



Comune di Iglesias

Periodo di riferimento:	Anno 2025
Assessorato:	Referente: Sindaco Mauro Usai
Centro di responsabilità:	TUTTI I DIRIGENTI DEI SETTORI
Linee di mandato del Sindaco approvate con deliberazione del Consiglio comunale n. 39 del 28 settembre 2024	
D.U.P.	Approvato con deliberazione del Consiglio comunale n. 54 del 12 dicembre 2024
Staff	Amministrativo Contabile – (struttura organizzativa D.G.C. n. 260 del 03.09.2024 e s.m.i)
Ufficio	Organizzazione e sviluppo risorse umane e performance*

**trattandosi di obiettivo trasversale che riguarda più settori comunali – è stato indicato l'ufficio che coordinerà le attività individuandolo appunto nell'ufficio "Organizzazione e sviluppo risorse umane e performance"*

Linea strategica	n. 15 del D.U.P. "Iglesias, Città Trasparente: miglioramento della macchina amministrativa. Trasparenza, Anticorruzione, Legalità. P.N.R.R.
Azione strategica comune a tutte le linee strategiche	"Far conoscere meglio i servizi offerti dal Comune" e dotarsi di una "struttura flessibile in grado di rispondere con tempestività e professionalità ai bisogni dei cittadini."
Obiettivo operativo trasversale	Predisposizione delle Carte dei Servizi riferite ai seguenti Uffici: Servizi Demografici, Affari Generali, Tributi, Risorse Umane, Patrimonio, Cimiteri, Ambiente, Asilo Nido, Servizi Socio Assistenziali, Polizia Locale.



Missione 001	Servizi istituzionali e di gestione
Programma 010	Risorse umane

Interconnessione con altri servizi	
Cod.	Descrizione
	Si prevede una interconnessione con i seguenti Uffici comunali:
	1 - Servizi Demografici
	2 - Affari Generali
	3 - Tributi
	4 - Risorse Umane
	5 - Patrimonio
	6 - Cimiteri
	7 - Ambiente
	8 - Asilo Nido
	9 - Servizi Socio Assistenziali.
	10 – Polizia Locale.

Interconnessione con altri obiettivi		
Cod.	Descrizione	Dipendenza
	La predisposizione della Carta dei Servizi ha una diretta interconnessione con gli obiettivi del Piano degli obiettivi 2025 che attuano le linee strategiche del DUP 2025 e del PIAO 2025 in materia di Trasparenza.	Le azioni coinvolgono tutti i settori dell'ente con particolare riferimento agli uffici i cui servizi offerti hanno un più immediato impatto con gli utenti. Soggetti coinvolti: Dirigenti, Servizi Demografici, Affari Generali, Tributi, Risorse Umane, Patrimonio, Cimiteri, Ambiente, Asilo Nido, Servizi Socio Assistenziali, Polizia Locale, Responsabili di E.Q. e Dipendenti.

In sede di avvio della predisposizione della Carta e dei Servizi si ritiene di dare priorità ai suddetti uffici i cui servizi offerti hanno un più immediato impatto con gli utenti		
---	--	--

PREMESSA.

La Carta dei Servizi è uno strumento di gestione e di controllo della qualità dei servizi, finalizzato ad evidenziare le caratteristiche e i contenuti dei servizi erogati, le modalità di accesso e fruizione e, infine, le eventuali forme di tutela degli utenti per il mancato rispetto degli standard. Presupposto centrale della carta dei servizi è infatti l'individuazione degli standard di qualità, che rappresentano, anche in termini quantitativi, l'impegno dell'ente verso gli utenti finali dei servizi stessi.

Si rileva la necessità di definire un modello standard della carta di servizio, finalizzato a renderne omogenea la struttura ed i contenuti e ad attivare un "processo", che prevede nella costruzione della carta dei servizi, il coinvolgimento, nelle diverse fasi e con modalità differenti, del personale che eroga il servizio. Tutte le carte dei servizi dovranno essere pubblicate, ai sensi delle norme in materia di trasparenza, sul sito web del Comune di Iglesias, sezione "Amministrazione Trasparente".

FINALITA'

La filosofia che accompagnerà l'insieme delle attività che saranno poste in essere consiste nella progettazione e conseguente erogazione di servizi che mettano al centro della propria azione i bisogni e le aspettative dei cittadini e, in generale, degli stakeholder. Ciò anche in considerazione della sempre più intensa pressione verso una maggiore trasparenza dell'azione amministrativa che si concretizza:

- nel dar conto all'esterno e in particolare al complesso degli stakeholder, in modo esaustivo e comprensibile, del corretto utilizzo delle risorse e della produzione di risultati in linea con gli scopi istituzionali;
- nell'esigenza di introdurre logiche e meccanismi di maggiore responsabilizzazione interna all'ente relativamente all'impiego delle risorse e alla produzione dei risultati collegati.

METODOLOGIA

Ai fini della misurazione e valutazione della performance organizzativa, la metodologia assunta si basa su più dimensioni della qualità del servizio:

- La qualità percepita dall'utente (rilevabile tramite indagini di *customer satisfaction*) per la quale si rimanda all'obiettivo riferito alla qualità dei servizi relativo alla somministrazione dei questionari;
- La qualità effettiva del servizio, a sua volta rappresentata da molteplici dimensioni (tra cui accessibilità, tempestività, trasparenza, efficacia) misurabili attraverso gli indicatori e relativi standard di qualità, che confluiscono nelle carte dei servizi di cui al presente obiettivo, intese quali strumenti per la riqualificazione del rapporto utente/cliente e ente erogatore. In quest'ottica anche la comunicazione periodica degli esiti della valutazione della qualità dei servizi diventa principio fondamentale, fornendo nella trasparenza uno strumento di coinvolgimento e di controllo da parte del cittadino –utente.

Indicatori di performance							
Cod.	Descrizione	Formula	Valore atteso	I^ rilev.	II^ rilev.	III^ rilev.	% ragg.
	Predisposizione della Carta dei Servizi riferite ai seguenti Uffici: Dirigenti, Servizi Demografici, Affari Generali, Tributi, Risorse Umane, Patrimonio, Cimiteri, Ambiente, Asilo Nido, Servizi Socio Assistenziali, Polizia Locale, Responsabili di E.Q. e Dipendenti.	100% corrisponde, per ciascun ufficio coinvolto nel presente obiettivo, alla pubblicazione della relativa Carta.	Per ciascun ufficio: 1 ufficio/1carta. Verrà redatta una deliberazione per ogni settore, all'interno della quale verranno inseriti servizi e uffici.				



N.	Azioni			G	F	M	A	M	G	L	A	S	O	N	D	Indicatori	Targets	Vincoli
1	Studio della normativa. Analisi e ricerca. Confronto fra gli uffici interessati.	5%	P	X	X											n.2 incontri	Concordare gli aspetti comuni necessariamente presenti in ogni carta	Nessun vincolo
			R															
2	Predisposizione della Carta tipo e compilazione della stessa da parte degli uffici coinvolti.	55%	P		X	X	X	X	X	X						Per ciascun ufficio: n.1 ufficio= n. 1 Carta	Fermo restando lo schema tipo uguale per tutti gli uffici, il target che si propone è la creazione, per ciascun ufficio coinvolto, della Carta di Servizio rispondente alle caratteristiche e ai servizi in concreto offerti da ciascun ufficio.	Trattandosi di obiettivo comune a più uffici il vincolo è rappresentato dal fatto che le diverse fasi di attuazione dell'obiettivo è probabile non procedano di pari passo per tutti gli uffici considerati.
			R															
3	Ricezione e verifica del materiale pervenuto dai vari uffici.	15%	P						X	X	X	X	X			Totale documenti pervenuti / documenti approvati	I documenti che pervengono dai vari servizi devono esser verificati e	Nessun vincolo
			R															

																	portati ad un atto standard omogeneo tra i vari uffici.	
4	Riunioni propedeutiche necessarie all'omogeneizzazione della creazione dei vari file.		P					X	X	X	X	X						
			R															
5	Approvazione della Carta dei servizi e Pubblicazione sulla Amministrazione Trasparente.	25%	P										X	X	X	a) n. 1 delibera per n. 1 Ufficio.	Miglioramento della qualità e della tutela degli utenti	Nessun vincolo
			R												b) n. 1 pubblicazione per n. 1 Carta			

Cod.	Attività	Referente	Personale coinvolto					
			Nome	Cat.	Ore potenziali	% tempo lavoro	Ore realizzate	% tempo lavoro
1	Studio della normativa. Analisi e ricerca. Confronto	Dirigente servizio	Angela Maria Floris Maria Cristina Deiana	Dirigente	Non quantificabili e comunque nell'ambito delle	5%		

	fra gli uffici interessati.	personale	Renato Citzia	Funzionari	36 ore settimanali			
2	Predisposizione della Carta tipo e compilazione della stessa da parte degli uffici coinvolti.	Dirigente servizio personale	Maria Cristina Deiana Renato Citzia Vania Biggio Lucina Pani Jlenia Corrias Antonio Cossu Antonio Saba Valeria Marteddu Ombretta Bisio Stefania Zucca Antonella Colella	elevata qualificazione / Funzionari / Istruttori / Operatori Esperti	Non quantificabili e comunque nell'ambito delle 36 ore settimanali	50%		
3	Ricezione e verifica del materiale pervenuto dai vari uffici.	Dirigente servizio personale	Maria Cristina Deiana Francesco Addari Marco Tolu	Funzionario / Istruttori	Non quantificabili e comunque nell'ambito delle 36 ore settimanali	25%		
4	Riunioni propedeutiche necessarie all'omogeneizzazione della creazione dei vari file.	Dirigente servizio personale	Maria Cristina Deiana Renato Citzia Vania Biggio Lucina Pani Jlenia Corrias	elevata qualificazione / Funzionari / Istruttori / Operatori Esperti		5%		

			Antonio Cossu Antonio Saba Valeria Marteddu Ombretta Bisio Stefania Zucca Antonella Colella Francesco Addari Marco Tolu					
5	Approvazione della Carta dei servizi Pubblicazione sulla sezione Amministrazione Trasparente.	Dirigente servizio personale	Angela Maria Floris Maria Cristina Deiana Francesco Addari Marco Tolu	Dirigente Funzionario Istruttore Istruttore	Non quantificabili e comunque nell'ambito delle 36 ore settimanali	15%		

ANALISI DEGLI SCOSTAMENTI	Entità (% scostamento da obiettivo e/o da programma)
	Natura (di programmazione e/o di attuazione; da specificare)
	Cause (da specificare)
	Conseguenze (rispetto all'obiettivo e/o al programma)

PROVVEDIMENTI CORRETTIVI	Provvedimenti già assunti
	Proposte all'Amministrazione
	Provvedimenti da assumere
MONITORAGGIO	1°
	2°
	3°



MONITORAGGIO FINALE

Risultati conseguiti

<i>Obiettivo</i>	
<i>Scenario di riferimento</i>	
<i>Attuazione e gestione</i>	
<i>Risorse umane</i>	
<i>Risorse finanziarie</i>	
<i>Altre risorse</i>	
<i>Prodotto finale</i>	
<i>Fattori di successo</i>	
<i>Fattori di debolezza</i>	
<i>Efficienza</i>	
<i>Qualità</i>	
<i>Sviluppo</i>	
<i>Immagine</i>	

