

Allegato B

Direzione Servizi demografici – Sociale

Posizione Organizzativa Ufficio Integrato del Cittadino

Direzione	Servizi demografici - Sociale	
Posizione Organizzativa	Ufficio Integrato del Cittadino	
Tipologia	GESTIONALE	
Valore economico su base annua	Valore Posizione: 5.200	Valore Risultato (25%): 1.300
Durata incarico	Fino alla scadenza degli attuali incarichi dirigenziali	

REQUISITI BASE

appartenenza alla categoria D

SI

Elementi	Descrizione
possesso di specifico titolo di studio e/o abilitazione se espressamente richiesto in considerazione del programma di attività previsto	Laurea oppure diploma di scuola media superiore. Esperienza maturata in attività lavorative coerenti con la PO da ricoprire

REQUISITI FUNZIONALI

Elementi	Parametri	Descrizione
Esperienza maturata	svolgimento di funzioni/attività, significative esperienze formative	Dipendente Categoria D – Esperienza di responsabilità di uffici con utenza esterna Esperienza nell'ambito delle procedure della comunicazione anche digitale e collaborazione nelle strategie per il superamento del digital divide, strumenti della customer satisfaction, della gestione documentale e della gestione amministrativa
Attitudine a ricoprire l'incarico	autonomia e iniziativa, capacità organizzative, propensione a cambiamento	Attitudine alla gestione di progetti intersettoriali, elevata capacità nel contatto con il pubblico nonché una approfondita conoscenza dell'amministrazione, delle dinamiche relazionali, della conoscenza e della gestione delle informazioni, del rapporto con l'utenza interna/esterna con attenzione al soddisfacimento delle esigenze della stessa, al miglioramento delle procedure comunali allo scopo di rendere condivisibile l'informazione sottesa sia tra le strutture interne che l'utenza esterna. Attitudine all'uso di strumenti e procedure di monitoraggio e controllo di attività svolta anche da soggetti esterni all'ente gestori di servizi e attori di progetti. Capacità di reporting.

DESCRIZIONE DELLA POSIZIONE

Elementi	Parametri	Descrizione
Obiettivi	Qualità e quantità degli obiettivi	OBIETTIVI: - garantire la promozione della <i>semplificazione amministrativa</i> e tutelare il diritto dei cittadini all'accessibilità delle informazioni pubbliche nonché la realizzazione dei diritti di partecipazione previsti dalla Legge 241/90, informando sugli atti, sui responsabili dei procedimenti, sullo svolgimento delle attività, sui tempi di attuazione e sulle modalità di erogazione dei servizi. Implementare il ruolo di "Responsabile del procedimento di pubblicazione dei contenuti del sito" svolgendo altresì attività di supporto per assicurare l'efficacia della comunicazione: - interna, attraverso strumenti e procedure tesi a garantire un'ampia circolazione delle informazioni sulle attività, sui processi organizzativi e sugli obiettivi; - esterna, rivolta ai cittadini attraverso un mix di strumenti sempre più corrispondenti alle necessità e caratteristiche socio culturali della

		<p>popolazione: attività informative, campagne di comunicazione, strumenti cartacei o massmediali.</p> <p>Coordinare progetti e processi legati alla <i>customer satisfaction</i> e alla gestione reclami.</p> <p>Implementare il servizio di <i>segnalazione online</i> degli interventi manutentivi</p> <p>Garantire l'integrazione tra la sede centrale dell'URP con le sedi decentrate in modo che queste forniscano i servizi di Protocollo e Urp curando i rapporti con gli utenti e l'attuazione delle attività stabilite a livello centrale.</p> <p>Gestire funzionalmente il personale delle sedi decentrate limitatamente alle attività di protocollazione e Urp.</p>
<b>Collocazione funzionale</b>	Interazione con le strutture dell'ente	Vista la trasversalità degli obiettivi della p.o. rispetto alla struttura comunale e le attività legate al raggiungimento degli stessi, l'interazione è prevista con tutte le altre posizioni organizzative e con tutte le Direzioni.
	Interazione con utenza esterna	Gli obiettivi della p.o. sono tutti legati alla gestione di front-office polifunzionali (fisici ma anche call e contact center)
<b>Responsabilità</b>	Autonomia decisionale	<p><u>Livello di delega</u></p> <p>La delega è totale nell'ambito delle attività inerenti gli "Obiettivi" della posizione organizzativa come sopra specificati, comprese le attività proprie dell'Ufficio Integrato del Cittadino assegnate dal PEG annuale. Con atto motivato il dirigente può avocare a sé interventi in un primo momento delegati al titolare della p.o.</p> <p><u>Grado di autonomia</u></p> <p>Nell'ambito degli obiettivi assegnati alla p.o. con l'atto costitutivo dello stessa e con il P.E.G. annuale, il titolare della p.o. ha totale autonomia nella gestione delle risorse umane, strumentali e finanziarie assegnate e nelle relative modalità gestionali.</p> <p>Quando ci sono scelte gestionali che comportino modifiche a detti obiettivi, nonché abbiano una valenza organizzativa che coinvolge uffici esterni alla p.o., il titolare della p.o. presenta la propria proposta al dirigente della Direzione Servizi demografici-Sociale che agisce nell'ambito della sua autonomia dirigenziale</p> <p><u>Responsabilità</u></p> <p>Nell'ambito degli obiettivi assegnati alla p.o. con l'atto costitutivo della stessa e con il P.E.G. annuale, il titolare della p.o.:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• adotta determinazioni di spesa ed accertamento di entrata, gestisce ordini e liquidazioni, è responsabile dei procedimenti gestiti dall'Ufficio e di tutte le attività proprie della p.o.</li> <li>• nei confronti del personale assegnato alla p.o., è responsabile della corretta osservanza del codice di comportamento, gestisce le richieste di congedo, le richieste di permessi di entrata/uscita giornalieri, le richieste di ore straordinarie, le richieste di cambio turno e la contabilizzazione delle assenze/presenze mensili</li> <li>• è responsabile del controllo sugli agenti contabili coadiuvando il Dirigente per le funzioni che il Regolamento di Contabilità individua quale competenza dei dirigenti</li> <li>• è Responsabile dei trattamenti dati personali afferenti alle strutture/progetti gestiti nell'ambito delle attività di p.o.</li> </ul> <p>Rimane al dirigente salvo delega specifica al titolare p.o, la presidenza delle licitazioni di gara e le relative commissione tecniche, nonché la stipula dei contratti d'appalto.</p> <p>Rimane al dirigente la responsabilità di assegnazione dei budget annuali di straordinario, buoni mensa, incentivi di produttività agli uffici/progetti componenti la Direzione di appartenenza.</p> <p>Rimane al dirigente, comunque sulla base di proposte del titolare della p.o., la valutazione annuale dei dipendenti assegnati alla p.o.</p> <p>Rimane al dirigente la definizione dell'orario di servizio degli uffici e dell'orario di lavoro dei dipendenti.</p> <p><u>Rapporti funzionali all'interno della struttura di riferimento</u></p> <p>I dipendenti assegnati agli uffici costituenti la p.o. dipendono funzionalmente e gerarchicamente dal titolare della p.o.</p> <p>Con i dipendenti assegnati ad altri uffici/progetti della Direzione il</p>

		<p>rapporto di lavoro è concordato con il responsabile del singolo ufficio/progetto che mantiene inalterata la propria autonomia nell'ambito del proprio ufficio/progetto.</p> <p>Il titolare della p.o. può essere componente di progetti eventualmente proposti dal dirigente che coinvolge dipendenti di tutti gli uffici della Direzione: in questo caso la posizione di lavoro è paritetica con gli altri componenti del gruppo di progetto sotto il coordinamento del capo-progetto.</p> <p><u>Rapporti funzionali all'esterno della struttura di riferimento</u></p> <p>Nell'ambito degli obiettivi assegnati alla p.o. con l'atto costitutivo dello stessa e con il P.E.G. annuale, il titolare della p.o. ha totale autonomia nei confronti di soggetti esterni al servizio e di soggetti esterni all'Ente.</p>
<b>Complessità Gestionale</b>	Eterogeneità delle funzioni	<p>Le funzioni svolte dalla p.o. sono di tipo amministrativo-contabile, ma anche di coordinamento e gestione di progetto (project management) e di gestione e motivazione delle risorse umane assegnate.</p> <p>Le U.O. alle dirette dipendenze della p.o. sono l' Ufficio Relazioni con il Pubblico</p>
	Risorse umane e finanziarie assegnate	<p>Al titolare della p.o. sono assegnate tutte le risorse umane e strumentali assegnate agli uffici costituenti la p.o. stessa.</p> <p>Questa assegnazione può essere modificata con un ulteriore atto del dirigente e viene riconfermata annualmente con l'assegnazione del P.E.G.</p> <p>Il titolare della p.o. può impegnare delle spese o accertare delle entrate solo su capitoli di bilancio afferenti ai soli progetti di competenza</p>