



*COMUNE DI CASAMASSIMA*

*Città Metropolitana di Bari*

**SERVIZIO GESTIONE ECONOMICO FINANZIARIO**

*Carta dei Servizi*

## **La Carta dei Servizi**

La Carta dei servizi consente d'informare, in modo trasparente ed immediato, sull'offerta delle prestazioni, sulle modalità d'accesso e di contatto, sui livelli di qualità prefissati nell'erogazione dei servizi al cittadino, pensato come soggetto titolare di diritti nella comunità locale, favorendo un rapporto diretto con la Pubblica Amministrazione.

La Carta dei servizi è un impegno scritto assunto dal Comune nei confronti dei cittadini, orientato a rendere i pubblici servizi meglio rispondenti alle esigenze effettive degli utenti e a migliorarne la qualità complessiva.

Gli standard di livelli minimi di qualità previsti nell'erogazione di servizi, che il Comune s'impegna a garantire ai cittadini, sono derogabili soltanto se più favorevoli.

Tali livelli, inoltre, sono sottoposti a monitoraggio periodico, anche con rilevazione annuale del grado di soddisfazione (*customer satisfaction*) del cittadino utente.

Gli standard riferiti alle singole prestazioni e al complesso delle prestazioni rese, fanno riferimento alle dimensioni di accessibilità, trasparenza, efficacia, efficienza e affidabilità, articolate in fattori di qualità, indicatori e standard/obiettivi di qualità delle prestazioni rese.

In caso di mancato rispetto degli obiettivi e/o degli standard prefissati, il cittadino/utente può presentare reclamo con le modalità previste. Il riconoscimento della mancata o difettosa erogazione di una singola prestazione, può dare luogo ad azioni correttive e, se espressamente richiesto, ad un eventuale indennizzo/rimborso forfetario automatico, non avente carattere risarcitorio e distinto da questo. Gli standard dei procedimenti amministrativi coincidono con il termine di conclusione del procedimento.

## **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.

La Carta dei servizi è pubblicata sul sito del Comune di Casamassima.

### ***A. Norme e principi***

## **1. Principi fondamentali**

Nell'erogazione dei propri servizi il Comune di Casamassima si conforma ai principi fondamentali di seguito esposti, avendo come obiettivo primario la soddisfazione dei bisogni del cittadino.

### **Legalità**

L'erogazione dei servizi e il generale funzionamento dell'Amministrazione comunale s'ispirano al principio di legalità, nel rispetto delle norme, delle leggi e dei regolamenti applicabili.

### **Eguaglianza**

L'erogazione dei servizi pubblici e il loro accesso si conformano al principio di eguaglianza dei diritti degli utenti, secondo regole uguali per tutti a prescindere da sesso, età, nazionalità, etnia, lingua, religione, opinione politica e condizione sociale.

L'eguaglianza garantisce la parità di trattamento, escludendo ogni forma di discriminazione ingiustificata. Non va, in ogni caso, intesa come uniformità delle prestazioni (uguaglianza formale), che possono invece variare in funzione delle specifiche situazioni personali e sociali (uguaglianza sostanziale).

### **Imparzialità**

Il Comune di Casamassima eroga i servizi pubblici ai propri utenti secondo criteri di obiettività, giustizia e imparzialità. È assicurata la costante e completa conformità alle norme regolatrici di settore, in ogni fase di erogazione dei relativi servizi.

### **Continuità**

Nell'ambito delle modalità stabilite dalla vigente normativa regolatrice di settore, l'erogazione dei servizi pubblici avviene, salvo conclamati casi di forza maggiore o previsti da specifiche norme di legge, con continuità, regolarità e senza interruzioni.

In caso di funzionamento irregolare o d'interruzione del servizio, sono adottate tutte le misure necessarie al fine di limitare al minimo i tempi dell'irregolarità, e di ridurre il più possibile i disagi all'utenza.

### **Diritto di scelta**

Laddove non lo impedisca la normativa di settore, e compatibilmente con le esigenze organizzative e funzionali, agli utenti è riconosciuta la facoltà di scegliere fra i diversi soggetti che erogano i servizi, in particolare distribuiti sul territorio.

### **Partecipazione**

Il Comune di Casamassima s'impegna a promuovere la partecipazione dei cittadini alla prestazione del servizio pubblico, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione dei servizi, sia per favorirne il rapporto collaborativo.

L'utente, in base alle modalità stabilite dalla normativa vigente in materia, ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano. Per migliorare la prestazione dei servizi pubblici e la partecipazione attiva dei cittadini, questi possono produrre documenti, osservazioni o formulare suggerimenti, nonché presentare reclami per eventuali disservizi rilevati nell'erogazione dei servizi stessi.

Il Comune di Casamassima promuove periodiche rilevazioni sul grado di soddisfazione degli utenti, circa la qualità dei servizi resi.

### **Efficienza ed efficacia**

Il Comune di Casamassima pone il massimo impegno affinché i servizi siano erogati in modo da garantire un idoneo grado di efficienza ed efficacia, ponendo in essere le condizioni e le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi, compatibilmente con le risorse disponibili.

### **Chiarezza e cortesia**

Il Comune di Casamassima assicura il proprio impegno per garantire l'esposizione corretta delle informazioni necessarie e la disponibilità degli Uffici ai fini del buon esito della pratica in fase di trattazione, ponendo anche la massima attenzione alla semplicità e alla chiarezza del linguaggio utilizzato. Tutti i rapporti con gli utenti sono improntati alla cortesia, alla disponibilità all'ascolto, al rispetto e all'educazione reciproci.

### **Informazione**

Il Comune di Casamassima considera l'informazione, tempestiva ed efficace, fondamentale per la qualità dei servizi erogati e dei rapporti con gli utenti.

In tal senso, l'informazione costituisce il presupposto imprescindibile per una partecipazione piena e consapevole da parte dei cittadini alle modalità di erogazione dei servizi. All'utente è quindi garantita un'informazione comprensibile, semplice, completa e tempestiva riguardo alle procedure, ai tempi e ai criteri di erogazione dei servizi, nonché ai diritti e alle opportunità di cui può godere.

## **2. Principali riferimenti normativi**

La Carta dei servizi si ispira principalmente alle seguenti fonti normative:

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, recante i Principi sull'erogazione dei servizi pubblici”.

- Decreto Legge n. 163 del 12 maggio 1995, convertito in Legge 11 luglio 1995, n. 273, e parzialmente abrogato dall'art. 11 del Decreto Legislativo 30 luglio 1999, n. 286
- Decreto Legislativo 27 ottobre 2009, n. 150 in materia di ottimizzazione del lavoro pubblico, e di efficienza e trasparenza delle Pubbliche Amministrazioni. Questo Decreto prevede, fra l'altro, la rilevazione del grado di soddisfazione dei destinatari delle attività e dei servizi, e lo sviluppo qualitativo e quantitativo delle relazioni con i cittadini, e in particolare con i destinatari dei servizi.
- Decreto Legislativo 20 dicembre 2009, n. 198, di attuazione dell'art. 4 della Legge 4 marzo 2009, n. 15, in materia di ricorso per l'efficienza delle Amministrazioni e dei Concessionari di servizi pubblici.
- D.Lgs. 14 marzo 2013, n. 33 in tema di "Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni".

## **B. Presentazione del servizio**

### **1. Presentazione generale**

Il Servizio di Gestione Economico Finanziario 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.

### **2. Obiettivi**

(Presentare gli obiettivi generali e gli obiettivi specifici del servizio)

### **3. Attività e destinatari**

Il Servizio si occupa:

- a) operazioni relative alla riscossione di tutte le entrate;
- b) operazioni relative a tutte le spese : registrazione impegni spesa, liquidazione ed emissioni di ordinativi di pagamento;
- c) tenuta della contabilità finanziaria generale dell'ente;
- d) tenuta della contabilità generale patrimoniale dell'Ente;
- e) rapporti con le Società Partecipate ;

f) servizio di economato;

g) controllo di gestione;

4. Il Servizio è diretto da un Responsabile con E. Q. e n. 08 collaboratori, è ubicato nella sede Municipale .

Apertura al pubblico lunedì, mercoledì dalle 9,00 alle 12,00

**Giovedì** dalle 15.30 alle 18,00

Sul sito Internet del Comune [www.comune.casamassima.ba.it](http://www.comune.casamassima.ba.it) è possibile trovare l'organigramma del Servizio Gestione Economico Finanziario con i recapiti telefonici e l'indirizzo di posta elettronica del personale dei seguenti uffici:

Ufficio Ragioneria e Bilancio

Ufficio Tributi

Ufficio Economato e Provveditorato

### **C. I servizi offerti**

La Ragioneria per le competenze assegnate, è un ufficio di ausilio e supporto ai vari Servizi dell'Amministrazione.

UFFICIO	Procedimento
Ragioneria	Bilancio
	Variazioni
	PEG
	Rilascio attestazioni copertura finanziaria
	Rilascio parere regolarità contabile
	Rilascio certificazioni fiscali
	Dichiarazioni IVA
	Dichiarazione 770
	Approvazione Aliquote e Tariffe Tributi Comunali
	Registrazione degli accertamenti nella contabilità finanziaria
	Assunzione e registrazione impegno di spesa
	Emissione mandati di pagamento
	Cura dei rapporti con la Tesoreria Comunale
	Cura dei rapporti con l'Organo di Revisione
Economato	Registrazioni delle operazioni di variazione dei beni patrimoniali dell'Ente

	Emissioni buoni economato
Tributi	Riscossione entrate comunali ordinarie e straordinarie

### **E. Altre informazioni utili**

1. Il sito Internet del Comune di Casamassima è [www.comune.casamassima.ba.it](http://www.comune.casamassima.ba.it)

### **2. I suggerimenti, le segnalazioni , i reclami.**

Suggerimento- Azione del cittadino diretta a sottoporre all'Amministrazione proposte e pareri per migliorare un servizio che risponde ai suoi bisogni.

Segnalazione- Azione del cittadino diretta a comunicare all'Amministrazione fatti, eventi, disservizi o malfunzionamenti, che ritiene rientrino nell'interesse della stessa e sui quali ritiene che questa debba porre la propria attenzione, intervenendo con un'azione di rimedio.

Per formulare suggerimenti/segnalazioni riferite ai servizi pubblici erogati dal Comune di Casamassima, gli utenti possono rivolgersi all'Ufficio Protocollo, utilizzando l'apposito modello predisposto allo scopo (Allegato n. 1).

Anche per segnalare reclami su eventuali disservizi riscontrati nei servizi pubblici erogati dal Comune di Casamassima, gli utenti possono rivolgersi all'Ufficio Protocollo del medesimo Comune, utilizzando anche l'apposito modello predisposto allo scopo (Allegato n. 2).

Il reclamo può essere presentato a mano, spedito per posta o tramite posta elettronica. L'Ufficio Protocollo trasmette i reclami ai responsabili degli Uffici competenti e/o agli altri organismi di competenza, i quali svolgeranno gli accertamenti e le valutazioni del caso, allo scopo di correggere gli eventuali errori o disfunzioni accertati.

Il reclamo deve essere formulato in modo chiaro, preciso, dettagliato, con tutte le informazioni necessarie per l'individuazione del problema segnalato. Non saranno tenute in considerazione segnalazioni anonime od esclusivamente offensive.

A richiesta dell'interessato, i competenti Uffici daranno puntuale risposta scritta circa l'esito del reclamo, entro 30 giorni dal suo ricevimento. Qualora, tuttavia, la questione sollevata con il reclamo sia particolarmente complessa, o comunque di non immediata definizione, sarà inoltrata all'interessato motivata comunicazione scritta sulla necessità

di proroga ai fini dell'espletamento dell'intera pratica, stabilendo un ulteriore termine, ordinariamente non superiore a 30 giorni.

Resta ferma la facoltà dell'interessato d'inoltrare reclami verbali o scritti, direttamente al Responsabile del servizio interessato, secondo le modalità, condizioni e presupposti sopra descritti. Le motivazioni del reclamo costituiranno oggetto di valutazione per migliorare la qualità dei servizi.



Allegato1

## MODULO SEGNALAZIONI/SUGGERIMENTI

AL COMUNE DI CASAMASSIMA

Ufficio Protocollo

P.zza A. Moro n.2

Casamassima

OGGETTO: Segnalazioni/Suggerimenti

Cognome \_\_\_\_\_ Nome \_\_\_\_\_

residente in \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_) via/piazza \_\_\_\_\_

n. \_\_\_\_\_ c.a.p. \_\_\_\_\_ telefono \_\_\_\_\_ cellulare \_\_\_\_\_

**Segnalazione/proposte/suggerimenti** (*scrivere in stampatello e con carattere leggibile, grazie*):

**La risposta verrà fornita entro 10 giorni dalla data di ricevimento.**

Come vuole essere contattato:

11per posta elettronica all'indirizzo e-mail.....

11via telefono al numero.....

11per posta ordinaria all'indirizzo:

via/piazza.....n.....C.A.P.....località.....

.....

Data,..... Firma.....

Allegato 2

AL COMUNE DI CSAMASSIMA

Ufficio Protocollo

P.zza A. Moro n.2

Casamassima

OGGETTO: RECLAMO.

Reclamo riferito al seguente Servizio \_\_\_\_\_:

Oggetto del reclamo (descrivere i fatti oggetto di reclamo con le relative date)

\_\_\_\_\_

Si desidera una risposta scritta (barrare se interessati): SI NO

Compilare con i propri dati anagrafici i seguenti campi:

Nome \_\_\_\_\_ Cognome \_\_\_\_\_

Indirizzo \_\_\_\_\_

Comune \_\_\_\_\_ Cap. \_\_\_\_\_

Telefono: \_\_\_\_\_ E-mail \_\_\_\_\_

Luogo e data \_\_\_\_\_

Firma

\_\_\_\_\_