



Comune di Modena

CARTA DEI SERVIZI DELLE RISORSE UMANE



Approvata con deliberazione della Giunta comunale n. 11 del 25/01/2023

Presentazione

Il Servizio Risorse Umane si articola in due macro-ambiti che concernono il reclutamento del personale da assegnare ai vari servizi comunali e la gestione del rapporto di lavoro che si attua mediante l'applicazione delle norme di legge e dei contratti collettivi nazionali e decentrati.

In tale contesto la Carta dei Servizi si configura come un momento di analisi e di verifica delle modalità di funzionamento del servizio e delle sue varie attività.

È da considerare uno strumento dinamico che può anche contribuire ad una riflessione per il miglioramento continuo di tale servizio, in una logica tesa alla valorizzazione della digitalizzazione dei processi, tenendo comunque come principi ispiratori la trasparenza, l'accesso, la privacy e la parità di trattamento.

In tale logica è importante la condivisione con gli stakeholders interni ed esterni all'Ente, che vengono coinvolti in maniera differenziata rispetto ai due macro-ambiti.

STRUTTURA DELLA CARTA

1. INTRODUZIONE

2. IL SERVIZIO

2.1 I principi generali e gli obiettivi del servizio

2.2 L'organizzazione e le funzioni del servizio

2.3 Uffici, responsabili, orari e contatti

2.4 La principale normativa di riferimento

3. GLI STANDARD DI QUALITÀ E GLI IMPEGNI DEL SERVIZIO

3.1 La mappa dei servizi

3.2 I destinatari dei servizi

3.3 Ufficio Stipendi e Previdenza / Ufficio Stipendi

3.4 Ufficio Stipendi e Previdenza / Ufficio Previdenza

3.5 Servizio amministrazione del personale / Ufficio Amministrativo

3.6 Servizio amministrazione del personale / Ufficio selezione e gestione

4. PARTECIPAZIONE E TUTELA DEGLI UTENTI

4.1 Informazione, diritto di accesso, segnalazioni e reclami

4.2 Rilevazione della soddisfazione degli utenti

Allegato 1: Modulo per segnalazioni/reclami

1. INTRODUZIONE

La Carta dei servizi è il mezzo attraverso il quale qualsiasi soggetto che eroga un servizio pubblico individua gli standard della propria prestazione, dichiarando i propri obiettivi e riconoscendo specifici diritti in capo al cittadino, utente, consumatore. Attraverso la Carta dei servizi, i soggetti erogatori di servizi pubblici si impegnano, dunque, a rispettare determinati standard qualitativi e quantitativi, con l'intento di monitorare e migliorare le modalità di fornitura e somministrazione
(Direttiva Presidente Consiglio dei Ministri 27/01/1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici")

Il Comune di Modena, nell'ambito della propria attività, è impegnato da tempo nel perseguimento di obiettivi finalizzati al miglioramento, all'innovazione, al potenziamento ed alla qualificazione dei servizi offerti alla cittadinanza.

In tale contesto, l'Ufficio sviluppo organizzativo, programmazione e controlli, città universitaria della Direzione generale del Comune di Modena, progetta e realizza - insieme ai settori interessati - le carte dei servizi che costituiscono, in primo luogo, un importante strumento di trasparenza ed informazione, sintetica ma completa, per orientare i cittadini nelle numerose attività e nei servizi offerti, ponendo gli utenti nella condizione di controllare la qualità del servizio ed offrendo un'opportunità ai cittadini di contribuire a fare evolvere il servizio in un'ottica di miglioramento continuo.

In tal senso, le carte dei servizi vengono intese principalmente come uno strumento che:

- presenta ai cittadini i servizi per facilitarne l'accesso e la fruizione;
- chiarisce diritti e doveri dell'ente nel fornire i servizi ai cittadini e diritti e opportunità dei cittadini stessi;
- fissa gli standard di qualità dei servizi e fornisce ai cittadini le informazioni e gli strumenti necessari per verificarne il rispetto;
- individua gli obiettivi di miglioramento dei servizi.

La Carta dei Servizi può quindi considerarsi un patto-contratto fra l'ente erogatore e i cittadini/utenti, nel quale vengono determinati i livelli di qualità, le modalità e i tempi di erogazione del servizio.

Le Carte dei servizi del Comune di Modena sono redatte anche in conformità alle principali disposizioni normative vigenti in materia, con particolare riferimento a:

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994: "Principi sull'erogazione dei Servizi Pubblici";
- Decreto del Presidente Consiglio dei Ministri del 19 maggio 1995: "Prima individuazione dei settori di erogazione dei servizi pubblici ai fini della emanazione degli schemi generali di riferimento di Carte dei servizi", art.2;
- Decreto legislativo n. 286 del 30 luglio 1999, art. 11 "Qualità dei servizi pubblici e Carte dei servizi";
- Direttiva del Ministro per le riforme e le innovazioni nella pubblica amministrazione del 19 dicembre 2006 "Per una pubblica amministrazione di qualità";

- Artt. 8 e 28 del Decreto Legislativo 27 ottobre 2009, n. 150 “Ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni”;
- Art. 8 del Decreto-legge 24 gennaio 2012 n.1, convertito in legge, con modificazioni, dall’art.1, comma 1, della Legge 24 marzo 2012, n. 27;
- Decreto-legge 10 ottobre 2012, n. 174, convertito in legge, con modificazioni, dall’art.1, comma 1, della L. 7 dicembre 2012, n. 213.

Le suddette norme hanno progressivamente previsto, accanto alla necessità di erogare servizi retti da principi individuati e garantiti, tra cui *eguaglianza, imparzialità, efficienza, efficacia, trasparenza*, un sempre più complesso e articolato sistema di valutazione della qualità dei servizi, che include anche la rilevazione della soddisfazione dei destinatari delle attività e dei servizi stessi, nonché l’identificazione e misurazione degli indicatori di performance organizzativa, anche nell’ambito delle carte dei servizi, in un’ottica anche di istituzionalizzazione dei controlli di qualità interni all’ente locale.

In ottemperanza al suddetto quadro normativo in tema di qualità dei servizi, la Carte dei servizi rappresentano uno degli ambiti di attività del “Sistema qualità” del Comune di Modena, il quale prevede l’utilizzo di differenti strumenti e metodologie di analisi e intervento: dall’applicazione dei modelli di certificazione della qualità, alla definizione e monitoraggio di indicatori della performance organizzativa, alla realizzazione di periodiche indagini di ascolto degli utenti/cittadini (indagine di soddisfazione e di opinione, quali e quantitative).

Come previsto dal Regolamento dei controlli interni del Comune di Modena tutte le suddette attività del Sistema Qualità del Comune di Modena sono definite annualmente nel “Piano della qualità”, approvato con Deliberazione della Giunta comunale. Nel Piano vengono stabiliti i principali progetti di lavoro e piani di miglioramento relativi ai servizi dell’ente, in un’ottica di qualità e di miglioramento continuo degli stessi, ed i relativi “prodotti” sono regolarmente pubblicati nell’apposito sito www.comune.modena.it/qualita-dellente, da cui anche questa Carta dei servizi può essere scaricata.

2. IL SERVIZIO

2.1 I principi generali e gli obiettivi del servizio

L'attività del Servizio Risorse umane si ispira ai seguenti principi:

Eguaglianza e Imparzialità

Il servizio risorse umane attua il principio di eguaglianza per tutti i collaboratori e utenti, che hanno diritto a un trattamento imparziale secondo criteri oggettivi e procedure trasparenti.

Continuità e Sicurezza del servizio

I servizi vengono offerti prevalentemente in modalità digitale e, per esigenze particolari su appuntamento in presenza.

Partecipazione

I dipendenti del Comune hanno la possibilità di partecipare al miglioramento organizzativo e di esprimere la propria valutazione sul clima interno e sul benessere organizzativo, anche attraverso abituali rilevazioni delle percezioni individuali in tali ambiti.

A tale proposito si veda l'apposita sezione del sito Qualità dell'ente dedicata alle indagini rivolte ai dipendenti <https://www.comune.modena.it/qualita-dellente/la-qualita-interna/indagini-rivolte-ai-dipendenti>.

Chiarezza, Trasparenza e riservatezza

Il servizio risorse umane si impegna a rendere chiare e trasparenti le attività del servizio, i criteri, le procedure ed i relativi tempi di esecuzione, nel rispetto della normativa vigente. Il servizio garantisce i diritti di accesso nonché la tutela di riservatezza dei dati.

Efficienza ed Efficacia

Il servizio risorse umane opera perseguendo l'obiettivo del miglioramento continuo nella gestione delle risorse umane secondo i principi di economicità, efficienza ed efficacia e nelle logiche di processi di digitalizzazione, per snellire la circolarità delle informazioni.

In questo contesto il settore Risorse umane ha implementato il Portale del dipendente, un servizio digitale offerto al dipendente tramite la sua area personale dove comunicare tempestivamente con l'amministrazione tramite canale diretto, con riferimento alle istanze relative a diversi istituti del trattamento giuridico ed economico.

Semplificazione

Il servizio risorse umane si impegna sul fronte della semplificazione amministrativa, al fine di snellire le procedure burocratiche a carico dell'utenza.

Intersettorialità

Nello svolgimento delle proprie attività trasversali, il servizio risorse umane promuove e coordina la rete delle segreterie dei settori, da considerarsi referenti.

Attività area vasta

Il servizio Risorse umane realizza in convenzione servizi di gestione giuridica ed economica del personale per conto di altri enti pubblici a cui è applicato il medesimo CCNL. Gestisce alcune procedure concorsuali con una modalità condivisa con altre amministrazioni, al fine di elaborare

graduatorie uniche a cui gli enti convenzionati possono attingere. Attua il servizio di gestione unificata dell'Ufficio Procedimenti disciplinari mediante convenzione con altri enti.

Attività non a domanda

Il settore gestisce anche servizi che non si attivano a richiesta del dipendente ma in ottemperanza a norme di legge vigenti, quali ad esempio: erogazione del salario accessorio in applicazione degli accordi decentrati, rilascio modelli TFR, cessazione per limiti di età o per inabilità, sorveglianza sanitaria, denunce di infortunio, ecc.

2.2 L'organizzazione e le funzioni del servizio

Si riportano di seguito l'organigramma e la descrizione delle funzioni del servizio.

La struttura organizzativa e le funzioni sono descritte anche nell'apposita pagina del sito istituzionale del Comune di Modena: <https://www.comune.modena.it/amministrazione/aree-amministrative/settore-risorse-umane-e-affari-istituzionali>



Settore Risorse umane e Affari istituzionali	<ul style="list-style-type: none">• Presidio e coordinamento di: pianificazione delle esigenze di personale e Piano Occupazionale, dotazione organica e sistema professionale dell'Ente, Regolamento sul procedimento amministrativo, Regolamento sull'accesso agli atti, erogazione della retribuzione accessoria dei dipendenti, attività dell'Ufficio procedimenti disciplinari e supporto ai Settori in tema di procedimenti disciplinari di competenza, attuazione della normativa sul trattamento dei dati personali e consulenza ai Settori, orari di apertura al pubblico dei servizi comunali in relazione all'orario di lavoro dei dipendenti comunali.
---	---

	<ul style="list-style-type: none"> • Presidio delle relazioni sindacali in raccordo con la Direzione Generale. • Coordinamento delle attività afferenti alla Segreteria Generale.
Ufficio Stipendi e previdenza	<ul style="list-style-type: none"> • Gestione economica del personale dipendente, degli amministratori e degli altri redditi assimilati. • Gestione della contribuzione previdenziale ed assistenziale. • Gestione adempimenti fiscali e relativi all'imposta Irap. • Gestione richieste di prestiti con cessione del quinto dello stipendio e piccoli prestiti. • Redazione del Conto Annuale e della corrispondente relazione, nonché della rilevazione trimestrale della spesa di personale. • Consulenza in materia previdenziale: certificati, riscatti e ricongiunzioni, indennità premio di fine servizio e trattamento di fine rapporto
Ufficio Amministrazione del personale e bilancio	<ul style="list-style-type: none"> • Gestione delle procedure selettive/concorsuali, delle procedure di mobilità esterna e interna e dei comandi e relative assunzioni. • Gestione del rapporto di impiego del personale. • Supporto alla Direzione Generale per la gestione del personale dirigente. • Supporto giuridico ai dirigenti - datori di lavoro. • Gestione sorveglianza sanitaria in tema di sicurezza sul lavoro. • Gestione delle prerogative sindacali (permessi, aspettative, ecc.). • Coordinamento della gestione del sistema di rilevazione automatica delle presenze (orario, ferie, permessi, ecc.). • Predisposizione del bilancio annuale e triennale di previsione della spesa di personale, effettuazione del monitoraggio della spesa di personale in corso d'anno e predisposizione del consuntivo della spesa di personale. • Definizione dei fondi per il trattamento economico accessorio del personale dipendente e dei dirigenti, redazione degli atti relativi.

2.3 Uffici, responsabili, orari e contatti

I riferimenti degli uffici con indicazione dei rispettivi responsabili, orari e contatti sono riportati alla seguente pagina internet nella quale si trovano le indicazioni costantemente aggiornate:

<https://www.comune.modena.it/amministrazione/aree-amministrative/settore-risorse-umane-e-affari-istituzionali>

2.4 La principale normativa di riferimento

Lo svolgimento delle funzioni del Servizio fa riferimento ad un quadro normativo articolato, di livello nazionale, regionale e comunale.

Le principali disposizioni normative sono previste nei provvedimenti citati di seguito:

- D.lgs. 165/2001 Testo unico sul Pubblico Impiego
- CCNL del comparto Regioni e autonomie locali
- D.lgs. 267/2000 Testo unico delle leggi sull'ordinamento degli enti locali
- L. 241/1990 "Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi"
- D.lgs. 104/2022 "Condizioni di lavoro trasparenti e prevedibili nell'Unione Europea"
- D.lgs. 150/2009 "Attuazione della legge 4 marzo 2009, n. 15, in materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni"
- D.P.R. 917/1985 Testo Unico delle Imposte sui Redditi
- Normativa in materia previdenziale
- Regolamento Europeo 2016/679 e Dlgs 196/2003 Codice in materia di protezione dei dati personali
- [Regolamento sulle modalità di accesso all'ente e sulle procedure selettive](#) (DCG n. 43 del 29/01/2004 e successive modificazioni ed integrazioni)
- [Regolamento sull'ordinamento degli uffici e dei servizi](#) (DGC n. 120 del 24/02/2004 e successive modificazioni ed integrazioni)
- [Regolamento di organizzazione](#) (DG n. 218 del 18/3/2002 e successive modificazioni ed integrazioni)
- [Regolamento sull'attività e sui procedimenti amministrativi](#) (DCC n. 2 del 21/1/2002 e successive modificazioni ed integrazioni)
- [Codice di comportamento del Comune di Modena](#) (DGC n. 601 del 11/12/2013 e successive modificazioni e integrazioni)

3. GLI STANDARD DI QUALITÀ E GLI IMPEGNI DEL SERVIZIO

3.1 La mappa dei servizi

Di seguito sono elencati (Mappa dei servizi) i principali servizi erogati dal Settore Risorse Umane in relazione alle aree di attività.

Per ogni servizio indicato seguono specifiche schede articolate in relazione alle seguenti voci:

1. indicazione del servizio
2. descrizione servizio
3. ufficio di riferimento
4. documentazione necessaria per accedere al servizio
5. riferimenti normativi/rimandi a materiale utile
6. Standard di qualità

Ulteriori informazioni utili possono essere rinvenute:

- nella Intranet del Comune (<https://intranet.comune.modena.it/>), sezione “Lavorare in Comune” › Documenti › **“Vademecum del personale”** in cui sono illustrate le regole in materia di trattamento giuridico ed economico del personale;
- nella rete civica del Comune di Modena (www.comune.modena.it) all’indirizzo: Home › Il Comune › Amministrazione trasparente › Attività e procedimenti › Tipologie di procedimento, si trova **l’elenco dei procedimenti amministrativi** del Settore Risorse umane e strumentali.

UFFICIO	SERVIZIO
1. Ufficio Stipendi e Previdenza / Ufficio Stipendi	1.1 Rilascio Certificazione Unica provvisoria (CU)
	1.2 Conguaglio progressivo dei Redditi (CU)
	1.3 Domanda per accesso al Piccolo Prestito all'INPS
	1.4 Domanda per accesso alla Cessione del quinto all'INPS
	1.5 Domanda per il riconoscimento dell'Assegno Nucleo Familiare
	1.6 Dichiarazione per il riconoscimento delle detrazioni d'imposta per familiari a carico
	1.7 Richiesta di certificazioni varie di natura contabile
	1.8 Adesione Fondo previdenza complementare PERSEO
	1.9 Domanda per accesso al credito tramite istituti finanziari o banche
	1.10 Servizio di informazione e consulenza a dipendenti su aspetti vari

2. Ufficio stipendi e previdenza / Ufficio Previdenza	2.1 Cessazione dal servizio
	2.2 Cessazione dal servizio per collocamento a riposo
	2.3 Ricongiunzioni e riscatti
	2.4 Verifica e certificazione posizione previdenziale ed emissione certificati di servizio per ricostruzione carriera
3. Ufficio amministrazione del personale e bilancio / Ufficio amministrativo risorse umane	3.1 Visita straordinaria presso medico competente per i profili a rischio
	3.2 Visita presso commissioni mediche
	3.3. Richiesta attestato di servizio
	3.4 Autorizzazioni incarichi extraistituzionali
	3.5 Richiesta variazioni modello orario
	3.6 Comunicazione ai dipendenti della situazione della malattia rispetto al periodo di comporto
	3.7 Richiesta trasformazione del rapporto di lavoro da tempo pieno a tempo parziale
	3.8 Richiesta trasformazione del rapporto di lavoro da tempo parziale a tempo pieno
	3.9 Richiesta permessi L.104/1992
	3.10 Richiesta congedi per assistenza a disabili gravi ex L.104/1992
	3.11 Richiesta congedi per i genitori
	3.12 Richiesta aspettative/congedi vari
	3.13 Richiesta autorizzazione fruizione ore studio
	3.14 Servizio di informazione e consulenza alle segreterie su aspetti vari
4. Ufficio amministrazione del personale e bilancio / Ufficio Selezione e gestione	4.1 Mobilità interna all'Ente anche per interscambio

3.2 I destinatari dei servizi

I destinatari diretti del servizio Risorse umane e quindi di questa carta dei servizi sono tutti i dipendenti (compresi i dirigenti) del Comune di Modena, assunti a tempo indeterminato o a tempo determinato.

Distribuzione del personale a T.I.	2021 (dati al 31/12/2021)	
	v.a.	%
A	39	2,9
B1	98	7,3
B3	111	8,2
C	743	55,1
D1	232	17,2
D3	100	7,4
Dirigenti	7	0,5
Dirigenti a td	18	1,3
TOTALE	1348	100,%

3.3 Ufficio Stipendi e Previdenza / Ufficio Stipendi

SERVIZIO	1.1 Rilascio Certificazione Unica provvisoria (CU)
DESCRIZIONE	Il dipendente, alla cessazione del rapporto di lavoro, può richiedere il rilascio della CU attestante i redditi percepiti nell'anno in corso, da presentare al nuovo datore di lavoro ai fini del conguaglio delle imposte
UFFICIO DI RIFERIMENTO	Ufficio Stipendi - Settore Risorse Umane e Affari istituzionali
DOCUMENTAZIONE NECESSARIA	Modulo di richiesta di rilascio CU provvisoria
RIFERIMENTI	D.P.R. n. 322/1998
STANDARD DI QUALITA'	
Tempestività/Periodicità	Le richieste possono essere presentate in qualunque momento dell'anno e saranno evase entro i tempi tecnici necessari al rilascio e comunque entro e NON oltre 30 giorni
Multicanalità	Le domande possono essere presentate utilizzando il modello di domanda compilato e sottoscritto unitamente alla fotocopia di un documento d'identità valido all'indirizzo e-mail: contabilita.personale@comune.modena.it

SERVIZIO	1.2 Conguaglio progressivo dei Redditi (CU)
DESCRIZIONE	Il dipendente, al momento dell'assunzione può chiedere il conguaglio dei redditi percepiti dal precedente datore di lavoro per assolvere all'obbligo

	di presentazione della dichiarazione dei redditi.
UFFICIO DI RIFERIMENTO	Ufficio Stipendi - Settore Risorse Umane e Affari istituzionali
DOCUMENTAZIONE NECESSARIA	Modulo di richiesta di conguaglio e CU provvisoria del precedente datore di lavoro.
RIFERIMENTI	D.P.R. n. 600/1973
STANDARD DI QUALITA'	
Tempestività/Periodicità	Le richieste possono essere presentate in qualunque momento dell'anno e saranno evase con il conguaglio del mese di dicembre
Multicanalità	Le domande possono essere presentate utilizzando il modello di domanda compilato e sottoscritto all'indirizzo e-mail: contabilita.personale@comune.modena.it ;

SERVIZIO	1.3 Domanda per accesso al Piccolo Prestito all'INPS
DESCRIZIONE	Si tratta di un finanziamento chiesto all'INPS per un massimo di otto mensilità da restituire in quattro anni. La domanda deve essere compilata ed inoltrata online a cura del dipendente mediante accesso con credenziali SPID. L'ufficio Stipendi, quando richiesto, offre supporto al dipendente e, a domanda inoltrata, procede a tutti gli adempimenti conseguenti per l'erogazione del piccolo prestito.
UFFICIO DI RIFERIMENTO	Ufficio Stipendi - Settore Risorse Umane e Affari istituzionali
DOCUMENTAZIONE NECESSARIA	Possesso delle credenziali per accedere alla propria identità digitale (SPID)
RIFERIMENTI	D.P.R. 180 del 5/1/1950
STANDARD DI QUALITA'	
Tempestività/Periodicità	Le richieste possono venire avanzate in qualunque momento del mese. Accettazione da parte dell'Inps entro 60 giorni dalla spedizione con SPID.
Multicanalità	Le domande possono essere avanzate presso lo sportello dell'Ufficio Stipendi previo appuntamento.

SERVIZIO	1.4 Domanda per accesso alla Cessione del quinto all'INPS
DESCRIZIONE	Si tratta di un finanziamento quinquennale o decennale chiesto all'INPS per le motivazioni previste dalla normativa in vigore.

	La domanda deve essere compilata ed inoltrata on-line a cura del dipendente mediante accesso con credenziali SPID. L'ufficio Stipendi, quando richiesto, offre supporto al dipendente e, a domanda inoltrata, procede a tutti gli adempimenti conseguenti per l'erogazione della cessione.
UFFICIO DI RIFERIMENTO	Ufficio Stipendi - Settore Risorse Umane e Affari istituzionali
DOCUMENTAZIONE NECESSARIA	<ul style="list-style-type: none"> • Certificato di sana e robusta costituzione fisica • documenti e fatture previste dal regolamento Inps in vigore dal 1/10/2011 consultabile sul sito Inps (www.inps.it/servizi/cessionequinto) in relazione alla motivazione
RIFERIMENTI	D.P.R. 180 del 5/1/1950
STANDARD DI QUALITA'	
Tempestività/Periodicità	Le richieste possono venire avanzate in qualunque momento del mese. Risposta da parte dell'Inps entro 90 giorni dalla spedizione con credenziali digitali (SPID).
Multicanalità	Le domande devono essere avanzate presso lo sportello dell'Ufficio Stipendi, previo appuntamento. E' necessario fornire in detta sede, i documenti da allegare alla domanda.

SERVIZIO	1.5 Domanda per il riconoscimento dell'Assegno Nucleo Familiare
DESCRIZIONE	Richiesta di trattamento economico aggiuntivo rispetto alla normale retribuzione, in relazione al reddito, al numero ed alle condizioni particolari dei componenti del nucleo familiare del dipendente (Si ricorda che per i figli minorenni a carico l'ANF dal mese di marzo 2022 è stato sostituito dall'Assegno Unico come disciplinato dal Decreto Legislativo 29 dicembre 2021, n° 230 e va richiesto direttamente all'INPS).
UFFICIO DI RIFERIMENTO	Ufficio Stipendi - Settore Risorse Umane e Affari istituzionali
DOCUMENTAZIONE NECESSARIA	<ul style="list-style-type: none"> • Domanda di attribuzione dell'assegno • Modello 730 o Unico e CU propri, del coniuge e degli altri componenti il nucleo familiare • rendite catastali dei fabbricati (anche prima casa) e rendite dominicali e agrarie dei terreni delconiuge e degli altri componenti il nucleo familiare, qualora non sia stata presentata la dichiarazione dei redditi

	<ul style="list-style-type: none"> • sentenza di omologa della separazione/ sentenza di divorzio qualora ci si trovi in tali condizioni e se si tratta di domanda presentata per la prima volta; • copia del certificato rilasciato dalla competente commissione sanitaria che attesti l'eventuale stato di inabilità se si tratta di domanda presentata per la prima volta;
RIFERIMENTI	Decreto Legislativo 230/2021 e Circolare Inps 34 del 28/02/2022
STANDARD DI QUALITA'	
Tempestività/Periodicità	Il riconoscimento dell'assegno decorre dal 1° luglio al 30 giugno dell'anno successivo. Se la domanda di riconoscimento dell'assegno perviene all'Ufficio Stipendi entro il giorno 12 del mese di luglio, l'assegno viene inserito in busta paga nel medesimo mese; in caso di presentazione dopo il predetto termine, il riconoscimento avviene dal mese successivo, fatto salvo il pagamento degli importi arretrati spettanti dal 1° luglio
Multicanalità	Le domande possono essere presentate: <ul style="list-style-type: none"> - mediante portale del dipendente - presso lo sportello dell'Ufficio Stipendi, previo appuntamento - via e-mail, utilizzando il Modello di domanda compilato e sottoscritto all'indirizzo: contabilita.personale@comune.modena.it;

SERVIZIO	1.6 Dichiarazione per il riconoscimento delle detrazioni d'imposta per familiari a carico
DESCRIZIONE	Richiesta di detrazioni d'imposta determinate in relazione al reddito ed alla tipologia dei familiari a carico. Una persona si considera fiscalmente a carico di un suo familiare quando dispone di un reddito complessivo uguale o inferiore a 2.840,51 euro, al lordo degli oneri deducibili. Solo per i figli di età non superiore a 24 anni, dal 1° gennaio 2019 questo limite è aumentato a 4.000 euro.
UFFICIO DI RIFERIMENTO	Ufficio Stipendi - Settore Risorse Umane e Affari istituzionali
DOCUMENTAZIONE NECESSARIA	Modulo di dichiarazione, compilato all'atto dell'assunzione in servizio, o in caso di variazioni intervenute in corso d'anno.
RIFERIMENTI	Decreto Legislativo 230/2021 e Circolare Inps 34 del 28/02/2022
STANDARD DI QUALITA'	

Tempestività/Periodicità	Le detrazioni saranno riconosciute in busta paga nel mese stesso, se pervengono entro il giorno 12, altrimenti nel mese successivo, fatto salvo il conguaglio nel mese di dicembre
Multicanalità	Le domande possono essere presentate: <ul style="list-style-type: none"> - mediante il portale del dipendente - presso lo sportello dell'Ufficio Stipendi, previo appuntamento - via e-mail, utilizzando il Modello di domanda compilato e sottoscritto all'indirizzo: contabilita.personale@comune.modena.it; Il Modello di domanda è disponibile su COMNET nella sezione Lavorare in Comune – Benefici economici – Domanda per il riconoscimento delle detrazioni d'imposta per familiari a carico

SERVIZIO	1.7 Rilascio Certificazioni Varie di natura contabile
DESCRIZIONE	Il dipendente può richiedere: <ul style="list-style-type: none"> • certificati di stipendio per motivazioni varie (adozione, cause di separazione o divorzio, ecc.) • certificati attestanti la mancata corresponsione di voci accessorie, a seguito di assenze causate da terzi
UFFICIO DI RIFERIMENTO	Ufficio Stipendi - Settore Risorse Umane e Affari istituzionali
DOCUMENTAZIONE NECESSARIA	Richiesta via e-mail
RIFERIMENTI	Disposizioni varie di riferimento
STANDARD DI QUALITA'	
Tempestività/Periodicità	Le richieste possono essere presentate in qualunque momento e saranno evase nel minor tempo possibile e comunque non oltre i 30 giorni lavorativi.
Multicanalità	Le richieste possono essere presentate unicamente via e-mail, all'indirizzo: contabilita.personale@comune.modena.it ;

SERVIZIO	1.8 Adesione Fondo previdenza complementare PERSEO
DESCRIZIONE	Perseo è il Fondo pensione complementare destinato a tutti i lavoratori delle Regioni, delle Autonomie Locali e della Sanità, con l'obiettivo di permettere ai lavoratori di costituire una pensione complementare

	<p>che integri quella obbligatoria. L'adesione al fondo è volontaria; il dipendente, dopo essersi registrato sul sito www.fondoperseo.it, può scaricare l'apposita modulistica in 4 copie originali.</p> <p>L'Accordo sottoscritto in data 16/09/2021 con l'ARAN (Agenzia per la Rappresentanza Negoziabile delle Pubbliche Amministrazioni) prevede, oltre l'iscrizione tramite compilazione e invio del modulo per l'adesione, anche modalità di espressione della volontà mediante forme di silenzio-assenso per gli assunti a tempo indeterminato dal 2/01/2019 e la relativa disciplina di recesso da parte del lavoratore.</p> <p>Per ogni informazione al riguardo, è possibile rivolgersi a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • www.fondoperseo.it dal quale sono scaricabili la Nota informativa ed il modulo di adesione • Call Center - 800994545
UFFICIO DI RIFERIMENTO	Ufficio Stipendi - Settore Risorse Umane e Affari istituzionali <u>esclusivamente</u> per la compilazione dei moduli di adesione
DOCUMENTAZIONE NECESSARIA	Modulo di adesione (4 copie)
RIFERIMENTI	D.lgs 124/93 e D.lgs 252/05 "Disciplina delle forme pensionistiche complementari"
STANDARD DI QUALITA'	
Tempestività/Periodicità	Le richieste di adesione possono essere inoltrate in qualunque momento del mese, ma avranno efficacia dal giorno successivo la presa d'atto da parte dell'Ufficio Contabilità, di norma immediata rispetto alla presentazione. La contribuzione decorrerà dal primo giorno del terzo mese successivo all'adesione.
Multicanalità	Le domande possono essere presentate: <ul style="list-style-type: none"> • allo sportello dell'Ufficio Contabilità previo appuntamento • presso i Patronati convenzionati • on-line sul sito www.fondoperseo.it

SERVIZIO	1.9 Domanda per accesso al credito tramite istituti finanziari o banche
DESCRIZIONE	Rilascio da parte dell'ufficio paghe della <u>certificazione stipendiale</u> per la verifica da parte dell'istituto o banca dei requisiti per l'accesso al credito (cessione del quinto).
UFFICIO DI RIFERIMENTO	Ufficio Stipendi - Settore Risorse Umane e Affari istituzionali
DOCUMENTAZIONE NECESSARIA	- Rilascio da parte del dipendente della delega

	all'istituto finanziario a richiedere la certificazione stipendiale. - Copia del documento di identità
RIFERIMENTI	D.P.R. 180 del 5/1/1950
STANDARD DI QUALITA'	
Tempestività/Periodicità	Le richieste possono venire avanzate in qualunque momento del mese. Non è possibile rilasciare successiva ulteriore certificazione ad altro istituto, prima che siano trascorsi almeno 60 giorni dalla precedente.
Multicanalità	Le domande possono essere presentate esclusivamente via e-mail, allegando copia del documento di identità valido e la delega in questione all'indirizzo: contabilita.personale@comune.modena.it ;

SERVIZIO	1.10 Servizio di informazione e consulenza a dipendenti su aspetti vari
DESCRIZIONE	Il dipendente può chiedere all'ufficio paghe chiarimenti sulle diverse voci della busta paga
UFFICIO DI RIFERIMENTO	Ufficio Stipendi - Settore Risorse Umane e Affari istituzionali
DOCUMENTAZIONE NECESSARIA	Richiesta via e-mail, relativamente ai conteggi vari e possibilità di appuntamento allo sportello, durante l'orario di apertura, per i diversi tipi di chiarimenti
RIFERIMENTI	Disposizioni varie di riferimento
STANDARD DI QUALITA'	
Tempestività/Periodicità	Le richieste possono essere presentate in qualunque momento e saranno evase nel minor tempo possibile e comunque non oltre i 30 giorni lavorativi.
Multicanalità	Le domande possono essere presentate via e-mail, all'indirizzo: contabilita.personale@comune.modena.it

3.4 Ufficio Stipendi e Previdenza / Ufficio Previdenza

SERVIZIO	2.1 Cessazione dal servizio
DESCRIZIONE	Richiesta di dimissioni da parte di dipendenti assunti a tempi determinato o a tempo indeterminato
UFFICIO DI RIFERIMENTO	Ufficio Previdenza – Settore Risorse Umane e Affari istituzionali
DOCUMENTAZIONE NECESSARIA	Dichiarazione del dipendente in carta libera o su apposito modulo disponibile sulla Intranet
RIFERIMENTI	Art 39 del CCNL 6/7/1995 (così come sostituito dal CCNL 13/5/1996)
STANDARD DI QUALITA'	
Tempestività/Periodicità	Trasmissione documentazione agli uffici di riferimento entro 30 giorni
Multicanalità	Le richieste vengono presentate cartacee o via e-mail all'Ufficio previdenza e indirizzate al proprio dirigente
Trasparenza Comunicazione e informazione	Non viene dato riscontro scritto alla richiesta da parte dell'ufficio

SERVIZIO	2.2 Cessazione dal servizio per collocamento a riposo
DESCRIZIONE	Su richiesta del dipendente
UFFICIO DI RIFERIMENTO	Ufficio Previdenza – Settore Risorse Umane e Affari istituzionali
DOCUMENTAZIONE NECESSARIA	Dichiarazione su apposito modulo predisposto dall'ufficio
RIFERIMENTI	Art. 11 Regolamento sull'ordinamento degli uffici e dei servizi
STANDARD DI QUALITA'	
Tempestività/Periodicità	Trasmissione documentazione all'Inps per il riconoscimento del trattamento pensionistico almeno 3 mesi prima della decorrenza della pensione
Multicanalità	Le domande vengono presentate cartacee o via e-mail all'ufficio previdenza e indirizzate al proprio dirigente.
Trasparenza Comunicazione e informazione	Non viene dato riscontro scritto alla richiesta da parte dell'ufficio

SERVIZIO	2.3 Ricongiunzioni / Riscatti / Richieste riconoscimento servizi
DESCRIZIONE	Su richiesta del dipendente presentata direttamente all'Inps via web (www.inps.it)
UFFICIO DI RIFERIMENTO	Ufficio Previdenza – Settore Risorse Umane e Affari istituzionali
DOCUMENTAZIONE NECESSARIA	Documenti attestanti il servizio prestato presso altri istituti previdenziali, titolo di studio conseguito o il

	diritto all'accredito di contribuzione figurativa (ad esempio: servizio militare)
RIFERIMENTI	Normativa di riferimento su sito Inps (www.inps.it)
STANDARD DI QUALITA'	
Tempestività/Periodicità	Inserimento eventuale pagamento rateale secondo tempistica indicata dall'Inps nella determinazione di ricongiunzione / riscatto
Multicanalità	Domanda all'Inps via web (www.inps.it)
Trasparenza Comunicazione e informazione	Comunicazione ufficio Contabile tramite mail e procedura per eventuale pagamento rateale

SERVIZIO	2.4 Verifica e certificazione posizione previdenziale ed emissione certificati di servizio per ricostruzione carriera
DESCRIZIONE	Richiesta del dipendente ed ex dipendenti che hanno prestato Servizio presso il Comune di Modena o altri Enti
UFFICIO DI RIFERIMENTO	Ufficio Previdenza – Settore Risorse Umane e Affari istituzionali
DOCUMENTAZIONE NECESSARIA	Codice fiscale del dipendente e che abbia prestato servizio presso il Comune di Modena
RIFERIMENTI	Normativa Inps
STANDARD DI QUALITA'	
Tempestività/Periodicità	Entro 30 giorni lavorativi
Multicanalità	Richiesta scritta tramite mail
Trasparenza Comunicazione e informazione	Verifica tramite portale Inps, archivi informatici e cartacei del Comune di Modena che i dati INPS presenti a portale siano corretti e corrispondenti a quanto in possesso dall'Amministrazione

3.5 Servizio amministrazione del personale / Ufficio Amministrativo

SERVIZIO	3.1 Visita straordinaria presso medico competente per i profili a rischio
DESCRIZIONE	Presentazione di richieste di visita ai sensi del D.Lgs.81/2008
UFFICIO DI RIFERIMENTO	Ufficio amministrativo - Servizio amministrazione del personale e Bilancio
DOCUMENTAZIONE NECESSARIA	Utilizzando la modulistica, il dipendente trasmette la richiesta al Settore Risorse Umane che provvederà a fissare la visita insieme al medico competente. Prima della visita il dipendente fa pervenire copia della documentazione medica in suo possesso al Medico Competente
RIFERIMENTI	D.Lgs.81/2008
STANDARD DI QUALITA'	
Tempestività/Periodicità	La visita viene fissata entro 30 gg, secondo disponibilità del Medico
Multicanalità	I moduli possono essere trasmessi via e-mail al seguente indirizzo: amministrativo.personale@comune.modena.it
Trasparenza Comunicazione e informazione	Il dipendente viene informato telefonicamente della data della visita. Il referto della visita viene rilasciato al dipendente dal medico competente. L'eventuale sussistenza di prescrizioni viene comunicata al dirigente di riferimento, per gli adeguamenti necessari.

SERVIZIO	3.2 Visita presso commissioni mediche
DESCRIZIONE	I dipendenti possono presentare domanda per essere visitati presso Commissioni mediche
UFFICIO DI RIFERIMENTO	Ufficio amministrativo - Servizio amministrazione del personale e Bilancio
DOCUMENTAZIONE NECESSARIA	Richiesta di visita da parte del dipendente ed eventualmente certificato medico per la concessione della pensione di inabilità
RIFERIMENTI	<ul style="list-style-type: none"> • Art.7, comma 1, lett.a), L.379/1955 e art.13, L.274/1991(Inabilità a qualsiasi proficuo lavoro) • Art.7, comma 1, lett.b), L.379/1955 e art.6, comma 1 della stessa legge e art. 32, comma

	<p>1, lett.b e f, R.D.L. 680/1938 (Inabilità alle mansioni)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Art.2, comma 12, L.335/1995 e D. Ministero del Tesoro 187/1997 (Inabilità assoluta e permanente a qualsiasi attività lavorativa)
STANDARD DI QUALITA'	
Tempestività/Periodicità	La richiesta viene trasmessa alla Commissione competente entro 30 gg dal suo ricevimento
Multicanalità	<p>Le domande possono essere presentate per e-mail all'indirizzo:- amministrativo.personale@comune.modena.it</p> <p>Copia della documentazione medica è presentata dal dipendente direttamente alla Commissione Medica</p>
Trasparenza Comunicazione e informazione	La lettera di comunicazione del referto viene inviata al dipendente e al dirigente di riferimento

SERVIZIO	3.3. Richiesta attestato di servizio
DESCRIZIONE	Presentazione di richieste di attestato di servizio
UFFICIO DI RIFERIMENTO	Ufficio amministrativo - Servizio amministrazione del personale e Bilancio
DOCUMENTAZIONE NECESSARIA	
RIFERIMENTI	
STANDARD DI QUALITA'	
Tempestività/Periodicità	L'attestato viene rilasciato entro 8 giorni dalla data di protocollazione della richiesta
Multicanalità	<p>La richiesta può essere presentata telefonicamente o trasmessa via e-mail al seguente indirizzo: amministrativo.personale@comune.modena.it</p>
Trasparenza Comunicazione e informazione	L'attestato viene inviato via e-mail al richiedente

SERVIZIO	3.4 Autorizzazioni incarichi extraistituzionali
DESCRIZIONE	Presentazione di richieste/ comunicazioni di incarico extraistituzionale nei casi stabiliti dall'Allegato 3 del Regolamento sull'Ordinamento degli uffici e dei Servizi e dell'Allegato 3 del Regolamento di Organizzazione

UFFICIO DI RIFERIMENTO	Ufficio amministrativo - Servizio amministrazione del personale e Bilancio
DOCUMENTAZIONE NECESSARIA	Utilizzando la modulistica pubblicata in intranet ed almeno 15 giorni prima dell'inizio dell'incarico, il dipendente deve trasmettere la domanda al Settore Risorse Umane, con il parere sul conflitto interesse del Dirigente di riferimento, allegando la richiesta del soggetto che conferisce l'incarico
RIFERIMENTI	Art. 53 D.Lgs.165/2001 Allegato 3 del Regolamento sull'Ordinamento degli Uffici e dei Servizi
STANDARD DI QUALITA'	
Tempestività/Periodicità	Entro 30 giorni dalla data di protocollazione della richiesta o 45 giorni se il dipendente è comandato presso altra Amministrazione
Multicanalità	I moduli, corredati della documentazione ulteriore richiesta, possono essere trasmessi via e-mail al seguente indirizzo: amministrativo.personale@comune.modena.it
Trasparenza Comunicazione e informazione	L'autorizzazione viene trasmessa via PEC all'incaricante, alla mail del dipendente e alla segreteria di riferimento

SERVIZIO	3.5 Richiesta variazioni modello orario
DESCRIZIONE	Presentazione di richieste di variazione da parte dei dipendenti, previa autorizzazione del Dirigente di riferimento
UFFICIO DI RIFERIMENTO	Ufficio amministrativo - Servizio amministrazione del personale e Bilancio
DOCUMENTAZIONE NECESSARIA	La domanda va inoltrata al dirigente del settore di riferimento, il quale trasmette l'autorizzazione al settore Risorse umane e Affari Istituzionali
RIFERIMENTI	
STANDARD DI QUALITA'	
Tempestività/Periodicità	Entro 15 giorni dalla data di ricezione della richiesta
Multicanalità	Le richieste, corredate della documentazione ulteriore richiesta, possono essere trasmesse via e-mail al seguente indirizzo: amministrativo.personale@comune.modena.it
Trasparenza Comunicazione e informazione	Il richiedente verifica la variazione dal cartellino delle presenze

SERVIZIO	3.6 Comunicazione ai dipendenti della situazione della malattia rispetto al periodo di comporto
DESCRIZIONE	Attivazione d'ufficio a seguito di controlli sulla malattia dei dipendenti che evidenziano situazioni particolari
UFFICIO DI RIFERIMENTO	Ufficio amministrativo - Servizio amministrazione del personale e Bilancio
DOCUMENTAZIONE NECESSARIA	
RIFERIMENTI	CCNL 16/11/2022
STANDARD DI QUALITA'	
Tempestività/Periodicità	Controlli mensili e comunicazione contestuale al controllo in presenza di situazioni particolari
Multicanalità	Informazioni visualizzabili sul cartellino WEB
Trasparenza Comunicazione e informazione	La comunicazione viene inviata via PEC alla mail del dipendente e alla segreteria di riferimento

SERVIZIO	3.7 Richiesta trasformazione del rapporto di lavoro da tempo pieno a tempo parziale
DESCRIZIONE	Presentazione di richiesta da parte dei dipendenti secondo le modalità previste dall'Allegato 2 del Regolamento sull'Ordinamento degli Uffici e dei Servizi
UFFICIO DI RIFERIMENTO	Ufficio amministrativo - Servizio amministrazione del personale e Bilancio
DOCUMENTAZIONE NECESSARIA	La domanda di trasformazione può essere presentata solo nei mesi di giugno e dicembre e deve essere indirizzata al Settore Risorse Umane e al Dirigente di Riferimento.
RIFERIMENTI	Allegato 2 del Regolamento sull'ordinamento degli uffici e dei servizi
STANDARD DI QUALITA'	
Tempestività/Periodicità	Viene data risposta entro 60 giorni dalla data di protocollazione della domanda da parte del Settore Risorse Umane.
Multicanalità	La domanda può essere presentata via e-mail al seguente indirizzo: amministrativo.personale@comune.modena.it
Trasparenza Comunicazione e informazione	La risposta viene fornita alla mail del dipendente sia nel caso di accoglimento che di diniego. Per il personale che presta servizio nelle scuole

	dell'infanzia o negli asili nido la trasformazione decorre sempre dalla data di inizio dell'anno scolastico; per il restante personale decorre dal 1° del mese successivo all'accoglimento della richiesta
--	--

SERVIZIO	3.8 Richiesta trasformazione del rapporto di lavoro da tempo parziale a tempo pieno
DESCRIZIONE	Presentazione di richiesta da parte dei dipendenti che hanno ottenuto la trasformazione del rapporto di lavoro a par time
UFFICIO DI RIFERIMENTO	Ufficio amministrativo - Servizio amministrazione del personale e Bilancio
DOCUMENTAZIONE NECESSARIA	La domanda di ritorno a tempo pieno può essere presentata in qualunque momento e deve essere indirizzata al Dirigente del Settore Risorse Umane e al Dirigente di Riferimento.
RIFERIMENTI	Allegato 2 del regolamento sull'ordinamento degli uffici e dei servizi
STANDARD DI QUALITA'	
Tempestività/Periodicità	Viene data risposta entro 30 giorni dalla data di protocollazione della domanda da parte del Settore Risorse Umane.
Multicanalità	La domanda può essere presentata via e-mail al seguente indirizzo: amministrativo.personale@comune.modena.it
Trasparenza Comunicazione e informazione	La risposta viene fornita alla mail del dipendente sia nel caso di accoglimento che di diniego. Il diniego si verifica nel caso in cui non siano decorsi due anni dalla data di trasformazione del rapporto di lavoro a part-time e nel caso di assunzione con rapporto di lavoro a part-time. Per il personale che presta servizio nelle scuole dell'infanzia o negli asili nido il ritorno a tempo pieno decorre sempre dalla data di inizio dell'anno scolastico; per il restante personale decorre dal 1° del mese successivo all'accoglimento della richiesta.

SERVIZIO	3.9 Richiesta permessi L.104/1992
DESCRIZIONE	Presentazione di richieste di permessi ex art.33 L.104/1992

UFFICIO DI RIFERIMENTO	Ufficio amministrativo - Servizio amministrazione del personale e Bilancio
DOCUMENTAZIONE NECESSARIA	Utilizzando la modulistica pubblicata in intranet il dipendente trasmette la richiesta al Settore Risorse Umane con la certificazione dell'apposita commissione medica
RIFERIMENTI	Art.33 L.104/1992
STANDARD DI QUALITA'	
Tempestività/Periodicità	entro 30 giorni dalla data di protocollazione della richiesta
Multicanalità	I moduli, corredati della documentazione richiesta, possono essere trasmessi via e-mail al seguente indirizzo: amministrativo.personale@comune.modena.it
Trasparenza Comunicazione e informazione	L'autorizzazione viene trasmessa via PEC alla mail del dipendente e alla segreteria di riferimento

SERVIZIO	3.10 Richiesta congedi per assistenza a disabili gravi ex L.104/1992
DESCRIZIONE	Presentazione di richieste di congedo ai sensi dell'art. 42 comma 5 D.Lgs.151/2001
UFFICIO DI RIFERIMENTO	Ufficio amministrativo - Servizio amministrazione del personale e Bilancio
DOCUMENTAZIONE NECESSARIA	Utilizzando la modulistica pubblicata in intranet il dipendente trasmette la richiesta al Settore Risorse Umane e alla Segreteria di competenza
RIFERIMENTI	art. 42 comma 5 D.Lgs.151/2001
STANDARD DI QUALITA'	
Tempestività/Periodicità	Entro 30 giorni dalla data di protocollazione della richiesta
Multicanalità	I moduli, corredati della documentazione ulteriore richiesta, possono essere trasmessi via e-mail al seguente indirizzo: amministrativo.personale@comune.modena.it
Trasparenza Comunicazione e informazione	L'autorizzazione viene trasmessa via PEC alla mail del dipendente e alla segreteria di riferimento

SERVIZIO	3.11 Richiesta congedi per i genitori
DESCRIZIONE	Presentazione di richieste di congedi vari nei casi

	stabiliti dai CCNL e dalle norme di legge vigente
UFFICIO DI RIFERIMENTO	Ufficio amministrativo - Servizio amministrazione del personale e Bilancio
DOCUMENTAZIONE NECESSARIA	Mediante il portale del dipendente o utilizzando la modulistica pubblicata in intranet, si deve presentare la richiesta all'ufficio amministrativo, con anticipo (di norma 15 giorni prima) e comunque almeno 5 giorni prima della fruizione in caso di congedo parentale a giorni e almeno 2 giorni prima in caso di congedo parentale ad ore. Se richiesto, dovrà essere allegata l'ulteriore documentazione (es: in caso di congedo per malattia del figlio occorre allegare il certificato medico)
RIFERIMENTI	Titolo I – Argomento 6 del Vademecum
STANDARD DI QUALITA'	
Tempestività/Periodicità	entro 4 giorni dalla data di protocollazione della richiesta o dalla data di inserimento nel portale
Multicanalità	Le richieste, corredate della documentazione ulteriore richiesta, possono essere trasmesse tramite il portale del dipendente o via e-mail al seguente indirizzo: amministrativo.personale@comune.modena.it
Trasparenza Comunicazione e informazione	Il dipendente verifica la concessione del congedo dal cartellino delle presenze.

SERVIZIO	3.12 Richiesta aspettative/congedi vari
DESCRIZIONE	Presentazione di richieste di congedi vari nei casi stabiliti dai CCNL e dalle norme di legge vigente
UFFICIO DI RIFERIMENTO	Ufficio amministrativo - Servizio amministrazione del personale e Bilancio
DOCUMENTAZIONE NECESSARIA	Mediante il portale del dipendente (per l'aspettativa per motivi personali e per il congedo per gravi motivi) oppure utilizzando la modulistica pubblicata in intranet (o, in casi particolari, fornita dall'Ufficio Amministrativo), si trasmette la richiesta al Settore Risorse Umane e al proprio dirigente, 15 giorni prima della fruizione dell'istituto di assenza. Se richiesto, dovrà essere allegata la documentazione ulteriore richiesta (es: in caso di congedo per ricongiungimento al coniuge occorre allegare la documentazione dell'attività lavorativa all'estero del coniuge)
RIFERIMENTI	Titolo I – Argomenti 1, 5, 7 del Vademecum

STANDARD DI QUALITA'	
Tempestività/Periodicità	Entro 30 giorni dalla data di protocollazione della richiesta
Multicanalità	Le richieste, corredate della documentazione ulteriore richiesta, possono essere trasmesse tramite il portale del dipendente (per l'aspettativa per motivi personali e per il congedo per gravi motivi) o via e-mail al seguente indirizzo: amministrativo.personale@comune.modena.it
Trasparenza Comunicazione e informazione	Per le richieste inserite da portale, non viene data risposta scritta e il dipendente verifica la concessione del congedo dal cartellino delle presenze. Per tutte le altre richieste viene data risposta scritta alla mail del dipendente

SERVIZIO	3.13 Richiesta autorizzazione fruizione ore studio
DESCRIZIONE	Presentazione di richiesta nei modi stabiliti dal CCNL vigente
UFFICIO DI RIFERIMENTO	Ufficio amministrativo - Servizio amministrazione del personale e Bilancio
DOCUMENTAZIONE NECESSARIA	Entro il 30 novembre di ogni anno il dipendente trasmette la richiesta al Settore Risorse umane e per conoscenza alla segreteria di riferimento, utilizzando la modulistica pubblicata in intranet e allegando, se occorre, documentazione ulteriore (es. il certificato di iscrizione e il calendario scolastico)
RIFERIMENTI	Titolo I – Argomento 7 del Vademecum
STANDARD DI QUALITA'	
Tempestività/Periodicità	Viene data, da parte del Settore Risorse umane, una prima autorizzazione provvisoria entro il 31 dicembre, seguita da una conferma o diniego entro il 31 gennaio successivo
Multicanalità	Le richieste, corredate della documentazione ulteriore richiesta, possono essere trasmesse via e-mail al seguente indirizzo: amministrativo.personale@comune.modena.it
Trasparenza Comunicazione e informazione	L'autorizzazione viene trasmessa via PEC alla mail del dipendente e alla segreteria di riferimento

SERVIZIO	3.14 Servizio di informazione e consulenza alle segreterie su aspetti vari
DESCRIZIONE	L'operatore di segreteria può chiedere chiarimenti sui diversi istituti gestiti dall'ufficio
UFFICIO DI RIFERIMENTO	Ufficio amministrativo - Servizio amministrazione del personale e Bilancio
DOCUMENTAZIONE NECESSARIA	Richiesta telefonica o via e-mail
RIFERIMENTI	Disposizioni varie di riferimento dei CCNL, norme di legge e di Regolamento
STANDARD DI QUALITA'	
Tempestività/Periodicità	Le richieste possono venire avanzate in qualunque momento, durante l'orario di apertura. Le richieste sono evase immediatamente o al massimo entro 30 giorni dalla data di ricevimento.
Multicanalità	Le domande possono essere presentate telefonicamente o via mail al seguente indirizzo: amministrativo.personale@comune.modena.it

3.6 Servizio amministrazione del personale / Ufficio selezione e gestione

SERVIZIO	4.1 Mobilità interna all'Ente anche per interscambio
DESCRIZIONE	Publicazione periodica di appositi bandi di mobilità per interscambio volti a rilevare l'interesse dei dipendenti ad essere trasferiti a parità di profilo e posizione di lavoro in altro Settore, alla condizione che sussista analogo interesse di altro dipendente
UFFICIO DI RIFERIMENTO	Ufficio selezione, gestione e previdenza del Servizio Amministrazione del personale
DOCUMENTAZIONE NECESSARIA	Domanda su apposita modulo allegato al bando da presentare entro i termini fissati dal bando stesso
RIFERIMENTI	Da art 26 a art 30 del "Regolamento sull'ordinamento degli uffici e dei servizi "
STANDARD DI QUALITA'	
Tempestività/Periodicità	Periodicamente
Multicanalità	Le domande possono essere presentate cartacee o on line all'indirizzo indicato nel bando
Trasparenza Comunicazione e informazione	Le risultanze vengono comunicate ai dipendenti che hanno presentato domanda

4. PARTECIPAZIONE E TUTELA DEGLI UTENTI

4.1 Informazione, diritto di accesso, segnalazioni e reclami

L'utente ha la facoltà di presentare segnalazioni e reclami rispetto a inadeguatezza di servizi, ritardi nell'erogazione degli stessi al fine di porre rimedio a situazioni di disagio che non assicurino l'effettivo godimento del servizio.

È possibile presentare suggerimenti, reclami, segnalazioni, sia verbalmente (di persona o per telefono) sia per iscritto (lettera o e-mail), utilizzando l'apposito modulo Allegato 1.

La segnalazione/reclamo sarà evasa in tempi rapidi e, comunque, non oltre 30 giorni.

È necessario indicare i propri dati anagrafici e un indirizzo e-mail. Il reclamo/segnalazione anonimo sarà preso in considerazione esclusivamente a fini statistici.

4.2 Rilevazione della soddisfazione degli utenti

Il monitoraggio della qualità delle prestazioni erogate costituisce lo strumento imprescindibile per valutare l'efficacia e l'efficienza dei servizi alla cittadinanza.

L'impegno alla misurazione ed al controllo della soddisfazione degli utenti dei servizi ha l'obiettivo di dare visibilità ai risultati raggiunti e garantire trasparenza del proprio modo di operare. Tutte le attività svolte dal Settore Risorse Umane sono pianificate e finalizzate alla più ampia soddisfazione delle aspettative dei *clienti*, intendendo in questo senso:

1. Colleghi fruitori dei servizi, anche cessati dal rapporto di lavoro;
2. Responsabili di settori e servizi dell'Ente, con riferimento al principio di intersectorialità
3. Rappresentanze sindacali;
4. Enti convenzionati per i servizi gestiti
5. Altre pubbliche amministrazioni

Tra gli strumenti comunemente utilizzati per le indagini di *customer satisfaction*, *in primis*, si trova il questionario, somministrato contestualmente all'erogazione del servizio o successivamente.

Il questionario consiste in una griglia di domande rigidamente formalizzate e standardizzate che permette l'ottenimento di informazioni di natura prettamente quantitativa, analizzabili dal punto di vista statistico e facilmente generalizzabili.

Fra gli strumenti utilizzabili per la rilevazione, il questionario è certamente quello più adatto a stimare la dimensione quantitativa di un comportamento, un'opinione o un'aspettativa; la somministrazione a tutti gli intervistati della stessa domanda e la sua "traduzione" in numero consentono buone possibilità di elaborazione statistica.

Il Piano della Qualità del Comune di Modena prevede con cadenza periodica o a seguito di specifiche esigenze l'effettuazione di apposite indagini di *customer care* progettate all'interno dell'Ente, utili come punto di partenza per individuare gli aspetti del servizio su cui è necessario apportare azioni di miglioramento e quelli sui quali continuare a garantire i medesimi livelli di qualità già raggiunti.

Allegato 1: Modulo per segnalazioni/reclami

MODULO PER SEGNALAZIONI/RECLAMI

*Gentile Collega,
la preghiamo di compilare in ogni sua parte questo modulo che può essere inoltrato per posta elettronica all'indirizzo segreteria.personale@comune.modena.it*

NOME E COGNOME: _____

RECAPITI PER COMUNICAZIONE RISPOSTA: _____
(Inserire indirizzo *e-mail* o recapito telefonico o fax)

SEGNALAZIONE

RECLAMO

DESCRIZIONE SEGNALAZIONE/RECLAMO

DATA _____

FIRMA _____

Le segnalazioni consentiranno di migliorare il servizio. Il Servizio Risorse Umane si impegna a dare una risposta entro 30 giorni.

INFORMATIVA resa ai sensi degli articoli 13 e 14 del RGPD (Regolamento Generale Protezione Dati) 2016/67

La informiamo che:

a) Il titolare del trattamento è il Comune di Modena. Con provvedimento del Sindaco, la dott. ssa Lorena Leonardi, dirigente del Settore Risorse umane e Affari istituzionali, con sede in Modena, Via Galaverna 8 (e.mail

segreteria.personale@comune.modena.it , telefono 059/2032910) è stata nominata titolare delle banche dati e del trattamento dei dati del proprio settore, in conformità ai principi dell'Ordinamento degli enti locali ed alle scelte fondamentali assunte dal Comune in materia organizzativa

b) il Responsabile della protezione dei dati (RPD) potrà essere contattato all'indirizzo di posta elettronica responsabileprotezionedati@comune.modena.it o all'indirizzo pec casellaistituzionale042@cert.comune.modena.it

c) i dati personali e particolari che La riguardano, dei quali entriamo in possesso, sono trattati da questo Ente esclusivamente per l'esame del presente reclamo e per l'invio di comunicazioni ad esso relative e non verranno comunicati a terzi non autorizzati al trattamento né diffusi

d) il trattamento è improntato ai principi di correttezza, di liceità, di trasparenza e di tutela della Sua riservatezza e dei Suoi diritti

e) possono venire a conoscenza dei Suoi dati personali i dipendenti e i collaboratori, anche esterni, del titolare e i soggetti che forniscono servizi strumentali alle finalità di cui sopra (come, ad esempio, servizi tecnici). Tali soggetti agiscono in qualità di responsabili, autorizzati al trattamento e amministratori di sistema.

f) i Suoi dati verranno conservati per il tempo necessario alla conclusione del procedimento, al termine del quale potranno essere conservati, con le modalità e nel rispetto delle disposizioni normative in materia, nel caso di ulteriori obblighi di conservazione previsti da disposizioni di legge o per finalità di archiviazione nel pubblico interesse, di ricerca scientifica o storica o a fini statistici,

g) Il conferimento dei dati personali è obbligatorio per consentire l'esame del reclamo e l'invio delle comunicazioni ad esso relative

h) Il trattamento dei Suoi dati personali avverrà con modalità informatiche e/o telematiche e/o cartacee, in modo da garantire la riservatezza e la sicurezza degli stessi.

i) il trattamento dei Suoi dati personali non verrà trasferito a un paese terzo o a un'organizzazione internazionale

Lei potrà in qualsiasi momento, esercitare i Suoi diritti quali quello:

- di accesso ai dati personali;
- di ottenere la rettifica o la cancellazione degli stessi o la limitazione del trattamento che La riguardano;
- di revocare il consenso, ove previsto; la revoca del consenso non pregiudica la liceità del trattamento basata sul consenso conferito prima della revoca;
- alla portabilità dei dati, ove previsto;
- di opporsi al trattamento;
- di proporre reclamo all'Autorità di controllo (Garante Privacy)