



COMUNE
CASALECCHIO DI RENO

Comune di CASALECCHIO di RENO

Modello macro-organizzativo e delle funzioni

Dicembre 2009



LA STRUTTURA ORGANIZZATIVA “OBIETTIVO” E LE FUNZIONI PREVISTE



Considerazioni generali

Il Comune di Casalecchio di Reno ha oggi, a fine 2009, la possibilità e la volontà di rinnovare il proprio modello organizzativo.

Questa è una necessità derivata non solo dalla pianificazione strategica di mandato, ma anche dalle evoluzioni interne ed esterne (es. processi di “esternalizzazione”, obiettivi evolutivi a livello sovracomunale ecc.), che comportano per il Comune l’acquisizione di maggiore capacità di “governance” dei servizi e competenze allineate al nuovo ruolo richiesto.

Il salto di qualità può essere realizzato facendo leva su tali potenzialità e rendendo la struttura più adatta alle nuove sollecitazioni interne ed esterne.

La proposta che viene qui formulata rappresenta l’indicazione per la struttura “obiettivo”, che riguarda almeno un anno per essere messa a regime.



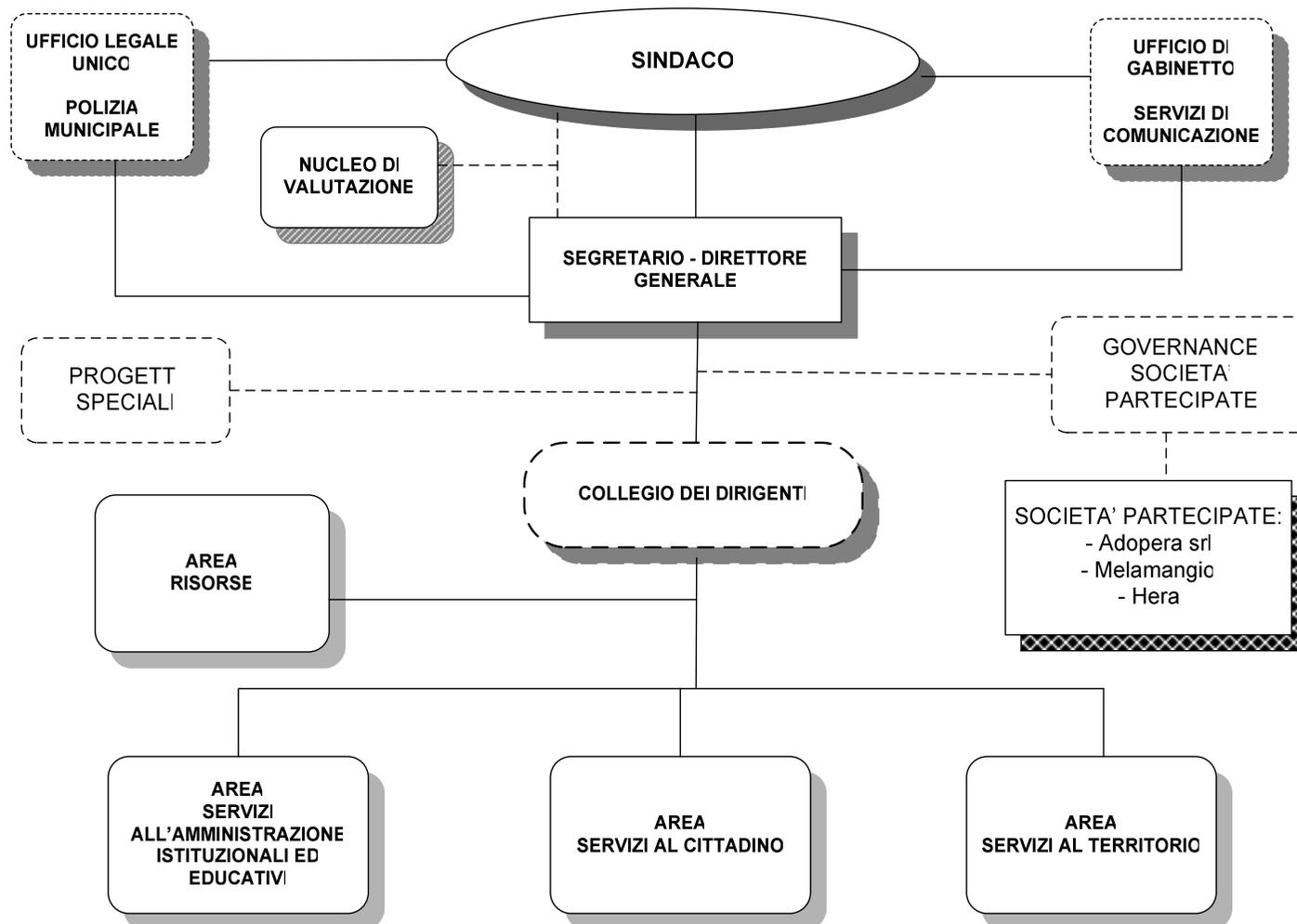
Considerazioni generali

Per realizzare il “salto di qualità” ipotizzato è quindi necessario intervenire prioritariamente su tre fronti:

- **liberazione delle risorse di vertice** dell'organizzazione dalle funzioni più operative e qualificazione maggiore delle competenze di controllo della qualità dei servizi offerti o acquisiti attraverso soggetti terzi;
- **snellimento ulteriore di funzioni non core - business** per l'ente e che, in prospettiva, possono anche essere acquisite con maggiore efficienza “sul mercato”;
- **armonizzazione ulteriore dei processi governati dalle aree**, nella direzione di avere contenitori il più possibile coerenti tra loro



Schema strutturale del Comune di Casalecchio di Reno



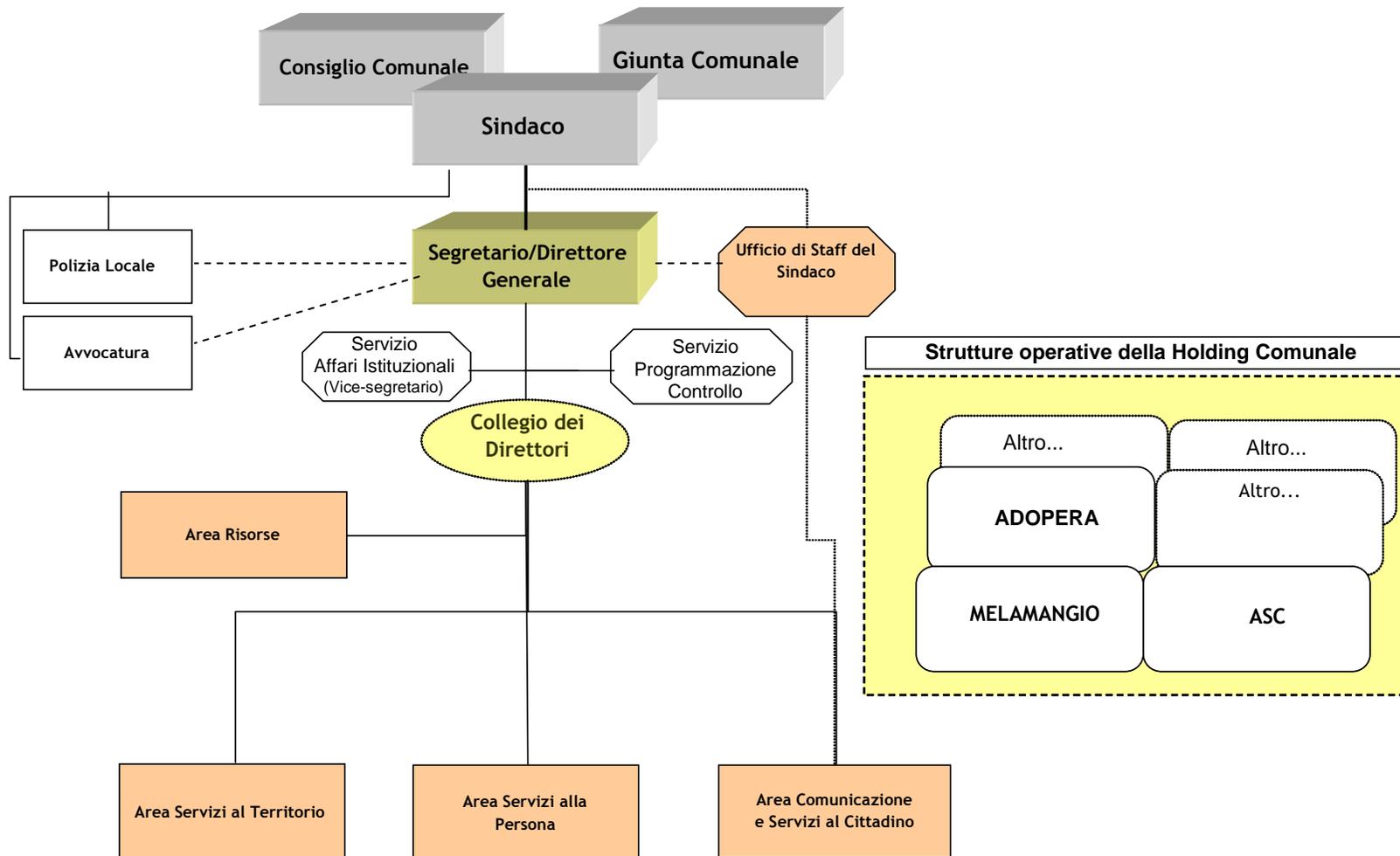


La struttura organizzativa “obiettivo”

- La proposta “obiettivo” è caratterizzata da interventi organizzativi prevalentemente interni alle aree e volti alla razionalizzazione delle loro competenze.
- L’assetto macro prevede una articolazione su quattro aree omogenee per funzioni e responsabilità e alcuni servizi di staff finalizzati a presidiare alcune tematiche a rilevanza generale.
- In relazione alle ricadute e ai passi necessari al suo raggiungimento, sono richiesti tempi medi e un percorso di accompagnamento, soprattutto a livello di crescita dei quadri intermedi, che ne garantisca il successo.

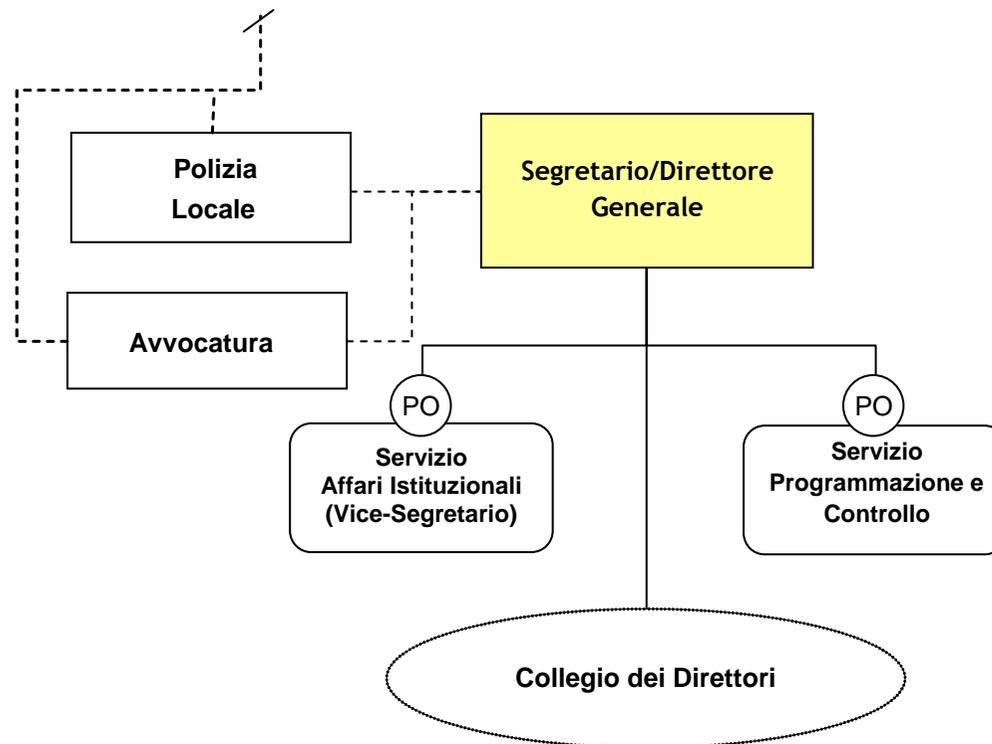


La macrostruttura





La struttura organizzativa e le competenze



DIREZIONE GENERALE

Missione: garantire il coordinamento generale della struttura, la traduzione degli obiettivi dell'amministrazione in risultati ed il processo di programmazione e controllo, nonché la governance delle società partecipate dall'ente; garantire le funzioni di sovrintendenza alla legalità degli atti dell'ente e di supporto al funzionamento degli organi istituzionali (Giunta e Consiglio). Presidio sulle funzioni della Polizia Locale e dell'Avvocatura



Direzione Generale - Competenze

La **Direzione Generale**, in forza dello Statuto e del Regolamento sull'ordinamento degli uffici e servizi, sovrintende al funzionamento generale dell'apparato comunale, anche attraverso le strutture organizzative sotto specificate. A tal fine ha la supervisione degli seguenti processi prioritari:

- programmazione e controllo anche con riferimento alla Azienda speciale , alle società partecipate, alla istituzione
- adeguamento organizzativo e tecnologico dell'ente
- sviluppo di progetti strategici ed innovativi
- presidio e coordinamento della logistica aziendale
- coordinamento delle responsabilità datoriali in materia di sicurezza del lavoro e presidio del servizio di prevenzione e protezione
- relazioni sindacali e indirizzo ai dirigenti nelle relazioni sindacali
- rapporto con le Associazioni degli Enti Locali
- rapporti con la Città Metropolitana
- presidenza e coordinamento del Nucleo di Valutazione comunale

Programmazione e Controllo

- Coordinamento delle attività tecniche di programmazione economico finanziaria e di controllo di gestione finalizzate alla predisposizione dei budget e dei relativi indicatori, in raccordo con i dirigenti, la società e l'azienda
- Coordinamento delle attività tecniche finalizzate alla predisposizione del Peg e dei piani annuali (con i relativi report di periodo), in raccordo con i dirigenti, la società e l'azienda
- Attività di supporto al Direttore Generale nei compiti di pianificazione e controllo strategico dei programmi/progetti di integrazione ed innovazione dei principali processi di programmazione e controllo svolti dalle aree
- Partecipazione alle attività di realizzazione di strumenti innovativi di programmazione, controllo e rendicontazione (es: bilancio, bilancio sociale, bilancio di genere) e alle attività di monitoraggio delle esigenze e del grado di soddisfazione degli utenti dei principali servizi comunali, in raccordo con i dirigenti.
- Segreteria tecnica del Nucleo di Valutazione
- Sviluppo organizzativo
- Sviluppo del piano di formazione delle risorse umane e gestione del benessere organizzativo
- Organizzazione e gestione del piano delle azioni di miglioramento della qualità
- Supporto delle aree nella costruzione degli strumenti di rapporto con le società partecipate
- Gestione degli strumenti di governance e reporting direzionale delle attività della holding comunale
- Supporto alla redazione e gestione delle Carte dei Servizi a livello di Comune e di holding



Direzione Generale - Competenze

Affari Istituzionali (Vice Segretario)

- funzioni di supporto tecnico – giuridico alla Presidenza del Consiglio, alle Commissioni consiliari e ai Gruppi consiliari per la formazione di atti istruttori e deliberativi di iniziativa consiliare
- funzioni di supporto tecnico – giuridico ai compiti e alle incombenze attribuite al Segretario Generale dalla Legge, dallo Statuto, dai regolamenti e/o conferitagli dal Sindaco
- gestione dell'attività di Protocollo Generale dell'Archivio Storico Comunale
- coordinamento dell'istruttoria e della gestione dell'attività deliberativa e decisionale degli organi dell'Ente
- gestione dell'attività di informazione relativa all'esercizio del mandato degli amministratori comunali
- supporto giuridico all'attività istituzionale, normativa e regolamentare dell'Ente, coordinamento di atti complessi
- attività di supporto nei processi di riforma istituzionale interni ed esterni all'Ente
- servizio di notificazione atti, Albo Pretorio e Casa Comunale
- raccolta ed autenticazione di firme per proposte di legge e referendum nazionali, regionali e comunali
- disciplina del diritto di accesso e presidio delle misure della privacy
- gestione documentale e coordinamento dell'attività di "dematerializzazione" e di e-governement
- coordinamento della Rete dei Referenti Amministrativi

Avvocatura (presidio)

(ufficio unico con Zola Predosa)

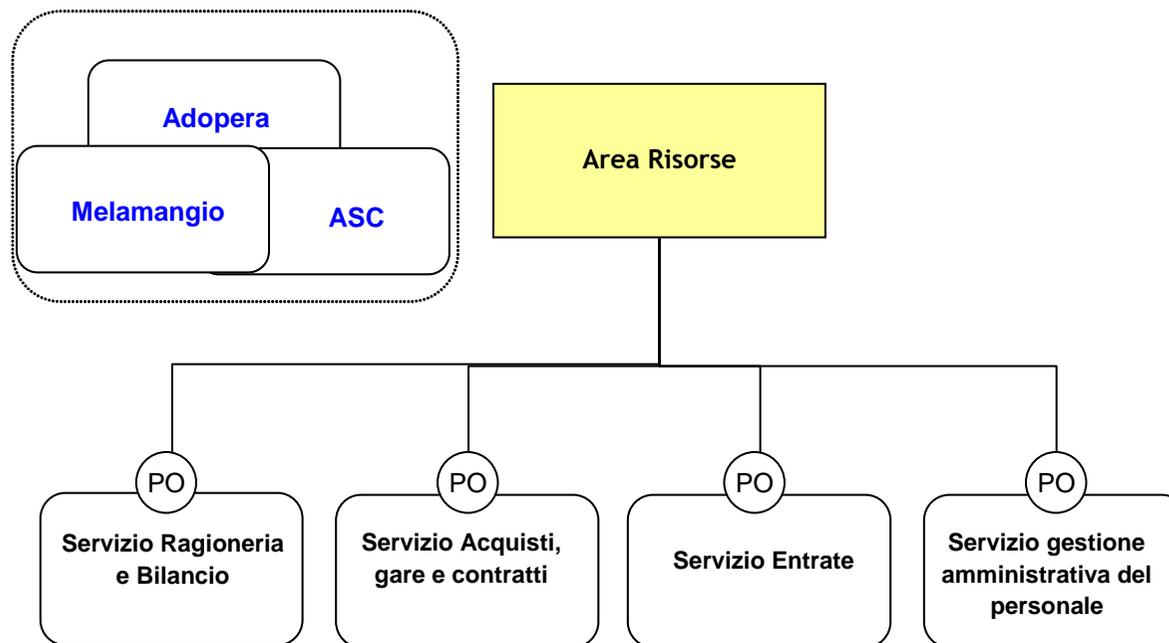
- gestione del contenzioso
- attività di consulenza giuridica interna

Polizia Locale (presidio)

- vigilanza e controllo del territorio, programmando e garantendo l'esecuzione di attività di prevenzione e repressione sulla base delle direttive impartite dal Sindaco
- adempimenti che la legge e i regolamenti attribuiscono al Corpo di Polizia Municipale
- collaborazione alla definizione di piani e progetti relativi alla sicurezza e alla mobilità
- coordinamento delle funzioni di progettazione e operative in tema di protezione civile, con specifico riferimento alle attribuzioni del Sindaco, quale Ufficiale di governo e autorità comunale di protezione civile



La struttura organizzativa e le competenze



AREA RISORSE

Missione: garantire la gestione delle risorse finanziarie ed umane dell'ente nonché la valorizzazione degli asset di proprietà comunale



Area Risorse

Competenze

Attività trasversali di area

- Programmazione integrata di area
- Supporto al controllo strategico
- Controllo organizzativo
- Controlli interni amministrativi e di gestione
- Controllo sui soggetti che gestiscono funzioni esternalizzate
- Comunicazione interna ed esterna
- Protocollo, archivio e segreteria di area

Ragioneria e Bilancio

- Predisposizione e gestione dei documenti di bilancio secondo i principi della contabilità
- Verifica di legittimità degli atti sotto il profilo contabile
- Predisposizione del conto consuntivo
- Consulenze in materia contabile e fiscale a favore di uffici e servizi; verifiche delle attività di gestione finanziaria
- Raccolta degli elementi ed aspetti di gestione per le autorità esterne (Corte dei Conti, Regione, Ministeri etc,)
- Supporto all'attività del Collegio dei Revisori dei Conti e rapporti con la Corte dei Conti
- Reperimento dei mezzi finanziari straordinari (mutui e prestiti)
- Gestione finanziaria finalizzata a contenere il costo del debito
- Istruttoria per l'acquisizione e coordinamento della gestione di contributi concessi sotto forma di prestiti da altri soggetti della pubblica amministrazione per spese di investimento
- Predisposizione delle informazioni a supporto delle valutazioni sull'affidabilità e solidità finanziaria del comune (rating)
- Dichiarazioni fiscali e relativa contabilità
- Supporto alla gestione contabile e fiscale degli altri servizi
- Attività di sostituto di imposta per le gestioni non riguardanti i servizi del personale
- Rapporti con la Tesoreria
- Patto di Stabilità: gestione delle previsioni e dei flussi di cassa
- Supporto alla Direzione Generale in particolare per le funzioni di governance societaria e strategica



Area Risorse Competenze

Acquisti, gare e contratti

Acquisti ed economato:

- Gestione della cassa economale
- Gestione contabile ed amministrativa delle utenze e servizio calore
- Attività di pianificazione ed acquisizione di beni e servizi
- Gestione portafoglio assicurativo
- Elaborazione dei programmi di acquisto di beni strumentali, beni e servizi diversi con utilizzazione delle centrali di acquisto (Intercent E/R e Consip)
- Gestione delle convenzioni sovracomunali per acquisto di beni e servizi

Gare e contratti:

- Gestione delle procedure di gara relativi a beni e servizi
- Gestione del processo di redazione e stipula dei contratti di altre aree
- Gestione dello scadenziario dei contratti
- Repertoriatura e registrazione dei contratti

Patrimonio:

- Tenuta dell'inventario dei beni mobili ed immobili
- Funzione di line nella gestione economica del patrimonio
- Gestione alloggi pubblici di proprietà e convenzionati
- Programmazione, supporto e monitoraggio alle attività di Acer
- Gestione dei contratti di locazioni di tipo commerciale e delle concessioni di suolo pubblico permanenti



Area Risorse

Competenze

Entrate

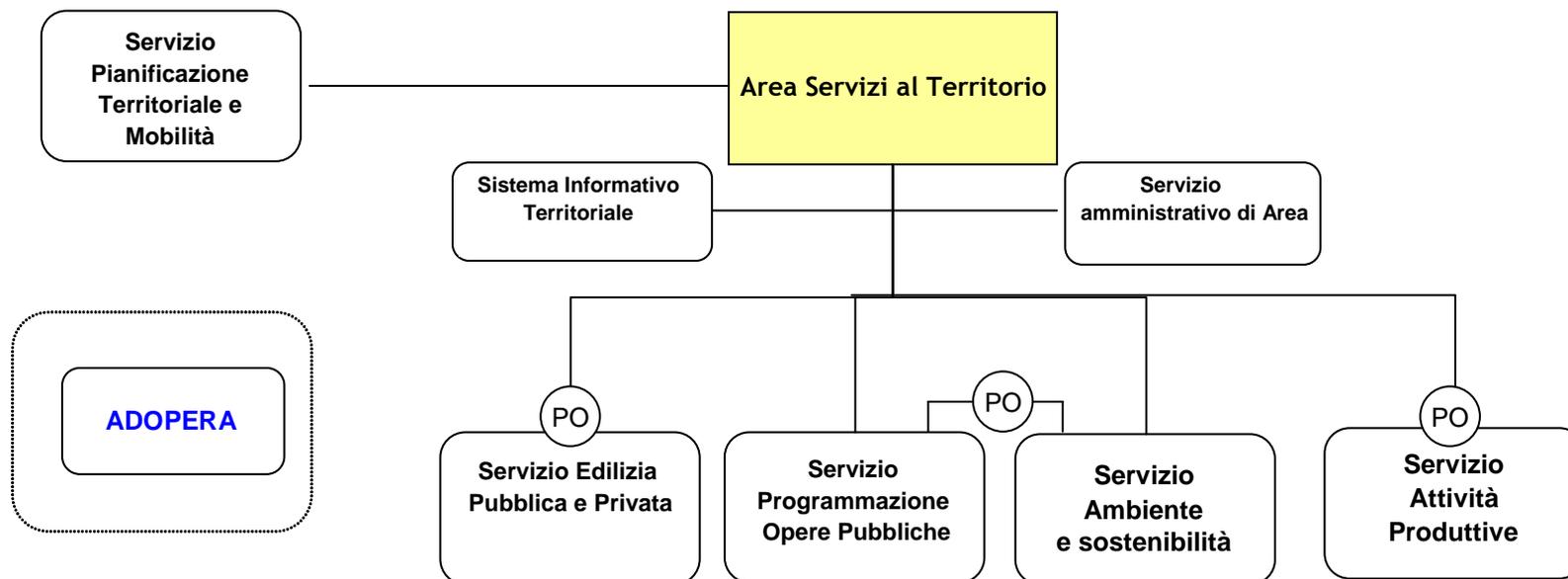
- Elaborazione di proposte per le scelte relative alla politica delle entrate
- Elaborazione di proposte rivolte a ottimizzare le entrate e le procedure di riscossione e coordinamento delle entrate afferenti altri servizi
- Gestione dell'addizionale comunale Irpef e compartecipazione al recupero dell'evasione dei tributi erariali
- Accertamenti e controlli tributari
- Gestione e riscossione dei tributi comunali
- Gestione della riscossione coattiva delle entrate extratributarie
- Partecipazione alla costituzione e gestione dell'anagrafe degli oggetti immobiliari e al processo di decentramento dei servizi catastali, in raccordo con i diversi servizi interessati
- Rapporti con gli agenti della riscossione, anche con riferimento alle quote inesigibili
- Vigilanza sulla corretta gestione del COSAP
- Rapporti con i concessionari eventualmente identificati per la riscossione e l'accertamento di entrate tributarie e patrimoniali
- Collaborazione con i Servizi e con la Ragioneria per la gestione contabile dei versamenti decedali dei ruoli

Gestione Amministrativa del personale

- Trattamento giuridico e amministrativo del personale e degli amministratori
- Attività di amministrazione del personale
- Attività relative a concorsi ed assunzioni
- Mobilità interna/esterna
- Gestione procedimenti connessi al reperimento del personale
- Gestione della dinamica di spesa del personale
- Rilevazioni statistiche relative a dati del personale
- Servizio Civile volontario
- Erogazioni di compensi e rimborsi relativi agli organi istituzionali
- Supporto alla direzione generale in materia di risorse umane



La struttura organizzativa e le competenze



AREA SERVIZI AL TERRITORIO

Missione: garantire la qualità urbanistica e la tutela delle risorse ambientali presenti, coordinare la realizzazione degli interventi pubblici e privati sul territorio, nonché lo sviluppo dei sistemi di gestione delle informazioni georeferenziate



Area Servizi al Territorio

Competenze

Attività trasversali di area

- Programmazione integrata di area
- Supporto al controllo strategico
- Controllo organizzativo
- Controlli interni amministrativi e di gestione
- Controllo sui soggetti che gestiscono funzioni esternalizzate
- Comunicazione interna ed esterna
- Protocollo, archivio e segreteria di area

Servizio Pianificazione Territoriale Mobilità

- Redazione del Quadro conoscitivo e analisi delle necessità del territorio
- Redazione o istruttoria degli strumenti urbanistici generali o di dettaglio
- Programmazione e gestione dei servizi di trasporto pubblico locale
- Negoziazione e convenzionamento degli interventi di qualificazione della città pubblica e di interesse pubblico
- Pianificazione di settore (traffico, telefonia mobile, emittenza radio-televisiva, acustica ecc.)
- Monitoraggio delle valutazioni di sostenibilità o di compatibilità ambientale

Servizio Edilizia Pubblica e Privata

- Gestione e sviluppo dello sportello unico dell'edilizia
- Istruttoria e rilascio titoli abilitativi a costruire
- Vigilanza sulle attività soggette a titolo edilizio
- Gestione delega autorizzazioni paesaggistiche
- Gestione commissioni comunale e provinciale sui pubblici spettacoli

Servizio programmazione Opere Pubbliche

- Programmazione triennale e annuale delle opere pubbliche
- Gestione della conferenza permanente sulle opere di urbanizzazione
- Approvazione dei progetti delle opere pubbliche
- Coordinamento delle attività di realizzazione e manutenzione delle opere pubbliche affidate in house o a soggetti terzi tramite convenzione
- Redazione Piani Urbani del Traffico



Area Servizi al Territorio

Competenze

Servizio Ambiente e sostenibilità

- Bonifica siti inquinati e autorizzazioni allo scarico
- Monitoraggi sulla qualità dell'aria, sul clima acustico, sui campi elettromagnetici
- Redazione e gestione del regolamento del verde, delle reti ecologiche e del parco Talon
- Organizzazione e controllo delle attività di raccolta rifiuti e spazzamento
- Redazione e aggiornamento del Piano Energetico Comunale
- Disinfestazioni
- Gestione e cura animali cittadini
- Anagrafe Canina
- Educazione ambientale e progetti di sostenibilità
- Pianificazione e gestione aree protette

Servizio Attività Produttive

- Gestione e sviluppo dello Sportello unico delle attività produttive
- Autorizzazioni all'apertura/modifica di attività industriali o artigianali
- Finanziamenti alle imprese
- Gestione della pubblica sicurezza (giochi leciti, infortuni, fuochi d'artificio, sospensione attività)
- Provvedimenti igienico-sanitari (ambulatori, studi dentistici, mense, commercio, somministrazione e lavorazione di alimenti, strutture sanitarie, onoranze funebri).

Sistema Informativo Territoriale

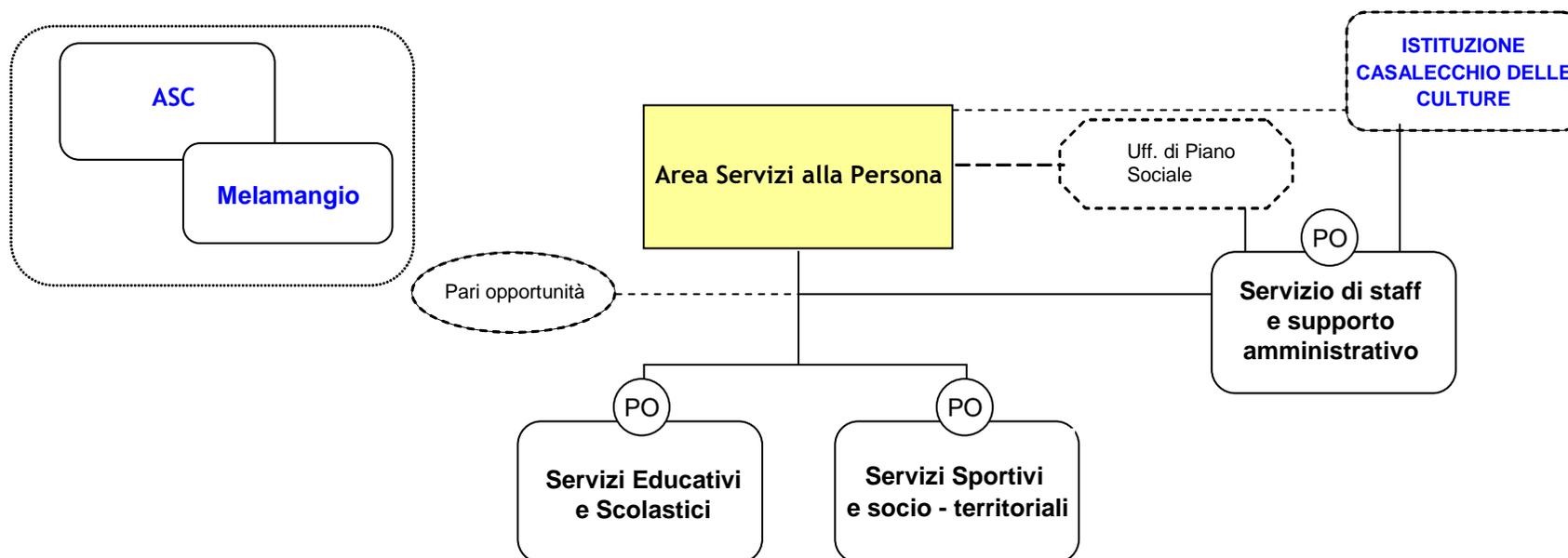
- Sviluppo progetti per la georeferenziazione delle banche dati
- Sviluppo soluzioni informatiche ed informative per la presa di decisioni
- Analisi dei fabbisogni del territorio e relativa evoluzione
- Statistiche ed elaborazione dei dati a supporto degli organi e della dirigenza dell'ente

Servizio Amministrativo di Area

- Gestione amministrativa delibere, determine, contratti e convenzioni
- Gestione incarichi e consulenze professionali
- Controllo pagamenti contributi di costruzione, sanzioni edilizie e verdi, accensione e svincolo fidejussioni
- Accesso agli atti amministrativi
- Gestione della commissione consiliare e delle interrogazioni dei consiglieri
- Rendicontazione dei finanziamenti pubblici ottenuti



La struttura organizzativa e le competenze



AREA SERVIZI ALLA PERSONA

Missione: Welfare di comunità. Fornire servizi educativi per l'infanzia e la famiglia.

Garantire il sostegno al sistema scolastico territoriale. Gestione dell'impiantistica sportiva e sostegno alla rete dell'associazionismo sportivo e del volontariato sociale.

Realizzare iniziative per le pari opportunità. Presidiare le attività culturali realizzate attraverso l'Istituzione e quelle in ambito sociale attraverso ASC e Ufficio di Piano. Governo del sistema sociale e sanitario territoriale attraverso un ascolto attento al funzionamento dei servizi socio - sanitari



Area Servizi alla Persona Competenze

Attività trasversali di area

- Programmazione integrata di area
- Supporto al controllo strategico
- Controllo organizzativo
- Controlli interni amministrativi e di gestione
- Controllo sui soggetti che gestiscono funzioni esternalizzate
- Comunicazione interna ed esterna
- Protocollo, archivio, segreteria di area

Servizio di staff e supporto amministrativo

- Supporto al dirigente di area nelle attività trasversali di area con particolare riferimento:
- programmazione integrata di area
- processi di pianificazione e controllo delle attività di area
- attività di programmazione dell'area e predisposizione dei relativi documenti, bilancio di previsione, conto consuntivo, ecc
- Supporto amministrativo all'Ufficio di Piano con particolare riferimento alle procedure di accreditamento dei servizi sociali
- Supporto di area nella redazione degli atti
- Accesso agli atti amministrativi
- Supporto amministrativo e gestionale all'Istituzione

Servizi educativi e scolastici

- Il servizio pianifica e gestisce a livello pedagogico e amministrativo gli interventi sotto-elencati:
- Asili nido e servizi educativi 0-3 anni
- progettazione educativa, organizzazione e pianificazione del servizio (coordinamento pedagogico)
- attività ordinaria del servizio e rapporto con l'utenza
- servizi sperimentali e integrativi, centro giochi, centro genitori
- iscrizioni nidi d'infanzia e servizi correlati
- organizzazione di nuove tipologie di servizio per la prima infanzia
- correlazione progettuale con i servizi nido affidati in concessione
- predisposizione piano arredi, attrezzature e materiale di consumo scolastico necessario al funzionamento dei diversi gradi scolastico
- organizzazione del servizio di trasporto scolastico per gli alunni della scuola primaria
- programmazione e coordinamento servizi educativi territoriali, attività dei centri estivi
- programmazione, gestione e monitoraggio attività di sostegno a bambini disabili
- raccordo, collaborazione con i servizi a gestione statale o privata
- patto per la scuola - attività delle commissioni



Area Servizi alla Persona Competenze

- progettazione di continuità scolastica con particolare riferimento al passaggio nido-scuola dell'infanzia
- attività di supporto e di sostegno per la coerenza e la continuità in verticale ed orizzontale tra i diversi gradi e ordini della scuola.
- controlli di tipo quantitativo e qualitativo dei servizi mensili comunali per il rispetto degli standard previsti dai capitolati d'oneri e dalla normativa vigente.
- raccolta ed elaborazione dati sulla situazione scolastica cittadina
- analisi e programmazione relativa al funzionamento e alla manutenzione delle strutture scolastiche ed educative
- *Centro di Documentazione Pedagogico e CIOP*
- attività finalizzate all'integrazione
- attività di formazione, documentazione, informazione e consulenza
- attività di orientamento scolastico e interventi integrati di prevenzione della dispersione scolastica
- relazione con gli istituti secondari superiori e educazione degli adulti
- progetti di partecipazione, CCRR
- progetti scuola e territorio - raccolta e promozione di tutte le informazioni sulle proposte educative promosse dai servizi del comune per le scuole di ogni ordine e grado (Tale attività deve essere svolta in raccordo con l'Istituzione Casalecchio delle culture, con le associazioni, agenzie formative e diversi soggetti che operano nel settore) gestione delle relazioni con il centro per le famiglie, anche attraverso progettualità condivise.

Servizi sportivi e sociali territoriali

- sport e tempo libero promozione attività sportiva
- progettazione e coordinamento sport di cittadinanza
- gestione degli impianti anche attraverso concessioni, convenzioni con associazioni del territorio
- ottimizzazione dell'uso di tutto il patrimonio impiantistico comprendente anche impianti sportivi all'aperto e in dotazione scolastica.
- promozione, ricerca e documentazione attività sportiva
- pianificazione interventi di edilizia sportiva in raccordo con Adopera
- collaborazione e supporto organizzativo alle manifestazioni sportive anche organizzate da associazioni e soggetti diversi
- coordinamento e sviluppo rete centri sociali con annesso zone ortive
- azioni di sviluppo delle forme partecipative esistenti con riferimento alla consulta sportiva e consulta degli stranieri.
- coordinamento con il centro per l'impiego per il supporto allo sportello lavoro



Area Servizi alla Persona Competenze

Ufficio di Piano Sociale

- Pianificazione e raccordo degli enti e delle iniziative volte alla prevenzione ed allo sviluppo della salute
- Partecipazione al piano di zona per la salute e il benessere sociale
- Attività di programmazione sociale
- Attività di controllo sull' ASC - rispetto contratto di servizio
- Attività di supporto agli organi di governo per le attività e le funzioni di indirizzo, programmazione e controllo relativi agli accordi di programma e alle gestioni associate

Pari opportunità

- Iniziative a tutela delle pari opportunità
- partecipazione a iniziative sovracomunali
- iniziative di valorizzazione del ruolo femminile
- pianificazione delle azioni positive interne
- collaborazione alla progettazione del piano dei tempi della città
- comitato aziendale pari opportunità

ISTITUZIONE "CASALECCHIO DELLE CULTURE"

Gestione del sistema delle Case (reali e virtuali)

- Casa della Conoscenza
- Casa della Pace
- Casa della Solidarietà
- Teatro comunale A. Testoni
- Centro giovanile Blogos
- Sistema dei siti: Casalecchio delle Culture, Blogos, Politicamente scorretto e Città dei Cittadini

Programmazione eventi e ricerca di sponsorizzazioni

- Programmazione eventi in ambito socio-educativo e culturale in raccordo con il Comune
- Valorizzazione e comunicazione delle iniziative

Associazionismo, volontariato e gemellaggi

- Associazionismo, solidarietà, gemellaggi

Tutela dei diritti, pace e partecipazione

- Promozione diritti, valorizzazione della pace, partecipazione
- Progetto "Costituzione": valorizzazione e divulgazione principi costituzionali.
Realizzazione cerimonie istituzionali

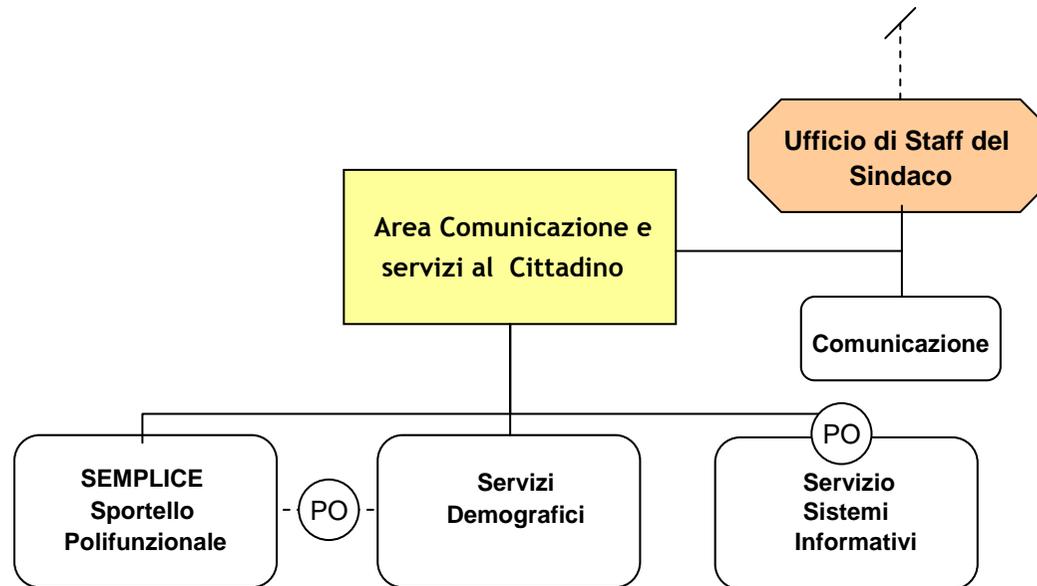
Attività di consulenza e prestito bibliotecario e multimediale

Attività culturali a livello comunale e sovracomunale

Attività specifiche rivolte ai giovani



La struttura organizzativa e le competenze



AREA COMUNICAZIONE E SERVIZI AL CITTADINO

Missione: garantire servizi di primo contatto con il cittadino e sostenere le funzioni delegate dallo Stato al Comune attraverso i servizi di sportello polifunzionale. Sviluppare innovazioni e soluzioni per il miglioramento dei servizi attraverso i sistemi informativi e soluzioni di e - government. Realizzare e/o coordinare le iniziative di comunicazione e informazione.



Area Comunicazione e Servizi con il Cittadino Competenze

Attività trasversali di area

- Programmazione integrata di area
- Supporto al controllo strategico
- Controllo organizzativo
- Controlli interni amministrativi e di gestione
- Controllo sui soggetti che gestiscono funzioni esternalizzate
- Comunicazione interna ed esterna
- Protocollo, archivio, segreteria di area

Ufficio di Staff del Sindaco

- Gestione delle attività di supporto al Sindaco
- Trattazione delle pratiche a contenuto prevalentemente politico
- Svolgimento delle attività di Segreteria del Sindaco
- Cura dei rapporti con i diversi assessorati, le aree e i servizi del Comune
- Cura dei rapporti esterni con le organizzazioni politiche, sociali, economiche e culturali della città
- Promozione e coordinamento delle manifestazioni ufficiali dell'amministrazione.
- Coordinamento dell'Ufficio Comunicazione e cura dei rapporti con gli organi di informazione (funzione di portavoce del Sindaco)
- Coordinamento del cerimoniale e delle manifestazioni di carattere istituzionale
- Coordinamento dei progetti di sponsorizzazione e valorizzazione dell'Amministrazione e del territorio

Comunicazione

- Comunicati stampa, conferenza stampa e gestione della rassegna stampa
- Redazione dei periodici dell'amministrazione e gestione dell'archivio fotografico
- Redazione web e servizi on line
- Gestione dell'immagine coordinata del Comune (in collegamento con lo Staff del Sindaco e Sportello Polifunzionale)



Area Comunicazione e Servizi al Cittadino Competenze

Servizi demografici

- Anagrafe, Stato Civile, Elettorale (gestione back office e sportelli specialistici)
- Gestione archivi e adempimenti anagrafici, fiscali per i residenti
- Tenuta dei registri dello stato civile
- Tenuta e aggiornamento delle liste elettorali. Albo scrutatori e presidenti di seggio
- Ufficio di statistica comunale e di censimento
- Rilascio carte d'identità elettroniche
- Gestione sportello stranieri

SEMPLICE - Servizio Sportello Polifunzionale

Sportello Accoglienza

- Indirizzamento e smistamento degli utenti
- Accoglienza ed accesso al back office
- Rilascio modulistica ed informazioni
- Consegna documentazione e atti non a pagamento

Call Center telefonico

- Accoglienza telefonica
- Gestione richieste di informazioni
- Indirizzamento e smistamento

Sportello Polifunzionale

- Protocollo pratiche
- Rilascio informazioni e modulistica
- Certificazioni (varie)
- Accettazione domande e ingressamento pratiche
- Gestione segnalazioni e reclami
- Gestione appuntamenti per servizi specialistici
- Servizi di sportello rapido/informativo

Commessi

- Servizi funzionali dell'ente (apertura e chiusura della struttura, operatori di presidio, distribuzione posta e fax, consegne a Casalecchio e Bologna, gestione della sala stampa, gestione delle sale, distribuzione materiali informativi sul territorio)



Area Comunicazione e servizi con il Cittadino Competenze

Servizio sistemi Informativi

- Gestione di tutte le funzioni inerenti i sistemi informativi centrali e periferici: infrastruttura tecnologica ed hardware (reti, server, client e relativi software)
- Supporto nelle scelte di software applicativo dei diversi Servizi verificandone l'utilizzo e la compatibilità con i programmi informatici presenti.
- Presidiare i fabbisogni manutentivi (reti, hardware e software), predisponendo gli interventi necessari sia in forma diretta che tramite soggetti esterni.
- Supportare la gestione della sicurezza dei sistemi informativi e dei dati in gestione.
- Gestione del sistema delle telecomunicazioni: telefonia fissa e mobile, trasmissione dati e nuove tecnologie.
- Studio e realizzazione di interventi di sviluppo software, in rapporto con le strutture interne interessate.
- Curare l'attività di formazione e aggiornamento del personale sugli applicativi a loro forniti in uso.
- Garantire nell'apertura dei servizi al pubblico un help desk permanente e di prima assistenza agli utenti interni.
- Sviluppo e gestione (in collaborazione con la redazione web e/o con gli uffici interessati) delle applicazioni di e-government