

## Il controllo di qualità e il miglioramento continuo dei servizi.

La Direzione in conformità alla norma UNI EN ISO 9001:2015, esegue il controllo della qualità dei suoi servizi, effettuando il monitoraggio periodico dei processi lavorativi di propria pertinenza e misurando, nello stesso tempo, i relativi indicatori.

DIREZIONE	AREA	UNITÀ/UFFICIO	TITOLO PROCESSO	INDICATORE	TARGET OBIETTIVO
DIREZIONE BILANCIO E PARTECIPATE	////////////////////	UNITÀ GESTIONE INVESTIMENTI , FONDI E GARANZIE	RILASCIO GARANZIA FIDEIUSSORIA A FAVORE DI TERZI PER ASSUNZIONE MUTUI	NUMERO DI GIORNI CHE INTERCORRONO FRA LA RICEZIONE DELL'ATTO AMMINISTRATIVO DI BENESTARE AL RILASCIO DI GARANZIA FIDEIUSSORIA E L'INVIO ALLA SEGRETERIA GENERALE DELLA PROPOSTA DI DELIBERAZIONE DEL CONSIGLIO COMUNALE	≤ 20 GG
DIREZIONE BILANCIO E PARTECIPATE	AREA GESTIONE FINANZIARIA	UNITÀ CONTROLLO E LIQUIDAZIONE SPESE	GESTIONE EMISSIONE MANDATI	PERCENTUALE DI MANDATI EMESI NEI TEMPI MEDI DEL PROCESSO (30GG) RISPETTO ALLE DETERMINAZIONI PERVENUTE NEI TEMPI STABILITI PERCENTUALE DI MANDATI EMESI ARRIVATI GIA' SCADUTI NEL TEMPO MEDIO DI 5 GG.	98% 80%
DIREZIONE BILANCIO E PARTECIPATE	AREA GESTIONE FINANZIARIA	UNITÀ CONTROLLO E LIQUIDAZIONE SPESE	PROCESSO GESTIONE FARC	PERCENTUALE DI CONTROLLI EFFETTUATI IN 5 GG. (TEMPI STANDARD) SULLE RENDICONTAZIONI ANNUALI	90%
DIREZIONE BILANCIO E PARTECIPATE	AREA GESTIONE FINANZIARIA	UNITÀ RISCOSSIONI	GESTIONE RISCOSSIONI	PERCENTUALE DI REVERSALI EMESSE IN 30GG, RISPETTO AL TOTALE DELLE AUTORIZZAZIONI ALLA RISCOSSIONE PERVENUTE NELLE STESSO TEMPO	≥ 85%
DIREZIONE BILANCIO E PARTECIPATE	AREA GESTIONE FINANZIARIA	UNITÀ RISCOSSIONI	GESTIONE RISCOSSIONI SU CONTO CORRENTE POSTALE	PERCENTUALE DI BOLLETTINI DI CCP E DOCUMENTI CONTABILI CONTROLLATI, RISPETTO A QUELLI TRASMESSI DA POSTE ITALIANE S.P.A. NEL MESE PRECEDENTE. PERCENTUALE DEL NUMERO DELLE VERIFICHE EFFETTUATE IN 1 MESE, RELATIVE ALLA CORRISPONDENZA TRA LE REGISTRAZIONI DEI PRELIEVI EFFETTUATE IN SIB E GLI ESTRATTI CONTO MENSILI TRASMESSI DA POSTE ITALIANE S.P.A	≥ 98% ≥ 98%
DIREZIONE BILANCIO E PARTECIPATE	AREA GESTIONE FISCALITÀ	UNITÀ TRIBUTI RIFIUTI	ISTANZE DI RIDUZIONE TASSAZIONE RIFIUTI UTENZE NON DOMESTICHE	PERCENTUALE ISTANZE PROCESSATE RISPETTO A QUANTO STABILITO DAL REGOLAMENTO VIGENTE	95%
DIREZIONE BILANCIO E PARTECIPATE	AREA GESTIONE FISCALITÀ'	UNITÀ TRIBUTI RIFIUTI	ISTANZE CED / RICHIESTA ESENZIONI PER CONDIZIONI ECONOMICHE DISAGIATE	PERCENTUALE ISTANZE PROCESSATE ENTRO 6 MESI DALLA PUBBLICAZIONE DEI DATI FISCALI DA PARTE DI AGENZIA DELLE ENTRATE (PUNTO FISCO)	95%
DIREZIONE BILANCIO E PARTECIPATE	AREA GESTIONE FISCALITÀ'	UNITÀ TRIBUTI RIFIUTI	ISTANZE DI DETASSAZIONE RIFIUTI SPECIALI NON URBANI	PERCENTUALE ISTANZE PROCESSATE ENTRO 6 MESI	95%
DIREZIONE BILANCIO E PARTECIPATE	AREA GESTIONE FISCALITÀ'	UNITÀ TRIBUTI RIFIUTI	TARI ON LINE - INSERIMENTO DICHIARAZIONI	PERCENTUALE DICHIARAZIONI INVIATE AL GESTIONALE DELLA RISCOSSIONE DEGLI IMPORTI IN AUMENTO O IN DIMINUZIONE, ENTRO 8 MESI DALL'INSERIMENTO	90%

DIREZIONE	AREA	UNITÀ/UFFICIO	TITOLO PROCESSO	INDICATORE	TARGET OBIETTIVO
DIREZIONE BILANCIO E PARTECIPATE	AREA GESTIONE FISCALITA'	UNITÀ TRIBUTI RIFIUTI	BACK OFFICE	PERCENTUALE DI ISCRIZIONI A RUOLO ENTRO IL 31.12 DELL'ANNO SUCCESSIVO LA DATA DI RICEZIONE DELLE DENUNCE	85%
DIREZIONE BILANCIO E PARTECIPATE	AREA GESTIONE FISCALITA'	UNITÀ TRIBUTI IMMOBILI IMPOSTA DI SOGGIORNO E ADDIZIONALI	ACCETTAZIONE E CARICAMENTO DICHIARAZIONI E COMUNICAZIONI ICI/IMU/TASI	PERIODO DI TEMPO ENTRO CUI VIENE ULTIMATO IL CARICAMENTO DELLE DENUNCE/STANZE	12 MESI DAL TERMINE DI PRESENTAZIONE DICHIARAZIONE
DIREZIONE BILANCIO E PARTECIPATE	AREA GESTIONE FISCALITA'	UNITÀ TRIBUTI IMMOBILI IMPOSTA DI SOGGIORNO E ADDIZIONALI	ACCETTAZIONE DICHIARAZIONI - PUBBLICITÀ PERMANENTE (NON SOGGETTA A PREVENTIVA AUTORIZZAZIONE)	PERCENTUALE DELLE DICHIARAZIONI EVASE RISPETTANDO LE TEMPSTICHE DEL PROCESSO PERCENTUALE DELLE DICHIARAZIONI CHE ALLA FINE DEL PROCESSO RISULTANO CONFORMI	90% 90%
DIREZIONE BILANCIO E PARTECIPATE	AREA VALUTAZIONI, CONTROLLO E GESTIONE ECONOMICA PARTECIPATE	UNITÀ VALUTAZIONI ECONOMICO-FINANZIARIE	ANALISI DEI COSTI E VALUTAZIONI ECONOMICO-FINANZIARIE	PERCENTUALE DI PARERI RILASCIATI OLTRE IL TERMINE RICHIESTO DAL COMMITTENTE	< 10%