



CITTÀ DI RAGUSA

<http://www.comune.ragusa.it>

SETTORE II – Pianificazione e Risorse Finanziarie.

C.so Italia, 72 – Tel. E fax 0932 676299- E-mail: info@comune.ragusa.gov.it

Approvata con atto della Giunta Municipale n.219 del 01.04.2019

CARTA DEI SERVIZI

Premessa

Per meglio rispondere alle esigenze degli utenti che si rivolgono al Comune di Ragusa, il Settore Pianificazione e Risorse Finanziarie si è dotata della presente “carta dei servizi”, quale strumento utile al fine di informare il pubblico sulle caratteristiche del servizio reso, sulla organizzazione degli uffici, sugli standards di qualità che si intendono offrire.

Tale documento rappresenta, inoltre, uno strumento di tutela per gli utenti che vogliono segnalare all'amministrazione proposte e suggerimenti sulla funzionalità degli uffici comunali, al fine di avvicinare sempre di più il comune ai suoi cittadini.

La “carta dei servizi” del Settore Pianificazione e Risorse Finanziarie è anche un atto che individua le responsabilità dell'ente, i relativi obblighi e risultati a favore dell'utenza.

Può esser quindi definita un impegno scritto tra l'amministrazione e i cittadini, predisposto e diffuso affinché entrambi prendano consapevolezza dei reciproci diritti ed obblighi.

Il fondamento normativo all'adozione della carta dei servizi si riscontra nell'art. 11 del decreto legislativo 30 luglio 1999 n. 286, così come modificato dal decreto legislativo del 27 ottobre 2009 n. 150, laddove prevede che: “ i servizi pubblici nazionali e locali sono erogati con modalità che promuovono il miglioramento della qualità e assicurano la tutela dei cittadini e degli utenti e la loro partecipazione, nelle forme, anche associative, riconosciute dalla legge, alle inerenti procedure di valutazione e definizione degli standard qualitativi.”

A tale disposizione deve aggiungersi quanto previsto dall'art. 101 del decreto legislativo 6 settembre 2005 n. 206 recante il codice del consumo, il quale stabilisce espressamente che: “ il rapporto di utenza deve svolgersi nel rispetto di standard di qualità predeterminati e adeguatamente resi pubblici.

Agli utenti è garantita, attraverso forme rappresentative, la partecipazione alle procedure di definizione e di valutazione degli standard di qualità previsti dalle leggi.

La legge stabilisce per determinati enti erogatori di servizi pubblici l'obbligo di adottare, attraverso specifici meccanismi di attuazione diversificati in relazione ai settori, apposite “carte dei servizi.”

I principi fondamentali

Il Settore Pianificazione e Risorse Finanziarie opera nel rispetto dei seguenti principi: eguaglianza e imparzialità, continuità, trasparenza, partecipazione, efficacia ed efficienza, valutazione e miglioramento della qualità.

Eguaglianza e imparzialità

Nello svolgimento dei propri compiti istituzionali, non può essere compiuta alcuna discriminazione per motivi riguardanti sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche.

Il settore Pianificazione e Risorse Finanziarie del Comune di Ragusa assicura un'erogazione dei propri servizi secondo criteri di uniformità, equità, imparzialità nel rispetto della normativa nazionale e comunitaria.

Continuità

L'erogazione dei servizi deve essere continua, regolare e senza interruzioni.

In caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio, devono essere adottate misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

Trasparenza

Il Servizio Finanziario garantisce un'adeguata trasparenza in merito al proprio operato.

L'utente ha diritto a una corretta informazione e di accedere agli atti formali che lo riguardano secondo le modalità disciplinate dalla legge n. 241/90 e ss.mm.ii. e dal regolamento comunale.

Ogni utente può produrre memorie e documenti, prospettare osservazioni, formulare suggerimenti e reclami, che sono esaminati secondo un iter predefinito ed ai quali viene dato riscontro in tempi certi.

Partecipazione

La partecipazione del cittadino alla prestazione dei servizi deve essere sempre garantita, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio, sia per favorire la collaborazione nei confronti dell'ente.

Il Settore Pianificazione e Risorse Finanziarie garantisce l'ascolto, l'elaborazione e, per quanto possibile, l'attuazione di quanto proposto e suggerito attraverso:

- indagini periodiche sulla soddisfazione dei cittadini e ricerche sul gradimento dei servizi erogati all'esterno;
- possibilità, per il cittadino, di esprimere valutazioni e osservazioni, finalizzati al miglioramento della qualità del servizio.

Il cittadino potrà esprimere le proprie valutazioni da inviare per posta ordinaria a: Comune di Ragusa – Settore II – Pianificazione e Risorse Finanziarie - Corso Italia n. 72 – 97100 Ragusa
ovvero tramite indirizzo e – mail: info@comune.ragusa.gov.it

Efficienza ed efficacia

Il personale addetto al settore Pianificazione e Risorse Finanziarie deve operare in maniera precisa e tempestiva alle richieste che pervengono dai cittadini avendo cura di fornire al cittadino tutte le informazioni necessarie; deve superare i meri obblighi collegati all'erogazione del servizio essenziale, riferendosi alla capacità di adeguamento ai diversi bisogni, alle aspettative ed alle relative richieste dell'utenza, in tutte le fasi del processo di erogazione del servizio.

Deve inoltre mettere a disposizione la sua preparazione professionale ottenuta attraverso la partecipazione a corsi di formazione e aggiornamento.

Miglioramento della qualità

Deve essere garantita la valutazione costante della qualità di tutti i servizi, sia a rilevanza esterna che interna all'ente.

I servizi offerti

Il Settore Pianificazione e Risorse Finanziarie è così articolato:

Dirigente : Dott.Giuseppe Sulsenti

Sede : Corso Italia 72 - Ragusa

n. tel. : 0932-676299

e-mail: g.sulsenti@comune.ragusa.gov.it

orario di ricevimento del pubblico

dal lunedì al venerdì dalle ore 12,00 alle ore 13,00;

Il Settore Pianificazione e Risorse Finanziarie del Comune di Ragusa svolge funzioni di gestione che consiste nella lavorazione degli atti relativi all'entrata, alla spesa corrente, alla spesa in conto capitale, determinazioni, deliberazioni, atti di liquidazione, emissione mandati di pagamento e reversali d'incasso, registrazione fatture fornitori e gestione della contabilità iva, predisposizione bilancio di previsione e pluriennale e relativi allegati, rendiconto della gestione finanziaria e certificazioni varie.

Il II Settore comprende e svolge attività dell'economato/provveditorato controllo, analisi e valutazione dell'andamento economico dei bilanci.

Standard di qualità

La Direzione si impegna ad osservare in tutte le sedi le norme in materia di sicurezza e prevenzione nei luoghi di lavoro, nonché ad adottare, nell'esecuzione dei servizi, tutte gli accorgimenti, le cautele e provvidenze necessarie a garantire la sicurezza e l'incolumità degli utenti e del personale.

Il settore Pianificazione e Risorse Finanziarie è altresì tenuto ad osservare tutte le prescrizioni contenute nelle norme volte a tutelare i dati personali e sensibili di chi si rapporta con l'amministrazione.

L'erogazione del servizio deve essere adeguato alla qualità e quantità delle prestazioni richieste, adottando i seguenti standard di qualità riferiti a:

1 - personale addetto, viene garantito: un comportamento improntato al rispetto della riservatezza, alla cortesia, alla disponibilità al dialogo e all'ascolto da parte di tutti gli addetti, secondo le loro specifiche competenze; la consulenza per le informazioni richieste dagli utenti, informazioni se il servizio non è erogato da tale struttura e sulle procedure per accedervi; il riconoscimento del personale addetto ai rapporti con l'utenza; la partecipazione a corsi formativi di aggiornamento.

2 - gestione del servizio , viene garantito: il rispetto degli orari di apertura degli uffici aperti al pubblico e una consulenza sulla procedura e sulla documentazione da produrre, sia di propria iniziativa, sia su richiesta dei cittadini.

3 - informazione all'utenza : il settore provvede a rendere consapevoli gli utenti, tramite il sito istituzionale e con i mezzi di diffusione dell'informazione ritenuti più opportuni, delle informazioni in merito a bandi/avvisi pubblici, nonché delle problematiche che in modo diretto o indiretto interagiscono con l'erogazione del servizio.

4 – suggerimenti dell'utenza : Il settore si impegna ad esaminare, con la massima attenzione e tempestività, tutti i suggerimenti, richieste d'informazione, eventuali reclami al fine di migliorare il funzionamento del servizio (si allega sotto la lettera "A" – istanza)

In ordine agli aspetti misurabili della qualità erogata si definiscono i seguenti standard di qualità valutati in funzione dell'organico del settore alla data di approvazione della carta:

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 implicano ricerche di archivio particolarmente	Istanza di parte	Provvedimento/ silenzio diniego	60 giorni

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
ail.....
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.....

complesse (L.241/90 e ss.mm.ii.)			
Autocertificazioni	Istanza di parte	Informazioni e modulistica	Al momento
Richiesta chiarimenti sull'applicazione della normativa vigente	Istanza di parte	Provvedimento	30 giorni

Validità ed aggiornamento della carta dei servizi: la presente carta dei servizi è soggetta a revisione qualora vengano a modificarsi gli elementi sopra descritti. Le future revisioni apportate alla carta saranno tempestivamente portate a conoscenza degli utenti attraverso il sito istituzionale.