 C.R.E.A. COOP SOCIALE C.R.E.A. Società Cooperativa Sociale	Sistema Gestione Aziendale Qualità e Ambiente UNI EN ISO 9001:2015 – UNI EN ISO 14001:2015 PROCEDURA GESTIONALE	PG 12
	GESTIONE FATTURAZIONE	Rif MQ Ed. 1 Sez. 8 del 22.06.2018 Rev. 01 del 11.01.2021


PROCEDURA GESTIONALE
PG 12 FATTURAZIONE

Indice delle Revisioni

Rif N° EDIZIONE MQ E N° REVISIONE PG	DATA APPROVAZIONE	DESCRIZIONE	PARAGRAFI INTERESSATI	PAGINE	NOTE
Rif. Ed. 0 MQ Rev. 00	29.11.2017	Emissione	Tutti	Tutte	Emissione a seguito di transizione a UNI EN ISO 9001:2015
Rif. Ed. 1 MQ Rev. 00	22.06.2018	Nuova Emissione	Tutti	Tutte	Emissione a seguito di integrazione UNI EN ISO 9001:2015 con UNI EN ISO 14001:2015 e UNI 11034
Rif. Ed. 1 MQ Rev. 01	11.01.2021	Revisione	Tutti	Tutte	Revisione modalità di gestione del Ciclo Attivo


Approvazioni

Attività	Responsabilità	Data	Firma
Elaborazione	RAQ	11.01.2021	FIRMATO A DISTANZA
Approvazione	DIR	11.01.2021	FIRMATO A DISTANZA
Emissione	RAQ	11.01.2021	FIRMATO A DISTANZA

 C.R.E.A. COOP SOCIALE C.R.E.A. Società Cooperativa Sociale	Sistema Gestione Aziendale Qualità e Ambiente UNI EN ISO 9001:2015 – UNI EN ISO 14001:2015 PROCEDURA GESTIONALE	PG 12
	GESTIONE FATTURAZIONE	Rif MQ Ed. 1 Sez. 8 del 22.06.2018 Rev. 01 del 11.01.2021

SOMMARIO

Indice delle Revisioni	1
Approvazioni	1
1. Scopo.....	3
2. Generalità.....	3
3. Applicabilità.....	3
4. Termini e definizioni.....	3
5. Riferimenti e applicazione informazioni documentate.....	3
6. Responsabilità e aggiornamento.....	4
7. Fatturazione.....	4
8. Piccola Cassa.....	5
9. Controllo Ore Servizio	5
10. Gestione Non Conformità e Reclami Cliente.....	5
11. Documentazione	6
12. Controllo del processo e gestione del rischio.....	6

 C.R.E.A. COOP SOCIALE C.R.E.A. Società Cooperativa Sociale	Sistema Gestione Aziendale Qualità e Ambiente UNI EN ISO 9001:2015 – UNI EN ISO 14001:2015 PROCEDURA GESTIONALE	PG 12
	GESTIONE FATTURAZIONE	Rif MQ Ed. 1 Sez. 8 del 22.06.2018 Rev. 01 del 11.01.2021

1. Scopo

Lo scopo della presente procedura è definire le attività, le responsabilità e la documentazione usata per assicurare la correttezza della gestione del rapporto di fornitura del Servizio per quanto riguarda, in particolare, gli aspetti economici riportati nel Contratto (la fatturazione).

2. Generalità

La procedura stabilisce le responsabilità le modalità e attraverso cui la Cooperativa gestisce la fatturazione verso i Clienti committenti e utenti per i diversi servizi offerti.

3. Applicabilità

Le attività descritte nella seguente procedura vengono applicate per la Fatturazione dei Servizi offerti dalla Cooperativa.

4. Termini e definizioni

Si fa riferimento alla Sez. 3 del Manuale di gestione aziendale per la Qualità e l'ambiente.

5. Riferimenti e applicazione informazioni documentate

Norma UNI EN ISO 9001:2015

Norma UNI EN ISO 14001:2015

Norma UNI 11034

Norma UNI 10881

Norma UNI 11010

Norma UNI 10928

Manuale di gestione aziendale per la Qualità e l'ambiente, Sez. 8

Politica aziendale per la Qualità e l'ambiente

Organigramma della Cooperativa

Codice Etico e Modello Organizzativo ex D. Lgs. 231/2001 e s.m.i.

PG 04 Gestione del rischio

PG 08 Gestione delle informazioni documentati

PG 10 Gestione delle gare per l'affidamento dei servizi

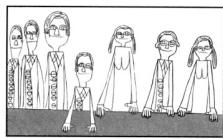
PG 11 Rapporti con la Pubblica Amministrazione

PG 13 Bilancio

PG 14 Fornitori

PG 15 Gestione finanziaria

PG 16 Valutazione delle prestazioni

 C.RE.A. COOP SOCIALE C.RE.A. Società Cooperativa Sociale	Sistema Gestione Aziendale Qualità e Ambiente UNI EN ISO 9001:2015 – UNI EN ISO 14001:2015 PROCEDURA GESTIONALE	PG 12
	GESTIONE FATTURAZIONE	Rif MQ Ed. 1 Sez. 8 del 22.06.2018 Rev. 01 del 11.01.2021

PG 17 Miglioramento

PG 18 Gestione dell'emergenza sanitaria

Mansionari aziendali

6. Responsabilità e aggiornamento

L'aggiornamento della presente procedura è compito del Responsabile Assicurazione Qualità e ambiente.

Le responsabilità relative all'applicazione della presente procedura sono riportate nei paragrafi successivi.

7. Fatturazione


Il **Direttore** – per il tramite del Collaboratore amministrativo - fattura mensilmente agli Enti Committenti e ai singoli utenti, rappresentanti legali o familiari di riferimento in base a quanto stabilito dai singoli contratti.

In particolare, il **Direttore** fornisce al Collaboratore Amministrativo la documentazione convenzionale e le informazioni necessarie per effettuare la fatturazione.

Il Collaboratore Amministrativo:

- effettua il controllo delle presenze e degli importi che devono essere fatturati al Cliente (Pubblica Amministrazione e Privato);
- **si interfaccia con i corrispondenti uffici amministrativi della P.A. competenti, al livello esecutivo, in relazione all'attività ordinaria di fatturazione e per quanto predeterminato in termini di modalità di esecuzione delle pratiche inerenti il Ciclo Attivo;**
- fattura secondo modalità e scadenze stabilite dalla Pubblica Amministrazione e mensilmente per il Privato.

Qualora nel rapporto con gli uffici amministrativi della P.A. a livello esecutivo, ovvero con il privato, il Collaboratore Amministrati verifichi situazioni ovvero richieste da parte della P.A., difformi da quanto predeterminato e comunque eccedenti l'ordinaria gestione del processo del Ciclo Attivo (a titolo esemplificativo e non esaustivo, per diverse modalità di rendicontazione, per termini o condizioni variati rispetto alla modalità di fatturazione o di incasso, per differenti importi da fatturare ecc.), dovrà tempestivamente informare il Direttore, senza assumere decisioni in merito né procedere in autonomia nella gestione della pratica, tale da configurare un eccesso della propria capacità di relazione e negoziazione con la P.A. (si veda a tale riguardo anche la PG 11 – Rapporti con la Pubblica Amministrazione, per quanto attiene alla capacità negoziale - paragrafi 8,9,16) o con il Cliente privato. In tali casi, il Collaboratore Amministrativo dovrà quindi attendere specifiche istruzioni dal Direttore prima di procedere.

 C.R.E.A. COOP SOCIALE C.R.E.A. Società Cooperativa Sociale	Sistema Gestione Aziendale Qualità e Ambiente UNI EN ISO 9001:2015 – UNI EN ISO 14001:2015 PROCEDURA GESTIONALE	PG 12
	GESTIONE FATTURAZIONE	Rif MQ Ed. 1 Sez. 8 del 22.06.2018 Rev. 01 del 11.01.2021

I Coordinatori alla fine di ogni mese consegnano all'Impiegato di segreteria e amministrazione gli scontrini e le fatture relative agli acquisti effettuati (materiali di consumo, spese alimentari, manutenzione ordinaria, spese alimentari, ecc.) e al Collaboratore amministrativo i fogli presenza mensili degli utenti, informazioni documentate necessarie per l'emissione delle fatture e la contabilizzazione.

8. Piccola Cassa

Il Collaboratore amministrativo (e per la carta assegnata a questi, l'Impiegato addetto alla segreteria e amministrazione), verifica mensilmente le necessità di ricarica delle carte prepagate assegnate ai Coordinatori e conserva idonee informazioni documentate per il monitoraggio delle spese effettuate (Mod. AQ001/PG15). Per quest'ultimo aspetto si veda la Procedura PG15 – Gestione finanziaria.

9. Controllo Ore Servizio

Per le buste paga la Cooperativa si appoggia ad un Consulente del Lavoro, a cui vengono comunicate le ore da imputare ad ogni singolo lavoratore della Cooperativa.

Il Coordinatore del Servizio verifica la congruità delle ore lavorate con il budget orario mensile previsto dalla convenzione e consegna, entro i primi due giorni del mese al **Referente Amministrazione del personale** i "Fogli Firma" (Mod. AQ 001/PG12) con il suo visto. Le presenze sono trascritte sul gestionale paghe adottato dal Consulente del Lavoro.

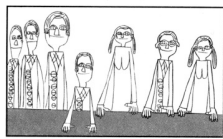
Nei servizi in cui sono impegnati operatori non dipendenti della cooperativa, liberi professionisti o dipendenti di altre Cooperative con le quali sono gestiti servizi in ATI, i Coordinatori provvedono comunque a verificare alla fine del mese le ore lavorate e consegnano i fogli presenza in copia al **Referente Amministrazione del personale**.

Il Referente Amministrazione del personale segue le istruzioni indicate al paragrafo 7.3 della Procedura PG 05 Gestione risorse umane "Istruzione delle pratiche contrattuali e avvio in servizio".

I "Fogli Firma" vengono utilizzati per il controllo ed monitoraggio delle ore effettivamente lavorate in ogni servizio e per la conseguente fatturazione. Inoltre la firma della presenza giornaliera con indicazione dell'orario di entrata e di uscita dal servizio costituisce un elemento di autocontrollo significativo e di controllo dell'Ente.

10. Gestione Non Conformità e Reclami Cliente

Se durante la gestione delle attività oggetto della presente procedura chiunque rilevi il mancato rispetto di un requisito del servizio (Non Conformità) o riceve un reclamo dal Cliente (verbale, telefonico, Fax, scritto, etc.), si opera come previsto nella procedura PG17 Le Non conformità ed i Reclami vengono discussi in breve tempo direttamente con gli interessati. Le Non conformità ed i Reclami più importanti vengono poi ripresi in sede di "Riesame del Sistema Qualità e ambiente" PG16

 C.R.E.A. COOP SOCIALE C.R.E.A. Società Cooperativa Sociale	Sistema Gestione Aziendale Qualità e Ambiente UNI EN ISO 9001:2015 – UNI EN ISO 14001:2015 PROCEDURA GESTIONALE	PG 12
	GESTIONE FATTURAZIONE	Rif MQ Ed. 1 Sez. 8 del 22.06.2018 Rev. 01 del 11.01.2021

11. Documentazione

La documentazione relativa a questa procedura viene archiviata a cura del Responsabile Ufficio Amministrativo e conservata per almeno 6 anni.

12. Controllo del processo e gestione del rischio

Il controllo della presente procedura è assicurato da:

- Valutazione rischi e opportunità e loro riesame
- Svolgimento degli audit interni relativi al processo
- La gestione di eventuali NC e AC relative al processo
- Il Riesame della Direzione

La presente procedura si informa all'approccio alla gestione del rischio secondo quanto previsto dalla PG 04 Gestione del Rischio.