



Comune di Iglesias

Periodo di riferimento:	Anno 2017
Assessorato:	Bilancio, programmazione, patrimonio e personale (Assessore: Gianfranco Montis)
Centro di responsabilità:	<b>Settore Finanziario</b>

Linee di mandato del Sindaco	
D.U.P	Politiche tributarie
Settore	Finanziario
Ufficio	<b>Tributi</b>

Linea strategica	Accrescere l'efficienza e l'efficacia dei servizi offerti dall'Amministrazione
Azione strategica	Accrescere l'efficienza e l'efficacia dei servizi offerti dall'Amministrazione
Obiettivo operativo	Accertamenti IMU –TASI- TARES – TARSU – TARI pregressi – TARI 2017 – Rimborsi ICI-IMU - TASI –pregressi



--	--

Interconnessione con altri servizi	
Cod.	Descrizione

Interconnessione con altri obiettivi		Dipendenza
Cod.	Descrizione	

Indicatori di performance							
Cod.	Descrizione	Formula	Valore atteso	I^ rilev.	II^ rilev.	III^ rilev.	% ragg.
	Accertamento IMU - TASI - TARES – TARSU - TARI progressi TARI 2017 Rimborsi ICI-IMU TASI –progressi	Tempistica per Ministero e Amministrazione	Presentazione atti entro scadenze prestabilite	In base ai termini di legge	In base ai termini di legge	In base ai termini di legge	

Piano operativo																		
N.	Azioni	Dipendenza		G	F	M	A	M	G	L	A	S	O	N	D	Indicatori	Targets	Vincoli
1	Accertamenti IMU 2016	Affidamento esterno MEPA per IMU	P R												x	Tempo 31/12/2017	Si /no Si = 100%	Affidamento esterno MEPA per IMU
2	TARI 2017	Approvazione tariffe con Delibera Consiglio	P R						X							Tempo 30/06/2017	Si /no Si = 100%	Approvazione tariffe con Delibera Consiglio
3	ACCERTAMENTI IMU TASI TARSU TARES TARI progressi	Determinazione e dirigenziale	P R												x	TEMPO 31/12/2017	Si /no Si = 100%	Determinazione dirigenziale

4	Rimborsi ICI-IMU TASI –pregressi	Regolamenti Ici Imu Tasi . Liquidazione determinazion e dirigenziale												X	31/12/2017	Si/no= 100%	Regolamenti Ici Imu Tasi . Liquidazione determinazion e dirigenziale
---	----------------------------------	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	---	------------	-------------	--

Cod.	Attività	Referente	Personale coinvolto					
			Nome	Cat.	Ore potenziali	% tempo lavoro	Ore realizzate	% tempo lavoro
1	Accertamenti IMU TASI pregressi	Carta Paolo	Pasci Laura	D	ore ordinarie	25		
			Colella Antonella	D	ore ordinarie	35		
			Cossu Maria Paola	C	ore ordinarie	35		
2	TARI 2017	Carta Paolo	Pasci Laura	D	ore ordinarie	25		
			Ravot Massimo	B	ore ordinarie	55		
			Pintore Anna Carla	B	ore ordinarie	50		
			Casteggio Rita	B	ore ordinarie	45		
3	Accertamenti TARSU - TARES TARI	Carta Paolo	Contu Attilio	B	ore ordinarie	15		
			Pasci Laura	D	ore ordinarie	10		
			Colella Antonella	D	ore ordinarie	10		
			Ravot Massimo	C	ore ordinarie	45		
			Pintore Anna Carla	C	ore ordinarie	50		
			Cossu Maria Paola	C	ore ordinarie	10		
4	IMU 2016	Carta Paolo	Casteggio Rita	B	ore ordinarie	40		
			Contu Attilio	B	ore ordinarie	15		
		Carta Paolo	Pasci Laura	D	ore ordinarie	25		
			Colella Antonella	D	ore ordinarie	35		

			Cossu Maria Paola	C	ore ordinarie	35		
5	Gestione Protocollo	Carta Paolo	Casteggio Rita	B	ore ordinarie	15		
			Contu Attilio	B	ore ordinarie	70		
			Pasci Laura	D	ore ordinarie	15		
6	Rimborsi ICI-IMU TASI – pregressi	Carta Paolo	Colella Antonella	D	ore ordinarie	20		
			Cossu Maria Paola	C	ore ordinarie	20		

## Risorse strumentali

Le risorse strumentali assegnate consistono nella dotazione a tutti i dipendenti afferenti al servizio di una postazione completa di scrivania, cassettera, armadi, personal computer, telefono, calcolatrice.

## Attività ordinaria

### Descrizione del servizio erogato:

Il centro di costo provvede agli adempimenti connessi con l'applicazione delle tasse e imposte comunali, attraverso le fasi di reperimento dei soggetti, di bonifica della banca dati dei contribuenti soggetti a imposizione fiscale locale. In particolare, procede all'aggiornamento costante della banca dati TARI, mediante l'inserimento di denunce di variazione, di successione, di agevolazione, al fine di agevolare l'attività di controllo e di offrire un servizio di bollettazione pre-compilata ai contribuenti.

Provvede alla predisposizione degli atti relativi a sgravi e rimborsi di quote indebite.

Cura le memorie per il contenzioso tributario che svolge l'ufficio legale.

Svolge attività di studio e di ricerca in ordine alla fiscalità locale in rapporto con gli uffici decentrati dell'amministrazione finanziaria dello Stato, di elaborazione delle informazioni e di riscontro della capacità contributiva, di progettazione delle procedure e delle risorse informatiche relative al servizio di competenza.



Al servizio di gestione dei tributi locali fanno capo le procedure riconducibili a:

- redigere i regolamenti che hanno valenza in materia di fiscalità locale;
- espletare attività di ricerca, studio e elaborazione dati per la definizione delle aliquote e delle tariffe;
- provvedere al controllo delle denunce e dei versamenti;
- formare i ruoli ordinari e i ruoli coattivi per la riscossione dei tributi locali;
- disporre i rimborsi;
- protocollare note in partenza;
- smistamento della posta in arrivo e assegnazione ai dipendenti afferenti il servizio;

## **Obiettivi operativi 2017**

### **Emissione degli accertamenti ICI IMU TASI e TARSU, TARES TARI anni pregressi**

Nel 2017 ci si dedicherà all'emissione degli accertamenti Tarsu 212, Tares 213 e Tari 2014/2015/2016, relativamente alle zone agricole della città, ( frazioni e zone esterne), quartieri e revisione delle risultanze relative al progetto evasione dell'anno 2016 al fine di perseguire la lotta all'evasione fiscale nel nostro comune. Come da piano di lavoro integrato "Evasione tributaria" anno 2017 approvato con deliberazione della giunta n. 93 del 11.05.2017.

Lo scorso anno si sono registrati risultati più che soddisfacenti nella lotta all'evasione fiscale.

Nell'ambito dell'attività di accertamento Imu Tasi quest'anno gli accertamenti che ci si prefigge di emettere sono i seguenti:

IMU 2012-2013-2014-2015



TASI 2014 e 2015;

Gli adempimenti dell'ufficio saranno i seguenti:

- 1) supporto alla ditta esterna per la predisposizione degli accertamenti pregressi ICI IMU TASI;
- 2) attività di imbustamento e spedizione degli avvisi di accertamento.
  
- 3) front-office con utenza: analisi degli avvisi di accertamento ed emissione dei provvedimenti di rettifica/annullamento in autotutela;
- 4) predisposizione delle comunicazioni all'utenza riguardanti l'esito della lavorazione delle pratiche;
- 5) supporto al contribuente nell'elaborazione della richiesta di rettifica e/o annullamento dell'avviso di accertamento;

**Rimborsi ICI IMU TASI anni pregressi.**

Nel 2017 l'Ufficio provvederà interamente all'attività di istruttoria dei rimborsi ICI IMU TASI anni pregressi con relativa analisi delle istanze presentate dai vari contribuenti in riferimento alla normativa tributaria vigente e previgente. Successivamente si procederà all'erogazione dei rimborsi tramite determinazione dirigenziale e relativa comunicazione ai contribuenti sull'esito dell'istruttoria.

L'ufficio curerà la trasmissione telematica dei benefici erogati, mediante il caricamento delle singole posizioni tributarie nel portale del Federalismo Fiscale per le regolazioni contabili in materia di :

- rimborsi ai contribuenti ;

- rversamenti ai Comuni destinatari delle somme indebitamente percepite ICI IMU TASI pregressi;
- rversamenti Stato – Comune;
- rversamenti Comune – Stato.

L'attività consentirà la creazione di una banca dati dei rimborsi e rversamenti erogati a vario titolo.

## Indicatori

### Servizio Supporto ai contribuenti – TARSU- TARES – TARI

Dimensione di performance	Denominazione indicatore	Formula	Standard	Stato di attuazione 2017
Quantità	Utenti ricevuti	N. totale utenti ricevuti	≥ 2016	
Quantità	Consulenza prestata al di fuori dello sportello	N. lettere/e-mail/fax di risposta a quesiti	≥ 2016	
Quantità	Avvisi di pagamento con bollettini	N. totale di avvisi e bollettini di pagamento trasmessi	≥ 2016	

Accessibilità	Ore di apertura sportello al pubblico	N. totale annuo ore apertura	$\geq 2016$	
Accessibilità	Presenza servizio online (prenotazione)	Disponibilità servizio di prenotazione online	Servizio attivo	
Tempestività	Attesa dell'utente	Media minuti attesa in periodi normali	$\leq 30$ minuti	
Tempestività	Puntualità nell'invio degli avvisi di pagamento	Data spedizione – data scadenza	$\geq 30$	
Trasparenza	Postazioni abilitate al servizio	N. postazioni	$= >4$	

### Servizio Supporto ai contribuenti – IMU – ICI- TASI

Dimensione di performance	Denominazione indicatore	Formula	Standard	Stato di attuazione 2017
Quantità	Utenti ricevuti	N. totale utenti ricevuti	$\geq 2016$	
Quantità	Consulenza prestata al di fuori dello sportello	N. lettere/e-mail/fax di risposta a quesiti	$\geq 2016$	
Quantità	Avvisi di pagamento	N. totale di avvisi e		



	con bollettini	bollettini di pagamento trasmessi	$\geq 2016$	
Accessibilità	Ore di apertura sportello al pubblico	N. totale annuo ore apertura	$\geq 2016$	
Accessibilità	Presenza servizio online (prenotazione)	Disponibilità servizio di prenotazione online	Servizio attivo	
Tempestività	Attesa dell'utente	Media minuti attesa in periodi normali	$\leq 30$ minuti	
Tempestività	Puntualità nell'invio degli avvisi di pagamento	Data spedizione – data scadenza	$\geq 30$	
Trasparenza	Postazioni abilitate al servizio	N. postazioni	$\Rightarrow 3$	

### Servizio Ricezione istanze tributarie – TARSU -TARES – TARI

Dimensione di performance	Denominazione indicatore	Formula	Standard	Stato di attuazione 2017
Quantità	Istanze di rimborso	N. totale annuo istanze di rimborso	$\geq 2016$	

Quantità	Istanze di agevolazione	N. totale di istanze di agevolazione	$\geq 2016$	
Quantità	Contenzioso	N. totale di ricorsi/istanze di autotutela o riesame	$\geq 2016$	
Quantità	Denunce di variazione	N. totale di denunce di variazione	$\geq 2016$	
Accessibilità	Grado di accessibilità del servizio	N. punti di accesso abilitati	$= >4$	
Trasparenza	Accessibilità informazioni sul servizio: presenza carta dei servizi sul sito internet comunale	Si/No	no	

**Servizio Ricezione istanze tributarie – ICI –IMU – TASI - Istanze rimborso ICI IMU TASI anni pregressi.**

Dimensione di performance	Denominazione indicatore	Formula	Standard	Stato di attuazione 2017
Quantità	Istanze di rimborso	N. totale annuo istanze	$\geq 2016$	

		di rimborso		
Quantità	Istanze di rimborso Ici Imu Tasi anni pregressi	N totale annuo istanze di rimborso Ici Imu Tasi anni pregressi	$\geq 2016$	
Quantità	Istanze di rimborso Ici Imu Tasi anni pregressi	N lettere/e.mail/ di risposta alle istanze	$\geq 2016$	
Quantità	Istanze di agevolazione	N. totale di istanze di agevolazione	$\geq 2016$	
Quantità	Contenzioso	N. totale di ricorsi/istanze di autotutela e riesame	$\geq 2016$	
Quantità	Denunce di variazione	N. totale di denunce di variazione	$\geq 2016$	
Accessibilità	Grado di accessibilità del servizio	N. punti di accesso abilitati	$= >3$	
Trasparenza	Accessibilità informazioni sul servizio: presenza carta dei servizi sul sito internet comunale	Si/No	no	

**Servizio Bonifica banca dati TARSU- TARES – TARI**

Dimensione di performance	Denominazione indicatore	Formula	Standard	Stato di attuazione 2017
Qualità tecnica	Bonifica posizioni contribuenti	Attività di inserimento/bonifica banca dati	Si/no	
Accessibilità	Grado di accessibilità del servizio	N. punti di accesso abilitati	= >4	

**Servizio Bonifica banca dati – ICI –IMU - TASI**

Dimensione di performance	Denominazione indicatore	Formula	Standard	Stato di attuazione 2017
Qualità tecnica	Bonifica posizioni	Attività di inserimento/bonifica banca	Si/no	



	contribuenti	dati		
Accessibilità	Grado di accessibilità del servizio	N. punti di accesso abilitati	= >3	

**Creazione banca dati ICI IMU TASI anni pregressi.**

Dimensione di performance	Denominazione indicatore	Formula	Standard	Stato di attuazione 2017
Qualità tecnica	Creazione posizioni contribuenti	Attività di inserimento banca dati	Si/no	

<b>ANALISI DEGLI SCOSTAMENTI</b>	Entità (% scostamento da obiettivo e/o da programma)
	Natura (di programmazione e/o di attuazione; da specificare)
	Cause (da specificare)
	Conseguenze (rispetto all'obiettivo e/o al programma)

<b>PROVEDIMENTI CORRETTIVI</b>	Provvedimenti già assunti
	Proposte all'Amministrazione
	Provvedimenti da assumere
<b>MONITORAGGIO</b>	1°
	2°
	3°

MONITORAGGIO FINALE	Risultati conseguiti
	<p>Efficienza: Descrivere il rapporto di correlazione tra risorse impiegate e risultati conseguiti</p> <p>Qualità: Descrivere la qualità dei risultati finali e la capacità di soddisfare le attese dell'amministrazione</p> <p>Sviluppo: Descrivere quali sono i possibili sviluppi successivi di medio/lungo termine conseguenti al raggiungimento dei risultati</p> <p>Immagine: Descrivere gli effetti conseguenti alla realizzazione degli obiettivi in termini di proiezione dell'immagine dell'Ente sui diversi stakeholders interni e/o esterni</p>

Data, luogo Iglesias 2017

Dott. Paolo Carta