



PROVINCIA DI BRINDISI **SERVIZIO FINANZIARIO**

CARTA DEI SERVIZI

(Art. 6 comma 2 lett. g) Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione)

PREMESSA

Per rispondere al meglio alle esigenze dei cittadini/utenti della Provincia di Brindisi, il Servizio Finanziario si è dotato della presente **Carta dei Servizi**, adempimento previsto dall'art. 6, comma 2, lett. G) del "Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione" della Provincia di Brindisi, adottato con Decreto del Presidente n. 29 del 23.05.2017, ai sensi della Legge n.190/2012.

La Carta dei Servizi rappresenta un'importante opportunità per migliorare la qualità dei servizi e per lavorare in un'ottica di progettualità condivisa con i cittadini destinatari dei servizi stessi. Essa costituisce l'esito di un percorso che ha come scopo quello di mettere al centro del lavoro dell'Ente il cittadino/utente, inteso come soggetto portatore di diritti e di legittime pretese a cui l'Ente deve saper dare una risposta.

La Carta dei Servizi può essere definita come un contratto o un patto preventivo che un Ente fa con i propri utenti circa le prestazioni erogate in cambio di risorse economiche da essi corrisposte in modo diretto o indiretto.

È un documento che impegna l'Ente erogatore che lo adotta e che ha lo scopo di generare un miglioramento della qualità del servizio offerto e mira quindi ad incidere sui rapporti tra soggetti erogatori di servizi pubblici o privati ed i cittadini/utenti.

È un documento che tutti possono consultare. Esso specifica e dichiara quali servizi offre la struttura, con quali caratteristiche e garanzie e con quali esiti.

I più significativi provvedimenti intervenuti in materia da ultimi sono il D.Lgs n.33/2013, in attuazione della delega in materia di trasparenza, conferita dalla L. n. 190/2012, c.d. Legge Anticorruzione, che all'art. 32 prescrive alle Amministrazioni pubbliche l'obbligo di pubblicare la propria carta dei servizi o il documento recante gli standard di qualità dei servizi pubblici erogati e le Delibere CIVIT n. 88/2010 (Linee guida per la definizione degli standard di qualità) e n. 3/2012 (Linee guida per il miglioramento degli strumenti per la qualità dei servizi pubblici).

PRINCIPI FONDAMENTALI

La carta dei servizi è un patto tra l'Ente e i cittadini e, nello svolgimento della propria attività, il Servizio Finanziario opera nel pieno rispetto dei seguenti principi informatori:

EGUAGLIANZA E IMPARZIALITA'

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 della Provincia di Brindisi assicura l'erogazione dei propri servizi secondo criteri di obiettività, uniformità, equità ed imparzialità nel rispetto della normativa nazionale e comunitaria.

CONTINUITA'

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 dal regolamento Provinciale.

Ogni utente può produrre memorie e documenti, prospettare osservazioni, formulare suggerimenti e reclami, ai quali viene dato riscontro in tempi certi.

PARTECIPAZIONE DEGLI UTENTI

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 garantirà l'ascolto, l'elaborazione e, per quanto possibile, l'attuazione di quanto proposto e suggerito attraverso:

- indagini periodiche sulla soddisfazione dei cittadini (customers satisfaction) 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/utente potrà esprimere le proprie valutazioni o utilizzando la modulistica predisposta da inviare per posta ordinaria a: Provincia di Brindisi - Servizi Finanziario – Via A. De Leo, 3 – 72100 Brindisi, ovvero tramite e-mail al seguente indirizzo: serviziofinanziario@provincia.brindisi.it.

EFFICIENZA ED EFFICACIA

Il personale addetto al Servizio Finanziario 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 e ogni formalismo burocratico che inibisca l'azione di trasparenza, mettendo in campo la capacità di adeguamento ai diversi bisogni, alle aspettative ed alle relative richieste dell'utenza, in tutte le fasi del processo di erogazione del servizio.

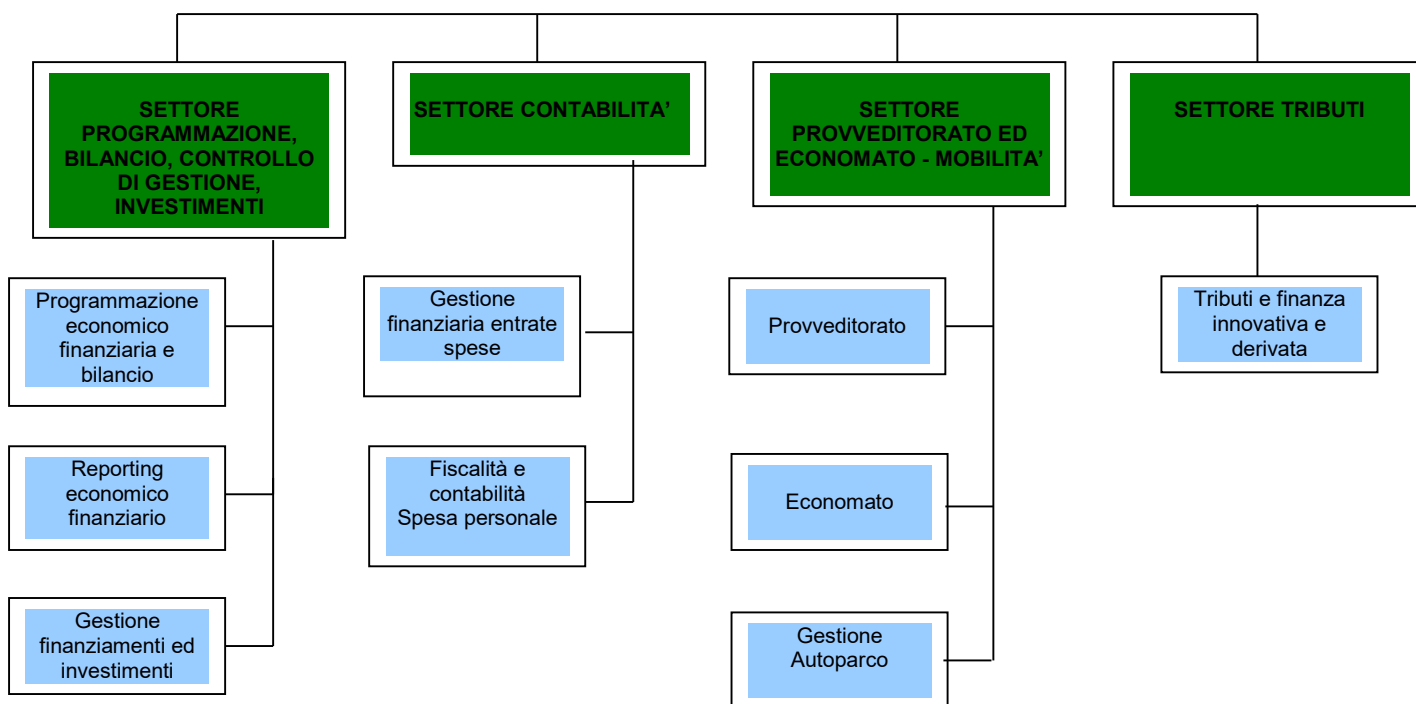
Deve inoltre mettere a disposizione la sua preparazione professionale ottenuta attraverso la partecipazione a corsi di formazione e aggiornamento.

MIGLIORAMENTO DELLA QUALITÀ

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

MAPPATURA MICRORGANIZZAZIONE SERVIZIO FINANZIARIO

SERVIZIO 2 – BILANCIO, FINANZA, ECONOMATO E TRIBUTI



SERVIZI OFFERTI

Il Servizio Finanziario ha il compito, in stretta collaborazione con i diversi Servizi Provinciali e secondo gli indirizzi dell'Amministrazione, di coordinare e gestire il bilancio.

A tal fine provvede:

- al coordinamento e alla gestione di tutti i servizi attinenti l'attività finanziaria dell'Ente, ivi compresi i rapporti con le aziende e gli altri organismi a partecipazione provinciale (società partecipate e in house);
- a tenere la contabilità dell'Ente nelle forme e nei termini stabiliti dalla legge;
- ad esprimere parere in ordine alla regolarità contabile su ogni provvedimento amministrativo verificando la regolarità della spesa e della documentazione e la corretta imputazione della spesa medesima;
- alla verifica della veridicità delle previsioni di entrata e della compatibilità delle previsioni di spesa avanzate dai vari servizi e da iscrivere in bilancio;
- all'attestazione della copertura finanziaria su ogni proposta di assunzione di impegno di spesa;
- al monitoraggio dell'accertamento delle entrate;
- a trasmettere agli organi preposti i risultati della verifica dello stato di accertamento delle entrate e di impegno delle spese e comunica per iscritto ai medesimi l'eventuale verificarsi di situazioni tali da pregiudicare gli equilibri di bilancio;
- all'elaborazione dei documenti programmatici e di bilancio;
- alle attività di supporto per le eventuali valutazioni di convenienza economica all'esternalizzazione di funzioni di competenza dell'Ente;

- a fornire supporto agli organi politici nella programmazione strategica e attività di realizzazione delle politiche sino alla consuntivazione;
- ad assistere l'organo di revisione sulla conformità alla legge del progetto di bilancio costruito;
- a garantire il controllo degli equilibri finanziari;
- alla gestione e controllo dell'indebitamento;
- alla gestione degli adempimenti fiscali;
- all'amministrazione del personale per ciò che concerne la parte economica con particolare riferimento alla gestione stipendiale, previdenziale, pensionistica;
- al monitoraggio dei pagamenti al fine di garantire il tempestivo pagamento dei fornitori in ottemperanza alle più recenti disposizioni legislative in materia, a garantire osservanza delle disposizioni contenute nella Legge di Stabilità e delle disposizioni legislative in materia;
- al coordinamento delle attività procedurali riguardanti la corretta tenuta dell'inventario e dei beni provinciali in stretta correlazione con le strutture finanziarie, economiche e patrimoniali dell'Ente.

Il Servizio Finanziario è così articolato:

Dirigente: Dott.ssa Alessandra PANNARIA

Tel.: 0831/565430

e-mail: alessandra.pannaria@provincia.brindisi.it

ATTIVITA' SETTORE PROGRAMMAZIONE, BILANCIO, CONTROLLO DI GESTIONE, INVESTIMENTI

1. Programmazione economica e finanziaria e Bilancio

- Documento Unico di Programmazione (DUP);
- Bilancio di Previsione Annuale e Pluriennale;
- Piano Esecutivo di Gestione;
- Atti connessi al bilancio di previsione annuale: altri strumenti di programmazione (Piano degli Obiettivi e Piano della Performance);
- Verifica del rispetto dei vincoli di finanza pubblica (Pareggio di bilancio);
- Monitoraggio trimestrale tempestività dei pagamenti;
- Variazioni di bilancio;
- Monitoraggio/mantenimento/ripristino salvaguardia equilibri di bilancio;
- Ricognizione dello stato di attuazione degli obiettivi programmatici.

2. Reporting economico Finanziario

- Stato di attuazione programmi e progetti;
- Riaccertamento ordinario residui;
- Rendicontazione del Bilancio;
- Certificazione del rispetto dei vincoli di finanza pubblica;
- Report annuale tempestività dei pagamenti.

3. Gestione Finanziamenti ed Investimenti

- Monitoraggio/Gestione liquidità;
- Monitoraggio/Gestione vincoli.

ATTIVITA' SETTORE CONTABILITA'

1. Gestione Finanziaria Entrate e Spese

- Accertamenti e riscossioni di imposte e tasse, trasferimenti in conto corrente in conto capitale di tasse, altri proventi extratributari;
- Impegni e liquidazioni di spesa corrente e di spesa in conto capitale;
- Gestione degli investimenti;
- Gestione di tesoreria;
- Gestione delle entrate tributarie e extratributarie;
- Gestione vincoli;
- Verifiche Agenzia delle Entrate per inadempienti ex art.48 DPR 602/1973;
- Gestione contabile contratti;
- Gestione depositi cauzionali;
- Contabilità Retratti Mutui.

2. Fiscalità e Contabilità Spese di Personale

- Gestione contabilità imposte dirette (IRPEF);
- Gestione contabilità imposte indirette (IVA Split Payment);
- Atti relativi alla programmazione/monitoraggio/contabilizzazione della spesa del personale;
- Gestione contabile del fondo di cui all'art. 113 del D.Lgs n. 50 del 18/4/2016.

Risorse Umane

RELLA Maurizio	maurizio.rella@provincia.brindisi.it	0831 - 565406
FANTINI Floro	floro.fantini@provincia.brindisi.it	0831 - 565240
ATTANASI Fabio	fabio.attanasi@provincia.brindisi.it	0831 - 565231
CARADONNA Angela	angela.caradonna@provincia.brindisi.it	0831 - 565202
SAPONARO Giovanna	giovanna.saponaro@provincia.brindisi.it	0831 - 565242
SCHENA Anna	anna.schena@provincia.brindisi.it	0831 - 565306
SVIATO Massimo	massimo.sviato@provincia.brindisi.it	0831 - 565316
BOCCHINI Ester	ester.bocchini@provincia.brindisi.it	0831 - 565203
MAZZA Pierino	-----	0831 - 565237

ATTIVITA' SETTORE PROVVEDITORATO ED ECONOMATO

- Gestione Cassa Economale;
- Gestione anticipazioni Missioni per Amministratori - Dirigenti e dipendenti
- Corsi Universitari UNIBA ed UNILE;
- Gestione di forniture di beni e servizi;
- Espletamento gare per acquisto di beni e forniture di servizi;
- Attività Consip e ME.PA.;
- Attività connesse e di supporto all'ente;
- Inventario dei beni mobili;
- Gestione autoparco;
- Gestione mobilità, con utilizzo di mezzi propri della Provincia per attività istituzionali degli Organi di Governo e per ragioni di servizio o di ufficio dei Dirigenti e Dipendenti nei casi previsti dalla legge.

Risorse Umane

CIVINO Francesco	francesco.civino@provincia.brindisi.it	0831 - 565251
IAIA Vita Rosa	vita.rosa.iaia@provincia.brindisi.it	0831 - 565289
CONVERTINO Armando	armando.convertino@provincia.brindisi.it	0831 - 565425
ANDRIOLA Mario	-----	0831 - 565278
BASILE Domenico	-----	
GRECO Cosimo	-----	
DE MICHELE Antonio	-----	0831 - 565356
SANTORO Giacomo	-----	
MORELLO Nicola	-----	

ATTIVITA' SETTORE TRIBUTI

- Gestione tributi provinciali (TARI, ecc.);
- Gestione IVA: tenuta dei libri contabili, compilazione e invio dichiarazione;
- Concessioni e autorizzazioni demaniali attive e la gestione del canone COSAP;
- Concessioni demaniali passive;
- Gestione cartelli pubblicitari lungo le SS. PP.;
- Assistenza contribuenti in materia di canone per l'occupazione suolo ed aree pubbliche;
- Gestione finanza innovativa e derivata.

Risorse Umane

POMES Vito	vito.pomes@provincia.brindisi.it	0831 - 565398
------------	----------------------------------	---------------

STANDARD DI QUALITÀ

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

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.

L'erogazione del servizio deve essere adeguato alla qualità e quantità delle prestazioni richieste, nel rispetto dei 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;
- una consulenza sulla procedura e sulla documentazione da produrre, sia di propria iniziativa, sia su richiesta dei cittadini.

INFORMAZIONE ALL'UTENZA

Il Servizio Finanziario provvede a comunicare con 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.

Orario di ricevimento del pubblico:

martedì e giovedì dalle ore 10,00 alle ore 12,00

martedì dalle ore 15,30 alle ore 17,30

Indirizzi e-mail:

PEO: serviziofinanziario@provincia.brindisi.it

PEC: provincia@pec.provincia.brindisi.it

I RECLAMI

L'utente può presentare reclamo utilizzando il modello di cui alla pagina seguente, che può essere inviato o per posta o tramite fax, ovvero tramite e-mail ai seguenti indirizzi:

PROVINCIA DI BRINDISI – VIA A. DE LEO, 3 – 72100 BRINDISI

e-mail:

serviziofinanziario@provincia.brindisi.it

maurizio.rella@provincia.brindisi.it

floro.fantini@provincia.brindisi.it

francesco.civino@provincia.brindisi.it

Il responsabile di settore riferirà al reclamante, entro 30 giorni circa, per iscritto circa lo stato o l'esito degli accertamenti, l'adozione delle misure ritenute opportune nonché le eventuali azioni da esperire in caso di risposta sfavorevole o insoddisfacente.

VALIDITÀ ED AGGIORNAMENTO DELLA CARTA DEI SERVIZI

La presente carta dei servizi è soggetta a revisione qualora vengano a modificarsi gli elementi sopra descritti.

La presente carta è stata pubblicata sul sito web istituzionale dell'Ente, nella sezione "Amministrazione Trasparente" nell'anno 2013 e aggiornata in data 13/04/2018.

Le future revisioni apportate alla carta saranno tempestivamente portate a conoscenza degli utenti attraverso il sito istituzionale.

Si riepilogano qui di seguito i principali servizi di interesse del cittadino/utente/creditore/debitore:

SERVIZIO OFFERTO	A CHI E' RIVOLTO	COME FARE PER.....
Pagamento fatture a fornitori e stati di avanzamento lavori	FORNITORI	Inviare la fattura corredata da tutti i dati: IBAN, CIG, CUP e dati relativi alla certificazione del DURC.
<p>COSA GARANTIAMO: pagamento fatture LIVELLO DI QUALITA': entro 15 gg. dal ricevimento del provvedimento di liquidazione da parte dell'ufficio/servizio richiedente, fatte salve altre eventuali scadenze pattuite. Per fatture di competenza del Servizio Finanziario, liquidazione entro 30 gg dal ricevimento fattura, fatte salve eventuali diverse scadenze pattuite.</p>		
Rimborso depositi cauzionali nei termini previsti	UTENTI	Inoltrare richiesta con dettaglio della somma dovuta e della motivazione, indicando le coordinate bancarie su cui effettuare il rimborso.
<p>COSA GARANTIAMO: rimborso depositi cauzionali LIVELLO DI QUALITA': entro 20 gg dal ricevimento del provvedimento di liquidazione da parte dell'ufficio/servizio interessato. Entro 30 gg dal ricevimento della richiesta se di competenza del servizio finanziario.</p>		
Erogazione compensi dipendenti e assimilati	DIPENDENTI/CONSULENTI/LEGALI	Comunicare i propri dati fiscali e il proprio codice IBAN. Per gli assimilati trasmettere parcella completa di indicazione del provvedimento di incarico e del numero di impegno.
<p>COSA GARANTIAMO: stipendi, liquidazione parcelle LIVELLO DI QUALITA': tempi regolari per la liquidazione delle parcelle</p>		
Gestione servizi di disinfestazione e derattizzazione scolastici di II grado	PERSONALE SCOLASTICO STUDENTI DEL TERRITORIO	In caso di urgenza mandare una richiesta o per fax al 0831/565399 o per e-mail a: francesco.civino@provincia.brindisi.it
<p>COSA GARANTIAMO: Interventi cadenzati e periodici previsti da gara. Interventi per urgenza su richiesta LIVELLO DI QUALITA': tempi regolari per gli interventi periodici e pronto intervento per le urgenze</p>		
Gestione servizi di disinfestazione e derattizzazione provinciali	UTENTI DELLE STRADE PROVINCIALI (LITORANEE)	
Concessioni per attraversamento/accesso alle strade provinciali (Cosap)	UTENTI	Utilizzo dell'apposito modello Istanza Cosap presente sul sito istituzionale
<p>COSA GARANTIAMO: Servizi LIVELLO DI QUALITA': tempi celeri per le eventuali concessioni</p>		