



Città di Bolzano
Stadt Bozen

Carta dei servizi Ufficio Personale



REALIZZATO A CURA DI
Ufficio Personale Comune di Bolzano

Irene Ascani
Irena Casciaro
Rossella Dallo
Christian Kob
Maria Christina Obkircher

COORDINAMENTO PROGETTO
Cristina Pierotti

CON LA COLLABORAZIONE DI
Ufficio Servizi Informatici e Logistica

SENTITI
Associazione Altroconsumo

LAYOUT
Agenzia DigitalWorld di Lana

FOTO
Davide Stella e Renate Mumelter

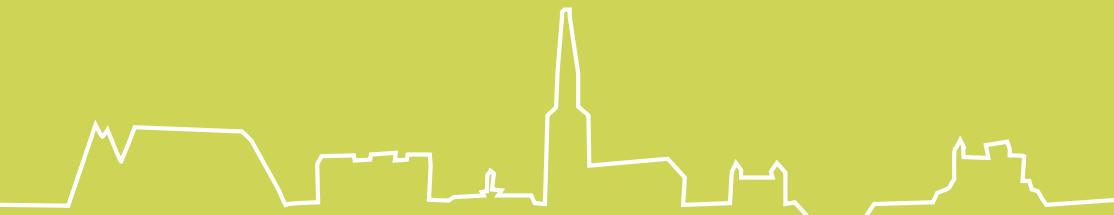
PRIMA EDIZIONE
Aprile 2010

ULTIMA EDIZIONE
Dicembre 2022

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"



1. INTRODUZIONE	8		
1.1 Che cos'è la Carta dei Servizi	8		
1.2 Principi generali	8		
1.3 Ci presentiamo	9-11		
2. PIANTA ORGANICA DEL PERSONALE	12-14		
3. I SERVIZI CHE OFFRIAMO	15		
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
		3.6 Accertamenti sanitari	35
		3.6.1 Visite mediche sull'idoneità al servizio	35
		3.7 Mobilità orizzontale e inquadramenti	36-38
		3.8 Mobilità tra enti e comando	39
		3.8.1 Mobilità tra enti	39-40
		3.8.2 Comando tra enti	41
		3.9 Trasformazione rapporto di lavoro tempo pieno – tempo parziale	42
		3.10 Assistenza psicologica	42
		3.11 Attività extralavoro	42
		3.12 Acconto sul trattamento di fine rapporto	42
		3.13 Dimissioni	42
		3.14 Certificati di servizio	43
		3.15 Privacy	43
		4. STANDARD E IMPEGNI DI QUALITÀ	44-45
		5. INFORMAZIONE E ASCOLTO	46
		5.1 Suggerimenti e reclami	46-47
		SCHEDE	
		A Progetti di miglioramento	48-51
		B Risultati delle indagini	52-54
		C Miglioramento degli standard	55

Prefazione

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

Perchè 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.

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.

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 egualità 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 perseguitando 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 12.00; martedì dalle 08.30 alle 13.00; 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	1.1.0@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	Come li raggiungiamo
Razionalizzazione e pianificazione pluriennale delle risorse umane	Attraverso il "Piano occupazionale" 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 e sul rischio stress lavoro-correlato seguite da progetti specifici di miglioramento (ad es. istituzione dei tutor) - la partecipazione del Comitato Unico di Garanzia per le pari opportunità a progetti di supporto alla conciliazione (ad es. analisi sull' <i>age management</i>)



- la promozione del **telelavoro**
- il miglioramento delle informazioni sulla rete intranet (ad es. busta paga elettronica, gestione e consultazione delle presenze/asenze 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.)
- la nomina della **Consigliera di fiducia** per la prevenzione di forme di discriminazione sul posto di lavoro.

Monitoraggio sanitario a tutela del personale comunale esposto a rischi professionali

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 al **31.12.2018** è pari a 1.008,42 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?

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

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

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.

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.

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.

3. I SERVIZI CHE OFFRIAMO

3.1 Concorsi e selezioni

artt. 93-99 del Codice degli Enti Locali della Regione Autonoma T. A. A. del 03.05.2018 n. 2

artt. 61-83 Regolamento organico e di organizzazione

art. 34 Testo Unico dei contratti di comparto del 02.07.2015

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.

Dove rivolgersi

Ufficio Personale, stanza 101 - Dott.ssa Maria Christina Obkircher
tel. 0471/997240

1.1.0@comune.bolzano.it

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**

Esame delle domande degli aspiranti ai fini dell'ammissione al concorso

Prove d'esame

Approvazione della graduatoria con determinazione dirigenziale

Tempo massimo

entro **5 giorni lavorativi** dalla richiesta dell'Ufficio Personale il commissario contattato deve comunicare la propria disponibilità

entro **30 giorni consecutivi** dalla scadenza del bando

entro **20 giorni antecedenti** la data della 1^a prova

entro **90 giorni consecutivi** dalla prima riunione della commissione

di norma entro **30 giorni consecutivi** dalla conclusione dei lavori della commissione giudicatrice

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 bilinguismo della Provincia Autonoma di Bolzano entro la scadenza del bando di concorso.

Dove rivolgersi

Ufficio Personale, stanza 113 - Melanie Kohler, Miriam Moser
tel. 0471/997450 – 997516 - Fax 0471/997472
1.1.0@comune.bolzano.it

3.2 Assunzioni



3.2.1 Assunzioni a tempo indeterminato

artt. 91, 93, 100, 101 del Codice degli Enti Locali della Regione Autonoma T.
A. A. del 03.05.2018 n. 2



Il/La Dirigente dell'Ufficio Personale approva la graduatoria concorsuale, che ha **validità triennale**, e nomina i vincitori. Lo scorsoimento 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.

Nomina dei vincitori

di norma entro **60 giorni consecutivi** dall'approvazione della graduatoria di merito

Comunicazione di nomina

 al/alla vincitore/trice

di norma entro **5 giorni** dalla nomina

Accettazione del posto

 da parte del/la candidato/a
[modulo accettazione](#)

di norma entro **7 giorni consecutivi** dal ricevimento della comunicazione dell'Ufficio Personale

Rinuncia al posto

 da parte del/la candidato/a
[modulo rinuncia](#)

di norma entro **7 giorni consecutivi** dal ricevimento della comunicazione dell'Ufficio Personale

Inizio servizio

di norma entro **la data indicata nella predetta comunicazione**.
La data di inizio servizio è prorogabile per un periodo massimo di **3 mesi** 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 - Alida Buccudu
tel. 0471/997241

1.1.0@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 sussita 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

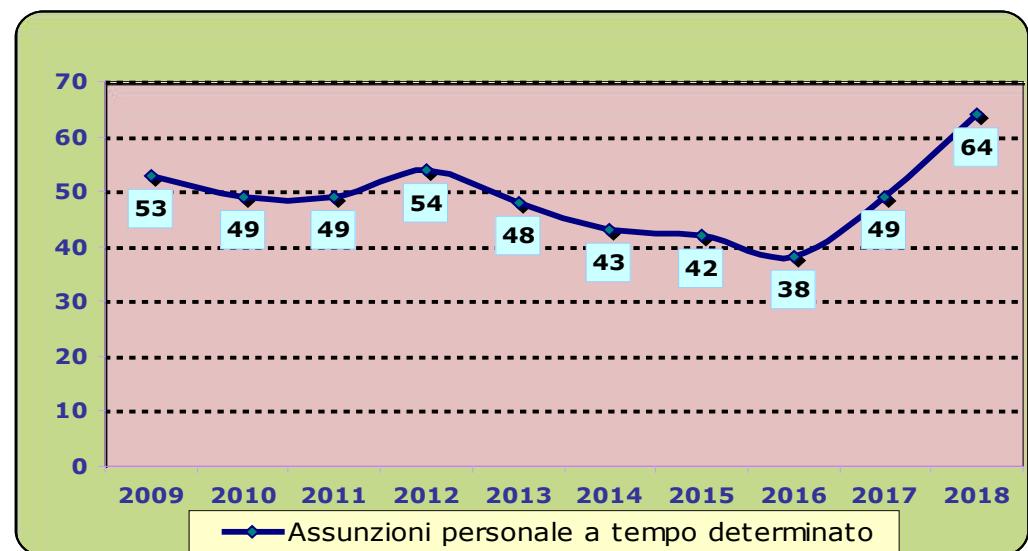
Ufficio Personale, stanza 116 - Alida Buccudu
tel. 0471/997241

1.1.0@comune.bolzano.it

3.2.2 Assunzioni a tempo determinato

Artt. 87 - 98 Regolamento organico e di organizzazione

Art. 18 Testo Unico dei contratti di comparto del 02.07.2015



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 proporzionale linguistica, per i seguenti motivi:

a) sostituzione dei dipendenti assenti dal servizio (in congedo per massima pari all'assenza del/della maternità, paternità, congedo la titolare, 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);

b) copertura provvisoria di posti Il contratto può avere una durata vacanti in attesa dell'eventuale concorso o per mancanza di candidati idonei nella graduatoria concorsuale del gruppo linguistico richiesto; Il contratto può avere una durata di **18 mesi** ed è rinnovabile solo una volta fino ad un massimo di **36 mesi**, purchè temporaneamente venga avviata la procedura di copertura del posto a tempo indeterminato.

c) esigenze di servizio straordinarie, improrogabili e temporanee, di **18 mesi** ed è rinnovabile solo alle quali non è possibile far fronte con il personale in servizio e che **36 mesi**. non giustificano l'assunzione di un/a dipendente a tempo indeterminato.

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

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

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

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?

Il colloquio selettivo si effettua sempre?

Sì, solo per qualifiche funzionali superiori alla propria.

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

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?

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

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

Almeno **20 giorni** prima della scadenza del contratto, da anticipare via e-mail al seguente indirizzo: 1.1.0@comune.bolzano.it

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

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.

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
1.1.0@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 as.sl@pec.prov.bz.it

Dove rivolgersi

Ufficio Personale, stanza 116 - Alida Buccudu
tel. 0471/997241
1.1.0@comune.bolzano.it

3.2.4 Periodo di prova

Art. 102 del Codice degli Enti Locali della Regione T. A. A. del 03.05.2018 n. 2

Art. 14 del contratto di intercomparto del 12.02.2008

Art. 14 del Testo Unico dei contratti di comparto del 02.07.2015

Il personale assunto a tempo **indeterminato** è soggetto

Se ha prestato servizio per almeno **1 anno** nel medesimo profilo professionale

Il personale assunto a tempo **determinato** è soggetto

Se il rapporto di lavoro ha una durata inferiore ad **1 anno**

di norma ad un periodo di prova di **6 mesi**

il periodo di prova si riduce a **3 mesi**

di norma ad un periodo di prova di **3 mesi**

il periodo di prova si riduce a **30 giorni** 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?

Dove rivolgersi

Ufficio Personale, stanza 116 - Irena Casciaro

tel. 0471/997416/997372

1.1.0@comune.bolzano.it

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

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, 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?

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

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.

Bisogna presentare richiesta di trasferimento dei contributi. La richiesta deve essere fatta online sul sito www.inps.it o tramite un patronato.

Bisogna presentare richiesta di trasferimento dei contributi. La richiesta deve essere fatta online sul sito www.inps.it o tramite un patronato.

Le domande più frequenti:

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

Se alla data del 31.12.1995 ho 15 anni di versamenti contributivi 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 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 217 – Ivana Trentini

tel. 0471/997531

1.2.0@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
1.1.0@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

Legge 18.04.2017 n. 48

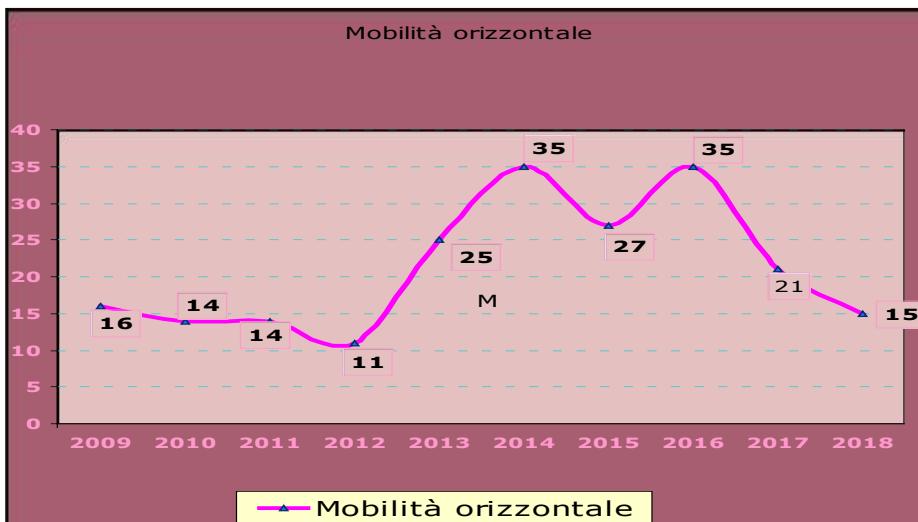
3.6.1. Visite mediche sull'idoneità al servizio

[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

al Direttore Generale

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

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

3.8 Mobilità tra enti e comando

3.8.1 Mobilità tra enti

art. 91 del Codice degli Enti Locali della Regione T. A. A. del 03.05.2018 n. 2

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

art.35 Testo Unico dei contratti di comparto del 02.07.2015

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 - Melanie Kohler, Miriam Moser

tel. 0471/997450 – 997516 - Fax 0471/997472

1.1.0@comune.bolzano.it

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 **15 giorni** lavorativi dalla richiesta

Convocazione della Commissione Paritetica al Personale entro **15 giorni** lavorativi dalla verifica dei requisiti

Comunicazione esito della variazione del profilo professionale entro **10 giorni** 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

1.1.0@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 – Sarah Roncan
tel. 0471/997416
1.1.0@comune.bolzano.it



3.8.2 Comando tra enti

art. 91 del Codice degli Enti Locali della Regione T. A. A. del 03.05.2018 n. 2
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 – Irena Casciaro
tel. 0471/997372
1.1.0@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. 121 del Codice degli Enti Locali della Regione T. A. A. del 03.05.2018 n. 2

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 fruite 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 – Alessandra Martinelli
tel. 0471/997281

Nel caso di dimissioni con diritto a pensione
Ufficio Stipendi, stanza 217 – Ivana Trentini
tel. 0471/997531
1.2.0@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
1.1.0@comune.bolzano.it

3.15 Privacy

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 verifichino il mancato rispetto di uno standard possono presentare reclamo.

FATTORI QUALITÀ	STANDARD	VALORE
		numerico o percentuale
Disponibilità al pubblico	n. ore settimanali di apertura al pubblico	21,5 ore o su appuntamento
	n. ore settimanali di disponibilità telefonica	38
Affidabilità	% risposta motivata a tutti i reclami entro 8 giorni	100
Accessibilità da parte dell'utenza in situazione di disabilità	% uffici senza barriere architettoniche	100
Stabilità del personale	% personale a tempo determinato	≤ 2
Comunicazione Opuscoli informativi - <i>Il mio percorso in Comune</i> - <i>Famiglia e lavoro</i> - <i>Presenze e assenze</i>	Aggiornamento	annuale
Tempestività	aggiornamento integrativo della normativa	annuale

Invio circolari dell'Ufficio Personale ai dipendenti assenti	% dipendenti contattati	100
Ascolto utenza interna		
Focus group, incontri con i dirigenti, il personale e le OO.SS.	n. indagini qualitative	annuale
Servizio di consulenza della Consigliera di Fiducia (individuale o di gruppo)		
	% dipendenti	100
Conciliabilità lavoro-famiglia		
Flessibilità orari di lavoro	Tipologie orari	≥ 400
Figura del/della referente agli affari familiari	n. ore settimanali di disponibilità	23
Telelavoro	n. dipendenti	≥ 20
Part-time	% dipendenti	≥ 20
Impatto ambientale		
	% 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:

- a) gli opuscoli informativi *"Il mio percorso in Comune"*, *"Famiglia e lavoro"* e *"Presenze e assenze"*
- b) il sito internet/intranet e l'e-mail tematica: 1.1.0@comune.bolzano.it
- c) Posta Elettronica Certificata: 1.1.0@pec.bolzano.bozen.it
- d) le indagini sul benessere organizzativo
- e) l'analisi di tutti i suggerimenti, le segnalazioni e i reclami pervenuti all'Ufficio Personale
- f) 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 o all'indirizzo tematico 1.1.0@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

0471/997621
urp@comune.bolzano.it

Centro-Piani-Rencio
vicolo Gumer 7
(piano terra edificio comunale)

0471/997593
centro@comune.bolzano.it

Oltrisarco-Aslago
Piazza Angela Nikoletti, 4
I piano

0471/997070
oltrisarco@comune.bolzano.it

Europa-Novacella
via Dalmazia, 30/C

0471/997080
europa@comune.bolzano.it

S.G.Bosco
piazza Don Bosco, 17

0471/997050
donbosco@comune.bolzano.it

Gries-S.Quirino
Piazza Gries, 18
(Antico Municipio di Gries)

0471/997060
gries@comune.bolzano.it

Orari d'apertura Sportello del cittadino e Centri civici

lun, mer, ven: 8.30-12.30
martedì e giovedì del cittadino: 8.30-13.00 e 14.00-17.30

Orario estivo
lun, mer, ven: 8.30-12.30
mar: 8.30-13.00
gio: 8.30-13.00 e 14.00-17.30*

*orario pomeridiano solo presso il Centro Civico Centro- Piani- Rencio/ URP Centrale

Scheda A

PROGETTI DI MIGLIORAMENTO 2020 e rendiconto

Progetto N. 1: Rinnovo dell'incarico alla consigliera di fiducia

Rinnovo dell'incarico alla Consigliera Prevenire eventuali forme di discriminazione, molestie e atti lesivi della dignità delle donne e degli uomini sul posto di lavoro.

Nel mese di maggio è stato rinnovato l'incarico alla Consigliera di Fiducia per un ulteriore quinquennio.

Progetto N. 2: Rendere visibile l'Amministrazione comunale come dattore di lavoro attraente sul territorio

Contattare almeno due scuole superiori di Bolzano e prevedere una presentazione alle classi quinte superiori per informarli delle possibilità professionali offerte dal Comune di Bolzano in previsione di concorsi.

A causa del delicato periodo di pandemia, tale progetto non si è potuto attivare. E' stato momentaneamente sospeso e verrà attivato non appena possibile.

Progetto N. 3: Inserimento lavorativo di 40 persone svantaggiate ai sensi della L.P.11/86 per realizzare 30 progetti di utilità pubblica

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. Per l'anno 2020 si prevede di occupare n. 40 persone in progetti speciali in diversi ambiti dell'Amministrazione comunale.

Sono stati attivati 30 progetti in cui trovano occupazione 40 persone. Una persona impegnata in un progetto si è ritirata prima della sua scadenza.

Progetto N. 4: Passaggio dal fascicolo personale cartaceo a quello digitale in cui inserire tutta la documentazione digitale ed analogica prodotta dal 01.01.2020

Per ogni dipendente è stato creato un fascicolo digitale e i documenti prodotti e ricevuti dal 01.01.2020 sono stati inseriti in detto fascicolo.

Sono stati creati ed implementati più di 1000 fascicoli digitali.

Scheda A

PROGETTI DI MIGLIORAMENTO 2021

Progetto N. 1: Rinnovo della convenzione biennale per l'assunzione graduale di persone disabili.

Stipula di una convenzione biennale con la Provincia Autonoma di Bolzano per l'assunzione graduale di persone disabili a seguito di specifici progetti di inserimento che hanno lo scopo di migliorare e sviluppare le capacità lavorative e la socializzazione delle persone disabili.

Progetto N. 2: Definizione delle modalità organizzative delle singole strutture, comprensive del c.d. "lavoro agile" (smart working)

La definizione delle nuove modalità organizzative introdotte a seguito della pandemia è da effettuare in modo strutturato con compilazione del form dell' apposito programma e deve essere funzionale alla eventuale elaborazione di un piano organizzativo del lavoro dell'ente, sia in termini attuali, che con considerazioni e proposte migliorative.

Progetto N. 3: Digitalizzazione della procedura riguardante l'istanza di aspettativa e la valutazione per l'assegnazione del premio di produttività

Digitalizzazione di alcune procedure per ridurre la documentazione cartacea e per aumentare l'efficienza (protocollazione e fascicolazione automatica) attraverso una piattaforma Survey.

Progetto N. 4: Attivazione di convenzioni con microstrutture per l'infanzia rivolte ai/alle figli/e del personale comunale

L'Amministrazione comunale, per agevolare la conciliazione famiglia-lavoro e per venire incontro alle esigenze individuali del personale, provvederà a stipulare un massimo di 3 convenzioni con le diverse microstrutture e dare quindi la possibilità a 3 dipendenti di usufruire del servizio di asilo nido aziendale presso le microstrutture presenti sul territorio comunale.

Progetto N. 5: Stesura nuovo piano quinquennale delle azioni positive del Comitato Unico di Garanzia per le Pari Opportunità

Il Cug 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

Scheda B

RISULTATI DELLE INDAGINI

Il Comune di Bolzano ha realizzato con cadenza periodica tre ricerche sul benessere organizzativo al fine 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.

La ricerca effettuata nell'anno 2007 è stata esclusivamente di tipo quantitativo mentre le indagini del 2002 e del 2012 hanno utilizzato una metodologia di ricerca quantitativa e qualitativa.

Il Piano quinquennale delle azioni positive 2016-2020 elaborato dal Comitato Unico di Garanzia per le Pari Opportunità (CUG), approvato dalla Giunta municipale nel maggio 2016, prevede, tra le varie azioni da attuare nell'ente, lo svolgimento di un'indagine quantitativa e qualitativa interna sull'ultima fase lavorativa del personale. La ricerca è stata svolta dall'Ufficio Personale (Dott.ssa Irene Ascani) e analizza la situazione e la percezione del personale comunale che nel corso del triennio 2017-2019 viene collocato a riposo nel Comune di Bolzano.

Su 58 persone che era previsto andassero in pensione in tale triennio, ne sono state intervistate 12 su un campione che ha quindi garantito la rappresentatività dei risultati.

L'indagine ha analizzato il vissuto dei/delle dipendenti comunali nel loro ultimo periodo lavorativo, prima del collocamento a riposo.

La finalità principale è stata quella di assicurarsi un contributo, da parte delle persone coinvolte: si è privilegiato un approccio individuale, in cui ognuno potesse esprimersi liberamente in un contesto favorevole.

Accanto all'analisi qualitativa si è voluto contestualizzare il fenomeno, oggetto di studio, attingendo alle statistiche comunali, nazionali e regionali relative al numero di persone che andranno in pensione.

La tecnica utilizzata nella ricerca qualitativa è quella dell'intervista semi-strutturata, che prevede un colloquio secondo una traccia prestabilita, lasciando tuttavia all'intervistato/a la libertà di spaziare su tematiche non previste, esprimendo giudizi o opinioni personali.

Visto il tema dell'indagine, la stessa è stata caratterizzata da un rapporto faccia a faccia tra ricercatrice e intervistato/a, che richiede non soltanto tempo materiale per essere imbastito, ma anche responsabilità e fiducia reciproca. Tutte le persone contattate hanno deciso di rilasciare un'intervista.

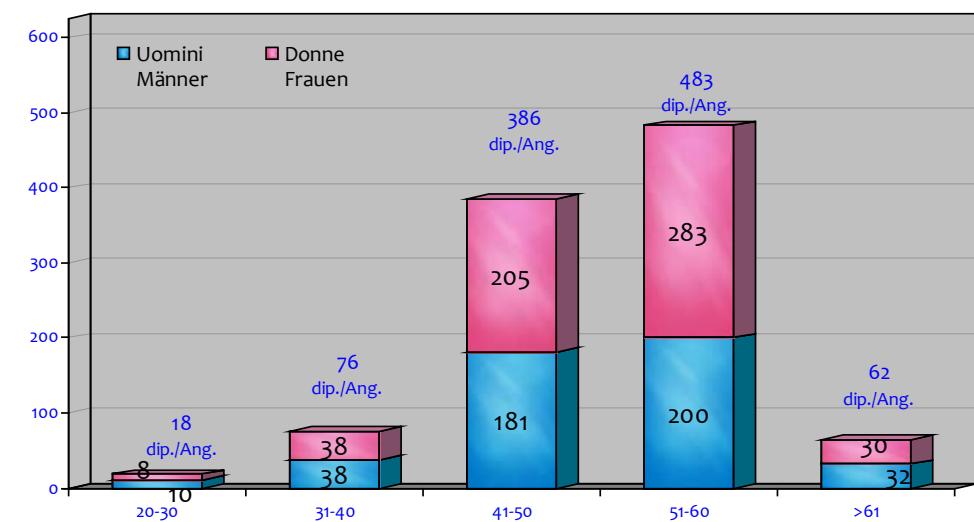
Tabella campione: numero/genere dipendenti intervistati

Genere	Numero persone
F	6
M	6
Totale	12

Dai dati pubblicati dall'Ufficio Personale nel report Il personale del Comune di Bolzano, 31.12.2018, viene riportata l'età media del personale dipendente, pari a 51,08 anni.

Dal grafico sottostante è possibile notare come la classe d'età più rappresentativa sia composta dai/lle dipendenti che hanno un'età compresa fra i 51 e i 60 anni. La classe di età 41-50 anni è in termini numerici la seconda più rappresentata.

Tabella 3: Classi di età/età media del personale comunale, 31.12.2018



Fonte: Il personale del Comune di Bolzano al 31.12.2018, Ufficio Personale, Comune di Bolzano

Dai report sul personale comunale si evince che l'età media del personale è in costante aumento.

Tabella 4: Classe d'età /età media dei dipendenti comunali

Anno	2014	2015	2016	2017
Età media	48,5 anni	48,64 anni	49,74 anni	50,41 anni

Fonte: Il personale del Comune di Bolzano, Ufficio Personale, Comune di Bolzano

Dall'indagine condotta emerge come il personale comunale si impegni a trovare ogni giorno nuovi stimoli nonostante questo sia difficile a causa della stanchezza fisica e mentale che sopraggiunge. Riconoscono nell'attività lavorativa un modo per sentirsi utili e per socializzare. Si rimarca più volte un po' di amarezza per il fatto che la maggior parte delle volte non riescano a tramandare le loro conoscenze ed esperienze alla persona che poi li sostituirà, essi lamentano la mancanza di questo aspetto. Nonostante anche la popolazione senior abbia una sorta di dimestichezza nell'utilizzare le nuove tecnologie (smartphone o quant altro), il personale che si appresta al collocamento a riposo vive il processo di digitalizzazione, che sta investendo la Pubblica Amministrazione, in modo preoccupato e teme di non essere all'altezza per affrontarlo. Emerge il bisogno di avere un tutor informatico di supporto per non cadere in errore.

I suggerimenti più significativi emersi nelle interviste sono i seguenti:

- avere un tutor informatico che possa affiancare il personale senior in determinate attività;
- maggiore attenzione nell'organizzare i corsi di formazione, facendoli più mirati e per fasce di età, soprattutto i corsi di informatica;
- maggiore flessibilità degli orari di lavoro per le persone che si trovano ad andare in pensione negli ultimi 3 anni;
- possibilità di poter lavorare meno ore senza però avere penalizzazioni dal punto di vista contributivo e fare un passaggio di consegne mirato ed efficace.

Scheda C

MIGLIORAMENTO DEGLI STANDARD

a 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 quadriennale.

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