



COMUNE DI CATANIA
DIREZIONE
RISORSE UMANE E ORGANIZZAZIONE
Piazza Gandolfo, n° 3



CARTA DEI SERVIZI

Direzione Risorse Umane e Organizzazione

Ufficio Servizio Civile





Cos'è la carta dei servizi ?

La Carta di Qualità dei Servizi è un documento che ogni operatore è tenuto ad adottare per dare tutte le informazioni necessarie agli utenti riguardanti i servizi offerti, i diritti e i doveri derivanti dal rapporto contrattuale e la qualità che viene garantita agli utenti. Nella sua elaborazione, garantisce il raggiungimento di livelli di qualità ed efficienza del servizio pubblico attraverso l'introduzione di principi e regole volte a disciplinare il rapporto tra l'Ente erogatore di servizi e il cittadino.

Si tratta di una vera e propria stipulazione di un patto tra l'Amministrazione Pubblica e i propri cittadini che favorisce così un rapporto diretto tra il servizio e i propri utenti .

La Carta dei Servizi é uno strumento di analisi e verifica riguardante il funzionamento dell'Ufficio Risorse Umane, delle sue procedure e finalità, volto a migliorare e aggiornare tutto il personale; questa Carta dei Servizi infatti è rivolta soprattutto ai dipendenti dell'Ente.

Attraverso la sua stesura la Direzione del Personale si impegna ad assicurare il monitoraggio e il controllo della qualità dei servizi erogati, individuando gli strumenti necessari, con preferenza per quelli che consentono, oltre che il controllo interno, il confronto e la collaborazione con i destinatari dei servizi stessi.

Per concretizzare tale impegno individua due aree di attenzione prioritarie:

- l'adozione di standard per la qualità dei servizi;
- la valutazione della qualità dei servizi e del soddisfacimento dei Cittadini e degli altri Utenti.

Oltretutto, la carta permette ai dipendenti dell'organizzazione ed ai cittadini di chiarire in che cosa consiste l'attività di gestione del personale, attraverso l'utilizzo di uno strumento di comunicazione, di trasparenza e di rendicontazione.



Direzione Risorse Umane cos'è?

La Direzione Risorse Umane e Organizzazione è il fulcro dell'Amministrazione, coordina e gestisce la risorsa più importante, quella umana, degli uffici impegnati ad erogare servizi ai cittadini. La struttura amministra tutte le funzioni volte alla razionalizzazione, pianificazione e programmazione della dotazione organica e del fabbisogno del personale, predisponendo i relativi atti amministrativi, in conformità con gli obiettivi individuati dalla stessa amministrazione; attua politiche occupazionali interne ed esterne in linea con l'indirizzo politico formulato dagli Organi di governo dell'Ente.

Gli uffici della Direzione "Risorse Umane e Organizzazione - Ufficio Servizio Civile" si trovano presso il Palazzo Gandolfo sito in Piazza Gandolfo n. 3

Direttore: Dott. Pietro Belfiore

Tel. 095 7423759

E-mail: direttore.personale@comune.catania.it

Gli uffici ricevono nei seguenti orari: **Martedì 9:00 -13:00** **Giovedì 9:00 - 13:00 e 15:30 -17:30**

- **Segreteria Direttore Risorse Umane:** Tel. 095742-3760 fax 095742-3758
- **Portineria:** Tel. 095742-3701
- **Servizio "Amministrazione del Personale- Relazioni Sindacali e Disciplina Comparto":** Tel. 095742-3767 Fax 095742-3766
- **Servizio "Gestione Economica del Personale"** Tel. 095742-3731
- **Servizio "Sicurezza nei Posti del Lavoro ed Ergonomia"** Tel. 095742-4607
- **A.P. Piano Triennale Delle Assunzioni – Gestione Giuridica E Organizzativa Delle Risorse Umane - Contenzioso Del Lavoro E Attività Regolamentare Della Direzione :** Tel. 095742-3761 - Fax 0957150567
- **P.O. Politiche Giovanili e Istituti di Democrazia Partecipata:** Tel. 095313472
- **P.O. Selezione e Formazione – Politiche Attive del Lavoro :** Tel. 095742-3751/
52/53/63/64/79
- **Ufficio Politiche Occupazionali:** Tel.095742-7514



- **P.O. Gestione Informatica della Direzione del Personale - Gestione Economica - Gestione Rilevatori Presenze :** Tel.095742-3812
- **P.O. Gestione Politiche Retributive e Accessorie del Personale :** Tel.095742-3715
- **P.O. Gestione Economica del Personale - Contabilità Bilancio e Rendicontazione:** Tel.095742-3729
- **P.O. Gestione Servizi Previdenziali e Collocamento a Riposo/Cessazioni di Lavoro:** Tel. 095742-3740



Servizi erogati

- AMMINISTRAZIONE DEL PERSONALE – RELAZIONI SINDACALI E DISCIPLINA COMPARTO - UFFICIO DISCIPLINA COMPARTO - GESTIONE PRESENZE - MONITORAGGIO BENEFIT
- SICUREZZA NEI POSTI DEL LAVORO ED ERGONOMIA
- PIANO TRIENNALE DELLE ASSUNZIONI – GESTIONE GIURIDICA E ORGANIZZATIVA DELLE RISORSE UMANE - CONTENZIOSO DEL LAVORO E ATTIVITÀ REGOLAMENTARE DELLA DIREZIONE
- GESTIONE INFORMATICA DELLA DIREZIONE DEL PERSONALE - GESTIONE ECONOMICA - GESTIONE RILEVATORI PRESENZE
- POLITICHE GIOVANILI E ISTITUTI DI DEMOCRAZIA PARTECIPATA
- SELEZIONE E FORMAZIONE - POLITICHE ATTIVE DEL LAVORO
- GESTIONE POLITICHE RETRIBUTIVE E ACCESSORIE DEL PERSONALE
- GESTIONE ECONOMICA DEL PERSONALE - CONTABILITÀ BILANCIO E RENDICONTAZIONE
- GESTIONE SERVIZI PREVIDENZIALI E COLLOCAMENTO A RIPOSO/CESSAZIONI DI LAVORO



SERVIZIO	AMMINISTRAZIONE DEL PERSONALE – RELAZIONI SINDACALI E DISCIPLINA COMPARTO - UFFICIO DISCIPLINA COMPARTO - GESTIONE PRESENZE - MONITORAGGIO BENEFIT
Descrizione/Attività	✚ Rilascio autorizzazioni ex art. 53 D.L.vo 165/01 e art. 145 D.L.vo 267/2000 relativamente all'area comparto e all'area dirigenza; ✚ Rilascio certificati di servizio al personale ✚ Trasformazione del rapporto di lavoro da tempo pieno a tempo parziale ✚ Concessione aspettative (per motivi personali, per motivi elettorali, ai sensi del D.L.vo 165/2001). ✚ Mobilità volontaria esterna: - Per interscambio - In uscita - In entrata mediante avviso di procedura di selezione ✚ Utilizzo in entrata e in uscita e utilizzo condiviso ✚ Mobilità interna (emissione ordini di servizio di trasferimento di personale e ricerca di personale tramite ricognitivo) ✚ Modifica profilo professionale per mansioni di fatto svolte e per motivi di inidoneità. ✚ Accertamento inidoneità alle mansioni inerenti il profilo professionale; ✚ Stralcio riconoscimento causa di servizio ed erogazione equo indennizzo. ✚ Riconoscimento pensione di inabilità ✚ Riconoscimento benefici di cui all'art.1 della legge 336/1970 ✚ Stipula/rinnovo contratti personale a tempo determinato ✚ Dimissioni volontarie ✚ Gestione assenze/presenze ✚ Predisposizione visite fiscali ✚ Concessione permessi per motivi di studio ✚ Concessione benefici di cui all'art.10 code contrattuali (terapia salvavita)



	✚ Concessione congedi straordinari per assistenza familiari portatori di handicap in situazione di gravità (l.388/2000) ✚ Concessione benefici legge 1204/71 e legge 53/2000 (tutela della maternità) ✚ Concessione benefici legge 104/1992 (tutela portatori di handicap) ✚ Istruttoria procedimenti disciplinari Area Comparto ✚ Istruttoria provvedimenti di licenziamento ✚ Attività ispettiva ✚ Aggiornamento e tenuta fascicoli personali ✚ Attribuzione encomi ✚ Accettazione, smistamento e controllo istanze di accesso civico, generalizzato e documentale
Destinatari del servizio erogato	Dipendenti a tempo indeterminato e determinato e dirigenti dell'Ente.
Modalità di accesso al servizio offerto	Piazza Gandolfo 3 Catania, secondo e terzo piano stanze n. 61 , 62, 63, 64, 74, 79, 80, 81 tel. 0957423767 – 3766 - 3768 – 3755 -3756 -3781- 3782- 3783 -3790 - 3793 -3787 – 3786 – 3706 – 3780 – 3784 - 3789 N. 25 unità di personale impegnato.
Documentazione necessaria	Istanze dei dipendenti , atti d'indirizzo, richieste da parte di Uffici dell'Ente e degli organi .
Modulistica	Istanze specifica modulistica per materia di competenza
Tempi di rilascio	I tempi differiscono secondo le tipologie di atti e, comunque, sono fissati non oltre 30 giorni
Costi eventuali da sostenere per l'erogazione del servizio	Nessuno
Titolare del servizio	Dott. Giuseppe Ferraro E-mail giuseppe.ferraro@comune.catania.it



SERVIZIO	SICUREZZA NEI POSTI DEL LAVORO ED ERGONOMIA
Descrizione/Attività	Redazione del Documento Valutazione Rischi Il DVR deve contenere: • La valutazione di tutti i rischi per la salute e la sicurezza a cui sono esposti i lavoratori durante l'attività lavorativa; • L'indicazione delle misure di prevenzione e di protezione attuate a seguito della valutazione; • L'indicazione delle misure di prevenzione e di protezione da attuare per garantire il miglioramento nel tempo dei livelli di sicurezza. • Il documento deve essere conservato in azienda in formato cartaceo o informatico, deve essere munito di data certa e deve riportare la firma del datore di lavoro, del responsabile del servizio di prevenzione e protezione (RSPP), del medico competente (ove previsto) e del rappresentante dei lavoratori per la sicurezza (RLS). Nomina del Responsabile della del Servizio di Prevenzione e Protezione Il Responsabile del Servizio Prevenzione e Protezione è una figura aziendale obbligatoria, secondo quanto previsto dal D.Lgs. 81/08, nominata dal Datore di lavoro: <i>... "Persona in possesso delle capacità e dei requisiti professionali di cui all'articolo 32 designata dal datore di lavoro, a cui risponde, per coordinare il servizio di prevenzione e protezione dai rischi"</i>. I principali compiti del RSPP si possono riassumere in: • individuazione dei fattori di rischio, collaborazione con il datore di lavoro per la valutazione dei rischi e individuazione delle misure per la sicurezza e la salubrità degli ambienti di lavoro, nel rispetto della normativa vigente sulla base della specifica conoscenza dell'organizzazione aziendale; • elaborazione, per quanto di competenza, delle misure preventive e protettive di cui all'articolo 28, comma 2, e dei sistemi di controllo di tali misure; • elaborazione della procedure di sicurezza per le varie attività aziendali • proposizione dei programmi di informazione e formazione dei lavoratori; • partecipazione alle consultazioni in materia di tutela della salute e sicurezza sul lavoro, nonché alla riunione periodica di



	cui all'articolo 35.  Designazione e formazione del Rappresentante dei lavoratori per la sicurezza Il RLS, a differenza dell'RSPP, non viene scelto dal datore di lavoro bensì eletto dai lavoratori. Il RLS ha la facoltà di accedere in tutti i luoghi di lavoro, al fine di conoscere la realtà lavorativa e poter comunicare con i lavoratori, dai quali potrà percepire il livello di sicurezza esistente ed i limiti presenti. Inoltre: • è consultato preventivamente e tempestivamente in ordine alla valutazione dei rischi, alla individuazione, programmazione, realizzazione e verifica della prevenzione; sulla designazione delle varie figure aziendali; in merito all'organizzazione della formazione organizzazione del personale; • riceve tempestivamente dal Datore di lavoro, su richiesta: DVR e DUVRI e le misure di prevenzione relative, nonché quelle inerenti alle sostanze e preparati pericolosi, alle macchine, agli impianti, alla organizzazione del lavoro, gli infortuni e alle malattie professionali; le informazioni provenienti dai Servizi di vigilanza; • promuove: elaborazione, individuazione ed attuazione delle misure di prevenzione idonee a tutelare la salute e l'integrità fisica dei lavoratori e fa proposte in merito; • formula: osservazioni in occasioni di visite e verifiche effettuate dalle autorità competenti, dalle quali è, di norma, sentito; • avverte il responsabile dei rischi da lui individuati; • può far ricorso alle autorità competenti qualora ritenga che le misure di prevenzione dai rischi adottati non siano sufficienti a garantire sicurezza; • è tenuto al segreto industriale.  Designazione e formazione squadra antincendio e primo soccorso La nomina dell'addetto antincendio e primo soccorso è obbligatoria per il datore di lavoro, in particolare nel decreto legislativo 81/08 sono gli articoli 18 e 43 che sottolineano l'obbligo per il datore di lavoro di mettere a disposizione dei lavoratori tutti gli strumenti e le misure preventive per la sicurezza.
--	---



L'incaricato nominato, addetto antincendio e primo soccorso, ha il compito di gestire le prime fasi dell'emergenza in base a quanto appreso nel corso di formazione obbligatorio per i soggetti nominati. Il loro compito è quello di contattare i servizi di soccorso e seguire le indicazioni apprese nel corso di formazione. A tale proposito, il datore di lavoro ha l'obbligo di legge di formare gli addetti attraverso un corso di formazione, le esercitazioni e i corsi di aggiornamento periodici per gli addetti nominati.

Nomina del medico competente

Il medico competente è obbligatoriamente nominato dal datore di lavoro quando l'azienda è soggetta a sorveglianza sanitaria, cioè quando per legge devono essere effettuati in azienda accertamenti preventivi e periodici per controllare lo stato di salute del lavoratore.

Il medico collabora con il datore di lavoro ai fini della valutazione dei rischi, della predisposizione dell'attuazione delle misure per la tutela della salute e dell'integrità psico-fisica dei lavoratori, dell'attività di formazione e informazione nei confronti dei lavoratori, per la parte di competenza, e alla organizzazione del servizio di Primo Soccorso considerando i particolari tipi di lavorazione ed esposizione e le peculiari modalità organizzative del lavoro; programma ed effettua la Sorveglianza sanitaria attraverso protocolli sanitari definiti in funzione dei rischi specifici e tenendo in considerazione gli indirizzi scientifici più avanzati.

Formazione obbligatoria dei lavoratori

Secondo l'articolo 37 D.Lgs. n. 81/2008 il datore di lavoro assicura che ciascun lavoratore riceva una formazione sufficiente ed adeguata in materia di salute e sicurezza, anche rispetto alle conoscenze linguistiche, con particolare riferimento a:

- a) concetti di rischio, danno, prevenzione, protezione, organizzazione della prevenzione aziendale, diritti e doveri dei vari soggetti aziendali, organi di vigilanza, controllo, assistenza;
- b) rischi riferiti alle mansioni e ai possibili danni e alle conseguenti misure e procedure di prevenzione e protezione caratteristici del settore o comparto di appartenenza dell'azienda.

La durata, i contenuti minimi e le modalità della formazione, sono definiti dall'Accordo Stato/Regioni del 21/12/2011 che prevede una formazione generale (uguale per tutti i lavoratori) e la formazione specifica che, a seconda della tipologia del rischio aziendale (basso, medio e alto), prevede un numero di ore differenti (4-8-12).



	La formazione e, ove previsto, l'addestramento specifico devono avvenire in occasione: a) della costituzione del rapporto di lavoro o dell'inizio dell'utilizzazione qualora si tratti di somministrazione di lavoro; b) del trasferimento o cambiamento di mansioni; c) della introduzione di nuove attrezzature di lavoro o di nuove tecnologie, di nuove sostanze e preparati pericolosi. Ulteriori compiti del Servizio sono individuati: • esercitazione con prove d'esodo e di primo soccorso negli edifici sede di uffici dell'Amministrazione effettuata con il personale individuato e formato; • individuazione delle categorie interessate all'utilizzo dei D.P.I. con fornitura e verifica del corretto dettato normativo in materia (D. Lgs. 81/08 e ss. mm. e ii.).
Destinatari del servizio erogato	Dipendenti dell'Ente
Modalità di accesso al servizio offerto	La consultazione alla documentazione interna sulla sicurezza e salute nei luoghi di lavoro (DVR, PSS, etc.), costantemente aggiornata ed implementata, è accessibile a tutto il personale tramite apposito link presente sulla intranet comunale. Via Domenico Tempio 62/64 Tel-095 7424607 - Fax n.095 7424607/08 email sicurezza.ergonomia@comune.catania.it
Documentazione necessaria	Nessuna
Modulistica	Nessuna
Costi eventuali da sostenere per l'erogazione del servizio	Nessuno
Normativa di riferimento	Le regole in merito alla <u>sicurezza e salute nei luoghi di lavoro</u> e gli obblighi per lavoratori e aziende sono disciplinate dal Testo Unico, ovvero il Decreto Legislativo 81/2008.
Dirigente del Servizio	Dott. Ing. Fabrizio D'Emilio email: fabrizio.demilio@comune.catania.it



SERVIZIO	PIANO TRIENNALE DELLE ASSUNZIONI - GESTIONE GIURIDICA E ORGANIZZATIVA DELLE RISORSE UMANE - CONTENZIOSO DEL LAVORO E ATTIVITÀ REGOLAMENTARE DELLA DIREZIONE
Descrizione/Attività	- Attività di coordinamento e di consulenza fra gli uffici competenti e di volta in volta interessati da procedure di contenzioso; - Istruttoria dei ricorsi con conseguente redazione di apposita relazione esitata nei termini richiesti e riscontri alle richieste istruttorie della Corte dei Conti e del sig. Segretario/Direttore Generale; - Procedure di Conciliazione con istruttoria delle richieste pervenute e, in caso di definizione positiva delle stesse, richiesta di convocazione della Commissione di conciliazione presso l'UPL di Catania e partecipazione alle Commissioni all'uopo convocate per la conclusione dell'accordo su delega del Direttore. - Istruttoria dell'Ufficio disciplina dirigenti; - Predisposizione degli atti propedeutici all'elaborazione della Programmazione triennale del fabbisogno del personale e della relativa proposta di deliberazione di G.C.T - Trasmissione atti di programmazione alla COSFEL e predisposizione atti richiesti dalla Commissione medesima, chiarimenti, documentazione istruttoria etc. - Elaborazione e predisposizione dei regolamenti di natura organizzativa di competenza della Direzione. - Elaborazione e predisposizione degli atti di macro organizzazione; - Approfondimenti normativi in materia di personale. - Elaborazione delle bozze di CCDI del Comune, per la parte giuridica.
Destinatari del servizio erogato	Dipendenti e dirigenti dell'Ente, COSFEL, Corte dei Conti, Avvocatura Comunale e Uffici dell'Ente.
Modalità di accesso al servizio offerto	Piazza Gandolfo 3 Catania, secondo piano, stanza n. 52, tel. 0957423761 N. 5 unità di personale impegnato.
Documentazione necessaria	Istanze (limitatamente alle Conciliazioni), atti d'indirizzo, richieste da parte di Uffici dell'Ente e degli organi indicati alla voce "destinatari del servizio"



Modulistica	Nessuna.
Tempi di rilascio	I tempi differiscono secondo le tipologie di atti e, comunque, sono fissati dagli organi richiedenti.
Costi eventuali da sostenere per l'erogazione del servizio	Nessuno
Titolare dell'A.P	Dott.ssa Giovanna Longhitano E-mail giovanna.longhitano@comune.catania.it



SERVIZIO	GESTIONE INFORMATICA DELLA DIREZIONE DEL PERSONALE - GESTIONE ECONOMICA - GESTIONE RILEVATORI PRESENZE
Descrizione/Attività	⬇ Predisposizione dei file di salario accessorio ⬇ Elaborazione degli stipendi ⬇ Elaborazione della contabilità relativa agli stipendi ⬇ Estrazione dei dati dai cedolini paghe: Ditte, Sindacati, Progressioni ⬇ Stampe inerenti alle elaborazioni degli stipendi ⬇ Controllo e creazione dei flussi telematici per il Tesoriere ⬇ Consegna documenti paghe ⬇ Generazione controllo e invio denunce contributive Uniemens relative agli stipendi ⬇ Generazione controllo e invio F24EP relativi agli stipendi ⬇ Assistenza Hardware e Software ⬇ Assistenza gestionale utenti paghe ⬇ Passaggio in paghe dei file 730/4 ⬇ Gestione rilevatori presenze, interventi software riguardante problem. scarico timbrature ⬇ Aggiornamento software e allineamento dei relativi Database ⬇ Generazione, controllo, correzione ed invio del modello 770
Destinatari del servizio erogato	C.E.D. Paghe Personale, Tesoriere, INPS, Serv. G.E.P. e Rag. Generale, Agenzia delle Entrate Dipendenti dell'Amministrazione, Tutte le Direzioni, Direzione del Personale, C.E.D. Paghe Personale
Modalità di accesso al servizio offerto	Accesso per via telematica, diretta o telefonica N.6 unità di personale impegnato
Modulistica	Cedolino paga in pdf, Tabulati prodotti dalla procedura, File di testo tracciato SEPA, File XLM cifrati, CUDIP in pdf, File di testo cifrati
Tempi di rilascio	I tempi differiscono secondo le tipologie di atti o in base alle date stabilite dall'Agenzia delle Entrate
Costi eventuali da sostenere per l'erogazione del servizio	Nessuno
Titolare della P.O.	Ing. Alfredo Pennisi Tel. 0957423812 alfredo.pennisi@comune.catania.it



SERVIZIO	POLITICHE GIOVANILI E ISTITUTI DI DEMOCRAZIA PARTECIPATA
Descrizione/Attività	- Lo "Sportello Informagiovani" seleziona, mediante gli operatori del back-office, numerose informazioni sul mondo giovanile che, filtrate attraverso il servizio di front-office, vengono trasmesse agli utenti; tramite lo sportello viene fornita anche consulenza su opportunità occupazionali (lavoro in Sicilia ma anche nel resto d'Italia) sull'orientamento professionale e scolastico, sulla formazione professionale, sulla imprenditoria giovanile, sugli eventi culturali e ricreativi, sul volontariato e quanto ancora orbita intorno ai giovani. - L'attività di "Promozione dei Giovani Artisti" promuove molteplici iniziative (mostre, sfilate, mercatini dell'ingegno, concorsi di poesia e di pittura, murales, Centro di aggregazione musicale ecc...) per i giovani iscritti nella banca dati e sostiene la divulgazione e l'informazione di eventi nazionali ed internazionali diffondendone i numerosi bandi di concorso attraverso la posta elettronica, agevolando gli artisti nella conoscenza di iniziative in grado di metterli in relazione con soggetti pubblici e privati, con il mercato e incrementando altresì la propria esperienza personale. Vengono coinvolti numerosi giovani ogni anno, iscritti e non nell'archivio; il data base viene continuamente implementato ed aggiornato; - Il servizio "Giovani in Europa" eroga non solo informazioni sui principali progetti comunitari quali Socrates, Leonardo, Cultura 2000, Erasmus plus, Urban, e sul programma Gioventù in Azione ma anche su opportunità di lavoro nella Comunità europea e nel resto d'Europa, e anche oltre i confini europei. Parecchi progetti sono stati presentati a valere sui fondi comunitari. - Lo sportello "Imprenditoria Giovanile" e "Femminile" trasmette ai giovani le informazioni sulle leggi e sulle fonti di finanziamento agevolato per la creazione di impresa e il lavoro autonomo, come la misura "Resto al Sud" recentemente pubblicata sulla Gazzetta Ufficiale, nonché su tutte le agevolazioni perché i giovani possano mettersi in proprio. Si organizzano masterclass e incontri informativi sull'argomento.



	✚ Gli operatori dell' "Orientamento" hanno seguito numerosi studenti che, concluso il ciclo di studi inferiori o superiori, richiedono un colloquio perché incerti su come proseguire; ogni anno docenti degli istituti scolastici di Catania e provincia chiedono di fruire di questo servizio direttamente presso le scuole o inviando gli studenti a gruppi nella nostra struttura; oltre che nella ricerca scolastica spesso i giovani chiedono anche di essere orientati nella ricerca del lavoro;
Destinatari del servizio erogato	I giovani, gli istituti scolastici (anche in Alternanza scuola lavoro) e le associazioni giovanili; da alcuni anni l'utenza si è allargata ai disoccupati di ogni età compresi gli esodati. Spesso oltre all'informazione sulla ricerca di lavoro si offre supporto alla compilazione del C.V. e qualche volta anche all'invio .
Modalità di accesso al servizio offerto	Front office presso lo sportello di via Manzoni 91/C, Lunedì, martedì, mercoledì e giovedì mattina Tel.: 095 322744 e n.verde 800018155.
Documentazione necessaria	Nessuna
Modulistica	Nessuna
Costi eventuali da sostenere per l'erogazione del servizio	Nessuna
Titolare della P.O.	Dott.ssa Margherita Oliva margherita.oliva@comune.catania.it



SERVIZIO	SELEZIONE E FORMAZIONE – POLITICHE ATTIVE DEL LAVORO
Descrizione/Attività	- Organizzazione e pianificazione delle attività di selezione pubblica e delle assunzioni a tempo indeterminato e determinato del personale, degli avvisi di mobilità, delle selezioni interne per il conferimento di incarichi di Alta Professionalità e di Posizione Organizzativa e di tutte le procedure comparative, non concorsuali, interne all'Ente e previste dai regolamenti comunali, nonché dalle assunzioni di carattere straordinario (procedure di reclutamento transitorio speciale riservate al personale PUC, cantieri di lavoro, cantieri di servizio, assunzioni trimestrali, assunzioni flessibili, etc.) ai sensi delle vigenti normative di riferimento; - Adempimenti relativi all'attribuzione della Progressione Economica Orizzontale per il personale del comparto; - Supporto ed assistenza alle Commissioni Esaminatrici delle selezioni indette dall'Ente e relativa predisposizione degli atti di nomina; - Trasmissione on-line al Ministero del Lavoro, dei dati relativi a decessi, trasformazione del rapporto di lavoro, pensionamenti, part-time del personale dipendente, ai sensi della circolare n 8371 del 21 /12/ 07 e dei dati relativi alla legge 68/99; - Studio e rilevazione fabbisogno formativo, elaborazione piani didattici e predisposizione proposta di deliberazione del Piano annuale e Pluriennale della formazione; - Promozione ed attuazione di interventi formativi programmati in economia o in raccordo con Enti di formazione d'eccellenza; - Programmazione, gestione e realizzazione di corsi di formazione, per la Dirigenza e il Personale di comparto e gestione di corsi di formazione obbligatoria (Decreto Legislativo n 81/08 e s.m.i.) per la Dirigenza e il Comparto, in collaborazione con il Servizio Sicurezza nei posti del lavoro ed ergonomia e l'Ente erogatore del Servizio; - Adempimenti relativi alla stipula di apposite Convenzioni con Enti d'eccellenza per l'organizzazione di Corsi di formazione specialistica; - Adempimenti relativi alla stipula di Convenzioni con l'Università degli Studi Italiane e straniere, scuole di



	specializzazione e scuole di istruzione Secondaria ed Enti di formazione per la pianificazione, gestione e realizzazione di stage e tirocini, nonché partecipazione a Progetti ed Eventi organizzati dagli stessi.
Destinatari del servizio erogato	Tutte le strutture di vertice dell'Ente,utenza interna ed esterna all'Amministrazione, Regione Siciliana, l'U.P.L., Centro per l'Impiego, I.N.P.S., etc.
Modalità di accesso al servizio offerto	Piazza Gandolfo n.3 – Catania, piano 2°, stanze nn. 57-59-60, tel. 0957423751/52/53/63/64/79, n. 9 unità di personale impegnato
Documentazione necessaria	Istanze e richieste da parte dei soggetti indicati alla voce “destinatari del servizio erogato”.
Modulistica	Stampati per richiesta certificati di servizio temporaneo L.R. 175/79 e L. 56/87 e istanze di partecipazione alle selezioni.
Tempi di rilascio	I tempi differiscono secondo le tipologie delle attività assegnate, fermo restando quanto previsto dalle leggi e dai regolamenti afferenti alle singole materie specifiche.
Costi eventuali da sostenere per l'erogazione del servizio	Nessuno
Normativa di riferimento	• Procedimento:Avviso di selezione procedura di mobilità -Art. 30 Dlgs.165/2001; -Art. 35 Regolamento degli uffici e dei servizi; -Piano triennale del fabbisogno del personale; • Procedimento:Procedura concorsuale -Dlgs. n. 165/2001; -DPR. 487/94; -Piano triennale del fabbisogno del personale • Procedimento:Procedura comparativa non concorsuale -art. 110 comma 1 Decreto legislativo 267/2000; -Regolamento degli uffici e dei servizi • Procedimento:Selezione soggetti da utilizzare nei cantieri di servizio -Delibere di Giunta Regionale n.202 del 06/06/2013, n.241 del 03/07/2013



	• Procedimento: Certificazioni relative ad assunzioni di cui alla Leggi Regionali n. 175/1979, n. 56/1987, n. 1/1979 (personale temporaneo) -Circolare del 23 maggio 2012 pubblicata in G. U. il 31 luglio 2012 n. 177; -Art.15, comma 1; Legge n.183/2011
Titolare della P.O.	Sig.ra Maria Teresa Roscica Tel. 0957423751 E-mail: mariateresa.rosctica@comune.catania.it



DETTAGLIO SERVIZIO (erogato in collaborazione con la P.O. "Sviluppo Progetti Comunitari e Fondi Strutturali – Sportello Europa")	POLITICHE ATTIVE DEL LAVORO
Descrizione/Attività	➤ Adempimenti relativi all'individuazione e selezione delle opportunità occupazionali del mercato del lavoro. ➤ Adempimenti relativi alle vertenzialità aziendali e ricollocazione occupazionale della manodopera esclusa dal ciclo produttivo. ➤ Orientamento, informazione e assistenza per progetti di auto imprenditorialità, da candidare nel rispetto della legislazione vigente (nazionale, regionale e comunitaria). ➤ Rapporti con i consorzi fidi per la promozione all'accesso al credito agevolato. ➤ Esame delle rendicontazioni consorzi fidi per somme erogate, ai sensi della delibera di G.M. 331/01. ➤ Cura delle vertenze di lavoro dei dipendenti di aziende private in crisi e relazioni con i servizi dell'impiego in tema di lavoro
Destinatari del servizio erogato	Utenza esterna
Modalità di accesso al servizio offerto	Piazza Stesicoro, 29 (Palazzo Tezzano), Catania tel. 095/427514, n. 2 unità di personale impegnato.
Documentazione necessaria	Istanze e richieste da parte dei soggetti indicati alla voce "destinatari del servizio erogato".
Modulistica	Stampati per rilevazione dati del richiedente e dei servizi di consulenza erogati.
Tempi di rilascio	I tempi differiscono secondo le tipologie delle attività assegnate, fermo restando quanto previsto dalle leggi e dai regolamenti afferenti alle singole materie specifiche.



COMUNE DI CATANIA
DIREZIONE
RISORSE UMANE E ORGANIZZAZIONE
Piazza Gandolfo, n° 3



Costi eventuali da sostenere per l'erogazione del servizio	Nessuno
Titolare della P.O.	Sig.ra Maria Teresa Roscica Tel. 0957423751 E-mail: mariateresa.rosctica@comune.catania.it



SERVIZIO	GESTIONE POLITICHE RETRIBUTIVE E ACCESSORIE DEL PERSONALE
Descrizione/Attività	✚ Gestione del Fondo delle Risorse per le Politiche di sviluppo delle risorse umane e produttività del personale del Comparto, con studio e applicazione della normativa inerente e predisposizione degli atti deliberativi di Costituzione e Riparto del fondo suddetto. ✚ Previsioni di bilancio: costi personale e risorse decentrate, impegno e liquidazione delle risorse di salario accessorio, di lavoro straordinario 2017 e straordinario elettorale. ✚ Impegno e liquidazione compensi incentivanti la produttività e progetti obiettivo dell' Ente. ✚ Inserimento in busta paga e controllo dati relativi a tutti gli istituti contrattuali di salario accessorio. ✚ Corrispondenza con tutte le Direzioni dell' Ente sulla materia di cui sopra e consulenza alle stesse. ✚ Riunioni tra la Delegazione Trattante di Parte Pubblica e di Parte Sindacale avente per oggetto la contrattazione delle Risorse Decentrate con predisposizione dei relativi verbali. ✚ Rapporti con i Revisori dei Conti e la Prefettura. ✚ Predisposizione della Tabella 15 e della nuova scheda unificata ex art. 40 bis, comma 3 del D.Lgs. n. 165/2001 "Specifiche informazioni sulla contrattazione integrativa" in seno al Conto annuale. ✚ Istruttoria di atti relativi a contenzioso inerente la materia del salario accessorio in collaborazione con il



	servizio Amministrazione del Personale ✚ Importazione dei dati esterni ed imputazione delle varianti e degli eventi che incidono sul calcolo dello stipendio di tutti i dipendenti comunali compreso il Segretario Generale dell' Ente. ✚ Sviluppo e controllo dei cedolini paga. ✚ Verifica corretta imputazione delle risorse occorrenti per il pagamento delle retribuzioni ai capitoli di competenza con la quadratura complessiva mensile dei mandati. ✚ Trasmissione dati contributi previdenziali relativi al salario accessorio all' ufficio Previdenza e Contributi . ✚ Stampa e controllo CUD redditi dipendenti a tempo indeterminato e determinato – Sindaco ed Amministratori dell' Ente . ✚ Rapporti con l' Agenzia delle Entrate. ✚ Gestione degli stipendi dei dipendenti a tempo determinato con relativa predisposizione degli atti deliberativi di impegno e liquidazione e corrispondenza con la Regione Sicilia. ✚ Liquidazione indennità di carica e gettoni di presenza agli amministratori, rimborso oneri, spese di missione e predisposizione dei relativi atti deliberativi. ✚ Prestiti e conto terzi – Gestione pratiche dipendenti (Cessione V, piccoli prestiti – prestiti pluriennali INPS Gestione dipendenti Pubblici) sul WEB- Pignoramenti e assegnazioni – Debiti verso le Pubbliche Amministrazioni. ✚ Attività di verifica dei residui attivi e passivi per riaccertamento ordinario ai sensi del D.lgs. 118/2011 per la parte di competenza. ✚ Trasmissione alla referente della
--	--



	trasparenza dei dati e delle tabelle di competenza per la relativa pubblicazione nel sito Istituzionale dell' Ente.
Destinatari del servizio erogato	Sindaco, Amministratori, Consiglieri Comunali/ Circoscrizionali e Dipendenti dell'Ente, Segretario/Direttore Generale. Tutte le Direzioni dell' Ente. Diversi Istituti Finanziari, INPDAP, Collegio dei Revisori, Ragioneria Generale dello Stato, ARAN.
Modalità di accesso al servizio offerto	Piazza Gandolfo n.3 - Catania, piano 1°, stanze n.20-21 -26-29-31-32- 36- 37, tel. 0957423715/16 n. 20 unità di personale impegnato.
Documentazione necessaria	Istanze Sindaco, Amministratori, Consiglieri Comunali/ Circoscrizionali e Dipendenti dell'Ente, Segretario/Direttore Generale. Richieste da parte degli organi indicati alla voce "destinatari del servizio erogato".
Modulistica	Modelli istanze varie inerenti l' attività di propria competenza
Tempi di rilascio	I tempi differiscono secondo le tipologie di atti e comunque sono fissati dagli organi richiedenti e dal le leggi introdotte in materia.
Costi eventuali da sostenere per l'erogazione del servizio	Nessuno
Titolare della P.O.	Rag. Concetta Privitera : concetta.privitera@comune.catania.it



SERVIZIO	GESTIONE ECONOMICA DEL PERSONALE - CONTABILITÀ BILANCIO E RENDICONTAZIONE
Descrizione/Attività	✚ Elaborazione degli allegati di spesa al personale per il bilancio di previsione annuale e pluriennale, quantificazione di specifiche spese per questionario bilancio, variazioni al progetto di bilancio; ✚ Dati utili alla compilazione delle relazioni al rendiconto e rilevazione di specifiche spese a consuntivo; ✚ Attività di verifica dei residui attivi e passivi per riaccertamento ordinario ai sensi del D.lgs. 118/2011 - emissione del relativo provvedimento; ✚ Trasmissione dati per la predisposizione del DUP e per la stesura della Relazione delle Performance (tabelle relative all'analisi dei caratteri qualitativi/quantitativi e di genere); ✚ Costituzione Fondo per il finanziamento della retribuzione di posizione e di risultato per la Dirigenza, successiva rideterminazione per la parte delle risorse variabili - impegno e liquidazione; ✚ Elaborazione della bozza del CCDI - Area Dirigenza, per la parte economica, della relazione illustrativa e tecnico finanziaria per il Collegio dei Revisori e trasmissione telematica all'ARAN; ✚ Elaborazione cedolini paga dei dirigenti, variazioni mensili e mandati - prospetti mensili; prospetti contabili con dettaglio contributi e Irap per singolo dirigente e relativa imputazione per capitolo;



	✚ Verifica, in sede di quadratura mensile degli stipendi, delle disponibilità degli stanziamenti e imputazione ai capitoli pertinenti; variazione centri di costo dipendenti e modifica tabelle di contabilità per centri di costo e capitoli di spesa, a seguito di variazioni Macrostruttura o Ordini di Servizio; ✚ Quantificazione risorse assunzionali e tabelle contabili a supporto degli atti relativi alla Programmazione Triennale del Fabbisogno del Personale ed eventuale documentazione richiesta dalla COSFEL; ✚ Elaborazione e inoltro alla Ragioneria Generale dello Stato della Relazione Allegata al Conto Annuale, del Monitoraggio trimestrale e del Conto Annuale - adempimenti previsti dal titolo V del D.lgs. 165/2001;
Destinatari del servizio erogato	Dirigenti dell'Ente, Direzione Ragioneria Generale, altre Direzioni dell'Ente, Collegio dei Revisori, Ragioneria Generale dello Stato, ARAN, COSFEL.
Modalità di accesso al servizio offerto	Piazza Gandolfo n.3 - Catania, piano 1°, stanze n.23-24-25, tel. 0957423729 n. 8 unità di personale impegnato.
Documentazione necessaria	Istanze Dirigenti e richieste da parte degli organi indicati alla voce "destinatari del servizio erogato"
Modulistica	Nessuna
Tempi di rilascio	I tempi differiscono secondo le tipologie di atti e comunque sono fissati dagli organi richiedenti e dalle leggi introdotte in materia.
Costi eventuali da sostenere per l'erogazione del servizio	Nessuno
Titolare della P.O.	Rag. Adriana Marsala adriana.marsala@comune.catania.it



SERVIZIO	GESTIONE SERVIZI PREVIDENZIALI E COLLOCAMENTO A RIPOSO/CESSAZIONI DI LAVORO
Descrizione/Attività	⚡ PENSIONAMENTO: Il servizio cura le attività giuridico-economiche inerenti i collocamenti a riposo ordinari e pensionamenti disposti da norme speciali, predisponendo i relativi provvedimenti e tutte le procedure previdenziali conseguenti. Il servizio viene erogato esclusivamente ai dipendenti dell'Ente che, a qualsiasi titolo, cessano dal servizio. Gestisce sulla piattaforma INPS nuova Passweb la sistemazione delle posizioni assicurative sia per la definizione delle pratiche di pensione che per ricongiunzioni e riscatti. Compila e rilascia il mod. PA04 per le fattispecie non gestibili su Passweb. L'iter si attiva mediante l'invio al dipendente della nota di preavviso e del successivo Provvedimento Dirigenziale di collocamento a riposo, a seguito del quale il dipendente presenta la domanda telematica di pensione mediante pin personale o per il tramite di un CAF. A seguito di ciò la pratica di pensione viene assegnata sulla piattaforma INPS, lavorata dall'ufficio e successivamente rilasciata al fine di permettere all'Istituto di Previdenza l'erogazione della prestazione pensionistica. ⚡ TRATTAMENTO DI FINE SERVIZIO: Predisporre le pratiche di indennità premio servizio e di TFR, per il personale a tempo indeterminato ed a tempo determinato, cessato a qualsiasi titolo. Il dipendente, viene invitato a recarsi presso gli uffici competenti per firmare la documentazione di rito necessaria da inoltrare all'INPS; successivamente viene istruita la pratica, compilando i modelli 350/P o Tfr, nei quali sono sviluppati la carriera e i relativi conteggi, di seguito viene trasmessa all'INPS per la fase di erogazione nei termini stabiliti dalla legge.



	⚡ PREVIDENZA: Si interfaccia continuamente con gli Istituti di previdenza, calcola i contributi previdenziali mensili, cura la predisposizione dei mandati, delle denunce mensili previste dalla legge e i relativi versamenti, mediante F 24, sia per il personale a tempo indeterminato che determinato. Predisporre provvedimenti per la regolarizzazione contributiva INPS in favore di ex Amministratori che al momento dell'incarico politico presso questo Ente si trovavano in aspettativa prevista dall'art. 18 della Legge 30/2000. ⚡ FERIE E PREAVVISO: Predisporre i provvedimenti relativi alla corresponsione dell'indennità del preavviso e delle ferie non fruita ai dipendenti dispensati dal servizio per inidoneità fisica permanente ed agli eredi aventi diritto dei dipendenti deceduti; i provvedimenti di recupero di indennità di preavviso relativi ai dipendenti dimissionari che non rispettano i termini del preavviso. ⚡ GESTIONE RUOLO PENSIONATI SULLA PROCEDURA PAGHE: Predisporre i cedolini paga per dipendenti in quiescenza ed eredi nonché i relativi mandati. ⚡ CONTENZIOSO ORDINARIO: Si occupa della gestione del contenzioso relativo a tutto il personale in quiescenza scaturente da sentenze di vario genere: differenze retributive e contrattuali, ferie non godute, accordi transattivi e tentativi di conciliazione, esecuzione decreti TARS con relativi liquidazione compenso ai CTU ed ai Commissari ad Acta. ⚡ CONTENZIOSO CONTABILE (CORTE DEI CONTI): Si occupa della esecuzione delle sentenze della Corte dei Conti e dei relativi recuperi, ad ex dipendenti ed Amministratori, nonché delle relazioni periodiche alla Corte dei Conti a seguito del monitoraggio dei corrispondenti versamenti.
--	--



	⚡ EMOLUMENTI SEGGI ELETTORALI: In occasione delle elezioni si occupa del pagamento dei componenti dei seggi che hanno preso parte alle operazioni elettorali. Si dispone e organizza il controllo dei modd. A e della predisposizione dei mandati di pagamento inerenti gli emolumenti spettanti. Destinatari del servizio sono tutti i componenti dei seggi elettorali. L'iter si conclude con l'invio dei mandati di pagamento alla tesoreria e con la successiva riscossione da parte degli aventi diritto presso qualsiasi agenzia dell'UNICRET di tutto il territorio nazionale. ⚡ RIMBORSO SPESE LEGALI E ONERI PER LA DIFESA: Si occupa della istruttoria per la predisposizione dei provvedimenti relativi al rimborso delle spese legali e degli oneri sostenuti per la difesa; destinatari del servizio sono i dipendenti e gli amministratori dell'Ente. ⚡ COMPENSI SPETTANTI AL NUCLEO DI VALUTAZIONE E AI REVISORI DEI CONTI: Redazione provvedimenti dirigenziali di impegno e liquidazione attinente ai compensi dei componenti il Nucleo di valutazione e dei Revisori dei conti ed il versamento e la denuncia dei relativi contributi.
Destinatari del servizio erogato	Dipendenti dell'Ente Gestione rapporti con gli Enti previdenziali, l'Agenzia delle Entrate, l'Esattoria, e relativo contenzioso e Corte dei Conti.
Modalità di accesso al servizio offerto	Piazza Gandolfo, 3 – Catania – Primo piano, stanze nn. 27, 28, 33. Tel. 095/7423739/40/41/42/46/99. N. 14 unità di personale impegnato.
Modulistica	Modelli di istanze varie inerenti le varie tipologie di servizi erogati
Tempi di rilascio	Entro i termini fissati dalla normativa vigente.
Costi eventuali da sostenere per l'erogazione del servizio	Nessuno
Normativa di riferimento	Procedimento: Liquidazione patrocinio legale a professionisti esterni



COMUNE DI CATANIA
DIREZIONE
RISORSE UMANE E ORGANIZZAZIONE
Piazza Gandolfo, n° 3



	Regolamento per la disciplina dei rimborsi delle spese legali approvato con deliberazione di G.C. n.72 del 02/05/2018
Titolare della P.O.	Dott.ssa Marisa Napoli E-mail marisa.napoli@comune.catania.it



CUSTOMER SATISFACTION

Per la rilevazione del livello di soddisfazione dell'utenza è stato predisposto un modello base di questionario sulla *customer satisfaction* (vedi *ALLEGATO*), inviato agli uffici della direzione e da questi adattato ed eventualmente modificato in base alle esigenze di ciascun servizio.

La Direzione Risorse Umane , attraverso l'elaborazione dei dati così rilevati si impegna ad assicurare periodicamente il monitoraggio ed il controllo della qualità dei servizi erogati.



ALLEGATO

Comune di Catania

DIREZIONE RISORSE UMANE e ORGANIZZAZIONE
Ufficio _____

VALUTAZIONE DEGLI UTENTI SULLA QUALITÀ DEL SERVIZIO
Customer Satisfaction

per offrirti un servizio migliore

SESSO

M

F

IN QUESTO UFFICIO L'ORARIO DI APERTURA AL PUBBLICO È RISPETTATO?

SI

NO

NON SEMPRE

QUANTO TEMPO HA ASPETTATO?

+ o - 5 MINUTI

+ DI 15 MINUTI

+ DI 30 MINUTI

LA MODULISTICA A DISPOSIZIONE È DI SEMPLICE COMPILAZIONE?

SI

NO

ABBASTANZA

LE INFORMAZIONI RICEVUTE SONO STATE?

CHIARE / UTILI

CHIARE

CONFUSE

IL NOSTRO OPERATORE È STATO?

MOLTO GENTILE

GENTILE

POCO GENTILE

NEL COMPLESSO LA SUA ESPERIENZA È STATA?

POSITIVA

SUFFICIENTE

NEGATIVA

Consigli per migliorare il servizio

.....

..... **Grazie**