



Carta dei servizi

Risorse umane



Carta dei servizi Risorse umane

Approvata con Delibera di Giunta n. 246 del 24/5/2016



**Comune
di Modena**

Assessorato al Bilancio, Finanze, Tributi,
Sistemi informatici e Smart city, Personale,
Riforma della Pubblica Amministrazione

Indice generale

Presentazione	pag. 5
Introduzione	pag. 6
IL SERVIZIO RISORSE UMANE	pag. 9
I principi generali e gli obiettivi del servizio	pag. 9
L'organizzazione e le funzioni del servizio	pag. 10
Uffici, responsabili, orari e recapiti	pag. 12
La principale normativa di riferimento	pag. 13
I SERVIZI OFFERTI: STANDARD DI QUALITÀ	pag. 14
I destinatari dei servizi	pag. 14
I servizi offerti e gli standard di qualità	pag. 14
PARTECIPAZIONE E TUTELA DEGLI UTENTI	pag. 50
Informazione, diritto di accesso, segnalazioni e reclami	pag. 50
Rilevazione della soddisfazione degli utenti	pag. 50
Piani di miglioramento 2016 - 2017 - 2018	pag. 50
Allegato 1: Modulo per segnalazioni/reclami	pag. 51

Presentazione

Il Servizio Risorse Umane rappresenta uno snodo cruciale dell'Amministrazione in quanto - oltre a garantire il rispetto per tutti delle norme contrattuali e di legge che disciplinano il rapporto di lavoro - si occupa altresì del reclutamento delle persone da assegnare ai vari servizi comunali, affinché l'Amministrazione sia messa in grado di assolvere e portare a compimento tutti i compiti istituzionali e le varie erogazioni di servizi ai cittadini che le competono.

La Carta dei Servizi si configura quindi anche come un momento di analisi e di verifica delle modalità di funzionamento del servizio e delle sue varie attività: uno strumento ulteriore di riflessione teso al miglioramento continuo, anche col coinvolgimento dei collaboratori e dei vari portatori di interessi interni ed esterni.

Da questo punto di vista la Carta dei Servizi va vista anche come uno strumento di comunicazione basato sul principio della trasparenza, in modo che risultino evidenti a tutti le principali attività degli uffici, le procedure connesse e i relativi tempi di esecuzione - nel rispetto della normativa vigente - anche tramite accesso diretto alle informazioni.

Introduzione

“La Carta dei servizi è il mezzo attraverso il quale qualsiasi soggetto che eroga un servizio pubblico individua gli standard della propria prestazione, dichiarando i propri obiettivi e riconoscendo specifici diritti in capo al cittadino, utente, consumatore. Attraverso la Carta dei servizi i soggetti erogatori di servizi pubblici si impegnano, dunque, a rispettare determinati standard qualitativi e quantitativi, con l'intento di monitorare e migliorare le modalità di fornitura e somministrazione”.

(Direttiva Presidente Consiglio dei Ministri 27/01/1994 “Principi sull'erogazione dei servizi pubblici”)

La presente Carta è redatta con riferimento alla normativa vigente nazionale in materia di erogazione di servizi pubblici e sulla base della delibera Consiglio Comunale di Modena P.G. 9757/2013 del 4 febbraio 2013 “Regolamento dei controlli interni”.

Il principio ispiratore della Carta dei servizi è quello di tutelare il cittadino, mettendolo in condizione di conoscere ed accedere agevolmente ai pubblici servizi, erogati in un'ottica di trasparenza, imparzialità ed eguaglianza.

La Carta dei servizi è infatti uno strumento che:

- chiarisce diritti e doveri dell'ente, nel fornire i servizi ai cittadini, e diritti e opportunità dei cittadini stessi;
- presenta ai cittadini i servizi per facilitarne l'accesso e la fruizione;
- fissa gli standard di qualità dei servizi e fornisce ai cittadini le informazioni e gli strumenti necessari per verificarne il rispetto;
- individua gli obiettivi di miglioramento dei servizi.

La Carta non è quindi una semplice “Guida ai Servizi comunali” ma:

- è una modalità di comunicazione tra il Comune e i cittadini e di tutela dei diritti di questi ultimi;
- è uno strumento di trasparenza, in quanto esplicita e formalizza il livello di prestazione di servizi erogati;
- si propone di costituire un “patto” concreto, ponendo le basi e le regole per un nuovo rapporto tra il Comune ed i Cittadini/Utenti in fase di erogazione dei servizi comunali.

La Carta dei servizi rappresenta uno degli ambiti di attività del “Sistema qualità” del Comune di Modena che prevede l'utilizzo di differenti strumenti di analisi e intervento: dall'applicazione dei modelli di eccellenza (es. C.A.F.) alla definizione di set di indicatori della performance, alla realizzazione di periodiche indagini di ascolto degli utenti. Il Sistema Qualità è presidiato da un'apposita unità organizzativa della Direzione generale, la quale si occupa di coordinare e promuovere gli interventi e le azioni finalizzate al miglioramento della qualità dei servizi e di definire annualmente il “Piano della qualità”, approvato con Delibera di Giunta Comunale, nel quale vengono stabiliti i principali progetti e i piani di miglioramento relativi ai servizi dell'ente, in un'ottica di qualità e di miglioramento continuo.

La carta dei servizi è così strutturata:

- i principi generali e gli obiettivi che guidano e orientano il servizio;
- la storia, l'identità e l'organizzazione del servizio;
- la descrizione dei singoli servizi offerti con i relativi indicatori e standard di qualità;
- le forme di partecipazione e di tutela dei cittadini-utenti;
- i progetti di miglioramento.

Validità della Carta dei servizi

La Carta dei servizi, approvata con delibera della Giunta comunale, ha validità pluriennale; al fine di assicurare la costante corrispondenza fra la Carta dei servizi e la realtà dell'organizzazione a cui essa fa riferimento, e qualora intervenissero modifiche sostanziali rispetto a quanto prestabilito, il documento viene periodicamente riesaminato ed aggiornato. Il Comune di Modena realizza sistematicamente ricerche per rilevare il livello di soddisfazione degli utenti circa la qualità dei propri servizi; i risultati di tali ricerche sono presi in considerazione per valutare l'applicazione della Carta dei servizi e la successiva formulazione di piani di miglioramento dei servizi e dei processi di lavoro.

Questa Carta, come tutte le Carte dei servizi del Comune di Modena, può essere scaricata in formato pdf dai siti web del Comune:

www.comune.modena.it/qualitaente/i-controlli-di-qualita-dei-servizi/carte-dei-servizi

www.comune.modena.it/il-comune/carte-dei-servizi

IL SERVIZIO RISORSE UMANE

I principi generali e gli obiettivi del servizio

L'attività del Servizio Risorse umane si ispira ai seguenti principi:

Eguaglianza e Imparzialità

Il servizio risorse umane attua il principio di eguaglianza per tutti i collaboratori e utenti, che hanno diritto a un trattamento imparziale secondo criteri oggettivi e procedure trasparenti.

Continuità e Sicurezza del servizio

I servizi vengono offerti negli orari di apertura al pubblico e per esigenze particolari su appuntamento.

Partecipazione

I collaboratori del Comune hanno la possibilità di partecipare al miglioramento organizzativo e di esprimere la propria valutazione sul clima interno e sul benessere organizzativo, anche attraverso abituali rilevazioni delle percezioni individuali in tali ambiti.

Chiarezza, Trasparenza e riservatezza

Il servizio risorse umane si impegna a rendere chiare e trasparenti le attività del servizio, i criteri, le procedure ed i relativi tempi di esecuzione, nel rispetto della normativa vigente. Il servizio garantisce i diritti di accesso nonché la tutela di riservatezza dei dati.

Efficienza ed Efficacia

Il servizio risorse umane opera perseguendo l'obiettivo del miglioramento continuo nella gestione delle risorse umane secondo i principi di economicità, efficienza ed efficacia.

Semplificazione

Il servizio risorse umane si impegna sul fronte della semplificazione amministrativa, al fine di snellire le procedure burocratiche a carico dell'utenza.

Digitalizzazione

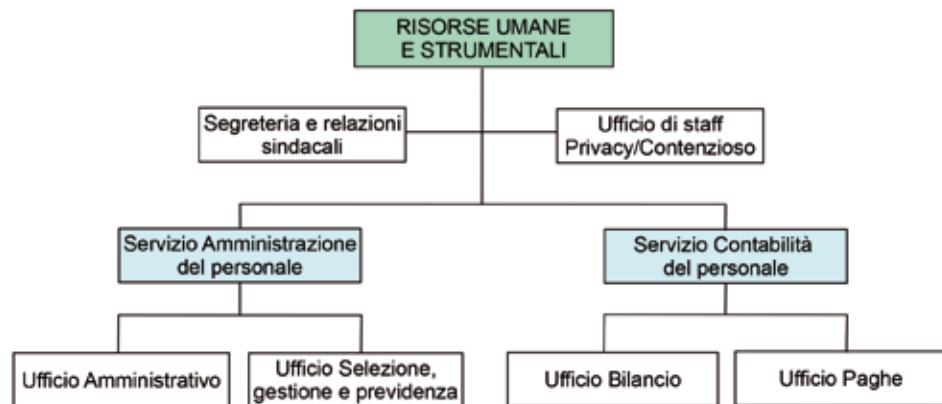
Il servizio risorse umane promuove e realizza processi digitalizzati rivolti ai dipendenti.

Intersettorialità

Nello svolgimento delle proprie attività trasversali, il servizio risorse umane promuove e coordina le rete dei referenti settoriali.

L'organizzazione e le funzioni del servizio

La struttura organizzativa del Settore Risorse umane e strumentali, con riferimento alle sole Risorse umane, è così articolata: dal dirigente di settore risorse umane e strumentali dipendono direttamente due servizi di linea: servizio amministrazione e gestione del personale e servizio contabilità del personale, oltre all'ufficio privacy/contenzioso e alla segreteria.



Le funzioni assegnate al Settore Risorse umane e strumentali, con riferimento alle sole Risorse umane, sono le seguenti, come da organigramma funzionale allegato alla Delibera di Giunta Comunale n. 240/2015

<p>Settore Risorse umane e strumentali (posizione dirigenziale)</p> <p>Dirigente dott.ssa Lorena Leonardi</p>	<ul style="list-style-type: none"> Definizione e coordinamento dei piani e progetti del settore e controllo della loro attuazione. Pianificazione delle esigenze di personale e Piano Occupazionale. Gestione della dotazione organica e del sistema professionale dell'ente. Gestione del Regolamento sul procedimento amministrativo (L. 241/90). Erogazione della retribuzione accessoria dei dipendenti. Presidio delle relazioni sindacali in raccordo con la Direzione Generale. Attività dell'Ufficio procedimenti disciplinari e supporto ai Settori in tema di procedimenti disciplinari di competenza. Attività dell'Unità organizzativa privacy: attuazione della normativa sul trattamento dati personali e consulenza ai Settori. Presidio e coordinamento degli orari di apertura al pubblico dei servizi comunali in relazione all'orario di lavoro del personale.
--	--

<p>Servizio Amministrazione del personale (posizione organizzativa)</p> <p>Dott. Massimo Fiorani</p>	<ul style="list-style-type: none"> Gestione delle procedure selettive/concorsuali, delle procedure di mobilità esterna e interna e dei comandi e relative assunzioni. Gestione del rapporto di impiego del personale, compresi gli aspetti previdenziali. Supporto alla Direzione Generale per la gestione del personale dirigente. Supporto giuridico ai dirigenti - datori di lavoro. Gestione sorveglianza sanitaria in tema di sicurezza sul lavoro. Gestione delle prerogative sindacali (permessi, aspettative, ecc). Coordinamento della gestione del sistema di rilevazione automatica delle presenze (orario, ferie, permessi, ecc.). Consulenza in materia previdenziale: certificati su modello PA04, riscatti e ricongiunzioni, indennità premio di fine servizio e trattamento di fine rapporto.
<p>Servizio Contabilità del personale (posizione organizzativa)</p> <p>Dott.ssa Susetta Sola</p>	<ul style="list-style-type: none"> Gestione economica del personale dipendente, dei collaboratori coordinati e continuativi, degli amministratori e degli altri redditi assimilati. Gestione della contribuzione previdenziale ed assistenziale. Gestione adempimenti fiscali e relativi all'imposta Irap. Gestione richieste di prestiti con cessione del quinto dello stipendio e piccoli prestiti. Predisposizione del bilancio annuale e triennale di previsione della spesa di personale, effettuazione del monitoraggio della spesa di personale in corso d'anno e predisposizione del consuntivo della spesa di personale. Definizione dei fondi per il trattamento economico accessorio del personale dipendente e dei dirigenti, redazione degli atti relativi e pagamento dei diversi istituti con impostazione e verifica dei relativi stanziamenti di bilancio. Redazione del Conto Annuale e della corrispondente relazione, nonché della rilevazione trimestrale della spesa di personale.

La **dotazione organica** del Settore Risorse umane e strumentali è composta, con riferimento alle sole Risorse umane, da:

CATEGORIA	PROFILO PROFESSIONALE	DOTAZIONE
DIR	DIRIGENTE	1
D3	FUNZIONARIO AMMINISTRATIVO	3
D1	ISTRUTTORE DIRETTIVO AMMINISTRATIVO	5
C	ISTRUTTORE AMMINISTRATIVO	22
B3	COLLABORATORE AMMINISTRATIVO	1
B1	ESECUTORE DI SERVIZIO	1

(dati al 30/11/2015)

Uffici, responsabili, orari e recapiti

Uffici e responsabili

Risorse Umane	
Segreteria e relazioni sindacali	059 2032910 segreteria.personale@comune.modena.it
Ufficio privacy e contenzioso <i>Responsabile: Elisabetta Mezzolani</i>	059 2033872 elisabetta.mezzolani@comune.modena.it
Servizio amministrazione del personale <i>Posizione organizzativa: Massimo Fiorani</i>	059 2032833 massimo.fiorani@comune.modena.it
Ufficio selezione e gestione del personale e previdenza <i>Responsabile: Federica Caselli</i>	059 2032831 federica.caselli@comune.modena.it
Ufficio amministrativo <i>Responsabile: Maria Assunta Berselli</i>	059 2033865 maria.assunta.berselli@comune.modena.it
Servizio Contabilità del personale <i>Posizione organizzativa: Susetta Sola</i>	059 2032846 susetta.sola@comune.modena.it
Ufficio paghe <i>Responsabile: Ivano Masetti</i>	059 2032827 ivano.masetti@comune.modena.it
Ufficio bilancio <i>Responsabile: Cristina Guaitoli</i>	059 2033858 cristina.guaitoli@comune.modena.it

Sede, recapiti e orari

Sede	via Galaverna, 8
recapiti	tel. 059 2032910
e-mail	segreteria.personale@comune.modena.it
PEC	casellaistituzionale042@cert.comune.modena.it
fax	059 2032705 - 059 2032981
orari di apertura al pubblico	lunedì e giovedì 8.30-13.00 e 14.30-18.00 mercoledì 8.30-13.00

La principale normativa di riferimento

Lo svolgimento delle funzioni del Servizio fa riferimento ad un quadro normativo articolato, di livello nazionale, regionale e comunale.

Le principali disposizioni normative sono previste nei provvedimenti citati di seguito:

- D.lgs. 165/2001 Testo unico sul Pubblico Impiego
- D.lgs. 267/2000 Testo unico delle leggi sull'ordinamento degli enti locali
- L. 241/1990 "Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi"
- D.lgs. 150/2009 "Attuazione della legge 4 marzo 2009, n. 15, in materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni"
- D.P.R. 917/1985 Testo Unico delle Imposte sui Redditi
- Codice di comportamento del Comune di Modena (DGC n. 601 del 11/12/2013 e successive modificazioni e integrazioni)
- CCNL del comparto Regioni e autonomie locali
- Regolamento sulle modalità di accesso all'ente e sulle procedure selettive (DCG n. 43 del 29/01/2004 e successive modificazioni ed integrazioni)
- Regolamento sull'ordinamento degli uffici e dei servizi (DGC n. 120 del 24/02/2004 e successive modificazioni ed integrazioni)
- Regolamento sull'attività e sui procedimenti amministrativi (DCC n. 2 del 21/1/2002 e successive modificazioni ed integrazioni)
- Dlgs 196/2003 Codice in materia di protezione dei dati personali
- Disciplinary Tecnico in materia di misure minime di sicurezza (DGC n. 55 del 18/2/2014)

SERVIZI OFFERTI: STANDARD DI QUALITÀ

I destinatari dei servizi

I destinatari diretti del servizio Risorse umane e quindi di questa carta dei servizi sono tutti i dipendenti del Comune di Modena.

Distribuzione del personale a T.I.	2015 (dati al 31/12/2015)	
	v.a.	%
A	62	3,8
B1	139	8,5
B3	165	10,1
C	876	53,5
D1	233	14,2
D3	130	7,9
Dirigenti	16	1
Dirigenti a td	15	0,9
TOTALE	1636	100,00%

I servizi offerti e gli standard di qualità

Di seguito sono elencati (**Mappa dei servizi**) i principali servizi erogati dal Settore Risorse Umane in relazione alle aree di attività.

Per ogni servizio indicato seguono specifiche schede articolate in relazione alle seguenti voci:

1. indicazione del servizio
2. descrizione servizio
3. ufficio di riferimento
4. documentazione necessaria per accedere al servizio
5. riferimenti normativi/rimandi a materiale utile
6. standard di qualità

Ulteriori informazioni utili possono essere rinvenute:

- nella Intranet (<http://intranet.comune.modena.it/content/>) del Comune, sezione Personale, “**Vademecum del personale**” in cui sono illustrate le regole in materia di:

1) Istituti del trattamento giuridico

Aspettative
 Assemblee sindacali
 Assenze per malattia
 Buoni pasto e mensa
 Congedi
 Congedi per genitori
 Diritto allo studio
 Ferie
 Infortuni e malattie dovute a causa di servizio
 Legge 104/1992 - Istituti vari
 Orario di lavoro
 Part-Time
 Permessi

2) Istituti del trattamento economico

Lavoro straordinario e rispetto della media delle 48 ore settimanali
 Banca delle ore
 Riduzione oraria a 35 ore settimanali e indennità di turno
 Indennità di reperibilità
 Indennità di rischio
 Maggiorazioni per lavoro ordinario notturno, festivo e notturno/festivo
 Festività infrasettimanale
 Attività prestata in giorno di riposo settimanale
 Giornata del Santo Patrono
 Mansioni superiori
 Sciopero
 Trasferte
 Calendario stipendi
 Scadenzario
 Iscrizione a corsi di formazione

- nella rete civica del comune di Modena (www.comune.modena.it) all'indirizzo: **Home** › **Il Comune** › **Amministrazione trasparente** › **Attività e procedimenti** › **Tipologie di procedimento** › si trova l'**elenco dei procedimenti amministrativi** del Settore Risorse umane e strumentali.

La mappa dei servizi

SERVIZIO/UFFICIO	PRODOTTO
1. CONTABILITÀ DEL PERSONALE / UFFICIO PAGHE	1.1 Rilascio Certificazione Unica provvisoria (CU)
	1.2 Conguaglio progressivo dei Redditi (CU)
	1.3 Domanda per accesso al Piccolo Prestito all'INPS
	1.4 Domanda per accesso alla Cessione del quinto all'INPS
	1.5 Domanda per il riconoscimento dell'Assegno Nucleo Familiare
	1.6 Dichiarazione per il riconoscimento delle detrazioni d'imposta per familiari a carico
	1.7 Richiesta di certificazioni varie di natura contabile
	1.8 Adesione Fondo previdenza complementare PERSEO
	1.9 Domanda per accesso al credito tramite istituti finanziari o banche
	1.10 Servizio di informazione e consulenza a dipendenti su aspetti vari
	1.11 Applicazione degli Accordi decentrati in materia di salario accessorio per quanto riguarda alcuni aspetti
	1.12 Aggiornamento Vademecum: di norma annualmente con le modifiche intervenute sulla disciplina dei vari istituti
2. AMMINISTRAZIONE DEL PERSONALE / UFFICIO SELEZIONE, GESTIONE E PREVIDENZA	2.1 Mobilità interna all'Ente anche per interscambio
	2.2 Mobilità esterna all'ente del personale dipendente non dirigente
	2.3 Comando presso altri enti o da altri enti
	2.4 Cessazione dal servizio per dimissioni
	2.5 Cessazione dal servizio per collocamento a riposo
	2.6 Cessazione per limiti di età o di servizio
	2.7 Cessazione per inabilità a qualsiasi attività lavorativa o proficuo lavoro
	2.8 Rilascio modello PA04
	2.9 Rilascio modelli TFR1 / TFR2
	2.10 Rilascio documentazione per TFS
	2.11 Revoca dimissioni per collocamento a riposo
	2.12 Ricongiunzioni e riscatti
	2.13 Rilascio del badge
	2.14 Dotazione organica

3. AMMINISTRAZIONE DEL PERSONALE / UFFICIO AMMINISTRATIVO	3.1 Visita medica straordinaria presso medico competente
	3.2 Visita presso le diverse Commissioni mediche di riferimento
	3.3 Rilascio degli attestati di servizio a diversi usi: concorso, previdenza
	3.4 Autorizzazione a svolgimento di incarichi extraistituzionali
	3.5 Variazioni modello orario di lavoro
	3.6 Comunicazione ai dipendenti della situazione di malattia rispetto al periodo di comporto
	3.7 Trasformazione del rapporto di lavoro da tempo pieno a part time
	3.8 Trasformazione del rapporto di lavoro da part time a tempo pieno
	3.9 Autorizzazioni permessi legge 104/1992
	3.10 Congedi per assistenza disabili gravi legge 104/1992
	3.11 Congedi per gravi motivi
	3.12 Congedi dei genitori
	3.13 Autorizzazioni altre aspettative/congedi (aspettativa per motivi personali ecc.)
	3.14 Infortuni
	3.15 Diritto allo studio
	3.16 Servizio di informazione e consulenza a dipendenti su aspetti vari
	3.17 Aggiornamento Vademecum: di norma annualmente con le modifiche intervenute sulla disciplina dei vari istituti
4. UFFICIO DI STAFF PRIVACY E CONTENZIOSO	4.1 Consulenza in materia di privacy e accesso agli atti
	4.2 Aggiornamento Manuale operativo privacy
	4.3 Consulenza in materia di procedimenti disciplinari e contenzioso

1. CONTABILITÀ DEL PERSONALE / UFFICIO PAGHE

PRODOTTO	1.1 Rilascio Certificazione Unica provvisoria (CU)
DESCRIZIONE	Il dipendente, alla cessazione del rapporto di lavoro, può chiedere il rilascio della CU attestante i redditi percepiti nell'anno in corso, da presentare al nuovo datore di lavoro ai fini del conguaglio delle imposte
UFFICIO DI RIFERIMENTO	Ufficio Paghe del Servizio Contabilità del Personale
DOCUMENTAZIONE NECESSARIA	Modulo di richiesta di rilascio CU provvisoria
RIFERIMENTI	D.P.R. n. 322/1998
STANDARD DI QUALITÀ	
Tempestività/Periodicità	Le richieste possono essere presentate in qualunque momento dell'anno e saranno evase entro 12 giorni dalla richiesta
Multicanalità	Le domande possono essere presentate: - presso lo sportello dell'Ufficio Paghe - via e-mail, utilizzando il modello di domanda compilato e sottoscritto unitamente alla fotocopia di un documento d'identità valido all'indirizzo e-mail: contabilita.personale@comune.modena.it il modello di domanda è disponibile su COMNET nella sezione Personale - Modulistica
Efficacia	Richieste anno 2015: 2

PRODOTTO	1.2 Conguaglio progressivo dei Redditi (CU)
DESCRIZIONE	Il dipendente, al momento dell'assunzione può chiedere il conguaglio dei redditi percepiti dal precedente datore di lavoro per assolvere all'obbligo di presentazione della dichiarazione dei redditi 730 o Unico
UFFICIO DI RIFERIMENTO	Ufficio Paghe del Servizio Contabilità del Personale
DOCUMENTAZIONE NECESSARIA	Modulo di richiesta di conguaglio e CU provvisoria del precedente datore di lavoro
RIFERIMENTI	D.P.R. n. 600/1973

STANDARD DI QUALITÀ	
Tempestività/Periodicità	Le richieste possono essere presentate in qualunque momento dell'anno e saranno evase con il conguaglio del mese di dicembre
Multicanalità	Le domande possono essere presentate: - presso lo sportello dell'Ufficio Paghe - via e-mail, utilizzando il Modulo di richiesta compilato e sottoscritto unitamente alla fotocopia di un documento d'identità valido all'indirizzo e-mail: contabilita.personale@comune.modena.it il Modulo di richiesta è disponibile su COMNET nella sezione Personale - Modulistica
Efficacia	Richieste anno 2015: 4

SERVIZIO	1.3 Domanda per accesso al Piccolo Prestito all'INPS
DESCRIZIONE	Si tratta di un finanziamento chiesto all'INPS per un massimo di otto mensilità da restituire in quattro anni. Il dipendente, previa acquisizione del proprio Pin dispositivo rilasciato dall'INPS, chiede all'ufficio paghe la compilazione della domanda on-line. Dopo avere espresso le accettazioni delle condizioni contrattuali, inoltra la stessa, entro 30 giorni dalla compilazione
UFFICIO DI RIFERIMENTO	Ufficio Paghe del Servizio Contabilità del Personale
DOCUMENTAZIONE NECESSARIA	Pin dispositivo rilasciato dall'INPS
RIFERIMENTI	D.P.R. 180 del 5/1/1950
STANDARD DI QUALITÀ	
Tempestività/Periodicità	Le richieste possono venire avanzate in qualunque momento del mese. Accettazione da parte dell'Inps entro 60 giorni dalla spedizione con Pin dispositivo
Multicanalità	Le domande possono essere avanzate presso lo sportello dell'Ufficio Paghe previo appuntamento
Efficacia	Domande compilate anno 2015: 45

SERVIZIO	1.4 Domanda per accesso alla Cessione del quinto all'INPS
DESCRIZIONE	Si tratta di un finanziamento quinquennale o decennale chiesto all'INPS per le motivazioni previste dalla normativa in vigore. Il dipendente, previa acquisizione del proprio Pin dispositivo rilasciato dall'INPS, chiede all'ufficio paghe la compilazione della domanda on-line. Dopo avere espresso le accettazioni delle condizioni contrattuali, inoltra la stessa, entro 30 giorni dalla compilazione
UFFICIO DI RIFERIMENTO	Ufficio Paghe del Servizio Contabilità del Personale
DOCUMENTAZIONE NECESSARIA	<ul style="list-style-type: none"> • Certificato di sana e robusta costituzione fisica • documenti e fatture previste dal regolamento Inps in vigore dal 1/10/2011 consultabile sul sito Inps (www.inps.it/servizi/cessionequinto) in relazione alla motivazione
RIFERIMENTI	D.P.R. 180 del 5/1/1950
STANDARD DI QUALITÀ	
Tempestività/Periodicità	Le richieste possono venire avanzate in qualunque momento del mese. Risposta da parte dell'Inps entro 90 giorni dalla spedizione con Pin dispositivo
Multicanalità	Le domande devono essere avanzate presso lo sportello dell'Ufficio Paghe, previo appuntamento. È necessario fornire in detta sede, i documenti da allegare alla domanda
Efficacia	Domande compilate anno 2015: 30

PRODOTTO	1.5 Domanda per il riconoscimento dell'Assegno Nucleo Familiare
DESCRIZIONE	Richiesta di trattamento economico aggiuntivo rispetto alla normale retribuzione, in relazione al reddito, al numero ed alle condizioni particolari dei componenti del nucleo familiare del dipendente
UFFICIO DI RIFERIMENTO	Ufficio Paghe del Servizio Contabilità del Personale

DOCUMENTAZIONE NECESSARIA	<ul style="list-style-type: none"> • Domanda di attribuzione dell'assegno • Modello 730 o Unico e CU propri, del coniuge e degli altri componenti il nucleo familiare • rendite catastali dei fabbricati (anche prima casa) e rendite dominicali e agrarie dei terreni del coniuge e degli altri componenti il nucleo familiare, qualora non sia stata presentata la dichiarazione dei redditi • sentenza di omologa della separazione/ sentenza di divorzio qualora ci si trovi in tali condizioni e se si tratta di domanda presentata per la prima volta; • copia del certificato rilasciato dalla competente commissione sanitaria che attesti l'eventuale stato di inabilità se si tratta di domanda presentata per la prima volta
RIFERIMENTI	Legge 13.5.1988, n. 153
STANDARD DI QUALITÀ	
Tempestività/Periodicità	Il riconoscimento dell'assegno decorre dal 1° luglio al 30 giugno dell'anno successivo. Se la domanda di riconoscimento dell'assegno perviene all'Ufficio Paghe entro il giorno 12 del mese di luglio, l'assegno viene inserito in busta paga nel medesimo mese; in caso di presentazione dopo il predetto termine, il riconoscimento avviene dal mese successivo, fatto salvo il pagamento degli importi arretrati spettanti dal 1° luglio
Multicanalità	Le domande possono essere presentate: - presso lo sportello dell'Ufficio Paghe - via e-mail, utilizzando il Modello di domanda compilato e sottoscritto unitamente alla fotocopia di un documento d'identità valido all'indirizzo e-mail: contabilita.personale@comune.modena.it il Modello di domanda è disponibile su COMNET nella sezione Personale - Modulistica
Efficacia	Domande Assegno Nucleo Familiare anno 2015: 443

PRODOTTO	1.6 Dichiarazione per il riconoscimento delle detrazioni d'imposta per familiari a carico
DESCRIZIONE	Richiesta di detrazioni d'imposta determinate in relazione al reddito ed alla tipologia dei familiari a carico, in assenza di reddito, o con reddito annuo inferiore ad euro 2.840,51 lordo

UFFICIO DI RIFERIMENTO	Ufficio Paghe del Servizio Contabilità del Personale
DOCUMENTAZIONE NECESSARIA	Modulo di dichiarazione, compilato all'atto dell'assunzione in servizio, o in caso di variazioni intervenute in corso d'anno (nascita figlio, decesso di familiare, ecc.)
RIFERIMENTI	Art. 12 del D.P.R. n. 917/1986
STANDARD DI QUALITÀ	
Tempestività/Periodicità	Le detrazioni saranno riconosciute in busta paga nel mese stesso, se pervengono entro il giorno 12, altrimenti nel mese successivo, fatto salvo il conguaglio nel mese di dicembre
Multicanalità	Le domande possono essere presentate: - presso lo sportello dell'Ufficio Paghe - via e-mail, utilizzando il Modello di domanda compilato e sottoscritto unitamente alla fotocopia di un documento d'identità valido all'indirizzo e-mail: contabilita.personale@comune.modena.it il Modello di domanda è disponibile su COMNET nella sezione Personale - Modulistica
Efficacia	Dichiarazioni di detrazioni per familiari a carico anno 2015: 166

PRODOTTO	1.7 Rilascio Certificazioni Varie di natura contabile
DESCRIZIONE	Il dipendente può richiedere: • certificati di stipendio per motivazioni varie (adozione, cause di separazione o divorzio, ecc.) • certificati attestanti la mancata corresponsione di voci accessorie, a seguito di assenze causate da terzi
UFFICIO DI RIFERIMENTO	Ufficio Paghe del Servizio Contabilità del Personale
DOCUMENTAZIONE NECESSARIA	Richiesta scritta, anche via e-mail
RIFERIMENTI	Disposizioni varie di riferimento
STANDARD DI QUALITÀ	
Tempestività/Periodicità	Le richieste possono essere presentate in qualunque momento e saranno evase entro 15 giorni dalla data di ricevimento.

Multicanalità	Le richieste possono essere presentate: - presso lo sportello dell'Ufficio Paghe - via e-mail, unitamente alla fotocopia di un documento d'identità valido all'indirizzo: contabilita.personale@comune.modena.it
Efficacia	Richieste anno 2015: 17

SERVIZIO	1.8 Adesione Fondo previdenza complementare PERSEO
DESCRIZIONE	Perseo è il Fondo pensione complementare destinato a tutti i lavoratori delle Regioni, delle Autonomie Locali e della Sanità, con l'obiettivo di permettere ai lavoratori di costituire una pensione complementare che integri quella obbligatoria. L'adesione al fondo è volontaria; il dipendente, dopo essersi registrato sul sito www.fondoperseo.it , può scaricare l'apposita modulistica in 4 copie originali. Per ogni informazione al riguardo, è possibile rivolgersi a: • www.fondoperseo.it dal quale sono scaricabili la Nota informativa ed il modulo di adesione • Call Center - 199280021
UFFICIO DI RIFERIMENTO	Ufficio Paghe del Servizio Contabilità del Personale <u>esclusivamente</u> per la compilazione dei moduli di adesione
DOCUMENTAZIONE NECESSARIA	Modulo di adesione (4 copie)
RIFERIMENTI	D.lgs 124/93 e D.lgs 252/05 "Disciplina delle forme pensionistiche complementari"
STANDARD DI QUALITÀ	
Tempestività/Periodicità	Le richieste di adesione possono essere inoltrate in qualunque momento del mese, ma avranno efficacia dal giorno successivo la presa d'atto da parte dell'Ufficio Contabilità, di norma immediata rispetto alla presentazione. La contribuzione decorrerà dal primo giorno del terzo mese successivo all'adesione
Multicanalità	Le domande possono essere presentate: • allo sportello dell'Ufficio Contabilità • presso i Patronati convenzionati • on-line sul sito www.fondoperseo.it
Efficacia	Adesioni anno 2015: 116

SERVIZIO	1.9 Domanda per accesso al credito tramite istituti finanziari o banche
DESCRIZIONE	Rilascio da parte dell'ufficio paghe della <u>certificazione stipendiale</u> per la verifica da parte dell'istituto o banca dei requisiti per l'accesso al credito (cessione del quinto)
UFFICIO DI RIFERIMENTO	Ufficio Paghe del Servizio Contabilità del Personale
DOCUMENTAZIONE NECESSARIA	<ul style="list-style-type: none"> • Rilascio da parte del dipendente della delega all'istituto finanziario a richiedere la certificazione stipendiale • Copia del documento di identità
RIFERIMENTI	D.P.R. 180 del 5/1/1950
STANDARD DI QUALITÀ	
Tempestività/Periodicità	Le richieste possono venire avanzate in qualunque momento del mese. Non è possibile rilasciare successiva ulteriore certificazione ad altro istituto, prima che siano trascorsi almeno 60 giorni dalla precedente
Multicanalità	Le domande possono essere presentate: <ul style="list-style-type: none"> - presso lo sportello dell'Ufficio Paghe - via e-mail, allegando copia del documento di identità valido e la delega in questione all'indirizzo e-mail: contabilita.personale@comune.modena.it
Efficacia	Rilascio certificazioni stipendiali anno 2015: 32

SERVIZIO	1.10 Servizio di informazione e consulenza a dipendenti su aspetti vari
DESCRIZIONE	Il dipendente può chiedere all'ufficio paghe chiarimenti sulle diverse voci della busta paga e informazioni su aspetti vari, come ad esempio, conteggi relativi alla busta paga se dovesse essere chiesta la trasformazione del rapporto di lavoro a part-time, ecc.
UFFICIO DI RIFERIMENTO	Ufficio Paghe del Servizio Contabilità del Personale
DOCUMENTAZIONE NECESSARIA	Richiesta scritta, anche via e-mail, relativamente ai conteggi vari e richiesta verbale allo sportello, durante l'orario di apertura, per i diversi tipi di chiarimenti
RIFERIMENTI	Disposizioni varie di riferimento

STANDARD DI QUALITÀ	
Tempestività/Periodicità	Le richieste possono venire avanzate in qualunque momento, durante l'orario di apertura. Le richieste di conteggi saranno evase entro 15 giorni dalla data di ricevimento
Multicanalità	Le domande possono essere presentate: <ul style="list-style-type: none"> - presso lo sportello dell'Ufficio Paghe - via e-mail all'indirizzo: contabilita.personale@comune.modena.it
Efficacia	Conteggi part-time anno 2015: 15

PRODOTTO	1.11 Applicazione degli Accordi decentrati in materia di salario accessorio per quanto riguarda alcuni aspetti
DESCRIZIONE	Gestione dei pagamenti dei diversi istituti: turno, reperibilità, rischio, ecc.; istruttoria, calcolo e resoconti relativamente alle specifiche responsabilità e situazioni disagiate; attività di comunicazione, informazione e consulenza finalizzata all'erogazione del salario accessorio
UFFICIO DI RIFERIMENTO	Ufficio Paghe del Servizio Contabilità del Personale
DOCUMENTAZIONE NECESSARIA	
RIFERIMENTI	Accordi decentrati (pubblicati in Intranet nella sezione personale)
STANDARD DI QUALITÀ	
Tempestività/Periodicità	Rispetto delle scadenze dei pagamenti definiti in sede di contrattazione decentrata
Multicanalità	Le banche dati e le comunicazioni sono tutte gestite on-line
Trasparenza, comunicazione e informazione	Resoconti periodici alle organizzazioni sindacali, ai dirigenti
Efficacia	Anno 2015 istituti contrattuali gestiti: 16 dipendenti a cui sono stati erogati disagi, specifiche responsabilità e incentivi per servizi: 1726 report realizzati/anno: 18

PRODOTTO	1.12 Aggiornamento Vademecum: di norma annualmente con le modifiche intervenute sulla disciplina dei vari istituti
DESCRIZIONE	Effettuazione di modifiche ed integrazioni sui diversi istituti del trattamento economico contenuti nel Vademecum a seguito di modifiche normative o contrattuali in merito
UFFICIO DI RIFERIMENTO	Ufficio Paghe del Servizio Contabilità del Personale
DOCUMENTAZIONE NECESSARIA	
RIFERIMENTI	Disposizioni varie di riferimento
STANDARD DI QUALITÀ	
Tempestività/Periodicità	Annuale
Multicanalità	Il Vademecum del personale è on-line, nella Intranet, sezione personale
Trasparenza, comunicazione e informazione	Pubblicazione periodica
Efficacia	Modifiche al Vademecum anno 2015: 0

2. SERVIZIO AMMINISTRAZIONE DEL PERSONALE / UFFICIO SELEZIONE, GESTIONE E PREVIDENZA

SERVIZIO	2.1 Mobilità interna all'Ente anche per interscambio
DESCRIZIONE	Pubblicazione periodica di appositi bandi di mobilità per interscambio volti a rilevare l'interesse dei dipendenti ad essere trasferiti a parità di profilo e posizione di lavoro in altro Settore, alla condizione che sussista analogo interesse di altro dipendente
UFFICIO DI RIFERIMENTO	Ufficio selezione, gestione e previdenza del Servizio Amministrazione del personale
DOCUMENTAZIONE NECESSARIA	Domanda su apposita modulo allegato al bando da presentare entro i termini fissati dal bando stesso
RIFERIMENTI	Da art 26 a art 30 del "Regolamento sull'ordinamento degli uffici e dei servizi "
STANDARD DI QUALITÀ	
Tempestività/Periodicità	Ogni 4 mesi
Multicanalità	Le domande possono essere presentate cartacee o on-line all'indirizzo indicato nel bando
Trasparenza, comunicazione e informazione	Le risultanze vengono comunicate ai dipendenti che hanno presentato domanda
Efficacia	<ul style="list-style-type: none"> • Bandi pubblicati anno 2015: n. 3 • Domande di mobilità per interscambio pervenute anno 2015: n. 75

SERVIZIO	2.2 Mobilità esterna all'ente del personale dipendente non dirigente
DESCRIZIONE	I dipendenti possono presentare domanda di trasferimento presso altra P.A. Il trasferimento si attua solo a seguito di nulla osta del Comune di Modena che si attiva dietro richiesta dell'Ente presso il quale il dipendente ha presentato domanda
UFFICIO DI RIFERIMENTO	Ufficio selezione e gestione del personale Servizio amministrazione del personale

DOCUMENTAZIONE NECESSARIA	Richiesta di nulla osta dell'Ente di possibile destinazione oppure presentazione del bando di mobilità a cui si vuole partecipare
RIFERIMENTI	Art 30 del dlgs 165/2001
STANDARD DI QUALITÀ	
Tempestività/Periodicità	Risposta all'Ente entro 30 giorni
Multicanalità	Le domande possono essere presentate cartacee o per e-mail: ufficio.concorsi@comune.modena.it
Trasparenza, comunicazione e informazione	La lettera di risposta all'Ente viene inviata per conoscenza al dipendente
Efficacia	Anno 2015 domande di mobilità in entrata ricevute: n. 36 • mobilità effettuate in entrata: n. 16 • mobilità in uscita: n. 8

SERVIZIO	2.3 a Comando di dipendenti presso altri Enti
DESCRIZIONE	I dipendenti possono presentare domanda di assegnazione temporanea presso altra P.A. Il comando si attua solo a seguito di nulla osta del Comune di Modena e si attiva dietro richiesta dell'Ente presso il quale il dipendente ha presentato domanda
UFFICIO DI RIFERIMENTO	Ufficio selezione, gestione e previdenza del Servizio Amministrazione del personale
DOCUMENTAZIONE NECESSARIA	Richiesta di nulla osta da parte dell'Ente di possibile destinazione e richiesta del dipendente
RIFERIMENTI	Art 30 comma 2-sexies del D.Lgs. 165/2001
STANDARD DI QUALITÀ	
Tempestività/Periodicità	Risposta all'Ente entro 30 giorni
Multicanalità	Le domande vengono presentate cartacee o via fax al n. 059 2032871 o per e-mail all'indirizzo: ufficio.concorsi@comune.modena.it
Trasparenza, comunicazione e informazione	La lettera di risposta all'Ente viene inviata per conoscenza al dipendente
Efficacia	Comandi anno 2015: n. 15

SERVIZIO	2.3 b Comando di dipendenti da altri Enti presso il Comune di Modena
DESCRIZIONE	I dipendenti di altri Enti possono presentare domanda di assegnazione temporanea presso l'Ente. L'Ente in caso di accoglimento della richiesta si attiva per richiedere nulla osta all'Ente di provenienza
UFFICIO DI RIFERIMENTO	Ufficio selezione, gestione e previdenza del Servizio Amministrazione del personale
DOCUMENTAZIONE NECESSARIA	Richiesta del dipendente di altri enti e Nulla osta da parte dell'Ente di provenienza
RIFERIMENTI	Art 30 comma 2-sexies del D.Lgs. 165/2001
STANDARD DI QUALITÀ	
Tempestività/Periodicità	Risposta all'Ente entro 30 giorni
Multicanalità	Le domande vengono presentate cartacee o via fax al n. 059 2032871 o per e-mail all'indirizzo: ufficio.concorsi@comune.modena.it
Trasparenza, comunicazione e informazione	La lettera di risposta all'Ente viene inviata per conoscenza al dipendente
Efficacia	Comandi anno 2015: n. 16

SERVIZIO	2.4 Cessazione dal servizio per dimissioni
DESCRIZIONE	Su richiesta del dipendente
UFFICIO DI RIFERIMENTO	Ufficio selezione, gestione e previdenza del Servizio Amministrazione del personale
DOCUMENTAZIONE NECESSARIA	Dichiarazione del dipendente in carta libera o su apposito modulo disponibile sulla Intranet
RIFERIMENTI	Art 39 del CCNL 6/7/1995 (così come sostituito dal CCNL 13/5/1996)
STANDARD DI QUALITÀ	
Tempestività/Periodicità	Trasmissione documentazione all'Inps entro 30 gg
Multicanalità	Le dichiarazioni vengono presentate cartacee o via e-mail all'Ufficio previdenza e indirizzate al proprio dirigente

Trasparenza, comunicazione e informazione	Comunicazione via e-mail al dirigente di riferimento e alla segreteria per ricordare gli adempimenti (esaurimento ferie, ore,...) Comunicazioni interne al settore per gli adempimenti di competenza Comunicazione Sare
Efficacia	Dimissioni anno 2015: n. 22

SERVIZIO	2.5 Cessazione dal servizio per collocamento a riposo
DESCRIZIONE	Su richiesta del dipendente
UFFICIO DI RIFERIMENTO	Ufficio selezione, gestione e previdenza del Servizio Amministrazione del personale
DOCUMENTAZIONE NECESSARIA	Dichiarazione su apposito modulo predisposto dall'ufficio
RIFERIMENTI	Art. 11 Regolamento sull'ordinamento degli uffici e dei servizi
STANDARD DI QUALITÀ	
Tempestività/Periodicità	Trasmissione documentazione all'Inps per il riconoscimento del trattamento pensionistico almeno 3 mesi prima della decorrenza della pensione
Multicanalità	Le domande vengono presentate cartacee o via e-mail all'ufficio previdenza e indirizzate al proprio dirigente
Trasparenza, comunicazione e informazione	Comunicazione via e-mail al dirigente di riferimento per ricordare la decorrenza del collocamento a riposo ed altri adempimenti (esaurimento ferie, recupero ore straordinarie, ecc.) Comunicazioni interne al settore per gli adempimenti di competenza. Comunicazione Sare
Efficacia	Dimissioni per pensionamento anno 2015: n. 79

SERVIZIO	2.6 Cessazione per limiti di età
DESCRIZIONE	Procedimento attivato su indicazione dell'Amministrazione
UFFICIO DI RIFERIMENTO	Ufficio selezione, gestione e previdenza Servizio amministrazione del personale

DOCUMENTAZIONE NECESSARIA	Determinazione del dirigente del Settore Risorse umane
RIFERIMENTI	Normativa in vigore e Art. 12 Regolamento sull'ordinamento degli uffici e dei servizi
STANDARD DI QUALITÀ	
Tempestività/Periodicità	Determinazione del dirigente per dipendenti che maturano requisiti con qualche mese di anticipo
Multicanalità	Comunicazione cartacea o per e-mail
Trasparenza, comunicazione e informazione	Lettera al dipendente e al dirigente di riferimento per comunicare la decorrenza del collocamento a riposo d'ufficio. Comunicazioni interne al settore per gli adempimenti di competenza. Comunicazione Sare
Efficacia	Cessazione dal primo gg del mese successivo al compimento del limite massimo di età anagrafica/servizio Collocamenti d'ufficio anno 2015: n. 7

SERVIZIO	2.7 Cessazione per inabilità a qualsiasi attività lavorativa o proficuo lavoro
DESCRIZIONE	Procedimento attivato con la comunicazione da parte di apposita Commissione del referto di inabilità a qualsiasi attività lavorativa o proficuo lavoro, ovvero in caso di decesso
UFFICIO DI RIFERIMENTO	Ufficio selezione, gestione e previdenza Servizio amministrazione del personale
DOCUMENTAZIONE NECESSARIA	Referto della competente Commissione medica Determinazione del dirigente del Settore Risorse umane
RIFERIMENTI	L. 274/1991 - L. 335/1995
STANDARD DI QUALITÀ	
Tempestività/Periodicità	Trasmissione documentazione all'Inps entro 15 gg dalla data di cessazione
Multicanalità	Trasmissione documentazione via e-mail o Pec
Trasparenza, comunicazione e informazione	Lettera di comunicazione dell'interruzione del rapporto al dipendente, al dirigente e lettera di trasmissione della documentazione all'Inps entro 15 gg Comunicazione ad eventuali altri terzi interessati (finanziarie, ...)

Efficacia	Interruzione del rapporto di lavoro dal giorno successivo l'arrivo del referto da parte della commissione competente Decessi anno 2015: n. 0 - Dispense anno 2015: n. 1
------------------	--

SERVIZIO	2.8 Rilascio modello PA04
DESCRIZIONE	Su richiesta del dipendente o di enti esterni (INPS o altre pubbliche amministrazioni)
UFFICIO DI RIFERIMENTO	Ufficio selezione, gestione e previdenza del Servizio Amministrazione del personale
DOCUMENTAZIONE NECESSARIA	Richiesta del dipendente cartacea o per e-mail Ufficio rilascia apposito modulo secondo indicazioni INPS
RIFERIMENTI	Circolari INPS
STANDARD DI QUALITÀ	
Tempestività/Periodicità	Entro 90 gg dalla richiesta oppure entro 90 gg dalla conclusione dei pagamenti previsti dal contratto
Multicanalità	Il modello viene consegnati in forma cartacea o spediti via e-mail o on-line
Trasparenza, comunicazione e informazione	Non vi è comunicazione diversa rispetto al rilascio del modello
Efficacia	PA04 rilasciati anno 2015: n. 626

SERVIZIO	2.9 Rilascio modelli TFR1 / TFR2
DESCRIZIONE	Predisposizione documentazione ai fini del riconoscimento del TFR ai dipendenti cessati. La documentazione viene trasmessa: <ul style="list-style-type: none"> • all'Inps in caso di cessazione del dipendente senza sottoscrizione di nuovo contratto di lavoro • ad altro Ente in caso di sottoscrizione di altro contratto con Ente iscritto all'INPS
UFFICIO DI RIFERIMENTO	Ufficio selezione, gestione e previdenza Servizio amministrazione del personale

DOCUMENTAZIONE NECESSARIA	Attivazione d'ufficio sulla base del servizio prestato e in caso di riliquidazione del contatto. Dichiarazione del dipendente su apposito modulo INPS (per dati di accredito e di sottoscrizione o meno di altro contratto di lavoro)
RIFERIMENTI	art 2120 CC - L. 297/1982 - L.335/1995 e successive modificazioni e integrazioni. Circolari INPS
STANDARD DI QUALITÀ	
Tempestività/Periodicità	Trasmissione modello TFR1: <ul style="list-style-type: none"> • entro 15 gg dalla cessazione del rapporto di lavoro in caso di decesso o riconoscimento inabilità a qualsiasi attività lavorativa o proficuo lavoro • entro 1 mese dalla cessazione nelle altre casistiche Trasmissione modello TFR2 in caso di erogazione di arretrati per applicazione di rinnovo contrattuale
Multicanalità	Trasmissione cartacea o via mail
Trasparenza, comunicazione e informazione	Non c'è comunicazione ulteriore rispetto al rilascio del modello
Efficacia	Moduli TFR 1 anno 2015: n. 80 Moduli TFR 2 anno 2015: n. 0

SERVIZIO	2.10 Rilascio documentazione per TFS
DESCRIZIONE	Predisposizione documentazione da trasmettere all'Inps o altri Enti ai fini del riconoscimento del TFS ai dipendenti cessati
UFFICIO DI RIFERIMENTO	Ufficio selezione, gestione e previdenza Servizio amministrazione del personale
DOCUMENTAZIONE NECESSARIA	Attivazione d'ufficio sulla base del servizio prestato. Dichiarazione del dipendente su apposito modulo INPS (per dati di accredito e di sottoscrizione o meno di altro contratto di lavoro)
RIFERIMENTI	L.152/68 e successive modificazioni e integrazioni Circolari INPS

STANDARD DI QUALITÀ	
Tempestività/Periodicità	Trasmissione documentazione: <ul style="list-style-type: none"> • entro 15 gg dalla cessazione del rapporto di lavoro in caso di decesso o riconoscimento inabilità a qualsiasi attività lavorativa o proficuo lavoro • entro 1 mese dalla cessazione nelle altre casistiche
Multicanalità	Trasmissione cartacea o via mail
Trasparenza, comunicazione e informazione	Trasmissione documentazione ad altri enti in caso di mobilità dei dipendenti
Efficacia	Moduli per TFS anno 2015: n. 67

SERVIZIO	2.11 Revoca dimissioni per collocamento a riposo
DESCRIZIONE	Su richiesta del dipendente
UFFICIO DI RIFERIMENTO	Ufficio selezione, gestione e previdenza Servizio amministrazione del personale
DOCUMENTAZIONE NECESSARIA	Richiesta del dipendente
RIFERIMENTI	Art. 11 Regolamento sull'ordinamento degli uffici e dei servizi
STANDARD DI QUALITÀ	
Tempestività/Periodicità	Su richiesta
Multicanalità	Richiesta in formato cartaceo o via e-mail
Trasparenza, comunicazione e informazione	Richiesta nulla osta al dirigente di riferimento Comunicazione al dirigente e al dipendente per informare su accoglimento o meno della richiesta Comunicazioni interne al settore per gli adempimenti di competenza Comunicazione Sare
Efficacia	Revoca dimissioni anno 2015: 1

SERVIZIO	2.12 Ricongiunzioni / Riscatti / Richieste riconoscimento servizi
DESCRIZIONE	Su richiesta del dipendente presentata direttamente all'Inps via web (www.inps.it)

UFFICIO DI RIFERIMENTO	Ufficio selezione, gestione e previdenza Servizio amministrazione del personale
DOCUMENTAZIONE NECESSARIA	Documenti attestanti il servizio prestato presso altri istituti previdenziali, titolo di studio conseguito o il diritto all'accredito di contribuzione figurativa (ad esempio: servizio militare)
RIFERIMENTI	Normativa di riferimento su sito Inps (www.inps.it)
STANDARD DI QUALITÀ	
Tempestività/Periodicità	Inserimento eventuale pagamento rateale secondo tempistica indicata dall'Inps nella determinazione di ricongiunzione / riscatto
Multicanalità	Domanda all'Inps via web (www.inps.it)
Trasparenza, comunicazione e informazione	Comunicazione ufficio Contabile tramite mail e procedura per eventuale pagamento rateale
Efficacia	Ricongiunzioni / riscatti e riconoscimenti inseriti in procedura anno 2015: n. 169 provvedimenti controllati

SERVIZIO	2.13 Rilascio del Badge
DESCRIZIONE	Ai dipendenti viene consegnato il badge al momento dell'assunzione e in caso di smarrimento / furto / malfunzionamento
UFFICIO DI RIFERIMENTO	Ufficio selezione, gestione e previdenza Servizio amministrazione del personale
DOCUMENTAZIONE NECESSARIA	richiesta cartacea o per e-mail per avere la sostituzione in caso di smarrimento / furto / malfunzionamento del badge
RIFERIMENTI	Regolamento uffici e servizi
STANDARD DI QUALITÀ	
Tempestività/Periodicità	Rilascio immediato
Multicanalità	Le domande vengono presentate cartacee o per email: ufficio.concorsi@comune.modena.it
Trasparenza, comunicazione e informazione	Comunicazione al dipendente per e-mail o al telefono per ritiro / consegna del badge. Comunicazione per attivazione apertura porte sedi municipali
Efficacia	Badge anno 2015: n. 292 fatti e 204 annullati

SERVIZIO	2.14 Documentazione relativa alla dotazione organica
DESCRIZIONE	Produzione di materiale relativo all'organizzazione dei settori ai fini delle determinazioni dirigenziali
UFFICIO DI RIFERIMENTO	Ufficio selezione, gestione e previdenza Servizio amministrazione del personale
DOCUMENTAZIONE NECESSARIA	
RIFERIMENTI	La documentazione riferita alla dotazione organica dell'ente ed al relativo sistema professionale si trova nella Intranet, sezione personale, "organizzazione, sistema professionale, dotazione organica"
STANDARD DI QUALITÀ	
Tempestività/Periodicità	Invio annuale (mese di dicembre) Su richiesta invio immediato L'aggiornamento della dotazione organica di tutti i settori dell'ente viene svolta mensilmente
Multicanalità	Si utilizzano per la gestione della dotazione organica procedure web e invii on-line
Trasparenza, comunicazione e informazione	Determinazioni dirigenziali di approvazione dotazioni organiche
Efficacia	<ul style="list-style-type: none"> • variazioni di dotazione organica per presenze anno 2015: n. 910 • invii materiale per determinazioni dirigenziali anno 2015: n. 10

3. SERVIZIO AMMINISTRAZIONE DEL PERSONALE / UFFICIO AMMINISTRATIVO

SERVIZIO	3.1 Richiesta visita straordinaria e visita dopo malattia/infortunio superiore ai 60 gg. presso medico competente per i profili a rischio
DESCRIZIONE	Presentazione di richieste di visita ai sensi del D.Lgs.81/2008
UFFICIO DI RIFERIMENTO	Ufficio amministrativo del Servizio amministrazione del personale
DOCUMENTAZIONE NECESSARIA	Visita Straordinaria: utilizzando la modulistica cartacea il dipendente trasmette la richiesta al dirigente del Settore Risorse Umane che tramite l'ufficio provvederà a fissare la visita insieme al medico competente. Visita dopo infortunio/malattia superiore ai 60 giorni viene fissata la visita d'ufficio. Prima della visita il dipendente fa pervenire copia della documentazione medica in suo possesso al Medico Competente
RIFERIMENTI	D.Lgs. 81/2008
STANDARD DI QUALITÀ	
Tempestività/Periodicità	Richiesta di visita straordinaria: visita fissata entro 30 gg, secondo disponibilità del Medico Visita al rientro infortunio/malattia: viene fissata visita tempestivamente, secondo disponibilità del medico in caso di rientro da infortunio o malattia
Multicanalità	I moduli possono essere trasmessi sia cartacei per posta interna o via e-mail al seguente indirizzo: ufficio.amministrativo@comune.modena.it
Trasparenza, comunicazione e informazione	Non viene data risposta scritta, il dipendente viene informato telefonicamente della data della visita. Il referto della visita viene rilasciato al dipendente e comunicato al dirigente di riferimento nel caso sussistano prescrizioni
Efficacia	Visite anno 2015: 38

SERVIZIO	3.2 Visita presso commissioni mediche
DESCRIZIONE	I dipendenti possono presentare domanda per essere visitati presso Commissioni mediche
UFFICIO DI RIFERIMENTO	Ufficio amministrativo del Servizio amministrazione del personale
DOCUMENTAZIONE NECESSARIA	Richiesta di visita da parte del dipendente ed eventualmente certificato medico per la concessione della pensione di inabilità
RIFERIMENTI	<ul style="list-style-type: none"> • Art.7, comma 1, lett.a, L.379/1955 e art.13, L.274/1991 (inabilità a qualsiasi proficuo lavoro) • Art.7, comma 1, lett.b, L.379/1955 e art.6, comma 1 della stessa legge e art. 32, comma 1, lett.b e f, R.D.L. 680/1938 (inabilità alle mansioni) • Art.2, comma 12, L.335/1995 e D. Ministero del Tesoro 187/1997 (inabilità assoluta e permanente a qualsiasi attività lavorativa)
STANDARD DI QUALITÀ	
Tempestività/Periodicità	Su richiesta cartacea del dipendente Trasmissione richiesta alla Commissione competente entro 30 gg dal ricevimento della richiesta stessa
Multicanalità	Le domande vengono presentate cartacee o via fax al n. 059 2032705 o per e-mail all'indirizzo: ufficio.amministrativo@comune.modena.it Copia della documentazione medica è presentata dal dipendente direttamente alla Commissione Medica
Trasparenza, comunicazione e informazione	La lettera di comunicazione del referto viene inviata al dipendente e al dirigente di riferimento
Efficacia	Dipendenti visitati da commissioni esterne anno 2015: 7

SERVIZIO	3.3 Richiesta attestato di servizio
DESCRIZIONE	Presentazione di richieste di attestato di servizio
UFFICIO DI RIFERIMENTO	Ufficio amministrativo Servizio amministrazione del personale
DOCUMENTAZIONE NECESSARIA	Richieste cartacee, telefoniche o on-line tramite e-mail
RIFERIMENTI	

STANDARD DI QUALITÀ	
Tempestività/Periodicità	Entro 8 giorni dalla data di protocollazione della richiesta
Multicanalità	I moduli possono essere trasmessi dal richiedente sia cartacei che via e-mail al seguente indirizzo: ufficio.amministrativo@comune.modena.it oppure richiedi telefonicamente ai numeri dell'ufficio o dell'ufficio previdenza
Trasparenza, comunicazione e informazione	Il certificato cartaceo può essere consegnato direttamente al dipendente o trasmesso on-line alla e-mail dello stesso
Efficacia	Attestati anno 2015: 103 Attestati ad uso previdenziale anno 2015: 54

SERVIZIO	3.4 Autorizzazioni incarichi extraistituzionali
DESCRIZIONE	Presentazione di richieste/comunicazioni di incarico extraistituzionale nei casi stabiliti dall'Allegato 3 del Regolamento sull'Ordinamento degli uffici e dei Servizi e dell'Allegato 3 del Regolamento di Organizzazione
UFFICIO DI RIFERIMENTO	Ufficio amministrativo Servizio amministrazione del personale
DOCUMENTAZIONE NECESSARIA	Utilizzando la modulistica pubblicata in intranet il dipendente deve trasmettere 15 giorni prima dell'inizio dell'incarico la domanda al dirigente del Settore risorse Umane con il parere sul conflitto interesse del Dirigente di riferimento, allegando la richiesta del soggetto che conferisce l'incarico
RIFERIMENTI	Allegato 3 del Regolamento sull'Ordinamento degli Uffici e dei Servizi

STANDARD DI QUALITÀ	
Tempestività/Periodicità	Entro 30 giorni dalla data di protocollazione della richiesta o 45 giorni se il dipendente presta temporaneamente servizio presso altra Amministrazione
Multicanalità	I moduli possono essere trasmessi sia cartacei che via e-mail, scansionando la documentazione ulteriore al seguente indirizzo: ufficio.amministrativo@comune.modena.it
Trasparenza, comunicazione e informazione	L'autorizzazione viene trasmessa al dipendente e alla segreteria tramite e-mail o, se necessario, per posta
Efficacia	Autorizzazioni anno 2015: 172

SERVIZIO	3.5 Richiesta variazioni modello orario
DESCRIZIONE	Presentazione di richieste di variazione da parte dei dipendenti, previa autorizzazione del Dirigente di riferimento
UFFICIO DI RIFERIMENTO	Ufficio amministrativo del Servizio amministrazione del personale
DOCUMENTAZIONE NECESSARIA	La domanda va inoltrata al dirigente del settore di riferimento, il quale trasmette l'autorizzazione al settore Risorse umane e strumentali
RIFERIMENTI	
STANDARD DI QUALITÀ	
Tempestività/Periodicità	Entro 15 giorni dalla data di ricezione della richiesta
Multicanalità	Le richieste possono essere trasmesse sia cartacee che via e-mail, scansionando la documentazione ulteriore al seguente indirizzo: ufficio.amministrativo@comune.modena.it
Trasparenza, comunicazione e informazione	Non viene data risposta scritta, il richiedente verifica la variazione dal cartellino delle presenze che si può visualizzare anche da casa o dal telefono cellulare
Efficacia	Variazioni anno 2015: 683

SERVIZIO	3.6 Comunicazione ai dipendenti della situazione della malattia rispetto al periodo di comporto
DESCRIZIONE	Attivazione d'ufficio a seguito di controlli sulla malattia dei dipendenti che evidenziano situazioni particolari
UFFICIO DI RIFERIMENTO	Ufficio amministrativo del Servizio amministrazione del personale
DOCUMENTAZIONE NECESSARIA	Controllo d'ufficio sulla malattia
RIFERIMENTI	Art. 21 CCNL 06/07/1995
STANDARD DI QUALITÀ	
Tempestività/Periodicità	Controlli mensili e comunicazione contestuale al controllo in presenza di situazioni particolari
Multicanalità	Informazioni visualizzabili sul cartellino WEB
Trasparenza, comunicazione e informazione	Viene trasmessa comunicazione tramite e-mail o, se necessario, via posta
Efficacia	Comunicazioni anno 2015: 82

SERVIZIO	3.7 Richiesta trasformazione del rapporto di lavoro da tempo pieno a tempo parziale
DESCRIZIONE	Presentazione di richiesta da parte dei dipendenti secondo le modalità previste dall'Allegato 2 del Regolamento sull'Ordinamento degli Uffici e dei Servizi
UFFICIO DI RIFERIMENTO	Ufficio amministrativo del Servizio amministrazione del personale
DOCUMENTAZIONE NECESSARIA	La domanda di trasformazione, può essere presentata solo nei mesi di giugno e dicembre e deve essere indirizzata al Dirigente del Settore Risorse Umane e al Dirigente di Riferimento
RIFERIMENTI	Allegato 2 del Regolamento sull'ordinamento degli uffici e dei servizi
STANDARD DI QUALITÀ	
Tempestività/Periodicità	Viene data risposta entro 60 giorni dalla data di protocollazione della domanda da parte del Settore Risorse Umane
Multicanalità	La domanda può essere presentata sia cartacea che via e-mail al seguente indirizzo: ufficio.amministrativo@comune.modena.it
Trasparenza Comunicazione e informazione	La risposta viene fornita sia nel caso di accoglimento che di diniego. Per il personale che presta servizio nelle scuole dell'infanzia o negli asili nido la trasformazione decorre sempre dalla data di inizio dell'anno scolastico (1° settembre); per il restante personale decorre dal 1° del mese successivo all'accoglimento della richiesta
Efficacia	Domande presentate anno 2015: 41

SERVIZIO	3.8 Richiesta trasformazione del rapporto di lavoro da tempo parziale a tempo pieno
DESCRIZIONE	Presentazione di richiesta da parte dei dipendenti che hanno ottenuto la trasformazione del rapporto di lavoro a par-time
UFFICIO DI RIFERIMENTO	Ufficio amministrativo del Servizio amministrazione del personale
DOCUMENTAZIONE NECESSARIA	La domanda di ritorno a tempo pieno, può essere presentata in qualunque momento e deve essere indirizzata al Dirigente del Settore Risorse Umane e al Dirigente di Riferimento

RIFERIMENTI	Art 6 dell'allegato 2 del regolamento sull'ordinamento degli uffici e dei servizi
STANDARD DI QUALITÀ	
Tempestività/Periodicità	Viene data risposta entro 30 giorni dalla data di protocollazione della domanda da parte del Settore Risorse Umane
Multicanalità	La domanda può essere presentata sia cartacea che via e-mail al seguente indirizzo: ufficio.amministrativo@comune.modena.it
Trasparenza, comunicazione e informazione	La risposta viene fornita sia nel caso di accoglimento che di diniego, possibile solo nel caso in cui non siano decorsi due anni dalla data di trasformazione del rapporto di lavoro a part time Per il personale che presta servizio nelle scuole dell'infanzia o negli asili nido il ritorno a tempo pieno decorre sempre dalla data di inizio dell'anno scolastico (1 settembre)
Efficacia	Domande presentate anno 2015: 17

SERVIZIO	3.9 Richiesta permessi L.104/1992
DESCRIZIONE	Presentazione di richieste di permessi ex art.33 L.104/1992
UFFICIO DI RIFERIMENTO	Ufficio amministrativo del Servizio amministrazione del personale
DOCUMENTAZIONE NECESSARIA	Utilizzando la modulistica pubblicata in intranet il dipendente trasmette la richiesta al dirigente del Settore Risorse Umane con la certificazione dell'apposita commissione medica
RIFERIMENTI	Art.33 L.104/1992
STANDARD DI QUALITÀ	
Tempestività/Periodicità	Entro 30 giorni dalla data di protocollazione della richiesta
Multicanalità	I moduli possono essere trasmessi sia cartacei che via e-mail, scansionando la documentazione ulteriore al seguente indirizzo: ufficio.amministrativo@comune.modena.it
Trasparenza, comunicazione e informazione	L'autorizzazione viene trasmessa al dipendente e alla segreteria tramite e-mail o, se necessario, per posta
Efficacia	Autorizzazioni rilasciate anno 2015: 99

SERVIZIO	3.10 Richiesta congedi per assistenza a disabili gravi ex L.104/1992
DESCRIZIONE	Presentazione di richieste di congedo ai sensi dell'art. 42 comma 5 D.Lgs.151/2001
UFFICIO DI RIFERIMENTO	Ufficio amministrativo del Servizio amministrazione del personale
DOCUMENTAZIONE NECESSARIA	Utilizzando la modulistica pubblicata in intranet il dipendente trasmette la richiesta al dirigente del Settore Risorse Umane e alla Segreteria di competenza
RIFERIMENTI	art. 42 comma 5 D.Lgs.151/2001
STANDARD DI QUALITÀ	
Tempestività/Periodicità	Entro 60 giorni dalla data di protocollazione della richiesta
Multicanalità	I moduli possono essere trasmessi sia cartacei che via e-mail, scansionando la documentazione ulteriore al seguente indirizzo: ufficio.amministrativo@comune.modena.it
Trasparenza, comunicazione e informazione	L'autorizzazione viene trasmessa al dipendente e alla segreteria tramite e-mail o, se necessario, per posta
Efficacia	Congedi parentali concessi anno 2015: 52

SERVIZIO	3.11 Richiesta congedi per gravi motivi familiari
DESCRIZIONE	Presentazione di richiesta di congedo nei casi di gravi motivi stabiliti dal DPCM 278/2000
UFFICIO DI RIFERIMENTO	Ufficio amministrativo del Servizio amministrazione del personale
DOCUMENTAZIONE NECESSARIA	Usando la modulistica pubblicata in intranet si trasmette 15 giorni prima della fruizione dell'istituto di assenza la richiesta al dirigente del Settore Risorse umane, debitamente vistata dal Dirigente di riferimento. Questi deve esprimersi entro 10 giorni dalla ricezione potendo negarla, concederla parzialmente o rinviarla ad un momento successivo
RIFERIMENTI	Titolo I - Argomento 5 del Vademecum
STANDARD DI QUALITÀ	
Tempestività/Periodicità	Viene data risposta entro 4 giorni dalla data di protocollazione della richiesta da parte del Settore risorse umane in presenza di parere positivo del Dirigente di Riferimento

Multicanalità	I moduli possono essere trasmessi sia cartacei che via e-mail al seguente indirizzo: ufficio.amministrativo@comune.modena.it
Trasparenza, comunicazione e informazione	Il dipendente verifica la concessione del congedo dal cartellino delle presenze che si può visualizzare anche dal casa o dal telefono cellulare
Efficacia	Congedi concessi anno 2015: 96

SERVIZIO	3.12 Richiesta congedi per i genitori
DESCRIZIONE	Presentazione di richieste di congedi vari nei casi stabiliti dai CCNL e dalle norme di legge vigente
UFFICIO DI RIFERIMENTO	Ufficio amministrativo del Servizio amministrazione del personale
DOCUMENTAZIONE NECESSARIA	Utilizzando la modulistica pubblicata in intranet si deve trasmettere, con anticipo (di norma 15 giorni prima) e comunque almeno 5 giorni prima della fruizione in caso di congedo parentale a giorni e almeno 2 giorni prima in caso di congedo parentale ad ore, la richiesta al dirigente del Settore Risorse Umane e per conoscenza alla segreteria di riferimento allegando, se occorre, documentazione ulteriore (es. in caso di congedo per malattia del figlio occorre allegare il certificato medico)
RIFERIMENTI	Titolo I - Argomento 6 del Vademecum
STANDARD DI QUALITÀ	
Tempestività/Periodicità	entro 4 giorni dalla data di protocollazione della richiesta
Multicanalità	I moduli possono essere trasmessi sia cartacei che via e-mail, scansionando la documentazione ulteriore al seguente indirizzo: ufficio.amministrativo@comune.modena.it
Trasparenza, comunicazione e informazione	Non viene data risposta scritta, il dipendente verifica la concessione del congedo dal cartellino delle presenze che si può visualizzare anche da casa o dal telefono cellulare
Efficacia	Congedi concessi anno 2015: 1055

SERVIZIO	3.13 Richiesta aspettative/congedi vari
DESCRIZIONE	Presentazione di richieste di congedi vari nei casi stabiliti dai CCNL e dalle norme di legge vigente

UFFICIO DI RIFERIMENTO	Ufficio amministrativo del Servizio amministrazione del personale
DOCUMENTAZIONE NECESSARIA	Utilizzando la modulistica pubblicata in intranet si deve trasmettere 15 giorni prima della fruizione dell'istituto di assenza la richiesta al dirigente del Settore Risorse Umane e per conoscenza alla segreteria di riferimento allegando, se occorre, documentazione ulteriore richiesta (es in caso di congedo per ricongiungimento al coniuge occorre allegare la documentazione dell'attività lavorativa all'estero del coniuge)
RIFERIMENTI	Titolo I - Argomenti 1, 5, 7 del Vademecum
STANDARD DI QUALITÀ	
Tempestività/Periodicità	Entro 4 giorni dalla data di protocollazione della richiesta se completa (provvista del parere favorevole del Dirigente di riferimento se necessario)
Multicanalità	I moduli possono essere trasmessi sia cartacei che via e-mail, scansionando la documentazione ulteriore al seguente indirizzo: ufficio.amministrativo@comune.modena.it
Trasparenza, comunicazione e informazione	Non viene data risposta scritta, il dipendente verifica la concessione del congedo dal cartellino delle presenze che si può visualizzare anche da casa o dal telefono cellulare
Efficacia	Congedi e autorizzazioni concessi anno 2015: 48

SERVIZIO	3.14 Denunce di infortunio
DESCRIZIONE	Presentazione di certificazione di infortunio secondo la normativa vigente
UFFICIO DI RIFERIMENTO	Ufficio amministrativo del Servizio amministrazione del personale
DOCUMENTAZIONE NECESSARIA	La certificazione rilasciata dall'ospedale o dal medico di base deve essere consegnata immediatamente alla segreteria di riferimento che procede all'inserimento dei dati di sua competenza e trasmette la documentazione al Dirigente del Settore Risorse Umane
RIFERIMENTI	Titolo I - Argomento 9 del Vademecum
STANDARD DI QUALITÀ	
Tempestività/Periodicità	La denuncia viene trasmessa all'INAIL on-line entro due giorni dalla ricezione della certificazione medica da parte del Settore risorse umane

Multicanalità	Le certificazioni mediche possono essere trasmesse sia cartacee che via e-mail al seguente indirizzo: ufficio.amministrativo@comune.modena.it
Trasparenza, comunicazione e informazione	Non viene data risposta scritta, il dipendente verifica l'inserimento dell'infortunio dal cartellino delle presenze che si può visualizzare anche dal casa o dal telefono cellulare Successivamente viene inviata la comunicazione del mancato riconoscimento dell'infortunio da parte dell'INAIL per l'eventuale ricorso da parte del dipendente
Efficacia	Infortuni denunciati anno 2015: 97

SERVIZIO	3.15 Richiesta autorizzazione fruizione ore studio
DESCRIZIONE	Presentazione di richiesta ai sensi dell'art.15 del CCNL 2000
UFFICIO DI RIFERIMENTO	Ufficio amministrativo del Servizio amministrazione del personale
DOCUMENTAZIONE NECESSARIA	Almeno 15 giorni prima dell'inizio dell'anno scolastico il dipendente trasmette la richiesta al dirigente del Risorse umane Personale e per conoscenza alla segreteria di riferimento, utilizzando la modulistica pubblicata in intranet e allegando, se occorre, documentazione ulteriore (es. calendario scolastico)
RIFERIMENTI	Titolo I - Argomento 7 del Vademecum
STANDARD DI QUALITÀ	
Tempestività/Periodicità	Viene data risposta entro 30 giorni dalla data di protocollazione della richiesta da parte del Settore Risorse umane
Multicanalità	I moduli possono essere trasmessi sia cartacei che via e-mail, scansionando la documentazione allegata, al seguente indirizzo: ufficio.amministrativo@comune.modena.it
Trasparenza, comunicazione e informazione	L'autorizzazione viene trasmessa al dipendente e alla segreteria tramite e-mail o, se necessario, per posta. Fino al 31 ottobre l'autorizzazione è provvisoria; la conferma o meno è rilasciata entro il 30 novembre
Efficacia	Autorizzazioni rilasciate anno 2015: 31

SERVIZIO	3.16 Servizio di informazione e consulenza a dipendenti e segreterie su aspetti vari
DESCRIZIONE	Il dipendente o l'operatore di segreteria può chiedere all'ufficio chiarimenti sui diversi istituti gestiti dall'ufficio
UFFICIO DI RIFERIMENTO	Ufficio amministrativo del Servizio amministrazione del personale
DOCUMENTAZIONE NECESSARIA	Richiesta telefonica o scritta, anche via e-mail
RIFERIMENTI	Disposizioni varie di riferimento dei CCNL, norme di legge e di Regolamento
STANDARD DI QUALITÀ	
Tempestività/Periodicità	Le richieste possono venire avanzate in qualunque momento, durante l'orario di apertura. Le richieste sono evase immediatamente o al massimo entro 15 giorni dalla data di ricevimento.
Multicanalità	Le domande possono essere presentate telefonicamente o on-line al seguente indirizzo: ufficio.amministrativo@comune.modena.it
Efficacia	Richieste presentate anno 2015: 8015

PRODOTTO	3.17 Aggiornamento vademecum: di norma annualmente con le modifiche intervenute sulla disciplina dei vari istituti
DESCRIZIONE	Effettuazione di modifiche ed integrazioni sui diversi istituti del trattamento giuridico del personale contenuti nel Vademecum a seguito di modifiche normative o contrattuali in merito
UFFICIO DI RIFERIMENTO	Ufficio amministrativo del Servizio amministrazione del personale
DOCUMENTAZIONE NECESSARIA	
RIFERIMENTI	Disposizioni varie di riferimento
STANDARD DI QUALITÀ	
Tempestività/Periodicità	Annuale
Multicanalità	Il Vademecum del personale è on-line, nella Intranet, sezione personale
Trasparenza, comunicazione e informazione	Pubblicazione periodica
Efficacia	Modifiche Vademecum effettuate anno 2015: 3

4. UFFICIO DI STAFF PRIVACY/CONTENZIOSO

SERVIZIO	4.1 Consulenza ai dirigenti e ai responsabili degli uffici in materia di privacy e di accesso agli atti
DESCRIZIONE	Ai dirigenti e ai responsabili degli uffici viene fornita consulenza su problematiche concernenti la privacy e le richieste di accesso agli atti
UFFICIO DI RIFERIMENTO	Ufficio privacy/contenzioso
DOCUMENTAZIONE NECESSARIA	Quella necessaria per comprendere la problematica
RIFERIMENTI	Dlgs.196/2003 - L.241/1990 - DPR 184/2006 Dlgs.267/2000 - Provvedimenti del Garante della privacy
STANDARD DI QUALITÀ	
Tempestività/Periodicità	Le richieste vengono soddisfatte mediamente entro 20 giorni. Nel caso di problematiche più complesse o nel caso di consulenza nella predisposizione di atti, i tempi vengono concordati con il settore richiedente
Multicanalità	Le domande vengono presentate per telefono o via e-mail
Trasparenza, comunicazione e informazione	Risposte fornite al settore richiedente per telefono o tramite e-mail
Efficacia	Richieste anno 2015: 48

SERVIZIO	4.2 Aggiornamento del Manuale operativo privacy
DESCRIZIONE	Effettuazione di modifiche ed integrazioni in relazione alle modifiche normative e regolamentari intervenute
UFFICIO DI RIFERIMENTO	Ufficio privacy/ contenzioso
DOCUMENTAZIONE NECESSARIA	
RIFERIMENTI	Dlgs.196/2003 - Disciplinare tecnico in materia di misure minime di sicurezza - Disciplinare per un corretto utilizzo degli strumenti informatici, della rete informatica e telematica (internet e posta elettronica) e del sistema di telefonia fissa e mobile - Provvedimenti del Garante della privacy

STANDARD DI QUALITÀ	
Tempestività/Periodicità	Le modifiche vengono apportate in corrispondenza alle modifiche normative e regolamentari intervenute
Multicanalità	
Trasparenza, comunicazione e informazione	Il Manuale è on line in intranet - sezione Privacy Le variazioni intervenute sono comunicate ai dipendenti attraverso la pubblicazione sul cartellino web
Efficacia	Modifiche anno 2015: 1

SERVIZIO	4.3 Collaborazione e consulenza ai dirigenti di settore in materia di procedimenti disciplinari e all'avvocatura civica per il contenzioso
DESCRIZIONE	Ai dirigenti di settore viene fornita consulenza in materia di procedimenti disciplinari e collaborazione nella stesura dei relativi atti. All'Avvocatura civica viene fornita collaborazione nella predisposizione di memorie relativi al contenzioso
UFFICIO DI RIFERIMENTO	Ufficio privacy/ contenzioso
DOCUMENTAZIONE NECESSARIA	Quella necessaria per comprendere la problematica
RIFERIMENTI	Dlgs.165/2001- Codice di comportamento del Comune di Modena - CCNL Comparto Regioni e Autonomie Locali
STANDARD DI QUALITÀ	
Tempestività/Periodicità	Le richieste relative ai procedimenti disciplinari vengono evase entro 10 giorni. Le richieste presentate dall'avvocatura civica vengono evase nei tempi da quest'ultima indicati
Multicanalità	Le domande vengono presentate per telefono o via e-mail
Trasparenza, comunicazione e informazione	Risposte fornite al settore richiedente per telefono o tramite e-mail. Risposte fornite all'Avvocatura civica via e-mail
Efficacia	Richieste per i procedimenti disciplinari anno 2015: 17 Richieste per contenziosi anno 2015: 5

PARTECIPAZIONE E TUTELA DEGLI UTENTI

Informazione, diritto di accesso, segnalazioni e reclami

L'utente ha la facoltà di presentare segnalazioni e reclami rispetto a inadeguatezza di servizi, ritardi nell'erogazione degli stessi al fine di porre rimedio a situazioni di disagio che non assicurino l'effettivo godimento del servizio.

È possibile presentare suggerimenti, reclami, segnalazioni, sia verbalmente (di persona o per telefono) sia per iscritto (lettera, fax, e-mail), utilizzando l'apposito modulo Allegato 1 e disponibile all'indirizzo web:

www.comune.modena.it/settore-risorse-umane-e-strumentali

La segnalazione/reclamo sarà evasa in tempi rapidi e, comunque, non oltre 30 giorni.

È necessario indicare i propri dati anagrafici e un indirizzo e-mail. Il reclamo/segnalazione anonimo sarà preso in considerazione esclusivamente a fini statistici.

Rilevazione della soddisfazione degli utenti

Il monitoraggio della qualità costituisce uno degli strumenti fondamentali per valutare l'efficacia e l'efficienza dei servizi erogati, anche nel caso in cui gli utenti siano interni all'organizzazione.

Piani di miglioramento 2016 - 2017 - 2018

Nell'ambito degli obiettivi e delle conseguenti attività già avviate, si prevede di proseguire nella semplificazione e razionalizzazione delle procedure informatizzate per la gestione del personale al fine di un miglioramento e di una maggiore razionalizzazione delle attività amministrative svolte.

Contestualmente, si è impegnati ad incrementare i servizi informatici e telematici a favore dei dipendenti e dei cittadini-utenti del Servizio Risorse Umane, attraverso lo sviluppo della modalità on-line di rapporto con il Servizio stesso.

In questo ambito, si collocano diverse iniziative:

- definizione e sviluppo del portale del dipendente che consenta l'accesso del dipendente stesso ai propri dati economici (busta paga, certificazione dei redditi, ecc.) e giuridici con la possibilità, per alcuni di essi, di modificarli ed integrarli;
- acquisizione di uno specifico programma per la raccolta delle domande e la selezione dei candidati ai concorsi.

Allegato 1: Modulo per segnalazioni/reclami

Gentile Collega,
la preghiamo di compilare in ogni sua parte questo modulo che può essere inoltrato per posta elettronica all'indirizzo **segreteria.personale@comune.modena.it**

NOME E COGNOME:

RECAPITI PER COMUNICAZIONE RISPOSTA: _____
(Inserire indirizzo e-mail o recapito telefonico o fax)

SEGNALAZIONE

RECLAMO

DESCRIZIONE SEGNALAZIONE/RECLAMO

DATA _____ FIRMA _____

Le segnalazioni consentiranno di migliorare il servizio. Il Servizio Risorse Umane si impegna a dare una risposta entro 30 giorni.

Indicando le proprie generalità il lettore dà l'assenso al trattamento dei dati personali ai sensi del D.lgs n. 196 del 30.6.2003 in materia di riservatezza dei dati personali e successive modifiche. Tali dati verranno utilizzati esclusivamente per l'invio di comunicazioni relative al presente reclamo e non verranno comunicati a terzi per alcun motivo.