



Città di Bolzano
Stadt Bozen

Carta dei servizi Ufficio Personale



REALIZZATO A CURA DI
Ufficio Personale Comune di Bolzano
Irene Ascani
Irena Casciaro
Christian Kob
Maria Christina Obkircher

COORDINAMENTO PROGETTO
Cristina Pierotti

CON LA COLLABORAZIONE DI
Ufficio Informatica e Telecomunicazioni

SENTITI
Associazione Altroconsumo

LAYOUT
Agenzia DigitalWorld di Lana

FOTO
Davide Stella e Renate Mumelter

PRIMA EDIZIONE
Aprile 2010

ULTIMA EDIZIONE
Giugno 2026

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	48-49
C	Miglioramento degli standard	50

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

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.

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 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 12.00; 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

Razionalizzazione e pianificazione pluriennale delle risorse umane

Come li raggiungiamo

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, 2012 e 2024 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'*age management*)



- 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.)
- 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.

Perché lavorare con noi

Il Comune di Bolzano è una realtà amministrativa al servizio della comunità, con una storia radicata nel territorio e una mission orientata alla qualità dei servizi pubblici, all'innovazione e alla valorizzazione delle persone. Lavorare per il Comune significa contribuire concretamente allo sviluppo della città e al benessere della cittadinanza, operando in un contesto inclusivo e multidisciplinare.

L'Amministrazione offre opportunità professionali in numerosi ambiti – amministrativo, tecnico, sociale, educativo, culturale, ambientale, informatico, finanziario e della sicurezza urbana – valorizzando competenze diverse e promuovendo percorsi di crescita professionale continua.

Particolare attenzione è dedicata al benessere organizzativo e alla conciliazione tra vita privata e lavoro, attraverso strumenti e benefit quali flessibilità oraria, smart working, buoni pasto e agevolazioni per il trasporto pubblico. Inoltre, gli standard temporali di qualità adottati dall'Ente, orientati all'efficienza e alla rapidità delle procedure, rappresentano un elemento distintivo che favorisce un'organizzazione del lavoro moderna ed efficace, a beneficio sia dei dipendenti sia della collettività.

Particolare attenzione è rivolta all'inserimento dei/delle nuovi/e assunti/e tramite l'affiancamento personalizzato da parte di un/a tutor.

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 **31.12.2025** è pari a 1.001,71 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 integrato di attività e organizzazione (PIAO)**, 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.

Al fine di garantire maggiore flessibilità di adeguamento alle esigenze di organizzazione del lavoro, le graduatorie possono essere utilizzate anche per la copertura dei posti istituiti o trasformati successivamente all'indizione delle procedure concorsuali, con specifico riferimento alle previsioni del piano triennale del fabbisogno di personale o a situazioni oggettive legate alla funzionalità dei servizi.

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 101 - Dott.ssa Maria Christina Obkircher
tel. 0471/997240

1.1.0@comune.bolzano.it

3. I SERVIZI CHE OFFRIAMO

3.1 Concorsi

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**

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

solo online 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^a 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? No.

Dove rivolgersi

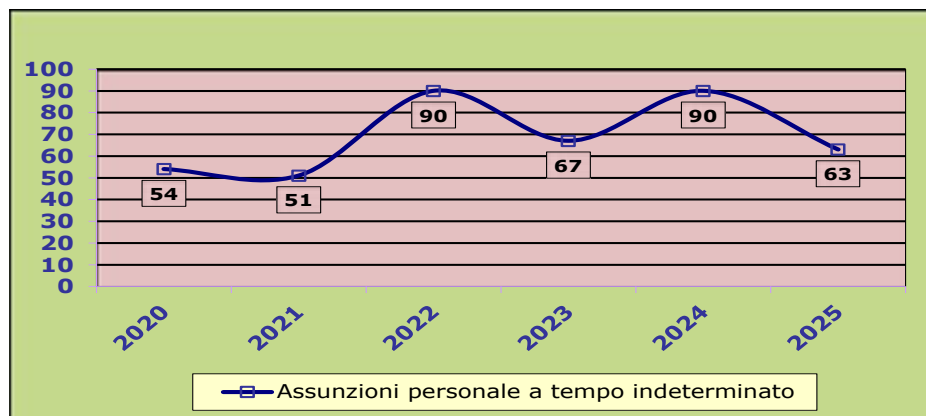
Ufficio Personale, stanza 113 - Melanie Kohler
tel. 0471/997450 – 997516
1.1.0@comune.bolzano.it

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 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.

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 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.

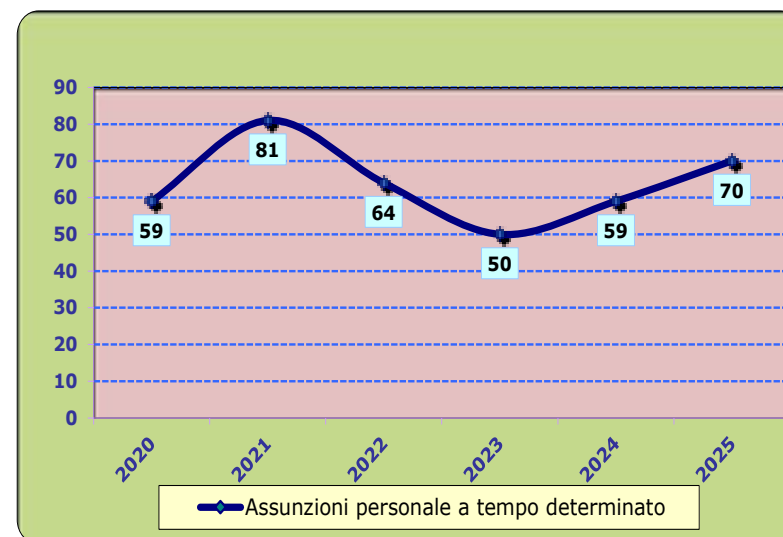
Dove rivolgersi

Ufficio Personale, stanza 116 - 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 più volte all'anno in base alle domande di ammissione pervenute all'Amministrazione Comunale (**modulo**)

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 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 può avere una durata di **18 mesi** ed è rinnovabile solo una volta fino ad un massimo di **36 mesi**, purché contemporaneamente venga avviata la procedura di copertura del posto a tempo indeterminato.

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 può avere una durata di **18 mesi** ed è rinnovabile solo una volta fino ad un massimo di **36 mesi**.

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 è cancellato/a dalla lista degli aspiranti, ma potrà iscriversi alla successiva.

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.

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, **online**.

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, Miriam Moser
tel. 0471/997241 - 997372 - 997450
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	di norma ad un periodo di prova di 6 mesi
Se ha prestato servizio per almeno 1 anno nel medesimo profilo professionale	il periodo di prova si riduce a 3 mesi
Il personale assunto a tempo determinato è soggetto	di norma ad un periodo di prova di 3 mesi
Se il rapporto di lavoro ha una durata inferiore ad 1 anno	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?

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

Dove rivolgersi

Ufficio Personale, stanza 116 - Irena Casciaro

tel. 0471/997372

1.1.0@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, 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 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 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 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 - Sarah Roncan

tel. 0471/997416

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

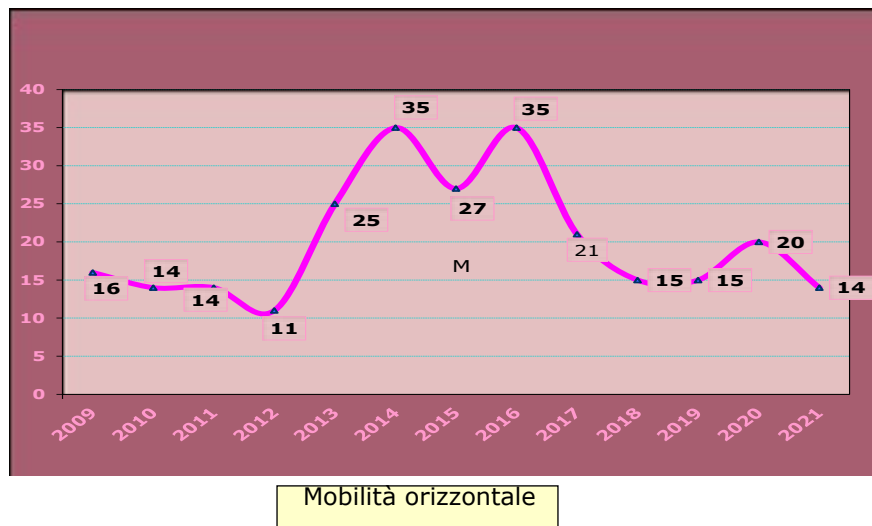
3.6.1. Visite mediche sull'idoneità al servizio

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

3.7 Mobilità orizzontale e inquadramenti

Accordo decentrato del 19.03.2025

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

La richiesta di trasferimento può essere presentata dal/la dipendente con contratto a tempo indeterminato che ha superato il periodo di prova.

I dipendenti possono inoltrare alla Ripartizione Affari Generali e Personale domanda di trasferimento informandone il proprio Responsabile.

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 **15 giorni** lavorativi dalla richiesta

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 116 – Irena Casciaro
tel. 0471/997372
1.1.0@comune.bolzano.it

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 115 - Miriam Moser
tel. 0471/997450
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 115 – Miriam Moser
tel. 0471/997450

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 115 – Miriam Moser
tel. 0471/997450

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
--	---	------------------------

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 116 – Alida Buccudu
tel. 0471/997241
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 verificano 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 interattivo 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
Lavoro agile	n. dipendenti	≥ 310
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	0471/997808 urp@comune.bolzano.it
--	---

Centro-Piani-Rencio vicolo Gumer 7 (piano terra edificio comunale)	0471/997808 centro@comune.bolzano.it
--	---

Oltrisarco-Aslago Piazza Angela Nikoletti, 4 I piano	0471/997808 oltrisarco@comune.bolzano.it
--	---

S.G.Bosco piazza Don Bosco, 17	0471/997808 donbosco@comune.bolzano.it
-----------------------------------	---

Gries-S. Quirino Piazza Gries, 18 (Antico Municipio di Gries)	0471/997808 gries@comune.bolzano.it
---	---

Orari d'apertura Sportello del cittadino e Centri civici

lun, mar, mer, ven: 8.30-13.00
giovedì del cittadino: 8.30-15.00

Scheda A

PROGETTI DI MIGLIORAMENTO 2025 e rendiconto.

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.

La convenzione è stata stipulata dal 15.06.2025 al 14.06.2027 e prevede l'assunzione di 4 persone.

Progetto N. 2: Presentazione dei risultati della quarta indagine sul benessere organizzativo nel Comune di Bolzano

L'Università degli Studi di Verona, Dipartimento di Scienze Umane, ha curato la quarta indagine sul benessere organizzativo nel Comune di Bolzano terminata nel 2025.

La metodologia di analisi è contrassegnata da una parte di tipo quantitativo attraverso la somministrazione online a tutto il personale di un questionario e una seconda parte di tipo qualitativo attraverso la conduzione di 6 focus groups, suddivisi per ripartizione.

L'indagine quantitativa ha visto la risposta di 399 collaboratrici/tori su un campione di 972 con un tasso di risposta pari al 41,05% del totale. Per quanto riguarda la parte qualitativa, nei 6 focus groups organizzati, hanno preso parte 65 dipendenti.

Progetto N. 3: 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 sul Lavoro e sui luoghi ed eventi di pubblico spettacolo, coordina gruppi di lavoro, al fine di monitorare la situazione nell'Amministrazione comunale.

Nell'anno 2025 sono state coinvolte nella valutazione il personale delle due Ripartizioni: "Affari Generali e Personale" e "Amministrazione delle Risorse Finanziarie".

Progetto N. 4: Rendere visibile l'Amministrazione comunale come datore di lavoro attraente sul territorio

L'iniziativa, che prevede il contatto con le scuole superiori della città e con la Libera Università di Bolzano, mira a presentare alle studentesse e agli studenti le molteplici attività dell'Amministrazione comunale e a illustrare le opportunità professionali offerte dal Comune di Bolzano. Questo progetto comprende inoltre la partecipazione ad eventi volti a valorizzare l'Amministrazione comunale come datore di lavoro.

L'Ufficio Personale ha organizzato e gestito 7 incontri con le scuole superiori e con la Libera Università di Bolzano ed ha partecipato a 3 eventi organizzati dalla Camera di Commercio, dalla Libera Università di Bolzano, e dalla Scuola superiore "Galileo Galilei".

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 quadrimestrale.

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