



PROVINCIA DI BRINDISI **SERVIZIO FINANZIARIO**

CARTA DEI SERVIZI

(Piano di Prevenzione della Corruzione - Art. 6 comma 2 lett. g) Legge n. 190/2012)

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 del "Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione" della Provincia di Brindisi, adottato con Decreto del Presidente n. 25 del 16.02.2016, 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.

Il fondamento normativo all'adozione della carta dei servizi trova riscontro nell'art. 11 del Decreto Legislativo 30 luglio 1999 n. 286, così come modificato dal Decreto Legislativo del 27 ottobre 2009 n. 150; a tali disposizioni deve connettersi 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".

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, il quale prevede azioni legali conseguenti 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.

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 informativi:

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 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

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 o per fax al n° 0831565326.

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.

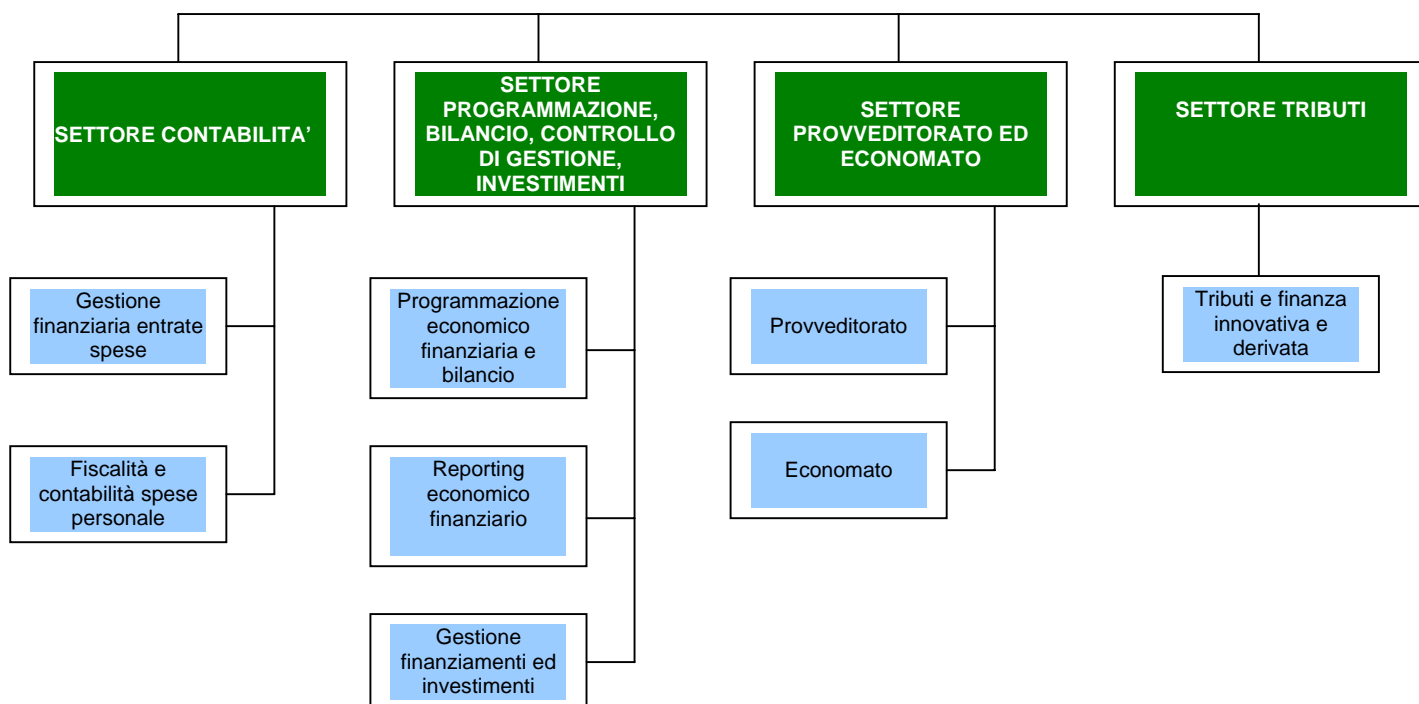
Deve inoltre mettere a disposizione la sua preparazione professionale ottenuta attraverso la partecipazione a corsi di formazione e aggiornamento.

MIGLIORAMENTO DELLA QUALITA'

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

MAPPATURA MICROORGANIZZAZIONE SERVIZIO FINANZIARIO

SERVIZIO 2 – BILANCIO, PROGRAMMAZIONE FINANZIARIA ED ECONOMICA, PROVVEDITORATO ED ECONOMATO, PATRIMONIO 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:

orario di ricevimento del pubblico il martedì e il giovedì dalle ore 10,00 alle ore 12,00

Dirigente: Dott. Pantaleo ISCERI

Via De Leo, 3 - Brindisi

tel.: 0831565243

fax: 0831565326

[e-mail: pantaleo.isceri@provincia.brindisi.it](mailto:pantaleo.isceri@provincia.brindisi.it)

Dirigente Sostituto: Dott.ssa Alessandra PANNARIA

tel.: 0831565430

fax: 0831565326

[e-mail: alessandra.pannaria@provincia.brindisi.it](mailto:alessandra.pannaria@provincia.brindisi.it)

Responsabile Unità Organizzativa: Dott. Maurizio Rella

tel.: 0831565406

fax: 0831565326

[e-mail: maurizio.rella@provincia.brindisi.it](mailto:maurizio.rella@provincia.brindisi.it)

Attività SETTORE CONTABILITA' – SETTORE PROGRAMMAZIONE, BILANCIO, CONTROLLO DI GESTIONE, INVESTIMENTI

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;
- Gestione contabile contratti;
- Impegni e liquidazioni di spesa corrente e di spesa in conto capitale settore "Viabilità";
- Gestione degli investimenti;
- Gestione di tesoreria;
- Gestione delle entrate tributarie e extratributarie;
- Gestione vincoli;
- Verifiche Equitalia.

2. 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;
- Patto di stabilità;
- Variazioni di bilancio;
- Ricognizione dei programmi ed equilibri di gestione.

3. Reporting economico Finanziario

- Stato di attuazione programmi e progetti;
- Monitoraggio/mantenimento/ripristino salvaguardia equilibri di bilancio;
- Rendicontazione del Bilancio.

4. Gestione Finanziamenti ed Investimenti

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

Responsabile Unità Organizzativa: Sig. Floro FANTINI

tel.: 0831565240

fax: 0831565326

e-mail: floro.fantini@provincia.brindisi.it

Attività SETTORE CONTABILITA' – SETTORE PROGRAMMAZIONE, BILANCIO, CONTROLLO DI GESTIONE, INVESTIMENTI

1. Gestione Finanziaria Entrate e Spese

- Impegni e liquidazioni di spesa corrente e di spesa in conto capitale;
- Gestione contabile contratti;
- Gestione degli investimenti;
- Gestione di tesoreria;
- Gestione delle entrate extratributarie;
- Verifiche Equitalia;
- Gestione depositi cauzionali.

2. Fiscalità e Contabilità Spese di Personale

- Gestione contabilità imposte dirette;
- Gestione contabilità imposte indirette (iva , imposte di registro, ecc);
- Atti relativi alla programmazione/monitoraggio/contabilizzazione della spesa del personale;
- Gestione contabile del fondo di cui art. 93 del D.lgs n. 163 del 12/4/2006.

3. Gestione Finanziamenti ed Investimenti

- Monitoraggio/Gestione liquidità;
- Monitoraggio/Gestione vincoli; Contabilità Retratti Mutui;
- Gestione entrata e spesa Mutui;
- Gestione vincoli.

Responsabile Unità Organizzativa: Dott. Francesco CIVINO

tel.: 0831565251

fax: 0831565399

e-mail: francesco.civino@provincia.brindisi.it

Attività SETTORE PROVVEDITORATO ED ECONOMATO – SETTORE TRIBUTI

1. Gestione Provveditorato ed Economato

- Gestione di forniture di beni e servizi
- Espletamento gare per acquisto di beni e forniture di servizi
- Attività connesse e di supporto all'ente;
- Inventario dei beni mobili.

2. Gestione Tributi e Finanza innovativa e derivata

- Gestione cartellonistica stradale;
- Gestione tributi Provinciali;
- Gestione finanza innovativa e derivata.

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.

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

FAX 0831565326

e-mail:

serviziofinanziario@provincia.brindisi.it

maurizio.rella@provincia.brindisi.it

floro.fantini@provincia.brindisi.it

francesco.civino@provincia.brindisi.it

Il funzionario responsabile 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 10 marzo 2016.

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.
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.		
Rimborso depositi cauzionali nei termini previsti	UTENTI	Inoltrare richiesta con dettaglio della somma dovuta e della motivazione, indicando le coordinate bancarie.
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.		
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.
COSA GARANTIAMO: stipendi, liquidazione parcelle LIVELLO DI QUALITA': tempi regolari per la liquidazione delle parcelle		

Gestione servizi di disinfestazione e derattizzazione edifici 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
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		
Gestione servizi di disinfestazione e derattizzazione litorali provinciali	UTENTI DELLE STRADE PROVINCIALI (LITORANEE)	
Fornitura arredi per istituti scolastici di II grado	PERSONALE SCOLASTICO STUDENTI DEL TERRITORIO	Fare regolare richiesta all'ufficio Pubblica Istruzione a seguito delle avvenute nuove iscrizioni scolastiche
Concessioni per attraversamento/accesso alle strade provinciali (Cosap)	UTENTI	Utilizzo dell'apposito modello Istanza Cosap presente sul sito istituzionale
COSA GARANTIAMO: Servizi LIVELLO DI QUALITA': tempi celeri per le eventuali concessioni		