

Piano Esecutivo di Gestione - Esercizio 2019 - piano degli obiettivi 2019

PEG – PIANO DELLE PERFORMANCE

OBIETTIVI 2019 SETTORE FINANZIARIO/PERSONALE

RESPONSABILE DEL SERVIZIO FINANZIARIO Dott.ssa Annamaria Porcu

OBIETTIVO INDIVIDUALE 2019 N° 1 SETTORE FINANZIARIO/TRIBUTI													
DENOMINAZIONE OBIETTIVO	Attivazione servizio Pagopa	Riferimento : D.U.P. 2019/2021 Programma: Linee programmatiche di mandato:											
Descrizione sintetica	Attivazione servizio Pagopa												
Settori interessati: Settore Finanziario/Tributi		Peso assegnato all'obiettivo dal NDV: 50											
FASI	Servizio/Ufficio Responsabile di fase Dott. Fabio Fais	Tempificazione delle fasi (Diagramma di Gantt)											
		Gen	Feb	Mar	Apr	Mag	Giu	Lug	Ago	Set	Ott	Nov	Dic
Adozione determinazione con nomina nuovi rup per servizio economato e servizio personale (gestione buoni pasto)		X	X	X	X								
	DIPENDENTI SETTORE	DEL											
	Isoni Bastianina	Cat. C	Indicatore di risultato: Attivazione pagopa										

In merito all'attivazione di PagoPa questo Servizio Finanziario ha posto in essere tutte le attività necessarie per la stessa (formazione e predisposizione file per l'utilizzo del gestionale). Inizialmente il Servizio non è stato proposto neanche alla stessa utenza.

Previo accordo con il Responsabile del Servizio Sociale alla fine dell'anno è stata promosso l'utilizzo di PagoPa mediante contatto diretto con l'utenza, di modo che tale azione è stata da stimolo anche per tutti gli altri Servizi ove si verificano "pagamenti spontanei" – serv.Tecnico, Suape ecc., che lo hanno già proposto all'utenza.

Sono stati effettuati vari pagamenti spontanei tramite l'utilizzo di PagoPa, e gli incassi sono stati regolarmente registrati.

L'avvio nell'utilizzo ha evidenziato che per alcune tipologia di pagamenti attesi effettuare una variazione nell'implementazione del gestionale, da "pagamenti spontanei" a "pagamenti attesi".

Si è concordato, inoltre, in occasione dell'invio a mezzo posta del Ruolo Tari, di inoltrare alla popolazione di Telti una nota esplicativa in merito alla possibilità di effettuare i pagamenti a favore del Comune di Telti tramite Pago Pa.

Piano Esecutivo di Gestione - Esercizio 2019 - piano degli obiettivi 2019

OBIETTIVO STRATEGICO 2019 N° 2 SETTORE FINANZIARIO/TRIBUTI													
DENOMINAZIONE OBIETTIVO	Incremento patrimonio	Riferimento : D.U.P. 2019/2021 Programma Linee programmatiche di mandato :											
Descrizione sintetica	Avvio pratiche per acquisizione al patrimonio di un edificio comunale (in collaborazione con Segretario comunale)												
Settori interessati: Settore Finanziario		Peso assegnato all'obiettivo dal NDV: 35											
FASI	Servizio/Ufficio Responsabile di fase	Tempificazione delle fasi (Diagramma di Gantt)											
		Gen	Feb	Mar	Apr	Mag	Giu	Lug	Ago	Set	Ott	Nov	Dic
Acquisizione consenso aventi titolo		X	X	X	X	X							
Predisposizione deliberazione Consiglio comunale							X	X	X	X			
Conferimento incarico a Notaio										X	X	X	X
	RISORSE UMANE INTERESSATE												
	Responsabile servizio	Cat. D	Risultato atteso: Acquisizione al patrimonio dell'immobile censito in catasto al foglio 18, mappale 1725										
Criticità insite nell'obiettivo	Note		Indicatore di risultato: Predisposizione deliberazione consiglio comunale e conferimento incarico a Notaio										

A causa del decesso di uno degli eredi che aveva già prestato consenso alla donazione è stato necessario adottare una nuova delibera di Consiglio Comunale. Poiché è già stata acquisita l'offerta in merito all'onorario del notaio che dovrà rogare l'atto di donazione, al momento si ritiene prossima la stipula dello stesso.

La stipula non è stata possibile per motivi di natura personale da parte di alcuni eredi donanti.

Piano Esecutivo di Gestione - Esercizio 2019 - piano degli obiettivi 2019

OBIETTIVO OPERATIVO 2019 N° 3 SETTORE FINANZIARIO													
DENOMINAZIONE OBIETTIVO	Aggiornamento scheda anagrafica di almeno 100 cittadini	Riferimento : D.U.P. 2019/2021 Programma Linee programmatiche di mandato :											
Descrizione sintetica	Aggiornamento scheda anagrafica di almeno 100 cittadini a seguito regolarizzazione residenza da parte ufficio anagrafe												
Settori interessati: Finanziario	Dott. Fabio Fais	Peso assegnato all'obiettivo dal NDV: 50											
FASI	Servizio/Ufficio Responsabile di fase	Tempificazione delle fasi (Diagramma di Gantt)											
		Gen	Feb	Mar	Apr	Mag	Giu	Lug	Ago	Set	Ott	Nov	Dic
Aggiornamento scheda anagrafica su applicativo tributi		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	RISORSE UMANE INTERESSATE	RISULTATO ATTESO: Adeguamento programma gestione presenze ai differenti orari di lavoro dei dipendenti in modo da consentire migliore gestione del servizio											
	Rag. Gesuella Pinducciu	Cat. C											
Criticità insite nell'obiettivo	Note	Indicatore di risultato: Aggiornamento scheda anagrafica minimo 100 cittadini											

Il Comune di Telti ha completato i lavori di aggiornamento della toponomastica, garantendo il raggiungimento dell'obiettivo assegnato (al 31/12/2019 sono state aggiornate 201 anagrafiche). Il lavoro da effettuarsi ancora è particolarmente impegnativo, vista la necessità costante di verifiche con il personale dell'Ufficio Anagrafe. Inoltre si tenga conto che si è potuto iniziare con l'aggiornamento solo nel mese di settembre.

Piano Esecutivo di Gestione - Esercizio 2019 - piano degli obiettivi 2019

OBIETTIVO INDIVIDUALE 2019 N° 4 SETTORE FINANZIARIO													
DENOMINAZIONE OBIETTIVO	Monitoraggio tempi medi procedimenti	Riferimento : D.U.P. 2019/2021	Programma										
Descrizione sintetica		Attuazione disposizioni previste dal Piano Anticorruzione in relazione al monitoraggio tempi medi dei seguenti procedimenti: pagamenti fatture, tempi medi di risposta alle richieste di rateizzazione dei tributi comunali, emissione mandati, emissione reversali											
Settori interessati: Settore Finanziario		Peso assegnato all'obiettivo dal NDV: 10											
FASI		Servizio/Ufficio Responsabile di fase Dott. Fabio Fais		Tempificazione delle fasi (Diagramma di Gantt)									
				Gen	Feb	Mar	Apr	Mag	Giu	Lug	Ago	Set	Ott
Monitoraggio tempi medi procedimenti		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
		DIPENDENTI DEL SETTORE											
		Responsabile settore	Cat. D										
		Indicatore di risultato: Attuazione misure Anticorruzione al fine di garantire maggior trasparenza e controllo sui procedimenti di settore											

Si è provveduto a raccogliere i dati dell'anno 2019, riferiti alle disposizioni del Piano Anticorruzione, tenuto conto che i tempi medi di tali procedimenti in capo al Servizio Finanziario appaiono di gran lunga inferiori alle medie nazionali e regionali.

Riguardo ai tempi medi di pagamento delle fatture, che di solito vengono liquidate e pagate prima della relativa scadenza, i casi ove il pagamento avviene dopo la scadenza – peraltro pochi – sono legati (a parte qualche piccola eccezione) a rapporti che storicamente hanno generato contestazioni e sospensioni; uno di questi è con il fornitore Abbanoa, con il quale stiamo addivenendo ad una certificazione delle posizioni con molteplici difficoltà.

Anche nell'anno 2019 c'è stato un cambiamento nel Servizio Finanziario, che ha visto la sottoscritta iniziare il 01/02/2019. Pertanto – tenuto conto della situazione di non conoscenza di tante realtà, e che la sottoscritta ha preso servizio in un periodo difficile di predisposizione del bilancio di previsione – è stato difficile migliorare i tempi medi dei procedimenti.

RENDICONTO: il presente obiettivo è in costante monitoraggio, e al 31/12/2019 i tempi medi dei procedimenti sono i seguenti:

- Risposta alle richieste di rateizzazione dei tributi comunali – su 11 richieste di rateizzazione è stata data risposta nell'ambito della stessa giornata in tutti i casi;
- Emissione mandati: 7 giorni (confermato quanto già rendicontato in precedenza e lo scorso anno)
- Emissioni reversali: 1 volta al mese per gli incassi da conto corrente e 2 volte al mese per i provvisori di entrata (confermato quanto già rendicontato in precedenza e lo scorso anno).
- Pagamento fatture 30 giorni (come da allegato).

Su quest'ultimo punto si evidenzia che la Ragioneria consegna le fatture ai diversi servizi entro una giornata lavorativa e gestisce tutte le determinazioni di liquidazione dalla consegna entro 3 giorni.

Si evidenzia inoltre che nel 2019 sono state pagate tutte le fatture Abbanoa pervenute nell'anno 2018; dall'esercizio 2019 si cercando di arrivare alla certificazione dei crediti e delle utenze con grandi difficoltà a causa di mancanza di nell'interlocuzione con il Fornitore Abbanoa Spa.

L'indicatore di tempestività dei pagamenti anno 2019 è il seguente:

- I trimestre 2019 è pari a giorni 2
- II trimestre 2019 è pari a giorni 33
- III trimestre 2019 è pari a giorni -2

Piano Esecutivo di Gestione - Esercizio 2019 - piano degli obiettivi 2019

- IV trimestre 2019 è pari a giorni 6

L'indicatore di tempestività dei pagamenti anno 2018: I trimestre era pari a -6; II trimestre era pari a -10; III trimestre era pari a -9, quarto trimestre era pari a -17.



RELAZIONE
Questionario Customer Satisfaction 2019

Ogni Responsabile di Servizio deve ogni anno:

- predisporre un Questionario di Customer Satisfaction, ossia elaborare e divulgare un modello di rilevazione del livello di gradimento da parte degli utenti dei servizi offerti da parte dei dipendenti e amministratori e del lavoro svolto dall'Amministrazione Comunale, in ottemperanza a quanto stabilito dal D.lgs 150/2009;
- predisporre una relazione finale sul citato questionario.

Nella prima fase della rilevazione è stato individuato, nell'ambito dell'Area Finanziaria, al fine del monitoraggio della C.S. il servizio tributi. Quindi è stato predisposto un apposito questionario che è stato consegnato ai vari contribuenti che hanno usufruito del servizio offerto dall'ufficio tributi con particolare riferimento alle pratiche riguardanti: ICI/IMU-IUC, TARSU/TARI, altri Tributi e altro (in particolare la MENSA) e pagamenti vari.

Il Questionario è stato suddiviso in aspetti tangibili, affidabilità del servizio e dati personali con 5 possibilità di voto per i primi due aspetti e precisamente: "per nulla", "scarso", "sufficiente", "buono" e "ottimo".

Nell'urna collocata in luogo ben visibile e facilmente accessibile sono stati rinvenuti n. 10 questionari compilati e da un'analisi attenta degli stessi è emerso quanto segue:

1) ASPETTI TANGIBILI:

a) Al quesito "Dimensione degli spazi riservati al pubblico"

La maggior parte dell'utenza considera più che sufficienti gli spazi riservati al pubblico, in particolare n. 4 utenti li considera "ottimi", n. 6 utenti "buoni".

b) Al quesito "Pulizia dei locali"

L'utenza dichiara di aver trovato i locali molto puliti e in particolare n. 3 utenti afferma che la pulizia è "ottima", n. 5 utenti che è "buona" e 2 utenti che è "sufficiente".

c) Al quesito "Chiarezza delle informazioni per raggiungere il servizio"

L'utenza risulta molto soddisfatta delle informazioni disponibili per raggiungere i servizi e in particolare n. 8 utenti affermano che è "ottima" e n. 2 utenti che è "buona".

2) AFFIDABILITÀ DEL SERVIZIO:

a) Al quesito "Per quale ragione si è rivolto a questo sportello? ICI/IMU-IUC o TARSU/TARI o ALTRI TRIBUTI o ALTRO"

Gli utenti che si sono rivolti all'ufficio tributi per avere consulenza e informazioni sull'ICI/IMU-IUC sono stati n. 2 su 10, sulla TARSU/TARI n. 4 su 10, su altri Tributi n. 1 su 10 (non specificando quali) e su altro n. 3 su 10 (n. 1 utente ha specificato PAGAMENTO POS).

b) Al quesito "Gli orari di apertura al pubblico sono adeguati alle sue esigenze?"

La maggior parte dell'utenza considera più che buono l'orario di apertura, in particolare n. 7 utenti lo considerano "ottimo" e n. 3 utenti "buono".

c) Al quesito "Competenza e preparazione del personale"

La maggior parte dell'utenza dichiara di aver trovato molto preparato e competente il personale dell'ufficio tributi e in particolare n. 9 utenti ritengono la competenza e la preparazione "ottima" e n. 1 utenti "buona".

d) Al quesito "Disponibilità di informazioni e modulistica adeguate"

L'utenza considera le informazioni e la modulistica disponibili adeguate alle loro necessità, e in particolare n. 5 utenti le considera "ottime", n. 5 utenti "buone".

- e) **Al quesito “Cortesia e disponibilità del personale ad aiutare l’utente”**
La maggior parte dell’utenza dichiara di aver trovato personale molto cortese e disponibile ad aiutarli, in particolare n. 9 utenti hanno espresso una valutazione “ottima” e n. 1 utenti “buona”.
- f) **Al quesito “Riservatezza”**
L’utenza ritiene che gli uffici garantiscono una riservatezza quasi ottimale, e in particolare n. 9 utenti la considerano “ottima”, n. 1 utenti “buona”.
- g) **Al quesito “Quante volte è dovuto tornare per completare la sua pratica? N.1 volta o più di una volta e meno di 3 o più di tre volte?”**
N. 7 utenti hanno completato la pratica in 1 sola volta, n. 3 utenti sono dovuti tornare meno di 3 volte.
- h) **Al quesito “Esprimi un giudizio complessivo sul Servizio”**
Quasi la totalità degli utenti ha espresso un giudizio complessivo ottimo sul servizio e in particolare n. 8 utenti lo considerano “ottimo” e n. 2 utenti “buono”.

3) DATI PERSONALI:

- a) **Al quesito “Sesso”**
N. 6 utenti risultano di sesso femminile mentre 4 utenti sono di sesso maschile.
- b) **Al quesito “Titolo di Studio”**
N. 3 utenti dichiarano di essere in possesso della Laurea, n. 4 utenti di possedere il diploma, n. 2 utenti di aver conseguito la scuola dell’obbligo e n.1 “non compilato”. Nei prossimi questionari sarà preferibile indicare se trattasi di licenza media o di quinta elementare.
- c) **Al quesito “Residenza”**
N. 5 utenti dichiarano di risiedere nel Comune di Telti, n. 4 utenti di avere la residenza in altro Comune mentre n. 1 utente non ha indicato la propria residenza.
- d) **Al quesito “Cittadinanza”**
N. 7 utenti hanno dichiarato di avere la cittadinanza italiana mentre 3 utenti non hanno dichiarato la propria nazionalità’.

4) ALTRO:

- a) **Al quesito “Frequenza utilizzo Servizio Finanziario (Tributi)”**
N. 6 utenti dichiarano di frequentare l’ufficio tributi raramente, n. 2 utenti di frequentarlo spesso, n. 1 utente di frequentarlo sempre e n. 1 utente non ha risposto alla domanda.
- b) **Al quesito “Eventuali ulteriori graditi suggerimenti”**
Nessun utente ha provveduto alla compilazione e di conseguenza nei prossimi questionari si formulerà la domanda in maniera più precisa.

In conclusione i risultati sono davvero molto soddisfacenti per diversi aspetti e in particolare l’utenza:

- gradisce molto l’apertura al pubblico già dalle ore 7:30 e fino alle 14 dato che possono recarsi presso l’ufficio tributi per una propria pratica o prima di accompagnare i propri figli a scuola/di recarsi al lavoro o dopo aver terminato il proprio lavoro mattutino senza perdere quindi una giornata lavorativa (viene garantita un’attività di sportello giornaliera);
- ritiene in personale addetto all’ufficio tributi molto competente e preparato;
- apprezza e ritiene adeguate le informazioni e la modulistica disponibile;
- gradisce molto la disponibilità e la cortesia del personale addetto all’ufficio tributi;
- esprime un giudizio complessivo praticamente ottimo sul Servizio.

Telti, 31 Dicembre 2019

Il Responsabile del Servizio Finanziario
Dott. ssa Annamaria Porcu