



COMUNE DI JESI

P.zza Indipendenza, 1 60035 Jesi (AN) - www.comune.jesi.an.it
Tel. 07315381 - Fax 0731538328 - C.F. e P.I. 00135880425

DIREZIONE GENERALE

UFFICIO DI STAFF “SVILUPPO ORGANIZZATIVO E CONTROLLO STRATEGICO”

PROGETTO CARTA DEI SERVIZI

1. PREMESSA

Il presente progetto nasce dagli indirizzi espressi dal Consiglio Comunale nel programma di mandato (“Linee programmatiche di governo 2007-2012” di cui alla deliberazione n. 151 del 30.11.2007) e trasfusi poi nel PEG/PDO 2008 (Piano Esecutivo di Gestione/Piano di assegnazione delle risorse e degli obiettivi) approvato con deliberazione della Giunta n. 114 dell'1.08.2008) come obiettivo di sviluppo assegnato all'Ufficio di Staff “Sviluppo organizzativo e controllo strategico” al fine di fornire all'Amministrazione un quadro generale in merito ai servizi erogati ed all'attività complessiva dell'Ente.

Il progetto prevede una “mappatura” dei prodotti erogati dalle diverse aree organizzative che compongono l'attuale assetto strutturale dell'Ente, mediante le risorse umane in dotazione, che possa rappresentare il punto di partenza per ulteriori interventi sull'organizzazione comunale e che possa contribuire a:

- elencare i procedimenti amministrativi;
- individuare le attività di front-office;
- semplificare le modalità di svolgimento delle attività;
- realizzare la Carta dei servizi.

La realizzazione del progetto permetterà all'ente e, soprattutto, all'utente (cittadino, impresa, etc.) di ottenere una maggiore chiarezza (la cd. “**nitidezza organizzativa**”) in relazione a ciascun prodotto erogato dall'Ente (“a chi rivolgersi per”, “dove è collocato”, “chi fa cosa”, “chi è il responsabile”, “chi è il sostituto”, “i tempi per l'erogazione”, etc.).

Il **gruppo di lavoro** che curerà la realizzazione del progetto sarà formato dal Direttore Generale, dalla responsabile dell'Ufficio di Staff “Sviluppo organizzativo e controllo strategico” (d.ssa Roberta Cecchi), dalle altre due componenti dell'Ufficio (d.ssa Natalia Mancini e d.ssa Roberta Torelli), dalla responsabile dell'Ufficio di staff “Gabinetto del Sindaco, Comunicazione, URP” (Isabella Binetti) e dal responsabile dell'Ufficio di staff “Innovazione Tecnologica” (ing. Andrea Messersì).

Dovrà inoltre essere individuato, nell'ambito di ogni Servizio, da parte del relativo Responsabile, e con l'eccezione del Servizio di Direzione Generale, un “**referente di progetto**”, quale interlocutore per la corretta individuazione dei prodotti, cui potrà far riferimento il gruppo di lavoro.

2. PIANO DELLE AZIONI

La realizzazione del progetto si sviluppa in cinque fasi integrate e coordinate in una scala mezzi/fini in cui la realizzazione di ogni fase costituisce la condizione per la realizzazione della fase successiva.

FASE 1 - FORMAZIONE PROFESSIONALE DEL GRUPPO DI LAVORO

(entro metà aprile 2009)

La prima fase per l'avvio del progetto è rappresentata da un seminario di sensibilizzazione, svolto dal Direttore Generale, che coinvolgerà, oltre al gruppo di lavoro indicato in premessa, anche i referenti dei Servizi dell'ente, con la finalità di trasformare i referenti in veri e propri "**agenti del cambiamento**". Al suddetto intervento di sensibilizzazione parteciperanno anche i Responsabili dei Servizi per assicurarne il massimo coinvolgimento.

La mappatura dei prodotti erogati, dei sub-prodotti, dei procedimenti (v. allegato) servirà anche ad avviare una progressiva razionalizzazione delle procedure di lavoro per realizzare concreti recuperi di efficacia, efficienza ed economicità, evitando il rischio che l'applicazione della legge 241/1990 diventi un'occasione di cristallizzazione di procedure irrazionali e/o obsolete.

FASE 2 – MAPPATURA DEI PRODOTTI E DEI SUB- PRODOTTI (v. allegato "A")

(entro giugno 2009)

Partendo dalla descrizione analitica delle **funzioni**, ovvero dei diversi e specifici compiti, attività e responsabilità assegnate, nell'ambito di ciascun Servizio, ai vari Uffici di Staff ed U.O.C., contenuta nel vigente regolamento di organizzazione, occorre individuare per ciascun Ufficio o Unità Organizzativa i **prodotti (v. allegato "1")**, che rappresentano il risultato delle attività espletate dai medesimi e che possono consistere in beni, servizi (alla persona, alle imprese, alla collettività, all'ente) e documenti.

Ciascun prodotto potrà essere scomposto, a sua volta, in una serie di **sub-prodotti (v. allegato "1")**, che rappresentano ulteriori specificazioni dei risultati delle attività espletate.

Ciascun prodotto (o sub-prodotto) sarà connotato da:

- un **indicatore**, che esprime l'unità di misura del prodotto (per facilitarne la misurazione);
- un **referente** che è il soggetto responsabile cui far riferimento in relazione a tale prodotto;
- un suo **sostituto** (ovvero il soggetto cui riferirsi in caso di assenza del referente);

Successivamente, potranno essere individuate anche:

- il grado di **complessità** (secondo una scala di punteggio da 1 a 5) in funzione del diverso grado di difficoltà e/o dalla molteplicità delle attività necessarie a realizzare (fornire) quel particolare prodotto;
- la **ditta esterna**, indicatore che segnala che l'attività che genera il prodotto è svolta con il supporto di una ditta esterna;
- la **quantità** che esprime in termini numerici il volume di prodotti erogati (da effettuarsi a consuntivo dell'anno di riferimento);
- il **tempo unitario** per la erogazione del prodotto (ove possibile).

A titolo esemplificativo si allega il prototipo dei prodotti e sub-prodotti dell'Ufficio di Staff "Innovazione Tecnologica" (**v. allegato "3"**).

FASE 3 – ELENCO DEI PROCEDIMENTI AMMINISTRATIVI

(entro settembre 2009)

Dall'analisi così effettuata sarà possibile estrapolare i procedimenti amministrativi ed i provvedimenti amministrativi.

In tal senso sarà opportuno condurre la rilevazione tenendo conto dell'accezione classica di **procedimento amministrativo**, quale "insieme di atti o di operazioni tra loro funzionalmente collegati e preordinati all'adozione, da parte dell'Amministrazione, di un provvedimento amministrativo, cioè di un atto idoneo ad incidere nella sfera giuridica dei destinatari (siano essi persone, cose, beni o servizi)".

I procedimenti amministrativi possono essere attivati su istanza di parte (nel caso in cui leggi, regolamenti o altri provvedimenti prevedono la presentazione di un'istanza, comunque denominata, all'Amministrazione Comunale ed il relativo obbligo a provvedere), ovvero d'ufficio (in presenza di segnalazioni che sollecitino l'intervento dell'Amministrazione, nonché qualora ciò sia previsto dalla normativa vigente, ovvero qualora l'Amministrazione sia tenuta ad avviare l'attività procedimentale al verificarsi di determinate circostanze).

Ogni procedimento amministrativo, attivato dall'Amministrazione su istanza di parte o d'ufficio, deve concludersi, pertanto, con un provvedimento espresso, debitamente motivato, rappresentato appunto dal provvedimento amministrativo.

La mappatura (elenco) dei procedimenti amministrativi sarà propedeutico alla stesura del nuovo regolamento sul procedimento amministrativo, ai sensi della legge 241/1990 e sm.i.

In particolare, accanto a ciascun procedimento amministrativo dovrà essere indicato (**v. allegato "2"**):

- il **termine iniziale** (di avvio del procedimento);
- il **termine finale** (di conclusione del procedimento) che in mancanza di diversa indicazione dovrà essere di 90 giorni;
- il **responsabile**, inteso come la figura, il soggetto al quale ai sensi dell'art. 5 della citata legge è assegnata la responsabilità dell'istruttoria e di ogni altro adempimento inerente al singolo procedimento, nonché, eventualmente (solo nel caso in cui ne abbia la competenza) dell'adozione del provvedimento finale.

L'individuazione del responsabile del procedimento è molto importante in quanto in capo a tale figura sussistono una serie di compiti e, appunto, di responsabilità che rafforzano ulteriormente la garanzia di trasparenza dell'operato dell'Amministrazione pubblica nei riguardi della collettività, assicurando all'utente un interlocutore unico e qualificato.

- il **provvedimento finale** che conclude il procedimento amministrativo.

La mappatura dei procedimenti amministrativi risulta di evidente utilità ai fini della stesura del nuovo **regolamento sul procedimento amministrativo** dell'Ente, in considerazione degli interventi normativi che hanno modificato ed integrato la legge 241/1990 di disciplina del procedimento amministrativo.

Tale regolamento sarà approvato dal Consiglio Comunale che darà mandato alla Giunta di approvare, in prima applicazione ed ogni qualvolta si renda necessario per modifiche organizzative e/o normative, l'elenco dei procedimenti amministrativi complessivamente espletati dal Comune di Jesi.

FASE 4 – AVVIO DEL FRONT- OFFICE UNICO

(1 marzo 2009)

La realizzazione del front-office unico dell'Ente avverrà attraverso lo **Sportello Unico dei Servizi di Jesi (SUSJ)** con un approccio graduale che permetta, dopo la fase di mappatura e di semplificazione, di trasferire progressivamente tutte le attività di front-office dei Servizi/Uffici a SUSJ. In altre parole, prima di trasferire una attività dovrà essere effettuata una pur minima razionalizzazione della procedura applicativa e della modulistica utilizzata.

Tale trasferimento avverrà inoltre, per le singole attività, a seguito di un periodo di affiancamento tra i dipendenti che gestivano in passato l'attività e quelli che la gestiranno in futuro presso SUSJ. Caso per caso, sarà valutata l'eventuale necessità di potenziamento delle risorse umane di SUSJ anche attraverso processi di mobilità interna.

In questa fase sarà cruciale il coinvolgimento dei seguenti Uffici di staff:

- “Innovazione Tecnologica” nelle persone del responsabile (ing. Messersì) e dei collaboratori per incrementare l'informatizzazione delle procedure e la dematerializzazione dei documenti;
- “Gabinetto del Sindaco, Comunicazione, URP” nelle persone della responsabile (Isabella Binetti) e delle addette al SUSY per il trasferimento delle attività.

FASE 5 – REALIZZAZIONE DEL PROTOTIPO DELLA CARTA DEI SERVIZI

(entro dicembre 2009)

A conclusione del progetto si realizzerà un prototipo della **Carta dei servizi** del Comune di Jesi, quale “patto” tra Amministrazione e cittadinanza finalizzato a realizzare una diversa realtà più vivibile e funzionale attraverso il contributo di tutti.

Caratteristica della carta sarà la “dinamicità”, in quanto legata ai bisogni degli utenti (cittadini, imprese etc.) e, per tale motivo, dovrà essere in grado di modificarsi e adeguarsi periodicamente (ad es. semestralmente), in base all'evoluzione dei bisogni della comunità.

La funzione della carta consisterà nell'agevolare gli utenti nell'uso corretto dei servizi messi a disposizione dal Comune di Jesi. Ciò significa che all'utente non vengono solo date delle garanzie, ma gli viene attribuito un potere di controllo sulla qualità dei servizi.

In questa ultima fase sarà fondamentale la collaborazione della rete dei Referenti dei Servizi, del personale assegnato a SUSJ e dell'Addetto Stampa (Francesco Cherubini).

Jesi, 10.03.2009

**IL DIRETTORE GENERALE
Dott. Stefano Gennai**

Si allegano:

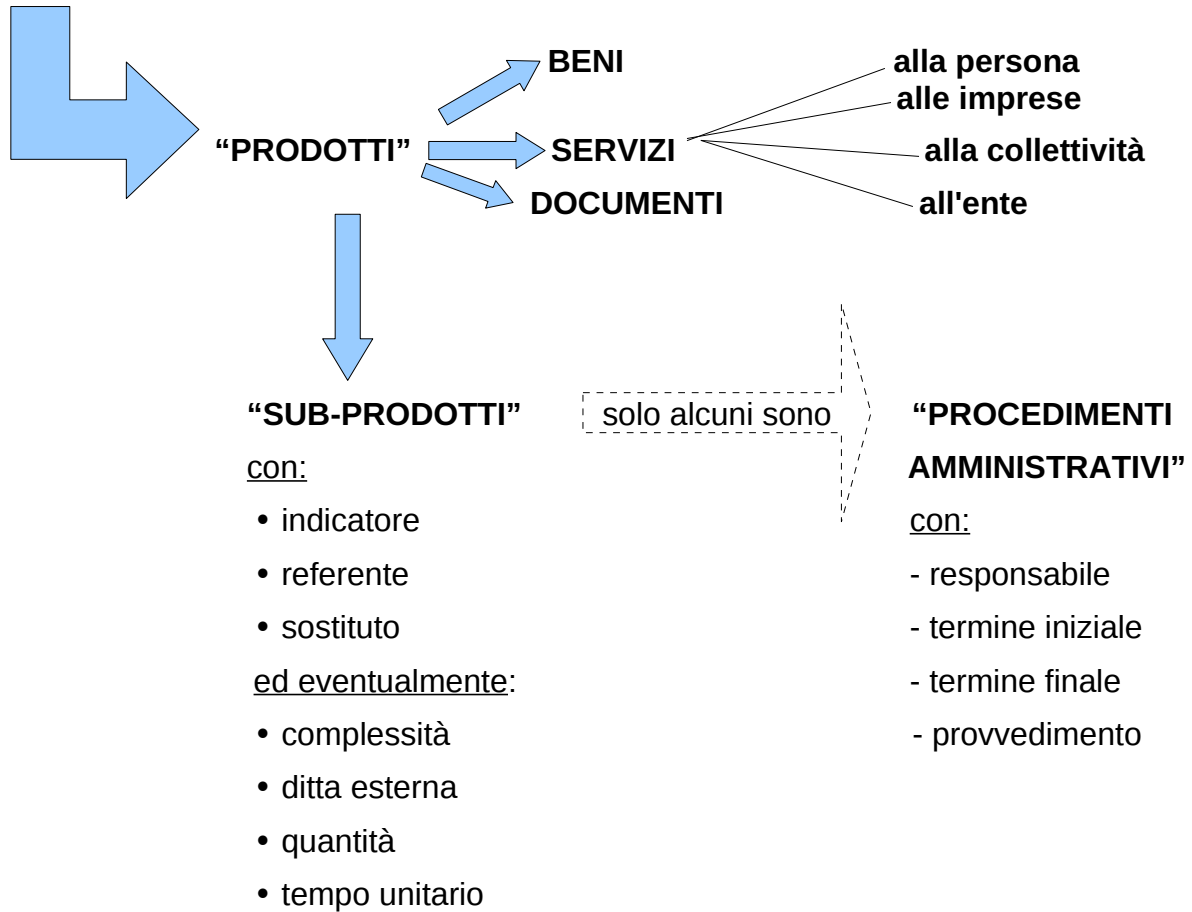
(“A”) schema grafico mappatura dei prodotti e dei sub-prodotti;

(“1”) scheda prodotti e sub-prodotti;

(“2”) scheda procedimenti amministrativi;

(“3”) prototipo dei prodotti e sub-prodotti dell'Ufficio di Staff “Innovazione Tecnologica”

"FUNZIONI" = previste nel regolamento di organizzazione



nota:

Non sempre ai sub-prodotti corrispondono procedimenti amministrativi; ciò si verifica laddove il risultato finale dell'operato dell'Amministrazione sia qualificabile come provvedimento amministrativo.