



COMUNE DI RAGUSA

VERBALE DI DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA MUNICIPALE

N. 219
del 01 APR. 2019

OGGETTO: *Approvazione Carta dei Servizi e standard di qualità' del 2° Settore-Pianificazione e Risorse Finanziarie*

L'anno duemila diecimila nove Il giorno uno alle ore 18,10
del mese di Aprile nel Palazzo di Città e nella consueta sala delle
adunanze, in seguito ad invito di convocazione, si è riunita la Giunta Municipale con l'intervento dei Signori:

Presiede la seduta il Sindaco Avv. Giuseppe Passi

Sono presenti i signori Assessori:

	Presenti	Assenti
1) dr. Luigi Rabito	<i>Si</i>	
2) dr. Giovanni Iacono	<i>Si</i>	
3) dr.ssa Giovanna Licitra	<i>Si</i>	
4) geom. Francesco Barone	<i>Si</i>	
5) dr. ing. Giovanni Giuffrida		<i>Si</i>

Assiste il *Vice* Segretario Generale dott. Francesco Lumiera

Il Presidente, constatato che il numero dei presenti è legale, dichiara aperta la seduta e invita i convenuti a deliberare sull'argomento in oggetto specificato.

LA GIUNTA MUNICIPALE

-Vista la proposta, di pari oggetto n. 41657 /Sett. II del 01.04.2019

-Visti i pareri favorevoli sulla proposta espressi ai sensi della L.R. 11/12/1991 n.48 e successive modifiche:

- per la regolarità tecnica, dal Responsabile del Servizio;
- per la regolarità contabile, dal Responsabile del Servizio di Ragioneria;
- sotto il profilo della legittimità, dal Segretario Generale del Comune;

- Ritenuto di dovere provvedere in merito;

- Visto l'art. 15 e 12, comma 2° della L.R. n.44/91 e successive modifiche ed integrazioni;

ad unanimità di voti resi nelle forme di legge

DELIBERA

- 1) Approvare la proposta di deliberazione indicata in premessa per farne parte integrante e sostanziale e farla propria;
- 2) Dichiarare il presente provvedimento immediatamente esecutivo ai sensi art. 12, comma 2°, L.R. N.44/91 con voti unanimi e palesi.

PROPOSTA PARTE INTEGRANTE

Letto, approvato e sottoscritto.

L'ASSESSORE ANZIANO

IL SINDACO

IL SEGRETARIO GENERALE

Il sottoscritto messo comunale attesta che copia della presente deliberazione è stata affissa all'Albo Pretorio il

02 APR. 2013 fino al 17 APR. 2013 per quindici giorni consecutivi.

Ragusa, li

02 APR. 2013

IL MESSO COMUNALE
IL MESSO NOTIFICATORE
(Salonia Francesco)

Certificato di immediata esecutività della delibera

Certifico che la deliberazione è stata dichiarata immediatamente esecutiva ai sensi del 2° Comma dell'Art.12 della L.R. n.44/91.

Certifico che la deliberazione è stata dichiarata urgente ed immediatamente esecutiva ai sensi dell'Art.16 della L.R. n.44/91.

Ragusa, li

01 APR. 2013

IL SEGRETARIO GENERALE

IL V. SEGRETARIO GENERALE
Dott. Francesco Lumiere

Certifico che, contestualmente all'affissione all'Albo, la deliberazione è stata trasmessa in copia ai capi gruppo consiliari, ai sensi del 4° Comma dell'Art.15 della L.R. n.44/91.

Certifico che entro dieci giorni dall'affissione all'Albo è/non è stata formulata richiesta di sottoposizione a controllo dell'atto deliberativo, ai sensi dei commi 3° e 5° dell'Art.15 della L.R. 44/91, così come sostituito con l'Art.4 della L.R. 23/97.

Ragusa, li

02 APR. 2013

IL SEGRETARIO GENERALE
L'Istruttore Direttivo C. S.
Dott.ssa Aurelia Asaro

Il sottoscritto messo comunale attesta che copia della presente deliberazione è rimasta affissa all'Albo Pretorio di questo Comune per quindici giorni consecutivi dal

02 APR. 2013

al 17 APR. 2013

senza opposizione/con opposizione

Ragusa, li

IL MESSO COMUNALE

Certificato di avvenuta pubblicazione della deliberazione

Vista l'attestazione del messo comunale, certifico che la presente deliberazione, è stata affissa all'Albo Pretorio di questo Comune il giorno

02 APR. 2013

ed è rimasta affissa per quindici giorni consecutivi decorrenti dal

02 APR. 2013

senza opposizione/con opposizione

Ragusa, li

IL SEGRETARIO GENERALE

Certificato di avvenuta esecutività della deliberazione

Certifico che la deliberazione è divenuta esecutiva dopo il decimo giorno della pubblicazione.

Ragusa, li

IL SEGRETARIO GENERALE

Per copia conforme da

02 APR. 2013



IL SEGRETARIO GENERALE
L'Istruttore Direttivo C. S.
Dott.ssa Aurelia Asaro



COMUNE DI RAGUSA

SETTORE	2°
Gestione Servizi Contabili e Finanziari	

Prot n. 41657 /Sett. 2 del 01.04.2019

Proposta di Deliberazione per la Giunta Municipale

Oggetto : Approvazione Carta dei Servizi e standard di qualità' del 2° Settore-Pianificazione e Risorse Finanziarie

LA GIUNTA MUNICIPALE

Il sottoscritto Dott. Giuseppe Sulsenti, Dirigente del Settore II, propone alla Giunta Municipale il seguente schema di deliberazione:

Premesso:

- che la pubblica amministrazione è oggi coinvolta in un grande cambiamento culturale che interessa soprattutto la gestione ed erogazione dei servizi pubblici, diffondendosi sempre di più l'idea della necessità di offrire ai cittadini servizi in grado di soddisfare le loro aspettative e di migliorare effettivamente la qualità della vita;

-che uno degli strumenti utilizzati con più frequenza dalle pubbliche amministrazioni per informare gli utenti delle modalità di erogazione dei servizi pubblici è la Carta dei Servizi, contenente gli standards e la descrizione dei servizi e le modalità previste per il loro conseguimento;

Ritenuto che la Carta dei servizi è un impegno scritto nei confronti degli utenti sulla qualità dei servizi offerti, il cui fine essenziale è il miglioramento del rapporto tra il cittadino e l'amministrazione che eroga il servizio, nell'ottica della trasparenza e della partecipazione;

Considerato che la struttura organizzativa del Comune di Ragusa prevede una diversificazione delle aree e delle relative funzioni e che quindi si ritiene opportuno adottare separate Carte dei Servizi, una per ogni settore;

Acquisita la proposta recante:

-Carta dei servizi e standards di qualità - Settore 2° - Pianificazione e Risorse Finanziarie; allegata alla presente deliberazione come parte integrante e sostanziale;

7

Evidenziato che con la sopradetta Carta il settore competente si impegna a fornire un servizio rispondente ai propri compiti istituzionali e rispettoso di precisi standard di qualità, e che pertanto la carta e' uno strumento per far conoscere il singolo settore, i servizi offerti e gli impegni che si assumono nei confronti degli utenti effettivi o potenziali;

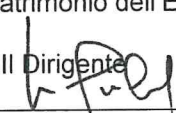


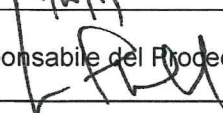
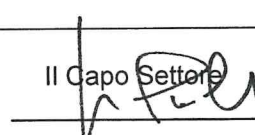
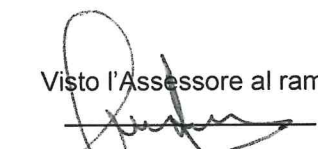
Visto l'art. 15 e 12, comma 2° L.R. n. 44/91

Tutto ciò premesso e considerato

Con voto unanime espresso nelle forme e modi di legge

DELIBERA

- 1) di richiamare tutto quanto in narrativa come parte integrante e sostanziale del presente atto;*
- 2) di approvare, come approva, il seguente documento:
-Carta dei servizi e standards di qualità – settore 2° - Pianificazione e Risorse Finanziare;
allegata al presente atto come parte integrante e sostanziale;*
- 3) di dichiarare la presente deliberazione immediatamente esecutiva ai sensi dell'art. 12, comma 2 della L.R. n. 44/91, onde consentire l'immediata pubblicazione della stessa e la corretta informazione alla cittadinanza;*
- 4) dare atto che il presente provvedimento non comporta riflessi diretti o indiretti sulla situazione economico-finanziaria e patrimoniale dell'Ente.*

Parere di Regolarità Tecnica	
<p>Ai sensi degli artt. 49 e 147- bis del D.Lgs.267/2000, si esprime parere favorevole di regolarità tecnica, attestante la regolarità e la correttezza dell'azione amministrativa, sulla proposta di deliberazione in oggetto. Si attesta altresì, che la deliberazione:</p> <p><input type="checkbox"/> comporta <input checked="" type="checkbox"/> non comporta</p> <p>Riflessi diretti o indiretti sulla situazione economico-finanziaria o sul patrimonio dell'Ente.</p>	
Ragusa, 1/4/19	Il Dirigente 
Parere di Regolarità Contabile	
<p>Ai sensi degli artt. 49 e 147- bis del D.Lgs.267/2000, e per quanto previsto dall'art. 32 del Regolamento di Contabilità, si esprime parere favorevole di regolarità contabile sulla proposta di deliberazione in oggetto.</p>	
Accertamento n. _____	CAP. _____
Prenotazione di impegno n. _____	CAP. _____
Ragusa,	Il Dirigente del Servizio Finanziario
Visto Contabile	
<p>Preso visione della proposta di deliberazione in oggetto.</p>	
Ragusa, 1/4/19	Il Dirigente del Servizio Finanziario 
Parere di legittimità	
<p>Si esprime parere favorevole in ordine alla legittimità.</p>	
Ragusa, 01/04/2019	Il Segretario Generale 
<p>Motivazione dell'eventuale parere contrario:</p>	
<input checked="" type="checkbox"/> Da dichiarare di immediata esecuzione	
<p>Allegati - Parte integrante:</p> <p>CARTA DEI SERVIZI</p>	
<p>Ragusa, 1/4/19</p>	
Il Responsabile del Procedimento 	Il Capo Settore 
<p>Visto l'Assessore al ramo </p>	

Parte integrante e sostanziale alla
Delibera di Giunta Municipale
N° 219 del 01/07/2019

ALL.



CITTÀ DI RAGUSA

<http://www.comune.ragusa.it>

SETTORE II – Pianificazione e Risorse Finanziarie.

C.so Italia, 72 – Tel. E fax 0932 676299- E-mail: info@comune.ragusa.gov.it

CARTA DEI SERVIZI

Premessa

Per meglio rispondere alle esigenze degli utenti che si rivolgono al Comune di Ragusa, il Settore Pianificazione e Risorse Finanziarie si è dotata della presente “carta dei servizi”, quale strumento utile al fine di informare il pubblico sulle caratteristiche del servizio reso, sulla organizzazione degli uffici, sugli standards di qualità che si intendono offrire.

Tale documento rappresenta, inoltre, uno strumento di tutela per gli utenti che vogliono segnalare all’amministrazione proposte e suggerimenti sulla funzionalità degli uffici comunali, al fine di avvicinare sempre di più il comune ai suoi cittadini.

La “carta dei servizi” del Settore Pianificazione e Risorse Finanziarie è anche un atto che individua le responsabilità dell’ente, i relativi obblighi e risultati a favore dell’utenza.

Può esser quindi definita un impegno scritto tra l’amministrazione e i cittadini, predisposto e diffuso affinché entrambi prendano consapevolezza dei reciproci diritti ed obblighi.

Il fondamento normativo all’adozione della carta dei servizi si riscontra nell’art. 11 del decreto legislativo 30 luglio 1999 n. 286, così come modificato dal decreto legislativo del 27 ottobre 2009 n. 150, laddove prevede che: “ i servizi pubblici nazionali e locali sono erogati con modalità che promuovono il miglioramento della qualità e assicurano la tutela dei cittadini e degli utenti e la loro partecipazione, nelle forme, anche associative, riconosciute dalla legge, alle inerenti procedure di valutazione e definizione degli standard qualitativi.”

A tale disposizione deve aggiungersi quanto previsto dall’art. 101 del decreto legislativo 6 settembre 2005 n. 206 recante il codice del consumo, il quale stabilisce espressamente che: “ il rapporto di utenza deve svolgersi nel rispetto di standard di qualità predeterminati e adeguatamente resi pubblici.

Agli utenti è garantita, attraverso forme rappresentative, la partecipazione alle procedure di definizione e di valutazione degli standard di qualità previsti dalle leggi.

La legge stabilisce per determinati enti erogatori di servizi pubblici l’obbligo di adottare, attraverso specifici meccanismi di attuazione diversificati in relazione ai settori, apposite “carte dei servizi.”

X

I principi fondamentali

Il Settore Pianificazione e Risorse Finanziarie opera nel rispetto dei seguenti principi: eguaglianza e imparzialità, continuità, trasparenza, partecipazione, efficacia ed efficienza, valutazione e miglioramento della qualità.

Eguaglianza e imparzialità

Nello svolgimento dei propri compiti istituzionali, non può essere compiuta alcuna discriminazione per motivi riguardanti sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche.

Il settore Pianificazione e Risorse Finanziarie del Comune di Ragusa assicura un'erogazione dei propri servizi secondo criteri di uniformità, equità, imparzialità nel rispetto della normativa nazionale e comunitaria.

Continuità

L'erogazione dei servizi deve essere continua, regolare e senza interruzioni.

In caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio, devono essere adottate misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

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 ss.mm.ii. e dal regolamento comunale.

Ogni utente può produrre memorie e documenti, prospettare osservazioni, formulare suggerimenti e reclami, che sono esaminati secondo un iter predefinito ed ai quali viene dato riscontro in tempi certi.

Partecipazione

La partecipazione del cittadino alla prestazione dei servizi deve essere sempre garantita, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio, sia per favorire la collaborazione nei confronti dell'ente.

Il Settore Pianificazione e Risorse Finanziarie garantisce l'ascolto, l'elaborazione e, per quanto possibile, l'attuazione di quanto proposto e suggerito attraverso:

- indagini periodiche sulla soddisfazione dei cittadini e ricerche sul gradimento dei servizi erogati all'esterno;
- possibilità, per il cittadino, di esprimere valutazioni e osservazioni, finalizzati al miglioramento della qualità del servizio.

Il cittadino potrà esprimere le proprie valutazioni da inviare per posta ordinaria a: Comune di Ragusa – Settore II – Pianificazione e Risorse Finanziarie - Corso Italia n. 72 – 97100 Ragusa
ovvero tramite indirizzo e – mail: info@comune.ragusa.gov.it

Efficienza ed efficacia

Il personale addetto al settore Pianificazione e Risorse Finanziarie 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, riferendosi alla capacità di adeguamento ai diversi bisogni, alle aspettative ed alle relative richieste dell'utenza, in tutte le fasi del processo di erogazione del servizio.

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

Miglioramento della qualità

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

I servizi offerti

Il Settore Pianificazione e Risorse Finanziarie è così articolato:

Dirigente : Dott.Giuseppe Sulsenti

Sede : Corso Italia 72 - Ragusa

n. tel. : 0932-676299

e-mail: g.sulsenti@comune.ragusa.gov.it

orario di ricevimento del pubblico

dal lunedì al venerdì dalle ore 12,00 alle ore 13,00;

Il Settore Pianificazione e Risorse Finanziarie del Comune di Ragusa svolge funzioni di gestione che consiste nella lavorazione degli atti relativi all'entrata, alla spesa corrente, alla spesa in conto capitale, determinazioni, deliberazioni, atti di liquidazione, emissione mandati di pagamento e reversali d'incasso, registrazione fatture fornitori e gestione della contabilità iva, predisposizione bilancio di previsione e pluriennale e relativi allegati, rendiconto della gestione finanziaria e certificazioni varie.

Il II Settore comprende e svolge attività dell'economato/provveditorato controllo, analisi e valutazione dell'andamento economico dei bilanci.

Standard di qualità

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

Il settore Pianificazione e Risorse Finanziarie 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, adottando i 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 e una consulenza sulla procedura e sulla documentazione da produrre, sia di propria iniziativa, sia su richiesta dei cittadini.

3 - informazione all'utenza: il settore provvede a rendere consapevoli 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.

4 - suggerimenti dell'utenza: Il settore si impegna ad esaminare, con la massima attenzione e tempestività, tutti i suggerimenti, richieste d'informazione, eventuali reclami al fine di migliorare il funzionamento del servizio (si allega sotto la lettera "A" - istanza)

In ordine agli aspetti misurabili della qualità erogata si definiscono i seguenti standard di qualità valutati in funzione dell'organico del settore alla data di approvazione della carta:

DESCRIZIONE PROCEDIMENTO	MODALITA' DI AVVIO	MODALITA' DI CONCLUSIONE	TERMINE DI CONCLUSIONE
Accesso agli atti (L.241/90 e ss.mm.ii.)	Istanza di parte	Provvedimento/ silenzio diniego	30 giorni
Rilascio copia di atti e documenti (L.241/90 e ss.mm.ii.)	Istanza di parte	Provvedimento/ silenzio diniego	30 giorni
Rilascio di copie di atti e documenti che implicino ricerche di archivio particolarmente	Istanza di parte	Provvedimento/ silenzio diniego	60 giorni

complesse (L.241/90 e ss.mm.ii.)			
Autocertificazioni	Istanza di parte	Informazioni e modulistica	Al momento
Richiesta chiarimenti sull'applicazione della normativa vigente	Istanza di parte	Provvedimento	30 giorni

Validità ed aggiornamento della carta dei servizi: la presente carta dei servizi è soggetta a revisione qualora vengano a modificarsi gli elementi sopra descritti. Le future revisioni apportate alla carta saranno tempestivamente portate a conoscenza degli utenti attraverso il sito istituzionale.



