



COMUNE DI MANDELLO DEL LARIO  
Provincia di Lecco

# **CARTA DEI SERVIZI FINANZIARI E CONTABILI E DELLA GESTIONE DEL PERSONALE**

## **PREMESSA**

La struttura IV – Ragioneria e contabilità – si è dotata della “Carta dei Servizi” al fine di fornire agli utenti la migliore informazione riguardo alla sua organizzazione ed ai servizi resi.

Il fondamento normativo della “Carta dei Servizi” si riscontra nell'art. 11 del D.Lgs. n. 286 del 30/07/1999, dove si 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 partecipazione, nelle forme, anche associative, riconosciute dalla legge, alle inerenti procedure di valutazione e definizione degli standard qualitativi”*. Inoltre l'art. 101 del D.Lgs. n. 206 del 06/09/2005 stabilisce espressamente che *“il rapporto di utenza deve svolgersi nel rispetto di standard di qualità predeterminati e adeguatamente resi pubblici”*.

La legge quindi stabilisce che gli enti erogatori di pubblici servizi devono adottare, attraverso specifici meccanismi di attuazione in relazione ai molteplici settori, apposite carte dei servizi, sulla cui attuazione sono previste specifiche forme di tutela.

Una gestione attenta della cosa pubblica non può prescindere dal portare a conoscenza degli utilizzatori finali le modalità di svolgimento e di accesso ai servizi svolti all'interno della propria sfera di competenza.

## **OBIETTIVI E PRINCIPI FONDAMENTALI**

L'erogazione dei servizi ai Cittadini e agli altri Utenti da parte della struttura avviene nel rispetto dei seguenti principi fondamentali.

### **Uguaglianza ed imparzialità**

Il Comune di Mandello del Lario si impegna a erogare i servizi ai Cittadini e agli altri Utenti nel rispetto dei loro diritti e senza alcun tipo di discriminazione, garantendo parità di trattamento e di condizioni; ciò significa che il Comune, nell'erogazione dei servizi, deve comportarsi in maniera uniforme nei confronti di tutti i cittadini e degli altri utenti non cittadini.

Il Comune di Mandello del Lario si impegna a garantire la continuità di erogazione nel tempo dei servizi di maggior interesse per la Comunità o per specifici gruppi di Utenti (servizi essenziali), per quanto direttamente riconducibile alla propria sfera di responsabilità. Si impegna conseguentemente ad attuare tutte le condizioni per evitare il funzionamento irregolare o l'interruzione nell'erogazione di tali servizi.

### **Efficienza ed efficacia**

Il Comune di Mandello del Lario si impegna a utilizzare in maniera sempre più efficiente, senza pregiudizio per la qualità dei servizi erogati, le risorse finanziarie ricevute dai Cittadini, dagli altri

Utenti, da altre Amministrazioni pubbliche e da altre Istituzioni. Efficienza significa infatti ottenere gli stessi risultati (in termini di qualità dei servizi) utilizzando meno risorse oppure utilizzare le stesse risorse per ottenere migliori risultati utilizzando al meglio le risorse tecnologiche.

### **Partecipazione**

Il Comune di Mandello del Lario promuove il coinvolgimento dei Cittadini e degli altri Utenti nell'erogazione dei servizi loro destinati. La partecipazione intende sia tutelare l'Utente, offrendogli la possibilità di verificare direttamente la corretta erogazione, sia creare occasioni di confronto e collaborazione, utili ai fini del miglioramento dei servizi erogati.

Il Comune di Mandello del Lario si impegna ad attuare le condizioni per rendere concreta e valorizzare la partecipazione dei Cittadini nell'erogazione dei servizi. In particolare, considera fondamentale il coinvolgimento dei destinatari dei servizi nella valutazione dell'efficacia degli stessi, intesa come capacità di soddisfare le esigenze per le quali i servizi vengono erogati. Di qui, si impegna a identificare, attuare e incentivare concrete modalità di partecipazione e verifiche sul grado di soddisfazione degli Utenti.

I Cittadini inoltre possono richiedere le informazioni necessarie per avanzare proposte, per inoltrare suggerimenti e reclami e per accedere agli atti amministrativi comunali, secondo le modalità previste dall'ordinamento vigente (Legge 7 agosto 1990, n. 241, D.Lgs. 18 agosto 2000, n. 267, Regolamento comunale sull'accesso agli atti, Decreto Legislativo 30 giugno 2003, n. 196, Codice in materia di protezione dei dati personali).

### **Trasparenza ed accesso**

Il Comune di Mandello del Lario considera la trasparenza principio fondamentale della propria attività di erogazione dei servizi e si impegna a introdurre azioni e meccanismi in grado di attuare tale principio fornendo le motivazioni delle tariffe dei servizi e delle relative variazioni; e le indicazioni sulle responsabilità relative alle diverse fasi di erogazione dei servizi.

Il Comune di Mandello del Lario considera l'informazione efficace e tempestiva ai Cittadini e agli altri Utenti un elemento fondamentale per la qualità dei servizi erogati e per la partecipazione piena e consapevole degli stessi alla definizione delle modalità di erogazione dei servizi.

Per questo motivo, pone particolare cura all'individuazione e alla realizzazione di forme di comunicazione efficaci e trasparenti, anche attraverso l'uso delle nuove tecnologie.

Il Comune di Mandello del Lario si impegna ad assicurare il monitoraggio e il controllo della qualità dei servizi erogati, individuando gli strumenti necessari, con preferenza per quelli che consentono, oltre che il controllo interno, il confronto e la collaborazione con i destinatari dei servizi stessi.

## L'ORGANIZZAZIONE E LE ATTIVITA' DELLA STRUTTURA

### LOGISTICA E ORARI DI APERTURA

La Struttura IV – Ragioneria e contabilità si trova al primo piano del palazzo comunale situato in Piazza Leonardo da Vinci n. 6 a Mandello del Lario.

Gli orari di apertura al pubblico sono i seguenti:

<b>giorno</b>	<b>dalle</b>	<b>alle</b>	<b>dalle</b>	<b>alle</b>
Lunedì	10.00	13.00		
Martedì				
Mercoledì	10.00	13.00	16.00	18.00
Giovedì				
Venerdì	10.00	13.00		

### ORGANIZZAZIONE

L'organizzazione della struttura, alla data di stesura della presente carta dei servizi, è affidata al personale seguente:

<b>Funzione</b>	<b>Nominativo</b>	<b>Telefono</b>	<b>Mail</b>
Responsabile della struttura - Funzionario	Enrico VITALI	0341/708227	str.4@mandellolario.it
Istruttore contabile	Novella NOGARA	0341/708229	ragioneria@mandellolario.it
Istruttore contabile	Gabriella DI SALVOI	0341/708204	economato@mandellolario.it
Istruttore contabile	Massimiliano MARTINI	0341/708234	contabilita@mandellolario.it
Istruttore contabile	Valeria ALLERUZZO	0341/708247	personale@mandellolario.it
Istruttore informatico	Martina CORTI	0341/708228	ced@mandellolario.it

L'indirizzo di posta elettronica certificata è: [comune.mandellolario@pec.regione.lombardia.it](mailto:comune.mandellolario@pec.regione.lombardia.it)

Il numero di fax diretto è **0341/708234**

### ATTIVITA'

La Struttura IV svolge il compito, secondo le norme in materia e gli indirizzi stabiliti dall'Amministrazione comunale, di gestire la contabilità finanziaria, patrimoniale ed economica. Pertanto fornisce il supporto agli organi politici nella programmazione strategica e nelle attività di realizzazione delle politiche sino alla consuntivazione e provvede alla elaborazione dei piani programmatici e di bilancio, agli adempimenti fiscali, al controllo degli equilibri finanziari ed al controllo strategico e di gestione. Provvede alle scritture contabili per la riscossione dei crediti e per il tempestivo pagamento in ottemperanza alle disposizioni legislative in materia.

Inoltre provvede alla gestione degli aspetti giuridici ed economici della gestione del personale

(controllo presenze, trattamento stipendiale, gestione previdenziale e, pensionistica).

È infine a disposizione per assistere coloro che sono interessati alla lettura dei dati di bilancio, di programmazione e di rendicontazione.

Inoltre, mediante il centro elaborazione, dati provvede alla gestione del sistema informatico comunale garantendo l'acquisizione di hardware e di software necessari per la gestione dei servizi comunali nonché la loro assistenza e manutenzione.

Le attività ed i servizi propri della Struttura IV si rivolgono in particolar modo verso:

- gli organi di amministrazione e controllo del Comune (Sindaco, Consiglio, Giunta, Assessorati, Commissioni consiliari);
- le altre strutture dell'Ente;
- l'Organo di revisione contabile e la Struttura permanente di valutazione;
- la Tesoreria dell'Ente;
- gli Enti comunali e sovracomunali (Comuni, Comunità Montane, Provincia, Regione, Ministeri);
- gli organi di controllo contabile (Corte dei Conti)
- le società partecipate ed i consorzi;
- gli Utenti cittadini, imprese e associazioni.

La struttura non ha un particolare afflusso di utenti durante l'orario di apertura; la risposta alle istanze avviene prevalentemente per telefono o via posta elettronica ordinaria e certificata.

### **I SERVIZI VERSO GLI UTENTI ESTERNI**

Si descrivono, di seguito, i servizi svolti dalla struttura che interessano in particolare gli utenti esterni (cittadini ed imprese):

Servizio	Cosa fare	Tempi
Pagamento delle fatture relative alla fornitura di beni e servizi	Inviare la fattura al protocollo comunale ( <a href="mailto:protocollo@mandellolario.it">protocollo@mandellolario.it</a> ) riportante l'IBAN (conto corrente dedicato), il CIG attribuito dall'ufficio ordinante, il numero della determinazione di impegno e la scadenza	Il pagamento avviene entro 30 gg. dal ricevimento al protocollo salvo diversa scadenza indicata in fattura. Ad emissione mandato viene inviata via posta elettronica un avviso di pagamento

Servizio	Cosa fare	Tempi
Pagamento somme diverse dalle fatture (rimborsi, contributi)	Inviare richiesta scritta di pagamento alla struttura interessata	Il pagamento avviene entro 30 gg. dalla registrazione della determinazione di impegno salvo diversa scadenza indicata dalla struttura

Servizio	Cosa fare	Tempi
Rilascio certificazione dei crediti liquidi, certi ed esigibili vantati verso l'Amministrazione comunale	Inviare richiesta scritta sull'apposito modulo allegato alla presente carta dei servizi	Il rilascio della certificazione avviene entro 7 giorni dal ricevimento della richiesta al protocollo

Servizio	Cosa fare	Tempi
Riscossione somme dovute a qualsiasi titolo	Il debitore dell'Ente riceve dalla struttura interessata o dalla ragioneria una richiesta di pagamento relativa ad una prestazione ricevuta	Il pagamento da parte dell'utente deve avvenire entro la scadenza indicata nella richiesta. Le modalità di pagamento sono riportate nelle "notizie utili" della presente carta dei servizi.

Servizio	Cosa fare	Tempi
Supporto alla lettura e approfondimento dei dati contabili	Richiedere appuntamento al responsabile di struttura	Entro tre giorni dalla richiesta salvo diversa urgenza o assenza per ferie

#### **ATTIVITA' DELLA STRUTTURA E REFERENTI**

In questo paragrafo vengono riportate e descritte nel dettaglio le attività che la struttura svolge nei vari ambiti. Dove non è riportato il nominativo del referente si deve fare riferimento al responsabile della struttura.

## **1. GESTIONE AMMINISTRATIVA** (referente Gabriella Di Salvo)

- Determinazioni e atti relativi alla contabilità (ad es. impegno e liquidazione per difensore civico, diritti di segreteria, somministrazione pasti ai dipendenti, impegno e liquidazione gettoni di presenza alle sedute delle Commissioni Consiliari e/o previste da Regolamenti comunali);
- Verifica della regolarità contabile ai fini dell'apposizione del visto e registrazione impegni di spesa dalle determinazioni;
- Richiesta DURC e CIG;
- Registrazione ed archiviazione digitale delle fatture di acquisto di beni, servizi e prestazioni professionali, delle determinazioni assunte dalle varie strutture dell'Ente;
- Registrazione e pagamento delle UTENZE dell'Ente per le forniture in somministrazione (gas, energia elettrica, telefonia fissa e mobile, servizio idrico integrato) e gestione delle statistiche annuali;
- Monitoraggio delle somme a destinazione vincolata;
- Gestione, aggiornamento e pagamento dei premi relativi alle delle polizze assicurative relative alla copertura dei rischi sui beni e le attività comunali;
- Gestione economica degli amministratori comunali;
- Gestione e liquidazione F24;
- Gestione e liquidazione di contributi a enti, associazioni e privati.

## **2. PROGRAMMAZIONE E BILANCIO** (referente Enrico Vitali)

- Proposte di deliberazione del Consiglio Comunale e della Giunta Comunale;
- Programmazione dell'attività finanziaria complessiva dell'ente e controllo del regolare svolgimento dei procedimenti di entrata/spesa al fine di una corretta applicazione dei principi contabili;
- Redazione dei principali documenti economici e finanziari dell'ente tra cui il bilancio di previsione ed il rendiconto di gestione: tale attività traduce in cifre i programmi ed i progetti della Amministrazione e ne dimostra a consuntivo l'efficacia, l'efficienza e l'economicità nei confronti dei cittadini, considerati quali "consumatori finali" dei servizi erogati dal Comune.
- Redazione del Piano Esecutivo di Gestione comprensivo del piano degli indicatori e dei risultati attesi e del Piano della Performance;
- Monitoraggio costante delle spese e delle entrate di competenza e di cassa, finalizzato al rispetto degli equilibri di bilancio e degli altri vincoli imposti dalla normativa;
- Assistenza al Revisore unico dei conti in ordine all'espressione dei prescritti pareri sugli atti del Consiglio Comunale (bilanci, variazioni, regolamenti) ed alla redazione dei questionari per la Corte dei Conti;
- Controllo della gestione del Tesoriere e degli agenti contabili interni ed esterni con rendicontazione alla Corte dei Conti;

- Monitoraggio della gestione di cassa e dell'utilizzo dell'anticipazione di cassa;
- Stipula delle polizze e gestione dei sinistri in collaborazione con il broker incaricato;
- Apposizione del parere di regolarità contabile sulle delibere e sulle determinazioni che prevedono impegno di spesa o che comportano conseguenze di natura contabile sulle previsioni di bilancio;
- Trasmissione bilancio di previsione, conto consuntivo e bilancio consolidato alla Banca Dati della Pubblica Amministrazione;
- Predisposizioni delle comunicazioni e delle statistiche istituzionali relative ai beni del patrimonio comunale (autovetture, beni immobili, partecipazioni);

### **3. CONTABILITA' FINANZIARIA ED ECONOMICO-PATRIMONIALE**

#### **Entrata** (referente Novella Nogara)

- Gestione entrate del bilancio con utilizzo del programma gestionale URBI – PA Digitale;
- Inserimento accertamenti di entrata;
- Emissione reversali d'incasso;
- Gestione dei conti correnti postali e bancari;
- Invio avvisi di scadenza per il successivo incasso (es. sad, recupero spese energia mercato, fitti);
- Gestione rapporti con altre strutture dell'Ente ai fini dell'incasso;
- Verifiche incrociate con la spesa in merito alla corrispondenza delle ritenute, depositi cauzionali, introiti da assicurazioni;
- Tenuta scritture extracontabili per controllo e verifica della gestione dei residui attivi;
- Gestione dell'anagrafe degli incarichi;
- Istruttoria relativa agli acquisti e/o noleggi di beni e/o forniture di servizi per il funzionamento dei servizi (cancelleria, toner, materiale igienico-sanitario, stampati, software, noleggio fotocopiatori, linee telefoniche fisse, mobili e wi-fi) con acquisizione di preventivi di spesa mediante le piattaforme telematiche (CONSIP-MEPA, SINTEL-NECA); determinazioni a contrattare, richiesta di preventivi per acquisti diretti. Determinazioni di impegno di spesa, ordinativi di forniture, controllo consegna e liquidazione relative fatture;

#### **Spesa** (referente Massimiliano Martini)

- Gestione provvisori di entrata ai fini dell'emissione delle reversali di incasso;
- Gestione spese del bilancio con utilizzo del programma URBI – PA Digitale;
- Gestione delle comunicazioni relative ai conti correnti dedicati inviati dai vari fornitori e/o professionisti ai fini della tracciabilità dei flussi finanziari e indirizzi e-mail;
- Organizzazione tenuta e controllo dello scadenziario pagamenti in base alle fatture ricevute ed alle relative scadenze;

- Gestione rapporti con altre strutture dell'Ente ai fini delle liquidazioni delle fatture nel rispetto delle scadenze;
- Verifica con servizio Equitalia per i pagamenti superiori a 5.000,00.= euro;
- Inserimento dati fatture liquidate e liquidazione della spesa;
- Emissione mandati di pagamento in formato elettronico mediante apposizione della firma digitale e trasmissione telematica al Tesoriere;
- Invio ai creditori dell'avviso di emissione mandati mediante posta elettronica;
- Statistiche, aggiornamento banche dati e rendicontazioni extracontabili ai fini della presentazione dei rendiconti agli enti sovracomunali e di controllo (es. rendiconto spese elettorali);

#### **Economato** (referente Novella Nogara)

- Gestione ordinaria delle casse economali per:
  - le spese d'ufficio e forniture di beni e servizi di non rilevante ammontare per tutte le strutture dell'Ente,
  - il pagamento delle spese particolarmente urgenti ed impreviste senza l'effettuazione delle quali deriverebbe un danno certo all'ente e/o la mancata erogazione di un servizio all'utente o alla collettività, sempre nel limite d'importo previsto dal regolamento di contabilità;
  - il pagamento di imposte, tasse e diritti di modesto ammontare (es. bolli di circolazione);
- predisposizione atti amministrativi (determinazioni) di competenza del servizio di economato (assunzione di impegni di spesa per l'economato, variazioni degli stessi derivanti dalle diverse esigenze dei Responsabili di Struttura, rendicontazioni di spesa della cassa economale;
- Registro oggetti smarriti.

#### **Contabilità IVA e dichiarazioni fiscali** (referente Nogara Novella)

- Registrazione ed emissione delle fatture e dei corrispettivi relativi all'attività commerciale esercitata dal Comune;
- Controllo mensile del debito/credito IVA e relativi versamenti;
- Predisposizione della dichiarazione annuale e periodica dell'IVA;
- Redazione annuale della dichiarazione IRAP;
- predisposizione e trasmissione delle certificazioni e dei cud relativi ai compensi erogati a collaboratori esterni (non dipendenti dell'Ente) consiglieri, membri delle commissioni, borse di studio, professionisti;
- redazione annuale della dichiarazione 770.

#### **Inventari** (referente Nogara Novella)

- Raccolta dati e atti dai vari uffici comunali relativi all'acquisizione e/o dismissione di beni mobili

e immobili, agli stati avanzamento lavori e gestione rapporti con società esterna che aggiorna annualmente l'inventario comunale dei beni mobili ed immobili;

- Predisposizione delle scritture per il passaggio dei dati dalla contabilità finanziaria alla contabilità economico-patrimoniale;
- Redazione dei prospetti del conto patrimoniale attivo e passivo e del conto economico secondo gli schemi previsti dalla legge;

#### **Gestione patrimonio** (referente Gabriella Di Salvo)

- Predisposizione delle convenzioni per l'utilizzo di beni immobili comunali;
- Predisposizione degli atti di concessione di beni immobili comunali ad associazioni e privati;
- Gestione dei beni immobili comunali: determinazione di fitti e canoni, rinnovi e cessazioni.
- Comunicazione agli enti di appartenenza degli incarichi conferiti ai dipendenti e pubblicazione sito internet comunale.

#### **4. GESTIONE GIURIDICA ED ECONOMICA DEL PERSONALE** (Referente Valeria Alleruzzo)

- Gestione degli adempimenti connessi all'erogazione delle retribuzioni del personale dipendente;
- calcolo e liquidazione delle retribuzioni ai dipendenti dell'Ente e ai Lavoratori Socialmente Utili;
- versamento delle ritenute erariali e dei contributi previdenziali e assistenziali (Mod. F24EP);
- denunce mensili contributive Inps – Gestione ex Inpdap (LisPosPA);
- denunce mensili Inps – DM10;
- rapporti con gli Enti Previdenziali;
- accesso al credito Inpdap da parte dei dipendenti (predisposizione domande, gestione e versamento mensile delle rate di credito);
- adempimenti connessi all'applicazione delle detrazioni per carichi di famiglia;
- denunce e certificazioni connesse agli adempimenti fiscali: modelli CUD dipendenti, modello 770 quadri certificazione lavoro dipendente e assistenza fiscale;
- gestione modelli 730-4;
- predisposizione del conto Annuale del Personale e della Relazione al Conto Annuale;
- comunicazioni obbligatorie al Centro per l'Impiego (iscrizioni, cessazioni, trasformazioni rapporto di lavoro);
- iscrizioni INAIL per LPU;
- denunce infortuni e autoliquidazione Inail per dipendenti e LPU;
- rilevazione presenze mediante software specifico e gestione badge per dipendenti, LPU, Amministratori;
- registrazioni autorizzazioni alle assenze (ferie, permessi, recuperi) ed al lavoro straordinario e relative comunicazioni;

- gestione giuridica ed economica, congedi per maternità, congedi parentali, aspettative per motivi personali, sindacali, cariche elettive, diritto allo studio;
- gestione giuridica ed economica permessi L. 104/92;
- consultazione telematica certificati di malattia;
- autorizzazioni al conferimento incarichi esterni ai dipendenti;
- rilevazioni e comunicazioni al Ministero della Funzione Pubblica:
  - permessi Legge n. 104/92;
  - permessi sindacali (adempimento Gepap);
  - adesione agli scioperi (adempimento Gepas);
  - anagrafe delle prestazioni;
  - rapporto informativo sul lavoro flessibile;
- predisposizione per il Ministero del Lavoro del prospetto informativo disabili;
- rilevazione e comunicazione all'Aran dati della rappresentatività Sindacale e della contrattazione decentrata;
- procedimenti inerenti alle selezioni, ai concorsi, alla mobilità del personale e all'utilizzo dello smart working;
- pratiche di pensione e pratiche di liquidazione TFS/TFR mediante applicativo Passweb;
- Informativa ai dipendenti riguardo al loro status giuridico ed economico.

##### **5. CENTRO ELABORAZIONE DATI (referente Martina Corti)**

- Gestione delle applicazioni software e applicative con relativa installazione di aggiornamenti;
- Gestione quotidiana dei backup su nas;
- Supporto ai dipendenti per uso hardware/software;
- Interventi di verifica e aggiornamento antivirus ed attivazione di tutte le procedure relative alle misure minime di sicurezza;
- Rapporti con le ditte fornitrici dei software e hardware;
- Interventi di prima verifica e identificazione guasti (hardware e software);
- Monitoraggio server accessi per controllo Amministratore di sistema e dei firewall aziendali;
- Monitoraggio sistemi WIFI hot spot posizionato nei vari siti comunale;
- Gestione e manutenzione del sito internet comunale e relativa pubblicazione di tutti le pagine web con aggiornamento costante non solo delle informazioni a carattere istituzionali ma anche con le notizie ritenute utili;
- Verifica ed adeguamento, ove possibile, dei contenuti pubblicati sul sito istituzionale per adeguarlo alle prescrizioni di accessibilità;
- Gestione Database integrato e dei profili utente di accesso;
- Trattamento e trasmissione file Anagrafe tributaria;
- Import banche dati esterne nell'applicativo urbi;

- Gestione delle caselle di posta elettronica certificata;
- Gestione dei sistemi di firma digitale;
- Gestione accessi alle banche dati esterne ed interne;
- Pubblicazione Cig e comunicazione Agid;
- Supporto all'attuazione del piano per la trasparenza dell'azione amministrativa ed anticorruzione relativamente alla pubblicazione sul portale;
- Fascicolazione annuale;
- Realizzazione dei progetti PNRR relativi a PA Digitale 2026;
- Assistenza al responsabile della transizione digitale;
- Rapporti con il DPO per la verifica e l'applicazione degli adempimenti relativi al regolamento della privacy.

### **RELAZIONI CON LA TESORERIA COMUNALE**

Collaborazione costante, controllo atti, ritiro e/o consegna di documentazione con firma di documenti e/o pagamento per contanti per l'Ente e accesso alla Cassetta di Sicurezza presso la Banca da parte di tutto il personale della Struttura IV.

Il servizio di Tesoreria del Comune di Mandello del Lario è gestito dalla:

BANCA POPOLARE DI SONDRIO - Agenzia di Mandello del Lario

P.zza S. Cuore 8 - 23826 - Mandello del Lario (LC)

## **NOTIZIE UTILI**

### **MODALITA' DI PAGAMENTO DEI SERVIZI COMUNALI**

I versamenti a favore del Comune di Mandello del Lario possono essere effettuati con le seguenti modalità:

- con il sistema Pago PA mediante accesso al link <https://www.comune.mandello.lc.it/it-it/servizi/tributi-finanze-e-contravvenzioni-a/pago-pa-763-61-1-2411e47545513968d31beefeb2c447c9> è possibile effettuare sia pagamenti predeterminati, rispetto ai quali l'Ente ha inviato un documento contenente un importo già calcolato (avviso, fattura o sollecito di pagamento), sia pagamenti spontanei (o in auto-liquidazione) nei di casi di assenza di avviso;
- con bonifico bancario al seguente codice iban: **IT28C0569651490000027328X63** intestato a Tesoreria Comunale Comune di Mandello del Lario;
- con versamento in contanti presso lo sportello della Banca Popolare di Sondrio – filiale di Mandello del Lario – Piazza Sacro Cuore n. 6;

### **MODELLI DA UTILIZZARE PER I RAPPORTI CON LA STRUTTURA**

- modello comunicazione conto corrente dedicato;
- modello certificazione dei crediti;
- modello dichiarazione prestazioni occasionali;
- modello di accesso agli atti;
- modello reclami e suggerimenti.

## **RECLAMI E SUGGERIMENTI**

I Cittadini e gli altri Utenti possono rivolgersi per segnalare violazioni della Carta dei Servizi e, più in generale, lesioni dei propri diritti di utenti, attraverso il Difensore Civico (su appuntamento da chiedere allo 0341/708220) oppure compilando il modello allegato da consegnare all'Ufficio Protocollo situato al piano terra del Palazzo comunale).

Il modello può essere consegnato:

- in formato cartaceo e consegnato a mano, per posta, via fax, posta elettronica o posta elettronica certificata (allegando documento di identità);
- in formato digitale via posta elettronica certificata con firma digitale.

La struttura è inoltre aperta a ogni forma di suggerimento mirato a migliorare il rapporto con l'utenza e l'economicità, l'efficienza, l'efficacia e la trasparenza della propria azione amministrativa.

La presente "Carta dei Servizi" è aggiornata con cadenza annuale.

Mandello del Lario, 4 ottobre 2023