benessere organizzativo	Sì
Tempi erogazione dei servizi	Affidabilità	Risposta motivata a tutti i reclami	Max. 15 giorni
	Comunicazione	Aggiornamento Vademecum	Ad ogni modifica normativa e contrattuale
	Aggiornamenti stipendiali	Secondo tempi e modalità previste dai CCNL	Si
	Procedimenti	Ammissione ai concorsi	Entro 60 giorni dalla scadenza del bando
		Approvazione graduatoria concorsi /prove selettive	Entro 40 giorni dal deposito dei verbali della commissione
Assunzione a tempo		Entro 60 giorni	

		indeterminato/ dei vincitori concorso	
		Mobilità esterna	Entro 90 giorni
		Aspettative varie	Entro 30 giorni
		Congedo di maternità	Entro 15 giorni
		Congedo parentale	Entro 15 giorni
Tempi erogazione dei servizi	Procedimenti	Congedi vari	Entro 15 giorni
		Certificati di servizio	Entro 15 giorni
		Autorizzazioni incarichi esterni	Entro 20 giorni
		Pratiche pensione	120 giorni prima della data del pensionamento
		Riliquidazione pensione	Entro 30 giorni
		Cessione 1/5 stipendio	Entro 30 giorni
		Certificazioni contributive PA04	Entro 60 giorni
		Certificazioni stipendiali ai fini della disoccupazione	Entro 15 giorni
		Liquidazione primo stipendio	Entro 45 giorni dall'assunzione
		Liquidazione benefici contrattuali	Entro 30 giorni dalla sottoscrizione del contratto
		Liquidazione quote salario accessorio e straordinario (turni, reperibilità, straordinario)	Entro 60 giorni

## INFORMAZIONI, SEGNALAZIONI E RECLAMI

Per promuovere la cultura del miglioramento continuo della qualità del nostro servizio e l'ascolto dei nostri utenti, utilizziamo i seguenti strumenti:

- a) gli opuscoli informativi,
- c) il sito internet/intranet;
- d) l'analisi di tutti i suggerimenti, le segnalazioni e i reclami pervenuti all'Ufficio Personale;
- e) la verifica ed il rispetto degli impegni contenuti nella Carta dei Servizi.

### RECLAMI

Il Comune di Furtei 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, fax, o apposito modulo predisposto reperibile presso gli sportelli dell'Ufficio Personale;
- 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 15 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 Responsabile del Servizio, che, su espressa richiesta garantisce una risposta entro un massimo di 15 giorni lavorativi. L'insieme dei reclami sarà oggetto di un rapporto annuale del Segretario Comunale da sottoporre alle valutazioni della Giunta, che esaminerà anche le proposte di modifica della presente Carta.

all'Ufficio Personale del Comune di Furtei

via Circonvallazione 29 - Furtei

telefono: 0709303733

fax: 0709305035

e-mail: [demografici.furtei@tiscali.it](mailto:demografici.furtei@tiscali.it)

orario di apertura:

Lunedì - Martedì - Mercoledì - Giovedì - Venerdì:

dalle ore 8.00 alle ore 11.00;

Martedì:

orario continuato dalle ore 15,30 alle ore 18.00.

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

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.

## **REPERIBILITA' e VALIDITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI**

La presente Carta è valida fin dal momento della sua emanazione da parte del Comune. Essa sarà affissa in appositi spazi all'interno degli uffici comunali e verrà pubblicata sul sito Internet [www.comune.furtei.ca.it](http://www.comune.furtei.ca.it).

In alternativa a scaricarla nella forma web, il cittadino potrà consultarla in forma cartacea presso l'Ufficio.

Essa è messa a disposizione degli utenti e di chi ne fa richiesta tramite telefono, posta, fax, o mail.

La Carta deve essere considerata uno strumento destinato ad essere periodicamente revisionato, aggiornato e modificato per essere sempre attuale ed in linea con le indicazioni che deriveranno dalla sua applicazione.

L'aggiornamento della Carta dei Servizi del dell'Ufficio Personale, a cura del Comune di Furtei e previa approvazione in Giunta, è previsto con cadenza triennale e in caso di modificazione della normativa sugli standard dei servizi, di nuove esigenze di servizio o per accogliere suggerimenti e osservazioni degli utenti.

Infine, verrà data ampia informazione di essa attraverso i mezzi di comunicazione e di ogni altro canale idoneo, allo scopo di renderla nota in ogni nucleo familiare del territorio comunale.

## **SODDISFAZIONE 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, l'Ufficio Personale 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'assessorato 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).	esame dei reclami pervenuti, con risposta inviata entro 15 giorni lavorativi (se richiesta); distribuzione di questionari; analisi delle risultanze.

### RISARCIMENTI

Il processo partecipativo e di confronto realizzato dal Servizio Affari del Personale 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 Furtei 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 Sociali.

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

Nel caso sia effettivamente accertata un'inadempienza rispetto agli impegni presi nella Carta dei Servizi del Settore Affari del Personale, il cittadino ha diritto ad un risarcimento di natura etica che consiste nella pubblicazione del reclamo inoltrato, degli impegni presi per rimuovere le irregolarità segnalate e l'esito ottenuto con gli interventi adottati. Tale pubblicazione viene effettuata sui siti internet del Comune, nel rispetto comunque della vigente normativa sulla privacy.

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 Affari del Personale potrebbe chiudere per assemblea sindacale o scioperi (l'informazione è visibile sul portale del Comune di Furtei e all'ingresso degli uffici).

In caso di chiusura totale o parziale per eventi superiori alla volontà del Comune di Furtei 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 Personale 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 15 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 del Settore 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.

Gli stessi operatori, in orario di ricevimento del pubblico, garantiscono all'utenza la loro agevole identificabilità attraverso l'esposizione di una targhetta indicante con caratteri ben leggibili il loro rispettivo nome, cognome e funzione.

#### *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 del settore e sulle modalità di accesso ai servizi e alle iniziative;
- a comunicare con il Settore Personale del Comune di Furtei 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 e dal corrispondente Regolamento Comunale;
- di presentazione di memorie e documenti, così come previsto dalla stessa Legge 241/90.

#### *E inoltre ricorda che...*

Se ti informi sulle procedure e sui documenti necessari...potrai presentarti direttamente allo sportello evitando di perdere altro tempo!

Se porti con te tutti i documenti richiesti... eviterai di dover tornare e sarai in grado di fornire ed ottenere informazioni esatte!

*E COMUNQUE, SE HAI BISOGNO DI NOI... SEI IL BENVENUTO!*

## 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 \_\_\_\_\_

