COMUNE DI MARANO VICENTINO

Provincia di Vicenza

# REGOLAMENTO PER L'ORGANIZZAZIONE DEGLI UFFICI E DEL PERSONALE

Approvato con delibera C.C. 9/16-2-1995
Sospesa con ordinanza n. 1932/1 del 07.03.1995
Modificato con delibera C.C. 30/13-4-1995
Modificato con delibera G.C. 118/09-07-2007
Modificato con delibera G.C. 87/26-05-2008
Modificato con delibera G.C. 149/22-09-2008
Modificato con delibera G.C. 156/09-10-2008
Modificato con delibera G.C. 131/17-10-2012
Modificato con delibera G.C. 162/12-12-2012
Modificato con delibera G.C. 5/09-01-2013
Modificato con delibera G.C. 77/28-06-2013
Modificato con delibera G.C. 87/26-07-2013
Modificato con delibera G.C. 133/30-10-2013
Modificato con delibera G.C. 170/30-12-2013
Modificato con delibera G.C. 171/30-12-2013
Modificato con delibera G.C. 72/07-05-2014
Modificato con delibera G.C. 133/27-08-2014
Integrato con delibera G.C. 179/30-12-2015 (Reg-U.R.P)
Modificato con delibera G.C. 173/21-12-2016
Modificato con delibera G.C. 32/21-02-2018
Modificato con delibera G.C. 215/19-12-2018
Modificato con delibera G.C. 89/22-05-2019
Modificato con delibera G.C. 121/05-07-2023

**Art. 1**
**oggetto del regolamento**

1. Il presente regolamento disciplina l'organizzazione degli uffici e dei servizi del Comune e detta norme per il loro funzionamento.

2. Il Comune di Marano Vicentino persegue le proprie finalità istituzionali con l'esercizio delle funzioni, con la gestione dei servizi, con l'attivazione di interventi e con la realizzazione di programmi e progetti in conformità alla legge e alle norme statutarie e con l'osservanza delle procedure previste dal regolamento di contabilità, dal regolamento dei contratti e dal presente regolamento.

3. Per l'esercizio delle funzioni e per la gestione dei servizi devono essere costantemente rispettati i principi della funzionalità e della economicità di gestione. A tale scopo vengono attivati strumenti di verifica periodica e di monitoraggio dei risultati dell'azione amministrativa del comune.

## TITOLO I - PRINCIPI ORGANIZZATIVI

**Art. 2**
**struttura organizzativa del comune**

1. La struttura organizzativa del comune è improntata al principio della flessibilità.

2. I servizi comunali sono organizzati in forma omogenea e complementare in conformità alle prescrizioni contenute nell'art. 45 dello statuto.

3. Gli uffici e servizi del Comune sono articolati in unità operative, denominate settori, come specificato nell'Organigramma allegato sub A) al presente regolamento.

4. L'organigramma ha conformazione rigida limitatamente al numero e alla denominazione dei settori.

5. Il personale è distribuito nell'organigramma in relazione agli obiettivi fissati dall'Amministrazione ed inquadrato in qualifiche funzionali in conformità alle fonti normative vigenti in materia di stato giuridico e di trattamento economico del personale degli Enti Locali.

**Art. 3**
**programmi e progetti**

1. Per conseguire obiettivi determinati ed allo scopo di realizzare progetti ed interventi circoscritti nel tempo possono essere costituiti, con ordine di servizio del segretario comunale, appositi nuclei operativi. Con lo stesso ordine di servizio sono prefissati i risultati da raggiungere, gli strumenti e le risorse disponibili, le eventuali procedure da seguire nonché i tempi di ultimazione degli interventi.

2. Il Segretario comunale, nel caso in cui non ritenga di assumere personalmente la direzione del progetto, ne conferisce, con l'ordine di servizio di cui al comma 1, l'incarico ad un dipendente, il quale assume la qualifica di responsabile di progetto.

## Art. 4
## dotazione organica

1. La dotazione organica complessiva del Comune viene approvata e modificata con deliberazioni della giunta comunale. I profili professionali sono stabiliti nell'allegato sub B) al presente Regolamento.

2. Eventuali aggregazioni e disaggregazioni di uffici, che si renderanno necessarie per assicurare maggior efficienza e funzionalità dei servizi, sono disposte dalla giunta comunale con motivata deliberazione, nell'esercizio dei poteri che a detto organo attribuisce l'art. 24 dello statuto.

## Art. 5
## principi generali di amministrazione

1. L'Amministrazione persegue la finalità di assicurare, in conformità alle norme contenute nel titolo IV dello statuto, la partecipazione degli interessati ai procedimenti amministrativi in tutte le loro fasi. di garantire in concreto a tutti gli aventi diritto l'accesso e la visione degli atti del comune e stabilisce di utilizzare, in via di principio, nella maniera più estesa, l'istituto dell'autocertificazione, fatti salvi i casi in cui non ne sia espressamente vietato l'uso dalla legge.

2. Ai responsabili dei settori è riconosciuta ampia autonomia gestionale nell'esercizio delle funzioni di rispettiva competenza per quanto attiene all'impiego delle risorse umane e strumentali.

3. La gestione dei fondi che annualmente vengono messi a disposizione dei responsabili dei settori si effettua secondo le norme del regolamento di contabilità. All'acquisto, mediante tali fondi, di beni e materiali si provvede in conformità al regolamento dei contratti.

## Art. 6
## responsabilità giuridica

1. Le responsabilità del Segretario comunale, dei dipendenti preposti ai settori, dei responsabili di procedimento e dell'altro personale sono disciplinate dalla legge, dagli articoli 46 e 48 dello statuto, dal presente regolamento e dal regolamento per la disciplina dei procedimenti amministrativi.

2. La valutazione dei risultati dell'attività dei responsabili dei settori è effettuata dal segretario comunale, in attuazione dei poteri conferitigli dalla legge e dall'art. 46 dello statuto entro il mese di febbraio di ogni anno, previo colloquio individuale. Nel caso che si renda necessario, il segretario comunale può chiedere al Sindaco la collaborazione di esperti e consulenti di comprovata professionalità.

## Art. 7
## responsabilità di risultati e di qualità

1. Il Comune di Marano Vicentino adotta la direzione per obiettivi come metodo ordinario di gestione dei propri servizi e di realizzazione dei propri programmi.

2. Tutto il personale comunale, indipendentemente dalla qualifica e dal profilo professionale di appartenenza, partecipa, in forma attiva e sistematica, secondo le direttive impartite dal segretario comunale, all'impostazione dei programmi e dei progetti settoriali relativi agli uffici e servizi in cui opera, e alla loro conseguente realizzazione, con pienezza di responsabilità in termini di regolarità formale, di correttezza sostanziale e di efficacia di risultati.

3. Nell'esercizio delle funzioni istituzionali ciascun dipendente garantisce ed attesta, mediante la sigla dei documenti o l'apposizione di altro indice di riferimento equivalente, la conformità degli atti istruttori e degli adempimenti amministrativi compiuti alle fonti normative e alle direttive ricevute.

## Art. 8
## Segretario comunale

1. Oltre alle attribuzioni previste dagli articoli 45 bis, 46 e 48 dello statuto compete al Segretario comunale:

* la vigilanza in ordine all'osservanza delle disposizioni di legge e delle altre fonti normative che disciplinano il funzionamento dei servizi comunali;
* il controllo sul rispetto dei termini per la conclusione dei procedimenti amministrativi stabiliti in conformità alla legge;
* la verifica periodica del carico di lavoro e della produttività dei settori;
* il riscontro dello stato di attuazione dei progetti e programmi che interessano più settori.

## Art. 9
## Vice Segretario comunale

1. Il Vice Segretario comunale coadiuva e surroga il Segretario comunale, a norma dell'art. 58 dello Statuto.

2. Nel caso in cui l'assunzione del Vice Segretario comunale avviene dall'esterno con contratto a tempo determinato, la nomina è effettuata mediante pubblico concorso per titoli ed esami.

## Art. 10
## responsabili di settore

1. Oltre agli adempimenti previsti dagli articoli 46 e 53 dello statuto, i responsabili dei settori:

* esercitano funzioni di direzione e coordinamento del personale loro assegnato;
* curano il corretto svolgimento dei procedimenti attribuiti agli uffici a cui sono preposti;
* adottano i provvedimenti con rilevanza esterna previsti dalla legge e dallo statuto in conformità alle norme del presente regolamento;
* formulano le proposte per 1'adozione dei provvedimenti di competenza degli organi collegiali, del Sindaco e del Segretario comunale;
* esprimono pareri di regolarità tecnica e contabile sulle proposte di deliberazione entro i termini indicati all'art.11.
* assicurano la regolare gestione dei servizi demandati alla propria unità organizzativa;
* riferiscono al Segretario comunale ogni qual volta riscontrano il verificarsi di ritardi od inconvenienti che pregiudicano il regolare funzionamento del servizio.

2. Gli incarichi di direzione dei settori sono conferiti con ordine di servizio del Sindaco, controfirmato dal Segretario comunale, a funzionari inquadrati nelle corrispondenti qualifiche apicali, in relazione alle rispettive aree e professionalità.

3. Con apposito ordine di servizio può essere altresì delegato un dipendente ad esercitare funzioni vicarie dei responsabili delle unità operative, senza che ciò costituisca elemento per l'individuazione di mansioni superiori. Il conferimento della delega ha efficacia a tempo indeterminato ed è valida fino all'emanazione di un provvedimento espresso di revoca.

4. I responsabili delle unità operative, nei casi in cui sussistano comprovate ragioni di necessità o di urgenza, possono delegare in via temporanea ad altri impiegati le funzioni di propria competenza, nel rispetto delle loro competenze professionali, dandone immediata notizia al segretario comunale.

## Art. 11
## responsabile del procedimento

1. Il funzionario responsabile di ogni unità operativa è altresì il responsabile della correttezza e tempestività dei procedimenti attribuiti ai propri uffici, fatte salve le ipotesi di delega previste dal comma 4 dell'art.10.

2. Il responsabile del procedimento risponde della puntuale osservanza degli obblighi previsti dall'art. 6 della legge 7 agosto 1990 n° 241 anche per quanto concerne la notizia dell'avvio del procedimento ai destinatari specificati dall'art. 8 della medesima legge.

3. La comunicazione prescritta dal comma 2, compilata su apposito modulo a stampa e sottoscritta dal responsabile del procedimento, deve essere inviata, mediante il servizio postale, agli aventi diritto non oltre dieci giorni dalla data in cui sono pervenute al Comune le singole istanze.

## Art. 11 bis
## uffici posti alle dirette dipendenze del Sindaco, della Giunta o degli Assessori

1. Il Sindaco pro tempore, la Giunta o gli Assessori possono costituire un ufficio posto alle loro dipendenze, per l'esercizio delle funzioni di indirizzo e di controllo loro attribuite dalla legge. A tale ufficio verrà adibito personale di ruolo del comune, avente idonea professionalità: solo nel caso in cui, all'interno dell'ente, non vi sia personale idoneo, si potrà procedere con assunzioni a tempo determinato, attraverso procedure selettive atte ad accertare la professionalità richiesta. Al personale in questione verrà applicato il CCNL degli Enti Locali. La durata del rapporto di lavoro non potrà in ogni caso superare il mandato dell'organo politico a supporto del quale il personale in parola è stato assunto. Per quanto non riportato nel presente articolo, si rimanda agli artt. 90 e 110 del TUEL 267/2000, alla normativa vigente in materia di assunzioni e al CCNL del personale degli Enti Locali.

**Art. 12**
**pubblicità ed esecutività delle determinazioni**

1. Il responsabile del procedimento con qualifica apicale, ove ravvisi, una volta ultimata l'istruttoria, che il provvedimento finale rientra fra le proprie competenze a norma di legge, dell'art. 46, comma 2, dello statuto e del presente regolamento, adotta una determinazione e provvede ai conseguenti adempimenti esecutivi.

2. L'assunzione delle spese a carico del bilancio comunale è disposta in conformità alla legge e alle norme del regolamento di contabilità.

3. I pareri prescritti da leggi o regolamenti in ordine all'istruttoria dei singoli procedimenti devono essere acquisiti, di norma, in un termine non superiore a quindici giorni. Nelle ipotesi in cui l'istruttoria risulti particolarmente complessa, ovvero si renda necessaria la collaborazione di più unità operative, e ogni qual volta se ne ravvisi comunque la necessità, il responsabile del procedimento ha facoltà di chiedere al Segretario comunale la convocazione di una apposita conferenza di servizio come previsto dall'art. 15.

4. Le determinazioni previste dal comma 1 sono trasmesse, entro tre giorni, agli uffici della segreteria comunale che le annotano in ordine cronologico in un apposito registro-protocollo e ne curano altresì la pubblicazione all'albo pretorio per un periodo di dieci giorni, nelle forme previste per le deliberazioni degli organi collegiali.

5. Salvo diversa disposizione di legge, le determinazioni previste dal presente articolo sono immediatamente efficaci. Esse sono, contestualmente alla pubblicazione all'albo, trasmesse all'assessore competente per materia.

## TITOLO II - STRUMENTI DI COORDINAMENTO DELL'ATTIVITÀ' AMMINISTRATIVA

**Art. 13**
**repertorio dei procedimenti amministrativi**

1. Il repertorio dei procedimenti amministrativi concernenti servizi o prestazioni agli utenti di competenza dei vari uffici comunali, con la contestuale indicazione dei termini per la loro conclusione e dei rispettivi responsabili, è redatto in ottemperanza all'obbligo di cui all'art. 2 della legge 7 agosto 1990, n. 241, approvato con atto del sindaco, pubblicato all'albo pretorio e divulgato facendo uso di strumenti idonei ad assicurarne la più ampia conoscenza da parte della cittadinanza.

2. Le unità operative competenti per ciascun procedimento sono individuate sulla scorta delle attribuzioni istituzionalmente ad esse demandate come specificato nell'allegato A).

3. E' fatto carico al Segretario comunale di tenere costantemente aggiornato tale repertorio.

4. Entro il mese di gennaio di ogni anno, previa consultazione dei responsabili di tutte le unità operative interessate, il Segretario comunale verifica la congruità dei tempi di cui al comma 1, in rapporto alle innovazioni organizzative e informatiche introdotte nell'apparato comunale, e propone al Sindaco l'eventuale indicazione di termini inferiori o diversi.

## Art. 14
## conferenze di servizio e procedure amministrative

1. Il Segretario comunale convoca, di norma con cadenza mensile, il comitato di coordinamento previsto nell'allegato G) della deliberazione del consiglio comunale n. 47 del 6 luglio 1994 invitandovi i responsabili di tutte le unità operative per fare il punto sullo stato di avanzamento dei programmi e dei progetti di cui all'art. 3, per evidenziare eventuali ostacoli che impediscano il regolare svolgimento dei servizi e per proporre gli occorrenti rimedi.

2. Nelle riunioni del comitato di coordinamento possono essere concordati e definiti, in appositi protocolli, comportamenti amministrativi diversificati a seconda della tipologia delle funzioni e dei servizi da erogare e dei problemi che, di volta in volta, devono essere affrontati e risolti.

## Art. 15
## provvedimenti conseguenti a istanze petizioni e proposte

1. Il Segretario comunale e i responsabili dei settori sono tenuti a prendere in esame le istanze, petizioni e proposte ricevute dal sindaco ed a curare con tempestività gli adempimenti istruttori occorrenti per assicurare il rispetto del termine previsto dall' art.39 dello statuto.

2. Nei casi in cui le istanze, i reclami, le petizioni e le proposte costituiscano il presupposto per adottare un provvedimento finale di competenza dei responsabili delle unità operative, devono essere rispettati i termini specificati nel repertorio dei procedimenti amministrativi o, in difetto, il termine massimo di trenta giorni.

## Art. 16
## efficienza e produttività

1. Almeno al termine di ogni quadrimestre i responsabili dei settori trasmettono al segretario comunale una o più schede in cui sono riepilogati i volumi delle più significative prestazioni erogate agli utenti esterni o interni al comune e la consistenza totale della forza-lavoro effettivamente in carico nell'arco di tempo considerato.

2. I rapporti periodici indicati al comma 1 vengono utilizzati al fine di redigere statistiche annuali atte ad evidenziare la produttività dei settori e delle unità operative ed a costruire, mediante le opportune comparazioni, indici standard di rendimento.

3. Entro il mese di gennaio di ciascun anno le risultanze dei rapporti periodici vengono prese in esame, in una apposita conferenza di servizio, dal Segretario comunale congiuntamente, ai responsabili di tutti i settori.

4. Il Segretario comunale impartisce direttive per assicurare, nelle forme più appropriate, la gestione integrata di uffici appartenenti a settori diversi, allo scopo di agevolare l'accesso degli utenti ai servizi del Comune.

## Art. 16-bis
## la trasparenza

1. La trasparenza é intesa come accessibilità totale, anche attraverso lo strumento della pubblicazione sul sito istituzionale, delle informazioni concernenti ogni aspetto dell'organizzazione, degli indicatori relativi agli andamenti gestionali e all'utilizzo delle risorse per il perseguimento delle funzioni istituzionali, dei risultati dell'attività di

misurazione e valutazione svolta dagli organi competenti, allo scopo di favorire forme diffuse di controllo del rispetto dei principi di buon andamento e imparzialità.

2. L'Amministrazione comunale, sentito eventualmente le associazioni rappresentate nel Consiglio nazionale dei consumatori e degli utenti presenti sul territorio, adotta un Programma triennale per la trasparenza e l'integrità, da aggiornare annualmente, che indica le iniziative previste per garantire:
   a) un adeguato livello di trasparenza;
   b) la legalità e lo sviluppo della cultura dell'integrità;
   c) la massima trasparenza in ogni fase del ciclo di gestione della performance.

3. In caso di mancata adozione del Piano è fatto divieto di erogazione della retribuzione di risultato e delle premialità per i dipendenti.

**Art. 16-ter**
**nucleo di valutazione**

1. Il Nucleo di Valutazione (N.V.) è costituito, ai sensi del D.Lgs. n. 150/2009, da un esperto esterno all'amministrazione, con competenze in tecniche di valutazione e sul controllo di gestione e dal Segretario Generale.

2. Alla nomina del N.V. provvede il Sindaco e la sua durata è di anni 3, rinnovabile una sola volta.

3. Il N.V., organo indipendente, al momento del suo insediamento, determina autonomamente i criteri e le modalità relative al proprio funzionamento.

4. Compito del N.V. è verificare la corretta ed economica gestione delle risorse del Comune, nonché la congruenza dei risultati gestionali con gli indirizzi e gli obiettivi politici di programmazione. Il N.V. determina annualmente i parametri di riferimento del controllo anche sulla base delle indicazioni degli organi di vertice politici e a questi riferisce sull'andamento della gestione sia in corso di esercizio che al termine dello stesso.

5. Il N.V. propone le metodologie permanenti di valutazione del personale dipendente, provvede alla graduazione dell'indennità di posizione dei dirigenti e propone al Sindaco la valutazione delle Posizioni Organizzative ai fini dell'attribuzione della retribuzione di risultato, nonché, previa sostituzione del Segretario con il Sindaco, la valutazione del medesimo Segretario ai fini dell'attribuzione della retribuzione di risultato.

6. Il N.V. supporta le Posizioni Organizzative nella valutazione dei propri collaboratori e svolge le seguenti attività:
   a. promuove e attesta l'assolvimento degli obblighi relativi alla trasparenza e all'integrità;
   b. monitora il funzionamento complessivo del sistema della valutazione, della trasparenza e integrità dei controlli interni ed elabora una relazione annuale sullo stato dello stesso;
   c. comunica tempestivamente le criticità riscontrate ai competenti organi interni di governo ed amministrazione;
   d. valida la Relazione sulla performance e ne assicura la visibilità attraverso la pubblicazione sul sito istituzionale dell'amministrazione;
   e. garantisce la correttezza dei processi di misurazione e valutazione, nonché dell'utilizzo dei premi secondo i disposti di legge e dei contratti collettivi nazionali e dei contratti integrativi, nel rispetto del principio di valorizzazione del merito e della professionalità;

7. Il N.V., per l'espletamento della sua attività ha accesso a tutti i documenti amministrativi dell'Ente e può richiedere, oralmente o per iscritto, informazioni ai Dirigenti.

8. Il N.V. si avvale, per il monitoraggio delle performance e per la pubblicazione del Piano della trasparenza, del sistema informativo del controllo di gestione.

9. Personale dell'Ufficio Personale assume le funzioni di Segretario del N.V..

10. Il N.V. non può essere nominato tra soggetti che rivestano incarichi pubblici elettivi o cariche in partiti politici o in organizzazioni sindacali svolti sul territorio dell'ente ovvero che abbiano rapporti continuativi di collaborazione o di consulenza con le predette organizzazioni, ovvero che abbiano rivestito simili incarichi o cariche o che abbiano avuto simili rapporti nei tre anni precedenti la designazione.

11. Non può altresì essere designato N.V.:
- il coniuge, gli ascendenti, i discendenti, i parenti ed affini fino al terzo grado, rispettivamente del Sindaco, dei componenti della Giunta e del Consiglio e dei componenti il Collegio dei Revisori;
- il Revisore dei Conti.

**Art. 16–quater**
**la valutazione delle performance**

1. La misurazione e la valutazione della performance sono volte al miglioramento della qualità dei servizi offerti dal Comune, nonché alla crescita delle competenze professionali, attraverso la valorizzazione del merito e l'erogazione dei premi per i risultati conseguiti dai singoli e dalle unità organizzative in un quadro di pari opportunità di diritti e doveri, trasparenza dei risultati e delle risorse impiegate per il loro perseguimento.

2. La misurazione e la valutazione della performance è fatta con riferimento all'amministrazione comunale nel suo complesso, alle unità organizzative di responsabilità in cui si articola e ai singoli dipendenti.

3. L'ente adotta modalità e strumenti di comunicazione che garantiscono la massima trasparenza delle informazioni concernenti le misurazioni e le valutazioni della performance.

4. L'ente adotta altresì metodi e strumenti idonei a misurare, valutare e premiare la performance individuale e quella organizzativa, secondo criteri strettamente connessi al soddisfacimento dell'interesse del destinatario dei servizi e degli interventi.

5. Il piano delle performance è adottato unitamente al P.E.G. entro 30 dì dall'approvazione del Bilancio.

6. In caso di mancata adozione del piano è fatto divieto di erogazione della retribuzione di risultato e delle premialità per i dipendenti.

7. Il sistema di valutazione, proposto dal N.V. e adottato dalla Giunta, conterrà le modalità operative di pesatura degli obiettivi e delle performance, nonché i criteri e le modalità di attribuzione delle premialità in modo differenziato.

## Art. 17
## revisioni organizzative periodiche

1. La struttura organizzativa e le tabelle A) e B) allegate al presente regolamento sono sottoposte a revisioni periodiche, da attivarsi almeno con cadenza biennale, finalizzate a conseguire obiettivi di funzionalità ed economicità di gestione, tenendo conto delle risorse umane e strumentali disponibili in relazione ai programmi dell'Amministrazione.

2. Il Segretario comunale ne dà comunicazione al Sindaco per i conseguenti provvedimenti previsti dall'art. 4 del presente regolamento.

## Art. 18
## scadenziario degli adempimenti periodici

1. L'ufficio di segreteria cura la predisposizione e il costante aggiornamento di uno scadenziario nel quale sono elencati i principali adempimenti che devono essere posti in essere al fine di assicurare il regolare funzionamento dei servizi del Comune.

2. Gli adempimenti indicati al comma 1 vengono ordinati in forma sistematica e per ciascuno di essi sono specificate la data di avvio e di conclusione dei relativi procedimenti operativi.

3. Alla verifica sullo stato di avanzamento dei singoli adempimenti si provvede nelle conferenze di servizio di cui all'art. 8.

## Art. 19
## strumenti per il controllo di gestione

1. I piani e programmi che vengono sottoposti all'approvazione del Consiglio Comunale devono, di norma, essere corredati, a cura del Segretario comunale o del responsabile del settore proponente, da un cronogramma atto ad evidenziarne lo sviluppo temporale ed i termini iniziale e finale previsti per la loro attuazione.

2. Analoghi prospetti esplicativi di ordine programmatico sono allegati, a cura dei responsabili delle unità operative, alle proposte di deliberazione che vengono inoltrate all'esame della giunta comunale.

3. Le prestazioni fornite all'utenza che non rientrano nel novero dei procedimenti amministrativi, individuate mediante apposito numero di codice, sono catalogate in un repertorio generale da approvarsi con atto del sindaco e da rendere noto alla cittadinanza nelle forme più appropriate.

## Art. 20
## strumenti per 1'analisi dei costi

1. Al fine di dare puntuale applicazione alle norme di legge vigenti in tema di controllo di gestione, tutte le voci di spesa inerenti all'esercizio delle funzioni ed al funzionamento dei servizi del Comune, riguardanti sia gli oneri per il personale sia quelli relativi all'impiego di mezzi strumentali, sono suddivise in centri di costo, articolati prendendo per base le unità operative previste nell'organigramma.

2. All'interno dei centri di costo vengono individuati,laddove è possibile, parametri qualitativi e quantitativi inerenti alle prestazioni erogate. Tali parametri sono finalizzati a ricavare indici e standard di attività idonei ad effettuare confronti temporali o spaziali fra interventi operativi omogenei.

3. Il regolamento di contabilità detta norme per disciplinare in forma compiuta l'impostazione e la gestione dei centri di costo.

**Art. 21**
**controlli di qualità**

1. I controlli di qualità sui servizi erogati all'utenza previsti dalla direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 sono attivati, su proposta del sindaco, con apposita deliberazione della giunta comunale che ne stabilisce le modalità operative, approva le relative convenzioni ed assume a carico del bilancio la conseguente spesa.

## TITOLO III - POLITICA DEL PERSONALE

**Art. 22**
**interazione fra programmi e interventi**

1. Il funzionamento di tutto l'apparato comunale è improntato ad un costante rapporto di interazione collaborativa fra gli amministratori, il Segretario comunale, i responsabili di settore e tutti i dipendenti. A tal fine il Sindaco e i singoli Assessori, mediante periodiche riunioni di lavoro, convocano i responsabili delle unità operative, nonché, quando si renda necessario, i rispettivi dipendenti, per impostare programmi, redigere protocolli operativi e micro-progetti e per verificare la regolarità del funzionamento dei servizi.

**Art. 23**
**commissioni di concorso**

1. Le commissioni di concorso per l'assunzione del personale di ruolo sono composte e nominate secondo quanto dispongono gli articoli 5 e 6 del regolamento approvato con la deliberazione del Consiglio Comunale n. 56 del 17 ottobre 1994.

2. Lo svolgimento delle prove e ogni altro adempimento inerente alle procedure concorsuali sono disciplinati dal D.P.R. 9 maggio 1994 n.487 e dal regolamento approvato con la deliberazione n. 56 del 17 ottobre 1994.

**Art. 24**
**mobilità interna del personale**

1. In rapporto alle proprie effettive capacità professionali ogni dipendente può essere assegnato a mansioni diverse nel rispetto della legge e delle norme contrattuali vigenti.

2. Per la mobilità interna del personale, si provvede con ordini di servizio dei rispettivi responsabili all'interno dei settori e con ordini di servizio a firme congiunte del Sindaco e del Segretario comunale per i trasferimenti da un settore all'altro.

## Art. 25
## commissione di disciplina

1. La commissione di disciplina dura in carica un anno e scade improrogabilmente il 31 dicembre.

2. Per la designazione del rappresentante del personale in seno alla commissione di disciplina viene indetta entro il 20 gennaio di ogni anno una consultazione dei dipendenti di ruolo in servizio a tale data.

3. Le candidature possono essere presentate, fino a cinque giorni prima della data fissata per la votazione, dai legali rappresentanti delle organizzazioni sindacali ovvero da almeno tre dipendenti.

4. La consultazione ha luogo in un giorno lavorativo prestabilito e si effettua mediante votazione segreta, a cui hanno diritto di partecipare tutti i dipendenti ivi compresi quelli che per motivi di ordine personale (congedi, infermità, maternità o puerperio, servizio militare, aspettative, etc.) alla data prescelta risultino assenti dal servizio.

## Art. 26
## procedimento elettorale per la nomina del rappresentante del personale

1. La data della consultazione è stabilita dal Segretario comunale ed è resa nota al personale mediante apposito avviso almeno dieci giorni prima. Ai dipendenti assenti dal servizio per uno dei motivi indicati al comma 4 dell'art. 25 la notizia della consultazione deve essere trasmessa con comunicazione personale al proprio domicilio. Nell'avviso sono indicati il luogo in cui si depongono le schede e la durata delle operazioni di voto, che non possono comunque avere una durata inferiore a tre ore.

2. Immediatamente dopo la chiusura della votazione si procede allo scrutinio delle schede. Tre dipendenti scelti dal Segretario comunale fra appartenenti a distinte unità operative assistono alle operazioni di voto e ne assicurano il regolare svolgimento. Tutto il personale ha diritto di assistervi.

3. Viene proclamato eletto colui che ha riportato la maggioranza assoluta dei voti validamente espressi. Il nominativo dell'eletto viene trasmesso al sindaco per la formale costituzione della commissione.

## Art. 27
## incompatibilità e divieti per il personale comunale

1. Il divieto di esercitare attività commerciali e professionali e di effettuare prestazioni lavorative a favore di terzi si applica indistintamente a tutti i dipendenti del comune di ruolo o stagionali.

2. Il Sindaco può, con motivato provvedimento. Esonerare da tale divieto il personale con rapporto di servizio a part-time a patto che non si pongano in essere condizioni di contrasto con il corretto e regolare funzionamento dei servizi. Le autorizzazioni accordate sono comunque in ogni tempo revocabili per sopraggiunti motivi di pubblico interesse.

## Art. 28
## collaborazioni esterne

Articolo abrogato con Delibera di Giunta Comunale n. 156 del 09.10.2008 a seguito approvazione, con il medesimo atto, del "Regolamento per il conferimento di incarichi a soggetti esterni all'Amministrazione".

## Art. 29
## formazione del personale

1. L'Amministrazione comunale assume 1'impegno di attivare in forma sistematica iniziative per la formazione e l'aggiornamento dei propri dipendenti. I programmi di formazione sono deliberati dalla giunta comunale su proposta del segretario comunale e si attuano mediante iniziative mirate a sviluppare la professionalità di categorie omogenee di personale ovvero dipendenti che appartengano a specifici uffici.

2. Nei programmi previsti dal comma 1 devono essere privilegiate, in ordine di tempo, quelle qualifiche che presentano una particolare complessità delle mansioni, che operano in un quadro normativo in evoluzione, che prestano il proprio servizio a diretto contatto con gli utenti.

3. Per il personale inquadrato nelle qualifiche VIII, VII e VI fra le materie dei corsi di formazione devono essere inseriti anche principi e tecniche di organizzazione del 1avoro di ufficio e del funzionamento dei servizi.

4. Il Comune si avvale di strutture pubbliche o private e promuove, per quanto di sua competenza, forme di collaborazione con altri enti locali o con i loro organismi associativi.

5. Per le finalità di cui al presente articolo è stanziato annualmente un apposito fondo nel bilancio di previsione da gestire secondo le norme del regolamento di contabilità.

## Art. 30
## valorizzazione delle risorse umane

1. L'Amministrazione favorisce l'autonomia decisionale e lo sviluppo delle risorse professionali del proprio personale ed incentiva i contributi creativi che ciascuno di essi è in grado di fornire per rendere più efficienti i processi produttivi e per migliorare l'erogazione dei servizi all'utenza.

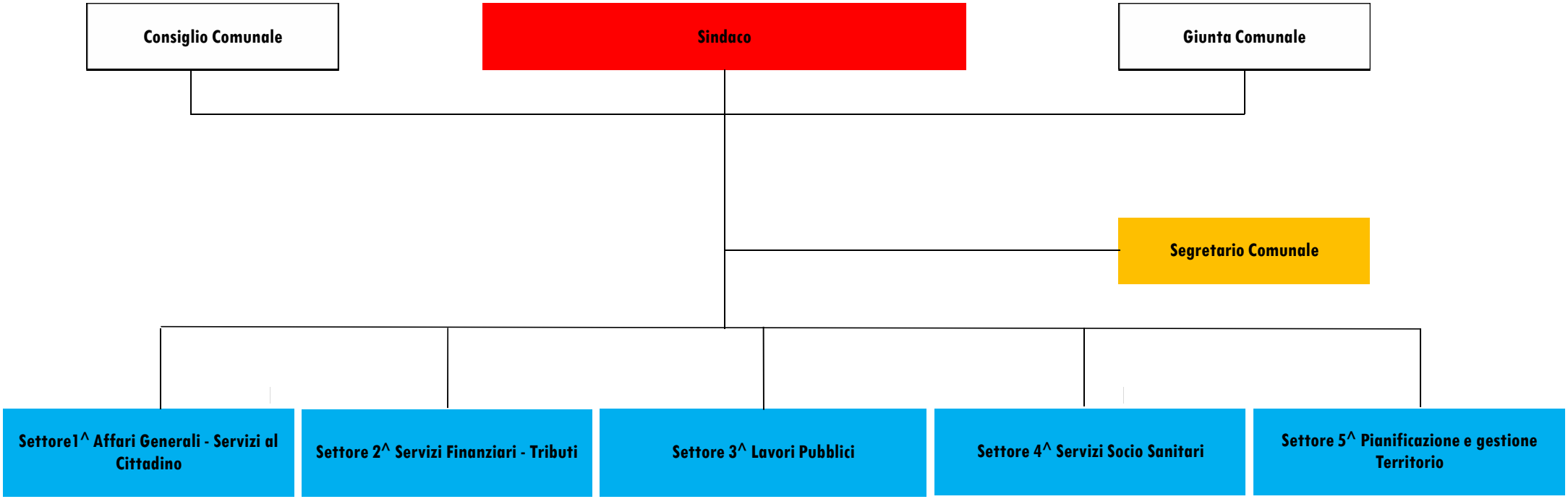
2. Le proposte dei dipendenti vengono prese in esame e valutate dal Segretario comunale. Esse sono tenute nella dovuta considerazione nel determinare l'entità dei compensi che, secondo le norme vigenti in materia di trattamento economico del personale degli enti locali, vengono periodicamente attribuiti ai dipendenti.

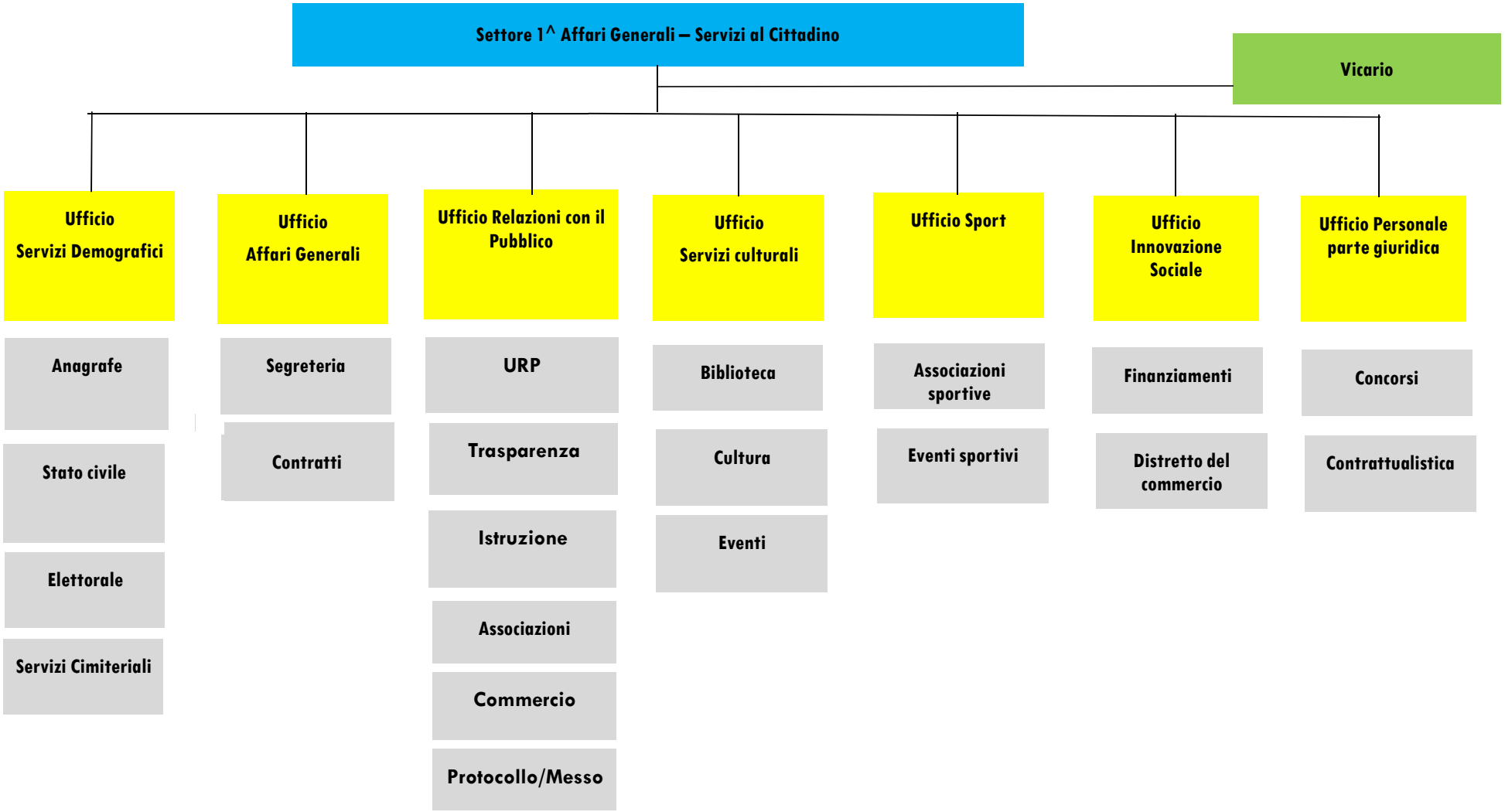
## TITOLO IV - DISPOSIZIONI FINALI E TRANSITORIE

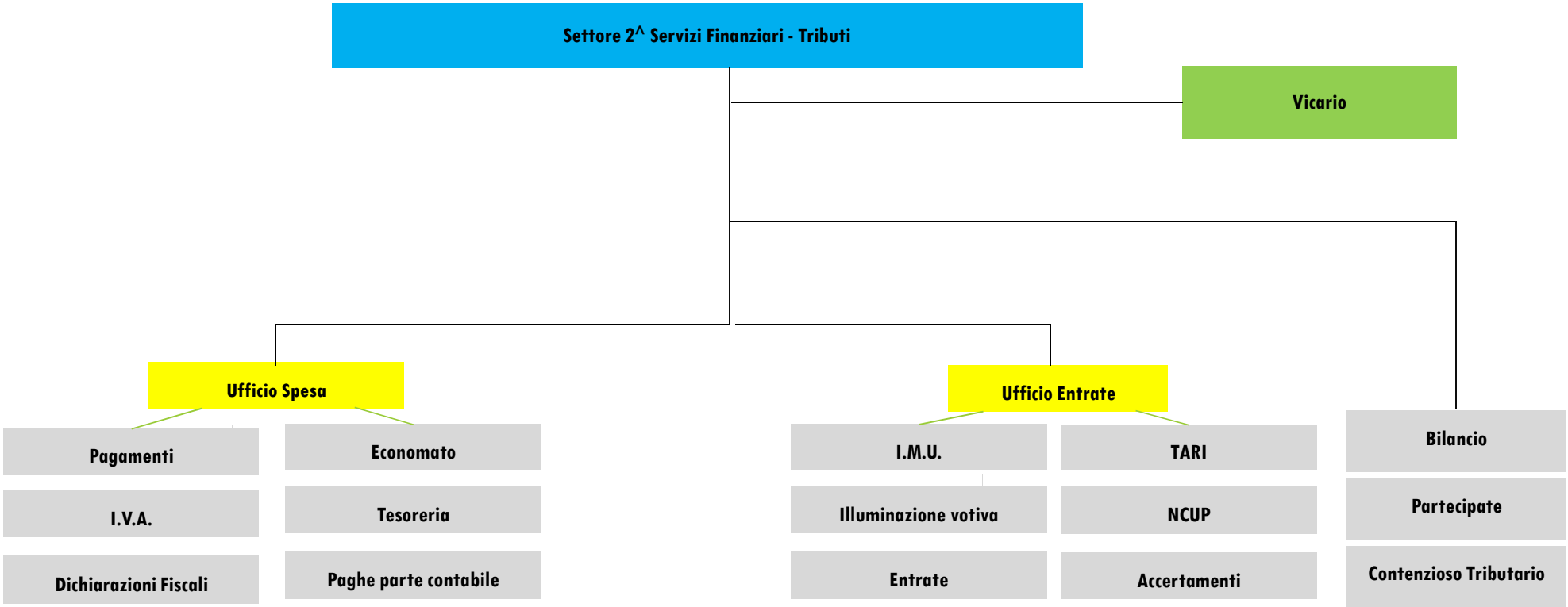
### Art. 31
### norma transitoria

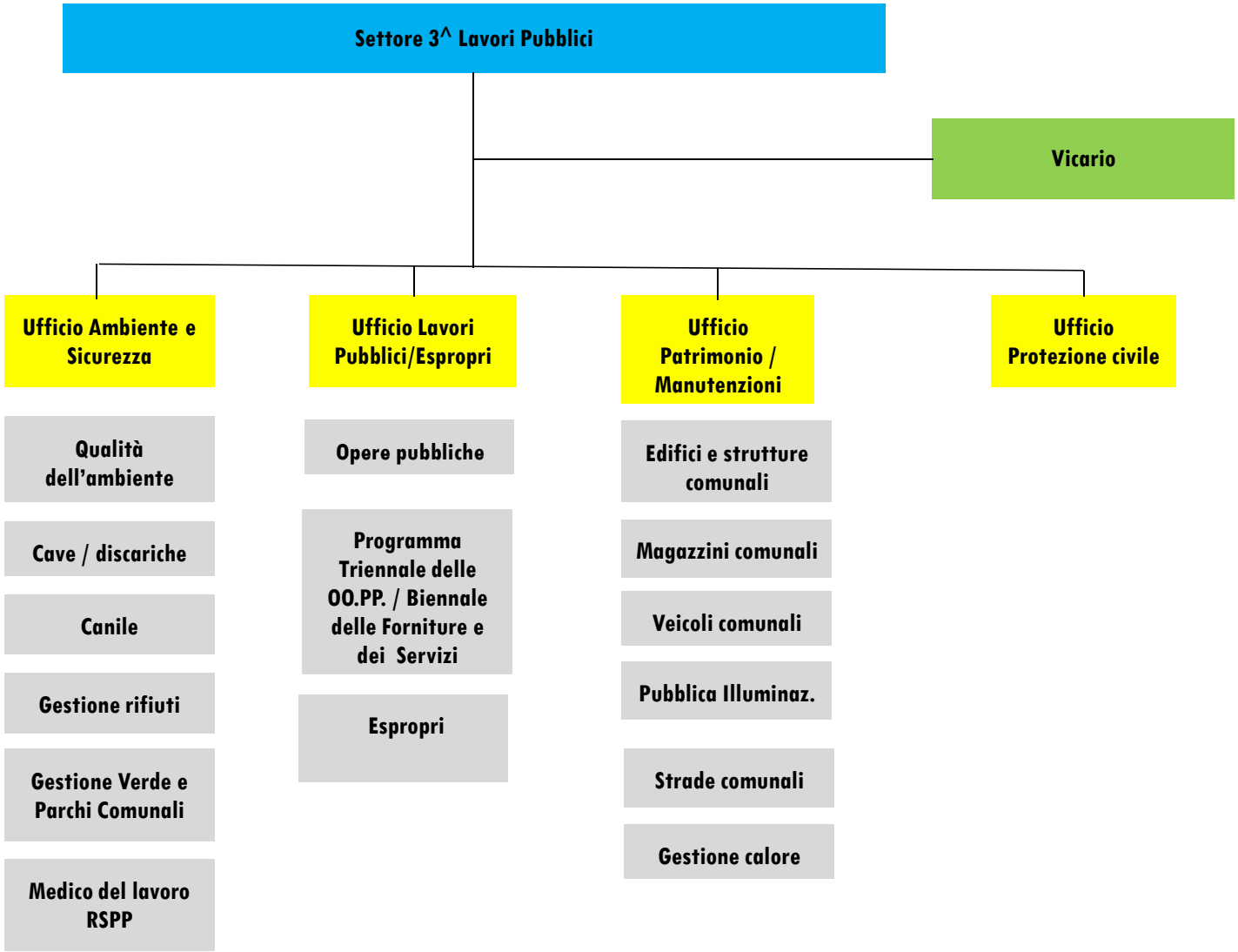
1. Agli adempimenti previsti dagli articoli 18 e 19 si dà corso entro tre mesi dall'entrata in vigore del presente regolamento.

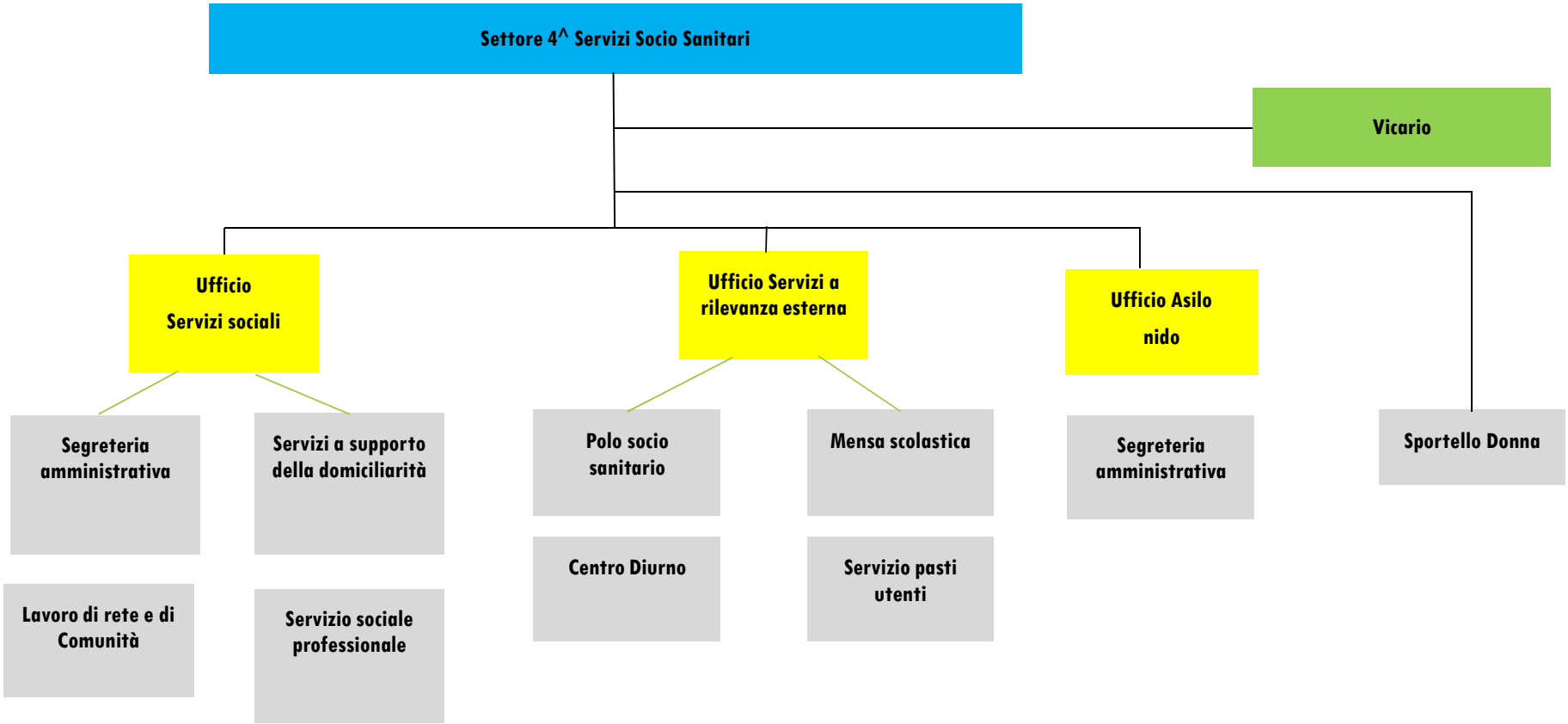
*2.* Agli adempimenti previsti dagli articoli 20 e 21 si dà corso nel termine di sei mesi dall'entrata in vigore del presente regolamento, salvo che l'emanazione di nuove disposizioni normative per la disciplina di tali materie non ne renda possibile il rispetto.

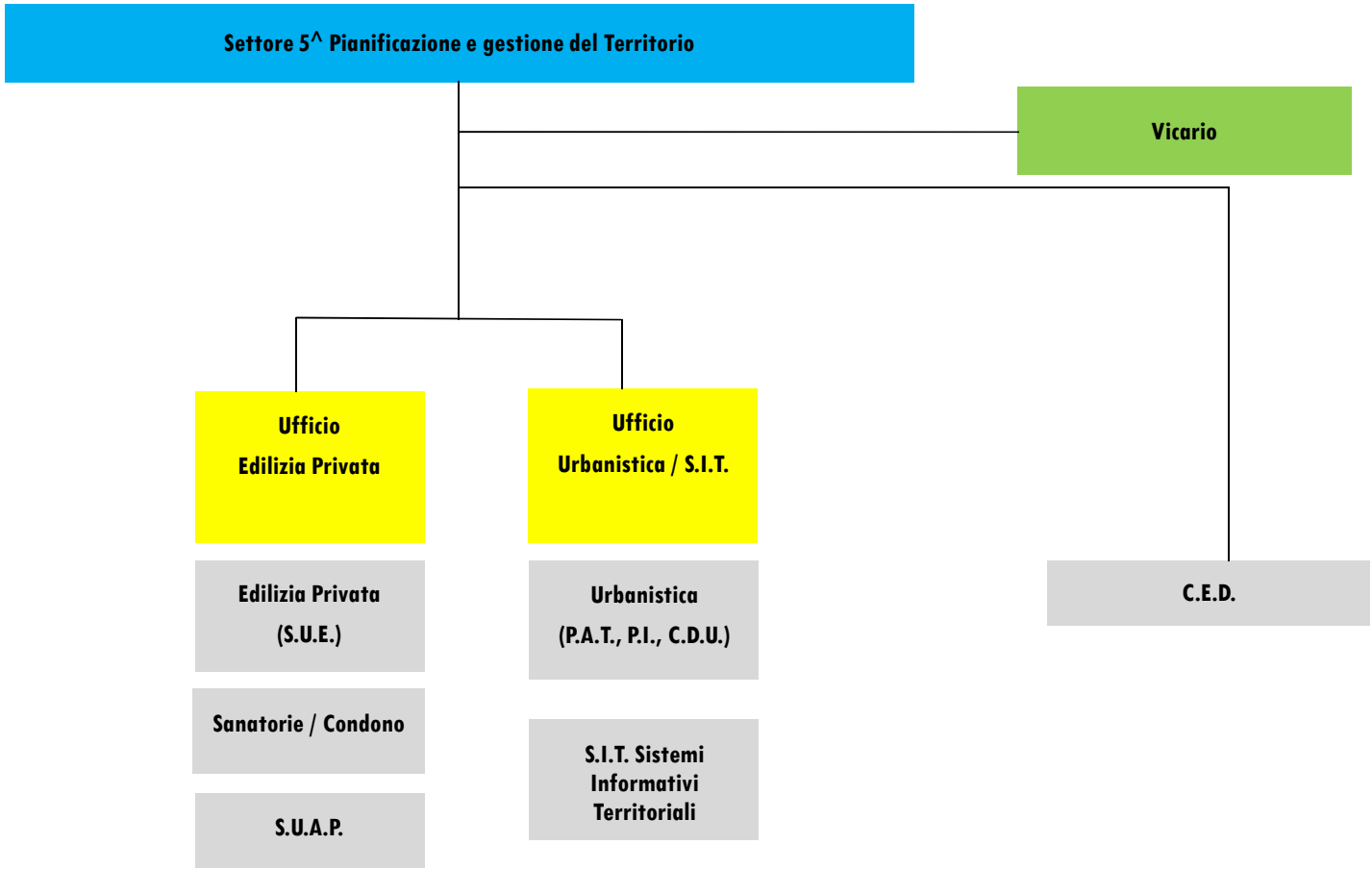

Consiglio Comunale
Sindaco
Giunta Comunale
Segretario Comunale
Settore1^ Affari Generali - Servizi al Cittadino
Settore 2^ Servizi Finanziari - Tributi
Settore 3^ Lavori Pubblici
Settore 4^ Servizi Socio Sanitari
Settore 5^ Pianificazione e gestione Territorio


Settore 1^ Affari Generali – Servizi al Cittadino
Vicario
Ufficio Servizi Demografici
Anagrafe
Stato civile
Elettorale
Servizi Cimiteriali
Ufficio Affari Generali
Segreteria
Contratti
Ufficio Relazioni con il Pubblico
URP
Trasparenza
Istruzione
Associazioni
Commercio
Protocollo/Messo
Ufficio Servizi culturali
Biblioteca
Cultura
Eventi
Ufficio Sport
Associazioni sportive
Eventi sportivi
Ufficio Innovazione Sociale
Finanziamenti
Distretto del commercio
Ufficio Personale parte giuridica
Concorsi
Contrattualistica


Settore 2^ Servizi Finanziari - Tributi
Vicario
Ufficio Spesa
Pagamenti
Economato
I.V.A.
Tesoreria
Dichiarazioni Fiscali
Paghe parte contabile
Ufficio Entrate
I.M.U.
TARI
Illuminazione votiva
NCUP
Entrate
Accertamenti
Bilancio
Partecipate
Contenzioso Tributario


Settore 3^ Lavori Pubblici
Vicario
Ufficio Ambiente e Sicurezza
Qualità dell'ambiente
Cave / discariche
Canile
Gestione rifiuti
Gestione Verde e Parchi Comunali
Medico del lavoro RSPP
Ufficio Lavori Pubblici/Espropri
Opere pubbliche
Programma Triennale delle OO.PP. / Biennale delle Forniture e dei Servizi
Espropri
Ufficio Patrimonio / Manutenzioni
Edifici e strutture comunali
Magazzini comunali
Veicoli comunali
Pubblica Illuminaz.
Strade comunali
Gestione calore
Ufficio Protezione civile


Settore 4^ Servizi Socio Sanitari
Vicario
Ufficio Servizi sociali
Ufficio Servizi a rilevanza esterna
Ufficio Asilo nido
Segreteria amministrativa
Servizi a supporto della domiciliarità
Lavoro di rete e di Comunità
Servizio sociale professionale
Polo socio sanitario
Centro Diurno
Mensa scolastica
Servizio pasti utenti
Segreteria amministrativa
Sportello Donna


Settore 5^ Pianificazione e gestione del Territorio
Vicario
Ufficio
Edilizia Privata
Ufficio
Urbanistica / S.I.T.
C.E.D.
Edilizia Privata
(S.U.E.)
Sanatorie / Condono
S.U.A.P.
Urbanistica
(P.A.T., P.I., C.D.U.)
S.I.T. Sistemi
Informativi
Territoriali

ALLEGATO SUB B)

# PROFILI PROFESSIONALI DEL COMUNE DI MARANO VICENTINO (VI), AI SENSI DELL'ART. 12 CCNL 16.11.2022.

# AREA DEGLI OPERATORI

Appartengono a quest'area i lavoratori che svolgono attività di supporto ai processi produttivi ed ai sistemi di erogazione dei servizi, che non presuppongono conoscenze specifiche e/o qualificazioni professionali, corrispondenti a ruoli ampiamenti fungibili.

**Specifiche professionali:**

• conoscenze generali di base per svolgere compiti semplici;

• capacità pratiche necessarie a risolvere problemi utilizzando metodi, strumenti, materiali e informazioni;

• responsabilità di portare a termine compiti, di risolvere problemi di routine e di completare attività di lavoro adeguando i propri comportamenti alle circostanze che si presentano.

**Requisiti di base per l'accesso:**

• assolvimento dell'obbligo scolastico.

I requisiti specifici saranno disciplinati in sede di bando di concorso.

**PROFILI**

1. **Operatore tecnico**

Sono richieste conoscenze di tipo operativo generale, la cui base teorica è acquisibile con l'assolvimento dell'obbligo scolastico, che si sviluppano attraverso esperienza diretta delle mansioni o corso di formazione professionale attinente alle mansioni da svolgere, che consistono in attività di carattere tecnico-manuali e di semplice e ordinaria manutenzione. Può inoltre svolgere lavori di pulizia e/o sorveglianza nelle strutture cui è assegnato. Svolge anche funzioni di necroforo.
Ha responsabilità limitata alla corretta esecuzione del proprio lavoro.
Le relazioni organizzative sono di tipo prevalentemente interno e limitate all'interazione tra pochi soggetti.

2. **Operatore generico**

Sono richieste conoscenze di tipo operativo generale, la cui base teorica è acquisibile con l'assolvimento dell'obbligo scolastico, che si sviluppano attraverso esperienza diretta nelle mansioni o corso di formazione professionale attinente alle mansioni da svolgere, che consistono in compiti di vigilanza, custodia e sorveglianza di locali e uffici; svolge inoltre semplici mansioni di tipo ausiliario rispetto a più ampi processi produttivi/amministrativi/educativo-assistenziali (ad esempio, fotocopiatura, distribuzione della corrispondenza, piccole commissioni, pulizia e disinfezione, collaborazione alla preparazione e distribuzione pasti, assistenza e custodia utenti).
Ha responsabilità limitata alla corretta esecuzione del proprio lavoro.
Le relazioni organizzative sono di tipo prevalentemente interne e limitate all'interazione tra pochi soggetti, quelle con l'utenza sono di natura diretta.

# AREA DEGLI OPERATORI ESPERTI

Appartengono a quest'area i lavoratori inseriti nel processo produttivo e nei sistemi di erogazione dei servizi e che ne svolgono fasi di processo e/o processi, nell'ambito di direttive di massima e di procedure predeterminate, anche attraverso la gestione di strumentazioni tecnologiche che presuppongono conoscenze specifiche e/o qualificazioni professionali.

**Specifiche professionali:**

- conoscenze per lo svolgimento di attività di tipo operativo, tecnico-manutentivo o attività di natura amministrativa di supporto;
- capacità di gestione di relazioni organizzative interne di tipo semplice anche tra più soggetti interagenti, relazioni esterne (con altre istituzioni) di tipo indiretto e formale;
- responsabilità di portare a termine compiti, di risolvere problemi di routine e di completare attività di lavoro adeguando i propri comportamenti alle circostanze che si presentano.

**Requisiti di base per l'accesso:**

- assolvimento dell'obbligo scolastico accompagnato da una specifica qualificazione professionale.

  I requisiti specifici saranno disciplinati in sede di bando di concorso.

1. **Operatore tecnico esperto**

Sono richieste buone conoscenze specialistiche, la cui base teorica è acquisibile con l'assolvimento dell'obbligo scolastico, accompagnato da una specifica qualificazione professionale ad indirizzo tecnico e attinente al posto; in alternativa scuola dell'obbligo più pratica professionale acquisita con esperienza lavorativa, attinente al posto. Le mansioni hanno contenuto di tipo operativo con responsabilità di risultati parziali rispetto a più ampi processi produttivi/amministrativi.
Provvede all'esecuzione di interventi di tipo manutentivo e risolutivo nel campo della costruzione su apparecchiature, attrezzature, immobili, verde pubblico, arredi, automezzi ed impianti, alla costruzione e all'utilizzo di macchinari complessi, motomezzi, automezzi e macchine operatrici per il trasporto di materiali e/o persone. Controlla gli interventi manutentivi sia di ditte appaltatrici sia gestiti in amministrazione diretta. E' richiesta la patente di guida di categoria B.
Può svolgere funzioni di Cuoco, provvedendo alla preparazione, manipolazione distribuzione, conservazione, e somministrazione di pasti, anche sul territorio.
Può prestare funzioni complementari e sussidiarie all'attività assistenziale con prestazioni di vario genere (anche infermieristica generica).
L'attività è caratterizzata da discreta complessità dei problemi da affrontare e discreta ampiezza delle soluzioni possibili. Le relazioni organizzative interne sono di tipo semplice anche tra più soggetti interagenti, quelle esterne (con altre istituzioni) sono di tipo indiretto e formale, quelle con l'utenza sono di natura diretta.
All'interno del personale di questo profilo verrà individuato il Capo operai, nonché il Cuoco.

2. **Operatore amministrativo esperto**

Sono richieste buone conoscenze specialistiche, la cui base teorica è acquisibile con l'assolvimento dell'obbligo scolastico, accompagnato da una specifica qualificazione professionale attinente al posto; in alternativa scuola dell'obbligo più pratica professionale acquisita con esperienza lavorativa, attinente al posto.
Le mansioni hanno contenuto di tipo operativo con responsabilità di risultati parziali rispetto a più ampi processi produttivi/amministrativi.
Provvede alla copiatura di testi e alla predisposizione di prospetti e/o tabelle con l'ausilio di strumenti informatici, all'utilizzo, gestione, conservazione e aggiornamento degli archivi nell'ambito del sistema di automazione dell'ente, rilascia certificazioni e documenti, notifica atti, utilizza centraline telefoniche complesse; nell'effettuazione del lavoro affidatogli, individua gli errori ed effettua le necessarie correzioni.
Può svolgere funzioni di messo, protocollazione, smistamento posta, svolge servizio di registrazione durante la seduta del Consiglio Comunale, disbrigo pratiche presso altri uffici pubblici usando per il suo lavoro l'auto di servizio.
L'attività è caratterizzata da discreta complessità dei problemi da affrontare e discreta ampiezza delle soluzioni possibili. Le relazioni organizzative interne sono di tipo semplice anche tra più

soggetti interagenti, quelle esterne (con altre istituzioni) sono di tipo indiretto e formale, quelle con l'utenza sono di natura diretta.

# AREA DEGLI ISTRUTTORI

Appartengono a quest'area i lavoratori strutturalmente inseriti nei processi amministrativi-contabili e tecnici e nei sistemi di erogazione dei servizi e che ne svolgono fasi di processo e/o processi, nell'ambito di direttive di massima e di procedure predeterminate, anche attraverso la gestione di strumentazioni tecnologiche. Tale personale è chiamato a valutare nel merito i casi concreti e ad interpretare le istruzioni operative. Risponde, inoltre, dei risultati nel proprio contesto di lavoro.

**Specifiche professionali:**

- conoscenze teoriche esaurienti; conoscenza della lingua inglese e delle applicazioni informatiche più diffuse;
- capacità pratiche necessarie a risolvere problemi di media complessità, in un ambito specializzato di lavoro;
- responsabilità di procedimento o infraprocedimentale, con eventuale responsabilità di coordinare il lavoro dei colleghi.

**Requisiti di base per l'accesso:**

- scuola secondaria di secondo grado.
  I requisiti specifici saranno disciplinati in sede di bando di concorso.

1. **Istruttore tecnico**

Sono richieste approfondite conoscenze specialistiche; la base teorica delle conoscenze richieste è acquisibile con la scuola secondaria di secondo grado: diploma di geometra o titolo di studio equipollente.
Le attività svolte hanno contenuto di concetto con responsabilità di risultati relativi a specifici processi produttivi/amministrativi.
Provvede a svolgere attività istruttoria in campo tecnico, amministrativo e contabile, propone gli interventi manutentivi, collabora alla progettazione di opere, o le progetta direttamente, può essere incaricato della direzione lavori. Nell'espletamento dell'attività di controllo effettua sopralluoghi di cantieri, fabbricati, aree pubbliche, istruisce e controlla pratiche edilizie, compresi adempimenti connessi e consequenziali (conteggi oneri, controlli abitabilità, ecc.).
L'attività è caratterizzata da media complessità dei problemi da affrontare, basata su modelli esterni predefiniti e significativa ampiezza delle soluzioni possibili.
Le relazioni interne sono anche di natura negoziale ed anche con posizioni organizzative al di fuori delle unità organizzative d'appartenenza, quelle esterne (con altre istituzioni) sono anche di tipo diretto, quelle con l'utenza sono di natura diretta, anche complesse, e negoziale.

2. **Istruttore informatico**

Sono richieste approfondite conoscenze specialistiche; la base teorica delle conoscenze richieste è acquisibile con la scuola secondaria di secondo grado: diploma di perito in informatica, ovvero altro diploma equivalente con specializzazione in informatica o altro diploma di scuola secondaria di secondo grado più corso di formazione in informatica riconosciuto a norma di legge, o altro diploma di scuola secondaria di secondo grado il cui corso di studi preveda lo studio dell'informatica.
Le attività svolte hanno contenuto di concetto con responsabilità di risultati relativi a specifici processi produttivi/amministrativi.
Provvede alla gestione e al controllo del sistema informatico, predispone l'analisi tecnica e la struttura degli archivi delle banche dati.

L'attività è caratterizzata da media complessità dei problemi da affrontare, basata su modelli esterni predefiniti e significativa ampiezza delle soluzioni possibili.
Le relazioni interne sono anche di natura negoziale ed anche con posizioni organizzative al di fuori delle unità organizzative d'appartenenza, quelle esterne sono anche di tipo diretto, quelle con l'utenza sono di natura diretta, anche complesse, e negoziale.

3. **Istruttore educativo (*PROFILO AD ESAURIMENTO*)**

Sono richieste approfondite conoscenze specialistiche; la base teorica delle conoscenze richieste è acquisibile con la scuola secondaria di secondo grado attinente al posto da ricoprire così come previsto dalla L.R. in vigore. Le attività svolte hanno contenuto di concetto con responsabilità di risultati relativi a specifici processi produttivi/amministrativi.
Promuove lo sviluppo psicologico del bambino, il suo primo processo formativo ed educativo teso alla sua socializzazione e all'apprendimento all'interno del gruppo dei coetanei. Può altresì operare nello svolgimento di compiti inerenti il campo socio-culturale, ivi compresa la formazione extrascolastica dei bambini in difficoltà.
L'attività è caratterizzata da media complessità dei problemi da affrontare, basata su modelli esterni predefiniti e significativa ampiezza di soluzioni possibili.
Le relazioni interne sono anche di natura negoziale ed anche con posizioni organizzative al di fuori delle unità organizzative d'appartenenza, quelle esterne (con altre istituzioni) sono anche di tipo diretto, quelle con l'utenza sono di natura diretta, anche complesse, e negoziale.

4. **Istruttore amministrativo**

Sono richieste approfondite conoscenze specialistiche; la base teorica delle conoscenze richieste è acquisibile con la scuola secondaria di secondo grado attinente al posto da ricoprire ed eventuale formazione specialistica.
Le attività svolte hanno contenuto di concetto con responsabilità di risultati relativi a specifici processi produttivi/amministrativi.
Svolge attività di carattere istruttorio in campo amministrativo, rilascia certificazioni e documenti, espleta prestazioni lavorative anche complesse, con conoscenza di procedure, metodologie, norme di legge e uso ed elaborazione dei dati relativi alle materie di competenza del settore.
L'attività è caratterizzata da media complessità dei problemi da affrontare, basata su modelli esterni predefiniti e significativa ampiezza delle soluzioni possibili.
Le relazioni interne sono anche di natura negoziale ed anche con posizioni organizzative al di fuori delle unità organizzative d'appartenenza, quelle esterne (con altre istituzioni) sono anche di tipo diretto, quelle con l'utenza sono di natura diretta, anche complesse, e negoziale.
Può svolgere funzioni di aiuto bibliotecario, se in possesso di idoneo titolo di studio.

5. **Istruttore contabile**

Sono richieste approfondite conoscenze specialistiche; la base teorica delle conoscenze richieste è acquisibile con la scuola secondaria di secondo grado: diploma di ragioneria o equipollente.
Le attività svolte hanno contenuto di concetto con responsabilità di risultati relativi a specifici processi produttivi/amministrati-vi/contabili.
Può coordinare l'attività di altro personale inquadrato nelle posizioni inferiori.
Svolge attività di carattere istruttorio in campo contabile/amministrativo, rilascia certificazioni e documenti, espleta prestazioni lavorative anche complesse, con conoscenza di procedure, metodologie, norme di legge e uso ed elaborazione dei dati relativi alle materie di competenza del settore
L'attività è caratterizzata da media complessità dei problemi da affrontare, basata su modelli esterni predefiniti e significativa ampiezza delle soluzioni possibili.
Le relazioni interne sono anche di natura negoziale ed anche con posizioni organizzative al di fuori delle unità organizzative d'appartenenza, quelle esterne (con altre istituzioni) sono anche di tipo diretto, quelle con l'utenza sono di natura diretta, anche complesse, e negoziale.

6. **Istruttore capo cuoco**

Sono richieste approfondite conoscenze specialistiche; la base teorica delle conoscenze richieste è acquisibile con la scuola secondaria di secondo grado: diploma di scuola alberghiera di 5 anni più esperienza lavorativa di almeno 3 anni.
Svolge attività specializzata consistente nella conduzione della cucina. Tale attività comprende la responsabilità dell'ordinazione, controllo e conservazione degli alimenti, la loro preparazione utilizzando le attrezzature a disposizione e seguendo le direttive degli organi preposti in relazione alle particolari esigenze dietetiche degli utenti. Assicura l'applicazione delle norme di sicurezza del personale della cucina.
Ha inoltre la responsabilità della gestione magazzino, controllo giacenze e fabbisogni, inventario, verifica dell'efficienza dei macchinari e attrezzatura. Coordina il personale della cucina.
Le relazioni interne sono anche di natura negoziale ed anche con posizioni organizzative al di fuori delle unità organizzative d'appartenenza, quelle esterne (con altre istituzioni) sono anche di tipo diretto, quelle con l'utenza sono di natura diretta, anche complesse, e negoziale.

# AREA DEI FUNZIONARI E DELLA ELEVATA QUALIFICAZIONE

Appartengono a quest'area i lavoratori strutturalmente inseriti nei processi amministrativi-contabili e tecnici e nei sistemi di erogazione dei servizi che nel quadro di indirizzi generali, assicurano il presidio di importanti e diversi processi, concorrendo al raggiungimento degli obiettivi stabiliti, assicurando la qualità dei servizi e dei risultati, la circolarità delle comunicazioni, l'integrazione/facilitazione dei processi, la consulenza, il coordinamento delle eventuali risorse affidate, anche attraverso la responsabilità diretta di moduli e strutture organizzative.
Appartengono, altresì, a quest'area i lavoratori che svolgono attività, negli ambiti educativi, dell'insegnamento, della formazione, dell'assistenza della cura diretta all'utenza.

**Specifiche professionali:**

- conoscenze altamente specialistiche; conoscenza della lingua inglese e delle applicazioni informatiche più diffuse;
- competenze gestionali e socio-relazionali, adeguate ad affrontare, con elevata consapevolezza critica, problemi di notevole complessità;
- capacità di lavoro in autonomia accompagnata da un grado elevato di capacità gestionale, organizzativa, professionale atta a consentire lo svolgimento di attività di conduzione, coordinamento e gestione di funzioni organizzativamente articolate di significativa importanza e responsabilità e/o di funzioni ad elevato contenuto professionale e specialistico, implicanti anche attività progettuali, pianificatorie e di ricerca e sviluppo;
- responsabilità amministrative e di risultato, a diversi livelli, in ordine alle funzioni specialistiche e/o organizzative affidate, inclusa la responsabilità di unità organizzative; responsabilità amministrative derivanti dalle funzioni organizzate affidate e/o conseguenti ad espressa delega di funzioni da parte del dirigente in conformità agli ordinamenti delle amministrazioni.

**Requisiti di base per l'accesso:**

- laurea (triennale o magistrale), eventualmente accompagnata da iscrizione ad albi professionali.
  I requisiti specifici saranno disciplinati in sede di bando di concorso.

1. **Funzionario tecnico**

Sono richieste elevate conoscenze plurispecialistiche , la cui base teorica di conoscenze è acquisibile con laurea (triennale o magistrale), in materie attinenti al posto da ricoprire, eventualmente accompagnata da iscrizione ad albi professionali.
Le attività svolte hanno contenuto tecnico, gestionale-direttivo, con responsabilità di risultati relativi ad importanti e diversi processi produttivi/amministrativi.
Espleta attività di ricerca, acquisizione, elaborazione e illustrazione di dati e norme tecniche al fine della predisposizione di progetti ed elaborati inerenti la realizzazione e/o manutenzione di edifici, impianti e infrastrutture. Collabora alla progettazione di opere o le progetta direttamente, svolge direzione lavori, collaudi, ecc.
Coordina l'attività di altro personale inquadrato nelle posizioni inferiori.
Può essere richiesta specifica abilitazione.
Le attività sono caratterizzate da elevata complessità dei problemi da affrontare basata su modelli teorici non immediatamente utilizzabili ed elevata ampiezza delle soluzioni possibili.
Le relazioni organizzative interne sono di natura negoziale e complessa, gestite anche tra unità organizzative diverse da quella d'appartenenza, quelle esterne (con altre istituzioni) sono di tipo diretto, anche con rappresentanza istituzionale e quelle con gli utenti sono di natura diretta, anche complesse, e negoziale.

2. **Funzionario amministrativo**

Sono richieste elevate conoscenze plurispecialistiche, la cui base teorica di conoscenze è acquisibile con laurea (triennale o magistrale), in materie attinenti al posto da ricoprire.
Le attività svolte hanno contenuto amministrativo, gestionale o direttivo, con responsabilità di risultati relativi ad importanti e diversi processi produttivi/amministrativi.
Istruisce, predispone e redige atti e documenti riferiti all'attività amministrativa dell'ente; espleta attività di analisi, studio ed elaborazione di dati amministrativo-contabili in funzione della programmazione economico-finanziaria del suo settore.
Coordina l'attività di altro personale inquadrato nelle posizioni inferiori.
Può svolgere funzioni di Vicesegretario Comunale.
Le attività sono caratterizzate da elevata complessità dei problemi da affrontare basata su modelli teorici non immediatamente utilizzabili ed elevata ampiezza delle soluzioni possibili.
Le relazioni organizzative interne sono di natura negoziale e complessa, gestite anche tra unità organizzative diverse da quella d'appartenenza, quelle esterne (con altre istituzioni) sono di tipo diretto, anche con rappresentanza istituzionale e quelle con gli utenti sono di natura diretta, anche complesse, e negoziale.

3. **Funzionario amministrativo contabile**

Sono richieste elevate conoscenze plurispecialistiche, la cui base teorica di conoscenze è acquisibile con laurea (triennale o magistrale), in materie attinenti al posto da ricoprire.
Le attività svolte hanno contenuto amministrativo-contabile-finanziario, gestionale o direttivo, con responsabilità di risultati relativi ad importanti e diversi processi produttivi/amministrativi.
Istruisce, predispone e redige atti e documenti riferiti all'attività amministrativa-contabile dell'ente; espleta attività di analisi, studio ed elaborazione di dati amministrativi-contabili in funzione della programmazione economico-finanziaria.
Coordina l'attività di altro personale inquadrato nelle posizioni inferiori.
Le attività sono caratterizzate da elevata complessità dei problemi da affrontare basata su modelli teorici non immediatamente utilizzabili ed elevata ampiezza delle soluzioni possibili.
Le relazioni organizzative interne sono di natura negoziale e complessa, gestite anche tra unità organizzative diverse da quella d'appartenenza, quelle esterne (con altre istituzioni) sono di tipo diretto, anche con rappresentanza istituzionale e quelle con gli utenti sono di natura diretta, anche complesse, e negoziale.

4. **Funzionario socio-assistenziale**

Sono richieste elevate conoscenze plurispecialistiche, la cui base teorica di conoscenze è acquisibile con laurea (triennale o magistrale), in materie attinenti al posto da ricoprire.

Le attività svolte hanno contenuto socio-assistenziale sia nel territorio sia nella struttura, con responsabilità di risultati relativi ad importanti e diversi processi produttivi/amministrativi.
Svolge attività di studio, di definizione, di attivazione e, all'occorrenza, di esecuzione di progetti/interventi, di iniziative, di attività integrative, anche nei vari settori di socializzazione e di animazione.
Può coordinare l'attività di altro personale inquadrato nelle posizioni inferiori.
Per FUNZIONI DI ASSISTENTE SOCIALE: è richiesta specifica iscrizione all'albo professionale degli assistenti sociali.
Le attività possono essere caratterizzate da elevata complessità dei problemi da affrontare basata su modelli teorici non immediatamente utilizzabili ed elevata ampiezza delle soluzioni possibili.
Le relazioni organizzative interne sono di natura negoziale e complessa, gestite anche tra unità organizzative diverse da quella d'appartenenza, quelle esterne (con altre istituzioni) sono di tipo diretto, anche con rappresentanza istituzionale e quelle con gli utenti sono di natura diretta, anche complesse, e negoziale.

Allegato sub C)

# REGOLAMENTO SULL'ORDINAMENTO E ORGANIZZAZIONE DELL'UFFICIO PER LE RELAZIONI CON IL PUBBLICO – URP

*Art. 1*
*Finalità del regolamento*

Scopo del presente regolamento è definire i compiti e l'organizzazione dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico del Comune di Marano Vicentino, ai sensi di quanto disposto dall'art. 8, comma 2°, Legge 7 giugno 2000, n. 150

## *Titolo I*
## *Compiti dell'URP*

*Art. 2*
*Compiti e destinatari dell'attività dell' URP*

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico**,** di seguito denominato URP, ha i seguenti compiti:

- rendere disponibili e fornire al pubblico informazioni relative all'attività del Comune, ai servizi da esso svolti, al loro funzionamento e alla struttura dell'amministrazione, promuovendone la loro conoscenza;
- favorire i processi interni di semplificazione delle procedure e di modernizzazione degli apparati;
- illustrare e favorire la conoscenza delle disposizione normative e amministrative;
- favorire l'esercizio del diritto di informazione sul procedimento amministrativo, di partecipazione allo stesso e di accesso ai documenti amministrativi di cui alla legge 7 agosto 1990 n. 241;
- verificare la qualità dei servizi e il gradimento degli stessi, anche in collaborazione con gli altri Servizi.

L'attività dell' URP è indirizzata ai cittadini italiani, comunitari ed extracomunitari, alle collettività e agli enti, pubblici e privati, nazionali e stranieri.

*Art. 3*
Attività di comunicazione

All' URP è attribuito, in particolare**,** il compito di fornire al pubblico adeguate informazioni relative ai servizi, alle strutture, ai compiti, ai procedimenti e al funzionamento dell'amministrazione.

Tale attività si sostanzia:

- nel garantire agli utenti le informazioni di primo livello attinenti i vari uffici dell'amministrazione, consentendo l'accesso al materiale illustrativo predisposto dagli uffici stessi;
- nell'assicurare agli utenti la modulistica necessaria alla presentazione di istanze all'amministrazione;
- nella produzione e messa a disposizione degli utenti di materiale illustrativo, documentazione e pubblicistica relativa ai servizi, alle strutture e ai compiti dell'amministrazione nel suo complesso. Tale attività è svolta in interazione con i singoli Settori, competenti per materia;
- nel gestire ed aggiornare il Sito Internet del Comune;
- nel gestire i pagamenti dei diritti comunali in accordo con i singoli Settori;
- nel consegnare la pratiche, le autorizzazioni, i provvedimenti comunali in accordo con i singoli Settori.

L'URP riceve i documenti al front-office del Comune che verranno poi indirizzati all'Ufficio Protocollo.

*Art. 4*
*Attività di illustrazione delle disposizioni normative e amministrative*

All' URP è attribuito il compito di illustrare il contenuto delle disposizioni normative e amministrative che attengono all'attività dell'amministrazione e di renderne disponibili i testi al pubblico.

Con particolare riferimento alle disposizioni amministrative, la legittimità della comunicazione a terzi e la scelta relativa alle modalità di comunicazione degli atti dovrà essere valutata in collaborazione con gli uffici a cui tali atti si riferiscono: l'URP è autorizzato a comunicare al pubblico solo gli atti per i quali la comunicazione sia ammessa in via generale o sia consentita dall'ufficio competente.

*Art. 5*
*La partecipazione al procedimento amministrativo e l'accesso ai documenti amministrativi-procedimento*

L'URP ha il compito di favorire l'esercizio dei diritti di cui alla legge 7 agosto 1990 n. 241 anche attraverso la predisposizione di attività dirette a assicurare un'adeguata informazione del pubblico.

Per quanto riguarda l'esercizio del diritto di accesso ai documenti amministrativi, all' URP è attribuito il compito di ricevere le richieste di accesso quando siano ad esso direttamente presentate e di gestire quelle inviate genericamente all'amministrazione per l'aggiornamento di una banca dati unitaria. In tali casi l' URP provvede ad individuare l'ufficio competente e a trasmettere tempestivamente la richiesta.

Responsabile del procedimento di accesso è il Responsabile del Settore, o suo delegato, addetto al Settore competente a formare l'atto o competente per materia od in ordine alle informazioni richieste.

Il Responsabile dell'accesso:

- Riceve la richiesta di accesso dall'URP;
- Trasmette al responsabile URP le richieste di accesso direttamente presentategli.
- Decide l'ammissione delle richieste e provvede a tutte le operazioni per l'esercizio dei diritti di accesso, con le modalità ed entro i termini previsti dal regolamento.
- Dispone l'esclusione, il differimento, l'esercizio del diritto di accesso nei casi previsti dalle leggi e dal regolamento.
- Trasmette il provvedimento da indirizzare al richiedente all'URP per l'aggiornamento della banca dati ed al fine di garantire il rispetto dei tempi e modalità previste dalla legge e dal regolamento.

I rapporti con i soggetti che richiedono l'accesso sono curati dal responsabile URP il quale è tenuto a collaborare per l'emissione dell'atto finale.

Inoltre il responsabile URP su richiesta dell'interessato o su propria valutazione nel caso di richieste di accesso che riguardano più settori, concorda con gli interessati le modalità per l'espletamento del diritto di accesso.

Il responsabile dell' URP e il personale da lui incaricato promuovono iniziative volte, anche con il supporto di procedure informatiche, al miglioramento dei servizi per il pubblico, alla semplificazione, all'accelerazione delle procedure e all'incremento delle modalità di accesso informale alle informazioni in possesso dell'amministrazione e ai documenti amministrativi.

*Art. 6*
*L'attività di verifica della qualità dei servizi.*

All' URP è attribuito il compito di attivare strumenti di verifica della qualità dei servizi e del gradimento degli stessi da parte degli utenti. tenendo conto di quanto stabilito dalle Carte dei servizi.

L'URP svolgerà tale attività in collaborazione con gli altri Settori/Servizi, con le modalità che ritiene più adeguate prestando particolare attenzione alle segnalazioni e ai reclami ricevuti.

*Art. 7*
*L'attività di gestione delle segnalazioni, reclami*.

L'utenza può rivolgersi all' URP per segnalare disfunzioni e sporgere reclami. Ricevuto un reclamo o una segnalazione l' URP contatta l'ufficio competente affinché fornisca le informazioni utili per rispondere adeguatamente all'utente insoddisfatto.

Si rimanda al Titolo IV del presente regolamento la gestione dei reclami.

## *Titolo II*
## *La struttura logistica e gli strumenti dell'URP*

### *Art. 8*
### *La struttura logistica e gli strumenti dell'URP*

L'attività dell' URP è svolta attraverso uno sportello centrale per il contatto con il pubblico.

### *Art. 9*
### *Gli strumenti dell' URP*

L'URP**,** per lo svolgimento della sua attività**,** utilizza gli strumenti che ritiene più adeguati alle_domande dell'utenza (sportello, telefono, posta, e-mail, linee dirette, sito web, etc.). Nel contatto con il pubblico, l'ufficio si adegua alla modalità di comunicazione richiesta dall'utenza, purché ciò non comporti un dispendio eccessivo di mezzi e risorse.

L'URP promuove l'adozione di tecnologie nella comunicazione con il pubblico, proponendo, quando necessario, modifiche alla modulistica per le istanze alla pubblica amministrazione e collaborando con gli uffici competenti alla definizione delle modalità del loro recepimento attraverso tecnologie informatiche e telematiche.

### Art. 10
### *Il sistema informativo (BANCHE DATI)*

L'URP svolge la propria attività valendosi di un sistema informativo sui servizi, le strutture e il funzionamento dell'amministrazione tale da consentirgli di individuare per ogni servizio le relative informazioni di dettaglio. L'aggiornamento del sistema informativo affidato ai referenti dell' URP di_cui all'art. 14**,** è di competenza dei singoli uffici, in ragione delle rispettive attività.

## *Titolo III*
## *L'organizzazione*

### Art. 11
### *Il personale*

Per consentire una gestione ottimale delle attività di contatto con il pubblico e di redazione e per garantire orari di servizio adeguati alle esigenze dell'utenza, l'URP ricorre a personale dipendente e a collaborazioni esterne per attività specifiche.

All' URP è assegnato personale dell'attuale dotazione organica dell'Ente in possesso di idonea qualificazione e con elevata capacità di avere contatti con il

pubblico, secondo quanto disposto dall'art. 11, comma 3°, Decreto legislativo 30 marzo 2001 n. 165 e dal DPR 21 settembre 2001 n. 422.

Art. 12
*Formazione del personale*

L'URP predispone, in collaborazione con il Settore Programmazione del Personale e Formazione, programmi di formazione specifici per il proprio personale.

Art. 13
*I referenti dell' URP*

I Capi Settore sono i referenti deputati a gestire i rapporti con l'URP.

Qualora richiesto dall' URP e ritenuto opportuno dal Capo Settore competente, possono essere nominati referenti anche di singole specifiche attività.

L'attività dei referenti di cui ai precedenti commi ed in particolare di quelli competenti per gli uffici di sportello è coordinata dall' URP anche mediante la previsione di riunioni periodiche.

Art. 14
*I compiti dei referenti*

Ai referenti è attribuito in particolare il compito di:

- aggiornare il sistema informativo di cui all'articolo 10;
- segnalare all' URP tutte le novità inerenti i servizi, i procedimenti amministrativi, la struttura e il suo funzionamento e trasmettere la relativa modulistica;
- contattare il responsabile del procedimento o dell'ufficio competente, tutte le volte che l'URP abbia necessità di acquisire informazioni puntuali su questioni specifiche, nel caso ad esempio di esercizio del diritto di accesso o di gestione e monitoraggio del reclamo;
- collaborare con i responsabili delle linee dirette degli uffici di appartenenza per consentire il coordinamento e l'omogeneità del servizio di cui all'articolo 11.

Art. 15
*Tempi di risposta dei referenti*

Il referente di ogni settore aggiorna tempestivamente il sistema informativo. Il referente deve fornire le informazioni richieste nei tempi che saranno stabiliti dall' URP e dei Settori coinvolti.

Art. 16
*Programmi di formazione e informazione dei referenti*

L'URP, in collaborazione con il Servizio Personale, predispone programmi di formazione e informazione per i referenti sugli argomenti di loro competenza.

Art. 17
*Iniziative di semplificazione e accelerazione delle procedure*

L'URP propone iniziative volte alla semplificazione e all'accelerazione delle procedure amministrative ed al miglioramento dei servizi al pubblico anche favorendo la comunicazione interna e lo scambio reciproco di informazioni.

Art. 18
*Coordinamento con gli URP degli altri enti*

L'URP promuove, anche attraverso le reti civiche, iniziative di coordinamento e collaborazione con gli URP di altre amministrazioni.

Art. 19
*Tutela dei dati personali*

Ai sensi dell'articolo 27 della legge 675/96, l'URP può trattare i dati personali di cui venisse a conoscenza nello svolgimento delle attività descritte nel presente regolamento e ha, inoltre, la facoltà di comunicarli a terzi, quando ciò risultasse necessario per l'esercizio delle funzioni ad esso attribuite.

Può, infine, trattare i dati sensibili, nell'esercizio delle sue funzioni, per le finalità indicate dal decreto 135/99. Nell'ambito di dette finalità e nei limiti stabiliti da tale decreto ne é consentita anche la comunicazione a terzi.

## *Titolo IV*
## *Segnalazioni e Reclami*

Art. 20
Definizione di Reclamo, Segnalazione, Suggerimento

Chiunque singolarmente, o in forma associata ha il diritto di presentare al Comune di Marano Vicentino segnalazioni, reclami, proposte, suggerimenti riguardanti i servizi erogati dall'Amministrazione stessa.
Al fine di una corretta gestione si definisce:

**Reclamo** Comunicazione con la quale l'utente avanza un'ingiustizia, un'irregolarità nell'erogazione di un servizio.

Il reclamo è quindi teso ad esprimere la personale insoddisfazione dell'utente in relazione alle proprie aspettative. L'utente che presenta un reclamo formale deve sottoscriverlo ed indicare i propri dati anagrafici.

**Segnalazione** *reclamo informale*
Comunicazione generica con la quale l'utente lamenta una personale insoddisfazione in relazione alle proprie aspettative.
Ai fini della presente procedura si definisce segnalazione il reclamo informale ossia la comunicazione non sottoscritta dall'utente o priva dei dati anagrafici.

**Suggerimento** Comunicazione con la quale l'utente propone una soluzione operativa per il miglioramento del servizio.
Il suggerimento è uno strumento di dialogo che permette all'utente di fornire un contributo costruttivo alla gestione del servizio.
L'utente che presenta un suggerimento non è tenuto alla sottoscrizione,
né all'indicazione dei propri dati anagrafici.

## Art.21
## Modalità di presentazione

La segnalazione, il reclamo o il suggerimento, a seconda dei casi, potranno essere presentati all'URP (possono essere ricevuti da ogni operatore che, per qualunque motivo, si trovi a contatto con l'utenza e registrate in un unico programma):
Il **reclamo**, quale comunicazione formale e scritta, può essere ricevuto tramite:
- fax
- posta ordinaria
- posta elettronica con firma digitale
- presentazione diretta al front-office da parte dell'utente

La **segnalazione ed il suggerimento**, possono essere anche verbali e possono essere ricevuta tramite telefono o verbalmente allo sportello.
Il **reclamo formale**, in quanto sottoscritto e completo dei dati anagrafici deve essere protocollato;
La **segnalazione,** in quanto non sottoscritta e/o non completa dei dati anagrafici, non può essere protocollata, ma verrà comunque registrata nel programma di gestione delle segnalazioni.

## Art. 22
## Registrazione – Protocollazione

Il reclamo viene numerato progressivamente nel programma di gestione delle segnalazioni dell'URP, deve essere protocollato.
Effettuata la protocollazione il reclamo deve essere smistato all'ufficio competente.
La segnalazione e il suggerimento sono annotati sul Registro delle comunicazioni tenuto a cura dell'URP.
I reclami, le segnalazioni anonime verranno prese in considerazione solo se evidenziano una finalità ed utilità pubblica.

L'URP provvede a registrare la segnalazione ed ad inoltrarla all'ufficio competente entro il giorno successivo dal ricevimento della stessa. Copia dei reclami vengo inviati all'Amministratore competente.
Il responsabile di processo deve fornire all'URP la risposta entro 20 giorni utilizzando, il programma condiviso o l'apposito spazio del modulo. In questo modo si garantisce la trasparenza dell'iter procedimentale senza trascurare il vantaggio di un'agevole conservazione degli atti.

## Art. 23
## Risposta all'Utente

L'Urp per segnalazioni o suggerimenti di cui è già disponibile una risposta, procede immediatamente allo Sportello, per telefono a rispondere al segnalante in base una banca dati informatizzata e registra la chiusura del ticket di segnalazione o suggerimento.
L'URP ha il compito di concludere il flusso comunicativo dei reclami, predisponendo la risposta all'utente sulla base di quanto rappresentato dal responsabile del settore competente.
La risposta, firmata dal Capo Settore Competente, viene trasmessa all'utente entro il termine massimo di 30 giorni dal ricevimento della comunicazione.
Al fine di favorire la conclusione del processo delle segnalazioni possono essere promossi degli incontri tra i responsabili dei settori coinvolti.

## Art. 24
## Attività di monitoraggio e verifica

L'URP effettuerà monitoraggi sul processo delle segnalazioni con particolare attenzione alla conclusione dell'accesso ed ai tempi di risposta segnalando tempestivamente al responsabile del settore ed all'assessore competente eventuali ritardi od omissioni.
Il responsabile dell'URP ogni mese comunica al Sindaco, alla Giunta, al Segretario Comunale i report delle segnalazioni.

## Art. 25
## Banca dati

Al fine di tener costantemente aggiornata la Banca Dati (Sito Internet, Programma Urp) gli addetti e responsabili dei settori devono costantemente trasmettere le informazioni all'Urp secondo il Regolamento Vigente.
All'interno del programma dell'Urp per permettere una più agevole risposta verranno codificati dei temi tipo con lo scopo di codificare una relativa risposta e stabilire dei tempi di chiusura dell'accesso.