Città di Lecce

Carta dei Servizi e Standard di Qualità

Settore 03

Servizio Economico e Finanziario, Partecipate

INDICE GENERALE

1. Cos'è la Carta dei servizi 3
2. Normativa che disciplina la Carta dei Servizi 3
3. Monitoraggio e valutazione della Carta dei servizi 4
4. Principi generali 4
5. Attività del Settore 5
6. Tabella degli Standard di qualità 10
7. Informazione, diritto di accesso e partecipazione dei cittadini 12
8. Rilevazione della soddisfazione degli utenti 13
9. Disagi dell'utente e risarcimento 13
10. Apprezzamenti, reclami, ricorsi 13

1. Cos'è la Carta dei servizi

La Carta di qualità dei servizi consente di 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.

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 previsto e richiesto, ad un eventuale indennizzo/rimborso forfetario, non avente carattere risarcitorio.

Gli standard dei procedimenti amministrativi coincidono con il termine di conclusione del procedimento.

Le Carte dei servizi del Comune di Lecce sono disponibili sul sito istituzionale dell'Ente: https://amministrazionetrasparente.comune.lecce.it/amministrazione-trasparente/servizi-erogati/carta-dei-servizi-e-standard-di-qualita/carta-dei-servizi.

2. Normativa che disciplina la Carta dei Servizi

Le Carte dei Servizi hanno una disciplina specifica di seguito riepilogata:
• Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27.01.1994 ("Principi sull'erogazione dei Servizi Pubblici");
• Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 11.10.1994 ("Direttiva sui principi per l'istituzione ed il funzionamento degli uffici per le relazioni con il pubblico");
• Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 19.05.1995 ("Prima individuazione dei settori di erogazione dei servizi pubblici ai fini della emanazione degli schemi generali di riferimento di Carte dei servizi");
• Decreto legislativo n. 286 del 30.07.1999, art. 11 "Qualità dei servizi pubblici e Carte dei servizi";
• Direttiva del Ministro della Funzione Pubblica del 24.03.2004 "Rilevazione della qualità percepita dai cittadini";
• Decreto Legislativo 27.10.2009, n. 150 "Ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni";
• L. 7.12.2012, n. 213 Conversione in legge, con modificazioni, del decreto-legge 10.10.2012, n. 174, recante disposizioni urgenti in materia di finanza e funzionamento degli enti territoriali, nonché ulteriori disposizioni in favore delle zone terremotate nel maggio 2012. Proroga di termine per l'esercizio di delega legislativa;
• "Regolamento dei controlli interni" approvato con Delibera di Consiglio Comunale n. 153 del 27/11/2020;
• Decreto legislativo n. 33 del 14.03.2013 "Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni" e ss.mm.ii..

3. Monitoraggio e valutazione della Carta dei servizi

La Carta dei servizi ha validità pluriennale e verrà periodicamente riesaminata ed aggiornata al fine di assicurare la sua costante corrispondenza con la realtà dell'organizzazione a cui essa fa riferimento.

Il Comune di Lecce misurerà il livello di soddisfazione degli utenti circa la qualità dei propri servizi; i risultati di tali misurazioni 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.

4. Principi generali

Nel rispetto della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 Gennaio 1994 e delle successive disposizioni legislative e normative di carattere integrativo, l'erogazione dei servizi da parte del Settore Economico Finanziario, Partecipate del Comune di Lecce avviene secondo i fondamentali principi di seguito riassunti:

Eguaglianza e Imparzialità

Il Settore Economico Finanziario, Partecipate del Comune di Lecce eroga il proprio servizio ispirandosi al principio di eguaglianza dei cittadini; le regole che disciplinano i rapporti con gli utenti e l'accesso ai servizi devono essere uguali per tutti.
Nessuna discriminazione nell'erogazione del servizio può essere compiuta per motivi riguardanti le condizioni personali e sociali quali sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche e sindacali.
Il Settore Economico Finanziario, Partecipate del Comune di Lecce si impegna, altresì, ad adottare tutte le iniziative necessarie per adeguare le modalità di prestazione del servizio alle esigenze degli utenti diversamente abili.

Continuità

Il Settore Economico Finanziario, Partecipate del Comune di Lecce si impegna ad offrire un servizio continuo, regolare e senza interruzioni, nell'ambito delle modalità organizzative interne. I casi di funzionamento irregolare sono disciplinati in modo da adottare misure volte ad arrecare il minor disagio possibile agli utenti.

Partecipazione

Il Settore Economico Finanziario, Partecipate del Comune di Lecce assicura la partecipazione del cittadino alla prestazione del servizio sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio, sia per sviluppare una fattiva collaborazione orientata al miglioramento costante del servizio stesso.
A questo scopo garantisce l'accesso alle informazioni e si impegna a dare ascolto al cittadino/utente accogliendo le sue segnalazioni e compiendo periodiche indagini sulla sua soddisfazione.

Efficacia ed Efficienza

Il Settore Economico Finanziario, Partecipate del Comune di Lecce agisce in modo da garantire l'efficienza e l'efficacia dei servizi offerti, intraprendendo interventi di miglioramento organizzativo e formazione delle risorse umane orientati al raggiungimento di tali obiettivi.
Inoltre, poiché la qualità del servizio erogato dal Settore Economico Finanziario, Partecipate del Comune di Lecce è in funzione della capacità di risposta ai bisogni del cittadino, altri principi determinanti sono:

- la **trasparenza**, intesa come possibilità di accesso diretto del cittadino alla documentazione;
- la **tempestività**, ottenuta mediante la definizione di standard temporali che ogni area operativa del Settore intende rispettare compatibilmente con le esigenze tecniche nel fornire risposte ai quesiti posti;
- la **capacità di comunicare**, intesa come disponibilità al confronto costante con la collettività, mediante il contatto diretto con gli operatori, reso possibile anche attraverso la fruibilità di strumenti immediati di interazione quale il rinnovato sito web.

Infine, la qualità del servizio offerto non può prescindere dalla **professionalità dei dipendenti e degli operatori del** Servizio Economico e Finanziario, Partecipate sono tenuti ad erogarlo. I diversi fattori che concorrono a creare un rapporto di fiducia e collaborazione col fruitore finale si basano su:

• capacità di mettersi in sintonia diretta con il cittadino/utente al fine di coglierne appieno bisogni e ricercare le possibili soluzioni ai problemi posti;

• presa in carico del problema del cittadino proponendosi come figura di riferimento dell'amministrazione comunale, al fine di dare una risposta concreta e completa allo stesso, rispondendo a bisogni ed aspettative che questi ripone nella struttura;

• modalità di rapporto basata sul rispetto reciproco, nei momenti di confronto con il cittadino, in modo da rappresentare un ruolo rassicurante e propositivo, nonché l'interfaccia tra il singolo e la pubblica amministrazione;

• competenza specifica, grazie alla conoscenza delle norme nazionali e locali, basate su un aggiornamento costante con formatori interni ed esterni, al fine di interpretare correttamente le frequenti modifiche che il quadro normativo subisce;

• conoscenza approfondita del territorio di competenza e della rete di servizi disponibili per essere in grado di orientare il cittadino alle risposte più appropriate ai propri bisogni;

• disponibilità al servizio, intesa come capacità di essere sempre pronti ad intervenire, se chiamati o di fronte a necessità della collettività, e di agire secondo una logica non individualistica, ma finalizzata al bene comune.

5. Attività del Settore

Servizi al cittadino – <u>Utenti interni</u>

Controlli finalizzati al rilascio del parere di regolarità contabile del Responsabile del Servizio finanziario su delibere di GC o di CC.

Il parere di regolarità contabile viene espresso sulle proposte di deliberazione sottoposte alla Giunta o al Consiglio che comportino spesa o riflessi diretti o indiretti alla situazione economico finanziaria o sul patrimonio dell'ente. L'eventuale ininfluenza del parere di regolarità contabile è valutata dal dirigente Finanziario, il quale dichiara "parere non dovuto" ai sensi dell'art. 4 comma 1 del REGOLAMENTO DI CONTABILITÀ E DI ECONOMATO. Il parere è espresso dal Dirigente Finanziario o dal Funzionario Responsabile incaricato di Elevata Qualificazione (E.Q.) nei limiti della delega di funzioni dirigenziali ad esso attribuita sulla proposta di provvedimento in corso di formazione.

Il parere di regolarità contabile è espresso con riguardo a:

1. l'osservanza delle disposizioni contabili previste nel TUEL e s.m.i.;
2. l'osservanza dei principi contabili generali ed applicati previsti dal D. Lgs. n. 118/2011 e s.m.i.;
3. l'osservanza di disposizioni contenute nel regolamento di contabilità;
4. l'osservanza delle procedure tipiche previste dall'ordinamento contabile e finanziario degli enti locali;
5. la regolarità della documentazione sotto l'aspetto contabile;
6. la disponibilità di stanziamento sul capitolo su cui l'iniziativa dovrebbe essere successivamente impegnata;

7. l’osservanza delle norme fiscali;
8. la regolarità della documentazione allegata;
9. ogni altra valutazione riferita agli aspetti economico-finanziari e patrimoniali del procedimento formativo dell’atto.

Il parere è espresso dal Dirigente Finanziario o dal Funzionario Responsabile incaricato di Elevata Qualificazione (E.Q.) nei limiti della delega di funzioni dirigenziali ad esso attribuita, di norma non oltre cinque giorni lavorativi dal ricevimento della proposta di deliberazione corredata dal parere di regolarità tecnica, compatibilmente con la complessità dell’atto e salvo che il provvedimento richieda modifiche o integrazioni da parte dei servizi proponenti.

Controllo contabile delle determine d’impegno e prenotazione di spesa.

Le determinazioni di impegno di spesa sono trasmesse al servizio finanziario contestualmente alla sottoscrizione digitale nel sistema informatizzato in uso all'ente e diventano esecutive dopo l’apposizione del visto di regolarità contabile attestante la copertura finanziaria da parte del Dirigente Finanziario o dal Funzionario Responsabile incaricato di Elevata Qualificazione (E.Q.) nei limiti della delega di funzioni dirigenziali ad esso attribuita, da rendersi nei successivi 5 giorni lavorativi. Qualora non fosse possibile rendere l’attestazione della copertura finanziaria, la determina viene restituita al servizio competente, con l’indicazione dei motivi ostativi. Nell’ambito del controllo contabile di cui all’art. 147-bis, comma 1, TUEL, il visto di regolarità contabile è apposto su qualsiasi determinazione del dirigente che determini riflessi diretti o indiretti sulla situazione economico finanziaria o sul patrimonio dell'ente entro gg.5 (cinque) dal ricevimento della stessa.

Il visto di regolarità contabile viene espresso, in generale, previa verifica del rispetto dell’ordinamento contabile degli enti locali, delle norme in materia di contabilità pubblica e delle norme del REGOLAMENTO DI CONTABILITÀ E DI ECONOMATO.

Sulle determinazioni che accertano l’entrata o impegnano la spesa il visto di regolarità contabile esprime la valutazione sulla legittimità dell’operazione finanziaria, sulla corretta imputazione, sull’esistenza del presupposto dal quale sorge l’obbligazione, la giusta imputazione al bilancio annuale o sulle annualità successive, coerente con il piano dei conti, l’osservanza delle norme fiscali; l’osservanza dei principi contabili generali ed applicati previsti dal D. Lgs. n. 118/2011 e s.m.i., la regolarità della documentazione allegata;

Sugli atti che comportano impegno di spesa il visto di regolarità contabile è espresso unitamente all’attestazione di copertura finanziaria. Nell’ambito del controllo contabile di cui all’art. 147-bis, comma 1, TUEL, l'attestazione della copertura finanziaria della spesa è apposta su qualsiasi determinazione che comporti impegno di spesa o prenotazione d'impegno a carico del bilancio;

Il visto di copertura finanziaria della spesa sugli atti di impegno definiti con determinazioni da parte dei soggetti abilitati (Dirigenti e/o Responsabili di E.Q.) è reso dal Dirigente Finanziario o dal Funzionario Responsabile incaricato di Elevata Qualificazione (E.Q.) nei limiti della delega di funzioni dirigenziali ad esso attribuita e riguarda:

a) l’esistenza della copertura finanziaria della spesa, come previsto nei commi successivi, sull’unità di bilancio e di P.E.G. individuato nell’atto di impegno;
b) lo stato di realizzazione degli accertamenti di entrata vincolata;
c) la competenza del dirigente proponente;
d) il rispetto degli equilibri finanziari complessivi della gestione e degli eventuali vincoli ulteriori di finanza pubblica.

Controllo contabile variazioni di bilancio/PEG di competenza del Responsabile Finanziario.

Il visto di regolarità contabile sulle variazioni di cui all'art. 175, comma 5-quater, TUEL - tiene alla compatibilità delle stesse con gli equilibri di bilancio e con le norme in materia di finanza pubblica, alla verifica di veridicità e compatibilità dei nuovi stanziamenti di entrata / di spesa del bilancio di previsione finanziario

Variazione di esigibilità di competenza del Responsabile del Servizio finanziario.

I responsabili della spesa comunicano al dirigente finanziario, entro il 10 dicembre, l'elenco degli accertamenti o degli impegni per cui è necessario provvedere a variazioni di esigibilità ai sensi dei commi b) ed e-bis) dell'art. 175, comma 5-quater, TUEL.

Il dirigente finanziario, verificata la sussistenza delle condizioni previste dall'all.4.2 d.lgs. n. 118/2011, approva tali variazioni in unico provvedimento entro il 31.12.

Tali variazioni, se necessario, possono essere richieste al medesimo Responsabile anche in corso d'anno.

I provvedimenti di variazione adottati dal dirigente finanziario di cui all'art. 175 comma 5 – quater lettere b) ed e-bis) del TUEL sono comunicati trimestralmente alla giunta attraverso comunicazione protocollata e trasmessa per il tramite del segretario generale contenente l'elenco descrittivo degli atti adottati.

Proposte deliberative di GC o CC (Bilancio di Previsione - DUP - Bilancio Consuntivo – Variazioni di Bilancio) pareri tecnico e contabile del Responsabile del Servizio finanziario e relativi allegati.

Si rinvia al REGOLAMENTO DI CONTABILITÀ :

- TITOLO II. PIANIFICAZIONE - PROGRAMMAZIONE – PREVISIONE
- TITOLO VI. LA RENDICONTAZIONE

Controllo contabile atti di liquidazione.

L'atto di liquidazione è trasmesso, esclusivamente tramite procedura informatica, al servizio finanziario, unitamente ai documenti giustificativi necessari per i riscontri e controlli amministrativi, contabili e fiscali (nota o fattura, contratti, disciplinari, DURC, attestazioni richieste ai fini della tracciabilità, attestazioni relative all'annualità in cui è avvenuta la prestazione o la fornitura, ed ogni altro documento che il servizio finanziario ritenesse necessario). Il personale appositamente individuato con atto di micro-organizzazione all'interno del servizio finanziario effettua, secondo i principi e le procedure della contabilità pubblica, i necessari controlli amministrativi, contabili e fiscali, verificando che:

- la spesa sia stata preventivamente autorizzata;
- la somma da liquidare rientri nei limiti dell'impegno e sia tuttora disponibile;
- i conteggi esposti siano esatti;
- la fattura o altro titolo di spesa sia regolare da punto di vista fiscale;
- siano indicati correttamente in fattura il numero e data della determinazione dirigenziale d'impegno di spesa.

Il visto di controllo e riscontro sugli atti di liquidazione è apposto digitalmente, di norma nel termine di 7 giorni lavorativi dal ricevimento dell'atto di liquidazione.

Si rinvia al regolamento di contabilità : Art. 32. La liquidazione

Emissione mandati di pagamento.

Con l'ordinazione il Dirigente Finanziario o il personale appositamente incaricato e delegato nell'ambito del servizio finanziario con la sottoscrizione dei mandati di pagamento ai sensi dell'art. 185 comma 2 TUEL ordina al tesoriere di pagare le somme liquidate: l'atto che contiene l'ordinazione è costituito dal mandato di pagamento.

Il mandato di pagamento viene sottoscritto dal dipendente di cat. C o D individuato ai sensi dell'art. 185 comma 2 TUEL, o dallo stesso dirigente, previa adozione dell'atto di liquidazione. L'elenco dei nominativi abilitati alla firma dei mandati è trasmesso al tesoriere.

Nei casi di scadenze immediate il dirigente Finanziario può richiedere, con apposita nota, il pagamento della somma al Tesoriere provvedendo alla regolarizzazione contabile con emissione degli ordinativi di pagamento sui relativi capitoli entro i successivi 15 giorni.

Di norma, dopo il 15 dicembre non sono emessi mandati di pagamento, ad esclusione di quelli riguardanti il pagamento delle retribuzioni, dei contributi previdenziali ed assistenziali, delle rate di ammortamento dei mutui, di imposte e tasse o di quelli relativi ai pagamenti aventi scadenza perentoria oltre il termine suddetto.

Accertamento delle Entrate.

Ai fini dell'accertamento il responsabile a cui è stata assegnata l'entrata con il Piano esecutivo di gestione, trasmette al Servizio Finanziario idonea documentazione comprovante la ragione del credito e/o costituente il titolo giuridico idoneo del diritto al credito. La trasmissione della documentazione avviene entro 5 giorni dal momento in cui si sono perfezionati tutti gli elementi costitutivi dell'accertamento con le seguenti modalità:

1. nel caso di entrate accertate con decreto regionale\ministeriale\enti pubblici\enti privati con determinazione del dirigente competente e contestuale trasmissione del decreto oggetto di accertamento;
2. nel caso di entrate oggetto di fatturazione attiva mediante determinazione trasmessa dal dirigente competente riportante il mese di riferimento della fatturazione, l'oggetto della fatturazione, l'importo complessivo fatturato e l'indicazione del capitolo di bilancio sul quale registrare l'accertamento;
3. nel caso di entrate accertate a seguito di contratti stipulati con terzi con determinazione del responsabile che ha sottoscritto il contratto e contestuale trasmissione di copia del contratto;
4. nel caso di entrate accertate a seguito di rimborsi mediante determinazione trasmessa dal dirigente competente;
5. nel caso di entrate derivanti da oneri di urbanizzazione/concessioni edilizie, Piano casa, monetizzazione parcheggi ecc. con determina, adottata mensilmente, del dirigente competente, da trasmettersi entro il quinto giorno del mese successivo;
6. nel caso di entrate derivanti da sanzioni al codice della strada, multe o ammende con determina, adottata mensilmente, del dirigente competente da trasmettersi entro il quinto giorno del mese successivo. Il dirigente competente, nel rispetto del Principio contabile applicato della contabilità finanziaria è tenuto a provvedere alla revisione dell'accertamento originario entro il 30 aprile di ogni anno per gli accertamenti relativi al primo trimestre, entro il 10 luglio di ogni anno per gli accertamenti relativi al primo semestre al fine degli adempimenti relativi alla salvaguardia degli equilibri di bilancio ed assestamento ed entro il 31 ottobre di ogni anno al fine dell'adozione della variazione di bilancio del 30 novembre. Entro il 31 gennaio dell'anno successivo verifica il complesso degli accertamenti dell'intero anno precedente. Per tali fini adotta apposite determinazioni dirigenziali;
7. nel caso di entrate derivanti dall'emissione di ruoli coattivi/ingiunzioni con determina del dirigente competente;
8. nel caso di entrate derivanti dall'accertamento di tributi si procede con determinazione del dirigente competente ad eccezione delle entrate accertate per cassa come da normativa;
9. le entrate derivanti da mutui, prestiti o altre operazioni creditizie sono accertate, previo atto di determinazione a contrattare, esclusivamente sulla base del relativo contratto stipulato con l'istituto mutuante;

10. per le entrate accertate per cassa si rinvia a quanto disposto nella parte relativa alla riscossione delle entrate;
11. nel caso di introiti relativi a spese non andate a buon fine l'accertamento è assunto d' ufficio previa comunicazione del servizio competente;
12. nel caso di introiti relativi a somme non di competenza dell'ente l'accertamento è assunto d'ufficio previa comunicazione del servizio competente;
13. nel caso di introiti di somme su capitoli di entrata afferenti le partite di giro l'accertamento è assunto d'ufficio previa comunicazione del servizio competente;
14. per tutte le entrate non espressamente previste nei punti precedenti l'accertamento è comunque assunto con determinazione dirigenziale a meno che la natura e l'imputazione dell'entrata non siano inequivocabilmente rilevabili dal versamento già effettuato

Servizio economale

Si rinvia al regolamento di contabilità : TITOLO XIII. L'UFFICIO ECONOMATO

Unità di Programmazione e Controllo sulle Società Partecipate

Le attività poste in essere dall'Unità di Programmazione e Controllo sulle Società Partecipate sono state definite nella D.G.C. n. 271 del 12/12/2019, di modifica delle D.G.C. n. 764 del 21/11/2017, in applicazione dell'art. 147-quater (Controlli sulle società partecipate non quotate) del D.lgs. n. 267/2000 e del CAPO IV – CONTROLLO SULLE SOCIETA' PARTECIPATE NON QUOTATE del Regolamento sui Controlli Interni approvato con Deliberazione di C.C. n. 1 del 11/01/2013 e da ultimo modificato con Deliberazione di C.C. n. 153 del 27/11/2020) nonché sul REGOLAMENTO SULL'IN HOUSE PROVIDING MEDIANTE CONTROLLO ANALOGO approvato con Deliberazione di C.C. n. 56 del 27/05/2022.

Carta dei servizi società Lupiae Servizi S.p.A.

https://www.lupiaeservizi.it/amministrazione/attivita/determine/item/determina-n-08-2020-approvazione-carta-dei-servizi-quinquennio-2019-2023

Carta dei servizi società SGM Società Gestione Multipla S.p.A.

https://sgmlecce.it/amministrazione-trasparente/servizi-erogati/carta-dei-servizi-e-standard-di-qualita

Ufficio Stipendi

L'Ufficio cura le attività che riguardano:

- le procedure per il pagamento del trattamento fondamentale e accessorio personale a tempo determinato e indeterminato (elaborazione buste paga e predisposizione relativi mandati e reversali);
- le procedure per il pagamento attività di funzione e/o gettoni presenza Amministratori Comunali (elaborazione buste paga e predisposizione relativi mandati e reversali);
- le procedure per il pagamento del trattamento economico relativo ai rapporti di collaborazione coordinata e continuativa (elaborazione buste paga e predisposizione relativi mandati e reversali);
- versamento delle trattenute previdenziali assistenziali ed erariali conseguenti al pagamento del trattamento economico del personale dipendente nonché delle indennità di funzione e gettoni di presenza degli Amministratori.

6. Tabella degli Standard di qualità

STANDARD DI QUALITA'

SETTORE ECONOMICO FINANZIARIO, Partecipate					
Ufficio	**Servizio all'utenza**	**Fattore**	**Indicatore**	**Standard**	**Rimborso**
Programmazione Economico finanziaria	Controllo contabile delle determine d'impegno e prenotazione di spesa	Velocità di risposta alle istanze	Numero di giorni necessari	5 giorni lavorativi dal ricevimento della documentazione	NO
Programmazione Economico finanziaria	Controllo contabile variazioni di bilancio/PEG di competenza del Responsabile Finanziario	Velocità di risposta alle istanze	Numero di giorni necessari	5 giorni lavorativi dal ricevimento della documentazione	NO
Programmazione Economico finanziaria	Variazione di esigibilità di competenza del Responsabile del Servizio finanziario	Velocità di risposta alle istanze	Numero di giorni necessari	5 giorni lavorativi dal ricevimento della documentazione	NO
Programmazione Economico finanziaria	Controlli finalizzati al rilascio del parere di regolarità contabile del Responsabile del Servizio finanziario su delibere di GC o di CC	Velocità di risposta alle istanze	Numero di giorni necessari	5 giorni lavorativi dal ricevimento della documentazione	NO
Programmazione	Proposte deliberative di GC o CC (Bilancio di Previsione - Bilancio Consuntivo – Variazioni di Bilancio) pareri tecnico e contabile del Responsabile del Servizio finanziario e relativi al- legati	Tempestività della proposta	Rispetto tempist	31.12 per il bilancio di previsione salvo proroghe nei termini di Legge 30.04 per il rendiconto, in	NO

Economico finanziaria			ica previst a	base alle necessità per le altre variazioni, salvo proroghe nei termini di Legge 31.07 DUP	
Gestione Fiscale e Finanziaria di parte corrente/in conto capitale	Controllo contabile atti di liquidazione	Tempestività della proposta	Rispett o tempist ica previst a	7 giorni lavorativi dal ricevimento dell'atto di liquidazione	NO
Gestione Fiscale e Finanziaria di parte corrente/in conto capitale	Emissione mandati di pagamento	Tempestività della proposta	Rispett o tempist ica previst a	immediata-mente dopo l'apposizione del visto di controllo sugli atti di liquida-zione e non oltre la scadenza dei termini di pagamento della fattura	NO
Entrate	Controllo contabile de-termine di accertamento di entrata	Tempestività della proposta	Rispett o tempist ica previst a	5 giorni dal ricevimento della determina	NO

Responsabile del Servizio finanziario o Posizione Organizzativa su delega di funzioni dirigenziali (In- teso come il firmata- rio degli ordinativi ex art. 184, comma 3, TUEL)	Emissione ordinativi di incasso	Tempestività della proposta	Rispetto tempistica prevista	entro 15 gg dalla comunicazione del capitolo di entrata e del relativo accertamento da parte del servizio competente	NO
Ufficio stipendi	Liquidazione primo stipendio	Velocità di risposta alle istanze	Numero di giorni necessari	Entro 45 gg. dall'assunzione	NO
Ufficio stipendi	Certificazioni stipendiali	Velocità di risposta alle istanze	Numero di giorni necessari	Entro 10 giorni	NO
Ufficio stipendi	Mandati di pagamento, reversali per stipendi	Velocità di risposta alle istanze	Numero di giorni necessari	30gg.	NO
Ufficio stipendi	Cessione 1/5 stipendio	Velocità di risposta alle istanze	Numero di giorni necessari	Entro 30 giorni	NO

7. Informazione, diritto di accesso e partecipazione dei cittadini

Il diritto all'informazione costituisce un principio fondamentale per consentire a tutti i cittadini di poter usufruire dei servizi offerti; il Settore Economico Finanziario, Partecipate del Comune di Lecce si impegna, quindi, a garantire ai cittadini la possibilità di individuare facilmente l'interlocutore cui esporre le proprie necessità, le modalità più consone per prendere contatto, le procedure da seguire per ottenere il servizio richiesto e quali documenti bisogna presentare e, infine, i tempi necessari per poter usufruire del servizio richiesto.

Ad ogni cittadino utente è inoltre garantita la tutela della privacy nel trattamento dei dati sensibili relativi alla persona e la possibilità di accedere alle informazioni che lo riguardano (caratteristiche tecniche, esiti delle verifiche, atti che disciplinano l'erogazione del servizio atteso).

Al fine di ottimizzare l'orientamento al servizio, inoltre, il Settore Economico Finanziario, Partecipate del Comune di Lecce si impegna a rispondere ai reclami ed alle segnalazioni provenienti dai cittadini, relative al mancato od inesatto adempimento delle proprie funzioni istituzionali.

Coloro che desiderano sporgere reclamo o fare una segnalazione devono mettere per iscritto le proprie riflessioni, corredate dai dati personali e dal proprio indirizzo, da inviare all'attenzione del Settore Economico Finanziario, Partecipate del Comune di Lecce, in uno dei seguenti modi:

- lettera indirizzata al Settore Economico Finanziario, Partecipate del Comune di Lecce, Viale Marche, 2 - 73100 Lecce
- PEC: protocollo@pec.comune.lecce.it

8. Rilevazione della soddisfazione degli utenti

Il monitoraggio della qualità delle prestazioni erogate costituisce lo strumento imprescindibile per valutare l'efficacia e l'efficienza dei servizi alla cittadinanza.
L'impegno alla misurazione e al controllo ha l'obiettivo di dare visibilità ai risultati raggiunti e garantire trasparenza del proprio modo di operare, attraverso la pubblicazione annuale degli esiti dell'attività.
Tutte le attività svolte dal Settore sono pianificate e finalizzate alla più ampia soddisfazione delle aspettative degli utenti, intendendo con questi sia i cittadini e le associazioni che li rappresentano, sia gli organi istituzionali coinvolti nei servizi di pubblica utilità (come gli organi di governo del Comune, gli altri Settori Comunali, le Forze dell'Ordine, le Istituzioni Locali).

9. Disagi dell'utente e risarcimento

Quando venga accertato il mancato rispetto degli impegni o l'utente non abbia potuto fruire di un proprio diritto o prestazione sancita in questa Carta, il Comune riconoscerà specifiche forme di risarcimento.

Il diritto al risarcimento sarà valutato dietro presentazione di segnalazione/richiesta da presentare a cura dell'utente.

10. Apprezzamenti, reclami, ricorsi

Le segnalazioni ed i reclami inerenti al servizio devono essere formulati in modo chiaro, preciso e dettagliato, con tutte le informazioni necessarie per l'individuazione del problema segnalato, per facilitarne l'accertamento. Non vengono tenute in considerazione segnalazioni anonime.

Devono avvenire:

- Con Posta Elettronica Certificata: protocollo@pec.comune.lecce.it -
- Con spedizione mediante servizio postale all'indirizzo: Comune di Lecce- Viale Marche, 2 73100 Lecce;
- in forma cartacea con consegna manuale presso: l'Ufficio Protocollo del Comune di Lecce – Palazzo Carafa;

Devono contenere:

Data;
Oggetto della segnalazione;
Generalità e modalità di reperimento del proponente;

Il Settore:

- svolge ogni possibile indagine in merito alla segnalazione;
- risponde mediante il Dirigente in forma scritta trasmessa anche all'U.R.P. (Ufficio Relazioni con il Pubblico);
    - interviene in modo tempestivo nel caso in cui il reclamo evidenzi un effettivo mancato rispetto degli impegni assunti.
    - qualora la particolare complessità della segnalazione richieda tempi più lunghi per la definizione, nei termini sopra indicati, ne dà comunicazione motivata al segnalante, nonché all'U.R.P. (Ufficio Relazioni con il Pubblico).

Impegni di qualità	Condizioni garantite	Standard di qualità
Accettazione segnalazioni/reclami	Risposte alle segnalazioni/reclami	Entro 30 gg. dal ricevimento

Le forme risarcitorie previste da questa Carta dei Servizi saranno commisurate al disservizio subito dal cittadino e saranno valutate insindacabilmente dal Dirigente competente.

Le tipologie di risarcimento sono:

- da n. 1 a n. 50 gratuità di parcheggio giornaliero nei parcheggi di interscambio cittadini;
- da n. 1 a n. 50 gratuità di corse del trasporto pubblico urbano.