



Comune di Iglesias

| | |
|---------------------------|-------------------------------|
| Periodo di riferimento: | Anno 2024 |
| 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 2023 | |
| D.U.P | Approvato con deliberazione del Consiglio comunale n. 60 del 21 dicembre 2023 |
| Staff | Amministrativo Contabile – (struttura organizzativa D.G.C. n. 231 del 30.11.2023) |
| 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, Biblioteca e Archivio Storico, Servizi Socio Assistenziali. |



| | |
|---------------|-------------------------------------|
| 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: Servizi Demografici, Affari Generali, Tributi, Risorse Umane, Patrimonio, Cimiteri, Ambiente, Asilo Nido, Biblioteca e Archivio Storico, Servizi Socio Assistenziali. In sede di avvio della predisposizione delle Carte dei Servizi si ritiene di dare priorità ai suddetti uffici i cui servizi offerti hanno un più immediato impatto con gli utenti |

| Interconnessione con altri obiettivi | | |
|--------------------------------------|--|--|
| Cod. | Descrizione | Dipendenza |
| | La predisposizione delle Carte dei Servizi ha una diretta interconnessione con gli obiettivi del Piano degli obiettivi 2024 che attuano le linee strategiche del DUP 2024 e del PIAO 2024 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, Biblioteca e Archivio Storico, Servizi Socio Assistenziali, Responsabili di P.O., Dipendenti. |

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 ed, infine, le eventuali forme di tutela degli utenti per il mancato rispetto degli standard. Presupposto centrale delle carte 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 di carte dei servizi, finalizzato a renderne omogenei struttura e contenuti e ad attivare un "processo", il quale prevede nella costruzione della carte 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 ed, 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 delle Carte dei Servizi riferite ai seguenti Uffici: Servizi Demografici, Affari Generali, Tributi, Risorse Umane, Patrimonio, Cimiteri, Ambiente, Asilo Nido, Biblioteca e Archivio Storico, Servizi Socio Assistenziali | 100% corrisponde, per ciascun ufficio coinvolto nel presente obiettivo, alla pubblicazione delle relative Carte | Per ciascun ufficio: 1 ufficio/1carta | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 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 i sette uffici interessati. | 25% | P | | x | x | | | | | | | | | | n.2 incontri | Concordare gli aspetti comuni necessariamente presenti in ogni carta | |
| | | | R | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2 | Predisposizione della Carta tipo e compilazione della stessa da parte degli uffici coinvolti. | 50% | P | | | | 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, delle Carte di Servizio rispondenti alle | Trattandosi di obiettivo comune a più uffici il vincolo è rappresentato dal fatto che le diverse fasi di attuazione dell'obiettivo |
| | | | R | | | | | | | | | | | | | | | |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|-----|---|--|--|--|--|--|--|---|---|---|---|---|---|--|--|---|
| | | | | | | | | | | | | | | | | | caratteristiche e ai servizi in concreto offerti da ciascun ufficio. | è probabile non procedano di pari passo per tutti gli uffici considerati. |
| 3 | Approvazione delle Carte e Pubblicazione sulla sezione Amministrazione Trasparente. | 25% | P | | | | | | | x | X | X | X | X | x | a) n. 1 delibera per n. 1 Ufficio. b) n. 1 pubblicazione per n. 1 Carta | Miglioramento della qualità e della tutela degli utenti | Nessuno di rilievo |
| | | | R | | | | | | | | | | | | | | | |

| Cod. | Attività | Referente | Personale coinvolto | | | | | |
|------|--|---------------------|---|------|--|----------------|----------------|----------------|
| | | | Nome | Cat. | Ore potenziali | % tempo lavoro | Ore realizzate | % tempo lavoro |
| 1 | Studio della normativa. Analisi e ricerca. Confronto fra i sette uffici interessati. | Angela Maria Floris | Angela Maria Floris | D | Non quantificabili e comunque nell'ambito delle 36 ore settimanali | | | |
| | | | I referenti indicati dai dirigenti competenti in relazione all'ufficio coinvolto (Servizi Demografici, Affari Generali, Tributi, Risorse Umane, Patrimonio, Cimiteri, Ambiente, Asilo Nido, | | Non quantificabili e comunque nell'ambito delle 36 ore settimanali | | | |

| | | | | | | | | |
|---|---|---------------------|---|---|--|--|--|--|
| | | | Biblioteca e Archivio Storico, Servizi Socio Assistenziali) | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| 2 | Predisposizione della Carta tipo e compilazione della stessa da parte degli uffici coinvolti. | Angela Maria Floris | Angela Maria Floris | D | Non quantificabili e comunque nell'ambito delle 36 ore settimanali | | | |
| | | | I referenti indicati dai dirigenti competenti in relazione all'ufficio coinvolto (Servizi Demografici, Affari Generali, Tributi, Risorse Umane, Patrimonio, Cimiteri, Ambiente, Asilo Nido, Biblioteca e Archivio Storico, Servizi Socio Assistenziali) | | Non quantificabili e comunque nell'ambito delle 36 ore settimanali | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| 3 | Approvazione delle Carte e Pubblicazione sulla sezione Amministrazione | Angela Maria Floris | Angela Maria Floris | D | Non quantificabili e comunque nell'ambito delle 36 ore settimanali | | | |

| | | | | | | | | |
|--|--------------|--|---|--|--|--|--|--|
| | Trasparente. | | I referenti indicati dai dirigenti competenti in relazione all'ufficio coinvolto (Servizi Demografici, Affari Generali, Tributi, Risorse Umane, Patrimonio, Cimiteri, Ambiente, Asilo Nido, Biblioteca e Archivio Storico, Servizi Socio Assistenziali) | | Non quantificabili e comunque nell'ambito delle 36 ore settimanali | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |

| 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> | |

