



Settore Organizzazione, pianificazione strategica e risorse umane

**SCHEDA DESCRITTIVA DEL PROFILO PROFESSIONALE
DI ESPERTO PROMOZIONE CULTURALE E SOCIALE – CONSULENZA UTENZA
AREA DEGLI ISTRUTTORI**

Il contesto organizzativo

Il Comune di Sesto San Giovanni conta oltre 80.000 abitanti su un territorio che ha una superficie di 11.700.000 mq.

L'amministrazione comunale si avvale di circa 470 dipendenti in ruolo a tempo indeterminato (alla data del 31/12/2023), per la gestione diretta dei servizi ed il controllo delle funzioni affidate all'esterno.

Il dimensionamento organico quali-quantitativo è stato strutturato prevedendo un forte apporto delle funzioni manageriali, specialistiche e di ruoli impiegatizi dedicati a processi diversificati e rivolti all'utenza.

La macrostruttura comprende 2 aree, definite Strutture complesse, che sono le strutture di massimo livello e dimensione che rispondono direttamente agli Organi di Governo dell'Ente ed hanno il compito di assicurare unitarietà all'attività programmatica, organizzativa ed operativa del Comune.

Nell'**area dei Servizi ai cittadini** confluiscono:

- il Settore Cultura – Biblioteche
- il Settore Socio educativo - Politiche giovanili e del lavoro
- il Servizio supporto specialistico alle attività economico finanziarie dell'Area e Start up Sportello polifunzionale
- il Servizio Demografico, statistico e ausiliario
- il Servizio Gare e contratti.

Nell'**area Pianificazione, attuazione e gestione del territorio - Ambiente** confluiscono tutte le attività di carattere essenzialmente tecnico attinenti alle materie di progettazione e manutenzione, nello specifico:

- il Settore Territorio e lavori pubblici – Ambiente
- il Settore Edilizia Pubblica e Global Service – Verde
- il Settore Servizi Cimiteriali
- il Settore Impiantistica sportiva e comunale - Project financing
- il Servizio Prevenzione e protezione.

Sono presenti inoltre i seguenti Settori:

- il Settore Organizzazione, pianificazione strategica e risorse umane
- il Settore Economico finanziario e tributario

COMUNE DI SESTO SAN GIOVANNI
Protocollo N.0027031/2024 del 08/03/2024
Fasc 3.1 N.11/2024

– il Settore autonomo Uffici Staff del Sindaco e della Giunta comunale - Ufficio di Gabinetto –
Eventi sportivi e comunicazione.

Vi sono infine:

- un'Area autonoma Sicurezza e protezione civile
- l'Avvocatura

Le Responsabilità della prevenzione della corruzione, trasparenza e *privacy*, degli Affari Istituzionali e del Coordinamento del Servizio ICT gestito in appalto sono in capo al Segretario Generale.

Oltre ai Direttori di Area e ai Dirigenti di Settore, operano figure con incarichi di Elevata Qualificazione all'interno dei diversi Settori - Servizi o in modo trasversale ad essi.

Le figure dirigenziali previste nell'Ente sono 9, di cui 3 Direttori di Area (struttura complessa).

La direzione intermedia prevista si compone complessivamente di 37 Posizioni di Elevata Qualificazione.

La sovrintendenza delle funzioni dei direttori/dirigenti e il coordinamento delle loro attività vengono svolti dal Segretario Generale che esercita le funzioni attribuite dal D. Lgs. 267/2000.

Ogni anno la Giunta Comunale assegna gli obiettivi ai/alle Direttori/Direttrici formalizzandoli nel Piano Integrato di Attività e Organizzazione (PIAO).

Con questo bando cerchiamo una persona che operi all'ufficio Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) nel ruolo di esperto in promozione culturale e sociale – consulenza utenza. L'ufficio si trova all'interno del Settore autonomo Uffici Staff del Sindaco e della Giunta Comunale – Ufficio di gabinetto – Eventi sportivi e comunicazione.

Al Settore sono assegnate attualmente 15 persone e a capo vi è un Dirigente.

È composto da tre uffici (Ufficio Staff del dirigente – Ufficio Sport – Uffici Staff del Sindaco e della Giunta Comunale – ufficio di gabinetto) e dal **Servizio Comunicazione** presidiato da un responsabile EQ (Elevata Qualificazione) che coordina due rispettivi uffici: Ufficio Redazione Portale e **Ufficio Relazioni con il Pubblico**.

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico è il punto d'incontro e confronto tra Comune e cittadini: ascolta le richieste, chiarisce i dubbi, orienta verso gli uffici competenti e le procedure corrette, favorisce l'accesso ai servizi pubblici e agli atti amministrativi. L'URP è l'interfaccia tra Città e Comune: media tra le esigenze dei cittadini e i diversi Settori e Servizi del Comune al fine di rispondere correttamente e tempestivamente ai bisogni più diversificati. Non ultimo, conosce e promuove i servizi che offrono Enti e associazioni presenti sul territorio per orientare e aiutare i cittadini.

Le attività

La persona che stiamo cercando deve:

- tenere una relazione costante e continua con i cittadini, anche in situazioni spesso critiche, sapendo offrire loro consulenza, supporto e risposte nelle richieste più diverse
- fare da intermediario tra cittadini e uffici del Comune per rispondere ai bisogni
- studiare e aggiornarsi costantemente rispetto ai procedimenti, ai servizi, alla normativa, ai bandi, alle iniziative in essere, al fine di poter essere un punto di riferimento sempre preparato ed informato per i cittadini

- offrire informazioni e orientamento sull'accesso ai servizi comunali
- offrire informazioni e orientamento sull'accesso ai servizi del territorio
- offrire informazioni e orientamento sulle misure regionali e nazionali a sostegno delle persone fragili
- garantire l'accesso agli atti
- promuovere attività ed eventi delle realtà del terzo settore
- pubblicare gli eventi delle associazioni sul sito del Comune curandone la redazione
- rilasciare il PIN della Carta nazionale dei servizi (tessera sanitaria) in collaborazione con Regione Lombardia
- dare informazioni sul Difensore Regionale (l'autorità che tutela gratuitamente i diritti e gli interessi di tutti i cittadini)
- dare informazioni ai cittadini ucraini rifugiati in merito al rilascio temporaneo del permesso di soggiorno
- gestire le segnalazioni dei cittadini che arrivano da diversi canali: App Municipium, e-mail, telefono e sportello
- utilizzare programmi informatizzati per la gestione delle richieste di accesso agli atti, delle segnalazioni, della prenotazione degli appuntamenti e del rilascio del PIN della CRS
- coordinare il progetto sperimentale di volontariato civico comunale

Le Competenze

Conoscenze

- nozioni sull'ordinamento istituzionale, finanziario e contabile degli Enti Locali (D.Lgs. 267/2000)
- nozioni sulla disciplina delle attività di informazione e comunicazione delle pubbliche amministrazioni (D.Lgs 150/2000)
- nozioni sull'ordinamento del lavoro alle dipendenze della Pubblica Amministrazione (D.Lgs. 165/2001 e C.C.N.L.)
- nozioni in materia di diritto di accesso agli atti e di accesso civico (D.Lgs 241/90 e D.Lgs 33/2013)
- principi normativi in materia di Trasparenza, Anticorruzione e Privacy
- nozioni in tema di Codice di comportamento dei dipendenti pubblici (DPR n. 62/2013)
- conoscenza d'uso dei sistemi informativi a supporto delle attività svolte (programmi di videoscrittura, fogli di calcolo, uso della posta elettronica e di wordpress)

Capacità

Visione d'insieme

Capacità di agire comportamenti organizzativi orientati allo sviluppo dell'autonomia e dell'autoregolazione nel rispetto dei confini del proprio ruolo

Capacità relazionali

- capacità di capire le diverse necessità dei cittadini coinvolti in qualità di destinatari di informazioni e orientamento e di personalizzare il servizio offerto, fornendo al meglio la risposta corretta ed adeguata alle aspettative
- capacità di comunicare in modo efficace (sia di persona che per iscritto) e di gestire la relazione, anche complessa
- capacità di sviluppare una buona collaborazione con tutti i colleghi coinvolti nel processo di lavoro e di mediare costantemente tra i bisogni e le richieste dei cittadini e le diverse attività degli uffici
- capacità di tollerare lo stress e di avere un buon equilibrio emotivo

Capacità operative

- capacità di selezionare ed utilizzare gli strumenti normativi attinenti l'attività (leggi, regolamenti, procedimenti, bandi, ecc.) per la corretta gestione dei propri compiti
- capacità di sviluppare e applicare le proprie conoscenze a situazioni differenti, dimostrando flessibilità di fronte ai cambiamenti ed alla varietà dei compiti
- capacità di gestire il proprio tempo lavoro per pianificare le priorità e rispettare le scadenze
- capacità di organizzare adeguati strumenti operativi e nuove modalità di lavoro, secondo le esigenze organizzative, con competenze digitali di base