



**Comune di Jesi**  
Direzione Generale

# PROGETTO CARTA DEI SERVIZI

Il progetto completo è disponibile sul sito [www.comune.jesi.an.it](http://www.comune.jesi.an.it)

# IL QUADRO DI RIFERIMENTO FORMALE:

**D. Lgs. 30 luglio 1999, n. 286**

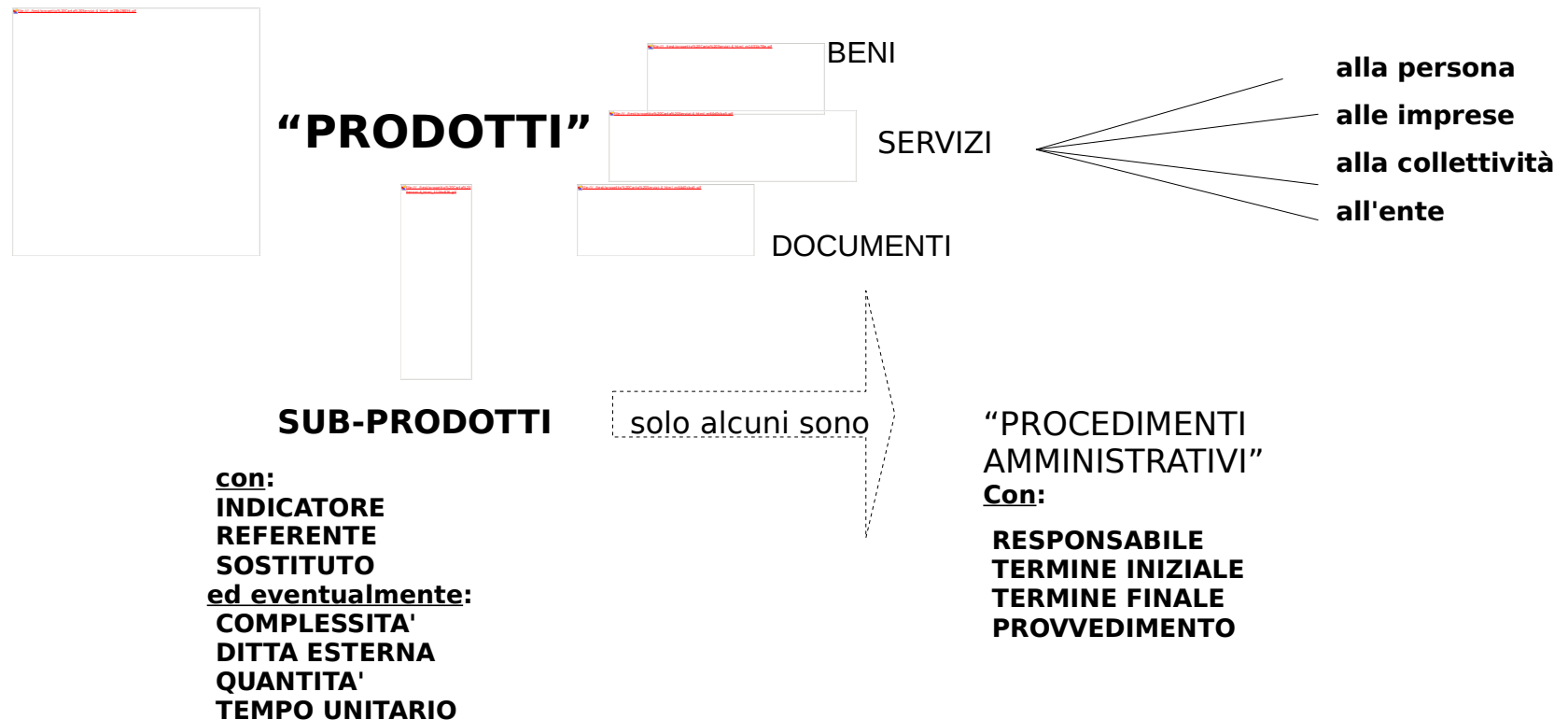
**“Linee programmatiche di governo 2007 - 2012”** approvate dal Consiglio Comunale con deliberazione n. 151 del 30.11.2007

**PEG/PDO 2008** approvati con deliberazione della Giunta Comunale n. 114 dell'1.08.2008

**Direttiva della Giunta Comunale** del 10.03.2009

# IL QUADRO DI RIFERIMENTO ORGANIZZATIVO:

per ogni struttura organizzativa (Ufficio) dobbiamo evidenziare:  
**“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

# GLI OBIETTIVI DEL PROGETTO:

La mappatura dei prodotti erogati dalle diverse strutture organizzative rappresenta il punto di partenza per:

realizzare la cd. “nitidezza organizzativa” <sup>(1)</sup>;

elencare i procedimenti amministrativi;

individuare le attività di front-office;

semplificare le modalità di svolgimento delle attività;

realizzare la Carta dei Servizi.

<sup>(1)</sup> permetterà all'utenza ed all'interno di conoscere: “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 (15 unità):

Direttore Generale

Responsabile dell'Ufficio di Staff “Sviluppo Organizzativo e Controllo Strategico”;

Componenti dell'Ufficio di cui sopra (2);

Responsabile dell'Ufficio di Staff “Gabinetto del Sindaco, Comunicazione, URP”;

Responsabile dell'Ufficio di Staff “Innovazione Tecnologica”;

Referenti di progetto per ognuno dei Servizi dell'Ente, escluso Servizio Direzione Generale (9);

Addetto Stampa e addetti SUSJ (per la fase finale)

# IL PIANO D'AZIONE:

Il progetto si compone di 5 fasi integrate e coordinate in una scala mezzi/fini in cui la realizzazione di ogni fase costituisce la preconditione per la realizzazione della fase successiva.

- 1.** formazione professionale del gruppo di lavoro
- 2.** mappatura dei prodotti e dei sub-prodotti
- 3.** elenco dei procedimenti amministrativi
- 4.** avvio del front-office unico
- 5.** realizzazione del prototipo della Carta dei Servizi

# FASE 1 - FORMAZIONE PROFESSIONALE DEL GRUPPO DI DI LAVORO (entro metà aprile 2009)

Il processo formativo interno (svolto dal Direttore Generale) coinvolgerà l'intero gruppo di lavoro e sarà allargato ai Responsabili dei Servizi.

I Referenti dei Servizi dovranno diventare gli “**agenti del cambiamento**” dell'Ente per evitare 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 (entro giugno 2009)**

Partendo dalla descrizione analitica delle FUNZIONI assegnate ad ogni Ufficio, saranno individuati i **PRODOTTI** che rappresentano il risultato delle attività espletate e che possono consistere in *beni, servizi e documenti (v. allegato "1")*.

Ciascun prodotto potrà essere scomposto in una serie di **SUB-PRODOTTI**, che rappresentano ulteriori specificazioni dei risultati delle attività svolte *(v. allegato "1")*.

Ogni 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 individuati anche:

- il grado di **complessità** (secondo una scala di punteggio da 1 a 3) 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 (eventuale);
- 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)**

Dalla mappatura dei sub-prodotti saranno estrapolati i **procedimenti amministrativi** <sup>(1)</sup> ed i **provvedimenti amministrativi (v. allegato “2”)**.

<sup>(1)</sup> “insieme di atti o 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)”.

La mappatura dei procedimenti amministrativi sarà propedeutica alla stesura del nuovo **regolamento sul procedimento amministrativo**, ai sensi della legge 241/1990 s.m.i.

In particolare, per ciascun procedimento amministrativo dovrà essere indicato:

- il **termine iniziale** (di avvio del procedimento);
- il **termine finale** (di conclusione del procedimento);
- il **responsabile** del procedimento;
- il **provvedimento finale** che conclude il procedimento amministrativo

## **FASE 4 - AVVIO DEL FRONT-OFFICE UNICO (1 MARZO 2009)**

avverrà attraverso l'**Ufficio di Staff Sviluppo Organizzativo e Controllo Strategico** e lo **Sportello Unico dei Servizi di Jesi (SUSJ)**

con un **approccio graduale** che prende avvio dalla mappatura dei sub-prodotti

con un **metodo** che prevede: analisi e semplificazione (flussi, procedure e modulistica), formazione ed affiancamento dei “nuovi” addetti (SUSJ) ad opera dei precedenti (vari Uffici)

**Collaborazione** cruciale di:

“Innovazione Tecnologica” per incrementare l'informatizzazione delle procedure e la dematerializzazione dei documenti;

“Gabinetto del Sindaco, Comunicazione, URP” e degli addetti al SUSJ per il trasferimento delle attività

## **FASE 5 - REALIZZAZIONE DEL PROTOTIPO DELLA CARTA DEI SERVIZI (entro dicembre 2009)**

Si realizzerà un prototipo della **Carta dei Servizi** del Comune di Jesi, quale “patto” tra Amministrazione e cittadinanza

Caratteristica della Carta sarà la “**dinamicità**” con modifiche periodiche (ad es. semestrali), in base all'evoluzione dei bisogni della comunità

All'utente non vengono solo date delle garanzie, ma gli viene attribuito un potere di **controllo sulla qualità ed i tempi di erogazione dei servizi**

**Collaborazione** cruciale della rete dei Referenti dei Servizi, del personale assegnato a SUSJ e dell'addetto Stampa

## **“OPPORTUNITA'”**

aggiornamento costante di: struttura organizzativa, funzioni, prodotti, logistica

semplificazione costante di procedure, modulistica, strumenti di comunicazione

programmazione obiettivi annuali e pluriennali e confronto tra bisogni comunità e risultati ente e standard

valutazione integrata dei dipendenti (dirigenti, posizioni organizzative, altri dipendenti)

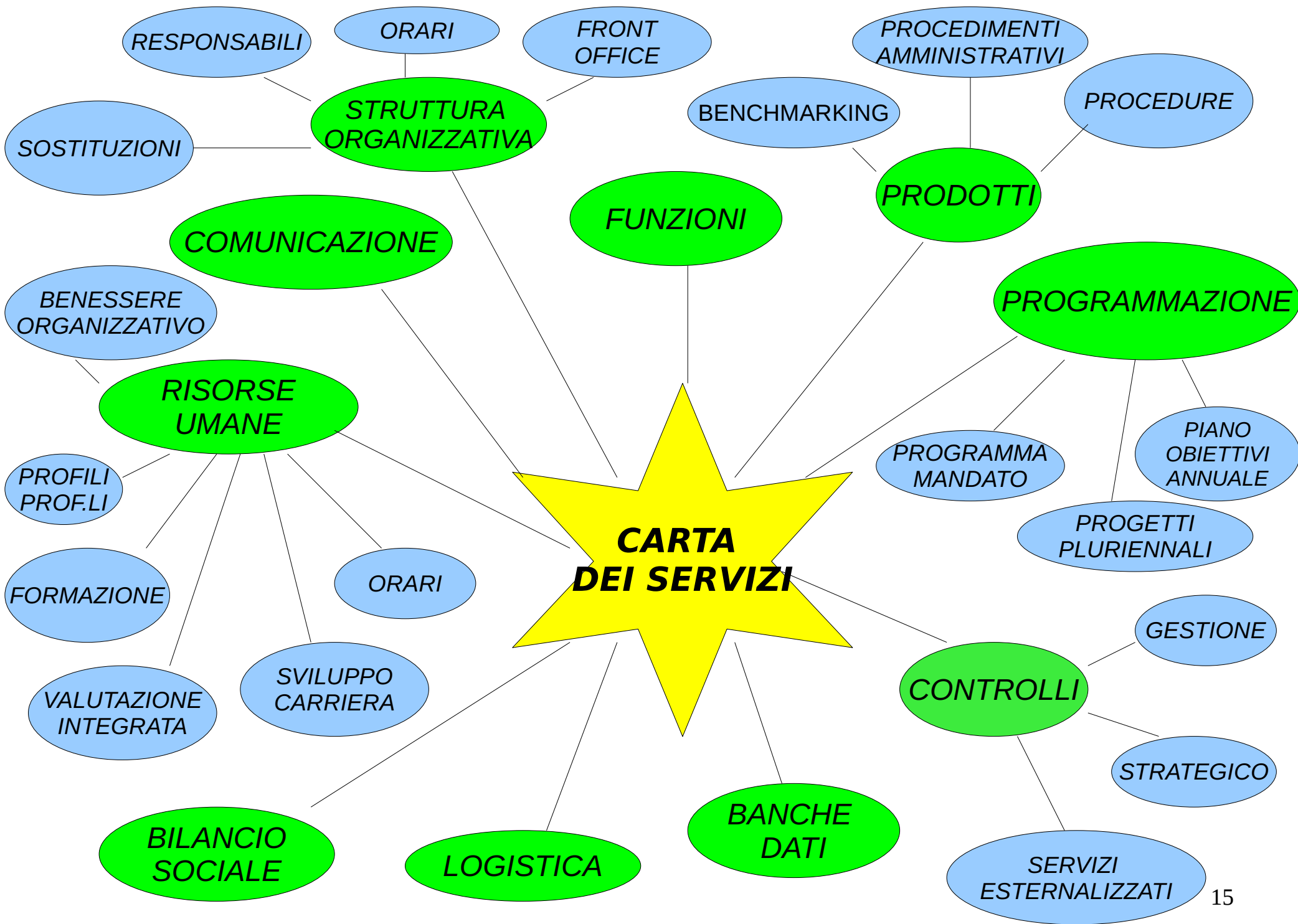
sviluppo di carriera dei dipendenti e formazione professionale

Controllo di gestione e verifiche di efficacia/efficienza/economicità

controllo dei servizi esternalizzati e verifiche di “make or buy”

bilancio sociale e comunicazione

estensione della carta dei servizi alle società partecipate



## INDIVIDUAZIONE PRODOTTI/SUB-PRODOTTI SERVIZIO .....

SERVIZIO	UFFICIO	N.	PRODOTTO	SUB-PRODOTTO	INDICATORE	REFERENTE	SOSTITUTO
		1					
		2					
		3					
		4					
		5					
		6					
		7					
		8					
		9					
		10					

Comune di Jesi, 31.03.2009

## INDIVIDUAZIONE PROCEDIMENTI AMMINISTRATIVI SERVIZIO .....

SERVIZIO	UFFICIO	N.	PROCEDIMENTO AMMINISTRATIVO	TERMINE INIZIALE	TERMINE FINALE	RESPONSABILE	PROVVEDIMENTO FINALE
		1					
		2					
		3					
		4					
		5					
		6					
		7					
		8					
		9					
		10					

Comune di Jesi, 31.03.2009

# allegato "3"

## PROTOTIPO PRODOTTI E SUB-PRODOTTI UFFICIO DI STAFF "INNOVAZIONE TECNOLOGICA" (estratto)

Servizio	Ufficio	N°	Prodotto	Sub-Prodotto	Indicatore	Referente	Sostituto	Complessità (da 1 a 3)	Ditta esterna
		1	Piani di sviluppo informatico						
				1 Integrazione Banche Dati	Progetto	Messersì	Paggi	3	
				2 Valorizzazione del patrimonio immobiliare	Progetto	Messersì	Giulioni	2	
				3 Revisione logistica sedi di servizio	Progetto	Messersì	Paggi	1	
				4 Controllo di Gestione	Progetto	Messersì	Lancioni	2	
				5 Razionalizzazione Archivio	Progetto	Messersì	Lancioni	2	
				6 Sviluppo Sistema Informativo Territoriale (SIT)	Progetto	Messersì	Paggi	2	
				7 Sviluppo Carta Identità Elettronica (CIE)	Progetto	Paggi	Messersì	2	
				8 Supporto informatico attrezzature Servizi/Uffici	Progetto	Messersì	Paggi	2	
				9 Consulenza per Polo Bibliotecario Provinciale	ora	Messersì	Lancioni	2	
		2	Acquisti hardware						
				1 Valutazione fabbisogni hardware	Richiesta	Giulioni	Messersì	2	
				2 Inventario hardware	Attrezzatura	Giulioni	Messersì	1	
				3 Acquisti hardware	Acquisto	Messersì	Giulioni	2	
				4 Pratiche amministrative hardware (statistiche, controlli contabili)	Pratica	Giulioni	Messersì	2	
		3	Acquisti software						
				1 Valutazione fabbisogni software	Richiesta	Giulioni	Messersì	2	