



Direzione Generale

*“Organizzazione è il percorso più breve
tra un problema e la sua soluzione.*

*Con l’impegno e la passione possiamo renderlo
ancora più breve.”*

Pietro Massobrio

Presentazione

Il Direttore Generale assume la responsabilità complessiva della gestione e risponde del raggiungimento degli obiettivi; dirige e coordina l’azione dei dirigenti responsabili di settori e servizi; supporta gli organi di governo nell’elaborazione degli atti di indirizzo; collabora con il Sindaco e con la Giunta nella redazione dei programmi annuali e pluriennali e, più in particolare, ha la responsabilità complessiva del Piano Economico di Gestione; dà impulso e presiede i processi di sviluppo e di ammodernamento delle funzioni dell’ente al fine di migliorare la qualità dei servizi; assume tutte le decisioni in ordine alle linee generali della gestione delle risorse umane, dirige i progetti di particolare valore strategico.

Il Direttore Generale presidia le attività di tutta la struttura per orientare al miglior utilizzo delle risorse umane, economiche e materiali.

Al Direttore Generale fanno direttamente capo alcune unità operative di supporto:

- **Staff del Sindaco:** gestisce tutti i rapporti tra il Sindaco e i cittadini;
- **Gestione del Sistema Informatico:** provvede a mantenere funzionanti le apparecchiature informatiche presenti in Comune e a sviluppare l’attività infotelematica a supporto dei servizi e delle attività.
- **Servizio Gestione e formazione risorse umane:** gestisce tutte le attività connesse alle risorse umane, programma insieme ai responsabili le attività di formazione, mantenendo i rapporti con i soggetti esterni e verificando l’efficacia degli interventi realizzati.
- **Servizio Qualità:** è il servizio che gestisce e sviluppa il sistema qualità interno verificando il livello dei servizi erogati e l’applicazione dei processi interni individuati, coordinando le visite ispettive e le indagini di customer satisfaction, aggiornando la documentazione e la intranet dedicata.

I soggetti interessati

L’attività di Direzione Generale si interfaccia principalmente con soggetti interni all’amministrazione (dirigenti, responsabili, personale, amministratori). Tramite lo staff del Sindaco, sono interessati anche tutti i cittadini che abbiano l’esigenza di comunicare direttamente con il Sindaco.

Dove andare

Per comunicare con la Direzione Generale bisogna rivolgersi all’ufficio “Staff del Sindaco” che si trova al 1° piano del palazzo comunale, in piazza Garibaldi, n. 1;

L’ufficio è aperto al pubblico dal lunedì al venerdì dalle 11:00 alle 12:30 e dalle 17:00 alle 18:00.

I recapiti telefonici, accessibili negli orari d’ufficio, sono i seguenti:

- | | |
|-----------------------------------------|------------------|
| • Direttore generale | tel. 0524 517210 |
| • Responsabile qualità | tel. 0524 517306 |
| • Staff del Sindaco | tel. 0524 517232 |
| • Responsabile sistema informatico | tel. 0524 517300 |
| • Responsabile formazione del personale | tel. 0524 517306 |

L’indirizzo e-mail è: direttore.generale@comune.fidenza.pr.it

Per ulteriori informazioni è presente una pagina web alla quale si può accedere dal sito del Comune di Fidenza - www.comune.fidenza.pr.it - sotto la categoria dei servizi.

Standard di qualità

Servizio	Standard	Responsabile	Indennizzo
Numero di associazioni fidentine partecipanti alle attività di gemellaggi	Almeno 5 all'anno	Pietro Massobrio	
Scambi di gemellaggio attuati	Almeno 2 all'anno	Pietro Massobrio	
Numero di cittadini ricevuti da Sindaco	Almeno 15 al mese	Pietro Massobrio	
Tempo di risposta di una richiesta presentata allo staff del Sindaco	Entro 15 giorni	Pietro Massobrio	*
Verifiche di customer satisfaction per i servizi rivolti all'utenza	Almeno 1 ogni 24 mesi per ogni servizio	Daniele Cristoforetti	
Tempo di approvazione dei documenti di programmazione	Entro 31 dicembre	Pietro Massobrio	

* L'indennizzo viene corrisposto sotto forma di biglietti per il trasporto pubblico o di tagliandi "gratta e sosta" per un valore di 15 €.
Per le modalità di corresponsione dell'indennizzo vedi pag. 7.