



COMUNE DI CASSINO

Provincia di Frosinone

CARTA DEI SERVIZI

SERVIZI FINANZIARI

**UNITA' A.F. 1 – SERVIZIO BILANCIO E PROGRAMMAZIONE
ECONOMICA – ECONOMATO E PARTECIPATE**

APPROVATA CON DELIBERA DI G.C. N. 198 DEL 23/04/2024

Sommario

A. La Carta di Qualità dei Servizi.....	3
B. Norme e principi.....	3
Legalità.....	3
Eguaglianza.....	3
Imparzialità.....	3
Continuità.....	3
Diritto di scelta.....	4
Partecipazione.....	4
Efficienza ed efficacia.....	4
Chiarezza e cortesia.....	4
Informazione.....	4
C. Principali riferimenti normativi.....	4
D. Presentazione al servizio.....	5
E. Elenco servizi offerti.....	6
Gestione Bilancio.....	6
Pagamenti - Liquidazioni e mandati.....	7
Entrate - Incassi di tesoreria e c/c postali.....	8
Società partecipate.....	9
Servizio Economato.....	10
F. Fattori di qualità.....	11
Rapporti con gli utenti.....	11
Gestione delle procedure.....	11
informazione degli utenti.....	11
Gestione dei reclami.....	12
Informazioni e segnala.....	12
Reclami suggerimenti proposte.....	12
Soddisfazione dei cittadini.....	12
Modulo Reclami.....	14
Proposte e suggerimenti per il miglioramento dei servizi.....	15

A. La Carta di Qualità dei Servizi

La Carta di qualità 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 di qualità 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.

Gli standard dei procedimenti amministrativi coincidono con il termine di conclusione del procedimento secondo la scadenza prevista per legge.

B. Norme e Principi

La Carta dei Servizi dei Servizi Finanziari si ispira ai seguenti principi:

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

Efficienza ed efficacia

Il Comune di Cassino 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 Cassino 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 Cassino 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 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.

C. Principali riferimenti normativi

La Carta di qualità 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";
- 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 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”.

D. Presentazione del servizio

La Carta dei Servizi dei Servizi Finanziari è un documento nel quale si descrivono i servizi erogati ai cittadini in materia economica e finanziaria, con l’intento sia di favorire un rapporto diretto tra il servizio e i propri utenti, impegnando l’Amministrazione Comunale in un patto con i propri cittadini, sia di informare in modo trasparente e completo l’offerta dei servizi e come si fa per usufruirne. La Carta dei Servizi Economici Finanziari del Comune di Cassino è pertanto uno strumento di comunicazione tra il Comune ed i cittadini e di tutela dei diritti di questi ultimi.

Questo documento ha l’intento:

- di chiarire diritti e doveri dell’ente, nel fornire i servizi ai cittadini, e diritti e opportunità dei cittadini stessi;
- di presentare ai cittadini tutte le opportunità e i servizi presenti per facilitarne l’accesso e la fruizione;
- di fissare gli standard di qualità dei servizi e fornire ai cittadini le informazioni e gli strumenti necessari per verificarne il rispetto;
- di individuare gli obiettivi di miglioramento e indicare come verificarne il raggiungimento

Il Servizio finanziario è inserito nel servizio A.F. 1 – Bilancio e Programmazione economica ed economato e partecipato dell’Area Omogenea denominata Area Finanziaria.

Il servizio è diretto da un Dirigente e n. 4 dipendenti, inquadrati in diverse categorie professionali, è ubicato al Palazzo del Municipio, Piazza De Gasperi, Cassino (FR), III° piano.

Dirigente : Dott.ssa Monica Tallini

Tel 0776/298430

Email: monica.tallini@comunecassino.it

Apertura al pubblico: Da lunedì a venerdì dalle ore 9,00 alle 13,00 e il martedì e giovedì dalle 15.30 alle 17.30;

Sito Internet del Comune www.comune.cassino.fr.it

PEC: servizio.protocollo@comunecassino.telecompost.it

E. Elenco servizi Offerti

Il servizio finanziario si compone delle seguenti unità di micro organizzazione che fanno capo ai seguenti uffici:

- Gestione bilancio
- Pagamenti - Liquidazione e mandati
- Entrate - Incassi di tesoreria e c/c postali
- Società partecipate
- Economato

Gestione bilancio

L'ufficio Bilancio si occupa delle seguenti attività:

- Predisposizione del DUP e della Nota di Aggiornamento per la parte di competenza;
- Redazione del bilancio di previsione e della parte contabile del piano esecutivo di gestione;
- Redazione del conto consuntivo;
- Compilazione dello stato patrimoniale e del conto economico a fine esercizio;
- Assistenza al Collegio dei Revisori dei Conti;
- Registrazione contabile atti di impegno;
- Apposizione del visto di regolarità contabile attestante la copertura finanziaria sugli atti di impegno predisposti dai dirigenti;
- Visto di regolarità contabile sulle deliberazioni;
- Verifica periodica dei residui;
- istruttoria provvedimenti per la accensione dei prestiti e rinegoiazioni mutui;
- Assistenza compilazione rendiconti;
- Tenuta dei registri Iva;
- Compilazione dichiarazioni Iva;
- Certificazione delle ritenute Irpef sulle prestazioni di terzi e compilazione Mod.770;
- Gestione problematiche fiscali ed emissione fatture;
- Predisposizione dei documenti relativi al rispetto dei vincoli di finanza pubblica;
- Controllo di gestione interno;
- Adempimento obblighi di pubblicità, trasparenza, pubblicazione e diffusione di informazioni di competenza;
- Adempimenti relativi al PEG, Piao, Piano Anticorruzione, e Ciclo della Performance;

- Adempimenti relativi all'armonizzazione contabile di cui al D.lgs. 118/2001 e s.m.i.;
- Adempimenti relativi alla trasmissione dei dati contabili alla BDAP;
- Adempimenti relativi alla contabilità economico-patrimoniale;
- Gestione piattaforma elettronica per la certificazione dei crediti sul sito del MEF;
- Adozione degli atti amministrativi di gestione che impegnino l'Ente di propria competenza secondo la normativa pro-tempore vigente;
- Adozione degli atti di impegno e liquidazione della spesa in corrispondenza delle risorse assegnate dal P.E.G.;
- Predisposizione di atti di propria competenza attinenti Regolamenti, Deliberazioni di Giunta e di Consiglio Comunale, Determinazioni, Ordinanze, Decreti e richieste di pareri, sia ad Organi sovracomunali che ad Uffici interni dell'Ente, sottesi ai citati provvedimenti;
- Convocazione, su richiesta del relativo Presidente, ed il supporto tecnico, giuridico ed amministrativo delle Commissioni Consiliari di Competenza;
- Istruttoria nei procedimenti di accesso agli atti di competenza;
- Stipula delle trattative di acquisto MEPA e Convenzioni Consip e contratti di competenza in cui l'Ente è parte, con l'ausilio del Segretario Generale.

Responsabile : Dott. Marco Biasini

Tel 0776/298342

Email: marco.biasini@comunecassino.it

Dipendente: Dott.ssa Maria Signore

Tel 0776/298359

Email: maria.signore@comunecassino.it

Pagamenti - Liquidazione e Mandati

L'ufficio Liquidazione e Mandati si occupa delle seguenti attività:

- Raccolta determine di impegno e Liquidazione;
- Emissione dei mandati di pagamento;
- Gestione dei mandati di pagamento e rapporti con il tesoriere;
- Verifica periodica di cassa parte spesa;
- Controllo sugli atti di liquidazione;
- Registrazione e successivo smistamento delle fatture passive;
- Tenuta della contabilità dei fornitori;
- Comunicazione mensile agli uffici dell'amministrazione del debito scaduto;
- Aggiornamento periodico, mensile, trimestrale ed annuale dell'indicatore di tempestività dei

- pagamenti;
- Gestione pagamento rate mutui;
 - Verifica esito flussi di tesoreria con sistema SIOPE+, estinzione mandati e regolarizzazione pagamenti;
 - Adempimento obblighi di pubblicità, trasparenza, pubblicazione e diffusione di informazioni di competenza;
 - Adempimenti relativi alla ricezione, smistamento, archiviazione delle fatture elettroniche di competenza dell'ufficio di ragioneria;
 - Adempimenti relativi ai provvedimenti di liquidazione delle fatture elettroniche di competenza dell'ufficio di ragioneria;
 - Adempimenti Rilascio certificazioni di esigibilità dei crediti nei confronti dell'Amministrazione;
 - Compilazione e invio modelli F24 EP;
 - Verifica inadempimenti (ex Art. 48-bis D.P.R. n. 602/73);

Responsabile: Dott. Marco Biasini

Tel 0776/298342

Email: marco.biasini@comunecassino.it

Dipendente: Dott. Stefano Varlese

Tel 0776/298303

Email: varlese.stefano@comunecassino.it

Sig. Edoardo Antonino Fabrizio

Entrate - Incassi di tesoreria e c/c postali

L'ufficio Entrate si occupa delle seguenti attività:

- Accertamenti delle entrate sulla base delle comunicazioni degli incassi da parte della Tesoreria e delle disposizioni degli uffici competenti;
- Emissione delle reversali d'incasso;
- Gestione conti correnti postali.
- Gestione incassi POS e riconciliazione pagamenti PagoPA.
- Registrazione e controllo fatture e corrispettivi IVA;
- Verifica periodica di cassa parte entrata;
- Verifica esito flussi di tesoreria con sistema SIOPE+, estinzione reversali e regolarizzazione incassi;

- Rapporti con concessionari dell'ente e con l'Agenzia delle Entrate Riscossione;
- Adempimento obblighi di pubblicità, trasparenza, pubblicazione e diffusione di informazioni di competenza;

Responsabile: Dott. Marco Biasini

Tel 0776/298342

Email: marco.biasini@comunecassino.it

Dipendente: Dott.ssa Emanuela Santangeli

Tel 0776/298424

Email: emanuela.santangeli@comunecassino.it

Società partecipate

L'ufficio rapporti società partecipate si occupa delle seguenti attività:

- Rapporti con enti, società, istituzioni, organismi controllati e partecipati dal Comune;
- Definizione del Gap e del perimetro di consolidamento;
- Costituzione e gestione archivio della documentazione relativa agli enti di cui sopra;
- Monitoraggio bilanci;
- Supporto agli uffici dell'amministrazione in ordine della disciplina normativa dei servizi pubblici locali;
- Adempimento obblighi di pubblicità, trasparenza, pubblicazione e diffusione di informazioni di competenza;
- Adempimenti relativi nota informativa verifica crediti e debiti;
- Adempimenti relativi alla redazione del Bilancio consolidato;
- Adempimenti relativi alla razionalizzazione periodica delle società partecipate ai sensi del TUSP.

Responsabile : Dott. Marco Biasini

Tel 0776/298342

Email: marco.biasini@comunecassino.it

Dipendente: Dott.ssa Maria Signore

Tel 0776/298359

Email: maria.signore@comunecassino.it

Servizio Economato

L'ufficio di Economato provvede si occupa delle seguenti attività:

- Acquisto e distribuzione da parte dell'economato di materiale per gli uffici;
- Gestione acquisti e fornitura di beni e servizi per il funzionamento della struttura dell'Ente;
- Gestione oggetti smarriti;
- Servizio di cassa economale;
- Gestione della cassa per le anticipazioni relative ad acquisti minuti e spese urgenti;
- Adempimento obblighi di pubblicità, trasparenza, pubblicazione e diffusione di informazioni di competenza;
- Assistenza al collegio dei revisori nelle verifiche periodiche dell'economato e degli agenti contabili nominati;
- Rendicontazione trimestrale e annuale Mod. 23 e Mod. 21.

Responsabile : Dott. Marco Biasini

Tel 0776/298342

Email: marco.biasini@comunecassino.it

F. Fattori di qualità.

L'Amministrazione Comunale è impegnata a superare la "cultura dell'adempimento", improntata prevalentemente al rispetto formale delle varie norme di legge che la disciplinano, basando lo sviluppo delle attività sulla "cultura della soddisfazione dei bisogni della collettività".

A tal fine ha adottato la Carta dei Servizi che ha come punti cardine di riferimento l'individuazione dei fattori qualità, cioè quelle caratteristiche che conferiscono al servizio la capacità di soddisfare le esigenze degli utenti, l'identificazione di indicatori che consentono di "misurare" i fattori qualità, e quindi la qualità del servizio, e la definizione di standard che costituiscono gli obiettivi di qualità che l'Ente si propone di raggiungere.

I fattori qualità, che caratterizzano tutte le attività svolte, sono stati raggruppati in quattro espressioni:

- a) Rapporti con gli utenti,
- b) Gestione delle procedure,
- c) Informazione degli utenti,
- d) Gestione dei reclami.

Rapporti con gli utenti

Questi fattori riguardano il modo con cui gli operatori si relazionano con il pubblico durante l'erogazione dei servizi e le strutture messe a disposizione. Si possono individuare in:

- Cortesia,
- Disponibilità,
- Presenza,
- Chiarezza nell'esposizione,
- Capacità di ascolto,
- Conoscenze possedute.

Per venire incontro alle diverse esigenze dei cittadini, gli uffici comunali sono aperti anche di pomeriggio nei giorni di **martedì e giovedì**.

Gestione delle procedure

Per razionalizzare e semplificare le procedure sono stati ottimizzati i formulari e sono stati individuati i seguenti fattori:

- Facilitazione delle richieste e degli adempimenti (telefono, via telematica, posta ordinaria),
- Rapidità di espletamento,
- Competenze specifiche degli operatori.

Informazione degli utenti

La verifica della completa informazione degli utenti, circa le modalità di prestazione dei servizi, è realizzata tenendo conto dei seguenti fattori:

- Semplicità e chiarezza dei mezzi utilizzati per dare informazioni (linguaggio, scritti, grafici etc.),
- Precisione e completezza,
- Tempestività di comunicazione delle variazioni avvenute,
- Segmentazione delle informazioni (da un livello di informazioni generali ad un livello di dettaglio)

Al fine di garantire che il cittadino sia informato su tutte le procedure e le iniziative che possono interessarlo sono utilizzati in generale tutti i mezzi di comunicazione di massa, compreso il sito internet del Comune.

Gestione dei reclami

Sono state implementate procedure della gestione del reclamo nel rispetto dei seguenti fattori:

- Metodologia di ricezione dei reclami,
- Capacità spiegare il risultato dell'analisi del reclamo (e far accettare anche l'eventuale rifiuto),
- Rapidità della messa in atto delle eventuali Azioni Correttive.

Le modalità di gestione dei reclami sono riportate di seguito.

La customer satisfaction, da considerarsi indicatore di qualità, è rilevata anche mediante l'osservazione attenta della considerazione del cittadino dei servizi ottenuti e della fiducia nei riguardi dell'Amministrazione Comunale.

Nella consapevolezza che definire uno standard vuol dire non solo fissare un obiettivo da raggiungere ma anche assumere un impegno da rispettare, l'Amministrazione Comunale si è posta come obiettivo generale (standard generale) il miglioramento del complesso delle prestazioni rese.

Inoltre, in accordo con la ricerca del miglioramento a passi sostenibili, l'Amministrazione Comunale si è posta come standard specifico principale, che possiamo definire l'impegno diretto assunto nei confronti dei cittadini, la realizzazione dei prodotti dei servizi progressivamente in tempi più brevi rispetto a quelli previsti dalle varie leggi.

Informazioni e segnalazioni

Il Comune di Cassino ha elaborato una procedura informatizzata per la gestione delle informazioni e segnalazioni, al fine di raccogliere e monitorare in maniera sistematica le segnalazioni dei cittadini e stimolare la cultura dell'ascolto nei confronti degli utenti dei servizi.

Il personale addetto è a disposizione per accogliere, attraverso apposita modulistica, le segnalazioni.

La segnalazione può essere inoltrata:

- in forma scritta, tramite lettera, fax, o apposito modulo predisposto reperibile presso gli sportelli dei servizi economici-finanziari;
- in forma verbale diretta agli addetti;
- in forma telematica agli indirizzi di posta elettronica indicati nella Carta.

Le segnalazioni degli utenti riceveranno risposta al massimo entro 30 giorni.

Reclami, suggerimenti e proposte

L'utente può presentare reclami, produrre memorie e documenti, prospettare osservazioni e formulare suggerimenti.

È stata predisposta una apposita scheda per esprimere proposte e suggerimenti; i dati acquisiti saranno elaborati e utilizzati per azioni mirate al miglioramento del servizio.

Soddisfazione dei cittadini

Il Comune si impegna ad assicurare periodicamente il monitoraggio ed il controllo della qualità dei servizi erogati, attraverso modalità strutturate di valutazione (questionari, interviste, incontri) sulla soddisfazione dei cittadini, oltre a garantire l'attività di verifica sistematica tramite contatto diretto, moduli reclami e suggerimenti.

Nella reciproca collaborazione ed interazione:

Il personale:

- assiste l'utente con cortesia, correttezza, competenza, disponibilità, imparzialità, riservatezza e senza discriminazione alcuna;
- garantisce l'accesso ai documenti, alle informazioni e ai servizi disponibili, nel rispetto dei tempi stabiliti nella carta.

L'utente:

- rispetta gli orari, le norme elementari della corretta convivenza civile, il divieto di fumare;
- è cortese, corretto e disponibile con il personale; è preciso e collaborativo nel fornire tutte le informazioni richieste.

Informare l'utente sulle procedure, sulle modalità e sulle tempistiche di erogazione dei servizi può evitare inutili dispendi di tempo.

Per ogni ulteriore eventuale informazione, i cittadini saranno i benvenuti nei nostri uffici.

Valutazione e aggiornamento della Carta

Ogni anno si elabora e si pubblica sul sito Internet del Comune di Cassino una Relazione sui risultati conseguiti nell'applicazione della Carta di qualità dei servizi, che riporti:

- le eventuali anomalie riscontrate nell'erogazione dei servizi e le azioni correttive intraprese;
- i più significativi scostamenti rispetto degli standard, con le relative cause ed azioni di miglioramento;
- l'esito dell'indagine di soddisfazione;
- i reclami presentati dagli utenti, ed accolti.

