



COMUNE DI CURTAROLO
Provincia di Padova

Area Servizi Amministrativi e Tributari

RELAZIONE FINALE PEG 2019

Responsabile di P.E.G.:

dr Mazzola Carmelo (Cipriano)

INTRODUZIONE

Come ogni anno ci accingiamo a *rendicontare* – per quanto possa essere soddisfacente *dare conto, raccontare* con i numeri – sull'attività svolta, nell'arco dell'anno precedente, dal personale impiegato nell'Area I. E pertanto, come ogni anno, i risultati raggiunti si potranno leggere nella breve sintesi riportata in ogni singola scheda riepilogativa in calce alla presente introduzione.

L'anno 2019 partiva già con degli appuntamenti piuttosto impegnativi che riguardavano, innanzitutto, il ricambio di personale ai vertici dei servizi demografici ma anche la scadenza elettorale di maggio per l'elezione diretta del sindaco che, come ben sappiamo, ha portato poi ad una nuova maggioranza politica in discontinuità con quelle che l'hanno preceduta e quindi con nuovi obiettivi da perseguire, traguardi da raggiungere: primo fra tutti gestire, a far data dal 1° gennaio 2020, l'uscita dell'Amministrazione comunale dall'Unione dei comuni del Medio Brenta ed il contestuale rientro in Sede di molti servizi (e poco personale).

Tra le novità registriamo anche l'arrivo, lo scorso settembre, del nuovo segretario comunale. A lui vanno i nostri migliori auguri di buon lavoro e di una lunga permanenza a Curtarolo, anche se siamo consapevoli che gestire tre comuni più un'unione in liquidazione non è impresa da poco.

Confidiamo nella transitorietà di questa faticosa fase iniziale.

L'Area I svolge i servizi di segreteria, relazioni con il pubblico, protocollo, archivio, messo di notificazione, demografici e servizi tributari e al contempo collabora attivamente per lo svolgimento dei servizi SUAP, commercio, innovazione informatica, centrale unica di committenza e comando di polizia locale servizi quest'ultimi gestiti fino al 31 dicembre 2019 dall'Unione dei comuni del Medio Brenta.

Pur continuando ad operare con un organico sottodimensionato di almeno un'unità nel comparto Segreteria – tutti i servizi di competenza dell'area sono stati garantiti ed in alcuni casi migliorati senza dimenticare lo sforzo organizzativo che ha comportato il recente avvicendamento politico-amministrativo alla guida del Comune.

Anche per l'anno appena trascorso sono molto fiero del lavoro di squadra svolto dai colleghi che ne fanno parte.

In estrema sintesi:

Servizi amministrativi (URP, segreteria, protocollo, centralino, archivio e messo di notificazione): le difficoltà riferibili anche alle fisiologiche defezioni periodiche a cui è sottoposto il comparto, rendono ancora più evidenti le difficoltà del personale ad offrire un servizio sempre al passo con le aspettative ed i bisogni dei cittadini, sempre più attenti alla qualità dei servizi erogati dalla Pubblica amministrazione.

Servizi demografici (Anagrafe, stato civile, leva ed elettorale): è entrato a regime il sistema degli appuntamenti ai fini dello svolgimento di tutti quei servizi – come ad esempio il rilascio della carta d'identità elettronica o il cambio di residenza – che non necessitano risposte immediate a richieste avanzate dai cittadini con carattere d'urgenza.

Al contempo si è consolidato il risultato già registrato lo scorso anno. Infatti, l'afflusso del pubblico allo sportello è sempre più controllato e regolare, con un'evidente riduzione dei tempi di attesa da parte dei cittadini. E non è mancata l'abituale tornata elettorale che però celava un doppio appuntamento: amministrativo ed europeo. I nuovi colleghi, entrambi

neofiti dei servizi in predicato, se la sono cavata egregiamente – con evidente impegno e *whit a little help from our friends* – al di là di ogni rosea previsione.

Servizi tributari (Ufficio tributi): oltre al consueto servizio di consulenza è continuata l'attività di controllo ed accertamento fiscale con la lavorazione dell'anno d'imposta 2015. L'attività di accertamento relativa al 2014 ha portato nelle casse comunali, al 31 dicembre 2019, un gettito d'imposta pari ad € 49.821,20 dei complessivi € 67.566,95 incassati a tale titolo.

Ci auguriamo, infine, che la nuova Amministrazione accolga la richiesta che ormai avanziamo di anno in anno, e che non potevamo certo esimerci da non rinnovarla proprio adesso, ovvero di potenziare l'organico in forza nell'Area I, utilizzando diversamente e meglio il personale attualmente impiegato nell'Ente – previa verifica degli attuali carichi di lavoro – visto che delle nuove assunzioni al momento non sembrano praticabili.

Come sempre rimane ancora molto da fare e da migliorare.

Di seguito vengono elencate gli obiettivi suddivisi per centro di costo:

OBIETTIVI 2019

AREA SERVIZI AMMINISTRATIVI E TRIBUTARI	Codice Area	1.SA
RESPONSABILE: dr Mazzola		

Centro di costo: 1. Affari Generali		Codice Centro	1	
AZIONI				
Cod. Obiettivo	Titolo	Peso	%Attuazione	Risultato
2019/1.SA/1.1	Gestione appuntamenti del sindaco e degli assessori			
2019/1.SA/1.2	Pubblicazione atti all'albo Pretorio Online – Messo comunale			
2019/1.SA/1.3	Invio notiziario della Giunta comunale e fogli notizie a tutte le famiglie a mezzo posta			
2019/1.SA/1.4	Raccolta iscrizioni e adesioni a corsi e iniziative socio-culturali			
2019/1.SA/1.5	Invio della Costituzione italiana ai neo maggiorenni, con lettera del sindaco			
2019/1.SA/1.6	Gestione delle concessioni in uso di spazi comunali (escluso palestre)			
2019/1.SA/1.7	Gestione lavori socialmente utili e convenzione Tribunale di PD per LPU			
2019/1.SA/1.8	URP – front-line – centralino – protocollo			
2019/1.SA/1.9	Segreteria – archivio			
2019/1.SA/1.10	Supporto agli organi istituzionali			
2019/1.SA/1.11	Contributi associativi annuali con enti pubblici o associazioni di enti			
2019/1.SA/1.12	Abbonamenti a riviste e manuali			
2019/1.SA/1.13	Pubblicazione atti comunali su bollettini ufficiali o quotidiani – spese postali e generali			
Risultato complessivo del Centro di costo		100		0,00

Centro di costo: 2. Servizi Demografici		Codice Centro	2	
RESPONSABILE: dr Mazzola				
AZIONI				
Cod. Obiettivo	Titolo	Peso	%Attuazione	Risultato
2019/1.SA/2.1	Servizi demografici: anagrafe. Tenuta e aggiornamento anagrafe della popolazione italiana, straniera ed AIRE			
2019/1.SA/2.2	Servizi demografici: stato civile. Conservazione atti di stato civile, nascita, matrimonio, cittadinanza e morte			
2019/1.SA/2.3	Servizi demografici: leva, statistica ed elettorale. Aggiornamento liste di leva, tenuta e aggiornamento liste elettorali, albi degli scrutatori, presidenti di seggio e dei giudici popolari; consultazioni			
Risultato complessivo del Centro di costo		100		0,00

Centro di costo: 3. Servizi Tributari		Codice Centro	3	
RESPONSABILE: dr Mazzola				
AZIONI				
Cod. Obiettivo	Titolo	Peso	%Attuazione	Risultato
2019/1SA/3.1	IMU – Servizio di assistenza e consulenza fiscale gratuita ai cittadini			
2019/1SA/3.2	TASI – Servizio di assistenza e consulenza fiscale gratuita ai cittadini			
2019/1SA/3.3	Invio F24 precompilati di pagamento dell'IMU			
2019/1SA/3.4	Invio F24 precompilati di pagamento della TASI			
2019/1SA/3.5	Attività di controllo ed accertamento			
2019/1SA/3.6	Interscambio telematico con altri Enti, servizi in rete, trasmissione dati ed archiviazione pratiche ufficio			
2019/1SA/3.7	Gestione dei rimborsi tributari e scarichi per inesigibilità presentate dai concessionari deputati alla riscossione dei tributi (ruoli coattivi)			
2019/1SA/3.8	Sportello rifiuti			
2019/1SA/3.9	Gestione imposta comunale sulla pubblicità e pubbliche affissioni			
2019/1SA/3.10	Gestione tassa occupazione suolo pubblico			
2019/1SA/3.11	Trasformazione dell'Ufficio Tributi da ufficio dove si pagano le tasse in ufficio di consulenza in una sorta, cioè, di Caaf comunale			
2019/1SA/3.12	Partecipazione all'attività di accertamenti dei tributi erariali			
Risultato complessivo del Centro di costo		100		0,00

Risultato complessivo del Centro di responsabilità	100		0,00
---	------------	--	-------------

Nelle pagine che seguono vengono descritte gli obiettivi gestionali, gli indicatori e un commento finale.

Centro di costo: 1.1 - Affari Generali;

OBIETTIVO N. 2019/1.SA/1/1

Gestione appuntamenti del sindaco e degli assessori;

L'agenda degli appuntamenti viene scrupolosamente e quotidianamente aggiornata dai dipendenti incaricati al servizio di relazioni con il pubblico e alla prima accoglienza dei cittadini nella cui postazione, ubicata all'ingresso principale della Residenza municipale, il servizio operativamente si sviluppa. Dal 1° gennaio 2020 verranno gestiti utilizzando un'agenda elettronica.

Ad essi ci si può rivolgere per fissare appuntamenti con le più alte cariche del Comune.

Nel 2019 abbiamo registrato una flessione nel numero delle persone che hanno chiesto di potere conferire con gli amministratori.

Gli indicatori:

Azione Gestionale	Indicatore	Data	Valore atteso	Valore rilevato
Gestione appuntamenti del sindaco e degli assessori	Appuntamenti sindaco	31/12/2019	47	25
	Appuntamenti assessori	31/12/2019	20	13

OBIETTIVO N. 2019/1.SA/1/2

Pubblicazione atti all'albo Pretorio Online – Messo comunale;

L'ufficio messi di notificazione provvede alla notifica degli atti emessi dal Comune o da altri soggetti pubblici e privati, e cura la pubblicazione di tutti i documenti più importanti che l'Amministrazione produce per lo svolgimento della propria attività politica e gestionale: deliberazioni di Consiglio, di Giunta, determinazioni, etc.

Come anticipato nella relazione dell'anno scorso l'Ufficio di notificazione è divenuto parte integrante dei servizi di URP, protocollo e centralino, con i quali costituisce un *unicum* logistico e operativo, all'interno del quale confluiscono più servizi dedicati alla persona e che al contempo valorizza e rafforza un lavoro di squadra che può contare su più soggetti intercambiabili nello svolgimento dei servizi a loro affidati, con indubbi benefici in termini di miglioramento della qualità dell'offerta.

Gli indicatori:

Azione Gestionale	Indicatore	Data	Valore atteso	Valore rilevato
Pubblicazione atti all'Albo pretorio on line	n. notifiche effettuate per uffici comunali	31/12/2019	511	507
	n. notifiche effettuate per enti esterni	31/12/2019	1050	1016
	n. atti giudiziari predisposti	31/12/2019	160	158
	n. determine pubblicate	31/12/2019	296	293
	n. delibere pubblicate	31/12/2019	131	167
	n. atti consegnati	31/12/2019	650	600
	commissioni svolte per conto degli uffici	31/12/2019	700	680
	n. pubblicazioni atti vari	31/12/2019	730	732
	vidimazione REP	31/12/2019	4	4

OBIETTIVO N. 2019/1.SA/1/3

Invio notiziario della Giunta comunale e fogli notizie a tutte le famiglie a mezzo posta;

Per l'anno 2019 l'Amministrazione ha continuato ad utilizzare la testata giornalistica "La Piazza" come strumento di informazione e divulgazione della propria attività amministrativa ed ha rivolgersi all'esterno per la preparazione, pubblicazione e spedizione del notiziario comunale.

Gli indicatori:

Azione Gestionale	Indicatore	Data	Valore atteso	Valore rilevato
Invio notiziario G.C e fogli notizie alle famiglie	n. spedizioni informazioni	31/12/2019	0	2
	n. spedizioni giornalino della Giunta	31/12/2019	0	2

OBIETTIVO N. 2019/1.SA/1/4

Raccolta iscrizioni e adesioni a corsi e iniziative socio-culturali;

Questo servizio ha lo scopo di facilitare l'accesso e la partecipazione dei cittadini alle iniziative culturali, agevolazioni e contributi (curandone pure la promozione) che non solo il Comune di Curtarolo ma anche altri enti pubblici organizzano o prevedono nell'ambito delle proprie attività istituzionali.

Gli indicatori:

Azione Gestionale	Indicatore	Data	Valore atteso	Valore rilevato
Raccolta iscrizioni e adesioni a corsi ed iniziative culturali	n. dei procedimenti di ricezione attivati direttamente presso l'Urp nel corso dell'esercizio	31/12/2019	29	35
Divulgazione delle iniziative tramite il portale web del Comune	n. notizie pubblicate	31/12/2019	70	80

OBIETTIVO N. 2019/1.SA/1/5**Invio della Costituzione italiana ai neo maggiorenni, con lettera del sindaco;**

Per l'anno appena trascorso l'omaggio di una copia della Carta costituzionale repubblicana ai quei giovani cittadini che varcano la soglia della maggiore età è stato circoscritto ad occasionali manifestazioni come quella che ha visto la premiazione dei neodiplomati.

Gli indicatori:

Azione Gestionale	Indicatore	Data	Valore atteso	Valore rilevato
Invio della Costituzione italiana ai neo maggiorenni con lettera del sindaco	n. costituzioni inviate	31/12/2019	52	7

OBIETTIVO N. 2019/1.SA/1/6**Gestione delle concessioni in uso di spazi comunali (escluso le palestre);**

Questo ulteriore servizio permette a chiunque ne abbia titolo o necessità di utilizzare gli spazi ad uso comune.

L'ufficio relazione con il pubblico – che aggiorna il calendario e coordina la programmazione dell'attività di concerto con il gestore degli spazi: l'Associazione sportiva Rambla – affianca il cittadino nella predisposizione della richiesta e lo informa sulle regole ed i comportamenti da seguire per l'utilizzo dello spazio richiesto, previa verifica della disponibilità e/o fruibilità dei locali.

Gli indicatori:

Indicatore	Data	Valore atteso	Valore rilevato
n. richieste occasionali Aula Studio	31/12/2019	18	18
n. richieste continuative Aula Studio	31/12/2019	4	3
n. richieste Forum Curtarolo	31/12/2019	54	65
n. richieste Sala Associazioni Forum Curtarolo	31/12/2019	0	0
n. richieste Sala consiliare Palazzo C. Battisti	31/12/2019	17	9

OBIETTIVO N. 2019/1.SA/1/7**Gestione lavori socialmente utili e convenzione Tribunale di PD per LPU;**

Per quanto riguarda invece i lavori di pubblica utilità (LPU) da utilizzare presso la Sede comunale nell'arco delle 2019 abbiamo attivato in tempi differenti tre unità su richiesta dei loro legali.

Si rammenta che presso il nostro Comune, ai sensi della convenzione stipulata con il Tribunale di Padova, per lo svolgimento di tale attività non possono essere impiegati contemporaneamente più di due persone alla volta.

Gli indicatori:

Azione Gestionale	Indicatore	Data	Valore atteso	Valore rilevato
Gestione dei lavori socialmente utili e lavori di pubblica utilità	n. avvio al lavoro LPU	31/12/2019	2	3

OBIETTIVO N. 2019/1.SA/1/8

URP – centralino – front-line – protocollo;

La *mission* di questo importante servizio è quello di occuparsi dell'accoglienza dei cittadini, fare in modo cioè che le loro istanze siano esposte, redatte e/o presentate al protocollo comunale in maniera formalmente ineccepibile: pronte per essere trattate dai singoli uffici.

Come ben sapete, la piattaforma gestionale informatica in dotazione ha permesso di velocizzare tutte quelle operazioni che riguardano la protocollazione, lo smistamento della posta in entrata ed uscita, la predisposizione di tutti gli atti amministrativi e la contestuale conservazione dei documenti prodotti in veste interamente digitale.

Dal prossimo anno contiamo di fare un altro passo in questa direzione, trasferendo l'applicativo in dotazione *in cloud*, ovvero in un server esterno, gestito dalla ditta che ci fornisce il software. Questa soluzione ci permetterebbe di risolvere diversi problemi in un solo colpo. Primo fra tutti, sgraverebbe i nostri tecnici informatici e tutti noi, *utilizzatori finali*, dall'incubo degli aggiornamenti periodici; secondariamente (per modo di dire) non avremmo la necessità di acquistare un nuovo server da collocare presso la Residenza municipale, ed infine ci permetterebbe di andare nella direzione indicata dalla normativa vigente in materia.

Potrebbe rivelarsi utile prevedere, magari alla fine del prossimo anno, dei corsi di aggiornamento per verificare il livello di conoscenza dei colleghi sulle procedure informatiche a disposizione e colmare eventuali lacune.

Gli indicatori:

Azione Gestionale	Indicatore	Data	Valore atteso	Valore rilevato
Centralino, Urp, frontline e protocollo	tempo medio per rilancio atti	31/12/2019	in giornata	in giornata
	n. atti protocollati in entrata	31/12/2019	7761	8110
	n. atti protocollati in uscita	31/12/2019	4603	3805
	n. scarichi PEC	31/12/2019	3804	4293
	n. scarichi posta elettronica URP	31/12/2019	1419	1102
	n. scarichi fatture elettroniche	31/12/2019	496	507
	n. invii registro protocollo informatico	31/12/2019	255	261
	n. pratiche di ospitalità ricevute ed inoltrate al portale della questura	31/12/2019	62	47
	n. pratiche macellazione	31/12/2019	9	7
	n. pratiche secco-residuo inviate all'Etra spa	31/12/2019	7	10

OBIETTIVO N. 2019/1.SA/1/9
Segreteria – archivio;

Abbiamo scritto fiumi d'inchiostro sulla questione che riguarda l'archivio comunale. Quasi tutto quello che era in nostro potere e nelle nostre capacità, grazie allo sforzo su base volontaria non remunerata dei colleghi dell'Area I, lo abbiamo realizzato e contiamo nel 2020 di concludere finalmente la rilegatura ed il riordino degli atti deliberativi di alcune annualità pregresse della serie storica.

Attendiamo che si concretizzi l'annunciato trasferimento dell'archivio storico in altri e definitivi locali presso la Residenza municipale per una regolamentazione degli orari d'accesso e modalità di consultazione.

Come abbiamo già detto in altre circostanze, gli anni di abbandono e di incuria escludono un'ordinaria gestione dell'esistente con l'eccezione del cosiddetto *archivio storico*, mettere in ordine anche il materiale non storico e non di uso corrente, che costituisce il cosiddetto *archivio di deposito*, va al di là delle nostre forze e non crediamo sia realizzabile senza il supporto di esperti in archivistica e l'intervento di qualche ditta specializzata. Pertanto, la sistemazione dell'archivio continua a restare una priorità se non addirittura un'emergenza.

Attualmente l'Archivio del Comune è sparso in ben quattro ubicazioni diverse:

- 1) Residenza municipale: nei locali della sala Archivio (nucleo storico) e negli armadi collocati negli spazi comuni;
- 2) Palazzo Cesare Battisti: in linea di massima, ospita materiale degli uffici Tecnico, Ragioneria e Biblioteca;
- 3) Cimitero Pieve: in linea di massima, ospita materiale degli uffici Tributi, Commercio e P.M.;
- 4) Cimitero S. Maria di Non: in linea di massima, ospita materiale degli uffici Segreteria, Anagrafe e Ragioneria.

Naturalmente resta strategicamente importante individuare uno spazio unico da destinare alla riunificazione dell'Archivio comunale.

Un'altra delle attività svolta dall'Ufficio di segreteria riguarda sia la stesura finale degli atti prodotti dall'Ente sia la chiusura dell'iter burocratico propedeutico alla loro formazione, pubblicazione ed archiviazione. Che sinteticamente riassumiamo negli indicatori presenti nella tabella successiva.

Gli indicatori:

Indicatore	Data	Valore atteso	Valore rilevato
n. deliberazioni del Consiglio comunale	31/12/2019	36	66
n. deliberazioni della Giunta comunale	31/12/2019	95	101
n. decreti sindacali	31/12/2019	46	38
n. ordinanze	31/12/2019	5	5
registrazione telematica dei contratti e REP	31/12/2019	3	1
n. trascrizioni registro scritture private	31/12/2019	2	5
rilegatura atti annualità	31/12/2019	5	10
n. stage attivati	31/12/2019	1	1

OBIETTIVO N. 2019/1.SA/1/10

Supporto agli organi istituzionali;

La gestione degli incontri istituzionali più importanti per l'attività amministrativa dell'Ente sottintende sostanzialmente ad un'attenta e funzionale preparazione delle sedute di Consiglio, di Giunta e delle varie Commissioni consiliari: la raccolta delle istruttorie da esaminare, la redazione degli argomenti da trattare, le convocazioni da notificare e pubblicizzare nei tempi previsti, i rapporti da intrattenere con le parti politiche, la trasmissione degli atti che riguardano gli argomenti da trattare, sono alcuni degli aspetti che ne caratterizzano il contorno.

Gli indicatori:

Azione Gestionale	Indicatore	Data	Valore atteso	Valore rilevato
Supporto agli organi istituzionali	Sedute C.C.	31/12/2019	10	11
	Sedute G.C.	31/12/2019	33	38
	Sedute C.A.I.	31/12/2019	0	1
	Sedute C.A.T.	31/12/2019	1	2
	Sedute C.A.S.	31/12/2019	1	1
	n. awisi di convocazione	31/12/2019	12	14
	n. richieste atti	31/12/2019	25	30
	rilevazione n. presenze sedute	31/12/2019	1	0

OBIETTIVO N. 2019/1.SA/1/11

Contributi associativi annuali con enti pubblici o associazioni di enti;

Il rapporto con le Associazioni che condividono, mettono in rete e ricercano soluzioni ai molti problemi che spesso affliggono l'attività di governo degli enti locali è ritenuto strategico e di vitale importanza per l'Amministrazione comunale che ad alcune di esse, infatti, continua a rinnovare la propria adesione, anno dopo anno.

Analogamente incoraggia gli uffici a fare altrettanto con le Associazioni che approfondiscono tematiche e problematiche inerenti i loro servizi e funzioni con lo scopo di migliorarne la competenza ed il rendimento.

A tal fine si mantengono le adesioni all'Anci nazionale, all'Anci veneto ed Avviso pubblico da una parte e ad Anutel (tributi) ed Anusca (demografici) dall'altra.

Gli indicatori:

Azione Gestionale	Indicatore	Data	Valore atteso	Valore rilevato
Contributi associativi annuali con enti pubblici o associazioni di	n. contributi associativi erogati	31/12/2019	5	5

OBIETTIVO N. 2019/1.SA/1/12

Abbonamenti a riviste e manuali;

L'aggiornamento del personale è un altro importante aspetto che l'Amministrazione non trascura: i dipendenti a richiesta partecipano ai corsi di formazione che le Associazioni ed altri istituti (Unione dei Comuni del Medio Brenta compresa) organizzano nel corso dell'anno.

Si è proceduto, inoltre, al rinnovo di alcune testate e all'acquisto di testi a richiesta degli uffici.

Gli indicatori:

Azione Gestionale	Indicatore	Data	Valore atteso	Valore rilevato
Abbonamenti a riviste e manuali	Abbonamenti annuali – quotidiani e riviste	31/12/2019	6	5
	Acquisto testi durante l'anno	31/12/2019	1	1

OBIETTIVO N. 2019/1.SA/1/13

Pubblicazione atti comunali su bollettini ufficiali o quotidiani – spese postali e generali;

Il presente obiettivo si occupa di mantenere la macchina burocratica in perfetta efficienza sia nelle operazioni di routine sia nella programmazione ed organizzazione di importanti ricorrenze civiche.

L'attività riguarda sia la spedizione della corrispondenza, la pubblicazione di notizie su quotidiani o di atti sul bollettino regionale che la preparazione di manifesti in occasione di importanti celebrazioni civili.

Gli indicatori:

Azione Gestionale	Indicatore	Data	Valore atteso	Valore rilevato
Pubblicazione atti, spese postali e generali	Corone di alloro fornite	31/12/2019	4	4
	Manifesti forniti	31/12/2019	4	4
	Manifesti elaborati	31/12/2019	4	4
	Raccomandate e/o A.R.	31/12/2019	121	41
	Atti giudiziari	31/12/2019	126	124
	Pubblicazioni bur, quotidiani, etc.	31/12/2019	0	0

OBIETTIVO N. 2019/1.SA/2/1

Servizi demografici: anagrafe. Tenuta e aggiornamento anagrafe della popolazione italiana, straniera ed AIRE;

Una parte considerevole dei compiti svolti dall'ufficio anagrafe comunale riguarda: la tenuta e l'aggiornamento dell'anagrafe della popolazione italiana, straniera e dei residenti italiani all'estero, il rilascio di certificazioni, carte di identità, permessi di soggiorno, la stesura di autocertificazioni e le autenticazioni di firme, solo per citare i documenti più richiesti dai cittadini.

A fine anno abbiamo finalmente iniziato le operazioni riguardanti la migrazione della banca dati anagrafica comunale all'interno di un contenitore nazionale – l'anagrafe della popolazione residente (ANPR) – superando le diffidenze iniziali del CED dell'Unione dei comuni del Medio Brenta e con l'ausilio della ditta GEI di Trieste che ci proposto un pacchetto completo, a prezzi sostenibili, comprendente: corsi di formazione per il personale, servizi di bonifica e trasmissione dei dati al ministero, oltre alla gestione in *cloud* dell'applicativo in dotazione (ASCOT3) che ci ha definitivamente liberato dall'incubo degli aggiornamenti del software in uso. Ed in ultimo, ma non in ordine di importanza, ci ha permetterà di accedere ai contributi previsti dalla legge, che sostanzialmente finanzia tale progetto quasi per intero.

Le sopraggiunte necessità logistiche, ravvisate con il rientro di alcuni servizi dall'Unione dei comuni del Medio Brenta, hanno modificato la destinazione ma non la necessità di un trasferimento dei servizi demografici in spazi fisicamente contigui ai locali dove sono collocati i servizi di URP, protocollo, centralino e messo di notificazione al fine di realizzare un *unicum* logistico all'interno del quale confluiscono più servizi dedicati alla persona.

Gli indicatori:

Azione Gestionale	Indicatore	Data	Valore atteso	Valore rilevato
Servizio demografici: anagrafe. Tenuta e aggiornamento della popolazione italiana, straniera ed AIRE	Certificazioni ed attestazioni anagrafiche	31/12/2019	615	660
	Carte d'identità	31/12/2019	161	28
	Carte d'identità elettronica (CIE)	31/12/2019	813	760 *
	Pratiche passaporto elettronico	31/12/2019	30	10
	Iscritti anagrafe	31/12/2019	304	235
	Cancellati anagrafe	31/12/2019	356	297
	Variazioni anagrafiche	31/12/2019	1225	1100
	Pratiche cittadini AIRE ed UE	31/12/2019	55	40
	Ricettività utenza anche telefonica (annuale)	31/12/2019	6900	14000
	Media giornaliera utenza	31/12/2019	30	25
	Cambi abitazione nello stesso comune	31/12/2019	50	68
	n. scarichi aggiornamenti anagrafici per ETRA	31/12/2019	3	15
	n. pratiche evase da protocollo in entrata	31/12/2019	2761	3200

* servizio bloccato a gennaio per motivi di connettività

OBIETTIVO N. 2019/1.SA/2/2

Servizi demografici: stato civile. Conservazione atti di stato civile, nascita, matrimonio, cittadinanza e morte;

Questo servizio riguarda la formazione, l'aggiornamento e la conservazione degli atti inerenti lo stato civile dei cittadini che in pratica si traduce nella scrupolosa tenuta dei registri dove vengono annotati i passaggi più significativi che attengono alla loro sfera personale pubblica e privata: nascita, cittadinanza, matrimonio, separazione, divorzio e morte.

Oltre alla tenuta del registro delle cremazioni ed il rilascio dei permessi di seppellimento.

Gli indicatori:

Azione Gestionale	Indicatore	Data	Valore atteso	Valore rilevato
Servizio demografici: stato civile. Conservazione atti di stato civile, nascita, matrimonio, cittadinanza e morte	Atti di nascita	31/12/2019	95	95
	Atti di morte	31/12/2019	75	45
	Atti pubblicazioni di matrimonio	31/12/2019	30	30
	Atti di matrimonio, separazioni e divorzi	31/12/2019	47	63
	Atti di cittadinanza	31/12/2019	27	48
	Certificazioni di stato civile	31/12/2019	342	370
	Annotazioni di stato civile	31/12/2019	245	252
	n. annotazioni al registro cremazioni	31/12/2019	3	0
	n. verbali redatti per manifestazione volontà di cremazione	31/12/2019	7	13
	n. cremazioni	31/12/2019	3	5
	n. rimpatrio resti mortali	31/12/2019	0	0
	n. permessi di seppellimento	31/12/2019	21	12
	n. autorizzazioni con trasporto feretro fuori comune	31/12/2019	4	9

OBIETTIVO N. 2019/1.SA/2/3

Servizi demografici: leva, statistica ed elettorale. Aggiornamento liste di leva, tenuta e aggiornamento liste elettorali, albi degli scrutatori, presidenti di seggio e dei giudici popolari; consultazioni;

Questo servizio riguarda invece gli aggiornamenti delle liste di leva, la tenuta e gli aggiornamenti delle liste elettorali e la cura, per conto dell'ISTAT, delle rilevazioni demografiche ai fini statistici.

Anche per l'anno 2019 non è mancato, in maggio, la consueta consultazione elettorale, nella circostanza contenente un doppio appuntamento: amministrativo ed europeo. Il servizio, come sempre, si è svolto con la predisposizione di tutti quegli atti propedeutici ad un appuntamento elettorale e con la gestione ed il coordinamento di tutte quelle attività che riguardano: l'allestimento dei seggi, l'individuazione del personale esterno da impiegare temporaneamente al servizio elettorale (scrutatori e presidenti) e la selezione

del personale interno proveniente dalle altre aree d'intervento (su base volontaria) da utilizzare come rinforzo di organico temporaneo al servizio elettorale.

Il servizio, seppur gestito da giovani colleghi senza alcuna esperienza sul campo, è stato svolto con autorevolezza e competenza senza intoppi organizzativi né procedurali.

Gli indicatori:

Azione Gestionale	Indicatore	Data	Valore atteso	Valore rilevato
Servizio demografici: leva, statistica ed elettorale.	Cancellazioni in liste di leva militare	31/12/2019	0	0
	Iscrizioni in liste di leva militare	31/12/2019	30	27
	Indagini e rilevazioni servizio statistiche	31/12/2019	33	35
	Certificazioni elettorali	31/12/2019	66	50
	Iscrizioni elettorali	31/12/2019	234	216
	Cancellazioni elettorali	31/12/2019	202	192
	Variazioni in lista elettorale	31/12/2019	265	267
	Consultazioni	31/12/2019	1	2
	Emissione e consegna nuove tessere elettorali	31/12/2019	234	216
	Emissione e consegna duplicati o rinnovi	31/12/2019	321	301
	Variazioni di sezione	31/12/2019	65	52
	Proposte di legge o referendum presentate	31/12/2019	2	8
	Firme raccolte	31/12/2019	0	54

C_D226 - - 1 - 2020-02-28 - 0001980

OBIETTIVO N. 2019/1.SA/3/1**IMU - Servizio di assistenza e consulenza fiscale gratuita ai cittadini;**

Il servizio di consulenza ed assistenza fiscale erogato ai cittadini nell'arco dell'anno appena trascorso, a ridosso della scadenza di giugno, provvede a spedire all'indirizzo di residenza dei contribuenti l'informativa IMU contenente i modelli F24 precompilati per i pagamenti in acconto e saldo dell'imposta.

Pertanto – dal 1° al 17 giugno e dal 1° al 16 dicembre – il lavoro svolto dall'Ufficio tributi, quasi esclusivamente nell'orario di apertura al pubblico, ha riguardato in larga parte l'assistenza fiscale e le varie necessità ad essa correlate.

Il numero di cittadini ai quali è stato preparato il modello F24 con il calcolo dell'imposta da versare è stato di 620 di cui 523 direttamente allo sportello e 97 spedito in via telematica.

Gli indicatori:

Indicatore	Data	Valore atteso	Valore rilevato
ore sportello	31/12/2019	76	76
n. pomeriggi utilizzati	31/12/2019	0	0
n. utenti	31/12/2019	581	620
n. pratiche trattate	31/12/2019	609	646

OBIETTIVO N. 2019/1.SA/3/2**TASI - Servizio di assistenza e consulenza fiscale gratuita ai cittadini;**

Nel comune di Curtarolo questa imposta che, come ricorderete, dal 2016 una legge nazionale ha disapplicato sulle abitazioni principali, continua a non essere applicata alle altre tipologie contributive, con grande giovamento per i bilanci familiari dei proprietari di seconde case spesso date in uso gratuito ai parenti di 1° grado in linea retta (genitori/figli); per quelli dei cittadini che una casa non ce l'hanno e che vivono in affitto; e per quelli degli imprenditori, artigiani, commercianti e liberi professionisti, proprietari di fabbricati adibiti a: negozi, laboratori e uffici, capannoni industriali ed artigianali, terreni agricoli, aree edificabili

E' rimasta in vigore solo per i proprietari di quei fabbricati classati nella categorie catastali A8 e A9 (ville e castelli) ed adibiti ad abitazioni principali. Fattispecie impositiva non esistente a Curtarolo.

Pertanto non è stato necessario spedire all'indirizzo di residenza i modelli F24 precompilati ed è praticamente sparita la domanda di consulenza da parte dei cittadini.

Gli indicatori:

Azione Gestionale	Indicatore	Data	Valore atteso	Valore rilevato
Servizio di assistenza e consulenza fiscale gratuita ai cittadini	ore sportello	31/12/2019	5	0
	n. pomeriggi utilizzati	31/12/2019	0	0
	n. utenti	31/12/2019	15	1
	n. pratiche trattate	31/12/2019	7	1

OBIETTIVO N. 2019/1.SA/3/3**Invio modelli F24 pre-compilati di pagamento dell'IMU**

Come di consueto l'informativa IMU con i modelli F24 precompilati (acconto e saldo) è stata inviata a ridosso della scadenza del pagamento della I rata prevista per metà giugno.

Il numero degli invii si è attestato attorno a complessivi 2072 per un costo totale di € 3.182,41.

Gli indicatori:

Azione gestionale	Indicatore	Data	Valore atteso	Valore rilevato
Invio bollettini pre-compilati per il pagamento dell'IMU	precompilati IMU inviati (%)	31/12/2019	90% *	90% *

(* dei soggetti passivi. Considerando l'esclusione di legge dei proprietari delle "abitazioni principali" e l'esclusione dei proprietari delle aree edificabili operata dall'Ufficio tributi, si può dire che riguarda la quasi totalità dei contribuenti rimasti)

OBIETTIVO N. 2019/1.SA/3/4**Invio modelli F24 pre-compilati di pagamento della TASI;**

Ovviamente, per i motivi espressi nella precedente scheda **SA/3/2**, non è stato necessario preparare un'informativa TASI da inviare all'indirizzo di residenza dei cittadini di Curtarolo.

Gli indicatori:

Azione gestionale	Indicatore	Data	Valore atteso	Valore rilevato
Invio bollettini pre-compilati per il pagamento della Tasi	precompilati tasi inviati (%)	31/12/2019	0	0

OBIETTIVO N. 2019/1.SA/3/5**Attività di Controllo e accertamento;**

Nel 2019, malgrado le difficoltà, è continuata l'attività di controllo ed accertamento fiscale da parte dell'Ufficio tributi.

A fine anno si è passati, quindi, a "liquidare" il 2015, ovvero a verificare se i versamenti fossero stati effettivamente effettuati o se congrui rispetto ai valori delle proprietà dichiarate. Dalla riscossione coattiva invece – che a partire dal 2018 viene svolta da Abaco spa utilizzando l'ingiunzione fiscale come strumento di recupero per i crediti non riscossi dall'attività di accertamento – abbiamo recuperato complessivi € 17.745,75 al netto delle spese di aggio (€ 3.154,78).

Il resto del lavoro è concentrato prioritariamente sull'aggiornamento della banca dati tributaria ed ha riguardato circa il 38% del totale dei contribuenti. Essa può riguardare svariate tipologie d'intervento: dalla modifica della situazione immobiliare dei contribuenti a seguito di compravendite o successioni, alle rettifiche d'ufficio per incongruenze riscontrate con i dati catastali o con quelli anagrafici, alle comunicazioni inviate all'indirizzo

di residenza per informare i cittadini di eventuali anomalie riscontrate, alla compilazione dei modelli F24 per le rate pagate in ritardo o per i versamenti in difetto d'imposta.

Gli indicatori:

Azione Gestionale	Indicatore	Data	Valore atteso	Valore rilevato
Attività di controllo e accertamento	n. denunce presentate	31/12/2019	16	13
	n. denunce inserite d'ufficio	31/12/2019	831	766
	n. contribuenti IMU e TASI controllati	31/12/2019	847	777
	n. accertamenti in rettifica	31/12/2019	332	305
	n. accertamenti per omessa	31/12/2019	0	0
	n. solleciti	31/12/2019	97	114
	n. iscritti a ruolo	31/12/2019	97	114
	n. accertamenti annullati	31/12/2019	24	20
	n. ravvedimenti operosi	31/12/2019	157	179
	n. ricorsi presentati	31/12/2019	0	0
	n. ricorsi vinti dall'Ente	31/12/2019	0	0
	n. richieste ammissione allo stato passivo	31/12/2019	4	0

OBIETTIVO N. 2019/1.SA/3/6

Interscambio telematico informazioni con altri Enti, servizi in rete, archiviazione pratiche d'Ufficio;

Negli ultimi anni l'Ufficio tributi è sempre più impegnato nell'interscambio di dati in formato elettronico con altre pubbliche amministrazioni e più precisamente con l'Agenzia delle Entrate (versamenti tributi locali e catasto), Portale del federalismo fiscale, Ifel, Fondazione Anci, Regione Veneto, solo per citare quelle più importanti, al fine di tenere sempre aggiornata la posizione contributiva dei cittadini.

La raccolta e il trattamento dati *da e verso* altri enti pubblici rappresenta, quindi, un momento importante per l'attività dell'ufficio.

Pertanto, a partire dall'esercizio 2009 si è deciso di monitorarla, assegnandole alcuni indicatori di attività.

Gli indicatori:

Azione Gestionale	Indicatore	Data	Valore atteso	Valore rilevato
Interscambio telematico informazioni con altri Enti, servizi in rete, archiviazione pratiche d'ufficio	n. dichiarazioni compilate d'ufficio	31/12/2019	411	391
	n. dichiarazioni di successione inserite d'ufficio	31/12/2019	161	178
	n. variazioni anagrafiche inserite d'ufficio	31/12/2019	259	197
	n. versamenti violazioni inseriti d'ufficio	31/12/2019	1	1
	n. visure rilasciate ad altri uffici comunali	31/12/2019	3	2
	nr. scarichi flussi dai siti istituz.	31/12/2019	66	70
	n. istanze rimborso al MEF	31/12/2019	0	0
	pratiche archiviate	31/12/2019	6348	2085

OBIETTIVO N. 2019/1.SA/3/7**Gestione dei rimborsi tributari e scarichi per inesigibilità presentate dai Concessionari deputati alla riscossione dei tributi (ruoli coattivi) e contributo IFEL;**

Nel corso del 2019 si è proceduto al rimborso dei tributi versati ma non dovuti, con la seguente distinzione:

rimborso Ici/Imu/Tasi non dovuta € 6.269,04

Dalla contabilizzazione vengono esclusi i rimborsi a compensazione dove il credito avanzato da cittadino viene dirottato o su altre tipologie di tributi locali o annualità diverse da quelle a cui esso riferisce.

Viene monitorata, altresì, l'attività svolta nell'ambito del servizio di riscossione coattiva gestito dal Concessionario del servizio: Abaco spa di Treviso.

Gli indicatori:

Azione Gestionale	Indicatore	Data	Valore atteso	Valore rilevato
Gestione dei rimborsi tributari e scarichi per inesigibilità	nr. rimborsi	31/12/2019	25	23
	nr. ingiunzioni fiscali	31/12/2019	95	114
	nr. inoltro scarico	31/12/2019	3	8
	nr. richieste rimborso spese	31/12/2019	1	1
	nr. richieste inesigibilità	31/12/2019	0	0
	nr. richieste ines. accettate	31/12/2019	0	0

OBIETTIVO N. 2019/1.SA/3/8**Sportello Rifiuti;**

Dal 2002, presso questo Ente, è attivo uno sportello "Asporto Rifiuti" per conto del consorzio Bacino Padova Uno, ora Società Etra Spa.

Nel corso degli ultimi anni l'attività dello sportello è stata progressivamente ridotta fino a sparire del tutto al fine di indirizzare gli utenti presso gli sportelli della società Etra spa.

Resta ancora di vitale importanza la collaborazione fra gli uffici comunali e quelli dell'Etra Spa limitatamente ad uno scambio di informazioni riguardanti le utenze, la trasmissione periodica – in via telematica – degli aggiornamenti riguardanti la banca dati anagrafica dell'Ente, e la trasmissione degli aggiornamenti delle banche dati SIATEL e SISTER ai fini della bollettazione e fatturazione alle utenze del servizio asporto rifiuti.

La società Etra mette a disposizione dell'Ente la somma annua di euro 15.000,00 per tali attività.

Gli indicatori:

Azione Gestionale	Indicatore	Data	Valore atteso	Valore rilevato
Sportello Rifiuti	n. ore sportello rifiuti (media mensile)	31/12/2019	2	2
	n. variazioni anagrafiche trasmesse all'ETRA	31/12/2019	886	925
	n. utenti sportello rifiuti	31/12/2019	1	10
	nr. invii dati ASCOT, SIATEL e SISTER	31/12/2019	6	10

OBIETTIVO N. 2019/1.SA/3/9**Gestione imposta comunale sulla pubblicità e pubbliche affissioni;**

La riscossione del tributo, per il quinquennio 2016-2020, è affidata al concessionario ditta I.C.A. srl mediante aggio del 14,90 % sulle riscossioni.

L'incasso riguardante l'imposta di pubblicità, al netto dell'aggio (€ 13.082,84), è stato pari ad € 26.839,21 mentre quello per i diritti sulle pubbliche affissioni ad € 197,48.

Ci preme ricordare che questo Ente non dispone ancora di un strumento normativo che individui e definisca i luoghi del territorio comunale deputati all'installazione degli impianti pubblicitari e ciò comporta, ad ogni nuova singola richiesta, una specifica deliberazione da parte della Giunta per sopperire a tale carenza.

Gli indicatori:

Obiiettivo Gestionale	Indicatore	Data	Valore atteso	Valore rilevato
Gestione imposta comunale sulla pubblicità e pubbliche affissioni	n. richieste autorizzazioni pubblicità e pubb.affissioni	31/12/2019	8	9
	n. autorizzazioni pubblicità e pubb.affissioni	31/12/2019	6	6
	n. liquidazioni dell'aggio al Concessionario	31/12/2019	12	12

OBIETTIVO N. 2019/1.SA/3/10**Gestione tassa occupazione suolo pubblico;**

La procedura di rilascio delle autorizzazioni osap si attua quasi esclusivamente in via telematica per tramite del portale *impresainungiorno* in uso allo Sportello unico delle attività produttive (SUAP): il luogo in cui una pratica si perfeziona ma anche dove convergono le singole competenze che la lavorano: protocollazione e smistamento verso gli uffici coinvolti, richiesta dei pareri, richieste integrazioni via via fino alla formazione, all'emissione e al rilascio (o al diniego) dell'atto amministrativo.

Le uniche autorizzazioni che l'Ufficio tributi rilascia direttamente, senza utilizzare cioè la procedura centralizzata del SUAP, sono quelle legate alle occupazioni che riguardano il potenziamento e gli allacci alle reti dei servizi di pubblica utilità (elettrica, telefonica, acquedotto e fognaria), manifestazioni politiche o ai privati cittadini.

Le autorizzazioni, una volta ottenuti i "nulla osta" da parte degli uffici coinvolti, sono rilasciate entro un periodo di tempo non superiore ai 3 giorni.

E' continuata, almeno fino al 31.12.2019, la gestione coordinata del mercato cittadino con l'Ufficio commercio dell'Unione dei comuni del medio Brenta. Nell'anno appena trascorso abbiamo provveduto a monitorare le presenze dei giornalieri, di concerto con il Comando di Polizia locale dell'Unione dei comuni del Medio Brenta, e a trasmettere ai titolari dei posti fissi e precari i relativi bollettini di pagamento.

Gli indicatori:

Azione Gestionale	Indicatore	Data	Valore atteso	Valore rilevato
Gestione tassa occupazione suolo pubblico.	nr. richieste	31/12/2019	20	23
	nr. autorizzazioni	31/12/2019	18	21
	nr. bollettini	31/12/2019	49	47
	nr. accertamenti	31/12/2019	0	0
	nr. iscritti a ruolo	31/12/2019	0	0

OBIETTIVO N. 2019/1.SA/3/11

Trasformazione dell'Ufficio Tributi da ufficio dove si pagano le tasse in ufficio di consulenza in una sorta, cioè, di Caaf comunale;

Tutta l'attività svolta dall'Ufficio tributi in questo ultimo ventennio è stata indirizzata al raggiungimento di questo ambizioso obiettivo e visto che ormai da qualche anno il risultato sembra essere stato centrato, la nostra attenzione si è concentrata sul mantenimento degli standard di qualità raggiunti ed eventualmente migliorarle.

La particolare attenzione che riserva ai propri concittadini nei periodi a ridosso delle scadenze fiscali: con la spedizione dei bollettini pre-compilati all'indirizzo di residenza o il farsi carico di produrre a loro nome, presso i propri sportelli: richieste di rimborso, memorie difensive, dichiarazioni, modelli F24 o dati catastali, lo attesta.

Gli indicatori:

Azione Gestionale	Indicatore	Data	Valore atteso	Valore rilevato
Trasformazione dell'Ufficio Tributi da ufficio dove si pagano le tasse in ufficio di consulenza in una sorta, cioè, di Caaf comunale	n. ore pubblico	31/12/2019	756	756
	nr. utenti settimana aprile/luglio	31/12/2019	41	41
	numero utenti settimana novembre/febb.	31/12/2019	24	25
	numero ore pubbl. extra orario apr/luglio	31/12/2019	106	109
	numero ore pubbl. extra orario nov/febb.	31/12/2019	71	75
	nr. memorie difensive utenza apr/lug.	31/12/2019	642	651
	nr. memorie difensive utenza nov/febb	31/12/2019	380	397
	nr. ore agg. Web	31/12/2019	10	10
	nr. utenze telefoniche apr/luglio	31/12/2019	274	278
	nr. utenze telefoniche nov/febb.	31/12/2019	237	255
	nr. ore per aggiorn. e predisp. regolamenti	31/12/2019	15	15

OBIETTIVO N. 2019/1.SA/3/12

Partecipazione all'attività di accertamento dei Tributi Erariali.

Un'importante attività le cui potenzialità di sviluppo sono rimaste solo sulla carta.

La scarsità di personale e di risorse, ma anche l'inesistenza di una struttura di coordinamento che a livello territoriale potesse far dispiegare un proficuo rapporto di collaborazione e scambio di informazioni fra gli uffici del Comune (tributi, tecnico, sociale) e quelli dell'Unione dei comuni del Medio Brenta (polizia locale, SUAP, commercio), ha inevitabilmente fatto accantonare il protocollo sottoscritto dall'Amministrazione comunale con l'Agenzia Regionale delle entrate per una fattiva partecipazione con quest'ultima nella lotta all'evasione fiscale. Un'occasione mancata ma ci auguriamo non ancora perduta.

Gli Indicatori:

Azione Gestionale	Indicatore	Data	Valore atteso	Valore rilevato
Partecipazione all'attività di accertamento dei tributi erariali	segnalazione effettuate dal Comune	31/12/2019	0	0
	Segnalazione ritenute qualificate	31/12/2019	0	0
	Richieste informazioni da parte dell'Agenzia	31/12/2019	0	0
	Imposte recuperate	31/12/2019	0	0