



Comune di Iglesias

| | |
|---------------------------|--|
| Periodo di riferimento: | Anno 2016 |
| Assessorato: | Bilancio, programmazione, patrimonio e personale (Assessore: Gianfranco Montis) |
| Centro di responsabilità: | Settore Finanziario |

| | |
|------------------------------|----------------------|
| Linee di mandato del Sindaco | |
| D.U.P | Politiche tributarie |
| Settore | Finanziario |
| Ufficio | Tributi |

| | |
|---------------------|---|
| 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 - pregressi – TARI 2016 – modulistica TARI – 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 - TARSUpregressi TARI 2016-Modulistica TARI Rimborsi ICI-IMU TASI –pregressi | 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 – TASI - TARES - TARI pregressi | Affidamento esterno MEPA per IMU - TASI | P | | | | | | | | | | X | | | Tempo 31/10/2016 | Si /no Si = 100% | Affidamento esterno MEPA per IMU /TASI |
| | | | R | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2 | TARI 2016 | Approvazione tariffe con Delibera Consiglio | P | | | | | | X | | | | | | | Tempo 30/06/2016 | Si /no Si = 100% | Approvazione tariffe con Delibera Consiglio |
| | | | R | | | | | | | | | | | | | | | |
| 3 | Modulistica TARI | Approvazione | P | | | | | | X | | | | | | | Tempo | Si /no | Approvazione |



| | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|----------------------------------|---|---|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|---|--|------------|-------------|---|
| | | con Delibera consiglio | R | | | | | | | | | | | | | 30/06/2016 | Si = 100% | con delibera Consiglio |
| 4 | Rimborsi ICI-IMU TASI –pregressi | Regolamenti Ici Imu Tasi . Liquidazione determinazione e dirigenziale | | | | | | | | | | | | X | | 31/12/2016 | Si/no= 100% | Regolamenti Ici Imu Tasi . Liquidazione determinazione 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 | 20 | | |
| | | | Colella Antonella | D | ore ordinarie | 35 | | |
| | | | Cossu Maria Paola | C | ore ordinarie | 35 | | |
| 2 | TARI 2016 | Carta Paolo | Pasci Laura | D | ore ordinarie | 20 | | |
| | | | Ravot Massimo | B | ore ordinarie | 40 | | |
| | | | Pintore Anna Carla | B | ore ordinarie | 35 | | |
| | | | Casteggio Rita | B | ore ordinarie | 25 | | |
| | | | Contu Attilio | B | ore ordinarie | 10 | | |
| 3 | Accertamenti TARES TARI | Carta Paolo | Pasci Laura | D | ore ordinarie | 10 | | |
| | | | Colella Antonella | D | ore ordinarie | 10 | | |
| | | | Ravot Massimo | C | ore ordinarie | 35 | | |
| | | | Pintore Anna Carla | C | ore ordinarie | 40 | | |
| | | | Cossu Maria Paola | C | ore ordinarie | 10 | | |
| | | | Casteggio Rita | B | ore ordinarie | 25 | | |
| | | | Contu Attilio | B | ore ordinarie | 10 | | |
| 4 | IMU TASI 2016 | Carta | Pasci Laura | D | ore ordinarie | 20 | | |



| | | | | | | | | |
|---|-----------------------------------|-------------|--------------------|---|---------------|----|--|--|
| | | Paolo | Colella Antonella | D | ore ordinarie | 35 | | |
| | | | Cossu Maria Paola | C | ore ordinarie | 35 | | |
| 5 | Modulistica TARI | Carta Paolo | Pasci Laura | D | ore ordinarie | 15 | | |
| | | | Ravot Massimo | B | ore ordinarie | 25 | | |
| | | | Pintore Anna Carla | B | ore ordinarie | 25 | | |
| | | | Casteggio Rita | B | ore ordinarie | 35 | | |
| | | | Contu Attilio | B | ore ordinarie | 10 | | |
| 6 | Gestione Protocollo | Carta Paolo | Casteggio Rita | B | ore ordinarie | 15 | | |
| | | | Contu Attilio | B | ore ordinarie | 70 | | |
| 7 | Rimborsi ICI-IMU TASI – pregressi | Carta Paolo | Pasci Laura | D | ore ordinarie | 15 | | |
| | | | 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, cassetiera, 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 2016

Modulistica TARI



Predisporre la modulistica relativa alla tassa sui rifiuti denominata TARI, è un obiettivo che ci si pone al fine di offrire un valido supporto nei confronti dei cittadini che in questo modo avranno un format da compilare con i dati essenziali che servono all'ufficio per espletare più velocemente le pratiche e ridurre al minimo, se non eliminare completamente le richieste di integrazioni e limitare al minimo i tempi di attesa dell'utente.

Al contempo la modulistica sarà disponibile on line nell'apposita sezione dedicata, ottemperando in questo modo anche alla trasparenza. Ne deriva pertanto che la modulistica, oltre al tradizionale metodo di consegna a mano per mezzo dell'ufficio protocollo, potrà essere inviata via pec all'indirizzo che verrà indicato nel modulo stesso, in questo modo si auspica di ridurre notevolmente il numero dei cittadini che si recheranno fisicamente negli uffici al fine di consegnare la documentazione, e per gli stessi ridurre i tempi di attesa.

Ne consegue un giovamento in termini di snellimento delle pratiche, sia per gli utenti che per i dipendenti che potranno dedicarsi ad altri obiettivi.

Emissione degli accertamenti ICI IMU TASI e TARES TARI anni pregressi

Nel 2016 ci si dedicherà all'emissione degli accertamenti relativamente alle zone esterne al centro urbano per continuare la lotta all'evasione fiscale nel nostro comune. Lo scorso anno si sono registrati risultati più che soddisfacenti, quest'anno gli accertamenti che ci si prefigge di emettere sono i seguenti:

ICI 2010-

ICI 2011-

IMU 2012-2013-2014-2015

- TASI 2014 e 2015;
- TARES 2013;
- TARI 2014 2015.

Supporta la ditta esterna per gli accertamenti pregressi ICI IMU TASI e cura direttamente l'imbastamento e la spedizione degli avvisi di accertamento.

Rimborsi ICI IMU TASI anni pregressi.

Nel 2016 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 dell'esito dell'istruttoria.

L'ufficio curerà la trasmissione telematica mediante il caricamento delle singole posizioni tributarie nel portale del Federalismo Fiscale per le regolazioni contabili, dei rimborsi erogati, e dei riversamenti ai Comuni destinatari delle somme indebitamente percepite ICI IMU TASI pregressi.

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

Indicatori

Servizio Supporto ai contribuenti – TARES – TARI

| Dimensione di performance | Denominazione indicatore | Formula | Standard | Stato di attuazione 2016 |
|----------------------------------|---------------------------------|---------------------------|-----------------|---------------------------------|
| Quantità | Utenti ricevuti | N. totale utenti ricevuti | ≥ 2015 | |

| | | | | |
|---------------|---|---|------------------|--|
| Quantità | Consulenza prestata al di fuori dello sportello | N. lettere/e-mail/fax di risposta a quesiti | ≥ 2015 | |
| Quantità | Avvisi di pagamento con bollettini | N. totale di avvisi e bollettini di pagamento trasmessi | ≥ 2015 | |
| Accessibilità | Ore di apertura sportello al pubblico | N. totale annuo ore apertura | ≥ 2015 | |
| Accessibilità | Presenza servizio online (prenotazione) | Disponibilità servizio di prenotazione online | Servizio attivo | |
| Tempestività | Attesa dell'utente | Media minuti attesa in periodi normali | ≤ 30 minuti | |
| Tempestività | Puntualità nell'invio degli avvisi di pagamento | Data spedizione – data scadenza | ≥ 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 2016 |
|----------------------------------|---|---|------------------|---------------------------------|
| Quantità | Utenti ricevuti | N. totale utenti ricevuti | ≥ 2015 | |
| Quantità | Consulenza prestata al di fuori dello sportello | N. lettere/e-mail/fax di risposta a quesiti | ≥ 2015 | |
| Quantità | Avvisi di pagamento con bollettini | N. totale di avvisi e bollettini di pagamento trasmessi | ≥ 2015 | |
| Accessibilità | Ore di apertura sportello al pubblico | N. totale annuo ore apertura | ≥ 2015 | |
| Accessibilità | Presenza servizio online (prenotazione) | Disponibilità servizio di prenotazione online | Servizio attivo | |
| Tempestività | Attesa dell'utente | Media minuti attesa in periodi normali | ≤ 30 minuti | |
| Tempestività | Puntualità nell'invio degli avvisi di pagamento | Data spedizione – data scadenza | ≥ 30 | |
| Trasparenza | Postazioni abilitate al servizio | N. postazioni | $\Rightarrow 4$ | |

Servizio Ricezione istanze tributarie – TARES – TARI

| Dimensione di performance | Denominazione indicatore | Formula | Standard | Stato di attuazione 2016 |
|----------------------------------|--|--|-----------------|---------------------------------|
| Quantità | Istanze di rimborso | N. totale annuo istanze di rimborso | ≥ 2015 | |
| Quantità | Istanze di agevolazione | N. totale di istanze di agevolazione | ≥ 2015 | |
| Quantità | Contenzioso | N. totale di ricorsi/istanze di autotutela o riesame | ≥ 2015 | |
| Quantità | Denunce di variazione | N. totale di denunce di variazione | ≥ 2015 | |
| 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 | Sì/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 2016 |
|----------------------------------|---|--|-----------------|---------------------------------|
| Quantità | Istanze di rimborso | N. totale annuo istanze di rimborso | ≥ 2015 | |
| Quantità | Istanze di rimborso Ici Imu Tasi anni pregressi | N totale annuo istanze di rimborso Ici Imu Tasi anni pregressi | ≥ 2015 | |
| Quantità | Istanze di rimborso Ici Imu Tasi anni pregressi | N.lettere/e.mail/ di risposta alle istanze | ≥ 2015 | |
| Quantità | Istanze di agevolazione | N. totale di istanze di agevolazione | ≥ 2015 | |
| Quantità | Contenzioso | N. totale di ricorsi/istanze di autotutela e riesame | ≥ 2015 | |
| Quantità | Denunce di variazione | N. totale di denunce di variazione | ≥ 2015 | |
| 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 – TARES – TARI

| Dimensione di performance | Denominazione indicatore | Formula | Standard | Stato di attuazione 2015 |
|---------------------------|-------------------------------------|---|----------|--------------------------|
| 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 2015 |
|----------------------------------|-------------------------------------|---|-----------------|---------------------------------|
| 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 | |

Creazione banca dati ICI IMU TASI anni pregressi.

| Dimensione di performance | Denominazione indicatore | Formula | Standard | Stato di attuazione 2015 |
|----------------------------------|----------------------------------|------------------------------------|-----------------|---------------------------------|
| Qualità tecnica | Creazione posizioni contribuenti | Attività di inserimento banca dati | Si/no | |

| | |
|----------------------------------|--|
| ANALISI DEGLI SCOSTAMENTI | 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) |
| | |

| | |
|---------------------------------|------------------------------|
| PROVVEDIMENTI CORRETTIVI | Provvedimenti già assunti |
| | |
| | Proposte all'Amministrazione |
| | |
| | Provvedimenti da assumere |
| | |

| | |
|---------------------|----|
| MONITORAGGIO | 1° |
| | 2° |
| | 3° |

MONITORAGGIO FINALE

Risultati conseguiti

Efficienza: Descrivere il rapporto di correlazione tra risorse impiegate e risultati conseguiti

Qualità: Descrivere la qualità dei risultati finali e la capacità di soddisfare le attese dell'amministrazione

Sviluppo: Descrivere quali sono i possibili sviluppi successivi di medio/lungo termine conseguenti al raggiungimento dei risultati

Immagine: Descrivere gli effetti conseguenti alla realizzazione degli obiettivi in termini di proiezione dell'immagine dell'Ente sui diversi stakeholders interni e/o esterni

Data, luogo Iglesias ____. _____.2016

Dott. Paolo Carta

