



COMUNE DI SCICLI
Libero Consorzio dei Comuni della ex
Provincia di Ragusa



CARTA DEI SERVIZI

DEL

SETTORE III FINANZE



Approvata con delibera di Giunta Comunale n. 240 del 27/12/2023

Via Francesco Mormina Penna, 2
97018 Scicli (RG) - Tel. **0932 839111** (centr.)
PEC protocollo@pec.comune.scicli.rg.it
P.Iva **00080070881**



COMUNE DI SCICLI

Libero Consorzio dei Comuni della ex
Provincia di Ragusa



INTRODUZIONE

La Carta dei servizi è un documento che ogni Ufficio della Pubblica Amministrazione è tenuto a fornire ai propri utenti. In esso sono descritti finalità, modi, criteri e strutture attraverso cui il servizio viene attuato, diritti e doveri, modalità e tempi di partecipazione, procedure di controllo che l'utente ha a sua disposizione.

La Carta è lo strumento fondamentale con il quale si attua il principio di trasparenza, attraverso la esplicita dichiarazione dei diritti e dei doveri sia del personale, sia degli utenti. Si ispira agli articoli della Costituzione Italiana, che sanciscono e tutelano il rispetto dei principi di uguaglianza, imparzialità, tutela della dignità della persona, e che vietano ogni forma di discriminazione basata sul sesso, sull'appartenenza etnica, sulle convinzioni religiose, e impegna tutti gli operatori e la struttura nel rispetto di tali principi.

La "Carta dei Servizi" è, dunque, 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 lo scopo di monitorare e migliorare le modalità di fornitura e somministrazione.

RIFERIMENTI NORMATIVI

La Carta dei Servizi, strumento di tutela dei cittadini, è stata formulata nel rispetto delle normative di riferimento ed in particolare della:

- direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 - "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici";
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 11 ottobre 1994 ("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 ("Prima individuazione dei settori di erogazione dei servizi pubblici ai fini della emanazione degli schemi generali di riferimento di Carte dei servizi");
- D.lsg. 30 luglio 1999, n. 286 - "Qualità dei servizi pubblici e carte dei servizi" in cui è stabilito che le aziende e gli enti che erogano servizi pubblici sono tenuti ad elaborare la propria "Carta dei Servizi".
- Direttiva del Ministro della funzione pubblica del 24 marzo 2004 "Rilevazione della qualità"

Via Francesco Mormina Penna, 2
97018 Scicli (RG) - Tel. **0932 839111** (centr.)
PEC protocollo@pec.comune.scicli.rg.it
P.Iva **00080070881**



COMUNE DI SCICLI

Libero Consorzio dei Comuni della ex
Provincia di Ragusa



percepita dai cittadini";

· Decreto legislativo 27 ottobre 2009, n°150 "Ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni".

La Carta dei Servizi del Settore III Finanze è un documento nel quale si descrivono i servizi erogati ai cittadini in materia economica e finanziaria, con l'intento sia di favorire un rapporto diretto tra il servizio e i propri utenti, impegnando l'Amministrazione Comunale in un patto con i propri cittadini; sia di informare in modo trasparente e completo, circa l'offerta dei servizi e come si fa per usufruirne.

La Carta dei Servizi Economici Finanziari del Comune di Scicli è pertanto uno strumento di comunicazione tra il Comune ed i cittadini e di tutela dei diritti di questi ultimi.

Questo documento ha l'intento:

- di chiarire diritti e doveri dell'ente, nel fornire i servizi ai cittadini, e diritti e opportunità dei cittadini stessi;
- di presentare ai cittadini tutte le opportunità e i servizi presenti per facilitarne l'accesso e la fruizione;
- di fissare gli standard di qualità dei servizi e fornisce ai cittadini le informazioni e gli strumenti necessari per verificarne il rispetto;
- di individuare gli obiettivi di miglioramento e indica come verificarne il raggiungimento.

PRINCIPI ISPIRATORI DELLA CARTA DEI SERVIZI

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.

Conformandosi ai principi di uguaglianza, imparzialità, continuità, trasparenza, partecipazione, efficacia ed efficienza, gli uffici demografici si propongono l'obiettivo elevare gli standard qualitativi e quantitativi ai servizi e di semplificare l'accesso agli stessi da parte dei cittadini.

Eguaglianza

L'Amministrazione Comunale si impegna ad erogare i propri servizi secondo il principio di eguaglianza dei cittadini senza distinzione di sesso, età, razza, lingua, religione ed opinioni politiche. Le regole e l'accesso ai servizi pubblici sono uguali per tutti. Uguaglianza intesa come divieto di ogni ingiustificata discriminazione

e contemporaneamente come adozione di modalità adeguate di prestazioni nei confronti di particolari condizioni personali e sociali degli utenti.

Via Francesco Mormina Penna, 2
97018 Scicli (RG) - Tel. **0932 839111** (centr.)
PEC protocollo@pec.comune.scicli.rg.it
P.Iva **00080070881**



COMUNE DI SCICLI

Libero Consorzio dei Comuni della ex
Provincia di Ragusa



Imparzialità

Questo principio è complementare al precedente. Sono assicurati nei confronti dei cittadini criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

Continuità

L'Amministrazione Comunale si impegna ad erogare i servizi in modo continuo nel tempo, soprattutto per quanto riguarda quelli di maggior interesse per la comunità o per specifici gruppi di utenza (servizi essenziali). Nel caso in cui il funzionamento irregolare o l'interruzione siano dovuti a cause di forza maggiore, verranno presi tutti i provvedimenti che consentano di arrecare il minor disagio possibile ai cittadini interessati.

Diritto di scelta

Ove sia consentito dalla legislazione vigente, l'utente ha diritto di scegliere tra i soggetti che erogano il servizio. Il diritto di scelta riguarda, in particolare, i servizi distribuiti sul territorio.

Partecipazione

L'Amministrazione Comunale favorisce la partecipazione alle prestazioni del servizio pubblico, sia per tutelare la corretta erogazione del servizio sia per favorire la collaborazione, garantendo l'accesso alle informazioni, dando riscontro alle segnalazioni ed alle proposte ed adottando metodi di rilevazione periodica della valutazione del cittadino riguardo la qualità del servizio erogato.

Efficacia ed Efficienza

Il Comune di Scicli dà garanzia al cittadino che si sono attuate le procedure finalizzate al miglioramento continuo dell'efficacia e dell'efficienza dei propri processi operativi. E' posta particolare attenzione all'efficienza dei servizi erogati poiché le risorse finanziarie utilizzate sono fornite direttamente ed indirettamente dai cittadini stessi.

Cortesìa, Disponibilità e Professionalità

La cortesia ed il rispetto nei confronti dei cittadini sono considerati aspetti fondamentali della qualità del servizio. Viene posta la massima attenzione perché da parte dei dipendenti che svolgono attività di front office (o front line, personale preposto alla fase di erogazione del servizio e quindi a contatto diretto con il cittadino) sia adottato un linguaggio semplice ed essenziale e che venga manifestata la disponibilità a risolvere i problemi di qualsiasi natura che possano insorgere. L'adeguamento ed il miglioramento della professionalità dei propri dipendenti, finalizzati a creare le condizioni affinché il cittadino possa trovare negli operatori

Via Francesco Mormina Penna, 2
97018 Scicli (RG) - Tel. **0932 839111** (centr.)
PEC protocollo@pec.comune.scicli.rg.it
P.Iva **00080070881**



COMUNE DI SCICLI

Libero Consorzio dei Comuni della ex
Provincia di Ragusa



comunali cui si rivolge degli interlocutori efficaci, sono assicurati attraverso opportune e specifiche azioni, con particolare attenzione alle attività formative.

FATTORI DI QUALITA'

L'Amministrazione Comunale è impegnata a superare la "cultura dell'adempimento", improntata prevalentemente al rispetto formale delle varie norme di legge che la disciplinano, basando lo sviluppo delle attività sulla "cultura della soddisfazione dei bisogni della collettività". A tal fine ha adottato la Carta dei Servizi che ha come punti cardine di riferimento l'individuazione dei fattori qualità, cioè quelle caratteristiche che conferiscono al servizio la capacità di soddisfare le esigenze degli utenti, l'identificazione di indicatori che consentono di "misurare" i fattori qualità, e quindi la qualità del servizio, e la definizione di standard che costituiscono gli obiettivi di qualità che l'Ente si propone di raggiungere.

I fattori qualità, che caratterizzano tutte le attività svolte, sono stati raggruppati in quattro espressioni:

- a. Rapporti con gli utenti
- b. Gestione delle procedure
- c. Informazione degli utenti
- d. Gestione dei reclami

Fattori di qualità riferiti ai rapporti con gli utenti

Questi fattori riguardano il modo con cui gli operatori si relazionano con il pubblico durante l'erogazione dei servizi e le strutture messe a disposizione.

Si possono individuare in:

- Cortesia
- Disponibilità
- Presenza
- Chiarezza nell'esposizione
- Capacità di ascolto
- Conoscenze possedute

Per venire incontro alle diverse esigenze dei cittadini, gli uffici comunali sono aperti anche di pomeriggio (il martedì, dalle 15,30 alle 17,30).

Fattori qualità riferiti alla gestione delle procedure

Per razionalizzare e semplificare le procedure sono stati ottimizzati i formulari e sono stati individuati i seguenti fattori:

Via Francesco Mormina Penna, 2
97018 Scicli (RG) - Tel. **0932 839111** (centr.)
PEC protocollo@pec.comune.scicli.rg.it
P.Iva **00080070881**



COMUNE DI SCICLI

Libero Consorzio dei Comuni della ex
Provincia di Ragusa



- Facilitazione delle richieste e degli adempimenti (telefono, fax, via telematica, posta ordinaria)
- Rapidità di espletamento
- Competenze specifiche degli operatori

Fattori qualità riferiti all'informazione degli utenti

La verifica della completa informazione degli utenti, circa le modalità di prestazione dei servizi, è realizzata tenendo conto dei seguenti fattori:

- Semplicità e chiarezza dei mezzi utilizzati per dare informazioni (linguaggio, scritti, grafici etc.)
- Precisione e completezza
- Tempestività di comunicazione delle variazioni avvenute
- Segmentazione delle informazioni (da un livello di informazioni generali ad un livello di dettaglio)

Al fine di garantire che il cittadino sia informato su tutte le procedure e le iniziative che possono interessarlo sono utilizzati in generale tutti i mezzi di comunicazione di massa, compreso il sito internet del Comune.

Fattori qualità riferiti alla gestione dei reclami

Sono state implementate procedure della gestione del reclamo nel rispetto dei seguenti fattori:

- Metodologia di ricezione dei reclami
- Capacità spiegare il risultato dell'analisi del reclamo (e far accettare anche l'eventuale rifiuto)
- Rapidità della messa in atto delle eventuali Azioni Correttive

Le modalità di gestione dei reclami sono riportate di seguito.

La customer satisfaction, da considerarsi indicatore di qualità, è rilevata anche mediante l'osservazione attenta della considerazione del cittadino dei servizi ottenuti e della fiducia nei riguardi dell'Amministrazione Comunale. Sono stati preparati e somministrati appositi questionari.

Nella consapevolezza che definire uno standard vuol dire non solo fissare un obiettivo da raggiungere ma anche assumere un impegno da rispettare, l'Amministrazione Comunale si è posta come obiettivo generale (standard generale) il miglioramento del complesso delle prestazioni rese.

Via Francesco Mormina Penna, 2
97018 Scicli (RG) - Tel. **0932 839111** (centr.)
PEC protocollo@pec.comune.scicli.rg.it
P.Iva **00080070881**



COMUNE DI SCICLI

Libero Consorzio dei Comuni della ex
Provincia di Ragusa



Inoltre, in accordo con la ricerca del miglioramento a passi sostenibili, l'Amministrazione Comunale si è posta come standard specifico principale, che possiamo definire l'impegno diretto assunto nei confronti dei cittadini, la realizzazione dei prodotti dei servizi progressivamente in tempi più brevi rispetto a quelli previsti dalle varie leggi.

PRESENTAZIONE DEI SERVIZI DEL SETTORE III FINANZE

Il Settore III Finanze comprende al suo interno le articolazioni dei seguenti servizi ed uffici:

1. Servizio Programmazione e Controllo (al cui interno sono enucleati l'Ufficio Contabile e Finanziario e l'Ufficio Contabilità Fiscale e Commerciale);
2. Ufficio Partecipazioni Societarie (si occupa dei rapporti con le società partecipate esercitando il relativo controllo ai sensi della vigente normativa e del Regolamento sui Controlli Interni. Cura e coordina gli adempimenti connessi alla predisposizione degli atti in materia ed in particolare dei piani di razionalizzazione periodica e del processo di revisione straordinaria delle partecipazioni);
3. Ufficio UtENZE (Cura l'adesione alle Convenzioni Consip inerenti le utenze elettriche, telefoniche e gas del Comune, predisporre e aggiorna la mappatura delle utenze e dispone controlli puntuali sulle singole utenze, verifica la regolarità tecnica delle fatture pervenute, cura la liquidazione delle fatture delle utenze, previa attestazione di congruità da parte del Settore di competenza, cura gli eventuali nuovi allacci e le eventuali disdette, cura ogni atto di gestione amministrativa e finanziaria relativa alle utenze (elettriche, telefoniche e gas) del Comune);
4. Ufficio economato (Cura tutti i compiti e le attività economiche per tutto ciò che afferisce ad acquisti e forniture di competenza dell'economato, cura tutte le attività previste dal Regolamento Economico riguardanti le spese minute e le riscossioni che sono ordinate dai titolari di posizione organizzativa, provvede all'espletamento delle attività relative alle seguenti competenze: riscossioni di competenza dell'Economato; rendiconti, cura la fornitura del materiale di pulizia, di cancelleria, degli stampati ad uso dei settori, dei servizi e degli uffici che ne fanno richiesta e la relativa contabilità, cura inoltre la stampa di modelli,

Via Francesco Mormina Penna, 2
97018 Scicli (RG) - Tel. **0932 839111** (centr.)
PEC protocollo@pec.comune.scicli.rg.it
P.Iva **00080070881**



COMUNE DI SCICLI

Libero Consorzio dei Comuni della ex
Provincia di Ragusa



stampati, pubblicazioni dei settori, servizi ed uffici richiedenti)

Il Settore III Finanze è preposto all'esercizio delle funzioni di coordinamento e di gestione delle 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, alle attività di supporto all'organo di revisione economico finanziario, al controllo e salvaguardia degli equilibri di bilancio e alla tenuta della contabilità fiscale.

Il sito internet dell'Ente contiene una breve descrizione degli obiettivi, della struttura organizzativa e delle modalità operative del servizio che consentono all'utente di scaricare la normativa di riferimento, la modulistica eventualmente predisposta dai singoli uffici per l'adempimento delle diverse procedure, nonché di ottenere informazioni sui singoli procedimenti.

SERVIZIO PROGRAMMAZIONE E CONTROLLO

Il Servizio Programmazione e Controllo ha il compito, in stretta collaborazione con i diversi servizi comunali e secondo gli indirizzi dell'Amministrazione, di coordinare e gestire il bilancio. A tal fine provvede:

- all'elaborazione di documenti programmatici e di bilancio;
- al coordinamento delle attività procedurali riguardanti la corretta tenuta dell'inventario e dei beni comunali in stretta correlazione con le strutture finanziarie, economiche e patrimoniali dell'ente,
- ad 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 il Revisore dei Conti nel giudicare se il sistema di bilancio costruito è conforme alla norme di legge;
- a garantire il controllo degli equilibri finanziari;

Via Francesco Mormina Penna, 2
97018 Scicli (RG) - Tel. **0932 839111** (centr.)
PEC protocollo@pec.comune.scicli.rg.it
P.Iva **00080070881**



COMUNE DI SCICLI

Libero Consorzio dei Comuni della ex
Provincia di Ragusa



- alla gestione degli adempimenti fiscali;
- al pagamento degli stipendi e degli oneri previdenziali, elaborati dal Settore I Affari Generali;
- al monitoraggio dei pagamenti al fine di garantire il tempestivo pagamento dei fornitori in ottemperanza alle più recenti disposizioni legislative in materia;
- a garantire l'osservanza delle disposizioni contenute nella Legge Finanziaria e delle disposizioni legislative in materia.

Via Francesco Mormina Penna, 2
97018 Scicli (RG) - Tel. **0932 839111** (centr.)
PEC protocollo@pec.comune.scicli.rg.it
P.Iva **00080070881**



COMUNE DI SCICLI

Libero Consorzio dei Comuni della ex
Provincia di Ragusa



1. PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO FATTURE E PAGAMENTI

Il servizio Programmazione e Controllo, Ufficio Contabilità Fiscale e Commerciale, provvede alle registrazioni contabili e trasmette le fatture agli uffici committenti, secondo l'ordine cronologico di arrivo dal protocollo.

In caso di fatture non regolari o carenti di dati fondamentali il servizio Programmazione e Controllo, Ufficio Contabilità Fiscale e Commerciale, potrà, alternativamente, portare a conoscenza dell'irregolarità l'ufficio committente il quale dovrà provvedere alla contestazione al fornitore oppure dare ausilio all'ufficio committente ai fini del rifiuto d'ufficio della fatturazione.

Il servizio Programmazione e Controllo, Ufficio Contabile e Finanziario, provvederà all'emissione degli ordinativi di pagamento nei tempi tecnici minimi possibili, in ordine cronologico di trasmissione da parte dei Settori competenti, salvi motivi contrari imposti da situazioni contingibili, vigilando sulla tempestiva esecuzione dei pagamenti da parte del Tesoriere.

DESCRIZIONE ATTIVITA'	<p>La FatturaPA è una fattura elettronica ai sensi dell'articolo 21, comma 1, del DPR 633/72 ed è la sola tipologia di fattura accettata dalle pubbliche amministrazioni che, secondo le disposizioni di legge, sono tenute ad avvalersi del Sistema di Interscambio.</p> <p>La FatturaPA ha le seguenti caratteristiche:</p> <ol style="list-style-type: none">1. il contenuto è rappresentato, in un file XML (eXtensible Markup Language), secondo il formato della FatturaPA. Questo formato è l'unico accettato dal Sistema di Interscambio.2. l'autenticità dell'origine e l'integrità del contenuto sono garantite tramite l'apposizione della firma elettronica qualificata di chi emette la fattura.3. la trasmissione è vincolata alla presenza del codice identificativo univoco dell'ufficio destinatario della fattura riportato nell'Indice delle Pubbliche Amministrazioni.
A CHI E' RIVOLTO	Tutti i fornitori di beni, prestazione di servizi e lavori pubblici.

Via Francesco Mormina Penna, 2
97018 Scicli (RG) - Tel. **0932 839111** (centr.)
PEC protocollo@pec.comune.scicli.rg.it
P.Iva **00080070881**



COMUNE DI SCICLI

Libero Consorzio dei Comuni della ex
Provincia di Ragusa



MODALITA' DI INVIO	E' possibile creare autonomamente e gratuitamente la propria fattura elettronica attraverso il canale messo a disposizione dal Ministero dell'Economia e Finanze. In alternativa, è possibile avvalersi di un intermediario. Il file preparato, firmato e nominato nel rispetto delle regole previste, deve essere inviato al Sistema di Interscambio.
CODICI DI RIFERIMENTO	Ogni fatturaPA deve riportare: - il codice univoco: UF3I1T - il codice CIG riferito alla prestazione e comunicato dal Comune. - IBAN del conto corrente dedicato e provvedimento di impegno di spesa dell'Ente.
REQUISITI	Per la liquidazione della fattura è necessario essere in regola con i versamenti contributivi e assicurativi (DURC o altra certificazione rilasciata dagli Istituti competenti). E' necessario, altresì, dichiarare il conto corrente dedicato ed ogni altra documentazione prevista dalla normativa di riferimento
SPLIT PAYMENT	Le fatture elettroniche inviate al Comune devono tenere in considerazione, ove previsto, l'adozione del meccanismo dello split payment (qualora non esenti da IVA o liberi professionisti). Nello split payment l'Ente versa l'ammontare dovuto dell'operazione al netto dell'IVA al soggetto privato considerato. Successivamente, l'ente di P.A. si occuperà di versare l'IVA a debito dovuta sull'operazione considerata. Le imprese dovranno indicare in fattura la dicitura "scissione dei pagamenti" e non computare l'IVA a debito sulle fatture emesse alla P.A.
COME E DOVE VENGONO EFFETTUATI	I mandati di pagamento a favore di coloro che vantano crediti nei confronti del Comune di Scicli vengono effettuati, tramite la Tesoreria Comunale, su formale richiesta degli interessati a mezzo accredito

Via Francesco Mormina Penna, 2
97018 Scicli (RG) - Tel. **0932 839111** (centr.)
PEC protocollo@pec.comune.scicli.rg.it
P.Iva **00080070881**



COMUNE DI SCICLI

Libero Consorzio dei Comuni della ex
Provincia di Ragusa



I PAGAMENTI	bancario e rimessa diretta, nel rispetto della normativa vigente
IVELLO DI QUALITA'	Entro 30 gg dal ricevimento della fattura e previo atto di liquidazione da parte dell'ufficio/servizio competente, fatte salve altre eventuali scadenze pattuite.
UFFICIO DI RIFERIMENTO	Settore III Finanze, Servizio Programmazione e Controllo, Ufficio Contabile e Finanziario Tel: 0932/839223-0932/839224 mail: ragioneria@comune.scicli.rg.it pec: protocollo@pec.comune.scicli.rg.it
ORARI DI APERTURA AL PUBBLICO	lunedì, mercoledì, venerdì: dalle ore 09.00 alle ore 13.00 Martedì: dalle 15:30 alle 17:30
LINK UTILI	www.fatturapa.gov.it www.comune.scicli.rg.it

Via Francesco Mormina Penna, 2
97018 Scicli (RG) - Tel. **0932 839111** (centr.)
PEC protocollo@pec.comune.scicli.rg.it
P.Iva **00080070881**



COMUNE DI SCICLI

Libero Consorzio dei Comuni della ex
Provincia di Ragusa



2. PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO DI CERTIFICAZIONE DEL CREDITO

Per favorire lo smobilizzo dei crediti vantati dalle imprese nei confronti della P.A., le amministrazioni pubbliche devono certificare, su istanza del creditore, gli eventuali crediti relativi a somme dovute per somministrazioni, forniture, appalti e prestazioni professionali (c.d. crediti commerciali).

Il processo di certificazione è **totalmente gratuito** e gestito tramite la **piattaforma elettronica per la certificazione dei crediti** (nel seguito **Piattaforma**) predisposta dal Ministero dell'Economia e delle Finanze - Ragioneria Generale dello Stato ed accessibile al seguente indirizzo web:

<http://certificazionecrediti.mef.gov.it>

DESCRIZIONE ATTIVITA'	<p>L'Ufficio certifica i crediti vantati nei confronti della Pubblica Amministrazione su apposita piattaforma ministeriale.</p> <p>La piattaforma per la certificazione dei crediti consente ai creditori della P.A. di chiedere la certificazione delle somme dovute per somministrazioni, forniture, appalti e prestazioni professionali e di tracciare le eventuali successive operazioni di anticipazione, compensazione, cessione e pagamento, a valere sui crediti certificati.</p> <p>2. l'autenticità dell'origine e l'integrità del contenuto sono garantite tramite l'apposizione della firma elettronica qualificata di chi emette la fattura.</p> <p>3. la trasmissione è vincolata alla presenza del codice identificativo univoco dell'ufficio destinatario della fattura riportato nell'Indice delle Pubbliche Amministrazioni.</p>
A CHI E' RIVOLTO	Tutti i fornitori di beni, prestazione di servizi e lavori pubblici, creditore della PA
MODALITA' DI INVIO	E' possibile creare autonomamente e gratuitamente la propria fattura elettronica attraverso il canale messo a disposizione dal Ministero dell'Economia e Finanze. In alternativa, è possibile avvalersi di un

Via Francesco Mormina Penna, 2
97018 Scicli (RG) - Tel. **0932 839111** (centr.)
PEC protocollo@pec.comune.scicli.rg.it
P.Iva **00080070881**



COMUNE DI SCICLI

Libero Consorzio dei Comuni della ex
Provincia di Ragusa



	intermediario. Il file preparato, firmato e nominato nel rispetto delle regole previste, deve essere inviato al Sistema di Interscambio. La richiesta va effettuata direttamente sulla piattaforma per la certificazione dei crediti del MEF
REQUISITI	Emissione di regolare fattura già effettuata e contabilizzata dall'Ente.
LIVELLO DI QUALITA'	entro 30 giorni dal ricevimento della richiesta di certificazione.
UFFICIO DI RIFERIMENTO	Settore III Finanze, Servizio Programmazione e Controllo, Ufficio Contabile e Finanziario Tel: 0932/839223-0932/839224 mail: ragioneria@comune.scicli.rg.it pec: protocollo@pec.comune.scicli.rg.it
ORARI DI APERTURA AL PUBBLICO	lunedì, mercoledì, venerdì: dalle ore 09.00 alle ore 13.00 Martedì: dalle 15:30 alle 17:30
LINK UTILI	www.certificazionecrediti.mef.gov.it

Via Francesco Mormina Penna, 2
97018 Scicli (RG) - Tel. **0932 839111** (centr.)
PEC protocollo@pec.comune.scicli.rg.it
P.Iva **00080070881**



COMUNE DI SCICLI

Libero Consorzio dei Comuni della ex
Provincia di Ragusa



3. PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO DI EMISSIONE FATTURE

Il Servizio Programmazione e Controllo, Ufficio Contabilità Fiscale e Commerciale, emette, per quanto di competenza, fattura elettronica nei confronti di altre pubbliche amministrazioni nei confronti delle quali l'ente è a qualsiasi titolo creditore. Svolge attività di supporto agli altri Settori dell'Ente per l'eventuale emissione di fatture elettroniche afferenti gli stessi Settori.

DESCRIZIONE ATTIVITA'	Emissione della fattura elettronica nei confronti di altre pubbliche amministrazioni
A CHI E' RIVOLTO	Alle pubbliche amministrazioni nei confronti delle quali l'Ente è a qualsiasi titolo creditore.
MODALITA' DI INVIO	Tramite il sistema di interscambio
SPLIT PAYMENT	Le fatture elettroniche inviate tengono in considerazione, ove previsto, il meccanismo dello split payment (qualora non esenti da IVA) e indicano sulla fattura la dicitura "scissione dei pagamenti" e non computano l'IVA a debito sulle fatture emesse alla P.A. Successivamente, l'ente di P.A. si occuperà di versare l'IVA a debito dovuta sull'operazione considerata.
COME E DOVE VENGONO EFFETTUATI I PAGAMENTI	I pagamenti sono effettuati su idoneo conto corrente intestato al Comune di Scicli. L'IBAN del Comune di Scicli è presente nella Sezione di "Amministrazione Trasparente", sotto Sezione "Pagamenti dell'amministrazione/Iban e pagamenti informatici" al seguente link: https://ww2.gazzettaamministrativa.it/opencms/export/sites/default/gazzetta_amministrativa/amministrazione_trasparente/sicilia/scicli/170_pag_amm/020_iba_pag_inf/2017/0010_Documenti_1503594075794/1

Via Francesco Mormina Penna, 2
97018 Scicli (RG) - Tel. **0932 839111** (centr.)
PEC protocollo@pec.comune.scicli.rg.it
P.Iva **00080070881**



COMUNE DI SCICLI

Libero Consorzio dei Comuni della ex
Provincia di Ragusa



		<p>503594077709 iban e swift code comune scicli.pdf</p> <p>L'IBAN del Conto di Tesoreria Unica presso la Banca d'Italia è presente nella Sezione di "Amministrazione Trasparente", sotto Sezione "Pagamenti dell'amministrazione/Iban e pagamenti informatici" al seguente link:</p> <p>https://ww2.gazzettaamministrativa.it/opencms/export/sites/default/gazzetta_amministrativa/amministrazione_trasparente/sicilia/scicli/170_pag_amm/020_iba_pag_inf/2023/Documenti_1680015440741/1680015441120_iban_conto_tesoreria_unica.pdf</p>
LIVELLO QUALITA'	DI	L'emissione della fattura è effettuata nei termini di legge al sorgere del credito
UFFICIO DI RIFERIMENTO		Settore III Finanze, Servizio Programmazione e Controllo, Ufficio Contabile e Finanziario Tel: 0932/839223-0932/839224 mail: ragioneria@comune.scicli.rg.it pec: protocollo@pec.comune.scicli.rg.it
ORARI DI APERTURA AL PUBBLICO		lunedì, mercoledì, venerdì: dalle ore 09.00 alle ore 13.00 Martedì: dalle 15:30 alle 17:30

Via Francesco Mormina Penna, 2
97018 Scicli (RG) - Tel. **0932 839111** (centr.)
PEC protocollo@pec.comune.scicli.rg.it
P.Iva **00080070881**



COMUNE DI SCICLI

Libero Consorzio dei Comuni della ex
Provincia di Ragusa



4. ATTIVITA' DI SUPPORTO NELLA LETTURA DEI DATI CONTABILI DELL'ENTE

Impegno nel rendere il bilancio un vero strumento di comunicazione e di partecipazione, per consentire ai cittadini di acquisire i dati fondamentali della gestione finanziaria e comprendere le ragioni sottese alle scelte di bilancio, sottolineando come trasparenza e volontà di comunicare facciano di questo strumento un importante elemento propulsore per incentivare la corresponsabilità sociale nella gestione della cosa pubblica. Gestione che, nel particolare momento di crisi economica, richiederà agli enti pubblici, negli anni a venire, particolare attenzione e serietà nell'affrontare la grande sfida delle minori risorse.

Il bilancio e il rendiconto, pertanto, sono dettagliatamente nella sezione "Amministrazione Trasparente", sotto Sezione "Bilanci", ove ne è prevista anche la rappresentazione grafica.

DESCRIZIONE ATTIVITA'	Attività di supporto nella lettura dei dati contabili dell'ente, assicurando la trasparenza dei dati contabili, fermo restando il rispetto della privacy e del segreto d'ufficio (una maggiore elasticità sarà accordata agli amministratori i quali sono anch'essi tenuto al segreto d'ufficio).
A CHI E' RIVOLTO	A tutti i cittadini
MODALITA'	Tramite la trasparenza dei dati contabili, pubblicati tempestivamente e dettagliatamente nella sezione "Amministrazione Trasparente" del sito del Comune di Scicli (https://www.comune.scicli.rg.it/home), sotto Sezione "Bilanci", anche mediante rappresentazioni grafiche
LIVELLO DI QUALITA'	Entro trenta giorni dall'approvazione da parte del Consiglio Comunale
UFFICIO DI RIFERIMENTO	Settore III Finanze, Servizio Programmazione e Controllo, Ufficio Contabile e Finanziario Tel: 0932/839223-0932/839224

Via Francesco Mormina Penna, 2
97018 Scicli (RG) - Tel. **0932 839111** (centr.)
PEC protocollo@pec.comune.scicli.rg.it
P.Iva **00080070881**



COMUNE DI SCICLI

Libero Consorzio dei Comuni della ex
Provincia di Ragusa



	mail: ragioneria@comune.scicli.rg.it pec: protocollo@pec.comune.scicli.rg.it
ORARI DI APERTURA AL PUBBLICO	lunedì, mercoledì, venerdì: dalle ore 09.00 alle ore 13.00 Martedì: dalle 15:30 alle 17:30

Via Francesco Mormina Penna, 2
97018 Scicli (RG) - Tel. **0932 839111** (centr.)
PEC protocollo@pec.comune.scicli.rg.it
P.Iva **00080070881**



COMUNE DI SCICLI

Libero Consorzio dei Comuni della ex
Provincia di Ragusa



FATTORI, INDICATORI, STANDARD DI QUALITÀ E OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO

La qualità di un servizio è l'insieme delle caratteristiche del servizio alle quali il cittadino attribuisce valore.

In altre parole, la qualità del servizio si misura in funzione della sua capacità di soddisfare i bisogni e le aspettative dei propri utenti.

Per misurare la qualità dei Servizi Economici-Finanziari, la Carta individua un sistema di fattori di qualità, indicatori e standard di riferimento.

Fattori di qualità

Il fattore di qualità rappresenta una caratteristica del servizio collegata ai bisogni e alle aspettative degli

utenti (es. tempestività del servizio). Il fattore di qualità costituisce, dunque, un elemento da cui dipende la

percezione di qualità del servizio da parte dell'utenza.

I fattori di qualità dei Servizi Economici-Finanziari individuati in questa prima Carta e sui quali l'Amministrazione Comunale intende investire maggiormente sono i seguenti:

- livello di ricettività
- tempi nell'erogazione dei servizi.

Indicatori e standard di qualità

Per ciascuno di questi fattori di qualità sono individuati gli indicatori fissati e gli standard di qualità garantiti.

L'indicatore è uno strumento che serve per rilevare la presenza di un determinato fattore di qualità.

Lo standard di riferimento è il valore atteso di un determinato indicatore.

LIVELLO DI RICETTIVITA'

L'indicatore individuato per misurare il livello di ricettività dei Servizi Economici-Finanziari è rappresentato

dalle ore settimanali di apertura al pubblico.

Lo standard di qualità che i Servizi Economici-Finanziari intende rispettare è il seguente:

UFFICIO PROGRAMMAZIONE E BILANCIO: 14 ore settimanali

Via Francesco Mormina Penna, 2
97018 Scicli (RG) - Tel. 0932 839111 (centr.)
PEC protocollo@pec.comune.scicli.rg.it
P.Iva 00080070881



COMUNE DI SCICLI

Libero Consorzio dei Comuni della ex
Provincia di Ragusa



TEMPI NELL'EROGAZIONE DEI SERVIZI

Per misurare il grado di efficienza dei propri servizi, sono state individuate due tipologie di standard di riferimento: standard generici e standard specifici.

Lo standard generico misura il tempo medio necessario per concludere le pratiche appartenenti ad una particolare tipologia.

Lo standard specifico misura il tempo massimo di conclusione della singola pratica, ovvero la singola prestazione resa a ciascun utente.

Gli standard numerici consentono dunque al cittadino di verificare se gli impegni assunti dall'Amministrazione nella Carta dei Servizi vengono effettivamente rispettati nella pratica lavorativa quotidiana.

Nella Tabella seguente sono elencate le diverse attività e servizi di cui un cittadino può usufruire.

Per ciascuna attività sono indicati:

- l'indicatore scelto per misurare il livello di efficienza del servizio
- gli standard di qualità - generici e specifici - che fissano i livelli di qualità garantiti agli utenti.

Descrizione processo	Normativa di riferimento	INDICATORE	STANDARD GENERICO	STANDARD SPECIFICO
Servizio fatture e pagamenti	D. Lgs. 118/2011 principio 4.2- D.Lgs. 267/2000- Regolamento di contabilità	Tempi conclusione iter	Entro 30 gg dal ricevimento della fattura e previo atto di liquidazione da parte dell'ufficio/servizio competente, fatte salve altre eventuali scadenze pattuite.	Entro 30 gg dal ricevimento della fattura e previo atto di liquidazione da parte dell'ufficio/servizio competente, fatte salve altre eventuali scadenze pattuite.
Certificazione del Credito	D.M. 24/09/2012 di modifica del D.M. 22/05/2012 - D.M.	Tempi di rilascio certificazione	30 gg	30 gg

Via Francesco Mormina Penna, 2
97018 Scicli (RG) - Tel. **0932 839111** (centr.)
PEC protocollo@pec.comune.scicli.rg.it
P.Iva **00080070881**



COMUNE DI SCICLI

Libero Consorzio dei Comuni della ex
Provincia di Ragusa



Servizio di emissione fatture	19/10/2012 di modifica e di attuazione del D.M. 25/06/2012 D. Lgs. 118/2011 principio 4.2- D.Lgs. 267/2000- Regolamento di contabilità	Tempi conclusione iter	Nei termini di legge al sorgere del credito	Nei termini di legge al sorgere del credito
Pubblicazione bilancio di previsione in formato aperto su Amministrazione Trasparente	Art. 29 D.L.33/2013	Tempi conclusione iter	Tempestivo	Entro il termine di 30 giorni dall'approvazione da parte del Consiglio Comunale
Pubblicazione rendiconto in formato aperto su Amministrazione Trasparente	Art. 29 D.L.33/2013	Tempi conclusione iter	Tempestivo	Entro il termine di 30 giorni dall'approvazione da parte del Consiglio Comunale
Pubblicazione bilancio consolidato in formato aperto su Amministrazione Trasparente	Art. 29 D.L.33/2013	Tempi conclusione iter	Tempestivo	Entro il termine di 30 giorni dall'approvazione da parte del Consiglio Comunale

Via Francesco Mormina Penna, 2
97018 Scicli (RG) - Tel. **0932 839111** (centr.)
PEC protocollo@pec.comune.scicli.rg.it
P.Iva **00080070881**



COMUNE DI SCICLI

Libero Consorzio dei Comuni della ex
Provincia di Ragusa



INFORMAZIONI E SEGNALAZIONI



Il Comune di Scicli raccoglie e monitora in maniera sistematica le segnalazioni dei cittadini e stimola la cultura dell'ascolto nei confronti degli utenti dei servizi.

Il personale addetto è a disposizione per accogliere, attraverso apposita modulistica, le segnalazioni.

La segnalazione può essere inoltrata:

- in forma scritta, tramite lettera, fax, o apposito modulo predisposto reperibile presso gli sportelli del Settore III Finanze.
- in forma verbale diretta agli addetti;
- in forma telematica agli indirizzi di posta elettronica indicati nella Carta.

Le segnalazioni degli utenti riceveranno risposta al massimo entro 30 giorni.

RECLAMI, SUGGERIMENTI E PROPOSTE

L'utente può presentare reclami, produrre memorie e documenti, prospettare osservazioni e formulare suggerimenti.

E' stata predisposta una apposita scheda per esprimere proposte e suggerimenti; i dati acquisiti saranno elaborati e utilizzati per azioni mirate al miglioramento del servizio.

SODDISFAZIONE DEI CITTADINI

Il Comune si impegna ad assicurare periodicamente il monitoraggio ed il controllo della qualità dei servizi erogati, attraverso modalità strutturate di valutazione mediante questionari, sulla soddisfazione dei cittadini, oltre a garantire l'attività di verifica sistematica tramite contatto diretto, moduli reclami e suggerimenti.

Nella reciproca collaborazione ed interazione:

Il personale:

Via Francesco Mormina Penna, 2
97018 Scicli (RG) - Tel. **0932 839111** (centr.)
PEC protocollo@pec.comune.scicli.rg.it
P.Iva **00080070881**



COMUNE DI SCICLI

Libero Consorzio dei Comuni della ex
Provincia di Ragusa



- assiste l'utente con cortesia, correttezza, competenza, disponibilità, imparzialità, riservatezza e senza discriminazione alcuna;
- garantisce l'accesso ai documenti, alle informazioni e ai servizi disponibili, nel rispetto dei tempi stabiliti nella carta.

L'utente:

- rispetta gli orari, le norme elementari della corretta convivenza civile, il divieto di fumare;
- è cortese, corretto e disponibile con il personale; è preciso e collaborativo nel fornire tutte le informazioni richieste.

Informare l'utente sulle procedure, sulle modalità e sulle tempistiche di erogazione dei servizi può evitare inutili dispendi di tempo.

Per ogni ulteriore eventuale informazione, i cittadini saranno i benvenuti nei nostri uffici.

Via Francesco Mormina Penna, 2
97018 Scicli (RG) - Tel. **0932 839111** (centr.)
PEC protocollo@pec.comune.scicli.rg.it
P.Iva **00080070881**



COMUNE DI SCICLI
Libero Consorzio dei Comuni della ex
Provincia di Ragusa



PROPOSTE E SUGGERIMENTI
PER IL MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI

Con la Carta dei Servizi, il Comune promuove la partecipazione degli utenti al miglioramento continuo dei servizi e garantisce modi e forme per inoltrare suggerimenti e osservazioni.

Nome e Cognome _____

Indirizzo _____

Telefono _____

E-

mail _____

Ha proposte o idee da suggerire?

Data _____ Firma _____

Via Francesco Mormina Penna, 2
97018 Scicli (RG) - Tel. **0932 839111** (centr.)
PEC protocollo@pec.comune.scicli.rg.it
P.Iva **00080070881**



COMUNE DI SCICLI

Libero Consorzio dei Comuni della ex
Provincia di Ragusa



GLI SPORTELLI DOVE E QUANDO

La sede del Settore III Finanze è sita in Scicli, Via F. M. Penna n. 2, piano I
Telefono: 0932/839 223- 0932/839 224- 0932/839 220 - 0932/839 228 -
0932/839111 (Centralino)

ORARI:

lunedì, mercoledì, venerdì: dalle ore 09.00 alle ore 13.00

Martedì: dalle 15:30 alle 17:30

INDIRIZZI MAIL E PEC

mail: ragioneria@comune.scicli.rg.it

pec: protocollo@pec.comune.scicli.rg.it

Dal portale del Comune di Scicli (www.comune.scicli.rg.it) è possibile consultare tutte le informazioni riguardanti il Settore III Finanze.

Via Francesco Mormina Penna, 2
97018 Scicli (RG) - Tel. **0932 839111** (centr.)
PEC protocollo@pec.comune.scicli.rg.it
P.Iva **00080070881**