



Città di Bolzano  
Stadt Bozen

# Carta dei servizi Ufficio Personale



REALIZZATO A CURA DI  
**Ufficio Personale Comune di Bolzano**

Irene Ascani  
Irena Casciaro  
Annalisa Dal Bosco  
Rossella Dallo  
Christian Kob  
Maria Christina Obkircher  
Fabio Valentinotti  
Anselmo Zampatti

COORDINAMENTO PROGETTO  
**U.S.I. Qualità e Innovazione**  
Cristina Pierotti

TRADUZIONE  
Claudia Tarfusser

CON LA COLLABORAZIONE DI  
**Ufficio Servizi Informatici e Logistica**  
Marco Ferrauti  
Marco Rizzardi

SENTITI  
Associazione Altroconsumo

LAYOUT  
Agenzia DigitalWorld di Lana

FOTO  
Davide Stella, Renate Mumelter

EDIZIONI  
Aprile 2010  
Settembre 2013

Comune di Bolzano  
**Vincitore del Premio Qualità Italia 2008**  
II. ed. 2007/08



**Menzione Speciale al Comune di Bolzano**  
da parte del Consiglio Nazionale  
dei Consumatori e degli Utenti  
"Per la qualità dei servizi ai cittadini"

<b>1.</b>	<b>INTRODUZIONE</b>	<b>8</b>
1.1	Che cos'è la Carta dei Servizi	8
1.2	Principi generali	8
1.3	Ci presentiamo	9-11
<b>2.</b>	<b>PIANTA ORGANICA DEL PERSONALE</b>	<b>12-14</b>
<b>3.</b>	<b>I SERVIZI CHE OFFRIAMO</b>	<b>15</b>
3.1	Concorsi e selezioni	15-17
3.2	Assunzioni	18
3.2.1	Assunzioni a tempo indeterminato	18-19
3.2.1.1	Riammissione in servizio	20
3.2.2	Assunzioni a tempo determinato	21-27
3.2.3	Assunzioni di persone in situazione di disabilità	27
3.2.4	Periodo di prova	28
3.2.5	Tutorship & newcomer	29
3.2.6	Riconoscimento periodi di contribuzione previdenziale	29-31
3.3	Presenze e assenze	32
3.3.1	Assenze temporanee/Congedo ordinario/Congedi straordinari	32
3.3.2	Visite mediche	32
3.3.2.1	Visite mediche (medico di base, specialistiche e terapie)	32
3.3.2.2	Visite mediche di controllo a domicilio	32
3.3.3	Rivalsa	32
3.3.4	Aspettative per motivi personali, di famiglia o di studio	33
3.3.5	Ore straordinarie e banca delle ore	33
3.3.6	Timbrature e tabulati mensili	33
3.4	Mensa servizio sostitutivo	33
3.5	Famiglia e lavoro	33
3.5.1	Congedo di maternità e paternità	33
3.5.2	Riposi giornalieri per allattamento	34
3.5.3	Congedo parentale	34
3.5.4	Aspettative per personale con prole	34

3.5.5	Permesso per motivi educativi	34
3.5.6	Adozione e affidamento per scopo d'adozione	34
3.5.7	Congedo straordinario per malattia dei figli	34
3.5.8	Permesso e congedo straordinario per la cura di figli conviventi in situazione di disabilità	34
3.5.9	Aspettativa e permessi per la tutela di persone in situazione di disabilità	34
3.5.10	Assegni per il nucleo familiare	34
3.5.11	Detrazione d'imposta per familiari a carico	34
3.5.12	Contributo per spese di viaggio	35
<b>3.6</b>	<b>Accertamenti sanitari</b>	<b>35</b>
3.6.1	Visite mediche sull'idoneità al servizio	35
<b>3.7</b>	<b>Mobilità orizzontale e inquadramenti</b>	<b>36-38</b>
<b>3.8</b>	<b>Mobilità tra enti e comando</b>	<b>39</b>
3.8.1	Mobilità tra enti	39-40
3.8.2	Comando tra enti	41
<b>3.9</b>	<b>Trasformazione rapporto di lavoro tempo pieno – tempo parziale</b>	<b>42</b>
<b>3.10</b>	<b>Assistenza psicologica</b>	<b>42</b>
<b>3.11</b>	<b>Attività extralavoro</b>	<b>42</b>
<b>3.12</b>	<b>Acconto sul trattamento di fine rapporto</b>	<b>42</b>
<b>3.13</b>	<b>Dimissioni</b>	<b>42</b>
<b>3.14</b>	<b>Certificati di servizio</b>	<b>43</b>
<b>3.15</b>	<b>Privacy</b>	<b>43</b>
<b>4.</b>	<b>STANDARD E IMPEGNI DI QUALITÀ</b>	<b>44-45</b>
<b>5.</b>	<b>INFORMAZIONE E ASCOLTO</b>	<b>46</b>
5.1	Suggerimenti e reclami	46-47
SCHEDE		
A	Progetti di miglioramento	48-55
B	Risultati delle indagini	56-58
C	Miglioramento degli standard	59

## Prefazione

La Carta dei Servizi del Personale costituisce un ulteriore passo nella direzione del miglioramento continuo della qualità dei servizi, nel rispetto dei principi della politica di semplificazione amministrativa promossa a livello comunitario e di cui si avverte sempre più la necessità.

La Carta, che si rivolge sia ad un'utenza esterna che interna, si caratterizza infatti per la trasparenza e la riduzione dei tempi amministrativi nonché per una spiccata interattività telematica, che consentirà un uso agevole e snello dello strumento. La filosofia gestionale sottesa è quella di promuovere l'impegno reciproco ed assicurare un'informazione trasversale e continuativa nel tempo.

Il progetto si integra all'interno del percorso più ampio della qualità dei servizi, che avvalendosi dell'integrazione di una pluralità di strumenti di ascolto, indagini di soddisfazione, focus group strategici e focus group interni, ha l'obiettivo di misurare la capacità dell'Amministrazione di fornire ai cittadini/clienti servizi in linea con le loro attese e di realizzare percorsi migliorativi nello spirito di una valutazione critica interna.

Prefazione dell'Assessore  
all'Innovazione e al Lavoro  
SILVANO BARATTA

# Prefazione

## Prefazione

Perché una carta dei servizi dell'Ufficio Personale? E soprattutto, a cosa serve?

L'Ufficio Personale rappresenta il cuore dell'Amministrazione, seleziona e fornisce le risorse più importanti, quelle umane, a tutti gli uffici comunali che erogano i servizi ai cittadini. La Carta dei servizi rappresenta un importante momento di riflessione, analisi e verifica del modo di funzionamento dell'Ufficio Personale, delle sue procedure e delle sue attività. Uno strumento di riflessione collettiva teso al miglioramento continuo che vede coinvolti nella sua costruzione e nel suo aggiornamento tutti i collaboratori. Verso il resto dell'Amministrazione, in particolare verso la classe dirigente, le organizzazioni sindacali e gli altri portatori di interesse interni, la carta dei servizi costituisce uno strumento di comunicazione, di trasparenza e di rendicontazione. Un tentativo fra gli altri di rendere evidente e trasparente ogni segmento delle delicate attività di gestione del personale.

Una carta in parte "sui generis" perché rivolta molto all'interno dell'organizzazione, ai clienti interni, ma che mantiene intatta anche la sua funzione più classica di essere riferimento di qualità per tutti i cittadini che hanno bisogno di informarsi su come accedere al pubblico impiego e per saperne di più sul funzionamento di un importante datore di lavoro pubblico, il Comune di Bolzano.

La pubblicazione on line di questa carta dei servizi renderà più facile l'aggiornamento costante e garantirà quindi che essa sarà uno strumento utile fatto per i cittadini e non un mero adempimento formale.

Luigi Gallo  
Assessore al Personale

# Prefazione

## 1. INTRODUZIONE

### 1.1 Che cos'è la Carta dei Servizi

Questa Carta, rivolta sia ai dipendenti che all'utenza esterna, presenta le attività e gli impegni di qualità offerti dall'Ufficio Personale, al fine di migliorare il proprio servizio nel rispetto della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27.01.1994 che contiene le Linee guida per la realizzazione della Carta medesima.

È composta da una parte centrale di descrizione del servizio con validità pluriennale e da una parte variabile, con schede annuali che riportano gli aggiornamenti e gli obiettivi di miglioramento annuali.

### 1.2 Principi generali

#### **Eguaglianza e Imparzialità**

L'Ufficio Personale 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 negli orari di apertura al pubblico e per esigenze particolari su appuntamento.

#### **Partecipazione**

I collaboratori del Comune hanno la possibilità di partecipare al miglioramento organizzativo e di esprimere la propria valutazione sul clima interno e sul benessere organizzativo. L'utenza può esprimere le proprie opinioni attraverso lo sportello dei suggerimenti e reclami.

#### **Chiarezza e Trasparenza**

L'Ufficio Personale si impegna a rendere chiare e trasparenti le attività dell'Ufficio, i criteri, le procedure ed i relativi tempi di esecuzione, nel rispetto della normativa vigente.

#### **Efficienza ed Efficacia**

L'Ufficio Personale opera perseguendo l'obiettivo del miglioramento continuo secondo i principi di economicità, efficienza ed efficacia.

#### **Semplificazione**

L'Ufficio Personale si impegna sul fronte della semplificazione amministrativa, al fine di snellire le procedure burocratiche a carico dell'utenza.

### 1.3 Ci presentiamo

Siamo un team composto da 19 collaboratori e dalla Direttrice dell'Ufficio.



La nostra segreteria si trova al 1° piano, stanza 102 del Palazzo Municipale in vicolo Gumer 7. L'ufficio è aperto al pubblico lunedì, mercoledì e venerdì dalle 09.00 alle 12.30; martedì dalle 09.00 alle 12.30 e dalle 15.00 alle 16.30; giovedì dalle 08.30 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 17.30.

Segreteria	Telefono	Fax	e-mail
Christian Kob	0471/997368	0471/997472	personale@comune.bolzano.it

Questa è la nostra **MISSION**:

Ci impegniamo a fornire un servizio di selezione e gestione del personale orientato a soddisfare le esigenze istituzionali e le aspettative dei nostri utenti in modo efficace, efficiente, tempestivo ed equo.

I principali **obiettivi di qualità** dell'Ufficio Personale:

### Obiettivi

#### Razionalizzazione e pianificazione pluriennale delle risorse umane

#### Come li raggiungiamo

Attraverso il "**Piano triennale del personale**" che prevede l'analisi del fabbisogno delle risorse umane dell'Amministrazione Comunale in relazione ad attività, politiche e strategie.

Attraverso il "**Piano annuale dei concorsi**" che tende ad una progressiva diminuzione del personale a tempo determinato.

Attraverso **colloqui mirati** che consentano una selezione qualitativa del personale a tempo determinato.

#### Promozione di efficaci relazioni sindacali

Attraverso proposte e suggerimenti in sede di contrattazione collettiva, adeguate alle specifiche esigenze del nostro Comune.

Attraverso **incontri mensili** di confronto fra l'Assessorato al Personale e le OO.SS. e stipulazione di **accordi decentrati** nelle materie di competenza (ad es. l'istituzione di profili misti, la disciplina del servizio mensa ecc.).

#### Avviamento al lavoro delle persone in situazione di disabilità

Attraverso apposita convenzione con la Provincia Autonoma, che prevede una graduale copertura della quota d'obbligo.

Attraverso convenzioni di affidamento finalizzate ad integrare le persone in situazione di disabilità nel mondo del lavoro.

#### Miglioramento dell'ascolto interno, della comunicazione, della conciliazione lavoro-famiglia. Promozione del benessere e prevenzione del disagio sul posto di lavoro

Attraverso:

- indagini periodiche sul **benessere organizzativo** effettuate nel 2002, 2007 e 2012 seguite da progetti specifici di miglioramento (ad es. istituzione dei tutor)
- la **newsletter** con le principali novità in tema di personale
- la partecipazione del Comitato Pari Opportunità a progetti di supporto alla conciliazione (ad es. istituzione dell'asilo aziendale)



#### Monitoraggio sanitario a tutela del personale comunale esposto a rischi professionali

- la promozione del **telelavoro**
- il miglioramento delle informazioni sulla rete intranet (ad es. busta paga elettronica, gestione e consultazione delle presenze/assenze tramite programma informatico SSD)
- i progetti previsti dalla certificazione **Audit famiglia-lavoro** (istituzione della banca delle ore, personalizzazione degli orari, istituzione della referente agli affari familiari, ecc.)
- il **servizio di assistenza psicologica** al quale possono rivolgersi i dipendenti o i dirigenti per sedute individuali o di gruppo per risolvere conflittualità legate all'ambiente di lavoro.

Attraverso visite mediche periodiche presso il medico aziendale per prevenire o porre rimedio all'insorgenza di malattie professionali.

## 2. PIANTA ORGANICA DEL PERSONALE

Art. 47 Regolamento organico e di organizzazione

La **pianta organica** è lo strumento programmatico che assegna le dotazioni del personale alle singole Ripartizioni o Staff. È stata ridefinita l'01.04.2004 in base ai documenti previsionali, ai criteri gestionali ed organizzativi, tra cui la determinazione dei carichi di lavoro, nonché ai processi di informatizzazione in atto, per cui all'**01.01.2013** è pari a 1.014,42 posti a tempo pieno.

L'aumento o la diminuzione dei posti in pianta organica è di competenza del **Consiglio Comunale**.

La trasformazione di posti da un profilo professionale ad un altro o il loro trasferimento da una struttura all'altra, non comportando una modifica numerica, sono di competenza della **Giunta Comunale**.

Di norma la Giunta Comunale approva alla fine del 1° e del 2° semestre di ogni anno la variazione della pianta organica.

L'Ufficio Personale aggiorna in pianta organica i nominativi del personale in servizio ogni **30-60 giorni** in base alle assunzioni e cessazioni.

L'Amministrazione Comunale, in un'ottica di programmazione pluriennale, ha adottato inoltre il **Piano occupazionale triennale del personale**, strumento per la verifica delle necessità di personale nelle diverse strutture organizzative e finalizzato ad un'efficace ed efficiente pianificazione dei concorsi, delle assunzioni e delle assegnazioni delle risorse umane.

**Un posto libero in pianta organica non comporta necessariamente la sua copertura**, in quanto occorre una preliminare verifica dei limiti imposti dal Patto di stabilità e delle risorse economiche disponibili.

### Le domande più frequenti:

**Si è liberato il posto di un/a dipendente a tempo indeterminato "assistente amministrativo". Qual è la procedura per ricoprire tale posto?**

Se il posto si è liberato entro **3 anni** dall'approvazione della graduatoria concorsuale di assistente amministrativo e qualora ci sia la effettiva necessità di ricoprirlo, si procede all'assunzione del/la primo/a candidato/a idoneo/a nel rispetto della proporzionale linguistica.

Nel caso in cui non ci fosse una graduatoria concorsuale valida o un/a candidato/a idoneo/a disponibile, si può procedere all'assunzione a tempo determinato.

**Per mutate esigenze di servizio un posto libero di operatore amministrativo deve essere occupato da un assistente amministrativo.**

Dopo aver informato le OO.SS., si dovrà procedere ad una variazione della pianta organica con apposita deliberazione della Giunta Comunale.

Trattandosi di un posto trasformato non può essere coperto con candidati della graduatoria concorsuale di assistente amministrativo in vigore al momento della trasformazione. In questo caso si procede di norma all'assunzione a tempo determinato.

**Nella pianta organica sono previsti dei posti "ad esaurimento", "indisponibili" e "CANC", cosa sono?**

Queste definizioni servono per una gestione programmatica delle risorse umane, orientata alle esigenze future della struttura organizzativa.

I posti **"ad esaurimento"**, a cui sono collegati altrettanti posti "indisponibili", rimangono in pianta organica fino alla cessazione del titolare del posto; quando si liberano si attivano i predetti posti collegati, che diventano **"disponibili"** al fine della relativa copertura.

I posti "**CANC**" invece sono cancellati al momento della cessazione del titolare e comportano una diminuzione numerica della pianta organica.

Quindi i dirigenti, nella programmazione gestionale del personale, possono segnalare all'Ufficio Personale quali posti sono da riqualificare o da eliminare.

#### **Dove rivolgersi**

Ufficio Personale, stanza 116 - Anselmo Zampatti  
tel. 0471/997416 Fax 0471/997441  
[personale@comune.bolzano.it](mailto:personale@comune.bolzano.it)

## **3. I SERVIZI CHE OFFRIAMO**

### **3.1 Concorsi e selezioni**

artt. 7-13 DPRReg. 01.02.2005 n. 2/L e successive modifiche  
artt. 61-84 Regolamento organico e di organizzazione  
art. 15 contratto di comparto del 14.10.2013

Le varie tipologie di concorso/selezione sono:

- **concorso per titoli ed esami** – obbligatorio per le qualifiche superiori alla sesta (si valutano le prove d'esame e i titoli in possesso dei candidati) **modulo**
- **concorso per esami** (si valutano solo le prove d'esame) **modulo**
- **corso-concorso** (le prove d'esame sono precedute da un corso di qualificazione)
- **mobilità tra enti modulo**
- **selezione pubblica per il conferimento dell'abilitazione all'esercizio delle funzioni dirigenziali e relativa iscrizione all'albo unico dei dirigenti**

Trasmissione a cura dei direttori di ripartizione e/o d'ufficio all'Ufficio Personale delle **materie d'esame** e della **mappatura delle competenze**

entro **21 giorni consecutivi** dalla richiesta dell'Ufficio Personale

Iscrizione all'ordine del giorno della Giunta Comunale della delibera di **approvazione del bando di concorso**

entro **21 giorni consecutivi** dal ricevimento delle materie

**Pubblicazione** sul B.U.R., all'albo pretorio digitale e sul sito internet del Comune di Bolzano, all'albo pretorio digitale dei principali Comuni della provincia, presso varie associazioni e le OO.SS. ed eventualmente sulla stampa locale

entro **13 giorni consecutivi** dall'approvazione del bando salvo in caso di festività - entro **20 giorni consecutivi**

**Presentazione delle domande** da parte dei candidati

entro **30 giorni consecutivi** dalla pubblicazione sul B.U.R.



### Commissione giudicatrice

individuazione di **6** commissari interni e/o esterni, **3** titolari e **3** supplenti (il/la presidente deve essere un/a dirigente) secondo i seguenti criteri:

- rispetto della consistenza dei gruppi linguistici
- rispetto delle pari opportunità tra uomini e donne
- competenza tecnica
- turnazione dei commissari

Iscrizione all'ordine del giorno della Giunta Comunale della delibera di **nomina della commissione** entro **30 giorni consecutivi** dalla scadenza del bando

**Esame delle domande** degli aspiranti ai fini dell'ammissione al concorso entro **20 giorni antecedenti** la data della 1<sup>a</sup> prova

**Prove d'esame** entro **90 giorni consecutivi** dalla prima riunione della commissione

**Approvazione della graduatoria con determinazione dirigenziale** di norma entro **30 giorni consecutivi** dalla conclusione dei lavori della commissione giudicatrice

Tempo massimo **180 giorni**

### Le domande più frequenti:

**Si può partecipare ad un concorso senza essere in possesso del titolo di studio richiesto per il profilo bandito?**

Sì, si può sostituire il titolo di studio con l'anzianità di servizio prevista dal bando (mobilità verticale o orizzontale).

**Si deve essere in possesso dei requisiti entro la scadenza del bando?**

Sì.

**Quando si può conoscere la propria posizione in graduatoria?**

Solo dopo l'approvazione della graduatoria.

**Si può partecipare ad un concorso anche se si appartiene ad un gruppo linguistico diverso rispetto a quello previsto dal bando?**

Sì.

**Si può partecipare ad un concorso se non si è in possesso dell'attestato di bilinguismo, ma di un certificato di conoscenza delle lingue italiano e tedesco ai sensi del D.lgs. n. 86/2010?**

Sì. L'attestato deve essere riconosciuto dal Servizio Esami di bi- e trilinguismo della Provincia Autonoma di Bolzano entro la scadenza del bando di concorso.

### Dove rivolgersi

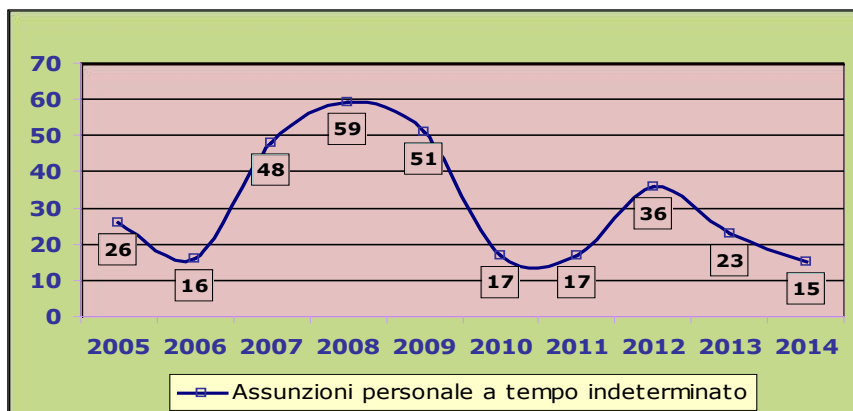
Ufficio Personale, stanza 113 - Annalisa Dal Bosco, Miriam Moser  
tel. 0471/997450 – 997516 - Fax 0471/997472  
[personale@comune.bolzano.it](mailto:personale@comune.bolzano.it)

## 3.2 Assunzioni



### 3.2.1 Assunzioni a tempo indeterminato

Artt. 5, 7, 14, 15 DPR. 01.02.2005 n°2/L e successive modifiche



Il/La Dirigente dell'Ufficio Personale approva la graduatoria concorsuale, che ha **validità triennale**, e nomina i vincitori. Lo scorrimento della graduatoria avviene esclusivamente secondo l'ordine della graduatoria stessa e nel rispetto delle riserve linguistiche.

Per la nomina dei vincitori si rispettano le riserve dei posti, se previste dal bando, secondo la seguente articolazione:

- categorie protette;
- militari delle quattro Forze Armate congedati senza demerito al termine della ferma triennale o quinquennale, volontari o ufficiali;
- dipendenti a tempo indeterminato presso il Comune di Bolzano.

<b>Nomina dei vincitori</b>	di norma entro <b>60 giorni consecutivi</b> dall'approvazione della graduatoria di merito
<b>Comunicazione di nomina</b> al/alla vincitore/trice	di norma entro <b>5 giorni</b> dalla nomina
<b>Accettazione del posto</b> da parte del/la candidato/a <a href="#">modulo accettazione</a>	di norma entro <b>7 giorni consecutivi</b> dal ricevimento della comunicazione dell'Ufficio Personale
<b>Rinuncia al posto</b> da parte del/la candidato/a <a href="#">modulo rinuncia</a>	di norma entro <b>7 giorni consecutivi</b> dal ricevimento della comunicazione dell'Ufficio Personale
<b>Inizio servizio</b>	di norma entro <b>30 giorni</b> dalla data di accettazione del posto. La data di inizio servizio è prorogabile per un periodo massimo di <b>3 mesi</b> per giustificati motivi.

Entro la data di inizio servizio, il/la candidato/a sottoscrive il contratto individuale di lavoro.

Nel caso in cui il/la candidato/a non accetti la nomina o non assuma servizio senza giustificato motivo entro i termini stabiliti, perde il diritto all'assunzione.

#### **Dove rivolgersi**

Ufficio Personale, stanza 116 - Anselmo Zampatti  
tel. 0471/997416 Fax 0471/997441  
[personale@comune.bolzano.it](mailto:personale@comune.bolzano.it)

### 3.2.1.1 Riammissione in servizio

Art. 55, comma 1, lettera g) del Regolamento organico e di organizzazione

La riammissione in servizio può essere concessa al personale a tempo indeterminato cessato dal servizio presso il Comune di Bolzano, qualora ne sussista l'interesse per l'Amministrazione, previo parere positivo della Giunta Comunale, del Direttore Generale e del dirigente a cui la persona è destinata e a condizione che in pianta organica vi sia un posto vacante.

Acquisizione da parte dell'Ufficio Personale del parere del dirigente, del Direttore Generale e della Giunta Comunale. entro **21 giorni consecutivi** dalla presentazione della domanda di riammissione.

Comunicazione all'interessato/a dell'esito della richiesta di riammissione. entro **7 giorni consecutivi** dal parere della Giunta Comunale.

Per presentare la domanda di riammissione in servizio non è previsto alcun limite temporale.

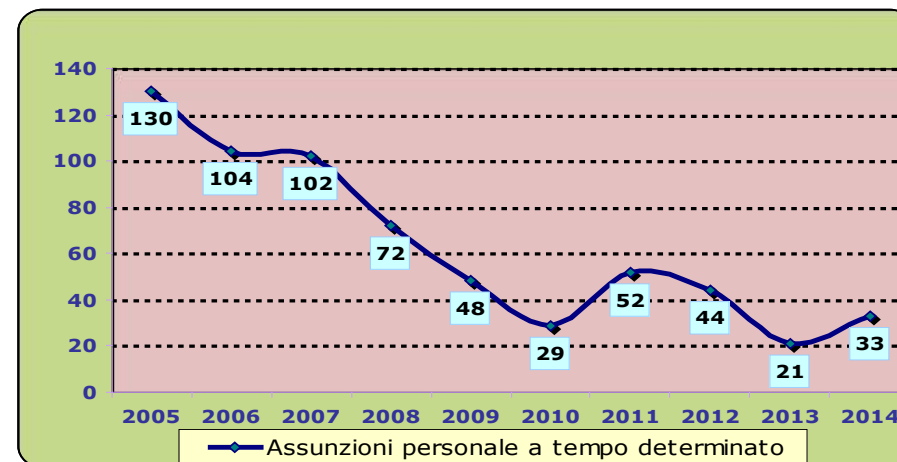
#### Dove rivolgersi

Ufficio Personale, stanza 116 - Anselmo Zampatti  
tel. 0471/997416 Fax 0471/997441  
[personale@comune.bolzano.it](mailto:personale@comune.bolzano.it)

### 3.2.2 Assunzioni a tempo determinato

Artt. 87 - 98 Regolamento organico e di organizzazione

Art. 16 Contratto di Comparto del 25.09.2000



Le assunzioni a tempo determinato avvengono attingendo da:

- **graduatorie** concorsuali o pubbliche
- **liste degli aspiranti** distinte per profilo professionale e tipologia di orario a tempo pieno e parziale.

**Le liste degli aspiranti** sono formate di regola 1 volta all'anno in base alle domande di ammissione pervenute all'Amministrazione Comunale (**modulo**)

termine finale per la presentazione delle domande: **15 settembre**  
liste valide dal **1° gennaio**  
*Le liste rimangono in vigore fino all'approvazione di quelle nuove.*

**L'assunzione a tempo determinato** può avvenire, sempre nel rispetto della proporzionalità linguistica, per i seguenti motivi:

a) sostituzione dei dipendenti assenti dal servizio (in congedo per maternità, paternità, congedo parentale, permesso educativo, aspettativa, malattia, infortunio, congedo straordinario e congedo ordinario solo se aggiunto all'inizio o alla fine delle assenze predette, senza che il titolare riprenda servizio); sostituzione di personale che prolunga il periodo di assenza (maternità, malattia, aspettative varie);

Il contratto può avere una durata massima pari all'assenza del/della titolare.

b) copertura provvisoria di posti vacanti in attesa dell'eventuale concorso o per mancanza di candidati idonei nella graduatoria concorsuale del gruppo linguistico richiesto;

Il contratto non può avere durata iniziale superiore ad **1 anno** ed è rinnovabile solo una volta fino ad un massimo di **18 mesi**.

c) esigenze di servizio straordinarie, improrogabili e temporanee, alle quali non è possibile far fronte con il personale in servizio e che non giustificano l'assunzione di un/a dipendente a tempo indeterminato.

Il contratto non può avere durata iniziale superiore ad **1 anno** ed è rinnovabile solo una volta fino ad un massimo di **2 anni**.

Al fine di garantire l'affiancamento e la regolare continuità di servizio, in relazione all'assenza di un/a dipendente o alla vacanza del posto

L'assunzione a tempo determinato può essere effettuata con un **anticipo** massimo di **3 mesi**.

I candidati sono contattati nell'ordine della lista degli aspiranti per un colloquio selettivo. L'Ufficio Personale segnala al responsabile della struttura i primi **3 nominativi** che si sono resi disponibili a tale colloquio.

**Il colloquio selettivo di idoneità** è tenuto dal dirigente della Ripartizione e/o dell'Ufficio di destinazione, eventualmente affiancati da altro personale ai fini di una più approfondita valutazione. Al predetto colloquio partecipa, di norma, un/a esperto/a in selezione dell'Ufficio Personale.

Il colloquio è strutturato in base alle esigenze della copertura del posto, valutando tutti gli elementi utili quali la specializzazione, l'esperienza nonché l'attitudine.

Comunicazione motivata da parte **del dirigente** dell'esito del colloquio

Al termine dei colloqui contestuale consegna della valutazione all'Ufficio Personale

Dichiarazione da parte del dirigente di non idoneità all'assunzione di tutti e **3** i candidati segnalati

entro **5 giorni lavorativi** comunicazione di altri 3 nominativi nel rispetto dell'ordine della lista

Il/La candidato/a valutato/a non idoneo/a non è cancellato/a dalla lista degli aspiranti, ma potrà essere contattato/a solo per colloqui presso altri uffici.

Se il periodo di assunzione è pari o inferiore a **90 giorni**, l'aspirante può essere ricontattato per una nuova assunzione, mantenendo la propria posizione nella lista.

Il/La candidato/a è *cancellato/a dalla lista degli aspiranti del profilo professionale per cui è stato contattato*:

- a) se non si rende disponibile per il colloquio, senza giustificato motivo;
- b) se non presenta la documentazione necessaria per l'assunzione;
- c) se non inizia il servizio entro il termine prefissato, senza giustificato motivo.

Il/La candidato/a è *cancellato/a dalla lista degli aspiranti del profilo professionale per cui è stato contattato **senza che sia possibile una nuova iscrizione nell'anno successivo***:

- a) se non supera il periodo di prova;
- b) se non è prorogato il contratto di lavoro a seguito di valutazione negativa.

Il/La candidato/a è *cancellato/a da tutte le liste degli aspiranti senza che sia possibile una nuova iscrizione nei 2 anni successivi:*

- a) se il rapporto di lavoro è risolto anticipatamente per motivi disciplinari.

### Le domande più frequenti:

#### **Come sono predisposte le liste degli aspiranti?**

Le liste sono predisposte sulla base dei seguenti titoli:

- **titoli di studio**
- **titoli di servizio** (servizi svolti nel settore pubblico - i servizi nel settore privato sono valutati unicamente se attestati dettagliatamente dal datore di lavoro)
- **titoli vari** (iscrizione nell'elenco anagrafico dei disoccupati o negli appositi elenchi riservati alle categorie protette, fruizione del sussidio minimo vitale, appartenenza a categoria protetta).

#### **Chi precede a parità di punteggio?**

Il/La candidato/a più giovane d'età.

#### **Cosa succede nel caso di esaurimento delle liste?**

Si predispongono altre liste sulla base di nuove domande, previa adeguata pubblicità.

#### **Un/a dipendente in servizio presso l'Amministrazione Comunale può essere contattato/a dalle liste?**

Sì, solo per qualifiche funzionali superiori alla propria.

#### **Il colloquio selettivo si effettua sempre?**

Non si effettua per le assunzioni di durata pari o inferiore a **60 giorni** consecutivi e nel caso in cui il/la candidato/a sia assunto/a a tempo determinato sulla base di una graduatoria concorsuale o pubblica.

#### **Un/a dipendente a tempo determinato ha rassegnato le dimissioni e quindi si è liberato un posto in pianta organica. Qual è la procedura per ricoprire tale posto?**

Si può procedere nuovamente ad un'assunzione a tempo determinato. Nel caso in cui sia già in atto una procedura concorsuale per la copertura di quel posto:

- si può attendere l'assunzione del/la vincitore/trice
- si può assumere personale a tempo determinato che cesserà quando prenderà servizio il/la vincitore/trice del concorso.

Il rapporto di lavoro a tempo determinato si conclude automaticamente nei seguenti casi:

- a) **per scadenza del termine;**
- b) **per rientro in servizio del/la titolare del posto.**

L'Amministrazione Comunale può risolvere anticipatamente il rapporto di lavoro, con provvedimento motivato, per una delle seguenti cause:

- a) motivi disciplinari;
- b) mancato superamento del periodo di prova sulla base di una valutazione negativa;
- c) copertura del posto con personale a tempo indeterminato;
- d) soppressione del posto;
- e) raggiungimento dei limiti di età pensionabile;
- f) mancanza o perdita dei requisiti soggettivi o delle ragioni che hanno determinato l'assunzione (ad es. false autocertificazioni).

Anche il/la dipendente può risolvere anticipatamente il rapporto di lavoro presentando le dimissioni per iscritto.

Alla scadenza del termine, il contratto di lavoro può essere prorogato per oggettive esigenze di servizio e con il consenso del/la lavoratore/trice per la medesima attività lavorativa per la quale è stato stipulato inizialmente.

Richiesta di conferma in servizio del dipendente da parte del dirigente con specifica indicazione del periodo (6 mesi, 1 anno, massimo del periodo consentito, per tutta la durata dell'aspettativa del titolare) e della motivazione in caso di proroga su posto vacante

Almeno **20 giorni** prima della scadenza del contratto, da anticipare via e-mail al seguente indirizzo: [alessandra.martinelli@comune.bolzano.it](mailto:alessandra.martinelli@comune.bolzano.it)

Nel caso di sostituzione deve essere allegata alla richiesta di proroga, copia della richiesta di aspettativa o del certificato di malattia del/della titolare.

#### **Le domande più frequenti:**

***Nel caso in cui rientri il/la titolare del posto, il/la sostituto/a può rimanere in servizio per un'altra sostituzione o su un posto vacante?***

No, il/la dipendente assunto/a in sostituzione è legato/a esclusivamente all'aspettativa del/della titolare.

***Se il/la titolare rientra in servizio con orario ridotto il/la sostituto/a può restare in servizio?***

Sì, solo nel caso in cui l'orario ridotto del/della titolare sia pari o inferiore al 60% e legato all'aspettativa per personale con prole. Il/La sostituto/a può integrare la percentuale restante.

***Può essere confermato un/una dipendente nel caso in cui il/la titolare usufruisca del congedo ordinario?***

Sì, solo se il congedo ordinario preceda o segua l'aspettativa, senza che il/la titolare riprenda servizio.

#### **Dove rivolgersi**

Ufficio Personale, stanze 115-116 - Alida Buccudu, Irena Casciaro, Alessandra Martinelli  
tel. 0471/997241 - 997372 - 997281 Fax 0471/997441  
[personale@comune.bolzano.it](mailto:personale@comune.bolzano.it)

#### 3.2.3 Assunzioni di persone in situazione di disabilità

[Legge 12.03.1999, n. 68](#)

Tra la Provincia Autonoma di Bolzano ed il Comune di Bolzano viene stipulato ogni **2 anni** un programma d'assunzioni per la copertura graduale della quota d'obbligo per l'inserimento lavorativo delle persone in situazione di disabilità.

Questo programma prevede il numero, la tipologia dei profili professionali e i termini entro i quali procedere alle assunzioni. L'assunzione a tempo indeterminato può avvenire mediante chiamata numerica o nominativa su segnalazione dell'Ufficio Servizio Lavoro.

La chiamata nominativa presuppone un'invalidità psichica o un'invalidità fisica almeno del **74%** ed avviene di norma in seguito ad un periodo di affidamento o tirocinio della persona in situazione di disabilità presso l'Amministrazione Comunale al fine di verificarne l'idoneità all'impiego.

Le persone appartenenti alle categorie protette con un'invalidità minima del **46%**, iscritte nelle apposite liste di collocamento, che risultano idonee in una graduatoria concorsuale, hanno precedenza nella nomina, a condizione che il bando di concorso preveda la riserva.

Per l'inserimento nelle **graduatorie delle categorie protette**, rivolgersi all'Ufficio Servizio Lavoro della Provincia Autonoma di Bolzano, Via Canonico Michael Gamper, 1 - Bolzano.  
Tel 0471 418604 Fax 0471 418619  
[sl@provincia.bz.it](mailto:sl@provincia.bz.it)

#### **Dove rivolgersi**

Ufficio Personale, stanza 116 - Anselmo Zampatti  
tel. 0471/997416 Fax 0471/997441  
[personale@comune.bolzano.it](mailto:personale@comune.bolzano.it)

### 3.2.4 Periodo di prova

Art. 16 DPRReg. 01.02.2005 n°2/L e successive modifiche

Il personale assunto a tempo <b>indeterminato</b> è soggetto	di norma ad un periodo di prova di <b>6 mesi</b>
Se ha prestato servizio per almeno <b>1 anno</b> nel medesimo profilo professionale	il periodo di prova si riduce a <b>3 mesi</b>
Il personale assunto a tempo <b>determinato</b> è soggetto	di norma ad un periodo di prova di <b>3 mesi</b>
Se il rapporto di lavoro ha una durata inferiore ad <b>1 anno</b>	il periodo di prova si riduce a <b>30 giorni</b> lavorativi.

Ai fini del compimento del suddetto periodo di prova si tiene conto del servizio effettivamente prestato. I periodi di assenza dal servizio, esclusi quelli per ferie, non sono utili ai fini del calcolo del periodo di prova.

Durante il periodo di prova le parti possono recedere dal contratto senza obbligo di preavviso. Il recesso dell'Amministrazione deve essere adeguatamente motivato.

Entro la scadenza del periodo di prova il/la responsabile della struttura presso cui il/la dipendente presta servizio deve esprimere un giudizio sul servizio prestato, in base al quale sarà dichiarato o meno il superamento del periodo di prova. [modulo](#)

**Cosa succede al/alla dipendente nominato/a in un profilo professionale di una qualifica funzionale superiore in esito a concorso, giudicato/a sfavorevolmente al termine del periodo di prova?**

Il/La dipendente resta in servizio nel profilo di provenienza.

#### Dove rivolgersi

Ufficio Personale, stanza 116 - Anselmo Zampatti, Alida Buccudu  
tel. 0471/997416/997241 Fax 0471/997441  
[personale@comune.bolzano.it](mailto:personale@comune.bolzano.it)

### 3.2.5 Tutorship & newcomer

Consultare pagg. 22 e 23 opuscolo "Il mio percorso in Comune"

### 3.2.6 Riconoscimento periodi di contribuzione previdenziale

Il personale comunale è iscritto ai fini previdenziali all'INPS. Chiunque abbia prestato servizio presso il Comune di Bolzano può ricongiungere i contributi rivolgendosi al nostro Ufficio Stipendi che emette la certificazione dei servizi e delle retribuzioni, mediante i modelli 98 e/o PA04 al fine di poter ricongiungere presso la propria Amministrazione pubblica o presso altri Istituti Previdenziali il periodo di lavoro prestato presso il Comune di Bolzano. L'Ufficio Stipendi offre consulenza per la ricostruzione di tutta l'anzianità lavorativa maturata presso il Comune di Bolzano e per la predisposizione degli atti utili a ricongiungere o riscattare periodi di servizio, cumulare periodi previdenziali maturati presso altre gestioni previdenziali o all'estero tramite gli istituti della totalizzazione e/o del riscatto.

#### **Le domande più frequenti:**

**Come viene considerato ai fini della pensione il rapporto di lavoro a tempo parziale?**

Il servizio viene valutato per intero ai fini del diritto alla pensione, mentre ai fini della misura, il trattamento di pensione è ridotto in relazione all'orario parziale prestato.

**Oggi lavoro nel settore privato ed anni fa ho lavorato alcuni mesi in Comune, cosa devo fare per ricongiungere i contributi dall'ex gestione INPDAP all'INPS?**

Bisogna presentare richiesta di trasferimento dei contributi dall'ex gestione INPDAP all'INPS. La richiesta può essere fatta presso un patronato.

**Oggi lavoro in un ente pubblico con iscrizione INPS ex gestione I.N.P.D.A.P. e nel passato ho lavorato alcuni mesi in Comune. Cosa devo fare per ricongiungere i contributi?**

È sufficiente comunicare all'Amministrazione di appartenenza di aver prestato servizio presso il Comune di Bolzano. Sarà cura del proprio ufficio personale/stipendi chiedere la documentazione necessaria per il riconoscimento dei periodi di servizio pregressi.

**Oggi lavoro in Comune e prima di essere stato assunto ho prestato servizio nel settore privato e/o presso altri enti pubblici non iscritti all'INPS ex gestione I.N.P.D.A.P. Cosa devo fare per ricongiungere i contributi?**

Bisogna presentare richiesta di trasferimento dei contributi. La richiesta deve essere fatta online sul sito [www.inps.it](http://www.inps.it) o tramite un patronato.

**Ho lavorato per un periodo all'estero. Questo periodo mi vale ai fini della pensione?**

Bisogna presentare richiesta di trasferimento dei contributi. La richiesta deve essere fatta online sul sito [www.inps.it](http://www.inps.it) o tramite un patronato.

La pensione è calcolata interamente con il sistema contributivo per i lavoratori che al 31.12.1995 non hanno maturato alcuna anzianità contributiva. Il sistema contributivo prevede il calcolo della pensione effettuato sull'insieme dei contributi versati e rivalutati annualmente durante l'intera vita assicurativa.

La pensione è calcolata con il sistema misto per i lavoratori con anzianità contributiva inferiore a 18 anni al 31.12.1995 nel seguente modo: con il sistema retributivo per l'anzianità maturata fino al 31.12.1995 e con il sistema contributivo per l'anzianità maturata dal 01.01.1996. I lavoratori soggetti al sistema misto possono optare per il sistema contributivo qualora più favorevole.

La pensione è calcolata con il sistema retributivo per i lavoratori con anzianità contributiva superiore ai 18 anni al 31.12.1995 e fino al 31.12.2011. Dal 01.01.2012 anche questi lavoratori avranno una quota di pensione calcolata con il sistema contributivo.

### **Le domande più frequenti:**

**Ho iniziato a lavorare nel 1997 presso un'azienda privata. A quale sistema appartengo?**

Se fino al 31.12.1995 non ci sono stati versamenti contributivi presso alcun ente previdenziale il sistema applicato è quello contributivo. Se invece prima del 31.12.1995 era iscritto all'università dove si è laureato, ed ha riscattato un periodo di studi o tutto il periodo del corso di laurea - il sistema applicato è quello misto. È possibile rientrare nel sistema misto anche con il riconoscimento figurativo del servizio militare o della maternità al di fuori del rapporto di lavoro.

**Se alla data del 31.12.1995 ho 15 anni di versamenti contributivi a quale sistema appartengo?**

Se a quella data ci sono solo questi versamenti sarà un sistema misto, ma se oltre al lavoro può riscattare un corso di laurea, o ottenere riconosciuti altri periodi figurativi e supera la quota di 18 anni, sommando i contributi previdenziali e i riscatti o i riconoscimenti figurativi, allora la sua pensione verrà calcolata con il sistema retributivo fino al 31.12.2011 e con il sistema contributivo dall'01.01.2012.

[Consultare pagg. 20 e 21 opuscolo "Il mio percorso in Comune"](#)

### **Dove rivolgersi**

Ufficio Stipendi, stanza 108 – Marina Marcato  
tel. 0471/997515 Fax 0471/997639  
[stipendi@comune.bolzano.it](mailto:stipendi@comune.bolzano.it)



### 3.3 Presenze e assenze

#### 3.3.1 Assenze temporanee / Congedo ordinario / Congedi straordinari

Consultare pagg. da 4 a 11 opuscolo "Presenze e assenze"

#### 3.3.2 Visite mediche

##### 3.3.2.1 Visite mediche (medico di base, specialistiche e terapie)

Consultare pagg. 25-26 opuscolo "Presenze e assenze"

##### 3.3.2.2 Visite mediche di controllo a domicilio

Consultare pag. 12 opuscolo "Presenze e assenze"

#### 3.3.3 Rivalsa

Il/La dipendente assente per incidente causato da terzi **al di fuori dall'orario di servizio** ha il **dovere** di informare tempestivamente l'Ufficio Personale, affinché l'Amministrazione Comunale possa **rivalersi** nei confronti dei terzi responsabili per ottenere il risarcimento del danno (corrispondente alla retribuzione erogata al/alla dipendente nel periodo di assenza).

La comunicazione deve essere effettuata anche dal diretto superiore, se a conoscenza del fatto.

#### **Le domande più frequenti:**

##### **Quali documenti devono essere consegnati all'Ufficio Personale?**

Il verbale/denuncia dell'incidente, anche se avvenuto fuori provincia ed eventuali testimonianze.

##### **Il/La dipendente deve sostenere delle spese?**

No, l'assicurazione del responsabile dell'incidente risarcirà l'Amministrazione Comunale per il danno subito.

#### **Dove rivolgersi**

Ufficio Personale, stanza 121 - Rossella Dallo  
tel. 0471/997534 - Fax 0471/997472  
[personale@comune.bolzano.it](mailto:personale@comune.bolzano.it)

#### 3.3.4 Aspettative per motivi personali, di famiglia o di studio

Consultare pag. 3 opuscolo "Presenze e assenze"

#### 3.3.5 Ore straordinarie e banca delle ore

Consultare pagg. da 16 a 18 opuscolo "Presenze e assenze"

#### 3.3.6 Timbrature e tabulati mensili

Consultare pagg. 27 e 28 opuscolo "Presenze e assenze"

### 3.4 Mensa servizio sostitutivo



Consultare pagg. 11 e 12 opuscolo "Il mio percorso in Comune"

### 3.5 Famiglia e lavoro

#### 3.5.1 Congedo di maternità e paternità

Consultare pagg. 3 e 4 opuscolo "Famiglia e lavoro"

### 3.5.2 Riposi giornalieri per allattamento

Consultare pag. 5 opuscolo "Famiglia e lavoro"

### 3.5.3 Congedo parentale

Consultare pagg. 6 e 7 opuscolo "Famiglia e lavoro"

### 3.5.4 Aspettative per personale con prole

Consultare pagg. 8 e 9 opuscolo "Famiglia e lavoro"

### 3.5.5 Permesso per motivi educativi

Consultare pagg. 10 e 11 opuscolo "Famiglia e lavoro"

### 3.5.6 Adozione e affidamento per scopo di adozione

Consultare pagg. 12 e 13 opuscolo "Famiglia e lavoro"

### 3.5.7 Congedo straordinario per malattia dei figli

Consultare pag. 14 opuscolo "Famiglia e lavoro"

### 3.5.8 Permesso e congedo straordinario per la cura di figli conviventi in situazione di disabilità

Consultare pagg. 15 e 16 opuscolo "Famiglia e lavoro"

### 3.5.9 Aspettativa e permessi per la tutela di persone in situazione di disabilità

Consultare pagg. da 19 a 20 opuscolo "Presenze e assenze"

### 3.5.10 Assegni per il nucleo familiare

Consultare pagg. 17 e 18 opuscolo "Famiglia e lavoro"

### 3.5.11 Detrazione d'imposta per familiari a carico

Consultare pag. 19 opuscolo "Famiglia e lavoro"

### 3.5.12 Contributo per spese di viaggio

Consultare pag. 10 opuscolo "Il mio percorso in Comune"

## 3.6 Accertamenti sanitari

Allegato 5 del C.C.I. 12.02.2008

Art. 6 L. 22.12.2011 n. 214

### 3.6.1. Visite mediche sull'idoneità al servizio

Consultare pagg. 24 e 25 opuscolo "Il mio percorso in Comune"

### 3.7 Mobilità orizzontale e inquadramenti

Accordo decentrato del 27.10.2005

La mobilità interna ha l'obiettivo di soddisfare sia le richieste di trasferimento dei dipendenti che dell'Amministrazione per promuovere lo sviluppo e la crescita professionale del personale.



Per informazioni più dettagliate consultare pagg. 13 e 14 opuscolo "Il mio percorso in Comune"

#### Mobilità tra Ripartizioni

Richiesta pareri da parte dell'Ufficio Personale

ai Direttori d'Ufficio e ai Direttori di Ripartizione interessati al trasferimento

risposta entro **10 giorni** lavorativi dalla richiesta.

al Direttore Generale

risposta entro **3 giorni** lavorativi dalla richiesta.

Ordine di servizio

entro **5 giorni** lavorativi dal ricevimento dei pareri, con contestuale comunicazione alle parti interessate.

#### Cosa avviene in caso di parere negativo del Direttore di Ripartizione di provenienza?

La richiesta di trasferimento di norma non viene accolta, ma l'Assessore al Personale può derogare motivatamente al parere negativo. L'Ufficio Personale si riserva di verificare nel tempo le diverse condizioni organizzativo-ambientali ai fini della soluzione più idonea.

#### Mobilità all'interno della Ripartizione

È competenza del Direttore di Ripartizione provvedere ai trasferimenti all'interno della propria Ripartizione per motivate esigenze di servizio, previo colloquio con il/la dipendente:

Ordine di servizio interno di trasferimento da parte del Direttore di Ripartizione

di norma con preavviso di **15 giorni** lavorativi prima del trasferimento

Invio ordine di servizio all'Ufficio Personale

Contestualmente al trasferimento

#### Mobilità d'urgenza

Trasferimento a rotazione del personale all'interno della Ripartizione, per eccezionali ed imprevedibili esigenze di servizio

per un periodo massimo di **30 giorni** consecutivi, salvo accordi diversi

Il trasferimento del/della dipendente può avvenire anche in seguito alla **variazione del profilo professionale**, nell'ambito della medesima qualifica funzionale. L'inquadramento nel nuovo profilo professionale diventa definitivo a seguito del superamento del periodo di verifica di **3 mesi**.

Richiesta di variazione del profilo professionale da parte del/della dipendente o del responsabile della struttura	corredata dai pareri del Direttore d'Ufficio e del Direttore di Ripartizione di appartenenza
Verifica da parte dell'Ufficio Personale dei requisiti e dei presupposti per il conseguente trasferimento	entro <b>15 giorni</b> lavorativi dalla richiesta
Convocazione della Commissione Paritetica al Personale	entro <b>15 giorni</b> lavorativi dalla verifica dei requisiti
Comunicazione esito della variazione del profilo professionale	entro <b>10 giorni</b> lavorativi dal parere della Commissione Paritetica al Personale

**Cosa succede se il/la dipendente non supera il periodo di verifica?**

Il/La dipendente resta in servizio nel profilo professionale di provenienza.

#### Dove rivolgersi

Ufficio Personale, stanza 115 – Irena Casciaro  
tel. 0471/997372 - Fax 0471/997441  
[personale@comune.bolzano.it](mailto:personale@comune.bolzano.it)

## 3.8 Mobilità tra enti e comando

### 3.8.1 Mobilità tra enti

art. 5 del DPRReg. 01.02.2005 n. 2/L e successive modifiche

art. 18 del C.C.I. del 12.02.2008

art. 22 dell'A.C. del 25.09.2000

La mobilità del personale tra enti rappresenta l'attuazione del principio della buona amministrazione e tende a soddisfare le richieste di trasferimento o di sviluppo professionale dei dipendenti a tempo indeterminato. Il trasferimento, nell'ambito degli enti appartenenti all'intercomparto, deve essere concesso dall'ente di appartenenza entro **6 mesi**.

#### Mobilità al Comune di Bolzano

I concorrenti interessati alla mobilità sono selezionati attraverso un colloquio con il/la responsabile della struttura di destinazione.

**Approvazione** del bando di mobilità con delibera della Giunta Comunale

**Pubblicazione telematica del bando** all'albo della Ripartizione Lavoro della Provincia, all'albo pretorio digitale e sul sito internet del Comune di Bolzano

entro **6 giorni consecutivi** dall'approvazione del bando di mobilità

**Presentazione delle domande** da parte dei candidati

entro **15 giorni consecutivi** dalla pubblicazione all'albo della Ripartizione Lavoro della Provincia e all'albo pretorio digitale

**Esame delle domande**

almeno **15 giorni antecedenti** alla data del colloquio

**Colloquio**

entro **45 giorni consecutivi** dalla scadenza del bando

**Nomina del/della vincitore/trice** con determinazione dirigenziale

entro **30 giorni consecutivi** dalla data del colloquio

#### Dove rivolgersi

Ufficio Personale, stanza 113 - Annalisa Dal Bosco, Miriam Moser  
tel. 0471/997450 - 997516 - Fax 0471/997472  
[personale@comune.bolzano.it](mailto:personale@comune.bolzano.it)

### Mobilità dal Comune di Bolzano

Il trasferimento di un/una dipendente comunale si attiva esclusivamente su iniziativa dell'ente richiedente. La data e le modalità del trasferimento sono concordate con il/la responsabile della struttura, con il/la dipendente e con l'ente di destinazione.

#### ***Il/La dipendente a tempo indeterminato può chiedere il trasferimento al Ministero degli Esteri a Roma?***

Sì, è possibile a condizione che il Ministero degli Esteri preveda la mobilità tra enti. In questo caso sono valide le specificità normative e contrattuali previste dal Ministero.

#### **Dove rivolgersi**

Ufficio Personale, stanza 116 – Anselmo Zampatti  
tel. 0471/997416 - Fax 0471/997441  
[personale@comune.bolzano.it](mailto:personale@comune.bolzano.it)



### 3.8.2 Comando tra enti

art. 5 del DPR n. 01.02.2005 n. 2/L e successive modifiche  
artt. 85 ed 86 del Regolamento organico e di organizzazione

Il Comune attiva il comando quando ricerca dipendenti con specifici requisiti professionali e comprovata esperienza in un determinato settore per fronteggiare esigenze temporanee di servizio e qualora non sia possibile reperire tali professionalità nelle vigenti graduatorie o all'interno dell'Amministrazione.

Dopo almeno **1 anno** di servizio presso il Comune, il personale comandato può ottenere l'immissione in ruolo, qualora ne sussista l'interesse per l'Amministrazione Comunale e per l'ente di provenienza. Il Comune, nel rispetto del principio di reciprocità e collaborazione tra enti, può anche comandare in via eccezionale il proprio personale presso altre pubbliche amministrazioni.

Il comando deve avvenire nell'ambito di una corrispondente o equiparabile qualifica funzionale.

Il personale interessato al comando deve essere a tempo indeterminato ed in possesso del requisito della conoscenza della seconda lingua.

#### **Dove rivolgersi**

Ufficio Personale, stanza 116 – Anselmo Zampatti  
tel. 0471/997416 - Fax 0471/997441  
[personale@comune.bolzano.it](mailto:personale@comune.bolzano.it)



### 3.9 Trasformazione rapporto di lavoro tempo pieno – tempo parziale

Consultare pagg. da 21 a 24 opuscolo "Presenze e assenze"

### 3.10 Assistenza psicologica

Consultare pag. 6 opuscolo "Il mio percorso in Comune"

### 3.11 Attività extralavoro

Consultare pagg. da 7 a 9 opuscolo "Il mio percorso in Comune"

### 3.12 Acconto sul trattamento di fine rapporto

Consultare pagg. da 3 a 5 opuscolo "Il mio percorso in Comune"

### 3.13 Dimissioni

art. 32 del DPR. 01.02.2005 n. 2/L e successive modifiche  
artt. 14 e 17 del C.C.I. del 12.02.2008

Le dimissioni devono essere presentate in forma scritta su apposito **modulo** rispettando un preavviso di **30 giorni** consecutivi. Il preavviso, considerato servizio a tutti gli effetti, decorre dal giorno successivo al ricevimento da parte dell'Amministrazione Comunale della lettera di dimissioni.

Il congedo ordinario già maturato, le ore straordinarie a recupero e le ore di flessibilità devono essere fruito entro la scadenza del rapporto di lavoro.

La parte che interrompe il rapporto di lavoro senza rispettare il termine di preavviso, deve all'altra un'indennità pari all'importo della retribuzione spettante per il periodo di mancato preavviso.

I dirigenti devono rispettare un preavviso di **2 mesi** per recedere dal contratto di incarico dirigenziale.

#### **Dove rivolgersi**

Ufficio Personale, stanza 116 – Anselmo Zampatti  
tel. 0471/997416 - Fax 0471/997441

Nel caso di dimissioni con diritto a pensione  
Ufficio Stipendi, stanza 108 – Marina Marcato  
tel. 0471/997515 - Fax 0471/997639  
[stipendi@comune.bolzano.it](mailto:stipendi@comune.bolzano.it)

### 3.14 Certificati di servizio

art. 40 del D.P.R. 28.12.2000 n. 445, integrato dalla L. 12.11.2011 n. 183

Le disposizioni sulla decertificazione consentono il rilascio di certificati solamente nei casi in cui vengano utilizzati nei rapporti tra privati. Nei confronti delle Pubbliche Amministrazioni e di privati gestori di pubblici servizi deve invece essere utilizzata la dichiarazione sostitutiva di certificazione.

Per il rilascio di un attestato di servizio, ad uso privato, si applica l'imposta di bollo.

Richiesta all'Ufficio Personale di un certificato di servizio **ad uso privato**

consegna entro **10 giorni** dalla richiesta

**modulo** reperibile presso: l'Ufficio Personale – Stanza 121; i Centri Civici; l'URP.

*Le dichiarazioni che attestano le precise mansioni svolte devono essere richieste direttamente al responsabile della struttura presso cui si è prestato servizio.*

#### **Dove rivolgersi**

Ufficio Personale, stanza 121 – Rossella Dallo  
tel. 0471/997534 - Fax 0471/997472  
[personale@comune.bolzano.it](mailto:personale@comune.bolzano.it)

### 3.15 Privacy

Codice della Privacy D.L. 196/2003

Consultare pagg. 15 e 16 opuscolo "Il mio percorso in Comune"

## 4. STANDARD E IMPEGNI DI QUALITÀ

L'Ufficio persegue l'obiettivo del miglioramento continuo del servizio. Per questo motivo ha individuato alcuni standard generali, che permettano di valutare il livello di qualità offerto.

Qualora gli utenti verificano il mancato rispetto di uno standard possono presentare reclamo.

FATTORI QUALITÀ	STANDARD	VALORE numerico o percentuale
<b>Disponibilità al pubblico</b>	n. ore settimanali di apertura al pubblico	23,5 ore o su appuntamento
	n. ore settimanali di disponibilità telefonica	38
<b>Affidabilità</b>	% risposta motivata a tutti i reclami entro 8 giorni	100
<b>Accessibilità da parte dell'utenza in situazione di disabilità</b>	% uffici senza barriere architettoniche	100
<b>Stabilità del personale</b>	% personale a tempo determinato	≤ 2
<b>Comunicazione</b> Opuscoli informativi - <i>Il mio percorso in Comune</i> - <i>Famiglia e lavoro</i> - <i>Presenze e assenze</i>	Aggiornamento	annuale
Newsletter mensile informatica del Personale	% dipendenti	100
<b>Tempestività</b>	aggiornamento interattivo della normativa	annuale

Invio circolari dell'Ufficio Personale ai dipendenti assenti	% dipendenti contattati	100
<b>Ascolto utenza interna</b>	n.	
Iniziative quali "Benessere organizzativo"	indagini quantitative	1 ogni 5 anni
Focus group, incontri con i dirigenti, il personale e le OO.SS.	n. indagini qualitative	annuale
Offerta servizio di consulenza psicologica <b>individuale o di gruppo</b>	% dipendenti	100
<b>Conciliabilità lavoro-famiglia</b>		
Flessibilità orari di lavoro	Tipologie orari	≥ 400
Figura del/della referente agli affari familiari	n. ore settimanali di disponibilità	23
Telelavoro	n. dipendenti	≥ 15
Asilo aziendale	n. posti-bambino	≤ 3
Part-time	% dipendenti	≥ 15
<b>Impatto ambientale</b>	% carta e toner riciclati	100

## 5. INFORMAZIONE E ASCOLTO

Per promuovere la cultura del miglioramento continuo della qualità del nostro servizio e l'ascolto dei nostri utenti, utilizziamo i seguenti strumenti:

- gli opuscoli informativi "Il mio percorso in Comune", "Famiglia e lavoro" e "Presenze e assenze"
- la newsletter del Personale
- il sito internet/intranet e l'e-mail tematica: [personale@comune.bolzano.it](mailto:personale@comune.bolzano.it)
- Posta Elettronica Certificata: [bz@legalmail.it](mailto:bz@legalmail.it)
- le indagini sul benessere organizzativo
- l'analisi di tutti i suggerimenti, le segnalazioni e i reclami pervenuti all'Ufficio Personale
- la verifica ed il rispetto degli impegni contenuti nella Carta dei Servizi.

### 5.1 Suggerimenti e reclami

I suggerimenti e i reclami possono essere presentati per iscritto presso l'Ufficio Personale, presso i Centri civici e presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico, i cui indirizzi si trovano nella tabella sottoindicata, o per posta elettronica attraverso lo "Sportello reclami e suggerimenti" - [www.comune.bolzano.it](http://www.comune.bolzano.it) o all'indirizzo tematico [personale@comune.bolzano.it](mailto:personale@comune.bolzano.it) e devono contenere tutte le indicazioni necessarie per individuare il problema indicando la persona, la qualità del servizio reso, il mancato rispetto degli standard promessi. **Entro 8 giorni** verrà fornita risposta scritta agli utenti. Nel caso di particolari richieste che comportino un'approfondita analisi, entro **8 giorni** sarà comunque inoltrata all'utente una lettera nella quale si spiegheranno le ragioni della necessità di tempi più lunghi.

#### Indirizzi Sportello del cittadino e centri civici

Sportello del cittadino vicolo Gumer, 7	0471/997616, 0471/997622 <a href="mailto:urp@comune.bolzano.it">urp@comune.bolzano.it</a>
--	--

Centro-Piani-Rencio via Catinaccio, 5/A	0471/978728 <a href="mailto:centro@comune.bolzano.it">centro@comune.bolzano.it</a>
--	---

Oltrisarco-Aslago via C. Augusta, 52	0471/997070 <a href="mailto:oltrisarco@comune.bolzano.it">oltrisarco@comune.bolzano.it</a>
---	---

Europa-Novacella via Dalmazia, 30/C	0471/997080 <a href="mailto:europa@comune.bolzano.it">europa@comune.bolzano.it</a>
--	---

S.G.Bosco piazza Don Bosco, 17	0471/920961 <a href="mailto:donbosco@comune.bolzano.it">donbosco@comune.bolzano.it</a>
-----------------------------------	---

Gries-S.Quirino piazza Gries, 18	0471/285836 <a href="mailto:gries@comune.bolzano.it">gries@comune.bolzano.it</a>
-------------------------------------	---

#### Orari d'apertura

##### Sportello del cittadino

lunedì, martedì, mercoledì:	8.30-13.00, 14.00-17.00
giovedì del cittadino:	8.30-13.00, 14.00-17.30
venerdì:	8.30-13.00, 14.00-16.00
ogni 1° lunedì del mese:	chiuso il pomeriggio

##### Centri civici

lunedì, martedì, mercoledì:	8.30-12.30 e 15.00-16.30
giovedì del cittadino:	8.30-13.00 e 14.00-17.30
venerdì:	8.30-12.30
ogni 1° lunedì del mese:	chiuso il pomeriggio



## Scheda A

### PROGETTI DI MIGLIORAMENTO 2010 e rendiconto

#### Progetto N. 1 Piano concorsi

Nel corso dell'anno 2010 saranno effettuati, nel rispetto di una programmazione pluriennale delle risorse umane, i concorsi per la copertura dei posti vacanti con personale a tempo indeterminato. L'obiettivo è, infatti, quello di ridurre ulteriormente il personale a tempo determinato, in quanto la precarietà del rapporto di lavoro si riflette negativamente sull'efficienza dei servizi e sulla qualità di vita dei lavoratori/delle lavoratrici.

Nel corso dell'anno 2010 sono stati espletati 9 concorsi per la copertura di 10 posti a tempo indeterminato. Ciò ha permesso di mantenere il personale a tempo determinato ampiamente sotto lo standard previsto del 2%.

#### Progetto N. 2 Applicazione del piano triennale

Dal 2010 troverà applicazione il Piano occupazionale triennale del personale strumento programmatico per la verifica delle necessità di personale nelle diverse strutture organizzative, che consentirà di pianificare i concorsi, le assunzioni e i trasferimenti interni con maggiore efficacia ed efficienza.

Nel corso dell'anno 2010 si è provveduto ad effettuare il 40% delle assunzioni e dei trasferimenti previsti nel piano occupazione triennale. Inoltre il piano triennale è stato aggiornato alle nuove esigenze emerse nel corso del 2010.

#### Progetto N. 3 Applicazione delle nuove norme sull'assunzione a tempo determinato

Nel 2010 si provvederà a mettere a regime le nuove disposizioni regolamentari in materia di assunzione a tempo determinato che prevedono, oltre alla predisposizione semestrale delle liste degli aspiranti all'impiego, anche colloqui selettivi al fine di individuare i migliori candidati.

Il 1° luglio, rispettivamente il 1° dicembre 2010 sono entrate in vigore le nuove liste degli aspiranti all'impiego a tempo determinato. Contestualmente sono stati avviati i relativi colloqui selettivi.

#### Progetto N. 4 Stage formativi

L'Ufficio Personale proseguirà anche nell'anno 2010 alla sistematica stipulazione di convenzioni di stage con università nazionali ed internazionali, nonché con istituti scolastici, al fine di realizzare momenti di alternanza tra studio e lavoro e di agevolare le scelte professionali mediante la conoscenza diretta del mondo del lavoro.

Nel corso dell'anno 2010 sono state stipulate 23 convenzioni di stage.

#### Progetto N. 5 Aggiornamento degli opuscoli informativi

Nel corso dell'anno 2010 è previsto l'aggiornamento degli opuscoli informativi sulla conciliazione famiglia e lavoro, le assenze e le presenze e sui vari aspetti che caratterizzano il percorso lavorativo del/della dipendente in Comune.

Nel corso dell'anno 2010 sono stati aggiornati i testi dei suddetti opuscoli informativi rendendoli inoltre consultabili on line con la relativa normativa.

## Scheda A

### PROGETTI DI MIGLIORAMENTO 2011 e rendiconto

#### Progetto N. 1 Applicazione del piano triennale

Anche nel corso dell'anno 2011 si procederà all'attuazione del Piano occupazionale triennale del personale, strumento programmatico per la verifica delle necessità di personale nelle diverse strutture organizzative, che consentirà di pianificare i concorsi, le assunzioni e i trasferimenti interni con maggiore efficacia ed efficienza.

Nel corso dell'anno 2011 si è provveduto ad effettuare il 70% delle assunzioni e dei trasferimenti previsti nel piano occupazione triennale. Inoltre il piano triennale è stato aggiornato alle nuove esigenze emerse nel corso del 2011.

#### Progetto N. 2 Aggiornamento degli opuscoli informativi

Entro settembre 2011 è previsto il collegamento interattivo della modulistica e della normativa di riferimento agli opuscoli informativi sulla conciliazione famiglia e lavoro, le assenze e le presenze e sui vari aspetti che caratterizzano il percorso lavorativo del/della dipendente in Comune.

Nel 2011 è stata rivista tutta la modulistica ed è stato creato un collegamento informatico alla carta dei servizi e agli opuscoli informativi presenti sul sito internet.

#### Progetto N. 3 Stage formativi

L'Ufficio Personale proseguirà anche nell'anno 2011 alla sistematica stipulazione di convenzioni di stage con università nazionali ed internazionali, nonché con istituti scolastici, al fine di realizzare momenti di alternanza tra studio e lavoro e di agevolare le scelte professionali mediante la conoscenza diretta del mondo del lavoro.

Nel corso dell'anno 2011 sono state stipulate 18 convenzioni di stage.

#### Progetto N. 4 Informatizzazione del fascicolo personale

Tra gli obiettivi pluriennali dell'Ufficio Personale rientra l'informatizzazione del fascicolo personale che consiste nell'inserimento di tutti i documenti inerenti la carriera del/della dipendente in una banca dati informatica.

L'Ufficio Personale nell'anno 2011 ha provveduto all'inserimento nella banca dati informatica di tutti i documenti inerenti la carriera dei dipendenti cessati per fine conferma. A mezzo di attestato di servizio è stata ricostruita la carriera dei dipendenti cessati per decesso e per collocamento a riposo. Complessivamente sono stati aggiornati 43 fascicoli.

#### Progetto N. 5 Aggiornamento dell'allegato B del regolamento organico e di organizzazione

Nel 2011 si provvederà ad adeguare in base alla riforma universitaria l'allegato B del regolamento organico e di organizzazione che disciplina i titoli di studio per l'accesso all'impiego al Comune di Bolzano.

Nel corso del 2011 si è provveduto ad adeguare l'allegato B del regolamento organico e di organizzazione in merito agli studi universitari in base ai D.M. 509/99 e D.M. 207/04 suddividendo le lauree specialistiche e magistrali in classi.

#### Progetto N. 6 Impiego presso l'Ufficio Personale di un Operatore laureato in scienze sociali

La figura di sociologo fungerà da mediatore nella gestione dei rapporti tra l'Ufficio Personale e l'utenza. In particolare curerà l'inserimento del personale in situazione di disabilità e contribuirà ad incentivare e supportare la mobilità interna.

In data 4 aprile 2011 ha preso servizio presso l'Ufficio Personale un'operatrice laureata in scienze sociali alla quale è stato affidato il reclutamento di persone appartenenti alle categorie protette, la partecipazione ai colloqui selettivi e di ricollocamento delle/i collaboratrici/tori con problematiche, il coordinamento del gruppo di lavoro inerente la rilevazione dello stress correlato all'ambiente di lavoro e del gruppo di lavoro per l'esecuzione della ricerca sul benessere organizzativo.

## **PROGETTI DI MIGLIORAMENTO 2012 e rendiconto**

### **Progetto N. 1 Il benessere organizzativo nel Comune di Bolzano.**

L'Università degli Studi di Trento, Dipartimento di Sociologia e Ricerca Sociale, curerà la terza indagine sul benessere organizzativo nel Comune di Bolzano.

La metodologia di analisi è contrassegnata da una parte di tipo quantitativo attraverso la somministrazione online e cartacea a tutto il personale di un questionario e una seconda parte di tipo qualitativo attraverso la conduzione di 10 focus groups, suddivisi per ripartizione.

L'indagine quantitativa ha visto la risposta di 702 collaboratrici/tori su un campione di 1066 con un tasso di risposta pari al 65,8% del totale. Per quanto riguarda la parte qualitativa, nei 10 focus groups organizzati, hanno preso parte 90 dipendenti.

### **Progetto N. 2 La valutazione dello stress-lavoro correlato**

Dal 31.12.2010 il datore di lavoro ha l'obbligo di legge di valutare i fattori di stress legati alle condizioni di lavoro, che possono creare disturbi o disfunzioni di natura fisica, psicologica o sociale dei dipendenti. L'Ufficio Personale, in collaborazione con l'Ufficio Sicurezza del Lavoro e Protezione Civile, coordinerà un gruppo di lavoro, al fine di monitorare la situazione nell'Amministrazione Comunale.

Nell'anno 2012 sono state coinvolte nella valutazione l'intera Ripartizione Cultura e l'Ufficio Servizi Funerari e Cimiteriali - Sanità. Già nell'anno 2011 era stata analizzata la situazione dell'Ufficio Servizi Demografici.

### **Progetto N. 3 Rinnovarsi per crescere**

All'interno dell'Amministrazione Comunale, vi sono alcune/i dipendenti, che, per i motivi più diversi, stanno vivendo un momento lavorativo e personale particolarmente delicato. Spesso, questo si riflette negativamente sul luogo e sulle prestazioni di lavoro, creando tensioni nelle relazioni interpersonali. Per questo motivo, l'Ufficio Personale intende avviare un percorso mirato di sostegno psicologico e formativo per valorizzare i punti di forza di queste risorse umane cercando insieme una possibile soluzione.

Le persone contattate e con le quali è stato iniziato un percorso di riavviamento al lavoro sono state 6.  
2 di questi sono positivamente terminati già nel 2012.

### **Progetto N. 4 Impiego temporaneo di persone disoccupate**

La legge provinciale n. 11 dell'11.03.1986 prevede la possibilità per le Amministrazioni Pubbliche di impiegare temporaneamente persone disoccupate da almeno sei mesi, in progetti di pubblica utilità. I progetti costituiscono uno strumento di politica attiva del lavoro e sono finalizzati a favorire l'inserimento o il reinserimento di persone disoccupate nel mondo del lavoro.

Nell'anno 2012 sono state occupate 10 persone in progetti speciali nel settore cimiteriale, culturale e amministrativo.

### **Progetto N. 5 Stage formativi**

L'Ufficio Personale intende attivare per il periodo estivo dei tirocini formativi retribuiti, oltre alle convenzioni di stage gratuiti con Università ed istituti scolastici superiori già in essere. Il progetto mira principalmente a favorire l'ingresso nel mondo del lavoro dei giovani.

Nell'anno 2012 sono state stipulate 22 convenzioni con scuole e università ed attivati 3 tirocini retribuiti.

## PROGETTI DI MIGLIORAMENTO 2013 e rendiconto

### **Progetto N. 1 Nuovo Testo unico sul servizio sostitutivo di mensa e contestuale sostituzione dei badge mensa e presenze/assenze**

Nel 2013, a seguito dell'accordo con le organizzazioni sindacali del 25.10.2012, entrerà in vigore il nuovo "Testo Unico sul servizio sostitutivo di mensa". I criteri di accesso al servizio mensa sono stati modificati in quanto l'utilizzo del buono pasto sarà possibile a fronte di 6 ore di lavoro effettivo.

Contestualmente verranno distribuiti a tutti i dipendenti comunali nuovi badge che avranno una doppia funzione: fruire del servizio mensa e timbrare la presenza in servizio.

Il nuovo "Testo Unico sul servizio sostitutivo di mensa" è entrato in vigore in data 01.06.2013. Nel mese di maggio sono stati sostituiti i vecchi badge con 1059 nuove tessere con tecnologia *mifare*. Contestualmente è stata avviata la sostituzione graduale dei terminali di rilevazione delle presenze/assenze.

### **Progetto N. 2 Definizione progetti di miglioramento in seguito alla indagine sul benessere organizzativo**

Sulla base dei risultati dell'indagine sul benessere organizzativo realizzata nell'anno 2012, l'Ufficio Personale delineerà alcuni progetti di miglioramento da realizzare a favore dei/delle dipendenti dell'Amministrazione Comunale.

Le iniziative riguarderanno i processi organizzativi e i flussi comunicativi, la qualità delle relazioni interpersonali, la gestione e la valorizzazione del personale.

Nell'anno 2013 sono stati presentati a tutto il personale i risultati scaturiti dall'indagine sul benessere organizzativo. Sulla base dei risultati emersi, sono state delineate le azioni da intraprendere in modo trasversale sull'Amministrazione comunale ed in maniera settoriale per ciascuna ripartizione.

Le linee d'intervento sono state presentate e condivise in un momento di confronto con il personale coinvolto nella fase qualitativa nel 2012, ai dirigenti ed alle organizzazioni sindacali.

### **Progetto N. 3 Approvazione del codice di comportamento**

L'Ufficio Personale, in collaborazione con il Comitato Pari Opportunità, seguirà l'approvazione in Consiglio comunale del codice di comportamento, al fine di garantire a tutti/tutte coloro che lavorano ed operano nell'Amministrazione un ambiente sereno in cui i rapporti interpersonali siano improntati alla correttezza, all'eguaglianza e al reciproco rispetto della libertà e dignità della persona.

Il codice di comportamento per la tutela della dignità delle persone che lavorano ed operano presso il Comune di Bolzano è stato approvato dal Consiglio comunale con delibera n. 70 di data 05.11.2013.

### **Progetto N. 4 Aggiornamento della Carta dei Servizi e degli opuscoli informativi**

Nell'ottica di un miglioramento continuo della qualità dei servizi erogati all'interno ed all'esterno dell'Amministrazione Comunale e per garantirne la trasparenza e la riduzione dei tempi, l'Ufficio Personale aggiornerà la propria Carta dei Servizi, i relativi opuscoli informativi ed i riferimenti normativi per consentirne un uso agevole e snello.

L'Ufficio Personale ha provveduto ad aggiornare in lingua italiana e tedesca la Carta dei Servizi e gli opuscoli informativi Presenze e Assenze, Il mio percorso in Comune e Famiglia e Lavoro, collegando la relativa normativa.

### **Progetto N. 5 Mappatura delle competenze**

In collaborazione con l'Ufficio Formazione ed Organizzazione, l'Ufficio Personale mira ad impostare un percorso di mappatura delle competenze attraverso il quale si rileveranno, gestiranno e svilupperanno le competenze/skills del proprio personale in connessione con i valori, gli obiettivi e l'organizzazione dell'Amministrazione comunale. Tale attività richiederà un impegno pluriennale dei due uffici.

E' stato creato un applicativo software che ha la duplice finalità di mappare le competenze delle figure professionali richieste e di gestire le competenze del personale in servizio. Questo programma permetterà inoltre di definire il percorso formativo dei dipendenti e di supportare la mobilità interna.

## **PROGETTI DI MIGLIORAMENTO 2014**

### **Progetto N. 1 Piano di azione in seguito all'indagine sul benessere organizzativo**

In base ai risultati dell'indagine sul benessere organizzativo realizzata nell'anno 2012 e, a seguito del percorso di validazione intrapreso dall'Ufficio Personale con i/le collaboratori/trici, con le organizzazioni sindacali, con i dirigenti e con la Giunta comunale, è stato approvato un piano d'azione da realizzare nell'Amministrazione comunale nel prossimo triennio. Alcune attività programmate e da realizzare sono trasversali all'Amministrazione, altre sono specifiche per singola Ripartizione.

### **Progetto N. 2 Pubblicazione della ricerca "Klima 2012: il benessere organizzativo. Un'indagine sul personale dell'Amministrazione comunale"**

Il Dipartimento di Sociologia e Ricerca Sociale dell'Università degli Studi di Trento, in collaborazione con l'editore Franco Angeli, pubblicherà l'indagine sul benessere organizzativo svoltasi nell'anno 2012 con il personale dell'Amministrazione comunale. Il documento finale sarà presentato nel mese di giugno durante un convegno che prevede la partecipazione anche di enti ed aziende interessate alla tematica.

### **Progetto N. 3 Mappatura delle competenze**

Al fine di ottimizzare il collocamento delle risorse umane in connessione con i valori, gli obiettivi e l'organizzazione dell'Amministrazione comunale, l'Ufficio Personale, in collaborazione con l'Ufficio Organizzazione e Formazione, delinea le competenze dei singoli profili professionali derivanti dalla contrattazione collettiva e dalla ricerca "monitor" all'interno di un'apposita applicazione informatica.

### **Progetto N. 4 Applicazione contratto di comparto 2013**

Il nuovo contratto di comparto, firmato in data 14.10.2013, prevede, tra l'altro, lo svolgimento di tre prove d'esame per l'abbreviazione della carriera, l'attribuzione di nuovi profili professionali e l'applicazione dei vari istituti contrattuali. Inoltre verrà creato un software per snellire la gestione del nuovo sistema premiante.

### **Progetto N. 5 Piano concorsi**

Mantenere sotto il 2% il personale a tempo determinato e pianificare il fabbisogno delle risorse umane nel rispetto delle esigenze funzionali ed

operative dell'Amministrazione comunale e provvedere all'espletamento dei relativi concorsi e/o mobilità fra enti.

### **Progetto N. 6 Nomina del/la Consigliere/a di Fiducia**

Il Consiglio comunale, in data 05.11.2013 ha approvato il codice di comportamento per la tutela della dignità delle persone che lavorano ed operano presso il Comune di Bolzano. Il documento prevede l'istituzione della figura del/la Consigliere/a di Fiducia al fine di garantire un ambiente sereno in cui i rapporti interpersonali siano improntati alla correttezza, all'egualianza ed al reciproco rispetto della libertà e della dignità della persona. Il Comune di Bolzano stipulerà una convenzione con il Comune di Merano per la nomina di questa figura professionale.

### **Progetto N. 7 Nuovo accordo sulla mobilità**

A seguito delle azioni di miglioramento emerse dalla ricerca Klima 2012, il gruppo di lavoro costituito dall'Ufficio Personale e dalle rappresentazioni sindacali, sta provvedendo alla modifica dell'accordo sulla mobilità interna del personale. Sono previsti nuovi criteri al fine di rendere più efficace e trasparente la procedura di trasferimento.

### **Progetto N. 8 Aggiornamento della modulistica**

Nell'ottica di un miglioramento continuo della qualità dei servizi erogati all'interno ed all'esterno dell'Amministrazione Comunale e per garantirne la trasparenza e la riduzione dei tempi, l'Ufficio Personale aggiornerà la propria modulistica collegata alla Carta dei Servizi e agli opuscoli informativi per consentirne un uso agevole e snello.

## **PROGETTI DI MIGLIORAMENTO 2015**

### **Progetto N. 1 Piano di azione in seguito all'indagine sul benessere organizzativo**

Realizzare a favore del personale comunale le iniziative riguardanti la mobilità del personale, la collaborazione trasversale tra uffici e rafforzare il senso di appartenenza e l'incontro e confronto tra dipendenti di diversi uffici. Monitorare i processi organizzativi e i flussi comunicativi. Promuovere iniziative di conciliazione tra vita privata e lavoro.

### **Progetto N. 2 Mappatura delle competenze**

Al fine di ottimizzare il collocamento delle risorse umane tenendo conto dei valori, degli obiettivi e dell'organizzazione dell'Amministrazione comunale, l'Ufficio Personale aggiornerà nel software tutti i titoli di studio del proprio personale.

### **Progetto N. 3 Gestione informatizzata delle visite mediche periodiche**

L'Ufficio Personale, in collaborazione con l'Ufficio Gestione e Sviluppo delle Tecnologie dei Sistemi Informativi, intende sviluppare un software per la gestione informatizzata delle visite mediche periodiche nel rispetto delle scadenze previste dalle disposizioni legislative.

### **Progetto N. 4 Piano concorsi**

Mantenere sotto il 2% il personale a tempo determinato e pianificare il fabbisogno delle risorse umane nel rispetto delle esigenze funzionali ed operative dell'Amministrazione comunale e provvedere all'espletamento dei relativi concorsi e/o mobilità fra enti.

### **Progetto N. 5 Adozione del piano quinquennale delle azioni positive del Comitato unico di garanzia per le pari opportunità**

Nel mese di novembre 2014 sono stati/e nominati/e i/le nuove componenti del Comitato Unico di Garanzia per le Pari Opportunità del Comune di Bolzano.

Il nuovo organo elaborerà il nuovo piano quinquennale per le azioni positive quale strumento di miglioramento delle performance e dei servizi offerti alla cittadinanza utilizzando il metodo di valorizzazione ed inclusione delle differenze.

### **Progetto N. 6 Stage formativi**

L'Ufficio Personale intende offrire per il periodo estivo dei tirocini formativi retribuiti, oltre a convenzioni di stage gratuiti, con Università ed istituti scolastici superiori. Il progetto mira principalmente a favorire l'ingresso nel mondo del lavoro dei giovani.

Inoltre verranno ospitati dipendenti di altre pubbliche amministrazioni italiane ed estere nell'ambito di un progetto di formazione continua sostenuto dalla Comunità Europea per promuovere scambi interattivi sul piano culturale, linguistico e lavorativo.

## Scheda B

### RISULTATI DELLE INDAGINI

Gli obiettivi della ricerca "Klima" realizzata dal Comune di Bolzano, Ripartizione Personale in collaborazione con le Organizzazioni Sindacali ed il Comitato Pari Opportunità nel periodo da maggio 2002 a marzo 2003, sono stati la rilevazione del clima aziendale tra i dipendenti del Comune di Bolzano e l'indicazione delle aree di miglioramento.

La metodologia ha previsto:

- **costruzione di un questionario** attraverso specifici focus group ed interviste per la individuazione delle tematiche di indagine, delle priorità, nonché delle percezioni delle aree di criticità;
- **distribuzione del questionario** a tutti i dipendenti (in forma elettronica e cartacea). Su 1136 dipendenti, 712 hanno compilato il questionario, pari al 63,7% di restituzione;
- **raccolta e analisi dei questionari**, con particolare attenzione al principio di anonimità;
- **coinvolgimento dei dipendenti** nella presentazione dei risultati;
- **individuazione delle aree di intervento e dei progetti di miglioramento** (opuscoli informativi "Famiglia e lavoro" "Il mio percorso in Comune" "Presenze e assenze", banca delle ore, personalizzazione degli orari di lavoro, referente agli affari familiari, telelavoro, asilo aziendale).

Dai risultati generali emerge un quadro nel complesso positivo:

- buon livello di soddisfazione nel lavoro;
- buoni rapporti interpersonali fra colleghi percepiti come persone efficaci ed aperte alla comunicazione e collaborazione;
- valutazione positiva dei dirigenti, percepiti come persone preparate, cordiali ed affidabili.

La ricerca ha evidenziato le seguenti aree di miglioramento:

- consolidamento del senso di sicurezza rispetto alla stabilità del proprio posto di lavoro e del proprio gruppo di riferimento;
- flessibilità organizzativa e crescita professionale;
- sviluppo di nuove competenze manageriali;
- inserimento strutturato per i nuovi assunti.

La ricerca "Klima" è stata ripetuta dal Comune di Bolzano nel periodo da settembre 2007 a febbraio 2008 nell'ambito del progetto "**Benessere organizzativo**" promosso dal Dipartimento della Funzione Pubblica in collaborazione con l'Università "La Sapienza" di Roma - Facoltà di Psicologia del Lavoro. I questionari bilingui sono stati distribuiti in forma cartacea a tutto il personale. Su 1071 dipendenti, 426 hanno risposto al questionario, pari al 39,8% di restituzione.

I risultati dell'indagine sono positivi: il punteggio medio del benessere organizzativo è pari a 2,6 (su scala 1-4).

Dai risultati generali emerge quanto segue:

- il personale riconosce l'utilità sociale del lavoro svolto;
- i dipendenti sottolineano un buon livello di appagamento riguardo ai rapporti umani costruiti sul lavoro e la sensazione di giusto equilibrio tra lavoro e tempo libero;
- i dipendenti riconoscono l'impegno del Comune nel migliorare la qualità delle condizioni di lavoro affinché queste possano risultare sempre più stimolanti.

La ricerca ha evidenziato le seguenti aree di miglioramento:

- relazione tra personale e dirigenti soprattutto sotto il profilo del coinvolgimento decisionale, dell'informazione rispetto ai cambiamenti strutturali ed organizzativi in corso;
- sistema organizzativo percepito troppo rigido e pertanto da rivedere ed innovare;
- percezione del valore professionale del personale, anche in riferimento a possibili sviluppi di carriera.

La ricerca "Il benessere organizzativo nel Comune di Bolzano" realizzata dall'Ufficio Personale in collaborazione con l'Università degli Studi di Trento, Dipartimento di Sociologia e Ricerca Sociale è stata riproposta nell'anno 2012 con l'obiettivo di ottenere informazioni utili alla definizione di possibili strategie di intervento per migliorare il clima interno con una positiva ricaduta sul servizio reso ai/alle cittadini/e.

I/Le ricercatori/trici hanno utilizzato sia una metodologia quantitativa (rilevazione della diffusione di comportamenti, atteggiamenti, opinioni ed aspirazioni) che qualitativa (approfondimento e comprensione dei fenomeni oggetto dello studio).

3. stesura della versione finale del questionario e sua taratura qualitativa mediante due focus group esplorativi. Somministrazione del questionario bilingue a tutti/e i/le dipendenti dell'Amministrazione in formato elettronico o cartaceo con particolare attenzione al principio di anonimità (su 1066 dipendenti hanno risposto 704 persone per un totale pari al 66%);
4. controllo dati, elaborazioni di base, costruzione indici e analisi dei risultati con il coinvolgimento del personale;
5. approfondimento qualitativo condotto mediante 10 focus group nelle 8 Ripartizioni, nel Corpo di Polizia Municipale e nello Staff del Sindaco. Ai focus groups hanno partecipato 90 dipendenti;
6. stesura di un rapporto di ricerca scientifico che riassume in forma semplice i principali risultati ottenuti;
7. individuazione delle aree di intervento e dei progetti di miglioramento.

Dai risultati generali emerge un quadro nel complesso positivo:

- il 70% dei dipendenti intervistati risulta soddisfatto (dichiarano una maggiore soddisfazione le donne, i più giovani e chi è inserito nel settore tecnico, mentre sono più critici gli uomini, coloro che hanno superato i 50 anni di età e coloro che lavorano nel settore operaio ed ausiliario);
- assenza di stress correlato al lavoro;
- soddisfazione sul tema del coordinamento e sul senso di efficacia e realizzazione personale.

E' ampiamente diffuso l'apprezzamento per una serie di innovazioni sul tema della flessibilità e della conciliazione tra vita lavorativa e vita privata.

La ricerca ha evidenziato le seguenti aree di criticità:

- scarso coinvolgimento nelle scelte strategiche dell'Amministrazione e parziale comprensione delle relative modalità di attuazione;
- frammentazione degli obiettivi e dei compiti;
- limitata trasversalità tra gli uffici e le ripartizioni;
- sistema di valutazione del proprio lavoro.

## Scheda C

### MIGLIORAMENTO DEGLI STANDARD

Tra i fattori di qualità della Carta dei servizi dell'Ufficio Personale è stata aggiunta la voce "Tempestività" che prevede come standard l'aggiornamento interattivo della normativa con scadenza quadrimestrale.

Nel fattore di qualità "Ascolto utenza interna" sono state inserite, tra i componenti dei Focus group, anche le organizzazioni sindacali.