



COMUNE DI MOTTOLA
Provincia di Taranto

SETTORE 3
FINANZIARIO

P.zza XX Settembre

Responsabile : DOTT. ssa **Domenica LATORRATA**

Ufficio Dirigente: P.zza XX Settembre

Tel.: 099/8866915

Mail.: ragioneria@comune.mottola.ta.it

Posta Elettronica Certificata (PEC): protocollo@pec.comune.mottola.ta.it

SERVIZI E UFFICI

- Programmazione e relazioni esterne;
- Tributi
- Bilancio;
- Controllo di Gestione;
- Economato;
- Partecipate
- Adempimenti relativi alla Trasparenza.

SOGGETTO A CUI E' ATTRIBUITO IL POTERE SOSTITUTIVO

Al **Segretario generale dell'Ente**, ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 2, comma 9 bis, della legge n. 241/1990, è attribuito il potere sostitutivo in caso di inerzia del responsabile del procedimento ed a cui il privato può rivolgersi per la conclusione del procedimento.

Segretario generale: Dott.ssa Teresa Aloisio

Ufficio: P.zza XX Settembre

Tel: 099/8866901

Posta Elettronica Certificata (Pec): protocollo@pec.comune.mottola.ta.it

SETTORE 3: FINANZIARIO

ACCESSO AGLI ATTI

Referente per i Servizi Ragioneria e Finanze: Dott. Marchese Valerio

Info: Tel. 099/8866932

Orario ricevimento pubblico: dal lunedì al venerdì: 08:30 – 13:00

Referente per il Servizio Tributi: Dott. Galatola Gabriele

Info: Tel. 099/8866916

Orario ricevimento pubblico: martedì 09:00 - 12:00 15:30 - 17:30
 Giovedì-venerdì: 09:00 - 12:00

Referente per il Servizio Patrimonio ed Economato: Dott. Marchese Valerio

Info: Tel. 099/8866932

Orario ricevimento pubblico: dal lunedì al venerdì: 08:30 – 13:00

Regolamento per l'accesso agli atti

RESPONSABILE DEL PROCEDIMENTO: DIRIGENTE SETTORE 3						
OGGETTO DEL PROCEDIMENTO	NORMATIVA DI RIFERIMENTO	TERMINE FINALE (IN GIORNI)	DECORRENZA DEL TERMINE	ATTIVAZIONE DEL PROCEDIMENTO		NOTE
				INIZIATIVA DI PARTE	D'UFFICIO	
Accesso agli atti e documenti amministrativi da parte dei cittadini ex L. 241/90.	Regolamento comunale per l'accesso agli atti ai sensi della L. 241/90 - art. 7 della legge n. 69/2009	a) 30 gg Acc. informale b) 30 gg Acc. Form. con ricerca d'archivio	Dalla data di presentazione della richiesta.	X		Verifica presenza di controinteressati ai sensi dell'art. 3 del DPR 184/06. Pagamento diritti di segreteria per estrazione copie D.G.C. n. 30/2012. Marche da bollo per copia conforme.
Accesso agli atti e documenti amministrativi da parte dei consiglieri comunali	Regolamento funzionamento consiglio comunale	Immediata (vedi anche nota nella colonna successiva)	Dalla data di richiesta	X		Salvo che non si tratti di atti particolarmente complessi, nel qual caso alla presentazione della richiesta il responsabile del settore precisa il maggior termine per il rilascio.
Autenticazioni di sottoscrizioni, copie e dichiarazioni sostitutive.	T.U. n. 445/2000	Tempo reale.		X		

SETTORE 3: FINANZIARIO

PROGRAMMAZIONE, BILANCIO e RAGIONERIA

Collaboratori:

Responsabile del servizio:

Dott. Marchese Valerio

Al Settore Finanziario sono affidati compiti di gestione diretta e di coordinamento generale dell'attività finanziaria dell'Ente.

SERVIZIO BILANCIO

Le attività del Servizio Bilancio consistono essenzialmente nella stesura del bilancio di previsione, nella programmazione finanziaria in senso lato, nella verifica del risultato della gestione finanziaria e nel costante monitoraggio degli equilibri finanziari e del rispetto del Patto di Stabilità attraverso verifiche e comparazioni numeriche relativamente all'assunzione degli impegni di spesa ed alla registrazione di accertamenti in entrata, valutati nel loro complesso.

L'ufficio è organizzato in modo da garantire l'esercizio delle funzioni di coordinamento e di gestione dell'attività finanziaria.

Più in dettaglio, l'attività di programmazione e bilancio si estrinseca in:

- Costante e puntuale verifica della veridicità delle previsioni di entrata e di compatibilità delle previsioni di spesa, avanzate dai vari servizi, da iscriversi nel bilancio annuale e pluriennale;
- Cura dei rapporti con i responsabili dei servizi, con l'organo esecutivo e con il segretario comunale ai fini del coordinamento dell'attività di competenza degli stessi rivolta alla definizione dei programmi, progetti, risorse ed interventi di cui allo schema di bilancio annuale, pluriennale e per la predisposizione della relazione previsionale e programmatica;
- Predisposizione dello schema di bilancio annuale, pluriennale e dei relativi allegati ed elaborazione ed inoltro telematico del Certificato al Mef;
- Collaborazione con il segretario comunale nella redazione del P.E.G., con assistenza alla formazione e predisposizione dei documenti;
- Istruttoria ed elaborazione delle proposte di variazione di bilancio annuale, pluriennale, della relazione previsionale e programmatica, del P.E.G., dei prelievi dal fondo di riserva, dall'assestamento generale;
- Controllo trimestrale degli equilibri finanziari di bilancio e formalizzazione del permanere degli equilibri attraverso un verbale asseverato dall'organo di revisione. Predisposizione della eventuale manovra di rientro;
- Istruttoria per il rilascio dei pareri di regolarità contabile attestante, tra l'altro, la copertura finanziaria sulle proposte di deliberazione e sulle determinazioni dei soggetti abilitati;
- Rilevazione e dimostrazione dei risultati di gestione attraverso la predisposizione del rendiconto della gestione comprendente il conto del bilancio, il conto del patrimonio ed i relativi allegati (inclusa la nuova Nota Informativa contenente la verifica dei crediti e debiti reciproci tra l'ente e le società partecipate), anche sulla base delle valutazioni ed indicazioni pervenute dai responsabili dei servizi.
- Controllo sugli investimenti attraverso il coordinamento per la predisposizione dei programmi delle opere pubbliche per quanto attiene gli aspetti contabili, finanziari e patrimoniali

- Cura di tutti gli adempimenti previsti dalle norme sugli Equilibri di bilancio che consistono in sintesi nella determinazione della manovra finanziaria richiesta per il triennio per garantire il mantenimento degli equilibri di competenza, di bilancio e complessivi;
- Predisposizione della relazione di inizio e fine mandato ai sensi dell'art. 4 del decreto legislativo 6 settembre 2011, n°149.

L'attività corrente di gestione del bilancio riferita alle spese ed alle entrate si estrinseca in:

- Cura dei rapporti con i responsabili di servizio per quanto attiene gli accertamenti (acquisizione delle specifiche risorse attinenti ai servizi ed esame della documentazione) gli impegni, (parere regolarità contabile ed attestazione copertura finanziaria) e la loro rilevazione contabile;
- Cura degli adempimenti relativi all'emissione, controllo, riscontro amministrativo, contabile, fiscale e rilevazione degli ordinativi di incasso e dei versamenti;
- Verifica periodica dello stato delle riscossioni e dei pagamenti per il controllo dei flussi complessivi di cassa;
- Verifica e controllo dello stato di realizzazione dell'avanzo di amministrazione, in tutte le sue articolazioni;
- cura dei rapporti con il Servizio di Tesoreria e con gli altri agenti contabili;
- Cura dei rapporti con l'organo di revisione economico-finanziaria attraverso il costante supporto nella stesura dei questionari della Corte dei Conti, delle relazioni sul rendiconto e sul bilancio di previsione e nelle verifiche di cassa periodiche;
- Coordinamento, supporto strumentale e redazionale degli atti di ricognizione sullo stato di attuazione dei programmi e progetti previa acquisizione di dati ed elementi dai responsabili dei servizi dell'Ente;
- Controllo costante e concomitante degli equilibri di bilancio, sia riferiti alla gestione di competenza, sia al conto residui;
- Cura del controllo di gestione finanziaria, sia nelle fasi di articolazione della stessa, sia in sede di referto;
- Assolvimento degli obblighi fiscali e attività di supporto per i servizi dell'Ente in materia fiscale;

Il Servizio ragioneria è rivolto a Utenti privati, pubblici, contribuenti e servizi dell'Amministrazione Comunale.

Tuttavia, la maggior parte del servizio dell'ufficio ragioneria è considerata attività verso altri uffici comunali e l'amministrazione.

SERVIZIO ECONOMATO E PROVVEDITORATO

Collaboratori:

Responsabile del servizio:

Dott. Valerio Marchese

Tel. 099/8866932 email: valerio.marchese@comune.mottola.ta.it

Addetti al servizio:

vacante

- 1) **ECONOMATO E MAGAZZINO:** il servizio Economato è un servizio di rilevante importanza per una corretta ed efficiente gestione di un Ente Pubblico. Il suo compito principale è quello di provvedere alla gestione delle piccole spese. Dette operazioni si concretizzano con buoni d'ordine che vengono emessi a fronte di richieste pervenute da parte degli altri servizi e previa verifica delle disponibilità sul relativo capitolo di bilancio, nel rispetto della disciplina regolamentare e della normativa in materia di pubbliche forniture. Successivamente alla presentazione della fattura l'Economo emette il buono economale per il pagamento.

Lo stesso servizio, in assenza di un magazziniere incaricato, provvede alla distribuzione della cancelleria che viene richiesta su appositi moduli da altri servizi.

- 2) **PATRIMONIO:** detto servizio, gestisce la parte contabile dell'intero patrimonio comunale tramite la tenuta degli inventari dei beni mobili ed immobili con la conseguente estrazione dei dati necessari per la redazione dello stato patrimoniale ed il calcolo degli ammortamenti economici. La tenuta degli inventari prevede la rilevazione fisica e contabile dei beni acquisiti e dismessi con la conseguente attribuzione al centro di responsabilità competente.
- 3) **I.V.A.:** il servizio ha il compito di gestire la contabilità Iva per tutti i servizi comunali rilevanti ai fini del DPR 633/72. L'ufficio effettua, quindi, tutte le scritture di entrata e di spesa sui registri Iva obbligatori, con l'invio agli utenti delle fatture attive. Provvede, infine, alla stampa definitiva dei registri calcolando automaticamente il saldo IVA a debito o a credito e provvedendo alla compilazione della dichiarazione annuale, nonché alla trasmissione telematica del modello UNICO/IVA;
- 4) **PIANO TRIENNALE DI RAZIONALIZZAZIONE DELLE SPESE DI FUNZIONAMENTO:** tale Piano, voluto dal Legislatore, ha lo scopo di stimolare le Amministrazioni locali al fine di ottenere una gestione più razionale delle proprie risorse finanziarie. Dovrà essere approvato dall'organo di governo dell'Ente, pubblicato nel sito web del comune e trasmesso alla Corte dei Conti. Il servizio patrimonio ed economato cura tutti gli aspetti che riguardano l'elaborazione e la gestione del Piano monitorando l'esecuzione delle spese di funzionamento e segnalando eventuali scostamenti ai responsabili di servizio.

In sintesi la maggior parte del servizio patrimonio e economato è considerata attività verso altri uffici comunali e l'amministrazione.

SETTORE 3: FINANZIARIO

SERVIZIO TRIBUTI

Piazza XX Settembre, 74017 Mottola

Collaboratori:

Responsabile del servizio:

Dott.ssa Domenica Latorrata

Tel. 099 / 8866915

Posta Elettronica Certificata (PEC): tributi.notifiche.mottola@anutel.it

email: tributi@comune.mottola.ta.it

Addetti al servizio:

Dott. Gabriele Galatola

Tel: 099 / 8866916 email: tributi@comune.mottola.ta.it

Dott.ssa Rosanna Fasano

Tel: 099 / 8866903 email: tributi@comune.mottola.ta.it

Dott. Antonio Lippolis

Tel: 099 / 8866958 email: tributi@comune.mottola.ta.it

Dott. Giuseppe Mandorino

Tel: 099 / 8866918 email: tributiminori@comune.mottola.ta.it

Sig.ra. Angela Angelini

Tel: 099 / 8866956 email: notifiche@comune.mottola.ta.it

L'ufficio tributi si occupa della gestione della Tassa sui rifiuti T.A.R.I. (ex T.A.R.E.S. e T.A.R.S.U.), dell'Imposta Comunale sugli immobili (I.C.I. ora I.M.U), della Tassa sull'Occupazione degli Spazi e Aree Pubbliche (T.O.S.A.P), dell'Imposta sulla Pubblicità e dei Diritti sulle Pubbliche Affissioni, ovvero dell'eventuale entrata sostitutiva dei suddetti tributi minori a partire dalla data di entrata in vigore della stessa. In sintesi:

- Redige i regolamenti che hanno valenza in materia di fiscalità locale;
- Emette gli avvisi di pagamento relativi ai tributi Tari, Tosap e Icp al fine di semplificare gli adempimenti dei contribuenti per il calcolo e il rispetto dei termini di scadenza dei pagamenti;
- Emette gli eventuali avvisi di accertamento nei casi di omesso/parziale/tardivo versamento e nei casi di omessa/infedele denuncia previsti dalla normativa vigente in materia;
- Riceve il pubblico ed assiste il medesimo per la redazione della modulistica necessaria ad espletare gli adempimenti previsti dalle normative in materia, per informazioni, eventuali contestazioni, variazioni e/o cessazioni, chiarimenti e consulenza per cartelle esattoriali inerenti ai tributi comunali;
- Cura i ravvedimenti, gli accertamenti con adesione, l'autotutela ed effettua i rimborsi inerenti alle imposte delle quali si occupa il servizio;

I.M.U. - IMPOSTA MUNICIPALE UNICA

L'IMU, "Imposta Municipale Unica" o "Imposta Municipale Propria", è un'imposta sugli immobili introdotta dal DL n.201 del 6 dicembre 2011 ("Disposizioni urgenti per la crescita, l'equità e il consolidamento dei conti pubblici"), il cosiddetto Decreto Monti o Decreto Salva Italia.

Secondo quanto stabilito dall'articolo 13 ("Anticipazione sperimentale dell'imposta municipale propria") del Decreto Salva Italia, l'IMU è attiva a decorrere dall'anno 2012. Successivamente, l'articolo 1, commi 639 e seguenti, della Legge 27 dicembre 2013. n. 147 ha inserito l'IMU, quale componente, nella IUC (Imposta Unica Comunale) e l'articolo 1, commi da 739 a 783, della legge 27 dicembre 2019, n. 160, a seguito della soppressione della IUC, ha istituito la nuova IMU.

L'IMU deve essere pagata da tutti i proprietari di immobili residenziali, commerciali e terreni agricoli, i titolari di diritti reali di godimento (usufrutto, uso, abitazione, superficie, enfiteusi), gli utilizzatori con contratti di leasing finanziario e i concessionari di beni demaniali. Quindi nel caso di immobile dato in affitto, a pagare l'IMU è il proprietario e non chi ci abita in affitto.

Ogni Comune ha diritto a stabilire le sue aliquote, in un range di variazione rispetto alle aliquote ordinarie:

- Aliquota IMU - abitazione principale per le categorie catastali A/1, A/8, A/9: aumento del 0,1% o diminuzione fino all'azzeramento. Le restanti abitazioni della categoria catastale A sono esenti dal 2013.
- Aliquota IMU - fabbricati rurali ad uso strumentale: diminuzione fino all'azzeramento.
- Aliquota IMU - fabbricati cosiddetti "beni merce": aumento del 0,15% o diminuzione fino all'azzeramento. Detti fabbricati saranno esenti, salvo diversa previsione di legge, dal 2022.
- Aliquota IMU - terreni agricoli: aumento del 0,3% o diminuzione fino all'azzeramento. Secondo la normativa vigente, nel Comune di Mottola, i terreni agricoli sono esenti dall'imposta.
- Aliquota IMU - immobili ad uso produttivo classificati nel gruppo catastale D: aumento del 0,2% o diminuzione del 0,1%. L'aliquota del 0,76% è riservata allo Stato.
- Aliquota IMU - altri immobili diversi da quelli sopra elencati: aumento del 0,2% o diminuzione fino all'azzeramento.

Per quanto riguarda l'IMU sull'abitazione principale, limitatamente alle cat. A/1, A/8, A/9, è prevista una detrazione di 200 euro rapportata al periodo dell'anno durante il quale si protrae tale destinazione.

Per abitazione principale si intende l'immobile, nel quale il possessore e i componenti del suo nucleo familiare dimorano abitualmente e risiedono anagraficamente.

Il trattamento agevolato spetta per un solo immobile, ovvero quello di dimora e residenza di entrambi i coniugi.

La gestione dell' I.M.U. prevede in sintesi le seguenti attività:

- Scarico dalla banca dati dell'agenzia delle entrate dei versamenti effettuati con F24 ed inserimento nel sistema informatico;
- Aggiornamento banca dati I.M.U da banca dati Agenzia del Territorio;
- Caricamento ed eventuali rettifiche e/o integrazioni alle dichiarazioni IMU presentate dai contribuenti;
- ricevimento del pubblico ed assistenza al medesimo per la redazione della modulistica necessaria agli adempimenti previsti dalle normative in materia, per informazioni, eventuali contestazioni, variazioni e/o cessazioni, oltre a chiarimenti e consulenza per cartelle esattoriali relative ai tributi comunali;
- confronto tra banca dati catastale e i versamenti effettuati spontaneamente dai contribuenti mediante analisi dei flussi trasmessi dall'Agenzia delle Entrate (versamenti con F24);

- Redazione ed emissione dei provvedimenti di accertamento in rettifica e/o omissione per la notifica ai contribuenti;
- Esame delle istanze e dei ricorsi presentati dai contribuenti ed eventuali rettifiche o annullamenti dei provvedimenti, discarichi, rimborsi e contenzioso tributario connesso all'imposta;
- Redazione e successiva sottoscrizione di esecutività, da parte del Funzionario Responsabile, dei ruoli IMU emessi per il recupero delle somme non versate dai contribuenti a fronte dei provvedimenti ricevuti.

T.A.R.I. - TARIFFA SUI RIFIUTI

La **Tari** (ex T.A.R.E.S. e T.A.R.S.U), in attuazione della Legge n. 147/2013 ai sensi del comma 738 dell'art. 1 della Legge n. 160/2019, è un Tributo Comunale. E' stato istituito al fine di sostenere i costi relativi al Servizio di gestione dei rifiuti urbani e assimilati, in modo da garantire la copertura integrale dei costi di investimento, di raccolta e trasporto, nonché i costi di smaltimento di cui all'articolo 15 del D.Lgs. n. 36/2003.

Presupposto per l'applicazione della tassa é: il possesso, l'occupazione o la detenzione, a qualsiasi titolo e anche di fatto, di locali o di aree scoperte a qualunque uso adibiti, suscettibili di produrre rifiuti urbani e assimilati.

Gli immobili e le superfici interessate sono:

- a) locali, le strutture stabilmente infisse al suolo chiuse su almeno tre lati verso l'esterno, anche se non conformi alle disposizioni urbanistico-edilizie;
- b) aree scoperte, sia le superfici prive di edifici o di strutture edilizie, sia gli spazi circoscritti che non costituiscono locale.

La categorie si differenziano in due tipi di utenze:

- a) utenze domestiche, le superfici adibite di civile abitazione e pertinenze;
- b) utenze non domestiche, le restanti superfici, tra cui le comunità, le attività commerciali, artigianali, industriali, professionali e le attività produttive in genere.

La gestione della TARI prevede le seguenti attività:

- Aggiornamento banca dati mediante caricamento ed eventuali rettifiche e/o integrazioni alle dichiarazioni presentate dai contribuenti;
- Controllo delle denunce e dei versamenti ed emissione degli eventuali atti di accertamento del tributo;
- Rimborso e discarico delle quote inesigibili e delle quote non dovute;
- Ricevimento del pubblico e assistenza nella redazione della modulistica necessaria agli adempimenti previsti dalle normative in materia, per informazioni, eventuali contestazioni, variazioni e/o cessazioni, chiarimenti e consulenza per cartelle esattoriali inerenti ai tributi comunali;
- Rilevazione di superfici ed emissione di provvedimenti di accertamento derivanti dal confronto tra le superfici catastali presenti presso l'agenzia del territorio e quelle dichiarate dal contribuente, dall'analisi di dichiarazioni presentate dai contribuenti del Servizio Tributi;
- Invio ai contribuenti, per assicurare la massima semplificazione degli adempimenti da parte dei soggetti interessati, degli avvisi di pagamento del tributo annuale;
- Estrazione ruoli delle partite insolute e trasmissione all'Agenzia entrate riscossioni per la riscossione coattiva.

IMPOSTA SULLA PUBBLICITÀ E DIRITTI SULLE PUBBLICHE AFFISSIONI

L'imposta comunale sulla pubblicità, istituita con D. Lgs. 15 novembre 1993, n. 507, è un tributo sulla diffusione di messaggi pubblicitari mediante insegne, cartelli, targhe, standardi o qualsiasi altro mezzo diverso da quello assoggettato al diritto sulle pubbliche affissioni.

Sono oggetto di tassazione i messaggi pubblicitari esposti in luoghi pubblici o aperti al pubblico o che da tali luoghi siano comunque percepibili. L'imposta è dovuta in via principale da colui che dispone a qualsiasi titolo del mezzo attraverso il quale il messaggio pubblicitario viene diffuso.

Il Servizio Affissioni, cura in particolare l'affissione, in appositi impianti, di manifesti contenenti comunicazioni aventi finalità istituzionali, sociali e politico ideologiche e culturali.

Il Servizio gestisce anche le affissioni con contenuto commerciale.

Il soggetto che richiede di effettuare le affissioni è tenuto al pagamento di un corrispettivo.

T.O.S.A.P. - TASSA OCCUPAZIONE PERMANENTE SUOLO PUBBLICO

La tassa è dovuta da chi occupi stabilmente o temporaneamente, anche abusivamente, suolo o aree pubbliche e comunque beni appartenenti al demanio o al patrimonio indisponibile del Comune (strade, corsi, piazze ecc). Le occupazioni possono essere di tipo permanente (a carattere stabile di durata uguale o superiore a un anno) e di tipo temporaneo (di durata inferiore a un anno).

E' dovuta dal titolare dell'atto di concessione o di autorizzazione o, in mancanza, dall'occupante di fatto, anche abusivo, proporzionalmente alla superficie effettivamente sottratta all'uso pubblico.

Coloro che sono interessati ad occupare permanentemente per uso privato superfici o suoli pubblici devono chiedere apposita concessione all'Ufficio di Polizia Locale anche per la concessione del passo carraio.

In sintesi l'attività dell'Ufficio Tributi risulta:

<u>PROCEDIMENTO</u>	<u>TEMPI PER IL RILASCIO DEL PROVVEDIMENTO</u>	<u>RESP.DEL PROCEDIMENTO</u>	<u>RECAPITI TELEFONICI E E-MAIL</u>
Discarichi	Entro 30 gg da data richiesta	TRIBUTI MAGGIORI: Dott. Gabriele Galatola Dott.ssa Rosanna Fasano TRIBUTI MINORI: Dott. Giuseppe Mandorino	e-mail: tributi@comune.mottola.it tel. 099 - 8866916 tel. 099 - 8866903 e-mail: tributiminori@comune.mottola.ta.it tel. 099 - 8866918
Rimborsi	Entro 183 gg da data richiesta		
Accertamenti	Entro il 31/12 del quinto anno successivo a quello in cui doveva essere effettuato il versamento o la denuncia (L.296/2006 art. 1 comma 161)		
Dichiarazioni	30 gg		
Affissioni	5 gg		
Richiesta Informazioni	Immediati o per appuntamento		

SETTORE 3: FINANZIARIO

STANDARD DI QUALITA'

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Valore Programmato
Accessibilità	Accessibilità Fisica	Accesso agli uffici/sportelli	Numero di ore lavorative con apertura assicurata allo sportello (11,00)/Numero di ore lavorative (36,00)	30%
Trasparenza	Tempistiche di risposta	Pubblicazione sul sito web della modulistica e delle informazioni sui tributi comunali.	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento sul web.	7
Efficacia	Compiutezza	Percezione qualità del servizio, misurata tramite questionario di valutazione.	Numero di risposte positive su: 1. Rispetto orario di apertura al pubblico, 2. Chiarezza, Cortesia e Professionalità, 3. Modulistica 4. Tempestività del servizio erogato/Numero totale di questionari compilati.	90%

INDICATORI QUALITA' SERVIZIO FINANZIARIO

PRINCIPALI CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO EROGATO			STESURA DEL BILANCIO DI PREVISIONE, PROGRAMMAZIONE FINANZIARIA IN SENSO LATO, VERIFICA DEL RISULTATO DELLA GESTIONE FINANZIARIA, COSTANTE MONITORAGGIO DEGLI EQUILIBRI FINANZIARI E DEL RISPETTO DEL PAREGGIO DI BILANCIO ATTRAVERSO VERIFICHE E COMPARAZIONI NUMERICHE RELATIVAMENTE ALL'ASSUNZIONE DEGLI IMPEGNI DI SPESA E ALLA REGISTRAZIONE DI ACCERTAMENTI IN ENTRATA. PREDISPOSIZIONE BILANCIO CONSUNTIVO E CONSOLIDATO.	
TIPOLOGIA DI UTENZA CHE USUFRUISCE DEL SERVIZIO			TUTTI I CITTADINI, IMPRESE, ENTI NONCHÉ DIRIGENTI, DIPENDENTI DELL'ENTE E AMMINISTRATORI	
Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Valore Programmato
ACCESSIBILITA'	Accessibilità fisica	Accesso agli uffici/sportelli	Numero di giornate lavorative con apertura al pubblico in rapporto alle giornate lavorative totali	60%
	Accessibilità multicanale	Informazioni web su come accedere ai servizi	Numero di servizi erogati via web o mail in rapporto al numero totale dei servizi erogati	50%
TEMPESTIVITA'	Tempestività	Tempo massimo	Numero dei giorni necessari per l'apposizione dei visti di regolarità contabile e di copertura finanziaria	3
TRASPARENZA	Responsabili	Pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il Responsabile del servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del web	5
	Procedure di contatto	Pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del web	5
	Tempistica di risposta	Pubblicazione su sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del web	5
EFFICACIA	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	Numero di deliberazioni lavorate conformemente alla norma di riferimento in rapporto al numero totale delle proposte approvate	100%
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero dei reclami accolti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto	0
	Compiutezza	Esaustività della prestazione erogata	Numero di istanze concluse senza richiedere documentazione e certificazioni già in possesso dell'amministrazione in rapporto alle istanze totali evase	100%

INDICATORI QUALITA' SERVIZIO TRIBUTI

PRINCIPALI CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO EROGATO		GESTIONE DELLA TASSA RIFIUTI SOLIDI URBANI (TARI), DELL'IMPOSTA COMUNALE SUGLI IMMOBILI (IMU), DELLA TASSA SULL'OCCUPAZIONE DEGLI SPAZI ED AREE PUBBLICHE (TOSAP), DELL'IMPOSTA SULLA PUBBLICITÀ E DEI DIRITTI SULLE PUBBLICHE AFFISSIONI.		
MODALITA' DI EROGAZIONE		IL SERVIZIO VIENE EFFETTUATO TRAMITE ATTIVITA' DI SPORTELLO SECONDO ORARI PRESTABILITI PER L'ACCESSO AL PUBBLICO E TRAMITE WEB/E-MAIL		
TIPOLOGIA DI UTENZA CHE USUFRUISCE DEL SERVIZIO		TUTTI I CITTADINI, ENTI E IMPRESE PRIVATE		
Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Valore Programmato
ACCESSIBILITA'	Accessibilità fisica	Accesso agli uffici/sportelli	Numero di ore lavorative con apertura al pubblico (11.00) in rapporto alle ore lavorative totali (36,00)	30%
	Accessibilità multicanale	Informazioni web su come accedere ai servizi	Numero di servizi erogati via web, mail in rapporto al numero totale dei servizi erogati	70%
TEMPESTIVITA'	Tempestività	Tempo massimo	Numero di prestazioni effettuate entro il tempo previsto in rapporto al numero di richieste pervenute	80%
TRASPARENZA	Responsabili	Pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il Responsabile del servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del web	5
	Procedure di contatto	Pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del web	5
	Tempistica di risposta	Pubblicazione su sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del web	5
EFFICACIA	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	Numero di deliberazioni lavorate conformemente alla norma di riferimento in rapporto al numero totale delle proposte approvate	100%
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero Interventi formativi per il personale dipendente utili ed efficaci in rapporto al totale degli interventi formativi attuati	100%
	Compiutezza	Percezione qualità del servizio, misurata tramite questionario di valutazione	Numero di risposte positive su: 1. Rispetto orario di apertura al pubblico, 2. Chiarezza, Cortesia e Professionalità, 3. Modulistica, 4. Tempestività del servizio erogato/Numero totale di questionari compilati.	80%

INDICATORI QUALITA' SERVIZIO ECONOMATO E PROVVEDITORATO

PRINCIPALI CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO EROGATO		GESTIONE DELLE SPESE ECONOMICHE, ACQUISTO DI MATERIALE DI CANCELLERIA, MACCHINE D'UFFICIO, ATTEZZATURE INFORMATICHE, AUTOMEZZI E BENI VARI DI CONSUMO PER TUTTI I SERVIZI DELL'ENTE. INVENTARI E GESTIONE CONTABILE DI TUTTO IL PATRIMONIO DELL'ENTE. GESTIONE DELL'IVA. AGGIORNAMENTO PORTALE DEL TESORO. CONTROLLO E LIQUIDAZIONE UTENZE. PREDISPOSIZIONE DEL PIANO TRIENNALE DI RAZIONALIZZAZIONE DELLE SPESE.		
TIPOLOGIA DI UTENZA CHE USUFRUISCE DEL SERVIZIO		TUTTI I CITTADINI, IMPRESE, ENTI NONCHÉ DIRIGENTI, DIPENDENTI DELL'ENTE E AMMINISTRATORI		
Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Valore Programmato
ACCESSIBILITA'	Accessibilità fisica	Accesso agli uffici/sportelli	Numero di giornate lavorative con apertura al pubblico e ai fornitori in rapporto alle giornate lavorative totali	100%
	Accessibilità multicanale	Informazioni web su come accedere ai servizi	Numero di servizi erogati via web o mail in rapporto al numero totale dei servizi erogati	70%
TEMPESTIVITA'	Tempestività	Tempo massimo	Numero di prestazioni effettuate entro il tempo previsto in rapporto al numero di richieste pervenute	100%
TRASPARENZA	Responsabili	Pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il Responsabile del servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del web	5
	Procedure di contatto	Pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del web	5
	Tempistica di risposta	Pubblicazione su sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del web	5
EFFICACIA	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	Numero di deliberazioni lavorate conformemente alla norma di riferimento in rapporto al numero totale delle proposte approvate	100%
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero dei reclami accolti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto	0
	Compiutezza	Esaurività della prestazione erogata	Numero di istanze concluse senza richiedere documentazione e certificazioni già in possesso dell'amministrazione in rapporto alle istanze totali evase	100%

INDICATORI QUALITA' SERVIZIO CED

PRINCIPALI CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO EROGATO		<p>GESTISCE QUOTIDIANAMENTE IL SISTEMA INFORMATICO COMUNALE (HARDWARE E SOFTWARE). FORNISCE SUPPORTO INFORMATICO A TUTTI I DIPENDENTI ANCHE PER PROGETTI E OBIETTIVI SPECIFICI IN AMBITO ICT. ELABORA ED ESEGUE ATTIVITA' FORMATIVA E DI SENSIBILIZZAZIONE. EFFETTUA LA SUPERVISIONE TECNICA IN RELAZIONE AGLI ADEMPIMENTI SULLA TRASPARENZA. GARANTISCE IL SISTEMA INFORMATICO COMUNALE DA POSSIBILI RISCHI, MINACCE E VULNERABILITA'</p>		
MODALITA' DI EROGAZIONE		IL SERVIZIO VIENE EFFETTUATO TRAMITE INTERVENTO DEL RESPONSABILE DEL SERVIZIO IN LOCO O DA REMOTO (TELEASSISTENZE)		
TIPOLOGIA DI UTENZA CHE USUFRUISCE DEL SERVIZIO		TUTTI I DIRIGENTI, DIPENDENTI DELL'ENTE, AMMINISTRATORI ED ENTI		
Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Valore Programmato
ACCESSIBILITA'	Accessibilità fisica	Accesso agli uffici/sportelli	Numero di giornate lavorative con apertura al pubblico in rapporto alle giornate lavorative totali	100%
	Accessibilità multicanale	Informazioni web su come accedere ai servizi	Numero di servizi erogati via web, mail in rapporto al numero totale dei servizi erogati	80%
TEMPESTIVITA'	Tempestività	Tempo massimo	Numero di prestazioni effettuate entro il tempo previsto in rapporto al numero di richieste pervenute	70%
TRASPARENZA	Responsabili	Pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il Responsabile del servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del web	5
	Procedure di contatto	Pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del web	5
	Tempistica di risposta	Pubblicazione su sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del web	5
EFFICACIA	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	Numero di deliberazioni lavorate conformemente alla norma di riferimento in rapporto al numero totale delle proposte approvate	100%
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero interventi formativi per il personale dipendente utili ed efficaci in rapporto al totale degli interventi formativi attuati	100%
	Compiutezza	Esautività della prestazione erogata	Numero di interventi informatici diretti conclusi positivamente in rapporto agli interventi richiesti	80%