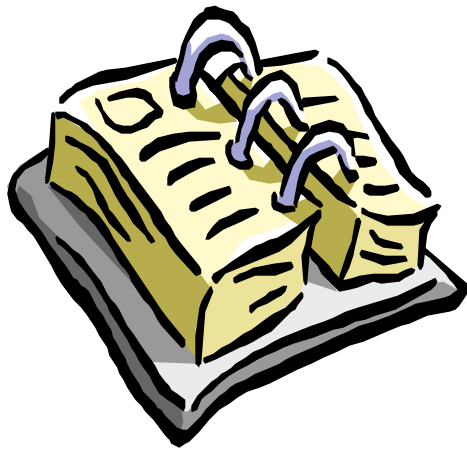




Comune di Argenta



Carta dei Servizi Ufficio Contratti

Indice



1. Premessa
2. Principi fondamentali
3. Strumenti
4. Trasparenza
5. Tutela
6. Attività

Allegati

Scheda standard di qualità



1. PREMESSA

Il servizio viene erogato dall'Ufficio Contratti del Comune che ha sede presso la Residenza Municipale di Piazza Garibaldi n. 1. L'organizzazione che si occupa di erogare il servizio è composta dalle seguenti figure:

- 1) Esperto Amministrativo contabile che svolge l'attività di *front office* e di *back office*
- 2) Specialista Amministrativo contabile che Coordina l'Unità Operativa
- 3) Dirigente Responsabile del Settore.

La responsabilità della qualità del servizio appartiene all'Unità Operativa complessa Contratti e, in particolare, al Dirigente Responsabile del Settore.

Il servizio di gestione del processo di stipulazione dei contratti ha come finalità:

- garantire l'unicità e celerità dei processi
- individuare un'unica responsabilità nella gestione dei processi
- garantire la semplificazione del processo
- garantire tempi di esecuzione del processo
- garantire la trasparenza dell'iter del processo

2. PRINCIPI FONDAMENTALI

Eguaglianza

L'erogazione dei servizi effettuata dal comune di ARGENTA si basa sul principio di eguaglianza dei Cittadini.

Le regole che determinano il rapporto fra il Cittadino e l'Amministrazione Comunale sono uguali per tutti a prescindere da sesso, razza, religione ed opinioni politiche.

L'Amministrazione Comunale si impegna a prestare particolare attenzione, sia nel rapporto diretto che in quello indiretto, nei confronti di soggetti portatori di handicap, anziani e cittadini appartenenti a fasce sociali deboli.

Imparzialità

Nei confronti dei cittadini vengono adottati criteri di obiettività, giustizia e imparzialità

Continuità

Viene garantito l'impegno ad erogare i servizi in maniera continuativa e senza interruzioni tenendo opportunamente conto dell'orario di lavoro degli addetti e delle cause di forza maggiore. Vengono adottati i provvedimenti necessari per ridurre al minimo la durata di eventuali disservizi.

Partecipazione

Viene garantita la partecipazione del cittadino alla prestazione del servizio pubblico, sia per tutelare il diritto ad una corretta erogazione del servizio fornito dal Comune o da fornitori incaricati, sia per favorire la collaborazione fra il Comune e la Città.



Efficacia ed Efficienza

Il Comune di Argenta si impegna a perseguire l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficacia e dell'efficienza del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più idonee al raggiungimento dello scopo.

3. STRUMENTI

3.1. Standard di Qualità del servizio

Al fine di rendere chiari i ruoli di ogni soggetto interessato ed affinché, sia il Personale che i Cittadini del Comune di Argenta abbiano parametri oggettivi di riferimento, sono introdotti standard per la prestazione del servizio.

Tali standard indicati nell'allegato prospetto costituiscono lo strumento di verifica sia dell'efficienza che dell'efficacia del servizio oltre che il riferimento per la misura del grado di soddisfazione dell'utenza.

3.1.1 Continuità e regolarità del servizio

Il Comune di Argenta si impegna a garantire la continuità e la regolarità del servizio secondo modalità e tempi specificati nei singoli documenti di regolamentazione.

Nell'erogazione dei servizi, l'Ente può avvalersi di una struttura organizzativa propria o di fornitori esterni qualificati.

Il conseguimento di questi obiettivi di continuità e regolarità è favorito da:

- una programmazione degli interventi che l'Ente e/o i fornitori sono tenuti ad osservare;
- una programmazione dei controlli sulla regolarità di erogazione del servizio e la predisposizione di quanto necessario per la soluzione di eventuali anomalie.

In caso di situazioni anomale, l'intervento, tenendo conto della tipologia del servizio, avviene, di norma, nel più breve tempo possibile; ciascuna scheda di regolamentazione prevede per il servizio i tempi *di minima* e *di massima* dell'intervento.

3.1.2 Completezza ed accessibilità alle informazioni

L'Ufficio Contratti comunica con il personale ed i cittadini attraverso gli strumenti indicati nel successivo punto 3.2 e si impegna a far in modo che tali strumenti siano chiari, comprensibili ed accessibili al pubblico.

Periodicamente vengono effettuate indagini a campione per verificare il grado di completezza dei requisiti relativi ai servizi erogati rispetto alle possibili esigenze dei cittadini.

Per favorire la conoscenza dei servizi erogati, l'Ente mette a disposizione dei cittadini, presso l'ufficio URP, le sedi di delegazione e gli uffici interessati, le informazioni sul servizio prestato e le indicazioni in merito alle modalità, ai criteri e ai tempi di erogazione.

3.2 Reclami. Segnalazioni e Suggestimenti

Il reclamo è la segnalazione di una difformità tra quanto previsto nella carta dei servizi o nelle schede di regolamentazione e quanto effettivamente erogato.



I reclami del cittadino riguardanti i servizi erogati devono pervenire direttamente all'ufficio URP in forma scritta.

I reclami, prima di essere accolti, sono soggetti alla valutazione della fondatezza da parte dell'ufficio URP. Successivamente sono inoltrati agli uffici competenti i quali sono tenuti a formalizzare una risposta scritta entro 30 gg.

L'Ente mette a disposizione presso l'URP, le sedi di delegazioni ed il sito Internet la modulistica per la formalizzazione dei reclami, delle segnalazioni e dei suggerimenti. Una volta compilato, il modulo può essere consegnato direttamente all'ufficio URP, o inviato, utilizzando anche supporti informatici, allo stesso ufficio.

Il cittadino può segnalare il reclamo utilizzando qualsiasi altra forma scritta.

E' suo compito fare il possibile per descrivere chiaramente tutti gli elementi utili alla individuazione del problema o della segnalazione.

Le segnalazioni e i suggerimenti del personale sono trasmessi direttamente all'ufficio Contratti a mezzo di posta elettronica.

3.3. Valutazione e monitoraggio del servizio

Per i servizi erogati e regolamentati nella Carta, l'Ufficio Contratti si impegna ad effettuare, almeno una volta ogni **24 mesi**, un'indagine sulla qualità percepita e sul grado di soddisfazione del servizio erogato da parte del personale del Comune appartenente ai Settori e/o Servizi che assumono la qualità di utenti nei confronti dell'Ufficio Contratti.

L'indagine è realizzata attraverso l'impiego di appositi questionari.

I risultati dell'indagine consentono all'Ente di focalizzare specifici obiettivi di miglioramento.

Il Comune garantisce il perseguimento degli obiettivi di miglioramento in sede di pianificazione annuale tenendo conto delle risorse economiche, tecniche ed organizzative disponibili.

3.4. Validità della Carta dei Servizi

Questo documento approvato dagli organi deliberanti del Comune di Argenta ha validità triennale.

Il documento può essere revisionato in funzione di modifiche e aggiornamenti della normativa di riferimento, degli strumenti e degli atti formali di pianificazione annuale e delle modalità di erogazione dei servizi regolamentati.

4. TRASPARENZA

L'Ufficio contratti, nei limiti definiti dalle disponibilità tecniche, economiche e organizzative si impegna a garantire la realizzazione dei servizi nel rispetto di quanto definito nella Carta dei Servizi.

5. TUTELA

Le violazioni ai principi della Carta dei Servizi possono essere segnalate all'URP come reclami.

In funzione della tipologia del reclamo presentato e delle eventuali azioni correttive



predisposte nei termini indicati, l'ufficio competente riferisce sull'esito degli accertamenti compiuti, sulle azioni intraprese e sui tempi previsti per la loro attuazione.

6. ATTIVITA'

Le attività relative al servizio di gestione del processo sono identificabili in .

- determinazione dell'iter del processo attraverso la valutazione delle singole fasi
- predisposizione del contratto dopo la trasmissione della bozza da parte del settore
- predisposizione nota spese contrattuali ed invito alla stipula
- preparazione documentazione per presentazione contratti all'Agenzia delle Entrate per registrazione
- preparazione documentazione per presentazione contratti all'Ufficio Unico del Territorio per trascrizione
- inserimento estremi dei dati relativi a registrazione e trascrizione e trasmissione contratto al cittadino

Gli uffici competenti all'attivazione del servizio hanno diritto.

- alla stipulazione dei contratti nei termini previsti dalla scheda standard di qualità;
- di essere informati sulla situazione dell'iter del contratto;
- di avere accesso alla consultazione del Software dei Contratti;

Modalità di erogazione delle attività.

1) AMBITO OGGETTIVO:

Si fa riferimento ai seguenti contratti:

- proprietà (sia con acquisto a titolo oneroso che mediante donazione),
- usufrutto,
- acquisti ed alienazioni,
- uso,
- abitazione,
- servitù,
- superficie,
- locazione,
- comodato;
- appalto,
- atto di sottomissione,
- incarichi professionali,
- espropri,
- convenzioni L.R. 31/02,
- piani particolareggiati,
- lottizzazioni,
- cessioni aree PEEP,

- cessioni zona D1,



- contratti di servizio,
- contratti di fornitura,
- concessioni uso gratuito impianti sportivi,

2) AMBITO SOGGETTIVO

Si intende per ambito soggettivo il settore competente all'iniziativa, suddividendo la struttura comunale così come previsto dal Regolamento sull'Ordinamento degli Uffici e dei Servizi. Ai fini della presente Carta dei Servizi per soggetto interno che avvia il processo contrattuale si intende il Settore da cui proviene all'Ufficio Contratti la documentazione finale necessaria per la stipulazione del contratto e gli adempimenti conseguenti.

3) SUDDIVISIONE IN FASI

Si è ritenuto opportuno procedere alla identificazione di quattro fasi operative che di seguito si definiscono:

A) Trasmissione ed acquisizione della proposta di contratto.

Il responsabile del procedimento contrattuale appartenente al settore competente, trasmette all'Ufficio Contratti mediante strumenti elettronici la bozza di contratto (dopo la sua approvazione da parte degli organi competenti: Dirigente – Giunta – Consiglio).

Contestualmente alla trasmissione informatica del documento di contratto, il responsabile deve trasmettere anche la eventuale documentazione da allegare al contratto, qualora la stessa sia disponibile solo in formato cartaceo.

Al momento dell'acquisizione della bozza di contratto e degli eventuali documenti allegati decorrono i termini previsti dall'allegata scheda degli standard di qualità.

Per bozza di contratto si intende un documento in cui siano precisate tutte le condizioni di contratto, le generalità dei contraenti e, a seconda del tipo di contratto, altre notizie necessarie per la stipula (ad es. provenienza della proprietà per gli immobili, cauzioni, polizze, riferimenti a contratti precedenti, durata del contratto in caso di locazione e comodato, dati catastali relativi ad immobili, ecc.).

Fasi di conclusione del contratto – Stipula.

In questa fase l'Ufficio Contratti procede alla predisposizione in forma definitiva e nelle modalità di rito (scrittura privata – scrittura privata autenticata – atto pubblico amministrativo) del contratto.

Definisce il conteggio delle spese contrattuali da porre a carico del contraente, dell'Amministrazione ovvero di entrambi, dandone comunicazione alla parte interessata per il relativo pagamento.

Accertato il pagamento convoca le parti per la stipula e si dà conclusione formale al contratto. In questa fase si provvederà all'assegnazione del numero di Repertorio o Scrittura Privata.

Registrazione contratto.

Sono soggetti a registrazione tutti i contratti stipulati per atto pubblico o in forma pubblica amministrativa e per scrittura privata autenticata, i contratti conclusi per scrittura privata non

autenticata vanno registrati in caso d'uso (D.P.R. 131 del 26.4.1986).



Per queste tipologie di contratti sarà necessario predisporre tutta la documentazione necessaria per la presentazione all'Agenzia delle Entrate.

Più precisamente l'ufficio contratti provvederà a stampare il modello 69 e ad effettuare il versamento dell'imposta di registro dovuta per la tipologia del contratto che si andrà a registrare.

Il termine entro cui effettuare la registrazione dei contratti è di 20 giorni dalla data della stipula.

La registrazione consiste nella annotazione in apposito registro dell'atto.

L'Ufficio Contratti provvederà poi ad indicare a margine dell'atto originale e delle copie, la data, il numero di registrazione e indicare la somma versata all'Agenzia delle Entrate per l'imposta di registro.

Trascrizione contratto.

Sono soggetti a trascrizione i contratti che hanno per oggetto la proprietà di beni immobili o altri diritti reali immobiliari. Le trascrizioni può essere eseguita quando la forma dell'atto sia atto pubblico o scrittura privata con sottoscrizione autenticata nel termine di 30 giorni dalla data di stipula.

Tali atti devono essere trascritti presso l'Agenzia del Territorio nella cui circoscrizione sono situati i beni. L'ufficio contratti provvederà al versamento delle spese necessaria per la trascrizione della tipologia dell'atto e redigerà apposita nota di trascrizione nella quale dovrà riportare una serie di dati relativi all'atto che si andrà a trascrivere (numero e dati dei soggetti, numero immobili, dati catastali, quote di proprietà, ecc.). L'Agenzia del Territorio provvederà a restituire un originale della nota con l'indicazione del numero di registro Particolare e Generale all'atto che poi l'ufficio contratti provvederà a trascrivere a margine dell'atto originale e delle copie, con l'indicazione della data di trascrizione e dell'importo versato.

Tempi e periodicità

Il servizio prevede:

- per le scritture private un massimo di 37 giorni
- per gli atti repertoriati soggetti alla registrazione un massimo di 50 giorni
- per gli atti repertoriati soggetti a registrazione e trascrizione un massimo di 90 giorni.

Per tutti i casi suindicati il termine per il rilascio dei provvedimenti decorre dalla data di avvio del procedimento ossia dalla data di presentazione del contratto; inoltre i tempi per il rilascio possono essere ampliati per situazioni di particolare complessità.

L'erogazione del servizio avviene negli orari indicati all'esterno dei locali dell'ufficio contratti e riportati sul sito Internet del Comune di Argenta.

I cittadini ed il personale sono tenuti a rispettare tali orari.

Scheda Standard di Qualità

| Tipologie Contratti | Settore provenienza | Documento arrivo | Documento di approvazione | Fasi procedurali (*) | Registro | Trascrizione | <u>A</u> Tempi di lavoro GG | <u>B</u> Termina stipula GG Da completamento A | <u>C</u> Termine finale GG Da completamento B | <u>D</u> Termine massimo complessivo A+B+C |
|--|----------------------------|----------------------------|----------------------------------|---------------------------------------|-----------------|-----------------------------|--|---|--|---|
| Appalto | Urbanistica | Atto su Software Contratti | Determina Dirigenziale | Nota spese, Invito, Stipula | SI | NO | 10 | 10 | 30 | 50 |
| Atto di sottomissione | Urbanistica | Atto su Software Contratti | Determina Dirigenziale | Nota spese, Invito, Stipula | SI | NO | 10 | 10 | 30 | 50 |
| Incarichi professionali Progettisti | Urbanistica | Atto su Software Contratti | Determina Dirigenziale | Nota spese, Invito, Stipula | NO | NO | 7 | 10 | 20 | 37 |
| Espropri | Urbanistica | Atto su Software Contratti | Determina Dirigenziale | Nota spese, Invito, Stipula | SI | SI | 10 | 20 | 60 | 90 |
| Convenzioni per costituzioni di servitù | Urbanistica | Atto su Software Contratti | Determina Dirigenziale | Nota spese, Invito, Stipula | SI | SI | 10 | 20 | 60 | 90 |
| Convenzioni L.R. 31/02 | Urbanistica | Atto tramite E-Mail | Determina Dirigenziale | Deposito, Nota spese, Invito, Stipula | SI | SI | 10 | 20 | 60 | 90 |
| Contratti di Locazione/Co | Urbanistica | Atto tramite E-Mail | Determina Dirigenziale | Deposito, Nota spese, | SI | Solo se oltre 9 anni | 10 | 20 | 60 | 90 |

| | | | | | | | | | | |
|--|-----------------|---------------------|-----------------------------|---------------------------------------|-----------|-----------|----|----|----|----|
| modato | | | / Giunta | Invito, Stipula | | | | | | |
| Acquisto/alienazione beni immobili | Urbanistica | Atto tramite E-Mail | Consiglio Comunale / Giunta | Deposito, Nota spese, Invito, Stipula | SI | SI | 10 | 20 | 60 | 90 |
| Usufrutto-Usa-Abitazione - Superficie | Urbanistica | Atto tramite E-Mail | Consiglio Comunale / Giunta | Deposito, Nota spese, Invito, Stipula | SI | SI | 10 | 20 | 60 | 90 |
| Piani Particolareggiati | Urbanistica | Atto tramite E-Mail | Consiglio Comunale | Deposito, Nota spese, Invito, Stipula | SI | SI | 10 | 20 | 60 | 90 |
| Cessioni gratuite dopo collaudo Lottizzazioni | Urbanistica | Atto tramite E-Mail | Determina Dirigenziale | Deposito, Nota spese, Invito, Stipula | SI | SI | 10 | 20 | 60 | 90 |
| Cessioni PEEP | Urbanistica | Atto tramite E-Mail | Determina Dirigenziale | Deposito, Nota spese, Invito, Stipula | SI | SI | 10 | 20 | 60 | 90 |
| Cessioni Aree Zona D1 | Urbanistica | Atto tramite E-Mail | Determina Dirigenziale | Deposito, Nota spese, Invito, Stipula | SI | SI | 10 | 20 | 60 | 90 |
| Contratti di servizio con | Diversi Settori | Atto tramite E-Mail | Determina Dirigenziale | Deposito, Nota spese, Invito, | SI | NO | 10 | 10 | 30 | 50 |

| | | | | | | | | | | |
|---|--------------------|---------------------|------------------------|---------------------------------------|-----------|-----------|----|----|----|----|
| Trattativa Privata | | | | Stipula | | | | | | |
| Contratti Servizio con Asta Pubblica o Licitazione | Settore Segreteria | Atto tramite E-Mail | Determina Dirigenziale | Deposito, Nota spese, Invito, Stipula | SI | NO | 10 | 10 | 30 | 50 |
| Contratti Forniture con trattativa privata | Diversi Settori | Atto tramite E-Mail | Determina Dirigenziale | Deposito, Nota spese, Invito, Stipula | SI | NO | 10 | 10 | 30 | 50 |
| Contratti Forniture con Asta Pubblica o Licitazione | Settore Segreteria | Atto tramite E-Mail | Determina Dirigenziale | Deposito, Nota spese, Invito, Stipula | SI | NO | 10 | 10 | 30 | 50 |
| Concessioni in uso gratuito impianti sportivi | Cultura | Atto tramite E-Mail | Determina Dirigenziale | Deposito, Nota spese, Invito, Stipula | NO | NO | 7 | 10 | 20 | 37 |
| Incarichi vari per prestazioni Professionali | Diversi Settori | Atto tramite E-Mail | Determina Dirigenziale | Deposito, Nota spese, Invito, Stipula | NO | NO | 7 | 10 | 20 | 37 |
| Contratto comodato assegnazione lotto terreno per orto | Cultura | Atto tramite E-Mail | Determina Dirigenziale | Deposito, Nota spese, Invito, Stipula | NO | NO | 7 | 10 | 20 | 37 |

| | | | | | |
|--------------------------|-----------------|---------------------|------------------------|---------------------------------------|---|
| Contratti atipici | Diversi Settori | Atto tramite E-Mail | Determina Dirigenziale | Deposito, Nota spese, Invito, Stipula | Da valutare di volta in volta a seconda della tipologia del contratto |
|--------------------------|-----------------|---------------------|------------------------|---------------------------------------|---|

(*) Tutte a carico del Settore Segreteria / Ufficio Contratti, salvo il Deposito per i contratti inseriti nel Software da Rossella Ferraresi.

Legenda

Settore Provenienza: Settore competente alla predisposizione del contratto.

Documento di arrivo: Supporto tecnologico con cui viene immesso il contratto ed inviato all'Ufficio Contratti.

Documento di approvazione: Documento finale con il quale si approva il contratto (ovvero si aggiudica una gara o si sceglie il contraente: ad es. determina di aggiudicazione asta, determina di approvazione contratto di locazione, delibera consigliere di approvazione contratto di acquisto di un immobil, ecc.).

Fasi procedurali: Descrizione dei vari passi operativi che portano alla stipula del contratto.

Registro: Se il contratto deve o meno essere Registrato.

Trascrizione: Se il contratto deve o meno essere trascritto.

Tempi Lavoro (A): Sono i giorni lavorativi che servono all'ufficio Contratti dal momento di arrivo della documentazione completa (File del contratto e della bozza di contratto ed altri documenti accessori) per arrivare alla stesura definitiva ed alla predisposizione di tutti gli atti di corredo per registrazione, trascrizione, pagamenti, ecc.

Termine Stipula (B): Sono i giorni lavorativi che trascorrono dal termine della fase (A) per convocare il/i contraenti, far sottoscrivere il contratto al Dirigente competente, all'Ufficiale Rogante ed a regolarizzare il Repertorio.

Termine finale (C): Sono i giorni lavorativi necessari dal compimento della fase (B), per completare le operazioni di registrazione, trascrizione, comunicazione laddove siano previsti come obbligatori.

Termine massimo complessivo (D): Sono i giorni lavorativi complessivi e massimi necessari per tutta l'operazione di contrattualizzazione (A+B+C).