

## CARTA DEI SERVIZI SERVIZIO FINANZE E BILANCIO

### 1. VALIDITÀ E FINALITÀ DELLA CARTA

La Carta dei Servizi è il mezzo attraverso il quale qualsiasi soggetto che eroga un servizio pubblico individua gli standard della propria prestazione, dichiarando i propri obiettivi e riconoscendo specifici diritti in capo al cittadino, utente, consumatore. Attraverso la Carta dei Servizi i soggetti erogatori di servizi pubblici si impegnano, dunque, a rispettare determinati standard qualitativi e quantitativi, con l'intento di monitorare e migliorare le modalità di fornitura e somministrazione." (Direttiva Presidente Consiglio dei ministri 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici").

Il principio ispiratore della Carta dei Servizi è quello di tutelare il cittadino, mettendolo in condizione di conoscere ed accedere agevolmente ai pubblici servizi, erogati in un'ottica di trasparenza, imparzialità ed eguaglianza.

In particolare, la Carta:

- ✓ chiarisce diritti e doveri dell'ente nel fornire i servizi ai cittadini, e diritti e opportunità dei cittadini stessi, informandoli sui soggetti cui rivolgersi in caso di lamentato scostamento rispetto a quanto previsto dalla presente Carta dei Servizi e/o dalle normative poste a salvaguardia dei diritti degli utenti del servizio;
- ✓ presenta ai cittadini tutte le opportunità e i servizi presenti per facilitarne l'accesso e la fruizione;
- ✓ fissa gli standard di qualità dei servizi e fornisce ai cittadini le informazioni e gli strumenti necessari per verificarne il rispetto, nel rispetto delle competenze poste in capo alle Associazioni di cui all'art. 2, comma 461, L. 244/2007;
- ✓ individua gli obiettivi di miglioramento e indica come verificarne il raggiungimento;
- ✓ si propone di costituire un "patto" concreto, basato sulla reciproca e leale collaborazione, ponendo le basi e le regole per un nuovo rapporto tra la Provincia, il gestore/concessionario del Servizio ed i Cittadini/Utenti in fase di erogazione dei servizi provinciali.

La presente Carta è affissa in appositi spazi all'interno degli uffici provinciali e verrà pubblicata sul sito Internet [www.provincia.aretzo.it](http://www.provincia.aretzo.it) alla pagina .....

La Carta ha validità pluriennale ed essendo uno strumento dinamico, viene periodicamente riesaminata ed aggiornata, in caso di modificazione della normativa, di nuove esigenze di servizio o per accogliere suggerimenti e osservazioni degli utenti, per essere sempre attuale ed in linea con le indicazioni che deriveranno dalla sua applicazione al fine di assicurare la costante corrispondenza fra la Carta dei Servizi e la realtà dell'organizzazione a cui essa fa riferimento.

L'art. 19-bis del d.lgs. 150/2009 stabilisce che ciascuna Amministrazione adotta sistemi di rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti e dei cittadini in relazione alle attività ed ai servizi erogati, favorendo ogni più ampia forma di partecipazione e collaborazione dei destinatari dei servizi. La Carta garantisce la partecipazione dei cittadini nel processo di valutazione e sui compiti e le responsabilità del Nucleo di valutazione delle performance. È riconosciuto grande rilievo all'intervento dei cittadini o di altri utenti finali, quali attori del sistema di misurazione e valutazione, per cui diventa imprescindibile attivare i necessari presidi organizzativi, informativi e informatici, in grado di captare il grado di soddisfazione nel momento in cui l'interazione con le strutture amministrative dell'ente si realizza. Il Nucleo di valutazione, indi, verifica l'effettiva adozione dei predetti sistemi di rilevazione, assicura la pubblicazione dei risultati in forma chiara e comprensibile e ne tiene conto ai fini della valutazione della performance organizzativa dell'Amministrazione e, in particolare, ai fini della validazione della Relazione sulla performance di cui all'art. 14, comma 4, lett. c) del d.lgs. 150/2009.

In questa dimensione confluiscono gli indicatori che misurano il livello di soddisfazione dell'utenza mediante l'esito delle indagini di gradimento e gli indicatori connessi alla partecipazione della cittadinanza alla progettazione delle attività e dei servizi.

L'output del modello sarà il Piano della Qualità dei Servizi dell'Ente, un sistema di monitoraggio della qualità dei Servizi a 360° che faccia funzione di raccordo rispetto alle Carte dei Servizi. Esso sarà articolato in una scheda per ogni Servizio accompagnata da una serie di indicatori che ne monitorano le dimensioni qualitative e di efficacia/efficienza, rispetto a cui interrogare anche i beneficiari del servizio stesso. Il Piano andrebbe a rappresentare un contenitore unico per l'Ente (Carta dei Servizi dell'Ente) con una maggiore attenzione al monitoraggio degli indicatori per verificare l'effettiva attuazione delle carte stesse.

Lo scopo del monitoraggio, ciò che dà il significato ultimo alla valutazione partecipativa, è quello di consentire un miglioramento continuo dei servizi erogati in modo da apportare valore pubblico.

Per valutare il grado di raggiungimento dei risultati, il Nucleo acquisisce i dati relativi agli ambiti di cui sopra tramite la struttura di supporto al controllo di gestione ed esprime il giudizio sugli ambiti proposti assegnando il punteggio ad esso corrispondente.

Per ciascuna scheda, in base al raggiungimento del target prefissato viene assegnata una percentuale di raggiungimento (Po) secondo il seguente schema:

| Fascia | Raggiungimento    | % Raggiungimento (Pr) |
|--------|-------------------|-----------------------|
| 1      | Raggiunto al 100% | 100%                  |
| 2      | Raggiunto al 75%  | 75%                   |
| 3      | Raggiunto al 50%  | 50%                   |
| 4      | Non raggiunto     | 0%                    |

## 2. NORMATIVA DI RIFERIMENTO

Le principali norme di riferimento su cui è fondata la presente Carta dei Servizi della Provincia di Arezzo sono

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri del 27 gennaio 1994, ad oggetto "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici";
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri dell'11 ottobre 1994, ad oggetto "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, ad oggetto "Prima individuazione dei settori di erogazione dei servizi pubblici ai fini della emanazione degli schemi generali di riferimento di Carte dei servizi";
- Legge n. 150 del 07 giugno 2000 ad oggetto "Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni";
- Direttiva del Ministro della Funzione Pubblica del 24 marzo 2004 ad oggetto "Rilevazione della qualità percepita dai cittadini";
- Direttiva del Ministro della Funzione Pubblica del 19 dicembre 2006 ad oggetto "Direttiva del Ministro per le riforme e le innovazioni nella pubblica amministrazione per una pubblica amministrazione di qualità";
- Legge 24 dicembre 2007 n. 244 ad oggetto "Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (legge finanziaria 2008)" - art. 2 c. 461- "Carta della Qualità dei servizi";
- L'Accordo del 26 settembre 2013, approvato in sede di Conferenza unificata sulle linee guida per i servizi pubblici locali;
- D.lgs. 27 ottobre 2009, n. 150 ad oggetto "Attuazione della legge 4 marzo 2009, n. 15 in materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni", come modificato dal d.lgs. 25 maggio 2017, n. 74, in particolare:
  - l'art. 7, comma 2, lett. c) secondo cui la funzione di misurazione e valutazione delle performance è svolta: dai cittadini o dagli altri utenti finali in rapporto alla qualità dei servizi resi

- dall'amministrazione, partecipando alla valutazione della performance organizzativa dell'amministrazione, secondo quanto stabilito dagli articoli 8 e 19-bis;
- l'art. 8, comma 1, lett. e), secondo cui il sistema di misurazione e valutazione della performance organizzativa concerne lo sviluppo qualitativo e quantitativo delle relazioni con i cittadini, i soggetti interessati, gli utenti e i destinatari dei servizi, anche attraverso lo sviluppo di forme di partecipazione e collaborazione;
  - ⊖ l'art. 19-bis sulla partecipazione dei cittadini e degli altri utenti finali al processo di misurazione delle
- D. Lgs. 14 marzo 2013 n. 33 ad oggetto "Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni", art. 32 c. 1 "Obblighi di pubblicazione concernenti i servizi erogati";
  - D.P.R. 16 aprile 2013, n. 62 e successive modifiche ed integrazioni, ad oggetto "Regolamento recante codice di comportamento dei dipendenti pubblici a norma dell'articolo 54 del decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165" art. 12 "Rapporti con il pubblico";
  - Codice di comportamento della Provincia di Arezzo;
  - Decreto n. 64 del 16 giugno 2023, recante ad oggetto: APPROVAZIONE DEL PIANO INTEGRATO DI ATTIVITÀ E ORGANIZZAZIONE (P.I.A.O.) 2023-2025, AI SENSI DELL'ART. 6 DEL D.L. N. 80/2021, CONVERTITO CON MODIFICAZIONI IN LEGGE N. 113/2021, con il quale, tra l'altro, è stato aggiornato, il Sistema di misurazione e valutazione della performance.

### 3. PRINCIPI FONDAMENTALI

Nella redazione della Carta dei Servizi sono state recepite le indicazioni e i principi fondamentali previsti dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri del 27 gennaio 1994 ai quali deve essere uniformata l'erogazione dei servizi.

#### ❖ Eguaglianza

Il servizio è erogato nel rispetto del principio di eguaglianza dei diritti degli utenti senza discriminazione di genere e orientamento di genere, lingua, nazionalità, religione e opinione politica. Viene garantita la parità di trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato, tra le diverse sedi di erogazione del servizio all'utenza e tra le diverse categorie e fasce d'utenza.

#### ❖ Imparzialità

Il servizio è erogato secondo criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità nei confronti dei cittadini.

#### ❖ Continuità

Il servizio è erogato con continuità e regolarità con le modalità e gli orari stabiliti con disposizioni del dirigente competente.

#### ❖ Partecipazione, informazione e trasparenza

Le informazioni fornite sui procedimenti amministrativi, sull'erogazione dei servizi e sul funzionamento delle attività sono corrette e trasparenti. Sono tutelati i diritti di partecipazione e l'accesso alle informazioni, secondo le disposizioni sulla trasparenza dell'attività amministrativa. L'utente può produrre memorie o documenti, formulare osservazioni, reclami, suggerimenti per il miglioramento del servizio.

L'Ufficio Finanze e Bilancio assicura immediata risposta ai cittadini in merito a quesiti, proposte e reclami.

#### ❖ Efficienza ed efficacia

Il servizio è erogato in modo da garantire l'efficienza e l'efficacia delle prestazioni rese, secondo un percorso di rinnovamento e miglioramento costante delle procedure e degli standard qualitativi.

#### ❖ Tutela dei dati personali

Viene garantita la tutela dei dati personali dei cittadini in ottemperanza al GDPR.

#### ❖ Cortesia

Il comportamento degli addetti è improntato a criteri di cortesia, di rispetto e di prossimità verso le esigenze dei cittadini.

#### **4. PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO**

Il Servizio Finanze e Bilancio svolge le seguenti funzioni:

##### **Relazione di inizio e di fine mandato**

Redatta da province e comuni ai sensi dell'articolo 4-bis del decreto legislativo 6 settembre 2011, n. 149, per descrivere la situazione economico- finanziaria dell'ente e la misura dell'indebitamento all'inizio e alla fine del mandato amministrativo.

##### **DUP: redazione parte contenente dati finanziari e risorse.**

##### **Predisposizione del Bilancio di Previsione.**

Predisposizione degli stanziamenti di bilancio relativi alle entrate e alle uscite del triennio successivo.

In seguito alla riforma Delrio risulta necessaria, per arrivare all'approvazione del Bilancio, la predisposizione di una sequenza di provvedimenti:

- a) Decreto del Presidente che approva lo Schema di Bilancio;
- b) Delibera di adozione da parte del Consiglio;
- c) Delibera dell'Assemblea dei Sindaci per il suo parere;
- d) Delibera del Consiglio per approvare il Bilancio.

##### **Invio alla BDAP del Bilancio di Previsione**

Invio telematico alla BDAP, presso il Ministero dell'Economia e delle Finanze, unitamente ai documenti allegati al Bilancio, entro 30 giorni dall'approvazione del Bilancio.

##### **Variazioni di Bilancio**

Predisposizione ed approvazione di variazioni di bilancio tramite delibera di Consiglio, Decreto del Presidente o Determinazione Dirigenziale. In tal caso è necessario il confronto con i Servizi Provinciali per il reperimento delle informazioni e per la valutazione sull'adeguatezza delle previsioni.

##### **Verifica degli equilibri + Variazione di Assestamento**

La verifica degli equilibri viene, di norma, approvata con la medesima Deliberazione Consiliare di variazione di assestamento generale. Con la stessa si attua la verifica generale di tutte le voci di entrata e di uscita, compreso il fondo di riserva ed il fondo di cassa, al fine di assicurare il mantenimento del pareggio di bilancio.

##### **Riaccertamento ordinario dei residui**

Predisposizione del provvedimento di riaccertamento ordinario ed elencazione residui.

##### **Rendiconto di Gestione**

Predisposizione del rendiconto della gestione e relativi allegati, nonché gli adempimenti conseguenti, composto da:

predisposizione del conto della gestione;  
predisposizione del conto economico, dello stato patrimoniale e del prospetto dei costi per missione;  
predisposizione relazione sulla gestione e nota integrativa;  
compilazione dei parametri deficitari;  
compilazione prospetto indicatori  
predisposizione del prospetto dei fondi da funzioni delegate  
predisposizione del prospetto dei fondi unione europea  
redazione atti rendiconto per l'iter di competenza.

### **Compilazione Relazione sulla Gestione e relativo invio alla BDAP**

Predisposizione Relazione dei Revisori da parte del Servizio, per quanto attiene al contenuto tecnico e all'analisi dei dati contabili ed extracontabili, e proposta al Collegio dei Revisori che la può modificare ed appone i propri rilievi e considerazioni.

Invio telematico alla BDAP, presso il Ministero dell'Economia e delle Finanze, unitamente ai documenti allegati al Rendiconto.

### **Linee Guida-Questionari della Corte dei Conti**

Ai fini dell'attività di controllo successivo sulla Gestione da parte della Corte:

- Questionario sul Bilancio preventivo;
- Questionario sul Rendiconto;
- Questionario sul Bilancio Consolidato;
- Questionario Debiti Fuori Bilancio.

A seguito dei questionari sul Rendiconto (soprattutto) viene avviata una istruttoria con la quale vengono richieste integrazioni e chiarimenti sugli aspetti ritenuti meritevoli da parte della Corte. Qualora emergessero profili di irregolarità, l'Ente è chiamato a fornire ulteriori approfondimenti e Chiarimenti. Qualora, previo contraddittorio, l'attività istruttoria dovesse terminare con una pronuncia specifica per irregolarità, devono essere posti in essere idonee misure correttive, con Atti Idonei.

### **Bilancio Consolidato**

Deve essere approvato con Delibera di Consiglio entro il 30/9.

La predisposizione del BC comporta la ripresa del Conto Economico e dello Stato Patrimoniale dell'Ente, approvati con il Rendiconto, e di quelli dei soggetti partecipati rientranti nel perimetro di consolidamento.

### **Attività di Controllo sugli Atti (e sugli equilibri)**

Attività di verifica della regolarità contabile e della copertura finanziaria sugli atti amministrativi (Decreti, Determine, Delibere).

### **Predisposizione Provvedimenti d'interesse del Servizio Finanze e Bilancio**

Oltre a quelli già menzionati:

- Determinazioni per l'acquisizione di beni o servizi (Fornitura software gestionale, servizio di conservazione digitale, aggiornamenti del personale, altre acquisizioni); A tal fine, nei casi in cui è previsto dalla legge, viene acquisito il CIG sul portale ANAC e caricati i dati sul sito dell'Osservatorio regionale dei contratti (SITAT);
- Decreto di fissazione limiti all'esecuzione forzata presso il Tesoriere;
- Decreto di definizione dell'importo dell'anticipazione di tesoreria;
- DD di riallineamento del saldo vincolato di tesoreria (all'occorrenza);
- Decreti o DD di verifica del rispetto di specifiche disposizioni di legge (ad es. DD rispetto limiti di spesa di personale ai sensi art 1 comma 557 l.296/06, sia a preventivo che a consuntivo, Decreto di fissazione dei principali limiti di spesa ad opera delle specifiche norme di spending review...);
- Tutti gli altri provvedimenti necessari a dare atto della sussistenza di determinate situazioni giuridiche o a manifestare la volontà dell'Ente in esecuzione delle direttive e degli obiettivi assegnati dagli organi di indirizzo politico-amministrativo.

#### **Redazione e aggiornamento regolamenti di competenza (Regolamento Contabilità)**

Adeguamento del Regolamento di Contabilità dell'Ente ai principi contabili vigenti. Una revisione straordinaria è stata realizzata per l'adeguamento al decreto legislativo n. 118 del 2011, che ha ridefinito completamente l'ordinamento contabile degli enti territoriali.

#### **Rendicontazione ai sensi dell'art. 158 TUEL "Rendicontazione contributi straordinari"**

L'art. 158 Tuel richiede che per tutti i contributi straordinari assegnati da amministrazioni pubbliche agli enti locali del rendiconto all'amministrazione erogante entro sessanta giorni dal termine dell'esercizio finanziario relativo, a cura del segretario e del responsabile del servizio finanziario.

Si tratta di produrre annualmente il rendiconto relativo all'esercizio precedente delle somme pervenute a titolo di contributo straordinario dallo Stato, dalla Regione Toscana o da altri enti pubblici (ad es. altre province, comuni, Camera di Commercio, INPS, ecc.).

#### **Collaborazione con altri servizi a rendicontazioni particolari.**

#### **Attività di Controllo contabile su liquidazioni – pagamenti – effettuazione ordinativi di incasso e pagamento.**

##### **PAGAMENTI**

Inserimento in contabilità delle fatture relative all'acquisto di beni e servizi, emissione dei mandati di pagamento e reversali collegate.

L'emissione dei mandati di pagamento avviene entro 30 giorni (o comunque entro la scadenza indicata in fattura se superiore) dalla data di ricezione delle fatture.

##### **PAGAMENTI IN CONTO CAPITALE**

Emissione dei mandati di pagamento e relative reversali (IVA split payment) di lavori e manutenzione straordinaria che riguardano il Titolo 2 della spesa.

## **VERSAMENTI RITENUTE IRPEF E IVA SPLIT ALL'ERARIO DELLO STATO**

### **DICHIARAZIONI FISCALI**

Predisposizione dichiarazione modello 770, certificazione unica per i professionisti, comunicazioni e liquidazioni periodiche Iva e dichiarazione annuale Iva.

### **GESTIONE PIATTAFORMA PCC**

Verifica costante delle fatture scadute, con inserimento entro il 15 di ogni mese delle dichiarazioni di scadenza fatture pagate in ritardo

Contabilizzazione delle note di credito rimosse e delle fatture sospese per contenzioso o irregolarità contributiva o altro.

Verifica annuale (entro il 31 gennaio) dello stock del debito scaduto al 31/12 dell'anno precedente.

### **GESTIONE MUTUI E LORO RINEGOZIAZIONE**

Predisposizione allegati al bilancio. Verifica rate nel sito della CDP. Pagamento rate semestrali. Richiesta diversi utilizzi. Richieste cash e richiesta accensione eventuali nuovi prestiti.

### **FITTI ATTIVI E PASSIVI E CONDOMINI**

Gestione impegni e accertamenti e pagamenti periodici con o senza fatture elettroniche.

### **EMISSIONE FATTURE ELETTRONICHE ATTIVE**

#### **ENTRATE**

Gestione delle Entrate della Provincia di Arezzo: verifica e disamina delle singole entrate versate nel conto di Tesoreria e nei conti correnti postali della Provincia di Arezzo e predisposizione e emissione delle reversali di entrata.

Gestione dei rapporti con l'utenza, sia telefonicamente che via mail, relativamente a informazioni sulle modalità di riversamento alla Provincia.

Assistenza ai servizi e uffici della Provincia in merito al controllo relativo a versamenti inerenti sanzioni amministrative e oneri di competenza della Provincia, con predisposizione di file o elenchi di nominativi e relativi importi versati ogni mese sui correnti postali.

Verifica del pagamento da parte dei soggetti sanzionati per l'eventuale emissione del ruolo.

### **COMPENSAZIONI**

Gestione dei rapporti con il servizio ragioneria dei Comuni del territorio provinciale per le reciproche poste creditorie e debitorie, interfacciandosi con i Comuni, sia telefonicamente che via mail/pec e/o cartaceo, relativamente a proposte di compensazione o a richiesta di copertura delle somme dovute.

### **CONTO DEGLI AGENTI CONTABILI**

L'avvio della procedura è subordinato alla presentazione del Conto da parte di tutti gli Agenti Contabili.

- Raccolta dei dati relativi ai rendiconti resi da altri agenti contabili, predisposizione del provvedimento di parificazione dei conti resi dagli Agenti Contabili, predisposizione per l'invio alla Sede Giurisdizionale della Corte dei Conti tramite portale SIRECO.

Verifica e parificazione di: resa dei conti consegnatari, economo e tesoriere.

### **SOVRACANONI RIVIERASCHI**

In base all'art. 25 della L.R. n. 80 del 28/ dicembre 2015 "tutte le funzioni e le risorse relative ai sovracanonici spettanti dall'art. 53 del R.D. 1775/1933 e dell'art. 1 della legge 27 dicembre 1953 n. 959 sono introitate dalla Provincia, che poi provvede a riversare ai Comuni rivieraschi le relative percentuali spettanti.

### **RIVERSAMENTO RUOLI COATTIVI AGENZIA DELLE ENTRATE RISCOSSIONE SPA**

Riscontro periodico nel sito di Agenzia delle Entrate Spa dei riversamenti relativi ai ruoli coattivi emessi dalla Provincia di Arezzo: abbinamento delle somme riversate con i Capitoli di Entrata e relativi accertamenti, emissione delle reversali, giroconti entrata/uscita relativi alle competenze esattoriali.

### **VERIFICA DI CASSA**

Redazione, con cadenza trimestrale, della verifica di cassa, tesa a verificare che quanto emerge dalle scritture dell'ente (saldo di diritto), sia riconciliabile con quanto invece risulta dalle scritture contabili dell'istituto tesoriere (saldo di fatto). La riconciliazione della giacenza di cassa deve, inoltre, riscontrare anche la cassa vincolata.

### **CARATTERISTICHE GENERALI DEL SERVIZIO**

Il servizio fornisce quotidianamente un supporto trasversale agli altri servizi dell'Ente in ordine alla programmazione delle spese e delle entrate, nonché alla loro gestione.

Fornisce, inoltre, quotidianamente alle ditte esterne e ai contribuenti informazioni inerenti a fatture, pagamenti e riscossioni.

Inoltre, si interfaccia con gli altri enti locali e con le diverse strutture di controllo statali, attraverso monitoraggi, questionari e relazioni, in stretta collaborazione con il Collegio dei revisori dei Conti.

### **FINALITÀ E MISSIONE DEL SERVIZIO**

Rispetto delle scadenze di legge in merito alla predisposizione dei vari strumenti di gestione e di rendicontazione, che i vari organi dell'Ente devono approvare.

Gestione del bilancio e supporto ai servizi in merito alla predisposizione degli atti di impegno di spesa e di accertamento di entrata.

Rispetto delle tempistiche di pagamento come previsto da legge e adempimenti fiscali.

Attività assistenza e supporto contabile ai servizi nella gestione dei finanziamenti pubblici esterni nelle fasi di programmazione, approvazione, gestione e rendicontazione. Assistenza e supporto contabile ufficio personale per la predisposizione dell'allegato al personale in fase approvazione bilancio e verifica della spesa di personale in sede di assestamento e predisposizione delle relative variazioni di bilancio in caso di operazioni di riassetto organizzativo.

Monitoraggio andamento entrate ai fini quadrature di bilancio, verifica situazione incassi e pagamenti in riferimento ai finanziamenti esterni e predisposizioni dei solleciti di pagamento agli enti finanziatori.

## **A CHI SI RIVOLGE IL SERVIZIO?**

Il Servizio si rivolge in particolare agli servizi dell'Amministrazione provinciale, ma anche alle ditte esterne, nonché agli utenti in merito ai pagamenti e alle riscossioni effettuate.

### **5. QUALI SONO LE STRUTTURE DEDICATE AL SERVIZIO?**

Ufficio impegni: 2 dipendenti

Ufficio Entrate e compensazioni Comuni della Provincia: 1 dipendente

Ufficio Bilancio: 3 dipendenti e 1 Responsabile del Servizio

Ufficio Coord. Mutui, Fitti e PCC: 1 dipendente

### **6. LE TARIFFE**

.....

### **7. IL COMPORTAMENTI DA TENERE**

Il comportamento da tenere deve essere consono alla funzione ricoperta, collaborativo e corretto, rispettoso delle norme vigenti.

### **8. RECLAMI E SUGGERIMENTI**

Il cittadino-utente può segnalare il mancato rispetto di quanto indicato nella presente Carta presso gli uffici del Servizio Finanze e Bilancio, sia in forma verbale che scritta e attraverso tutti i consueti canali d'accesso: pec, posta ordinaria, mail ecc.

Al momento della presentazione del reclamo devono essere fornite le generalità ed il recapito dell'utente nonché gli elementi in possesso relativamente a quanto verificatosi, in modo da ricostruire lo stato della pratica. La Provincia, entro il termine massimo di 20 giorni lavorativi, riferisce al reclamante l'esito degli accertamenti compiuti, con l'indicazione del nominativo e del recapito della persona incaricata a fornire, ove necessari, eventuali chiarimenti. Il proponente reclamo, qualora non sia soddisfatto della risposta ricevuta, può chiedere, in forma scritta, un incontro di approfondimento della questione in oggetto.

La Provincia si impegna ad attivarsi entro 20 giorni lavorativi per organizzare un incontro, cui sarà presente il Responsabile del Servizio Finanze e Bilancio.

La Provincia si impegna a garantire al cittadino utente il diritto di partecipazione alla prestazione del servizio pubblico, inteso come facoltà di presentare, in forma scritta, osservazioni e suggerimenti per il miglioramento del servizio stesso.

### **9. VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEL CITTADINO-UTENTE**

La Provincia considera utile, per la valutazione del grado di soddisfazione dei propri utenti, ogni occasione per conoscere il loro giudizio in merito alla qualità dei servizi erogati. A tal fine, è effettuata un'attenta ed approfondita analisi dei reclami ricevuti e delle richieste di informazioni e chiarimenti. La Provincia, inoltre secondo le disposizioni di legge e regolamentari, sopra citate, effettuerà indagini di *customer satisfaction* al fine di rilevare gli eventuali motivi di insoddisfazione dei cittadini-utenti, per elaborare progetti di miglioramento della qualità dei servizi.

### **10. ALLEGATI: MODULISTICA**