



Città di Vittoria

***AREA FINANZIARIA
Carta dei Servizi
QUALITÀ DEI SERVIZI AL CITTADINO***



Approvata con Delibera di G.C. n. 128 del 21.03.2024



INDICAZIONI DI CARATTERE GENERALE

COS'È LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è il mezzo attraverso il quale qualsiasi soggetto che eroga un servizio pubblico individua gli standard della propria prestazione, dichiarando i propri obiettivi e riconoscendo specifici diritti in capo al cittadino, utente, consumatore. Attraverso la Carta dei Servizi i soggetti erogatori di servizi pubblici si impegnano, dunque, a rispettare determinati standard qualitativi e quantitativi, con l'intento di monitorare e migliorare le modalità di fornitura e somministrazione." (Direttiva Presidente Consiglio dei Ministri 27 Gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici"). Il principio ispiratore della Carta dei Servizi è quello di tutelare il cittadino, mettendolo in condizione di conoscere ed accedere agevolmente ai pubblici servizi, erogati in un'ottica di trasparenza, imparzialità ed eguaglianza. Quindi la Carta dei Servizi è uno strumento di comunicazione tra il Comune e i cittadini, e di tutela dei diritti di questi ultimi

In particolare la Carta:

- chiarisce diritti e doveri dell'ente, nel fornire i servizi ai cittadini, e diritti e opportunità dei cittadini stessi
- presenta ai cittadini tutte le opportunità e i servizi presenti per facilitarne l'accesso e la fruizione;
- fissa gli standard di qualità dei servizi e fornisce ai cittadini le informazioni e gli strumenti necessari per verificarne il rispetto;
- individua gli obiettivi di miglioramento e indica come verificarne il raggiungimento.
- si propone di costituire un "patto" concreto, ponendo le basi e le regole per un nuovo rapporto tra il Comune ed i Cittadini/Utenti in fase di erogazione dei servizi comunali.

La Carta, insieme alle indagini di *customer satisfaction*, rappresenta uno degli ambiti di attività del "Sistema qualità", l'insieme delle iniziative e delle azioni relative alla qualità dei servizi.

Il Comune di Vittoria realizza inoltre periodicamente e sistematicamente ricerche quali-quantitative per rilevare il livello di soddisfazione degli utenti circa la qualità dei propri servizi, i cui risultati sono presi in considerazione per valutare l'applicazione della Carta dei Servizi e la successiva formulazione di piani di miglioramento dei servizi e dei processi di lavoro.

CARATTERISTICHE DELLA CARTA

La Carta ha validità pluriennale; al fine di assicurare la costante corrispondenza fra la Carta dei Servizi e la realtà dell'organizzazione a cui essa fa riferimento, e quando dovessero intervenire modifiche sostanziali a quanto prestabilito, il documento viene periodicamente riesaminato ed aggiornato.



In particolare la struttura della Carta consiste in:

- una parte fissa di descrizione del Servizio, con validità pluriennale;
- una parte “variabile” relative ad informazioni che possono modificarsi ogni anno.

La Carta dei servizi del Comune di Vittoria possono essere scaricate in formato pdf da sito internet del Comune <https://www.comunevittoria-rg.it/>

PRINCIPI FONDAMENTALI

La Carta dei Servizi si ispira ai seguenti principi:

• UGUAGLIANZA

Deve essere garantito il medesimo servizio a tutti gli utenti indipendentemente da sesso, razza, etnia, lingua, religione, cultura, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socioeconomiche. Va garantita la parità di trattamento sia fra le diverse aree geografiche di utenza, sia alle diverse categorie e fasce di utenti. Vanno adottate tutte le iniziative necessarie per adeguare le modalità di prestazione del servizio alle esigenze degli utenti portatori di handicap.

• IMPARZIALITÀ

Il servizio va prestato con obiettività, equità, giustizia e cortesia nei confronti di tutti coloro che ne usufruiscono; va assicurata la costante e completa conformità alle leggi e ai regolamenti in ogni fase di erogazione del servizio.

• CONTINUITÀ

Va assicurato un servizio continuativo, regolare e senza interruzioni e, qualora queste dovessero verificarsi, vanno limitati al minimo i tempi di disservizio.

• PARTECIPAZIONE

Deve essere garantita la partecipazione dell'utente all'erogazione del servizio, sia per tutelare il suo diritto alla corretta erogazione dello stesso, sia per favorire la collaborazione con gli uffici. L'utente ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano e può produrre memorie, documenti, presentare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio, cui il soggetto erogatore deve dare riscontro nei tempi stabiliti.

Chi eroga il servizio è tenuto ad acquisire periodicamente la valutazione dell'utente circa la qualità del servizio reso.

• CHIAREZZA E TRASPARENZA

All'utente va garantita un'informazione chiara, completa e tempestiva riguardo alle procedure, ai tempi e ai criteri di erogazione del servizio ed in merito ai diritti e alle opportunità di cui può godere.



• **EFFICIENZA ED EFFICACIA**

Il servizio deve essere reso in modo da garantire la sua efficienza ed efficacia. Gli uffici adottano tutte le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi.

PRINCIPALI RIFERIMENTI NORMATIVI

La Carta dei servizi viene redatta con riferimento alla seguente normativa:

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 (“Principi sull’erogazione dei Servizi Pubblici”);
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 11 ottobre 1994 (“Direttiva sui principi per l’istituzione ed il funzionamento degli uffici per le relazioni con il pubblico”);
- Decreto Presidente Consiglio dei Ministri del 19 maggio 1995 (“Prima individuazione dei settori di erogazione dei servizi pubblici ai fini della emanazione degli schemi generali di riferimento di Carte dei servizi”);
- Decreto legislativo 286 del 30/07/1999, art. 11 “Qualità dei servizi pubblici e Carte dei servizi”;
- Direttiva del ministro della funzione pubblica del 24 marzo 2004 “Rilevazione della qualità percepita dai cittadini”;
- Decreto Legislativo 150 del 27 ottobre 2009 “Ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni”.

AREA FINANZIARIA

DIRIGENTE

Dott. Giuseppe Sulsenti

Tel: 0932514305

e-mail: dirigente.bilancio@comunevittoria-rg.it

Segreteria Dirigente tel: 0932514310

e-mail: ufficio.ragioneria@comunevittoria-rg.it

sede: Via Bixio,34 -Vittoria



OGGETTO E OBIETTIVI DEL SERVIZIO

L'Area Finanziaria ha il compito, in stretta collaborazione con i diversi Servizi comunali e secondo gli indirizzi dell'Amministrazione, di coordinare e gestire il bilancio. L'attività svolta è finalizzata all'acquisizione delle risorse di cui il Comune necessita per il parziale finanziamento delle proprie spese dirette all'erogazione dei servizi alla collettività.

L'articolazione in servizi è così suddivisa:

Istruttore Direttivo Contabile
Rag. Antonella Di Pasquale
Tel. 0932514307

Competenze

- Supporto al Dirigente per l'elaborazione degli allegati al Rendiconto di gestione e del Conto del Bilancio, predisposti secondo il principio contabile applicato della contabilità economico-patrimoniale prevista dal D.Lgs.118/2011;
- Trasmissione sulla piattaforma della Corte dei Conti (Con.te) del Questionario dei debiti fuori bilancio e delle relative delibere consiliari;
- Trasmissione, sulla stessa piattaforma Con.Te. della Relazione sul funzionamento dei controlli interni.
- Elaborazione e trasmissione al Ministero dell'Economia – MEF – della certificazione della “perdita di gettito” – Covid-19;
- Trasmissione del Rendiconto di gestione e allegati, alla Banca Dati Amministrazioni Pubbliche (BDAP) del MEF- Ragioneria Generale dello Stato;
- Verifica e controllo dei Conti Giudiziali trasmessi dagli agenti contabili, sia interni che esterni, ai sensi degli artt.226 e 233 del D.Lgs. n. 267/2000 e relativa trasmissione alla Corte dei Conti - Sezione Giurisdizionale per la Regione Siciliana- su piattaforma SIRECO;
- Coordinamento, compilazione e trasmissione su piattaforma del questionario unico SOSE “Progetto



	<p>Fabbisogni Standard Enti Locali Siciliani”, ai sensi del D.Lgs. 26/11/2010, n. 216;</p> <ul style="list-style-type: none">- Gestione Economato e puntuale rendicontazione trimestrale delle spese economali; <p>Posizione Organizzativa</p>
--	---

“**Servizi generali**”

email: ufficio.ragioneria@comunevittoria-rg.it
PEC: ufficioragioneria@pec.comunevittoria-rg.it
tel. 0932514310

<p>Istr. Serv. Contabili dott.ssa Eleonora Filoramo tel. 0932514305</p>	<p>Competenze</p> <ul style="list-style-type: none">- Protocollo Generale in uscita (protocollo informatico Halley);- Protocollo in entrata e in uscita della Direzione e archiviazione informatica- Registro cronologico Equitalia- Posta Elettronica Certificata del Dirigente e conservazione
<p>Esecutore amm.vo Sig.ra Maria Impoco mariaimpoco@comunevittoria-rg.it tel. 0932514306</p>	<ul style="list-style-type: none">- Registrazione nella finanziaria di impegni spesa e liquidazioni e cura dei rapporti con i vari uffici per ciò che attiene le problematiche relative;- Cura i rapporti con i Revisori dei Conti dell’Ente in merito alla trasmissione di delibere per il C.C. (D.F.B. ed altro) che richiedono il parere da parte dell’Organo di Revisione;- Supporto al Dirigente nelle procedure di negoziazione assistita;

“**Servizi Finanziari**”

email: ufficio.ragioneria@comunevittoria-rg.it
PEC: ufficioragioneria@pec.comunevittoria-rg.it
tel. 0932514310

<p>Istr. Serv. Contabili Rag. Sarina Giovannella Vitale sarinavitale@comunevittoria-rg.it 0932514309</p>	<ul style="list-style-type: none">- Controllo e gestione delle entrate;- Supporto per elaborazione e rilascio certificazioni ai lavoratori autonomi e trasmissione all’Agenzia delle Entrate;- Supporto per dichiarazione annuale dei redditi (Mod. 770);- Registrazione impegni di spesa e liquidazioni ed emissione dei
--	--



	mandati di pagamento tratti sui finanziamenti regionali (Fondi FESR, POR, fondi CIPE, PNRR, ecc.) previa verifica contabile dei documenti di spesa relativi;
Istr. Serv. Contabili rag. M. Luisa Fiorellini marialuisafiorellini@comunevittoria-rg.it tel. 0932514319	<ul style="list-style-type: none">- Emissione mandati di pagamento relativi a fornitori, contributi vari, ditte aggiudicatarie di lavori in economia e cottimi, e alle anticipazioni all'economista;- Compensazioni ai creditori tra i tributi dovuti all'Ente e i crediti vantati;- Liquidazione compensi ai Revisori dei Conti, al Nucleo di Valutazione e ai professionisti esterni;- Responsabile delle verifiche Equitalia di cui al Decreto MEF n. 40/2008;
Istr. Serv. Contabili dott. Gaetano Lombardo gaetanolombardo@comunevittoria-rg.it tel.0932514314 (due giorni a settimana)	.Controllo documentazione contabile relativa alle varie forniture e ai relativi atti di liquidazione inerenti i Servizi Sociali;
Istr. Serv. Contabili rag. Rosetta Schembri rosettaschembri@comunevittoria-rg.it tel. 0932514316	<ul style="list-style-type: none">- Emissione mandati di pagamenti relativi a fornitori, contributi vari, anticipazione all'economista inerenti i Servizi Sociali;- Emissione mandati di pagamento relativi ai fitti dei pozzi;- Gestione contabile pratiche relative alle cooperative per i Servizi Sociali ed emissione dei mandati di pagamento;
Istr. Amm.vo rag. Sebastiano Russo sebastianorusso@comunevittoria-rg.it tel. 0932514442	<ul style="list-style-type: none">- Cura dei rapporti con la Tesoreria Comunale relativi alla distinta di trasmissione- Espletamento pratiche inerenti ai D.I. e transazioni;- Controllo contabile fatture elettroniche;



	<ul style="list-style-type: none">- Verifica atti ed emissione mandati di pagamento relativi a fornitura Energia Elettrica;
<p>Istr. Serv. Contabili rag. Rosaria Insaudo rosariainsaudo@comunevittoria-rg.it tel. 0932514318</p>	<ul style="list-style-type: none">- Ricezione e registrazione delle fatture in arrivo e controllo contabile in conformità a quanto previsto dal D.L.vo 267/200 e successive modifiche;- Cura delle pratiche dei pignoramenti nei confronti delle ditte creditrici dell'Ente quale terzo e redazione atti di liquidazione post sentenza di assegnazione;
<p>Istr. Amm.vo dott.ssa Nadia Fiorellini nadiafiorellini@comunevittoria-rg.it tel. 0932514308</p>	<ul style="list-style-type: none">- Supporto al Dirigente per la predisposizione degli atti di programmazione strategica dell'Ente;- Collabora il dirigente per il monitoraggio e controllo delle Società Partecipate;- Istruttoria atti relativi acquisti e convenzioni sia per affidamenti diretti che su Me.PA/Consip;
<p>Esecutore amm.vo rag. Giuseppina Sipione giuseppinasipione@comunevittoria-rg.it tel.0932514311</p>	<ul style="list-style-type: none">- Elaborazione e rilascio certificazioni ai lavoratori autonomi e trasmissione all'Agenzia delle Entrate;- Dichiarazione annuale dei redditi (Mod. 770);- Mandati IRPEF su redditi assimilati e relativo bilanciamento con il Tesoriere;- Mandati IVA per split payment e relativo bilanciamento con il Tesoriere;- Distinta di versamento F24 EP;- Trasmissione all'Agenzia delle Entrate delle certificazioni uniche;



Servizio Economato

Tel. 0932514247

Collab. Prof. Sistemi informatici rag. Achille Alecci achillealecci@comunevittoria-rg.it tel. 0932514247	- Rendiconto trimestrale pagamenti; - Chiusura annuale dei fondi economali;
Oper. Serv. Comunali rag. Rosanna Mana rosannamana@comunevittoria-rg.it tel. 0932514248	- Inserimento dati inventario.

Dove trovare la Carta della Qualità dei Servizi

La Carta della qualità dell'Area Finanziaria è disponibile nel sito del Comune di Vittoria nella sezione Amministrazione Trasparente > Disposizioni Generali > Atti Generali, e nella pagina del sito istituzionale dedicata alla Direzione Bilancio.

STANDARD DI SERVIZIO RIFERITI AI SERVIZI EROGATI

Per garantire una buona erogazione di servizi, l'Area Finanziaria ha individuato alcuni "standard" per permettere ai cittadini di verificare la qualità delle prestazioni offerte dal Comune.

Per "standard" si intendono gli indicatori che misurano le attività svolte dall'ufficio, che vengono presi come riferimento al fine di garantire il mantenimento dei livelli di qualità promessi alla cittadinanza.



DESCRIZIONE PROCEDIMENTO	MODALITA' DI AVVIO	MODALITA' DI CONCLUSIONE	TERMINE DI CONCLUSIONE
Accesso agli atti (L.241/90 e ss.mm.ii.)	Istanza di parte	Provvedimento/ silenzio diniego	30 giorni
Rilascio copia di atti e documenti (L.241/90 e ss.mm.ii.)	Istanza di parte	Provvedimento/ silenzio diniego	30 giorni
Rilascio di copie di atti e documenti che implicino ricerche di archivio particolarmente complesse (L.241/90 e ss.mm.ii.)	Istanza di parte	Provvedimento/ silenzio diniego	60 giorni
Autocertificazioni	Istanza di parte	Informazioni e modulistica	Al momento
Richiesta chiarimenti sull'applicazione della normativa vigente	Istanza di parte	Provvedimento	30 giorni

Questionario di Customer satisfaction

Al fine di verificare il livello di soddisfazione degli utenti, agli stessi è richiesto, dopo l'erogazione del servizio, di esprimere un giudizio sulla qualità del servizio ricevuto.

Il questionario prevede un livello rapido di risposta: Per nulla adeguati, per nulla, scarso, sufficiente, buono, ottimo che consente di esprimere un giudizio più dettagliato sul servizio rilevato e sulla professionalità degli operatori.

I risultati del questionario sono valutati al fine del continuo miglioramento dei servizi offerti.



Questionario di Customer Satisfaction

QUESTIONARIO

Come valuta i tempi di attesa per ottenere quanto richiesto agli uffici?

Per nulla adeguati	Scarso	Sufficiente	Buono	Ottimo
1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

In che misura si sente supportato nell'iter burocratico?

Per nulla	Scarso	Sufficiente	Buono	Ottimo
1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

In che misura è soddisfatto della competenza e delle spiegazioni fornite dai dipendenti?

Per nulla	Scarso	Sufficiente	Buono	Ottimo
1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Le informazioni sul sito sono adeguate?

Per nulla	Scarso	Sufficiente	Buono	Ottimo
1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

La modulistica è chiara?



Per nulla	Scarso	Sufficiente	Buono	Ottimo
1	2	3	4	5
0	0	0	0	0

Gli orari di apertura al pubblico sono adeguati alle sue esigenze?

Per nulla	Scarso	Sufficiente	Buono	Ottimo
1	2	3	4	5
0	0	0	0	0

Le informazioni fornite sono utili?

Per nulla	Scarso	Sufficiente	Buono	Ottimo
1	2	3	4	5
0	0	0	0	0

Quali miglioramenti propone?



RECLAMO

L'Area Finanziaria è a disposizione per ascoltare, accettare e registrare le eventuali segnalazioni o il mancato rispetto degli impegni fissati nella "Carta", secondo le indicazioni della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994.

Ogni utente può presentare al Dirigente del Settore reclami relativamente all'erogazione dei servizi, con particolare riferimento a quanto disposto dalla presente "Carta", utilizzando il formato allegato "A".

La Valutazione ed aggiornamenti della Carta del Servizio

La valutazione della presente carta del servizio avviene annualmente mediante indagine di Customer Satisfacion, procedendo così al miglioramento degli standard qualitativi dell'Area Finanziaria.

Il Dirigente
f.to Dott. Giuseppe Sulsenti



Allegato A

Gentile Sig./ra la invitiamo ad esprimere qui di seguito osservazioni critiche sulle attività gestite dal settore Pianificazione e Risorse Finanziarie, e suggerimenti utili al miglioramento delle stesse.

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Se vuol essere così gentile da lasciare anche le sue generalità forniremo una risposta nel più breve tempo possibile ed, al massimo nel termine di legge di 30 giorni (legge sulla trasparenza amministrativa n. 241/90).

Nome.....Cognome..... Nato a
.....il.....
Residente in.....via.....
c.a.p.....tel.....e-mail.....

INFORMATIVA

Ai sensi dell’art.13 del D.Lgs 30.6.2003 n.196 “Codice in materia di protezione dei dati personali”. La informiamo che i dati da lei forniti, di cui le garantiamo la massima riservatezza, verranno trattati, anche con l’ausilio di mezzi elettronici o comunque automatizzati, per le seguenti finalità:

- Miglioramento della qualità dei servizi

I dati saranno utilizzati esclusivamente dal personale in servizio presso il Comune di Ragusa. Lei ha diritto in ogni momento alla modifica, all’integrazione, all’aggiornamento e alla cancellazione dei suoi dati, nonché all’esercizio degli altri diritti di cui all’art. 7 del D.Lgs 30.6.2003 n.196. Titolare del trattamento dei dati è il Comune di Ragusa. Responsabile al trattamento dei dati è il responsabile di P.O. dell’area finanziaria.

Data..... Firma.....