

# STANDARD DI QUALITÀ DEI SERVIZI

## SETTORE ECONOMICO - FINANZIARIO

### DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO EROGATO: GESTIONE RISORSE UMANE

<i>Principali caratteristiche del servizio erogato</i>	Il servizio ha la finalità di assicurare la corretta gestione del trattamento economico, previdenziali ed assistenziale in tutti i suoi aspetti.
<i>Modalità di erogazione</i>	Gestione diretta
<i>Tipologia di utenza che usufruisce del servizio</i>	Esterna – Interna - Governance

DESCRIZIONE PROCESSO: <b>GESTIONE ECONOMICA RAPPORTO DI LAVORO</b> Buste paga elaborate, , TFR, CONTO ANNUALE spese di Personale, versamento contributi, pratiche finanziamento, Cud elaborati ecc.							
DIMENSIONI	SOTTODIMENSIONI	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore di partenza 2018	Previsione 2019	Previsione 2020	Previsione 2021
Accessibilità	Accessibilità fisica	<b>accesso agli uffici/sportelli</b>	<i>N. Giorni apertura – 3 a settimana N. totale giorni lavorativi - 3</i>	95% 95%	95% 95%	95% 95%	95% 95%
	Accessibilità multicanale	<b>Informazioni Web non presenti Software programma stipendi HALLEY</b>	<i>Procedure di aggiornamento software alla normativa vigente</i>	90%	90%	90%	90%
Tempestività	Tempestività	<b>Tempo medio erogazione del servizio</b>	<i>Software aggiornato entro giorni</i>	10 gg	10 gg	10 gg	10 gg
	Responsabili	<b>Individuazione responsabile istruttoria</b>	<i>1 unità</i>				
	Tempistiche di risposta	<b>Richieste certificazioni di lavoro, TFR</b>	<i>Elaborazione documento richiesto (max gg.)</i>	25gg	25 gg	25 gg	25gg
	Eventuali spese a carico del richiedente	<b>SPESE</b>	<i>Nessuna spesa a carico</i>	0 €	0 €	0 €	0 €
Efficacia	Conformità	<b>Regolarità della prestazione erogata</b>	<i>N. buste paga correttamente elaborate</i>	99%	99%	99%	99%
	Affidabilità	<b>Pertinenza della prestazione erogata</b>	<i>Reclami per incoerenza elaborazione dati</i>	1%	1%	1%	1%
	Compiutezza	<b>Esautività della prestazione erogata</b>	<i>Procedure di sanzione irrogate da Amm.ni centrali (mancati versamenti contributi ecc.)</i>	0%	0%	0%	0%

## STANDARD DI QUALITÀ DEI SERVIZI

### SETTORE: SERVIZI FINANZIARI

#### DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO EROGATO: SERVIZI FINANZIARI – Bilancio

<i>Principali caratteristiche del servizio erogato</i>	Il servizio ha il compito di: gestire la programmazione e il controllo economico-finanziario (la funzione amministrativa-contabile); gestire le fasi della programmazione, della gestione e della rendicontazione del bilancio nel rispetto di quanto disposto dal T.U.E.L. e dalle norme in materia di contabilità pubblica..
<i>Modalità di erogazione</i>	Monitorare in termini economico patrimoniali gli andamenti finanziari di entrate e spese, in sinergia con gli altri dipartimenti, per verificare il rispetto degli equilibri di bilancio e supportare a livello tecnico contabile gli organi politici, direttivi e i responsabili dei servizi.
<i>Tipologia di utenza che usufruisce del servizio</i>	Tutti i settori interni, amministratori, fornitori di beni e servizi.

DIMENSIONI	SOTTODIMENSIONI	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore di partenza 2018	Previsione 2019	Previsione 2020	Previsione 2021
Accessibilità	Accessibilità fisica	<b>Accesso agli uffici</b>	- n. 3 giornate lavorative	100%	100%	100%	100%
	Accessibilità multicanale	Informazioni <a href="http://www.serracapriola.fg.it">www.serracapriola.fg.it</a>	- Pubblicazione Bilancio/Conto Consuntivo	100%	100%	100%	100%
Tempestività	Tempestività	<b>Tempo medio erogazione del servizio</b>	Secondo le scadenze previste dalle leggi/regolamenti	100%	100%	100%	100%
Trasparenza	Responsabili	<b>Individuazione responsabile istruttoria</b>	Responsabile del Settore Economico-Finanziario.				
	Procedure di contatto	Informazioni su sito web <a href="http://www.">www.</a> <b>Accesso Palazzo Arranga Settore Finanziario- 1° Piano</b>	Tempo necessario per accesso ai servizi	immediato	immediato	immediato	immediato
	Tempistiche di risposta	<b>Richieste informazioni</b>	in tempo reale tramite accesso agli uffici o tramite appuntamento	100%	100%	100%	100%
	Eventuali spese a carico dell'utente	<b>Pubblicazione sul sito informazioni</b>	Nessuna spesa	100%	100%	100%	100%
Efficacia	Conformità	<b>Regolarità della prestazione erogata</b>	Numero di pratiche evase conformi alla norma di riferimento/numero totale pratiche	100%	100%	100%	100%
	Affidabilità	<b>Pertinenza della prestazione erogata</b>	Numero di reclami accolti	10	10	10	10
	Compiutezza	<b>Esautività della prestazione erogata</b>	Numero di istanze concluse senza richiedere documentazione già in possesso/numero totale di istanze	98%	100%	100%	98%