



COMUNE DI SANT'AGNELLO

CITTÀ METROPOLITANA DI NAPOLI

PRIMA UNITÀ ORGANIZZATIVA

SEGRETERIA – AFFARI GENERALI - PERSONALE

CARTA DEI SERVIZI

PRIMA UNITÀ ORGANIZZATIVA

SEGRETERIA- AFFARI GENERALI E PERSONALE

Standard di qualità dell'Ufficio

Presentazione

Nell'ambito del processo generale di trasformazione che la Pubblica Amministrazione sta vivendo, la Carta dei Servizi costituisce uno dei più efficaci supporti volti a migliorare la comunicazione sulla disciplina normativa e a fornire un servizio di qualità, più attento alle esigenze dell'utenza. Con la Carta dei Servizi, infatti, l'Ufficio Segreteria – Affari Generali - Personale, si rivolge ai cittadini come strumento di conoscenza circa la natura dei servizi erogati, i rispettivi tempi e le modalità di attivazione e qualunque altra informazione utile, con lo scopo di instaurare con essi un rapporto di fiducia e collaborazione nel prevenire o rimediare ad eventuali situazioni di necessità o di disagio.

Uno degli obiettivi prioritari del Comune di Sant'Agnello è, già da qualche anno, il miglioramento dell'organizzazione interna dell'Ente e, soprattutto, del modo in cui esso tende a rapportarsi con il cittadino-utente.

È in quest'ottica che nasce la necessità di provvedere alla pubblicazione di una Carta dei Servizi per ciascuna Unità Organizzativa, quale strumento funzionale per tutti coloro che possano aver bisogno dei servizi offerti, facilitandone la comprensibilità e le forme di accesso. Lo scopo è quello di garantire al Cittadino- Utente un'adeguata conoscenza non solo dei servizi offerti, ma anche della struttura organizzativa e dei processi che ne consentono la realizzazione secondo gli standard di qualità che caratterizzano tutti i servizi dell'Ente.

Caratteristiche della Carta

Questa carta descrive i principi, gli obiettivi, la struttura, le modalità e gli strumenti di lavoro dell'Ufficio Segreteria – Affari Generali - Personale del Comune di Sant'Agnello, illustrando i servizi e le garanzie offerte alla comunità locale.

Con essa ci si propone di essere più vicini al Cittadino, ascoltandolo, migliorando continuamente il servizio e garantendogli i seguenti diritti così come definito dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 Gennaio 1994:

- **Eguaglianza:** l'Ufficio Segreteria – Affari Generali - Personale, nell'erogazione dei propri servizi, deve essere ispirato al principio di eguaglianza, in base al quale tutti i cittadini devono essere trattati senza alcuna discriminazione di sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche. In ogni

caso saranno maggiormente tutelati i cittadini diversamente abili, i bambini, i minori, gli anziani e coloro che appartengono alle fasce più deboli.

- **Partecipazione:** l'Ufficio Segreteria – Affari Generali - Personale si impegna a garantire al Cittadino la piena conoscenza e la diretta partecipazione di tutti i servizi e/o progetti in cui esso è impegnato, accogliendo anche proposte personali e segnalazioni.
- **Continuità e sicurezza:** il cittadino ha diritto alla continuità e alla regolarità del servizio.
- **Efficacia ed efficienza:** l'Ufficio Segreteria – Affari Generali - Personale del Comune di Sant'Agnello, quale obiettivo prioritario, persegue il continuo miglioramento nell'erogazione del servizio, adottando interventi di potenziamento organizzativo e di formazione delle risorse umane.

Il presente documento è redatto con riferimento alle competenze assegnate all'Unità Organizzativa con atto di Giunta Comunale n. 136 del 29.11.2016, e per l'ottemperanza a quanto disposto nella parte "Trasparenza" del Piano per la prevenzione della corruzione e per la trasparenza per il triennio 2019-2021, approvato con atto di G.C. n. 29 del 26.03.2019, al fine di assicurare ottimale trasparenza dell'azione amministrativa

1- Cos'è l'Ufficio Affari Generali – Segreteria.

L'Ufficio, inserito nella Prima Unità Organizzativa - Servizio Segreteria - Affari generali e Personale, fornisce il supporto amministrativo all'insieme di attività connesse al funzionamento degli organi istituzionali del Comune di Sant'Agnello (Sindaco, Giunta, Consiglio Comunale, Conferenza Capigruppo consiliari).

Sede

L'Ufficio è in Piazza Matteotti, n. 24 in Sant'Agnello (cap. 80065), al piano secondo del palazzo comunale.

Orari di apertura al pubblico

Dal lunedì al venerdì tutte le mattine dalle ore 9.00 alle ore 12.30 e nei pomeriggi di martedì e giovedì dalle ore 16.00 alle ore 18.00.

Contatti

Telefono: 0815332200 – 0815332234 – 0815332223 - 0815332214

PEC: segreteria.santagnello@asmepec.it

Sito web: <http://www.comune.sant-agnello.na.it>

2- Funzioni assicurate

L'Ufficio si occupa di:

- Supporto al Segretario Comunale nelle sue funzioni di assistenza giuridico - amministrativa e di direzione generale;
- Cura le attività di comunicazione interna ed esterna del Segretario;
- Supporto al Segretario Comunale nell'applicazione delle disposizioni del D.Lgs. 33/2013 (decreto Trasparenza);
- Conclusione e perfezionamento dell'iter amministrativo delle determinazioni dei Responsabili di PO (pubblicazione all'Albo Pretorio on-line);
- Monitoraggio delle presenze dei Consiglieri Comunali alle sedute di Consiglio Comunale al fine del calcolo mensile del gettone di presenza;
- Istruttoria accertamento sussistenza cause di ineleggibilità, incandidabilità, incompatibilità;
- Liquidazione indennità e gettoni di presenza amministratori e componenti Commissioni consiliari;
- Gestione del procedimento di accesso agli atti e documenti amministrativi di propria pertinenza da parte dei cittadini, secondo le vigenti disposizioni di legge e regolamentari

- Supporto amministrativo e segretariale alle funzioni istituzionali del Sindaco, in particolare:
 - Predisporre i decreti e le deleghe sindacali, provvedendo alla registrazione e alla conservazione di tali atti;
 - Tiene il registro delle nomine dei rappresentanti del Comune in enti, aziende e istituzioni, curando i necessari adempimenti;
 - Assiste il Sindaco nelle attività connesse all'appartenenza a Enti sovra comunali;
 - Fornisce supporto segretariale e assistenza all'attività del Sindaco;
 - Cura i rapporti con altri enti e organi istituzionali (Ministeri, Prefettura, ecc.) supportando il Sindaco nello svolgimento delle attività di rappresentanza verso l'esterno;
- Assicura il supporto alle funzioni istituzionali della Giunta, in particolare:
 - Coadiuvare il Segretario Generale nell'esame preliminare dei provvedimenti sottoposti all'approvazione della Giunta comunale;
 - Provvede alla convocazione delle adunanze della Giunta, predisponendo il materiale necessario allo svolgimento delle stesse;
 - Conclude e perfeziona l'iter deliberativo proprio della Giunta Comunale;
 - Cura la pubblicazione delle deliberazioni all'Albo Pretorio on-line;
 - Provvede all'invio ai capigruppo consiliari delle deliberazioni adottate dalla Giunta;
- Coadiuvare il Segretario Generale nell'esame preliminare dei provvedimenti sottoposti all'approvazione del Consiglio Comunale, in particolare:
 - Provvede alla convocazione delle sedute consiliari;
 - Fornisce preventivamente ad ogni Consigliere Comunale ed Assessore che ne faccia richiesta copia delle proposte di deliberazione da vagliare in Consiglio Comunale;
 - Conclude e perfeziona l'iter deliberativo proprio del Consiglio Comunale;
 - Cura la pubblicazione delle deliberazioni all'Albo pretorio on-line;
 - Cura l'allestimento della Sala Consiliare in occasione delle sedute del Consiglio;
 - Presta assistenza ai gruppi consiliari e ai singoli consiglieri attraverso attività di consulenza, predisposizione di documentazione e di quanto necessario all'esercizio dei diritti e delle facoltà connesse alla carica di Consigliere Comunale.
- Rilegatura progressiva degli atti (determinazioni, deliberazioni di Giunta Comunale, deliberazioni di Consiglio Comunale) conservati in Segreteria Generale;
- Gestione accesso all'archivio comunale;
- Gestione dell'albo pretorio del Comune;
- Istruttoria e predisposizione atti per la concessione da parte del Comune del proprio patrocinio per manifestazioni ed attività in campo turistico, sportivo, culturale e simili, come da Regolamento Comunale in materia (ad eccezione della concessione di contributi);
- Gestione amministrativa e contabile delle partecipazioni detenute dal Comune in società ed enti esterni.

3 - L'Ufficio Protocollo

Sede

L'Ufficio è in Piazza Matteotti, n.24 in Sant'Agnello (cap. 80065), al piano secondo del palazzo comunale.

Orari di apertura al pubblico

Dal lunedì al venerdì tutte le mattine dalle ore 9.00 alle ore 12.30 e nei pomeriggi di martedì e giovedì dalle ore 16.00 alle ore 18.00.

Contatti

Telefono: 0815332200 – 0815332223 - 0815332214

PEC: segreteria.santagnello@asmepec.it

Sito web: <http://www.comune.sant-agnello.na.it/>

3A Funzioni assicurate

- Organizzazione e gestione del protocollo generale e dell'archivio generale;
- Cura del buon funzionamento degli strumenti e dell'organizzazione delle attività di registrazione di protocollo, di gestione dei documenti e dei flussi documentali;
- Vigilanza sull'osservanza delle disposizioni del testo unico da parte del personale autorizzato e degli incaricati;
- Protocollazione della corrispondenza in entrata e in uscita;
- Smistamento posta per Unità Organizzative;
- Gestione e smistamento della Posta Elettronica Certificata – PEC.

4 - L'Ufficio Personale

Sede

L'Ufficio è in Piazza Matteotti, n.24 in Sant'Agnello (cap. 80065), al piano secondo del palazzo comunale.

Orari di apertura al pubblico

Dal lunedì al venerdì tutte le mattine dalle ore 9.00 alle ore 12.30 e nei pomeriggi di martedì e giovedì dalle ore 16.00 alle ore 18.00.

Contatti

Telefono: 0815332234 - 0815332214

PEC: segreteria.santagnello@asmepec.it

Sito web: <http://www.comune.sant-agnello.na.it/>

4A Funzioni assicurate

- Segue le procedure di assunzione in servizio, di variazione e di cessazione del rapporto di lavoro predisponendo i contratti di lavoro individuali;
- Supporta l'ufficio dei procedimenti disciplinari;
- Riceve le segnalazioni riguardanti gli infortuni sul lavoro e le trasmette al datore di lavoro per la denuncia INAIL;
- Gestisce la rilevazione delle presenze, degli straordinari, dei congedi e delle assenze;
- Elabora i cartellini presenza e riepiloghi mensili ed annuali della situazione ferie, permessi e assenze del personale dipendente;
- Cura il costante aggiornamento e la conservazione dei fascicoli personali dei dipendenti;
- Applica la disciplina sull'inserimento lavorativo dei disabili;
- Gestisce la trasformazione dei rapporti di lavoro da tempo pieno a tempo parziale o viceversa;
- Rilascia i certificati di servizio;
- Concede e gestisce i permessi per il diritto allo studio, congedi straordinari, congedi di maternità e parentale, aspettative, permessi legge 104/90 e altre assenze;
- Cura la gestione delle missioni e trasferte del personale dipendente;
- Predisporre i dati per i compensi incentivanti la produttività;
- Attività di sportello e informazione nei confronti del personale;
- Predisporre il Conto annuale e la Relazione al conto annuale;
- Aggiorna i dati statistici, compila i questionari per i diversi Enti (Prefettura, Regione, dati sulla rappresentatività sindacale, ecc.) e tiene i rapporti con il Dipartimento della funzione pubblica (denuncia annuale categorie protette, assunzioni, ecc.);

- Denuncia Anagrafe delle prestazioni – GEDAP – GEPAS;
- Espleta gli adempimenti relativi alla procedure concorsuali o selettive interne;
- Gestione di iniziative e formazione di aggiornamento professionale,
- Formula proposte di Piani pluriennali per la formazione, coerenti con gli indirizzi, in materia di valorizzazione e sviluppo delle risorse umane, formulati nell'ambito delle linee priorità indicate dall'Amministrazione;
- Supporta la parte pubblica della Delegazione Trattante ai fini della formulazione, della revisione e del controllo dei testi contenuti nelle ipotesi di accordo sindacale, con particolare riguardo alle norme aventi valenza organizzativa, di innovazione dei sistemi di retribuzione incentivante, nonché di valutazione e graduazione delle retribuzioni accessorie;
- Applica e istituisce le procedure connesse alla stipulazione ed attuazione dei contratti collettivi decentrati ed informa i dipendenti in ordine a queste ultime;
- Concede e monitora aspettative, distacchi e permessi sindacali;
- Supporta il Segretario Comunale nelle attività di aggiornamento e modifica dei regolamenti in materia di ordinamento degli uffici e dei servizi;
- Predisposizione e gestione dati bilancio relativi al personale (raccordo con il Servizio Finanziario);
- Conteggi ricostruzioni carriera;
- Pratiche pensione, liquidazione, riscatto e ricongiunzione;
- Formula i piani annuali e pluriennali per la copertura dei posti;
- Gestisce la dotazione organica: aggiornamenti periodici, esame dei posti vacanti o in soprannumero, definizione dei profili professionali, gestione della mobilità contrattuale o extracontrattuale;
- Cura le procedure di mobilità esterna ed interna, nonché i comandi del personale presso soggetti terzi;
- Cura e coordinamento dei rapporti con il Revisore Unico dei Conti per la gestione dei verbali e per gli adempimenti in materia di personale;
- Supporto al Segretario Comunale nell'attuazione delle disposizioni della legge 190/2012 (Disposizioni per la prevenzione e la repressione della corruzione e dell'illegalità nella pubblica amministrazione) in materia di incarichi esterni, pubblico impiego e concorsi pubblici;
- Collaborazione e supporto all'Organismo Interno di Valutazione

5 - Richiesta di appuntamento col Sindaco

Cosa è

L'Ufficio assicura la prenotazione di un appuntamento con il Sindaco.

Dove andare

Presso l'Ufficio Segreteria, situato al 2° Piano del Palazzo Comunale.

Come si fa

Ci si presenta di persona, oppure si prenota telefonicamente l'appuntamento al numero 0815332200.

Tempi

Il cittadino riceverà una risposta tempestivamente e comunque al massimo entro 30 giorni dalla domanda.

6 - Accesso dei Consiglieri Comunali agli atti

Cosa è

I Consiglieri Comunali hanno diritto di ottenere dagli uffici del Comune e dalle loro aziende e enti dipendenti tutte le notizie e le informazioni in loro possesso, utili all'espletamento del proprio mandato.

Quando serve

Richiesta di informazioni, notizie, atti e documenti.

Come si fa

Presentazione di apposita istanza per avere copia di documenti presso l'ufficio di segreteria comunale.

Tempi

I consiglieri riceveranno una risposta tempestivamente e comunque al massimo entro 30 giorni dalla presentazione della domanda.

7 - Riconoscibilità nei contatti

Il personale garantisce la propria riconoscibilità nei contatti, anche telefonici, con gli interlocutori.

8 - Ascolto e aiuto

Il personale è disponibile all'ascolto delle necessità e si attiva per la soluzione di eventuali problemi dell'utente.

Nel rapporto con i cittadini viene utilizzato un linguaggio semplice, diretto e di facile comprensione.

9 - Accoglienza

Il personale si comporta con cortesia e disponibilità all'ascolto, perché lo spirito di accoglienza è necessario alla comprensione delle domande e dei bisogni dei cittadini.

Viene prestata la stessa attenzione alle domande di ogni interlocutore, secondo il principio della parità di trattamento, evitando qualsiasi discriminazione.

10 - Attenzione al cittadino e miglioramento continuo dei servizi offerti

L'Ufficio mostra attenzione verso il cittadino e individua nel presente documento lo strumento per tenere fede agli impegni di efficacia ed efficienza presi, creando un patto di collaborazione tra cittadino e istituzione.

La soddisfazione dei cittadini viene rilevata tramite un questionario di gradimento relativamente al servizio protocollo, che ogni utente può compilare.

Il questionario prevede un livello rapido di risposta:– Positivo – Sufficiente – Negativo, che consente di esprimere un giudizio più dettagliato sul servizio rilevato e sulla professionalità degli operatori.

11 - Fattori, indicatori e standard di qualità

La qualità di un ufficio è l'insieme delle caratteristiche dell'ufficio alle quali il cittadino attribuisce valore e si misura in funzione della capacità dell'ufficio di soddisfare i bisogni e le aspettative degli utenti.

Il presente documento individua i seguenti fattori, indicatori e standard di qualità:

- a) livello di ricettività, che è rappresentato dalle ore settimanali di apertura al pubblico che l'ufficio deve rispettare: complessive ore 23 ore settimanali di apertura al pubblico;
- b) tempi nell'erogazione dei servizi, che consiste nel misurare il tempo massimo di conclusione della singola prestazione resa a ciascun utente e consente al cittadino di verificare che gli impegni assunti con il presente documento vengano effettivamente rispettati nella pratica lavorativa quotidiana;

- c) facilità di accesso alle informazioni per l'utilizzo dei servizi tramite le seguenti fonti:
- il sito web del Comune di Sant'Agnello <http://www.comune.sant-agnello.na.it>;
 - Ufficio Segreteria –Affari Generali, sito al primo secondo del Palazzo Municipale in Piazza Matteotti n. 24 - a Sant'Agnello, che eroga le informazioni e i servizi stessi;
- d) accessibilità e funzionalità degli ambienti destinati al ricevimento del pubblico: presenza di segnaletica informativa.

IL FUNZIONARIO RESPONSABILE
DELLA PRIMA UNITA' ORGANIZZATIVA
rag. Carmela Coppola