

CARTA DEI SERVIZI
SETTORE RISORSE UMANE

ALLEGATO "B"



ALLEGATO ALLA DELIBERA DI G.M.
N. 18 DEL 27.01.2017

COMUNE DI PARTINICO



gfk

CARTA DEI SERVIZI SETTORE RISORSE UMANE

FINALITÀ E PRINCIPI FONDAMENTALI

La Carta dei Servizi del Settore 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 ai servizi offerti 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 Settore Risorse Umane opera nel rispetto dei seguenti principi:

Eguaglianza e imparzialità

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

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

Continuità

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 Settore 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 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.

CARTA DEI SERVIZI SETTORE RISORSE UMANE

Efficienza ed Efficacia

Il personale addetto al Settore 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 veri 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 attraverso la partecipazione a corsi di formazione e aggiornamento, sia a favore dell'utenza sia a favore del gruppo di lavoro e dei colleghi tutti.

Miglioramento della qualità

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

Organizzazione

Responsabile di posizione organizzativa: **D.ssa Maria Pia Motisi**

Tel. 091/8913235 fax 091/8906786

e-mail: mpmotisi@comune.partinico.pa.it

PEC: risorseumane@pec.comune.partinico.pa.it

1	C	dipendente a tempo determinato a 18 ore	Bommarito Rosaria	Assistente Amministrativo e/o Contabile
2	A	dipendente a tempo determinato a 21 ore	Di Falco Maria Rosa	Addetto ai servizi interni/esterni
3	C	dipendente a tempo determinato a 18 ore	Di Lorenzo Girolama	Assistente Amministrativo e/o Contabile
4	C	dipendente a tempo determinato a 18 ore	Drago Angela Maria	Assistente Amministrativo e/o Contabile
5	B3	dipendente a tempo indeterminato	Gaglio Cesare	Collaboratore Amministrativo
6	B1	dipendente a tempo determinato a 24 ore	Galante Vita	Operatore di supporto ai servizi amministrativi

CARTA DEI SERVIZI SETTORE RISORSE UMANE

7	B1	dipendente a tempo indeterminato	Lombardo Bartolomeo	Operatore di supporto ai servizi amministrativi
8	C	dipendente a tempo indeterminato	Loria Luigi	Assistente Amministrativo e/o Contabile
9	A	dipendente a tempo determinato a 21 ore	Merlino Brigida	Addetto ai servizi interni/esterni
10	B1	dipendente a tempo indeterminato	Mule' Francesco	Operatore di supporto ai servizi amministrativi
11	C	dipendente a tempo determinato a 24 ore	Notizia Vincenza	Assistente Amministrativo e/o Contabile
12	C	dipendente a tempo determinato a 18 ore	Provenzano Rosalia	Assistente Amministrativo e/o Contabile
13	A	dipendente a tempo determinato a 21 ore	Romano Maria Rosalia	Addetto ai servizi interni/esterni
14	A	dipendente a tempo determinato a 21 ore	Russo Maria Antonia	Addetto ai servizi interni/esterni

Il Settore Risorse Umane del Comune di Partinico, nello specifico, si occupa:

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

1) Il Settore 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 indicazioni dell'Amministrazione.

CARTA DEI SERVIZI SETTORE RISORSE UMANE

Le principali attività svolte dal Settore sono le seguenti:

- ⌚ 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 mediante convenzioni con Università;
- ⌚ Pensioni e predisposizione pratiche I.P.S. e T.F.R.;
- ⌚ Rapporti col personale per soddisfare esigenze d'informazione e, per la parte di competenza, di consulenza;
- ⌚ Rilascio di certificazioni economiche e giuridiche;
- ⌚ programmazione fabbisogno del personale;
- ⌚ mobilità interna ed esterna;
- ⌚ Sistemi di valutazione delle posizioni e delle prestazioni del personale;
- ⌚ Procedimenti disciplinari;
- ⌚ Orario di lavoro e gestione presenze /assenze;
- ⌚ Permessi disciplinati dal C.C.N.L. e da particolari norme di legge;
- ⌚ 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) Il Settore Risorse Umane provvede all'espletamento di tutte le attività conseguenti alla gestione economica, fiscale e previdenziale dei dipendenti e dei collaboratori parasubordinati, garantendo, in particolare, il regolare pagamento, entro le scadenze prestabilite, degli importi dovuti.

CARTA DEI SERVIZI SETTORE RISORSE UMANE

Le principali attività svolte dal Settore sono le seguenti:

- ⌘ recepimento dei Contratti Collettivi di Lavoro ed applicazione economica;
- ⌘ Definizione e riparto risorse decentrate;
- ⌘ Contrattazione decentrata integrativa;
- ⌘ Trattamento economico fondamentale ed accessorio del personale provinciale e dei collaboratori;
- ⌘ Gestione servizio mensa;
- ⌘ 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;
- ⌘ Denuncia di infortunio sul lavoro;

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

Il Settore Risorse Umane offre consulenza per la ricostruzione di tutta l'anzianità lavorativa maturata presso il Comune di Partinico.

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.

CARTA DEI SERVIZI

SETTORE RISORSE UMANE

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 il documento "nel nostro caso la regolamentazione presenze/assenze", pubblicato (vedi) sulla pagina intranet del sito web istituzionale alla sezione "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;
- ↓ 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). Il Vademecum pubblicato sul sito è soggetto a regolari revisioni ed integrazioni.

AL TRI 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

CARTA DEI SERVIZI

SETTORE RISORSE UMANE

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

Il Settore Risorse Umane 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 Partinico intende assumere per verificarne l'idoneità psico-fisica all'impiego.

SERVIZI STIPENDIALI

L'ufficio Stipendi 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 per *performance*, ecc.).
- ✦ tutte quelle attività necessarie ad aggiornare eventuali "variazioni" legate al singolo dipendente e necessarie al calcolo corretto delle retribuzioni.

CARTA DEI SERVIZI

SETTORE RISORSE UMANE

Pubblicazione dei cedolini di stipendio. modelli fiscali nel self service dipendenti

Questo servizio consente di consultare ed estrarre i propri documenti contabili: il cedolino stipendiale, il modello CUD, il Modello 730 in caso di assistenza fiscale diretta. In particolare, sono disponibili le ultime 13 mensilità per i cedolini stipendiali e 5 annualità per modelli CUD e 730.

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.

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.

N.B. Prescrizione

Il diritto all'assegno per nucleo familiare, si prescrive con il decorso di cinque anni da quando è sorto, ciò significa che possono essere richiesti gli arretrati per un periodo di tempo fino a cinque anni dalla data della domanda.

Detrazione d'imposta per familiari a carico

Le detrazioni spettano in relazione al reddito annuo complessivo per i seguenti familiari a carico.

A chi è rivolto il Servizio

Il Servizio del Settore 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.

CARTA DEI SERVIZI

SETTORE RISORSE UMANE

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 :

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.

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 Settore Risorse Umane provvede a far conoscere agli utenti, tramite il sito internet dell'Ente al seguente indirizzo www.comune.partinico.pa.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

Per quanto non contemplato nella presente carta dei servizi, si rimanda al documento, ivi allegato, relativo alla mappatura dei procedimenti, indicanti i termini di conclusione degli stessi, e pubblicati sul sito internet dell'Ente

Procedura reclami utente

Il Settore Risorse Umane riconosce ai destinatari dei servizi la possibilità di inoltrare reclamo relativo all'inadeguatezza del servizio o al ritardo nell'erogazione dello stesso al fine di porre

CARTA DEI SERVIZI

SETTORE RISORSE UMANE

rimedio a situazioni di disagio che non assicurano l'effettivo godimento del servizio. Il reclamo deve:

- ⊕ concludersi in tempi rapidi e, comunque, non oltre 30 giorni;
- ⊕ assicurare un'indagine completa ed imparziale circa le criticità denunciate;
- ⊕ garantire all'utente un'informazione periodica circa lo stato di avanzamento dell'indagine stessa;
- ⊕ prevedere una risposta completa all'utente.

Il reclamo può essere presentato dall'utente in forma scritta sull'apposito allegato.

SUGGERIMENTI E PROPOSTE

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

1. ufficiopersonale@comune.partinico.pa.it
2. urp@comune.partinico.pa.it

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.

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 con celerità portate a conoscenza degli utenti attraverso il sito istituzionale.

