

COMUNE DI SALERNO

SETTORE PERSONALE



Carta di Qualità dei Servizi

HIPPOCRATICA
CIVITAS

Introduzione

La Carta di Qualità dei Servizi

La Carta di qualità dei servizi consente d'informare, in modo trasparente ed immediato, sull'offerta delle prestazioni, sulle modalità d'accesso e di contatto, sui livelli di qualità prefissati nell'erogazione dei servizi al cittadino, pensato come soggetto titolare di diritti nella comunità locale, favorendo un rapporto diretto con la Pubblica Amministrazione.

La Carta di qualità dei servizi è un impegno scritto assunto dal Comune nei confronti dei cittadini, orientato a rendere i pubblici servizi meglio rispondenti alle esigenze effettive degli utenti e a migliorarne la qualità complessiva.

Gli standard di livelli minimi di qualità previsti nell'erogazione di servizi, che il Comune s'impegna a garantire ai cittadini, sono derogabili soltanto se più favorevoli.

Tali livelli, inoltre, sono sottoposti a monitoraggio periodico, anche con rilevazione annuale del grado di soddisfazione (*customer satisfaction*) del cittadino utente.

Gli standard riferiti alle singole prestazioni e al complesso delle prestazioni rese, fanno riferimento alle dimensioni di accessibilità, trasparenza, efficacia, efficienza e affidabilità, articolate in fattori di qualità, indicatori e standard/obiettivi di qualità delle prestazioni rese.

In caso di mancato rispetto degli obiettivi e/o degli standard prefissati, il cittadino/utente può presentare reclamo con le modalità previste. Il riconoscimento della mancata o difettosa erogazione di una singola prestazione, può dare luogo ad azioni correttive e, se espressamente richiesto, ad un eventuale indennizzo/rimborso forfetario automatico, non avente carattere risarcitorio e distinto da questo.

Gli standard dei procedimenti amministrativi coincidono con il termine di conclusione del procedimento.

Caratteristiche della Carta

La Carta di qualità dei servizi ha validità pluriennale e sarà aggiornata nel momento in cui interverranno significative variazioni di quanto indicato. Annualmente sarà affiancata da una Relazione sui risultati conseguiti.

La Carta di qualità dei servizi e la Relazione sui risultati sono pubblicate sul sito del Comune di Salerno.

A. Norme e principi

1. Principi fondamentali

Nell'erogazione dei propri servizi il Comune di Salerno si conforma ai principi fondamentali di seguito esposti, avendo come obiettivo primario la soddisfazione dei bisogni del cittadino.

Legalità

L'erogazione dei servizi e il generale funzionamento dell'Amministrazione comunale s'ispirano al principio di legalità, nel rispetto delle norme, delle leggi e dei regolamenti applicabili.

Eguaglianza

L'erogazione dei servizi pubblici e il loro accesso si conformano al principio di eguaglianza dei diritti degli utenti, secondo regole uguali per tutti a prescindere da sesso, età, nazionalità, etnia, lingua, religione, opinione politica e condizione sociale.

L'eguaglianza garantisce la parità di trattamento, escludendo ogni forma di discriminazione ingiustificata. Non va, in ogni caso, intesa come uniformità delle prestazioni (uguaglianza formale), che possono invece variare in funzione delle specifiche situazioni personali e sociali (uguaglianza sostanziale).

Imparzialità

Il Comune di Salerno eroga i servizi pubblici ai propri utenti secondo criteri di obiettività, giustizia e imparzialità. È assicurata la costante e completa conformità alle norme regolatrici di settore, in ogni fase di erogazione dei relativi servizi.

Continuità

Nell'ambito delle modalità stabilite dalla vigente normativa regolatrice di settore, l'erogazione dei servizi pubblici avviene, salvo conclamati casi di forza maggiore o previsti da specifiche norme di legge, con continuità, regolarità e senza interruzioni.

accedo ai servizi

In caso di funzionamento irregolare o d'interruzione del servizio, sono adottate tutte le misure necessarie al fine di limitare al minimo i tempi dell'irregolarità, e di ridurre il più possibile i disagi all'utenza.

Diritto di scelta

Laddove non lo impedisca la normativa di settore, e compatibilmente con le esigenze organizzative e funzionali, agli utenti è riconosciuta la facoltà di scegliere fra i diversi soggetti che erogano i servizi, in particolare distribuiti sul territorio.

Partecipazione

Il Comune di Salerno s'impegna a promuovere la partecipazione dei cittadini alla prestazione del servizio pubblico, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione dei servizi, sia per favorirne il rapporto collaborativo.

L'utente, in base alle modalità stabilite dalla normativa vigente in materia, ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano. Per migliorare la prestazione dei servizi pubblici e la partecipazione attiva dei cittadini, questi possono produrre documenti, osservazioni o formulare suggerimenti, nonché presentare reclami per eventuali disservizi rilevati nell'erogazione dei servizi stessi.

Il Comune di Salerno promuove periodiche rilevazioni sul grado di soddisfazione degli utenti, circa la qualità dei servizi resi.

Efficienza ed efficacia

Il Comune di Salerno pone il massimo impegno affinché i servizi siano erogati in modo da garantire un idoneo grado di efficienza ed efficacia, ponendo in essere le condizioni e le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi, compatibilmente con le risorse disponibili.

Chiarezza e cortesia

Il Comune di Salerno assicura il proprio impegno per garantire l'esposizione corretta delle informazioni necessarie e la disponibilità degli Uffici ai fini del buon esito della pratica in fase di trattazione, ponendo anche la massima attenzione alla semplicità e alla chiarezza del linguaggio utilizzato. Tutti i rapporti con gli utenti sono improntati alla cortesia, alla disponibilità all'ascolto, al rispetto e all'educazione reciproci.

Informazione

Il Comune di Salerno considera l'informazione, tempestiva ed efficace, fondamentale per la qualità dei servizi erogati e dei rapporti con gli utenti.

accedo ai servizi

In tal senso, l'informazione costituisce il presupposto imprescindibile per una partecipazione piena e consapevole da parte dei cittadini alle modalità di erogazione dei servizi. All'utente è quindi garantita un'informazione comprensibile, semplice, completa e tempestiva riguardo alle procedure, ai tempi e ai criteri di erogazione dei servizi, nonché ai diritti e alle opportunità di cui può godere.

2. Principali riferimenti normativi

La Carta di qualità dei servizi si ispira principalmente alle seguenti fonti normative:

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, recante i Principi sull'erogazione dei servizi pubblici”.
- Decreto Legge n. 163 del 12 maggio 1995, convertito in Legge 11 luglio 1995, n. 273, e parzialmente abrogato dall'art. 11 del Decreto Legislativo 30 luglio 1999, n. 286
- Decreto Legislativo 27 ottobre 2009, n. 150 in materia di ottimizzazione del lavoro pubblico, e di efficienza e trasparenza delle Pubbliche Amministrazioni, come modificato dal Dlgs 74/2017. Questo Decreto prevede, fra l'altro, la rilevazione del grado di soddisfazione dei destinatari delle attività e dei servizi, e lo sviluppo qualitativo e quantitativo delle relazioni con i cittadini, e in particolare con i destinatari dei servizi.
- Decreto Legislativo 20 dicembre 2009, n. 198, di attuazione dell'art. 4 della Legge 4 marzo 2009, n. 15, in materia di ricorso per l'efficienza delle Amministrazioni e dei Concessionari di servizi pubblici.
- D..Lgs. 14 marzo 2013, n. 33 s.m.i. in tema di “Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni”.

B. Presentazione del servizio

Il Settore Personale gestisce le attività che riguardano la vita lavorativa del personale del Comune, dal momento della selezione alla conclusione del rapporto di lavoro.

Si occupa di:

- concorsi e selezioni, assunzioni;
- aspetti contrattuali, giuridici e stipendiali di ogni dipendente;
- relazioni sindacali;
- formazione, aggiornamento e crescita professionale del personale;
- benessere del personale (valorizzazione del lavoratore nella propria organizzazione);
- pratiche per la pensione.

La struttura, è diretta da un Dirigente ed è attualmente composta da n.3 posizioni organizzative e n. 8 dipendenti, inquadrati in diverse categorie professionali.

I cittadini possono accedere agli uffici nei giorni di **martedì e giovedì dalle ore 9,00 alle ore 12,00**, e nei pomeriggi degli stessi giorni **dalle ore 16,30 alle ore 17,30**.

Al seguente link è possibile prendere visione dell'organigramma del Settore, con indicazione dei recapiti telefonici di ciascun dipendente e del relativo indirizzo di posta elettronica:

<http://www.comune.salerno.it/client/scheda.aspx?scheda=743&stile=7&ti=53>

E' possibile ricevere informazioni al seguente recapito telefonico: Segreteria Settore Personale –sig. Luigi Elia Tel.089/662360

C. I servizi offerti

Il Settore Personale si connota per le sue attività principalmente rivolte all'interno dell'organizzazione comunale.

Esso, infatti, cura:

- Gestione del rapporto di impiego del personale dell'Ente(dirigenti e dipendenti) e dei connessi aspetti amministrativi, contrattuali, fiscali, previdenziali e contributivi;
- Gestione dei procedimenti per responsabilità disciplinare di dipendenti e dirigenti;
- Gestione delle assunzioni e della mobilità da e per altre Pubbliche Amministrazioni;
- Definizione dei fabbisogni e della dotazione organica dell'Ente;
- Gestione dei percorsi di mobilità interna all'Ente(trasferimenti del dipendente da una struttura all'altra dell'Ente);
- Gestione delle forme flessibili di impiego(assunzioni a tempo determinato, collaborazioni coordinate e continuative, ecc.);
- Attività di supporto al Comitato Unico di Garanzia;
- Gestione del contenzioso in materia di lavoro;
- Sviluppo, gestione e manutenzione del sistema informativo del personale e del sistema di rilevazione automatizzato delle presenze/assenze in collaborazione con il Servizio Sistemi Informativi del Comune di Salerno;
- Analisi, sviluppo e gestione degli applicativi funzionali alle attività connesse alla "Trasparenza, Valutazione e Merito" e pubblicazione sul sito istituzionale dei relativi dati in collaborazione con i Sistemi Informativi Comunali;
- Elaborazione di report e statistiche sul personale del Comune di Salerno; predisposizione del Conto Annuale da trasmettere al Ministero delle Finanze, in collaborazione con i Servizi Finanziari;
- Gestione del servizio di assistenza fiscale in favore del personale dipendente e coordinamento delle attività correlate;
- Studio e attuazione di interventi organizzativi relativi alla macrostruttura comunale;
- Formazione del personale:predisposizione e attuazione di attività formative per il personale dipendente e dirigente;
- Studio, elaborazione e implementazione del sistema per il ciclo di gestione della performance, organizzativa ed individuale, nonché della valutazione del personale, in collaborazione con i Servizi Finanziari;
- Gestione delle relazioni sindacali e supporto alle delegazioni trattanti nei diversi livelli di relazioni sindacali;
- Trattamento previdenziale ed assistenziale

D. Standard e valutazione

1. Adozione di standard della qualità del servizio.

Per garantire l'ottimale erogazione dei servizi sono stati individuati alcuni standard, ovvero livelli minimi di qualità che ciascuna struttura del Comune di Salerno e, quindi, anche il Settore Personale, s'impegna a garantire agli utenti.

Gli standard sono derogabili solo se più favorevoli ai cittadini, e sono soggetti a monitoraggio. È inoltre prevista la rilevazione annuale del grado di soddisfazione degli utenti rispetto al servizio, attraverso la compilazione di un questionario di gradimento.

In caso di mancato rispetto degli obiettivi in seguito elencati, il cittadino può presentare reclamo con le modalità previste al paragrafo E. 2 di questa Carta di qualità dei servizi.

Il riconoscimento della mancata o difettosa erogazione di una singola prestazione può dare luogo ad azioni correttive e, se espressamente richiesto, ad un eventuale indennizzo/rimborso forfetario di norma in forma non monetaria.



DIMENSIONE QUALITA'	SOTTODIMENSIONE QUALITA'	INDICATORE QUALITA'	STANDARD OBIETTIVI DI QUALITA' DELLE PRESTAZIONI RESE
ACCESSIBILITA' TRASPARENZA	Ubicazione e accessibilità fisica	Il Settore Personale è ubicato al 3° piano del Palazzo di Città facilmente accessibile in quanto dotato di ascensore anche per persone in situazione di disabilità- <u>Indicatore:</u> numero unità dedicate pubblico giorni apertura	Almeno 5 unità dipendenti costantemente al servizio dell'utenza nell'orario di apertura al pubblico prevista in complessive 8 ore settimanali
	Accessibilità multicanale	In occasione di selezioni/concorsi per assunzioni a tempo determinato o indeterminato	Costante aggiornamento fasi selezione su sezione dedicata presente sul sito dell'Ente
	Informazione per l'accesso alla sede	Presenza di adeguata segnaletica	Indicazioni e cartelli indirizzano adeguatamente l'utente

	Tempistica di risposta alle segnalazioni e ai reclami	Tempo di risposta massimo	Fino a max 30 gg. eventualmente prorogabili una sola volta nei casi più complessi
EFFICACIA	Affidabilità (capacità di prestare il servizio richiesto)	Numero reclami “tollerati” nell’anno solare	Al massimo 3 per ogni cento contatti
	Conformità (capacità di offrire prodotti che corrispondano agli standard promessi)	Verifica dell’attività svolta-Numero di indagini di soddisfazione dell’utenza	Un indagine annuale
	Criteri di economicità e di risparmio	Numero servizi online	In occasione di pubbliche selezioni è possibilmente assicurata, ove prevedibile alto numero partecipanti, presentazione on-line istanze

ATTENZIONE ALL’UTENZA	Disponibilità e capacità di ascolto dei bisogni degli utenti	Rilevazione note positive dei cittadini ovvero segnalazioni	Più di una Meno di 7
------------------------------	--	---	-----------------------------

2. Valutazione e aggiornamento della Carta

Ogni anno si elabora e si pubblica sul sito Internet del Comune di Salerno una Relazione sui risultati conseguiti nell'applicazione della Carta di qualità dei servizi, che riporti:

- le eventuali anomalie riscontrate nell'erogazione dei servizi e le azioni correttive intraprese;
- i più significativi scostamenti rispetto degli standard, con le relative cause ed azioni di miglioramento;
- l'esito dell'indagine di soddisfazione;
- i reclami presentati dagli utenti, ed accolti.

E. Altre informazioni utili

Il Settore Personale ha un proprio link nel Sito istituzionale del Comune:

<http://www.comune.salerno.it/client/scheda.aspx?scheda=743&stile=7&ti=53>

Il sito Internet del Comune di Salerno è www.comune.salerno.it.

Il seguente link "Bandi e Concorsi":
<http://www.comune.salerno.it/client/bandi/bandi.aspx>

è quello deputato per la pubblicazione delle procedure descritte e per il download della documentazione di riferimento.

2. I suggerimenti, le segnalazioni , i reclami-

Suggerimento- Azione del cittadino diretta a sottoporre all'Amministrazione proposte e pareri per migliorare un servizio che risponde ai suoi bisogni.

Segnalazione- Azione del cittadino diretta a comunicare all'Amministrazione fatti, eventi, disservizi o malfunzionamenti, che ritiene rientrino nell'interesse della stessa e sui quali ritiene che questa debba porre la propria attenzione, intervenendo con un'azione di rimedio.

Per formulare suggerimenti/segnalazioni riferite ai servizi pubblici erogati dal Comune di Salerno, gli utenti possono rivolgersi all'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) del medesimo Comune, utilizzando l'apposito modello predisposto allo scopo (Allegato n. 1).

Anche per segnalare reclami su eventuali disservizi riscontrati nei servizi pubblici erogati dal Comune di Salerno, gli utenti possono rivolgersi all'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) del medesimo Comune, utilizzando anche l'apposito modello predisposto allo scopo (Allegato n. 2).

Il reclamo può essere presentato tramite posta elettronica al seguente indirizzo urp@pec.comune.salerno.it.

L'URP trasmette i reclami ai responsabili degli Uffici competenti e/o agli altri organismi di competenza, i quali svolgeranno gli accertamenti e le valutazioni del caso, allo scopo di correggere gli eventuali errori o disfunzioni accertati.

Il reclamo deve essere formulato in modo chiaro, preciso, dettagliato, con tutte le informazioni necessarie per l'individuazione del problema segnalato. Non saranno tenute in considerazione segnalazioni anonime od esclusivamente offensive.

A richiesta dell'interessato, i competenti Uffici daranno puntuale risposta scritta circa l'esito del reclamo, entro 30 giorni dal suo ricevimento. Qualora, tuttavia, la questione sollevata con il reclamo sia particolarmente complessa, o comunque di non immediata definizione, sarà inoltrata all'interessato motivata comunicazione scritta sulla necessità di proroga ai fini dell'espletamento dell'intera pratica, stabilendo un ulteriore termine, ordinariamente non superiore a 30 giorni.

Resta ferma la facoltà dell'interessato d'inoltrare reclami verbali o scritti, anziché all'URP, direttamente al Dirigente responsabile del servizio interessato, secondo le modalità, condizioni e presupposti sopra descritti. Le motivazioni del reclamo costituiranno oggetto di valutazione per migliorare la qualità dei servizi.

Questa Carta di qualità dei servizi è aggiornata al 31.3.2021, sulla base dello schema-tipo elaborato dal Settore Personale.

Allegato1

MODULO SEGNALAZIONI/SUGGERIMENTI

AL COMUNE DI SALERNO

Ufficio Relazioni con il Pubblico

Via Roma-Palazzo di Città

SALERNO

OGGETTO: Segnalazioni/Suggerimenti

Cognome _____ Nome _____
residente in _____ (____) via/piazza _____
n. _____ c.a.p. _____ telefono _____ cellulare _____

Segnalazione/proposte/suggerimenti *(scrivere in stampatello e con carattere leggibile, grazie):*

La risposta verrà fornita entro 10 giorni dalla data di ricevimento.

Come vuole essere contattato:

- per posta elettronica all'indirizzo e-mail.....
- via telefono al numero.....
- per posta ordinaria all'indirizzo:

via/piazza.....
n.....C.A.P.....località.....

Data,..... Firma.....

Il Comune di Salerno La informa che i Suoi dati vengono raccolti per consentire una risposta al suo reclamo e che gli stessi verranno utilizzati esclusivamente in osservanza al D. Lgs. 196/2003.e del nuovo regolamento sulla privacy (GDPR - General Data Protection Regulation, Reg. UE 2016/679)

Grazie per la collaborazione.

Allegato 2

Modulo presentazione reclami

Gentile Utente, il presente modulo per segnalare reclami su eventuali disservizi riscontrati nei servizi pubblici erogati dal Comune di Salerno può essere presentato, debitamente compilato in ogni sua parte, attraverso una delle seguenti modalità:

- a mano, o spedito per posta al Comune di Salerno - Ufficio Relazioni con il Pubblico, Via Roma, Comune di Salerno, Via Roma - Palazzo di Città, 84100 Salerno o tramite posta elettronica all'indirizzo: urp@pec.comune.salerno.it.*
- a mano, o spedito per posta, o tramite posta elettronica direttamente al Dirigente responsabile del Settore Personale sito in via Roma Palazzo di Città o tramite posta elettronica all'indirizzo personale@pec.comune.salerno.it.*

Resta ferma la facoltà d'inoltrare reclami verbali, anche telefonando allo 089662134 (risponde l'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico).

Il reclamo deve essere formulato in modo chiaro, preciso, dettagliato e con tutte le informazioni necessarie per l'individuazione del problema segnalato, e per facilitarne l'accertamento. Non saranno tenute in considerazione segnalazioni anonime od esclusivamente offensive. E' quindi indispensabile indicare nome, cognome e indirizzo: i dati saranno forniti solo agli uffici interni del Comune per il proseguimento della pratica, fatto salvo il diritto di accesso disciplinato dalla L. 241/1990 e successive modifiche, che garantisce agli interessati la visione degli atti, a cui conoscenza sia necessaria per curare o per difendere i loro diritti soggettivi e intere legittimi. A richiesta, i competenti Uffici daranno puntuale risposta scritta circa l'esito del reclamo entro 30 giorni dal suo ricevimento. Qualora, tuttavia, la questione sollevata con il reclamo sia particolarmente complessa o, comunque, di non immediata definizione, sarà inoltrata motivata comunicazione scritta sulla necessità di proroga ai fini dell'espletamento dell'intera pratica, stabilendo un ulteriore termine ordinariamente non superiore a 30 giorni.

AL COMUNE DI SALERNO

Ufficio Relazioni con il Pubblico

Via Roma-Palazzo di Città

SALERNO

OGGETTO: RECLAMO.

Reclamo riferito al seguente Settore/Servizio _____:

Oggetto del reclamo (descrivere i fatti oggetto di reclamo con le relative date)

Si desidera una risposta scritta (barrare se interessati): SI NO

Compilare con i propri dati anagrafici i seguenti campi:

Nome _____ Cognome _____

Indirizzo _____

Comune _____ Cap. _____

Telefono: _____ E-mail _____

Luogo e data _____

Firma

Per eventuali informazioni Ufficio Relazioni con il Pubblico, al Comune di Salerno, Via Roma - Palazzo di Città, 84100 Salerno - ; telefono 089 662134, pec urp@pec.comune.salerno.it Orario: dal lunedì al venerdì dalle 9,30 alle 12.00.

Informativa ai sensi dell'art. 13 del Decreto legislativo n. 196/2003 e del nuovo regolamento sulla privacy (GDPR - General Data Protection Regulation, Reg. UE 2016/679)

(Codice in materia di protezione dei dati personali)

Ai sensi del Codice in materia di protezione dei dati personali, il Comune di Salerno, in qualità di Titolare del trattamento ("Titolare"), è tenuto a fornirLe la seguente informativa sul trattamento dei Suoi dati personali.

1. Finalità del trattamento

I Suoi dati personali saranno trattati dal Titolare per lo svolgimento delle proprie funzioni istituzionali relative alla gestione del servizio pubblico oggetto del reclamo da Lei presentato.

2. Natura del conferimento

Il conferimento dei Suoi dati personali è facoltativo, con la precisazione che, in mancanza di esso, non sarà possibile informarLa sul seguito del Suo reclamo.

3. Modalità del trattamento

Riguardo alle finalità di cui sopra, il trattamento dei Suoi dati personali avverrà con modalità informatiche, cartacee e manuali, in modo da garantire la riservatezza e la sicurezza degli stessi.

4. Categorie di soggetti ai quali i dati personali possono essere comunicati o che possono venirne a conoscenza in qualità di Responsabili o Incaricati

Potranno conoscere i Suoi dati personali i dipendenti e i collaboratori, anche esterni, del Titolare e i soggetti che forniscono servizi strumentali alle finalità di cui sopra (come, ad esempio, servizi tecnici). Tali soggetti agiranno in qualità di Responsabili o Incaricati del trattamento. I Suoi dati personali potranno inoltre essere comunicati ad altri soggetti pubblici e/o privati unicamente in forza di una disposizione di legge o di regolamento che lo preveda.

5. Diritti dell'interessato

La informiamo che il Codice in materia di protezione dei dati personali attribuisce all'interessato la possibilità di esercitare specifici diritti. Lei potrà ottenere la conferma dell'esistenza o meno di dati personali che La riguardano, l'aggiornamento, la rettificazione o, qualora vi abbia interesse, l'integrazione dei dati

nonché la cancellazione, la trasformazione in forma anonima o il blocco dei dati trattati in violazione di legge.

6. Titolare e Responsabili del trattamento

Il Titolare del trattamento dei dati in questione è l'Ente Comune di Salerno con sede in Comune di Salerno, Via Roma - Palazzo di Città, 84100 Salerno, mentre il responsabile del trattamento è il Direttore del Settore Personale, contatto email l.me@comune.salerno.it , PEC: l.me@pec.comune.salerno.it

