



PROVINCIA DI BRINDISI

**CARTA DEI SERVIZI
SERVIZIO GESTIONE RISORSE UMANE**

Finalità e principi fondamentali

La Carta dei Servizi del Servizio Gestione Risorse Umane si pone come obiettivo di informare gli utenti rispetto ai servizi offerti, mantenere e migliorare la qualità dei servizi offerti, rilevare il grado di soddisfazione da parte degli utenti rispetto ai servizi offerti per orientarli ulteriormente verso la qualità.

La finalità generale è, quindi, quella di definire con rigore principi di intervento, modalità di erogazione di servizi e prestazioni e sviluppare forme di relazione tra utenti e servizi.

Nell'attività sopra indicata, il Servizio Gestione Risorse Umane opera nel rispetto dei seguenti principi:

EGUAGLIANZA E IMPARZIALITA'

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

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

CONTINUITA'

L'erogazione dei servizi deve essere continua, regolare e senza interruzioni.

In caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio, sono adottate misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

TRASPARENZA

Il Servizio Gestione Risorse Umane garantisce un'adeguata trasparenza in merito al proprio operato.

L'utente ha diritto a una corretta informazione e di accedere agli atti formali che lo riguardano secondo le modalità disciplinate dalla Legge n. 241/90 e dai regolamenti interni all'Ente.

Ogni utente può produrre memorie e documenti, prospettare osservazioni, formulare suggerimenti e reclami, che sono esaminati secondo un iter predefinito ed ai quali viene dato riscontro in tempi certi.

PARTECIPAZIONE

La partecipazione dell'utenza alla prestazione dei servizi deve essere sempre garantita, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio, sia per favorire la collaborazione nei confronti dell'Ente.

Il Servizio Gestione Risorse Umane garantisce l'ascolto, l'elaborazione e, per quanto possibile, l'attuazione di quanto proposto e suggerito attraverso:

- indagini periodiche sulla soddisfazione dell'utenza (CUSTOMER SATISFACTION) e ricerche sul gradimento dei servizi erogati all'interno;
- possibilità, per l'utenza, di esprimere valutazioni e osservazioni, finalizzati al miglioramento della qualità del servizio.

EFFICIENZA ED EFFICACIA

Il personale addetto al Servizio Gestione Risorse Umane deve operare in maniera precisa e tempestiva rispetto alle richieste che pervengono dall'utenza avendo cura di fornire all'utenza tutte le informazioni necessarie; deve superare i meri obblighi collegati all'erogazione del servizio essenziale, riferendosi alla capacità di adeguamento ai diversi bisogni, alle aspettative ed alle relative richieste dell'utenza, in tutte le fasi del processo di erogazione del servizio.

Deve inoltre mettere a disposizione la sua preparazione professionale ottenuta attraverso la partecipazione a corsi di formazione e aggiornamento, sia a favore dell'utenza sia a favore del gruppo di lavoro e dei colleghi tutti.

MIGLIORAMENTO DELLA QUALITA'

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

ORGANIZZAZIONE

Dirigente: Dott.ssa Fernanda Prete
tel. 0831-565228
e-mail: fernanda.prete@provincia.brindisi.it

Staff dei collaboratori

Funzionario D.ssa Papadia Alessandra
Tel. 0831/565258
e-mail : alessandra.papadia@provincia.brindisi.it

Istruttore Direttivo Amministrativo
Dr. Giovanni Turco
Tel. 0831/565216
e-mail giovanni.turco@provincia.brindisi.it

Istruttore Direttivo Contabile
Dr. Michele Mancarella
Tel. 0831/565277
e-mail michele.mancarella@provincia.brindisi.it

Istruttore Amministrativo
Sig.ra Anna Rita Calo'
Tel. 0831/565336
e-mail annarita.calo@provincia.brindisi.it

Istruttore Amministrativo
Sig.ra Rosa Anna De Filippis
Tel. 0831/565270
e-mail rosaanna.defilippis@provincia.brindisi.it

Istruttore Amministrativo
Sig.ra Lorella Cursi
0831/565444
e-mail lorella.cursi@provincia.brindisi.it

Istruttore Contabile
Sig.ra Maria Rosaria Arsieni
0831/565338
e-mail maria.arsieni@provincia.brindisi.it

Istruttore Contabile
Sig. Michele Perrini
Tel. 0831/565354
e-mail michele.perrini@provincia.brindisi.it

Istruttore Contabile
Sig.ra Addolorata Contino
Tel. 0831/ 565308
e-mail addolorata.contino@provincia.brindisi.it

Collaboratore
Sig.ra Maria Caniglia
Tel. 0831/565337
e-mail maria.caniglia@provincia.brindisi.it

I Servizi Offerti

Al Servizio Gestione Risorse Umane sono assegnate le competenze relative ai seguenti Settori:

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

1) Il Settore Gestione Giuridica delle Risorse Umane gestisce la parte giuridico – amministrativa relativa al rapporto di lavoro del personale dipendente, attuando i programmi di gestione delle risorse umane a supporto dell'efficienza dell'Ente ed utilizzando gli strumenti atti a migliorare le prestazioni del personale, in coerenza con le indicazioni dell'Amministrazione.

Le principali attività svolte dal Settore sono le seguenti:

- programmazione fabbisogno del personale;
- concorsi, assunzioni;
- mobilità interna ed esterna;
- comando;
- Sistemi di valutazione delle posizioni e delle prestazioni del personale;
- Procedimenti disciplinari;
- Orario di lavoro e gestione presenze /assenze;
- Permessi disciplinati dal C.C.N.L. e da particolari norme di legge;
- Aggiornamento e formazione del personale;
- Rapporti con le OO.SS.;
- Delegazione Trattante;
- Dotazione Organica;
- Regolamenti interni all'Ente;
- Adempimenti relativi al conferimento degli incarichi esterni;
- Riconoscimento causa di servizio;
- Rilevazioni statistiche in materia di personale;
- certificazioni;
- accesso agli atti;

2) Il Settore Gestione Economica delle Risorse Umane provvede all'espletamento di tutte le attività conseguenti alla gestione economica, fiscale e previdenziale dei dipendenti e dei collaboratori

parasubordinati, garantendo, in particolare, il regolare pagamento, entro le scadenze prestabilite, degli importi dovuti.

Le principali attività svolte dal Settore sono le seguenti:

- recepimento dei Contratti Collettivi di Lavoro ed applicazione economica;
- Definizione e riparto risorse decentrate;
- Contrattazione decentrata integrativa;
- Trattamento economico fondamentale ed accessorio del personale provinciale e dei collaboratori;
- Gestione servizio mensa;
- Ritenute, Prestiti, Cessioni, Pignoramenti;
- Monitoraggio Trimestrale e rendiconto annuale della spesa del personale;
- Collocamento a riposo per dimissioni, per raggiunti limiti di età ;
- Trattamento previdenziale personale, Amministratori in aspettativa e liberi professionisti;
- Previdenza complementare;
- Ricongiunzione periodi di servizio, riscatti, totalizzazioni periodi assicurativi;
- Denuncia di infortunio sul lavoro

A chi è rivolto il Servizio

Il Servizio Gestione Risorse Umane è rivolto prevalentemente ad una utenza interna costituita dai dipendenti dell'Ente, con frequenti rapporti con soggetti ed istituzioni esterni, quali ex INPDAP, INPS, Regione Puglia, i Ministeri del Lavoro, dell'Economia e della Funzione Pubblica, Ditte abilitate per la fornitura del servizio sostitutivo dei buoni pasto, società accreditate per l'attività di formazione ed aggiornamento annuale per il personale dipendente dell'ente, società abilitate per l'affidamento del servizio medico competente e la sorveglianza sanitaria, Istituti di credito .

L'utenza esterna è costituita prevalentemente dai soggetti che presentano richieste di assunzione o che partecipano a concorsi e prove selettive indette dall'Amministrazione.

Standard di qualità

L'erogazione del servizio deve essere adeguato alla qualità e quantità delle prestazioni richieste, adottando i seguenti standard di qualità riferiti a :

1) PERSONALE ADDETTO

Viene garantito:

- un comportamento volto al rispetto della riservatezza, alla gentilezza, alla disponibilità al dialogo e all'ascolto da parte di tutti gli addetti, secondo le loro specifiche competenze;
- la consulenza per le informazioni richieste dagli utenti, anche quando il servizio non è erogato da tale struttura e sulle procedure per accedervi;
- la partecipazione a corsi di formazione ed aggiornamento.

2) GESTIONE DEL SERVIZIO

Viene garantito:

- il rispetto degli orari di apertura degli uffici aperti al pubblico e delle turnazioni di personale nei periodi estivi e contigui con le festività civili e religiose più significative, al fine di garantire la costante apertura degli stessi anche in determinati periodi dell'anno;
- una consulenza sulla procedura e sulla documentazione da produrre, sia di propria iniziativa, sia su richiesta dei cittadini.

Informazione all'utenza

Il Servizio Gestione Risorse Umane provvede a far conoscere agli utenti, tramite il sito internet dell'Ente al seguente indirizzo www.provincia.brindisi.it e con i mezzi di informazione ritenuti più idonei, le informazioni in merito a Bandi/Avvisi pubblici, nonché delle problematiche che in maniera diretta o indiretta interagiscono con l'erogazione del servizio.

Tempistica

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

Procedura reclami utente

Il Servizio Gestione Risorse Umane riconosce ai destinatari dei servizi la possibilità di inoltrare reclamo relativo all'inadeguatezza del servizio o al ritardo nell'erogazione dello stesso al fine di porre rimedio a situazioni di disagio che non assicurano l'effettivo godimento del servizio.

Il reclamo deve:

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

Il reclamo può essere presentato dall'utente in forma scritta sull'apposito modulo disponibile sul sito internet dell'Ente al seguente indirizzo www.provincia.brindisi.it nella sezione Trasparenza (Patto con il cittadino) dove è indicato come e dove presentarlo.

Validità

La presente Carta dei Servizi è soggetta a revisione qualora vengano a modificarsi gli elementi sopra descritti e sulla base del monitoraggio relativo all'andamento dei risultati ottenuti nell'erogazione delle attività e dei servizi forniti.

Le eventuali e future revisioni apportate alla Carta saranno con celerità portate a conoscenza degli utenti attraverso il sito istituzionale.