

# AREA FINANZIARIA

Responsabile P.O.: Dott. **Tiziano CHIONNE**

(Stato Attuazione: 0 = Non attivato, 1 = Iniziato, 2 = In corso, 3 = Concluso, 4 = Non concluso)

## OBIETTIVI OPERATIVI ANNO 2021

### Stato Finale al 31.12.2021

L'attività ordinaria dell'Area Finanziaria ha raggiunto nel corso dell'anno 2021 gli obiettivi di buon funzionamento dei servizi e il raggiungimento degli standard qualitativi attesi, nonostante il perdurare dell'emergenza sanitaria da Covid-19, le restrizioni che purtroppo hanno continuato a manifestarsi e che hanno determinato anche una riorganizzazione logistica dell'attività medesima.

Rispetto agli Obiettivi Strategici assegnati all'Area Finanziaria come da seguenti Deliberazioni di Giunta Comunale:

- N. 96 del 13.05.2021: Approvazione del Peg 2021 e Piano della Performance 2021/2023;
- N. 165 del 05.08.2021 e n. 243 del 25.11.2021 con la quale è stata effettuata la verifica dello stato di attuazione degli obiettivi rispettivamente alla data del 30.06.2021 ed alla data del 31.10.2021 e non sono state realizzate azioni correttive agli obiettivi attribuiti all'Area;

si relaziona quanto segue:

<u>OBIETTIVO STRATEGICO</u>							
<b>Missione 01</b>		Servizi istituzionali, generali e di gestione					
<b>Programma 02</b>		Segreteria generale					
<b>PROGETTO –COM-1</b>		<b>Monitoraggio del grado di applicazione degli adempimenti in materia di Anticorruzione, come da deliberazione con la quale è stato aggiornato il Piano Triennale della Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza.</b>					
<b>ANNO D'INIZIO 2017</b>		<b>Anno completamento 2022</b>					
		Tempi stica previst a	Stato Attuaz ione	Data Concl usione	Target Atteso	Target Realizza to	Dati Raccolti
<b>Azione 1</b>	Attuazione e monitoraggio degli adempimenti di competenza.	31/12/2021			Relazi one 1		
<b>Azione 2</b>	Relazione in ordine agli adempimenti assolti, con puntuale riferimento a quanto previsto dal PTPCT per ogni specifica attività di rendicontazione, propedeutica alla redazione di fine anno del Responsabile della prevenzione della corruzione e della trasparenza. La relazione conterrà i dati al 30.11.2018.	07/12/2021			Relazi one 2		
<b>Azione 3</b>	Relazione in ordine agli adempimenti assolti in materia di anticorruzione nell'ambito dell'azione 1, con puntuale	15/01/2022			Relazi one 3		

	riferimento a quanto previsto dal PTPCT.						
<b>Azione 4</b>	Eventuale redazione di aggiornamento con i dati al 31.12.2017 in ordine agli adempimenti assolti in materia di anticorruzione nell'ambito dell'azione 2.	<b>05/01/2022</b>			Relazione 4		

Gli uffici hanno effettuato il monitoraggio degli impegni legati al presente obiettivo e redatte le dovute relazioni, trasmesse al Responsabile della prevenzione della corruzione.

<b>OBIETTIVO STRATEGICO</b>							
<b>Missione 01</b>		Servizi istituzionali, generali e di gestione					
<b>Programma 02</b>		Segreteria generale					
<b>PROGETTO –COM-2</b>		<b>D.Lgs. 33/2013 e successive modifiche ed integrazioni: Monitoraggio del grado di applicazione degli adempimenti in materia di Trasparenza, in particolare come da allegato deliberazione con la quale è stato aggiornato il Piano Triennale della Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza.</b>					
<b>ANNO D'INIZIO 2017</b>		<b>Anno completamento 2022</b>					
		<b>Tempi stica previst a</b>	<b>Stato Attuaz ione</b>	<b>Data Concl usione</b>	<b>Target Atteso</b>	<b>Target Realizza to</b>	<b>Dati Raccolti</b>
<b>Azione 1</b>	Costante monitoraggio del grado di attuazione degli adempimenti di competenza.	<b>31/12/2021</b>			Relazione 1		
<b>Azione 2</b>	Relazione in ordine agli adempimenti assolti con puntuale riferimento a quanto previsto dalla sezione del PTPCT dedicata alla trasparenza, anche in ordine al rispetto dell'indicatore temporale individuato per ciascun obbligo.	<b>15/01/2022</b>			Relazione 2		

Gli Uffici hanno effettuato il monitoraggio degli impegni legati al presente obiettivo. Di norma sono stati rispettati gli indicatori temporali individuati per ciascun obbligo di competenza dell'area.

<b>OBIETTIVO STRATEGICO</b>							
<b>Missione 01</b>		Servizi istituzionali, generali e di gestione					
<b>Programma 02</b>		Segreteria generale					
<b>PROGETTO –COM-3</b>		<b>CUSTOMER SATISFACTION - obiettivo strategico dell'Ente: orientare le proprie politiche ed attività alla soddisfazione degli utenti dei servizi. L'orientamento alla soddisfazione del cliente è utile per trarre indicazioni riguardo a: front office, back office, valutazione per un piano della formazione interna, della struttura che eroga un determinato servizio, dei servizi erogati, della struttura direzionale dei servizi, dei cambiamenti possibili. Nel proposito di trasformare in misura quantitativa il concetto di soddisfazione del cliente, la customer satisfaction risulta inscindibile dal concetto di qualità del prodotto/servizio. Tale qualità è ulteriormente definibile in termini di qualità percepita. Il controllo dell'attività sui servizi erogati è affidato all'area risorse umane, informatica e servizi demografici.</b>					
<b>ANNO D'INIZIO 2017</b>		<b>Anno completamento 2021</b>					

		Tempi stica previst a	Stato Attuaz ione	Data Concl usione	Target Atteso	Target Realizza to	Dati Raccolti
<b>Azione 1</b>	Nell'ambito del/dei servizi da monitorare: individuazione di almeno un'attività di customer satisfaction e creazione della scheda attraverso cui realizzare l'attività di customer satisfaction in collaborazione con l'area risorse umane, informatica e servizi demografici	<b>30/10/ 2021</b>			Relazi one		
<b>Azione 2</b>	Realizzazione dell'attività di customer satisfaction, con distribuzione del questionario o altre forme di acquisizione delle opinioni dei cittadini-utenti	<b>31/12/ 2021</b>			Relazi one		

### **Relazione: CUSTOMER SATISFACTION**

Nell'ambito dell'attività di accertamento dell'IMU si è continuato a monitorare il servizio di appuntamento attraverso l'utilizzo di Call Center: numero verde finalizzato a consentire a tutti i contribuenti che hanno ricevuto un avviso di accertamento IMU di poter confrontarsi con l'Ufficio Tributi per verificare l'istruttoria e per chiarimenti sull'atto, presentazione di memorie per la richiesta di attivazioni dei procedimenti di eventuale rettifica ed annullamento in autotutela.

Gli appuntamenti sono stati prenotati anche telefonicamente e/o attraverso i propri CAF o consulenti e commercialisti. Le giornate dedicate alla gestione degli appuntamenti sono state generalmente i martedì pomeriggio ed i mercoledì mattina. Al termine di ogni appuntamento è stato chiesto all'utente attraverso una semplice scheda di fornire un giudizio (negativo – neutro – positivo) sulla validità e qualità del servizio offerto ed eventualmente fornire note e suggerimenti.

I dati raccolti attestano un alto grado di gradimento da parte dell'utenza ed il servizio è stato confermato anche per tutto l'anno 2022.

**SCHEDA.** Nel dettaglio gli appuntamenti gestiti sono stati 185. I contribuenti che hanno mostrato soddisfazione per il servizio reso e le modalità di prenotazione sono stati 161.

I contribuenti che hanno dato un giudizio neutrale o non hanno fornito alcun giudizio sono stati 18. Per lo più questi utenti hanno evidenziato la preferenza ad utilizzare i precedenti tradizionali modi di accesso (telefonate e/o accesso diretto all'ufficio competente per materia).

I giudizi negativi sono stati 6, maturati probabilmente, come già in precedenza, anche in coincidenza dell'esito negativo del confronto sul contenuto della pratica, ma nonostante ciò, non sono sfociati nella presentazione di ricorso-reclamo mediazione.

<b>OBIETTIVO STRATEGICO</b>	
<b>Missione 11</b>	Soccorso Civile
<b>Programma 01</b>	Sistema di protezione civile
<b>PROGETTO –COM-4</b>	Gestione provvedimenti Emergenza Sanitaria da Covid-19.
<b>ANNO D'INIZIO 2020</b>	Anno completamento 2021 e/o comunque secondo la data che sarà stabilita dalle disposizioni governative.

		Tempi stica previst a	Stato Attuaz ione	Data Concl usione	Target Atteso	Target Realizza to	Dati Raccolti
<b>Azione 1</b>	Con riferimento all'area di competenza studio dei provvedimenti emanati dalle Autorità nazionali, regionali e dell'ente successivamente al 31.01.2020 (data di deliberazione dello stato di emergenza da parte del Consiglio dei Ministri) finalizzati a fronteggiare l'emergenza sanitaria dovuta alla pandemia da coronavirus COVID-19.	<b>31/12/ 2021</b>			Relazi one		
<b>Azione 2</b>	Gestione servizio di competenza. Coordinamento con gli altri servizi ed eventualmente con il C.O.C. Gestione logistica.	<b>31/12/ 2021</b>			Relazi one		
<b>Azione 3</b>	Monitoraggio azioni poste in atto.	<b>31/12/ 2021</b>			Relazi one		

Nell'anno 2021, seppure sempre utilizzabile la possibilità di svolgere il lavoro agile, non sempre sufficiente a garantire il regolare svolgimento delle mansioni, è stata posta particolare attenzione, condivisa con i dipendenti dell'area, all'alternanza del personale in ufficio, ferma la necessità di garantirne la sicurezza.

Sebbene sia stato interdetto l'accesso del pubblico agli uffici, nei casi indispensabili, si è provveduto a ricevere i cittadini esclusivamente nel luogo sicuro individuato all'interno del palazzo comunale.

In seguito al DPCM firmato dal Presidente del Consiglio in data 24.09.2021, la "modalità ordinaria" con la presenza in servizio del personale di tutta l'area è ripresa a decorrere dal 15.10.2021, con i dovuti controlli per i green pass.

Anche se in presenza, oltre che monitorare l'uso corretto dei dispositivi di protezione individuale ed i comportamenti da adottare secondo le normative emanate al riguardo in materia sanitaria è stato implementato l'utilizzo degli strumenti informatici per le comunicazioni anche interne, oltre che lo stesso è divenuto supporto indispensabile ed ormai prevalente anche con gli utenti esterni dotati di propria casella di posta elettronica.

Tutto ciò ha permesso il rispetto delle scadenze nelle materie trattate dall'Area ed il raggiungimento degli obiettivi assegnati.

Per quanto concerne lo stato di attuazione dell'obiettivo ed in particolare dell'azione 3, pare giusto indicare che la stessa alla data del 31.12.2021 era ancora "in corso", causa purtroppo l'avvenuta proroga dello stato di emergenza Covid-19 al 31.03.2022, ed il monitoraggio risultava continuo.

<b>OBIETTIVO STRATEGICO:</b>	
<b>Missione 01</b>	Sevizi Istituzionali, generali e di gestione
<b>Programma 04</b>	Gestione delle entrate tributarie e servizi fiscali
<b>PROGETTO –AF-1</b>	<b>Progetto Equità Fiscale: Recupero evasione. Completamento IMU e Tasi 2016 ed avvio anno 2017. L'obiettivo ha valenza anche per gli anni 2021/2022 con progressività annualità accertamento</b>
<b>ANNO D'INIZIO</b>	<b>ANNO DI CONCLUSIONE 2023</b>

2017		Tempistica prevista	Stato Attuazione	Data Conclusione	Target Atteso	Target Realizzato	Dati Raccolti
<b>Azione 1</b>	Emissione avvisi di accertamento per recupero IMU e TASI	<b>31/12/2021</b>			Determina di approvazione		
<b>Azione 2</b>	Previsione di accertamento per imposta di recupero IMU e TASI rispetto alla previsione assestata nel bilancio 2021	<b>31/12/2021</b>			%Accertamento effettuato/Previsione accertamento finale assestato: 100%	<b>99,66% Raggiunto con una unità in meno a disposizione dell'Ufficio</b>	

### Azione 1)

Le determinazioni di approvazione degli avvisi di accertamento relativamente all'IMU sono state le seguenti:

- N. 324 del 27.05.2021;
- N. 682 del 23.09.2021;
- N. 1039 e 1042 del 24.12.2021.

Le determinazioni di approvazione degli avvisi di accertamento relativamente alla TASI sono state le seguenti:

- N. 323 del 27.05.2021;
- N. 704 del 29.09.2021;
- N. 1043 del 24.12.2021 e n. proposta 09 datata 23.12.2021 ed adottata in data 08.01.2022.

### Azione 2)

#### **IMU: Previsione di Accertamento – Accertamento finale assestato.**

La previsione iniziale di bilancio era di Euro 800.000,00 e con successive variazioni di bilancio è stata incrementata ad Euro 980.504,00.

L'accertamento finale è stato di Euro 978.358,00.

L'obiettivo raggiunto è stato pari al 99,78%

#### **TASI: Previsione di Accertamento – Accertamento finale assestato.**

La previsione iniziale di bilancio era di Euro 100.000,00 e con successive variazioni di bilancio è stata incrementata ad Euro 143.006,00.

L'accertamento finale è stato di Euro 141.330,00.

L'obiettivo raggiunto è stato pari al 98,83%

**La percentuale finale assestata dei due tributi è risultata pari al 99,66% della previsione.**

E' ritengo corretto rilevare che già dagli inizi di dicembre dell'anno 2020 la responsabile del settore tributi (unica risorsa in Cat. D) è stata collocata in quiescenza ed il posto resosi vacante doveva essere ricoperto in breve tempo e comunque almeno entro il primo semestre dell'anno.

La realtà ha voluto che **per l'intero anno 2021 il posto è rimasto vacante**, pertanto l'Ufficio tributi ha raggiunto il risultato soprariportato con una risorsa umana in meno rispetto all'organico abituale e previsto.

<b>OBIETTIVO STRATEGICO</b>							
<b>Missione 01</b>			Servizi Istituzionali, generali e di gestione				
<b>Programma 04</b>			Gestione economica, finanziaria, programmazione e provveditorato.				
<b>PROGETTO –AF-2</b>			<b>Monitoraggio situazione economica, patrimoniale e finanziaria delle Società Partecipate: razionalizzazione periodica</b>				
<b>ANNO D'INIZIO 2018</b>			<b>ANNO DI CONCLUSIONE 2023</b>				
		<b>Tempistica prevista</b>	<b>Stato Attuazione</b>	<b>Data Conclusione</b>	<b>Target Atteso</b>	<b>Target Realizzato</b>	<b>Dati Raccolti</b>
<b>Azione 1</b>	Acquisizione informazioni delle partecipate	15/09/2021		10.09.2021	Raccolta Bilanci Partecipate	Avvenuta raccolta bilanci società partecipate	Bilanci Partecipate
<b>Azione 2</b>	Approfondimento dell'analisi delle partecipazioni attive	30/09/2021		16.09.2021	D.G.C.	D.G.C.	N. 193/2021
<b>Azione 3</b>	Bilancio Consolidato	30/09/2021		29.09.2021	D.C.C.	D.C.C.	N. 35/2021
<b>Azione 4</b>	Stesura del piano di razionalizzazione periodica	31/12/2021		30.12.2021	D.C.C.	D.C.C.	N. 47/2021

Azione 1 e 2): L'acquisizione dei dati e dei bilanci delle società partecipate è stata regolarmente attivata nel rispetto dei tempi del progetto e si è conclusa con la deliberazione di Giunta Comunale n. 193 del 16.09.2021.

Azione 3): Con deliberazione di Giunta Comunale n. 194 del 16.09.2021 è stato approvato lo schema di bilancio consolidato 2020 e l'attività si è conclusa con la deliberazione di C.C. n. 35 del 29.09.2021.

Azione 4): Con deliberazione di C.C. n. 47 del 30.12.2021 è stata realizzata la ricognizione annuale delle società partecipate, realizzato lo specifico piano di razionalizzazione ed impartite le prime direttive alle società partecipate dal Comune di Castiglione del Lago.

<b>OBIETTIVO STRATEGICO:</b>	
<b>Missione 01</b>	Servizi Istituzionali, generali e di gestione
<b>Programma 04</b>	Gestione economica, finanziaria, programmazione e provveditorato.
<b>PROGETTO –AF-3</b>	<b>Analisi Residui dei Mutui della Cassa Depositi e Prestiti ancora da utilizzare.</b>
<b>ANNO D'INIZIO 2020</b>	<b>ANNO DI CONCLUSIONE 2021</b>

		Tempistica prevista	Stato Attuazione	Data Conclusione	Target Atteso	Target Realizzato	Dati Raccolti
<b>Azione 1</b>	Analisi residui dei Mutui della Cassa Depositi e Prestiti ancora da utilizzare	31/03/2021			D.G.C.		
<b>Azione 2</b>	Relazione valutativa finale per Giunta Comunale ed Area del Governo	30/06/2021			Relazione		

Sono state analizzate tutte le posizioni di mutuo aperte presso Cassa Depositi e Prestiti con residuo ancora da utilizzare. Oltre all'allineamento del residuo in CDP con il residuo attivo a bilancio è stata anche analizzata l'attuale destinazione e stato di utilizzo dei prestiti.

Si è realizzata una scheda che oltre che determinare puntualmente le somme accantonate ad avanzo vincolato da mutui (Allegato A2 al Rendiconto) è stata messa a disposizione dell'Amministrazione per la definizione di nuove linee di utilizzo per interventi ultimati che hanno prodotto economie o rinuncia stessa di interventi e procedere quindi alla pratica di devoluzione dei mutui interessati.

<b>OBIETTIVO STRATEGICO:</b>							
<b>Missione 01</b>			Servizi Istituzionali, generali e di gestione				
<b>Programma 04</b>			Gestione delle entrate tributarie e servizi fiscali				
<b>PROGETTO –AF-4</b>			<b>Approvazione Regolamento Canone Unico Patrimoniale e revisione banca dati.</b>				
<b>ANNO D'INIZIO 2021</b>			<b>ANNO DI CONCLUSIONE 2022</b>				
		Tempistica prevista	Stato Attuazione	Data Conclusione	Target Atteso	Target Realizzato	Dati Raccolti
<b>Azione 1</b>	Predisposizione Regolamento canone unico patrimoniale	31/01/2021			Relazione		
<b>Azione 2</b>	Approvazione Regolamento canone unico patrimoniale	15/02/2021		29.04.2021	D.C.C.	D.C.C.	N. 9/2021
<b>Azione 3</b>	Revisione banca dati	31/01/2022			100% di Revisione		

Relazione Azione 1): E' stata intrapresa la disamina di tutta la normativa in vigore e delle ulteriori circolari emanate nel primo quadrimestre 2021, che ha inoltre portato il Legislatore a prorogare il termine di approvazione del regolamento al 30.04.2021.

Relazione Azione 3): L'azione è stata regolarmente intrapresa e si prevede - alla data del 31.12.2021 - di poter rispettare la data del 31.01.2022

<b>OBIETTIVO STRATEGICO:</b>	
<b>Missione 01</b>	Servizi Istituzionali, generali e di gestione
<b>Programma 04</b>	Gestione economica, finanziaria, programmazione e provveditorato.

PROGETTO –AF-5		Revisione delle utenze comunali relative alla telefonia fissa, mobile e dati.					
ANNO D'INIZIO 2021		ANNO DI CONCLUSIONE 2022					
		Tempistica prevista	Stato Attuazione	Data Conclusione	Target Atteso	Target Realizzato	Dati Raccolti
Azione 1	Verifica di tutte le utenze comunali.	30/03/2021			Relazione		
Azione 2	Analisi dei costi della vigente convenzione Consip per ciascuna tipologia e valutazione possibili migliorie tariffarie anche tramite eventuale ricorso al MEPA.	31/08/2021			Contratti nuove utenze		

Dalla verifica di tutte le utenze comunali relative alla telefonia fissa, mobile e dati è risultato che l'Ente era titolare dei seguenti contratti:

- n. 4 contratti per linee mobili in Convenzione Consip 6;
- n. 51 contratti per linee telefoniche e mobili in Convenzione Consip 7;
- n. 11 contratti per linee dati in Convenzione Consip 7.

Si è riscontrata contestualmente la necessità di attivare ulteriori 5 linee mobili.

In seguito all'indagine realizzata, con trattativa diretta su Mepa, in data 27.08.2021 è stato effettuato il passaggio alla Convenzione Consip 8 per complessivamente n. 56 utenze (i precedenti 51 contratti in Consip 7, più le 5 nuove linee) e per gli 11 contratti per linee dati.

Sono rimaste in convenzione Consip 6 i già esistenti 4 contratti, che per particolari specifiche degli stessi non possono essere migrati.

Come stabilito in base ai criteri della convenzione la decorrenza delle nuove tariffe è stata quella dell'01.10.2021.

Già dal successivo 6° bimestre del 2021 è stato intrapreso il monitoraggio dei costi.



Il Responsabile Area Finanziaria  
Dott. Tiziano Chionne

Castiglione del Lago, 27 Luglio 2022