

# STANDARD DI QUALITA' SERVIZIO FINANZIARIO



Comune di SANT'AGNELLO

---

## SOMMARIO

<b>1. INTRODUZIONE .....</b>	<b>2</b>
1.1 Le caratteristiche del documento .....	2
1.2. I principi fondamentali del documento .....	3
<b>2. IL SERVIZIO .....</b>	<b>4</b>
2.1 Caratteristiche del Servizio finanziario .....	4
2.2 I servizi che vi offriamo .....	5
Gestione bilancio .....	5
Investimenti .....	6
Liquidazione e mandati.....	6
Servizio fiscale.....	6
Provveditorato / Acquisti / Economato .....	6
Paghe e stipendi.....	7
<b>3 Gli standard e gli impegni di qualità.....</b>	<b>7</b>
3.1 Gli standard.....	8
3.2 Gli impegni .....	9
<b>4. RAPPORTI CON I CITTADINI.....</b>	<b>10</b>
4.1 L’informazione e l’ascolto .....	10
4.2 Suggerimenti e Reclami .....	10
<b>5. INFORMAZIONI UTILI .....</b>	<b>11</b>
5.1 Recapiti ed orari da ricordare.....	11

## 1. INTRODUZIONE

### 1.1 LE CARATTERISTICHE DEL DOCUMENTO

#### **Il documento**

Per meglio rispondere alle esigenze degli utenti che si rivolgono al Comune di Sant'Agnello, l'Unità Economico - Finanziaria si è dotata del presente documento 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.

Il documento predisposto dal Servizio Finanziario è anche un atto che individua le responsabilità dell'ente, i relativi obblighi e risultati a favore dell'utenza.

Può esser quindi definito 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 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."

Infine deve essere menzionato il decreto legislativo 20 dicembre 2009 n. 198, in tema di ricorso per l'efficienza delle amministrazioni e dei concessionari di servizi pubblici, dove è previsto il ricorso conseguente alla lesione di interessi giuridicamente rilevanti per una pluralità di utenti, provocata dalla violazione di standard qualitativi ed economici - così come degli obblighi contenuti nelle carte di servizi oppure dalla violazione di termini o dalla mancata emanazione di atti amministrativi generali.

## 1.2. I PRINCIPI FONDAMENTALI DEL DOCUMENTO

Il Servizio Finanziario del Comune di Sant’Agnello garantisce a tutti i cittadini i seguenti diritti ritenendo che la reciproca collaborazione potrà garantire il miglioramento continuo del livello del servizio.

Il servizio viene prestato nel rispetto di tutti i principi previsti dalla “Direttiva” precedentemente citata, più precisamente:

### ***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 Servizio Finanziario del Comune di Sant’Agnello 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.

### ***Chiarezza e 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 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 Servizio Finanziario 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 Sant’Agnello – IV unità Economico – Finanziaria – Piazza Matteotti 24 – 80065 - Sant’Agnello (NA)

ovvero tramite indirizzo e – mail: [ragioneria.santagnello@asmepec.it](mailto:ragioneria.santagnello@asmepec.it)

***Efficacia ed efficienza***

Il personale addetto al servizio servizi finanziari deve operare in maniera precisa e tempestiva alla richiesta 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.

**2. IL SERVIZIO****2.1 CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO FINANZIARIO**

Il Servizio Finanziario è collocato all'interno della IV unità organizzativa - Area Finanziaria – Tributi – Economato – Paghe e stipendi - e svolge funzioni di carattere economico inerenti il personale dipendente a tempo determinato ed indeterminato nonché attività istituzionalmente assegnate.

Il Servizio finanziario è preposto all'esercizio delle funzioni di coordinamento e di gestione dell'attività finanziaria dell'Ente, in particolare: alla predisposizione degli atti di programmazione annuale e pluriennale; alla rilevazione e dimostrazione dei risultati di gestione; alla gestione del bilancio riferita alle entrate e alle spese; alla rilevazione contabile delle riscossioni, delle liquidazioni e dei pagamenti; alla gestione dei rapporti con il Tesoriere dell'Ente e con gli altri agenti contabili; alla gestione dei rapporti con enti, società, istituzioni, organismi controllati e partecipati dal Comune; alle attività di supporto all'organo di revisione economico-finanziario; al finanziamento degli investimenti; al controllo e salvaguardia degli equilibri di bilancio ed, infine, alla tenuta dello stato patrimoniale e della contabilità fiscale.

Svolge funzioni di ordinaria gestione consistenti 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.

## 2.2 I SERVIZI CHE VI OFFRIAMO

Il settore svolge le seguenti attività:

- Gestione bilancio
- Investimenti
- Liquidazione e mandati
- Servizio fiscale
- Provveditorato / Acquisti / Economato
- Paghe e stipendi

### GESTIONE BILANCIO

Le principali attività svolte sono le seguenti:

- 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;
- Accertamenti delle entrate sulla base delle comunicazioni degli incassi da parte della Tesoreria e delle disposizioni degli uffici competenti;
- Emissione delle reversali d'incasso;
- 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;
- Assistenza compilazione rendiconti;
- Predisposizione dei documenti relativi al rispetto dei vincoli di finanza pubblica;
- Gestione conti correnti postali.
- Adempimento obblighi di pubblicità, trasparenza, pubblicazione e diffusione di informazioni dell'U.O.;
- Adempimenti relativi al PEG, Pdo, PdP 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;
- Adempimenti relativi alla redazione del Bilancio consolidato.

---

## INVESTIMENTI

Le principali attività svolte sono le seguenti:

- Gestione richiesta ed erogazione mutui;
- Gestione delibere, determinazioni e liquidazioni relative agli investimenti;
- Adempimento obblighi di pubblicità, trasparenza, pubblicazione e diffusione di informazioni dell'U.O.

---

## LIQUIDAZIONE E MANDATI

Le principali attività svolte sono le seguenti:

- Emissione dei mandati di pagamento;
- Gestione dei mandati di pagamento e delle reversali di incasso nei rapporti con il tesoriere;
- Verifica periodica di cassa;
- Controllo sugli atti di liquidazione;
- Registrazione e successivo smistamento delle fatture passive;
- Tenuta della contabilità dei fornitori;
- Gestione Utenze e Pulizie Uffici Comunali;
- Adempimento obblighi di pubblicità, trasparenza, pubblicazione e diffusione di informazioni dell'U.O.;
- Adempimenti relativi alla ricezione, smistamento, archiviazione delle fatture elettroniche.

---

## SERVIZIO FISCALE

Le principali attività svolte sono le seguenti:

- Redazione certificati al bilancio di previsione e conto consuntivo da inviare al Ministero dell'Interno;
- Gestione pagamento rate mutui;
- Tenuta dei registri Iva
- Gestione Irap (Imposta regionale sulle attività produttive)
- Compilazione dichiarazioni Iva e Irap;
- Certificazione delle ritenute Irpef sulle prestazioni di terzi e compilazione Mod.770;
- Gestione problematiche fiscali;
- Adempimento obblighi di pubblicità, trasparenza, pubblicazione e diffusione di informazioni dell'U.O.
- Gestione piattaforma elettronica per la certificazione dei crediti sul sito del MEF.

---

## PROVVEDITORATO / ACQUISTI / ECONOMATO

Le principali attività svolte sono le seguenti:

- 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;
- Servizio di cassa comunale;
- Gestione della cassa per le anticipazioni relative ad acquisti minuti e spese urgenti;

- Gestione inventario beni mobili;
- Adempimento obblighi di pubblicità, trasparenza, pubblicazione e diffusione di informazioni dell'U.O.

---

## PAGHE E STIPENDI

Le principali attività svolte sono le seguenti:

- Elaborazione mensile delle buste paga ai dipendenti;
- Elaborazione mensile delle buste paga agli Amministratori Comunali;
- Predisposizione e trasmissione modello F24 EP;
- Predisposizione e trasmissione modello Uniemens;
- Rapporti con gli Enti (INPS , INAIL, Agenzia Entrate) per le attività relative alla gestione del personale;
- Cessioni del quinto – versamenti trattenute buste paga
- Certificazioni uniche
- Gestione economica del personale (detrazioni, assegni familiari, bonus D.L. 66/2014)

## 3 GLI STANDARD E GLI IMPEGNI DI QUALITÀ

Per garantire una buona erogazione di servizi, il Servizio Finanziario 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 .

Quando lo standard garantito non viene rispettato, gli utenti possono presentare reclamo in base alle modalità proposte nel capitolo “I rapporti con i cittadini” .

Il personale si impegna a garantire la correttezza, la completezza e la chiarezza delle informazioni fornite allo sportello, telefonicamente e sul sito Internet; le medesime caratteristiche sono garantite anche nella modulistica distribuita presso gli uffici stessi e disponibile sul sito.

Gli addetti operano con la massima cortesia e disponibilità all'ascolto degli utenti con l'impegno di agevolare questi ultimi nell'adempimento degli obblighi tributari e nell'esercizio dei diritti loro riconosciuti dalla legge o dai regolamenti.

L'orario di apertura al pubblico degli uffici è articolato in modo da consentire la più ampia soddisfazione possibile delle esigenze dell'utenza instaurando un rapporto di collaborazione che tenga conto del fattore “tempo”, inteso come “tempo a disposizione” del cittadino per usufruire dei servizi disponibili.

Gli standard di qualità proposti nei relativi valori previsti potranno essere aggiornati e migliorati progressivamente negli anni successivi, le eventuali modifiche saranno comunicate nelle schede integrative periodiche.



La soddisfazione dei cittadini viene inoltre rilevata tramite un questionario di gradimento appositamente predisposto, che ogni utente può compilare.

Il questionario prevede un livello rapido di risposta: Molto soddisfacente – Soddisfacente – Abbastanza soddisfacente – Per nulla soddisfacente, che consente di esprimere un giudizio più dettagliato sul servizio rilevato e sulla professionalità degli operatori.

A fine anno, il servizio predispone un report dove vengono pubblicati i risultati dell'indagine sulla soddisfazione dei cittadini, con evidenziate le criticità e le aree di miglioramento.

### 3.1 GLI STANDARD

Di seguito si riportano i servizi offerti per evidenziare, per ognuno di essi, gli standard garantiti.

ATTIVITÀ/PRODOTTO	DESCRIZIONE DELLO STANDARD	VALORE PREVISTO
<b>Pagamento dei fornitori dell'Ente</b>	Termine di pagamento delle fatture e prestazioni decorrenti dalla data di trasmissione dei documenti alla IV unità	15 giorni
<b>Apposizione del visto di regolarità contabile e di copertura finanziaria su determinazioni dirigenziali</b>	Tempo che intercorre tra il ricevimento sulla scrivania elettronica del Responsabile e l'apposizione del visto	5 giorni
<b>Apposizione del visto di regolarità contabile su proposte di delibere di Giunta e Consiglio</b>	Tempo che intercorre tra il ricevimento sulla scrivania elettronica del Responsabile e l'apposizione del visto	5 giorni
<b>Predisposizione modelli di pagamento F24 EP</b>	Tempo prima della scadenza di legge	48 ore
<b>Pianificazione appuntamenti</b>	Tempo intercorrente tra la richiesta e l'incontro	entro 15 giorni

### 3.2 GLI IMPEGNI

Di seguito si riportano gli impegni che l'ufficio Tributi intende garantire nei confronti dell'utente.

<p><b>IMPEGNO 1: STANDARD DI QUALITA'</b></p>	<p>Il servizio servizio finanziario 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.</p> <p>Il servizio finanziario 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.</p> <p>L'erogazione del servizio deve essere adeguato alla qualità e quantità delle prestazioni richieste</p>
<p><b>IMPEGNO 2: PERSONALE ADDETTO</b></p>	<p>Il personale del Servizio Finanziario è costantemente aggiornato e preparato sulle novità più importanti in materia contabile, fiscale e consulenza del lavoro, partecipa a corsi di aggiornamento periodici. Resta a disposizione del cittadino con professionalità e competenza, per qualsiasi richiesta di informazioni.</p> <p>Viene garantito:</p> <p>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;</p> <p>la consulenza per le informazioni richieste dagli utenti, informazioni se il servizio non è erogato da tale struttura e sulle procedure per accedervi;</p>
<p><b>IMPEGNO 3: POSSIBILITA' DI SCEGLIERE TRA DIVERSE MODALITA' DI PAGAMENTO</b></p>	<p>Il Comune di Sant'Agnello si impegna affinché possa essere fornita agli utenti la possibilità di usufruire di servizi on line, con accesso riservato sul sito web del Comune (ad esempio: pagamenti e compilazione modelli) con particolare riferimento al servizio PAGO PA usufruibile attraverso il collegamento telematico Linkmate</p>
<p><b>IMPEGNO 4: MIGLIORAMENTO CONDIZIONI DI RICEVIMENTO</b></p>	<p>Il Comune di Sant'Agnello si pone l'obiettivo del miglioramento continuo dei luoghi di ricevimento al pubblico: rispetto della privacy, del comfort e della</p>

	sicurezza
<b>IMPEGNO 5: FLESSIBILITA' DELL'ORARIO DI SERVIZIO</b>	Il Servizio Finanziario garantisce la flessibilità alle esigenze dell'utenza, attraverso orari di apertura in fasce pomeridiane ed appuntamenti anche al fuori dell'apertura ordinaria del servizio. Inoltre, si propone di razionalizzare i tempi di ricevimento al pubblico in funzione delle esigenze dell'utenza
<b>IMPEGNO 6: PUNTO DI RACCOLTA SUGGERIMENTI</b>	Il Comune di Sant'Agnello si propone l'istituzione di un punto d'ascolto e di raccolta di suggerimenti e di reclami degli utenti del Servizio Finanziario

#### 4. RAPPORTI CON I CITTADINI

##### 4.1 L'INFORMAZIONE E L'ASCOLTO

Per consentire il miglioramento continuo della qualità e per incentivare la capacità di dialogo e di relazione tra chi eroga il servizio e chi lo riceve, il Servizio Finanziario istituisce diverse forme di ascolto del Cittadino/contribuente:

- 1) Rilevazioni di soddisfazione dell'utenza attraverso la somministrazione di questionari di gradimento. Periodicamente si svolgerà almeno una rilevazione per verificare il gradimento del servizio presso l'utenza;
- 2) analisi dei suggerimenti, delle segnalazioni e delle opinioni giunte all'Ufficio;
- 3) verifica delle situazioni in cui non vengono rispettati gli standard promessi (cosiddette non-conformità) contenuti in questo documento.

##### 4.2 SUGGERIMENTI E RECLAMI

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

Il reclamo deve essere formulato in forma precisa, per iscritto e con tutte le informazioni necessarie per individuare il problema e facilitare l'accertamento di quanto segnalato. L'utente può utilizzare il modello apposito reperibile sul sito/presso l'ufficio.

I reclami possono essere inviati al Responsabile della IV unità organizzativa - Area Finanziaria – Tributi – Economato – Paghe e stipendi - del Comune di Sant’Agnello – Piazza G. Matteotti 24 – 80065 Sant’Agnello (NA) per posta o via posta elettronica all’indirizzo

e-mail: [segreteria.santagnello@asmepec.it](mailto:segreteria.santagnello@asmepec.it)

Entro 30 giorni verrà fornita risposta scritta al reclamo. Nel caso di particolari richieste che comportino una approfondita analisi, entro i predetti giorni sarà comunque inoltrata al cittadino una lettera nella quale si spiegano le ragioni della necessità di proroga per l’espletamento dell’intera pratica o si chiedono eventuali informazioni integrative.

## 5. INFORMAZIONI UTILI

### 5.1 RECAPITI ED ORARI DA RICORDARE

**Il Servizio Finanziario si trova al terzo piano nella sede Comunale posta in Sant’Agnello in Piazza G. Matteotti 24.**

I giorni e gli orari di apertura sono i seguenti:

**LUNEDI’:** dalle ore 09.30 alle ore 13.00

**MARTEDI:** dalle ore 16.00 alle ore 18.00

**MERCOLEDI’:** dalle ore 09.30 alle ore 13.00

**GIOVEDI:** dalle ore 16.00 alle ore 18.00

**VENERDI’:** dalle ore 09.30 alle ore 13.00

I recapiti telefonici degli Uffici Comunali sono i seguenti:

• Ufficio del Funzionario Responsabile (Mariano Aversa):  
081-5332225

- **Ufficio Tributi: 081-5332243 / 081-5332224**

Dipendenti assegnati:

Vincenzo Guerriero

Umberto Cristadoro

- **Ufficio Ragioneria: 081-5332243 / 081-5332227**

Dipendenti assegnati:

Alessandra Starita

Maria Veniero

Teresa Gargiulo

**- Ufficio Economato-Provveditorato: 081-5332226**

Dipendenti assegnati:

Maria Giuseppa Aiello

**E-mail utili**

Ufficio Funzionario responsabile	<b>ragioneria.santagnello@asmepec.it</b>
Ufficio Tributi	<b>tributi.santagnello@asmepec.it</b>
Ufficio Economato	<b>economato.santagnello@asmepec.it</b>
reclami e suggerimenti	<b>segreteria.santagnello@asmepec.it</b>