

							Anno	2012
Obiettivo di processo Misurazione della performance								
PROCESSO 19								
Gestire le entrate ed i tributi locali								
Strutture Interessate								
Area	Settore	Servizio			CdC			
Area dei Servizi Interni e Trasversali (Polenghi Stefano)	Settore Entrate (Lo Manto Giuseppe)	Servizio Entrate (Lo Manto Giuseppe)			Gestione Risorse da Entrate Proprie			
Area dei Servizi Interni e Trasversali (Polenghi Stefano)	Settore Entrate (Lo Manto Giuseppe)	Servizio Funzioni Catastali (Sabatelli Cosimo)			Funzioni Catastali			
Area dei Servizi Interni e Trasversali (Polenghi Stefano)	Settore Entrate (Lo Manto Giuseppe)	Servizio Reperimento Risorse (Cazzanti Silvana)			Reperimento Risorse			
Assessore Competente			Dirigente		Assessore			
Ghezzi Luca		Che collabora	Borzumati Antonino - Faraci Giuseppe - Pazzi Roberta - Veronese Moreno					
		Altro	Tutti		Tutti			
Finalità del Processo								
<p style="color: blue;">Garantire l'attività di contrasto all'evasione ed elusione in materia di fiscalità locale e di tributi erariali, tramite un progressivo miglioramento della qualità dei dati ottenuto attraverso elaborazioni di massa dei relativi "flussi"; superare le barriere di comunicabilità tra i diversi servizi all'interno dello stesso ente e tra enti diversi, giungendo ad una visione unica e di riferimento della realtà immobiliare territoriale ed alla costruzione di un datawarehouse che indirizzi e supporti i processi di natura decisionale relativi alle politiche fiscali adottate dall'ente. Assicurare la tempestività delle informazioni circa le eventuali proposte di partecipazione ai bandi comunitari ed altre forme di finanziamento provenienti da altri enti pubblici o privati.</p>								
Missione - Visione dell'Ente								
<p><i>Ripartire equamente il carico fiscale attraverso l'attivazione di un controllo sistematico, in attuazione dei principi costituzionali di uguaglianza e di capacità contributiva. Ottimizzare i processi di implementazione dell'accessibilità e fruizione dei servizi, anche on-line, da parte dei Cittadini, professionisti ed imprese, anche attraverso l'adozione della Carta dei servizi.</i></p>								
Stakeholders								
Amministratori/ Cittadini/Contribuenti								
Indici								
	2009	2010	2011	media triennio prec.	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec.	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
Indici di Quantità								
I01.000 - Popolazione	73.659,00	74.150,00	74.548,00	74.119,00	75.548,00	75.725,00	102,17 %	100,23 %
P19.001 - N. sanzionati al Codice della Strada (C.d.S). morosi iscritti a ruolo			4.852,00	4.852,00	4.800,00	10.061,00	207,36 %	209,60 %
P19.002 - N. sanzionati al Codice della Strada (C.d.S.) morosi con notifica ingiunzione compiuta			1.972,00	1.972,00	3.000,00	9.254,00	469,27 %	308,47 %
P19.003 - N. sanzionati al Codice della Strada (C.d.S.) morosi irreperibili con notifica ingiunzione non compiuta			1.917,00	1.917,00	1.800,00	795,00	41,47 %	44,17 %
P19.004 - N. sanzionati al Codice della Strada (C.d.S.) morosi con pagamento effettuato			274,00	274,00	500,00	433,00	158,03 %	86,60 %
P19.005 - N. contribuenti/proprietari di immobili	41.118,00	41.084,00	41.124,00	41.108,67	41.000,00	41.325,00	100,53 %	100,79 %

P19.006 - Totale recupero evasione ICI	424.973,00	1.332.150,00	489.824,38	748.982,46	400.000,00	501.736,91	66,99 %	125,43 %	
P19.007 - Totale Entrate ICI/IMU	9.158.011,00	6.064.142,00	8.709.870,16	7.977.341,05	8.000.000,00	15.584.027,71	195,35 %	194,80 %	
P19.008 - Totale accessi ai servizi per imposte e sportello catastale decentrato	4.600,00	3.828,00	4.084,00	4.170,67	4.300,00	10.432,00	250,13 %	242,60 %	
P19.009 - Totale accessi ai servizi per sportello convenzionato Amiacque		224,00	1.017,00	620,50	150,00	145,00	23,37 %	96,67 %	
P19.010 - Totale accessi ai servizi per sportello convenzionato Nord Milano Amb.			754,00	754,00	800,00	1.823,00	241,78 %	227,88 %	
P19.011 - Totale accessi al sito Internet comunale sezione ICI/IMU	5.641,00	6.555,00	7.648,00	6.614,67	7.000,00	8.125,00	122,83 %	116,07 %	
P19.012 - N. conteggi ICI/IMU a domicilio	14.936,00	15.204,00	15.481,00	15.207,00	17.000,00	30.118,00	198,05 %	177,16 %	
Indici di Tempo									
P19.013 - Tempo medio di adozione provvedimento di rimborso (giorni)	62,00	75,00	66,00	67,67	65,00	130,00	192,12 %	200,00 %	
P19.014 - Tempo medio di adozione autorizzazione mezzi pubblicitari (giorni)		66,00	21,00	43,50	26,00	11,00	25,29 %	42,31 %	
P19.015 - Attesa media sportelli (minuti)		8,19	19,09	13,64	25,00	14,13	103,59 %	56,52 %	
P19.016 - Durata media singola utenza (minuti)		18,07	20,02	19,05	27,00	10,17	53,40 %	37,67 %	
P19.017 - Tempo medio di analisi dei bandi di finanziamento dalla data di ricezione alla data di trasmissione ai settori (giorni)			2,00	2,00	1,00	1,00	50,00 %	100,00 %	
Indici di Costo									
P19.018 - Totale importo riscosso a seguito accertamenti di competenza	12.794.758,29	9.729.413,02	11.506.981,74	11.343.717,68	10.500.000,00	19.093.893,38	168,32 %	181,85 %	
P19.019 - Totale importo accertato di competenza	16.414.328,33	14.332.834,13	15.917.129,85	15.554.764,10	14.500.000,00	20.410.844,25	131,22 %	140,76 %	
P19.020 - Spese dirette relative alle attività del processo	1.260.862,00	1.255.518,00	1.194.179,38	1.236.853,13	1.663.000,00	1.639.731,10	132,57 %	98,60 %	
P19.021 - N. atti ingiuntivi emessi per crediti tributari ed extratributari			1.972,00	1.972,00	3.500,00	11.837,00	600,25 %	338,20 %	
P19.022 - N. crediti in sofferenza rateizzati			101,00	101,00	2.000,00	216,00	213,86 %	10,80 %	
Indici di Qualità									
P19.023 - N. controlli sistematici ICI/IMP	5.930,00	3.847,00	4.312,00	4.696,33	3.800,00	1.043,00	22,21 %	27,45 %	
P19.024 - N. avvisi di accertamento	4.616,00	3.263,00	3.649,00	3.842,67	3.000,00	4.071,00	105,94 %	135,70 %	
P19.025 - N. avvisi di accertamento annullati	537,00	636,00	369,00	514,00	500,00	82,00	15,95 %	16,40 %	
P19.026 - N. ricorsi accolti per l'ente	7,00	9,00	2,00	6,00	3,00	6,00	100,00 %	200,00 %	
P19.027 - Totali ricorsi andati a sentenza nel corso dell'anno	13,00	10,00	2,00	8,33	4,00	13,00	156,00 %	325,00 %	
P19.028 - N. segnalazioni impianti pubblicitari abusivi		15,00	86,00	50,50	40,00	51,00	100,99 %	127,50 %	
P19.029 - N. provvedimenti pubblicitari rilasciati		242,00	301,00	271,50	300,00	283,00	104,24 %	94,33 %	
P19.030 - N. UU.II. bonificate ovvero segnalate alla AGT (Intestati, L. 662/96, L. 311/04, toponomastica)		1.024,00	1.642,00	1.333,00	1.000,00	1.388,00	104,13 %	138,80 %	
P19.031 - N. unità abitative Categoria A/1-A/9 classate in catasto al 31/12 singolo anno		35.188,00	35.358,00	35.273,00	35.358,00	35.453,00	100,51 %	100,27 %	
P19.032 - N. utenti che hanno risposto a customer satisfaction			17,00	17,00	4,00	31,00	182,35 %	775,00 %	
P19.033 - N. utenti con customer positiva			15,00	15,00	2,00	29,00	193,33 %	1.450,00 %	
Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo						
Tot. Costo personale:	949.304,59	Tot. Costo collaboratori:		611.002,97					
INDICATORI DI PERFORMANCE				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost.	ESITO	commento al risultato
Indicatori di Efficacia									
P19.I001 - % di morosità con notifica compiuta (Morosi con notifica ingiunzione compiuta /sanzionati al C.d.S. morosi iscritti a ruolo)				40,64	62,50	91,98	29,48	OK	

P19.I002 - % di morosità con irreperibilità accertata(Sanzionati al C.d.S. morosi irreperibili/sanzionati al C.d.S. morosi iscritti a ruolo)	39,51	37,50	7,90	-29,60	OK	
P19.I003 - % di ingiunzioni pagate(Morosi con pagamento effettuato/morosi con notifica ingiunzione compiuta)	13,89	16,67	4,68	-11,99	KO	FRA I PAGANTI CONSIDERARE L'INDICE P19.022
P19.I004 - Tasso recupero evasione ICI (Totale recupero evasione ICI / totale entrate ICI)	10,74	5,00	3,22	-1,78	KO	SCOSTAMENTO DOVUTO AL GETTITO EFFETTIVO IMU SUPERIORE A PREVISIONE MEF(MINISTERO ECONOMIA FINANZE)
P19.I005 - % accessi(Accessi per imposte e tasse/contribuenti)	10,15	10,49	25,24	14,75	OK	
P19.I006 - % conteggi a domicilio(n. conteggi inviati a domicilio/contribuenti)	36,99	41,46	72,88	31,42	OK	
P19.I007 - N. impianti pubblicitari abusivi segnalati	50,50	40,00	51,00	11,00	OK	
P19.I008 - N. provvedimenti pubblicitari rilasciati	271,50	300,00	283,00	-17,00	KO	LA MINOR RICHIESTA DI AUTORIZZAZIONI PUBBLICITARIE, DERIVA DALLA NEGATIVA CONGIUNTURA ECONOMICA
Indicatori di Efficacia temporale						
P19.I009 - Velocità media adozione rimborso (tempo che intercorre fra protocollazione istanza e adozione provvedimento in giorni)	67,67	65,00	130,00	65,00	KO	I tempi di rimborso si sono dilatati, a causa del maggior impegno richiesto al Settore derivato dall'introduzione della nuova imposta IMP (Imposta Municipale Propria), in termini di back-office e front-office. (vedasi indici P19.008 - P19.009 - P19.010)
P19.I010 - Velocità media rilascio autorizzazione pubblicitaria (tempo che intercorre fra protocollazione istanza e adozione provvedimento in giorni)	43,50	26,00	11,00	-15,00	OK	
P19.I011 - Velocità media di analisi	2,00	1,00	1,00	0,00	OK	
Indicatori di Efficienza Economica						
P19.I012 - Costo pro capite del processo (Spese dirette relative alle attività del processo/ n. abitanti)	16,69	22,47	21,65	-0,82	OK	
P19.I013 - % riscossione accertamenti tributari (importo riscosso a seguito di accertamenti / totale importo accertato)	72,71	72,41	93,55	21,14	OK	
P19.I014 - Tasso coattivo azionato (n. crediti in sofferenza rateizzati / n. atti ingiuntivi emessi per crediti tributari ed extratributari/)	5,12	57,14	1,82	-55,32	OK	
Indicatori di Qualità						
P19.I015 - % di posizioni tributarie verificate ed accertate (N. avvisi di accertamento/n. controlli sistematici ICI)	82,43	78,95	390,32	311,37	OK	Le percentuali di possesso degli immobili oggetto di accertamento e la reiterazione delle violazioni tributarie hanno determinato un numero di accertamenti superiore ai controlli riferiti al singolo immobile.
P19.I016 - % avvisi di accertamento annullati (N. avvisi di accertamento annullati/n. avvisi di accertamento)	13,75	16,67	2,01	-14,66	OK	

P19.I017 - % ricorsi andati a buon fine (N. ricorsi accolti per l'Ente/Totale ricorsi andati a sentenza nel corso dell'anno)	81,28	75,00	46,15	-28,85	KO	L'accoglimento delle ragioni dell'Ente è soggetto a valutazione soggettiva del collegio giudicante
P19.I018 - % unità immobiliari soggette a verifica incongruenze	3,78	2,83	3,92	1,09	OK	
P19.I019 - % customer positiva	88,24	50,00	93,55	43,55	OK	

OBIETTIVI PROGETTI PEG

PROGETTI PEG	DETTAGLIO PROGETTI	OBIETTIVI
3.2 - Progetto prioritario - Il Catasto locale - Il Governo del territorio in attesa del federalismo fiscale	<ul style="list-style-type: none"> - Creazione, aggiornamento di un'interfaccia territoriale per la gestione dei vari tributi, analisi e studio dei dati. - Verifica dell'omogeneità del classamento dei fabbricati per unità immobiliare e per zone analoghe. - Verifica della rispondenza tra accertamento e modifiche operate mediante l'esame delle pratiche Edilizie. - Individuazione di errori nella banca dati dell'Agenzia del Territorio e segnalazione degli stessi. - Individuazione ed esecuzione vulture inevase da parte della Conservatoria per gli anni 2000 e precedenti. - Erogazione servizi al cittadino (visure catastali, estratti di mappa, accettazione vulture pregresse e "foglio osservazioni") (Rif. Peg 4029 Rif. RPP 0302) 	Omogeneizzare e perequare il valore immobiliare dei cespiti presenti sul territorio, agendo in stretta collaborazione con l'Agenzia del Territorio. rif. PEG 4029
3.11 - Gestione delle entrate tributarie	<ul style="list-style-type: none"> - Informativa tributaria e catastali in versione cartacea ed on line e informazione, distribuzione, ritiro dichiarazione ICI e IMP. - Servizio gratuito conteggi IMP a domicilio. - Stampa, postalizzazione e rendicontazione atti notificati. - Verifica dati importati dal Modello Unico Informatico. - Ricezione, disamina e provvedimento finale di istanze di rimborso. - Importazione sul data base dei versamenti. - Controllo dell'attività del concessionario AIPA. - Rilascio autorizzazioni per il posizionamento di impianti pubblicitari. - Gestione contenzioso in materia tributaria. (Rif. Peg 4022, 4025, 4028 Rif. RPP 0302) 	Garantire l'efficiente gestione delle imposte e delle tasse dell'ente, la gestione in economia delle fasi propedeutiche e della costituzione in giudizio nelle fattispecie di contenzioso tributario, il controllo sulla corretta gestione delle attività di accertamento e riscossione dell'ICP, dei diritti sulle pubbliche affissioni e della TOSAP, svolte dal concessionario della riscossione nonché provvedere al rilascio delle autorizzazioni al posizionamento degli impianti pubblicitari.. rif. PEG 4022, 4025, 4028 PDO Area 1 Ob. A1.4. Area 2 Ob.G.1.
3.12 - Recupero elusione ed evasione fiscale	Assicurare attraverso il procedimento di accertamento, l'assolvimento dell'obbligazione tributaria. Gestione del contenzioso. Partecipazione all'accertamento di tributi erariali e lotta all'evasione contributiva. Implementazione del datawarehouse di riferimento della realtà immobiliare territoriale. Lotta all'abusivismo pubblicitario. (rif. Peg 4026 Rif. RPP 0302)	Garantire l'attività di contrasto all'evasione ed elusione in materia di fiscalità locale e di tributi erariali, tramite un progressivo miglioramento della qualità dei dati ottenuti attraverso elaborazioni di massa dei relativi "flussi"; superare le barriere di comunicabilità tra i diversi servizi all'interno dello stesso ente e tra enti diversi, giungendo ad una visione unica e di riferimento della realtà immobiliare territoriale ed alla costruzione di un datawarehouse che indirizzi e supporti i processi di natura decisionale relativi alle politiche fiscali adottate dall'ente. rif. PEG 4026
3.13 Reperimento risorse finanziarie: sponsorizzazione e ricerca finanziamenti	<ul style="list-style-type: none"> - Segnalazione bandi di finanziamento, attività ed iniziative comunali. - Nuovi strumenti di comunicazioni per il reperimento delle risorse. - Collaborazione alla stesura del Piano della Comunicazione e del Planning delle manifestazioni "attrattive". - Collaborazione con altri Settori per l'individuazione dei futuri gestori della rassegna "Cinema nel Parco". - Collaborazione con altri Settori per l'individuazione del gestore della Caffetteria del Nuovo Centro Culturale. (rif. Peg 4025 - 4026 Rif RPP 0302) 	Ottimale sfruttamento delle opportunità di finanziamento e reperimento delle risorse finanziarie, con particolare riferimento al reperimento di fondi attraverso l'analisi dei bandi e le sponsorizzazioni. rif. PEG 4025, 4026 - PDO Area 1 Ob.C.1. - Area 2 Ob. B.1
3.14 - Il Front Office polifunzionale	<ul style="list-style-type: none"> - Ottimizzare il rapporto con il cittadino. - Creare un'unica interfaccia con l'utente consentendogli risparmio di tempo. - Diminuire le file allo sportello. - Ridurre i tempi e i costi di accesso favorendo operazioni in "remoto" in qualsiasi ora del giorno. (rif. Peg 4022, 4025, 4026, 4028, 4029 rif. RPP 0302) 	Gestione dello sportello secondo criteri di polivalenza, interscambiabilità ed elevata flessibilità del personale addetto, garantendo risposte in tempo reale ai cittadini che si presentano agli sportelli. rif. PEG 4022, 4025, 4026, 4028, 4029 PDO Area 1 Ob. C.3 Area 2 Ob.G.1.
Analisi del risultato		

Per quanto riguarda la riscossione coattiva dei crediti tributari ed extratributari di tutti i servizi dell'Ente, si riscontrano alcune criticità che influiscono tutt'ora sui tempi di recupero dei crediti diffidati o ingiunti: per quanto concerne gli arretrati del servizio di refezione scolastica maturati da AMF (Azienda Multiservizi e Farmacie), gli stessi sono ancora oggetto di controlli nei contenuti, poiché le pratiche istruite da AMF sono in gran parte carenti di alcuni elementi (esatta individuazione del soggetto debitore, esatta quantificazione del debito stesso). Tale controllo va eseguito non solo sulle banche dati accessibili (Anagrafe, Punto Fisco), ma anche con il servizio di refezione scolastica. Di conseguenza anche l'iter di avvio delle ingiunzioni ha subito un rallentamento. Considerato che il ruolo relativo alle Sanzioni del codice della Strada del 2008 è stato trasmesso al settore solo nel mese di giugno 2012, la fase esecutiva di ingiunzione ha subito un forte ritardo con conseguente marcata riduzione del gettito dell'entrata inizialmente prevista. Tuttavia, l'andamento delle riscossioni ha registrato nella seconda metà dell'anno un andamento positivo, poiché in molti casi il debitore ingiunto ha concordato un piano di rateizzazione.