



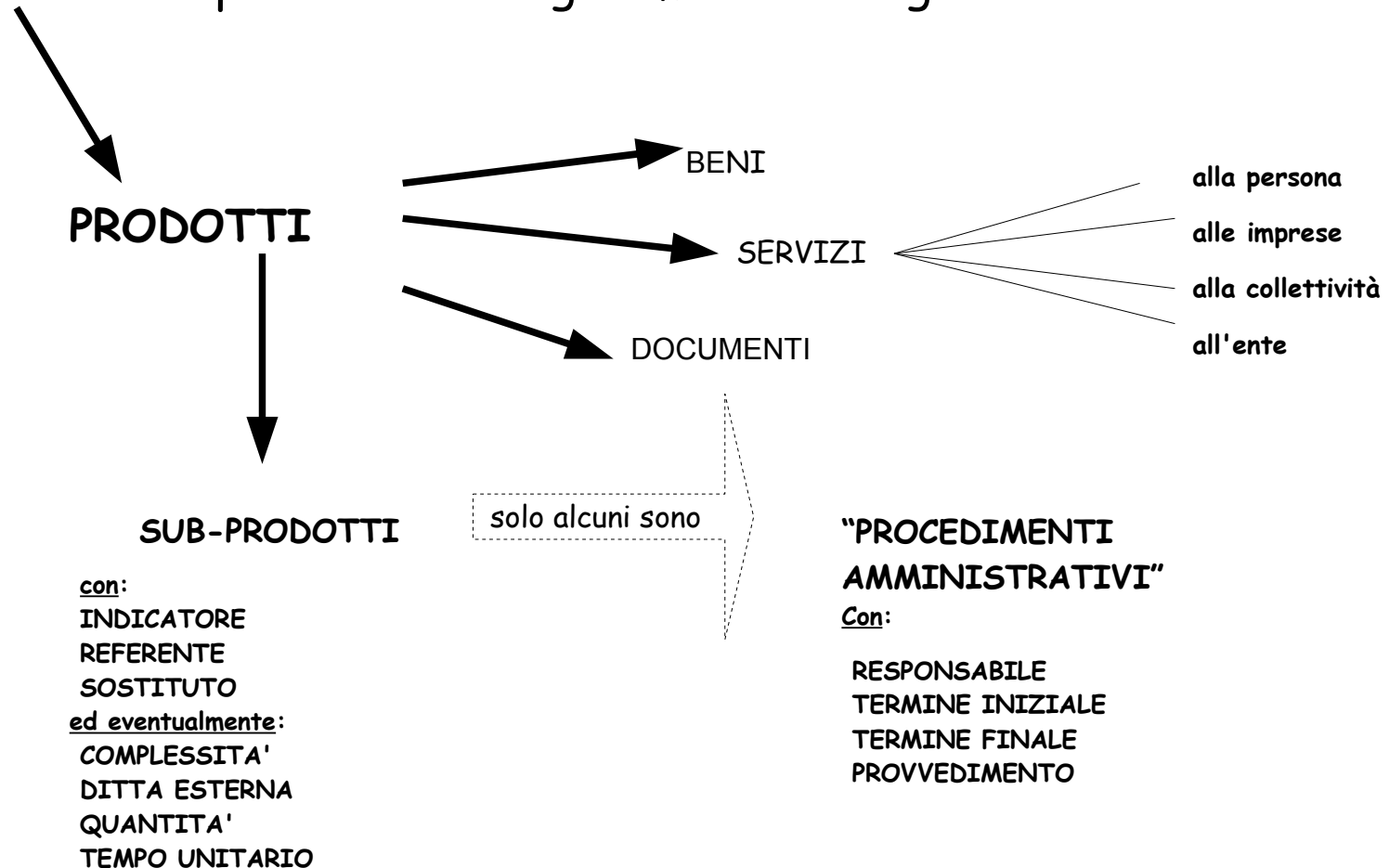
Comune di Jesi
Direzione Generale

PROGETTO CARTA DEI SERVIZI

19 maggio 2010

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"** ⁽¹⁾;
- elencare i **procedimenti amministrativi**;
- individuare le attività di **front-office**;
- **semplificare** le modalità di svolgimento delle attività;
- realizzare la **Carta dei Servizi**.

(1) permetterà all'utenza ed all'interno di conoscere: **"a quale Ufficio rivolgersi per"**, **"dove è collocato"**, **"chi fa cosa"**, **"chi è il responsabile"**, **"chi è il sostituto"**, **"i tempi per l'erogazione"**, etc.

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

- Il processo formativo interno (svolto dal Direttore Generale) ha coinvolto il gruppo di lavoro (responsabili degli uffici di Staff, **referenti di tutti i Servizi** dell'ente e addetti alla comunicazione) ed i Dirigenti
- Ai Referenti dei Servizi è stato attribuito il ruolo di veri e propri **"agenti del cambiamento"** dell'Ente in modo che l'applicazione della legge 241/1990 s.m.i. sia un'occasione di razionalizzazione di procedure e procedimenti, anziché di "cristallizzazione" dell'esistente

FASE 2 - MAPPATURA DEI PRODOTTI E DEI SUB-PRODOTTI

- Partendo dalla descrizione analitica delle **FUNZIONI** assegnate ad ogni Ufficio, sono stati individuati i **PRODOTTI** che rappresentano il risultato delle attività espletate e che possono consistere in *beni, servizi e documenti*.
- Ciascun prodotto poteva essere scomposto in una serie di **SUB-PRODOTTI**, quali ulteriori specificazioni dei risultati delle attività svolte.
- Ogni prodotto (o sub-prodotto) è connotato da:
- un **indicatore**, quale l'unità di misura del prodotto (per facilitarne la misurazione);
- un **referente**, quale soggetto responsabile cui far riferimento in relazione a tale prodotto;
- un suo **sostituto** (ovvero il soggetto cui riferirsi in caso di assenza del referente)

FASE 3 - ELENCO DEI PROCEDIMENTI AMMINISTRATIVI

- Dalla mappatura dei sub-prodotti sono stati estrapolati i **procedimenti amministrativi** ed i provvedimenti amministrativi.

Processo/Procedura (accezione organizzativa) = "successione coordinata ed organica di operazioni (attività) che, attraverso l'utilizzo di un determinato volume di risorse (umane, strumentali, ecc.) è rivolta alla produzione di uno specifico risultato (prodotto, servizio) significativo per l'organizzazione o per il mercato"

Procedimento (accezione giuridica) = "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. entro il 4 luglio 2010.

In particolare, per ciascun procedimento amministrativo è stato 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 ED IMPLEMENTAZIONE DEL FRONT-OFFICE UNICO

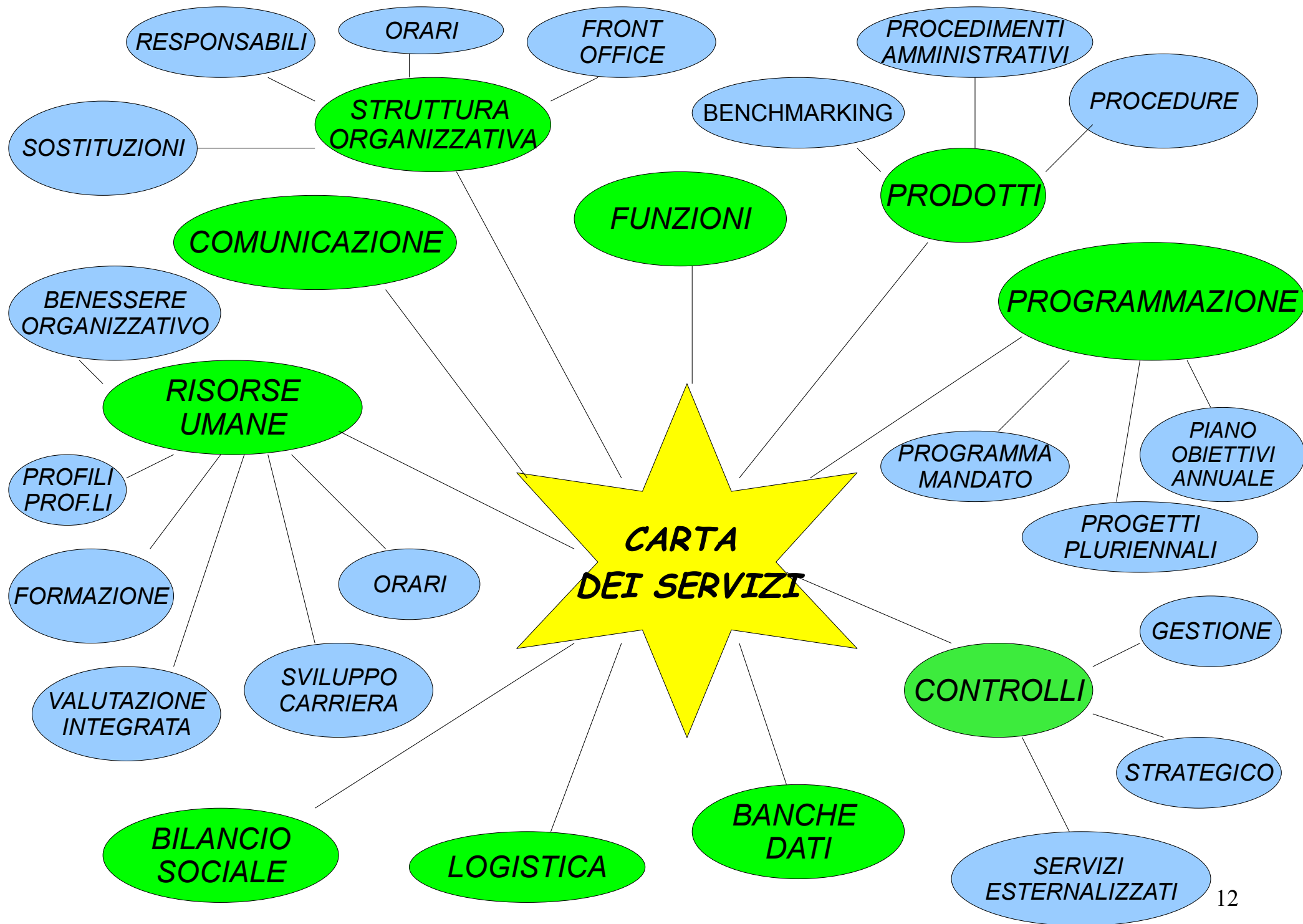
- avviato attraverso l'Ufficio di Staff Sviluppo Organizzativo e Controllo Strategico e lo Sportello Unico dei Servizi di Jesi (SUSJ)
- con un **approccio graduale** che, partendo dalla mappatura dei sub-prodotti permetterà di trasferire progressivamente tutte le attività di front-office dei Servizi/Uffici al SUSJ.
- 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)

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

- Il prototipo della Carta dei Servizi è stato realizzato nell'ambito dei Servizi alla persona e alla famiglia, con riferimento ai servizi resi alla **prima infanzia**.
- La Carta ha preso in oggetto i nidi, i centri per l'infanzia e il tempo per le famiglie ed è stata strutturata in:
 - principi generali ispiratori
 - descrizione ed analisi delle tipologie di servizi offerti
 - modalità di erogazione dei servizi
 - organizzazione gestionale delle strutture
 - gestione della qualità
- 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**

"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





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

LA CARTA DEI SERVIZI PER LA PRIMA INFANZIA

NIDI D'INFANZIA
CENTRI PER L'INFANZIA
SPAZI PER BAMBINI E FAMIGLIE



Realizzata in dicembre 2009