

Codice DB0600

D.D. 14 aprile 2014, n. 51

**Ridefinizione e attribuzione di Posizione organizzativa di tipo C "Gestione dell'Osservatorio statistico dell'Urp". Direzione Comunicazione Istituzionale della Giunta regionale - Settore Relazioni con il pubblico (URP), tutela dei cittadini e tutela dei consumatori.**

Visto quanto disposto nel Protocollo d'intesa del 17 maggio 1999 - come recepito nella D.G.R. n. 50-27439 del 24 maggio 1999, nonché quanto stabilito nel Protocollo d'Intesa siglato con le OO.SS. in data 19 marzo 2004 - recepito con D.G.R. n. 96- 12254 del 6 aprile 2004, come in parte integrato dal Contratto decentrato del 23 novembre 2006 - e dal Protocollo d'Intesa del 20 novembre 2009 relativamente all'istituzione delle posizioni organizzative di tipo C1;

vista la D.G.R. n. 32-3150 del 19 dicembre 2011 di approvazione del provvedimento di organizzazione che disciplina, ai sensi dell'art. 30 della l. 23/2008 e s.m.i., i criteri per l'individuazione e la modificazione degli incarichi di Posizione organizzativa e di Alta professionalità, nel rispetto dei principi generali riportati dagli artt. 8 e seguenti C.C.N.L. del 31.03.1999 e dall'art. 10 del C.C.N.L. 2002 – 2005;

visto il provvedimento deliberativo n. 12 - 3278 del 16 gennaio 2012 avente ad oggetto "Ricognizione, definizione e ripartizione delle risorse economiche riferibili agli incarichi di PO e AP rientranti nella disponibilità delle Direzioni del ruolo della Giunta regionale";

vista la D.G.R. n. 32-6811 del 2 dicembre 2013 di approvazione del provvedimento organizzativo che disciplina, tra l'altro, il conferimento e la revoca degli incarichi di Alta Professionalità e di Posizione organizzativa ai sensi degli artt.30 e 33 della L.R. n.23/2008;

visto il provvedimento deliberativo n. 31-7257 del 17 marzo 2014 che ha stabilito di confermare gli incarichi di Posizione organizzativa e di Alta professionalità fino al 15 aprile 2014 compreso;

viste le indicazioni operative di cui alla D.G.R. n. 51- 7406 del 07/04/2014 avente per oggetto " Posizione organizzative ed Alte professionalità delle strutture del ruolo della Giunta regionale. Indicazioni operative ai Direttori regionali."

Dato atto della ricognizione organica degli incarichi di Posizione organizzativa e di Alta Professionalità effettuata all'interno della Direzione scrivente, in seguito alla richiesta formulata dalla Direzione Risorse Umane e Patrimonio con nota prot. 3974/DB0700 del 5 febbraio 2014, finalizzata a verificarne la congruenza anche in relazione al fabbisogno in termini funzionali ed organizzativi;

considerato che tra le Posizioni organizzative della Direzione Comunicazione Istituzionale della Giunta regionale, risulta attualmente la Posizione organizzativa di tipo C1 denominata "Gestione dell'osservatorio statistico dell'Urp", assegnata al Settore Relazioni con il pubblico (URP), tutela dei cittadini e tutela dei consumatori;

ritenuto necessario, alla luce delle nuove esigenze organizzative e funzionali della Direzione e delle strutture che ne costituiscono articolazione, ridefinire, a far data dal 16 aprile 2014, l'incarico di posizione organizzativa di tipo C1 denominata "Gestione dell'Osservatorio statistico dell'Urp" trasformandola in posizione organizzativa di tipo C denominata "Gestione dell'Osservatorio statistico dell'Urp";

Ritenuto opportuno assegnare tale posizione Settore Relazioni con il pubblico (URP), tutela dei cittadini e tutela dei consumatori;

dato atto che la ridefinizione di cui sopra avviene nel rispetto dei limiti indicati dalla DGR n. 51-7406 del 7/04/2014 e della disponibilità di budget assegnato alla Direzione scrivente;

dato atto che per l'assegnazione della posizione organizzativa in oggetto è stata stilata specifica graduatoria, conservata agli atti della Direzione, e relativa ai dipendenti di categoria D che risultano

aver svolto funzioni anche solo in parte attinenti o riconducibili ai contenuti della Posizione medesima;

verificato che fra i dipendenti inseriti in graduatoria, ha conseguito il maggior punteggio la sig.ra Marianunzia Ippolito che possiede la professionalità e l'esperienza lavorativa adeguate e necessarie per l'attribuzione dell'incarico, come specificato nella scheda allegata alla presente determinazione per farne parte integrante e sostanziale;

ritenuto quindi di conferire, per le motivazioni esposte, dal 16 aprile 2014 o dalla data di effettiva presa di servizio e fino al 15 aprile 2018 compreso, la sig.ra Marianunzia Ippolito, la posizione organizzativa di tipo C denominata "Gestione dell'Osservatorio statistico dell'Urp";

sentito il responsabile del Settore Relazioni con il pubblico (URP), tutela dei cittadini e tutela dei consumatori;

Tutto ciò premesso e considerato

#### IL DIRETTORE

Visto l'art. 17 della L.R. n.23/2008;

Vista la DGR n. 32-6811 del 2/12/2013;

Vista la nota prot. 3974 del 5/02/2014 della Direzione Risorse Umane e Patrimonio;

Vista la determinazione n. 23 del 25/03/2014;

Vista la DGR. n 51- 7406 del 07/04/2014

#### *determina*

- di ridefinire, per le motivazioni esplicitate in premessa, e con effetto dal 16 aprile 2014, la posizione organizzativa di tipo C1 denominata Gestione dell'Osservatorio statistico dell'Urp" nella posizione organizzativa di tipo C denominata "Gestione dell'Osservatorio statistico dell'Urp";

- di confermare l'assegnazione al Settore Relazioni con il pubblico (URP), tutela dei cittadini e tutela dei consumatori - Direzione Comunicazione istituzionale;

- di dare atto che tutte le operazioni risultano congrue rispetto ai vincoli ed alle disponibilità di budget assegnato alla Direzione e alle indicazioni di cui alla DGR n. 51-7406 del 7 aprile 2014 ;

- di attribuire, per i motivi di cui in premessa, la Posizione organizzativa di tipo C denominata "Gestione dell'Osservatorio statistico dell'Urp", alla sig.ra Marianunzia Ippolito, come indicato nella scheda allegata alla presente determinazione per farne parte integrante e sostanziale, con decorrenza dal 16 aprile 2014 ovvero dalla data di effettiva presa di servizio, se successiva, per il periodo di quattro anni, fino alla data del 15 aprile 2018 compreso, fermo restando quanto stabilito dal provvedimento organizzativo di cui alla D.G.R. n. 32-6811 del 2/12/2013.

La presente determinazione sarà pubblicata sul Bollettino Ufficiale della Regione Piemonte ai sensi dell'art. 61 dello Statuto e dell'art. 5 della l.r. 22/2010.

Il Direttore  
Luciano Conterno

Allegato

**POSIZIONE DEL PROFILO PROFESSIONALE C : Marianunzia Ippolito**

**DENOMINAZIONE:** Gestione dell'osservatorio statistico dell'URP

**COLLOCAZIONE :** Direzione Comunicazione Istituzionale della Giunta regionale – Settore Relazioni con il Pubblico ( URP), Tutela dei cittadini e tutela dei consumatori

**DESCRIZIONE SINTETICA DELLA POSIZIONE:**

Definire le modalità di rilevazione della soddisfazione dell'utenza. Raccolta ed elaborazione dei relativi dati quali-quantitativi provenienti dalle sedi Urp territoriali. Proposte migliorative del servizio.

Definire le modalità di rilevazione delle criticità avvertite dall'utenza rispetto alle procedure amministrative regionali. Reports ai settori competenti.

Monitorare l'afflusso dell'utenza alle sedi Urp attraverso l'analisi e l'elaborazione dei relativi dati statistici.

**ELEMENTI PECULIARI CHE CARATTERIZZANO LA POSIZIONE:**

Attività istruttoria complessa comportante il raccordo gestionale di attività di altre risorse umane

Attività istruttoria complessa che implica, in parte, il raccordo gestionale di attività di altre risorse

Responsabilità di procedimenti semplici connessi a specifiche istruttorie comportante il raccordo gestionale di attività di altre risorse umane

**ESPLICATAZIONE SINTETICA DEL COLLEGAMENTO TRA GLI ELEMENTI PECULIARI RICONOSCIUTI ED I CONTENUTI DELLA POSIZIONE**

L'elaborazione dei criteri di rilevazione della customer satisfaction così come la scelta delle modalità di somministrazione dei questionari e più ancora l'analisi dei dati e l'elaborazione di proposte migliorative postulano il necessario raccordo con tutte le sedi URP.

Altrettanto vale per l'estrapolazione del "sentiment" dell'utenza rispetto alla congruenza delle procedure regionali.