



COMUNE DI ARZACHENA  
Provincia di Olbia Tempio

SETTORE 3  
FINANZIARIO

Piazza On. Giovanni Filigheddu, 1

Dirigente: DOTT. ANTONIO ASARA

Ufficio Dirigente: Piazza Filigheddu, 1

Tel.: 0789/849200

Fax.: 0789/849212

Mail.: [asara.a.finanze@comunearzachena.it](mailto:asara.a.finanze@comunearzachena.it)

Posta Elettronica Certificata (PEC): [protocollo@pec.comarzachena.it](mailto:protocollo@pec.comarzachena.it)

SERVIZI E UFFICI
------------------

- Programmazione, relazioni esterne e finanziamenti europei;
- Tributi;
- Patrimonio;
- Bilancio;
- Controllo di Gestione;
- Centro elaborazione dati;
- Economato;
- Partecipate;
- Adempimenti relativi alla Trasparenza.

## SETTORE 3: FINANZIARIO

INDICATORI QUALITA' SERVIZIO FINANZIARIO					
PRINCIPALI CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO EROGATO		STESURA DEL BILANCIO DI PREVISIONE, PROGRAMMAZIONE FINANZIARIA IN SENSO LATO, VERIFICA DEL RISULTATO DELLA GESTIONE FINANZIARIA, COSTANTE MONITORAGGIO DEGLI EQUILIBRI FINANZIARI E DEL RISPETTO DEL PAREGGIO DI BILANCIO ATTRAVERSO VERIFICHE E COMPARAZIONI NUMERICHE RELATIVAMENTE ALL'ASSUNZIONE DEGLI IMPEGNI DI SPESA E ALLA REGISTRAZIONE DI ACCERTAMENTI IN ENTRATA. PREDISPOSIZIONE BILANCIO CONSUNTIVO.			
TIPOLOGIA DI UTENZA CHE USUFRUISCE DEL SERVIZIO		TUTTI I CITTADINI, IMPRESE, ENTI NONCHÉ DIRIGENTI, DIPENDENTI DELL'ENTE E AMMINISTRATORI			
Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Valore Programmato	Valore Conseguito
ACCESSIBILITA'	Accessibilità fisica	Accesso agli uffici/sportelli	Numero di giornate lavorative con apertura al pubblico in rapporto alle giornate lavorative totali	100%	
	Accessibilità multicanale	Informazioni web su come accedere ai servizi	Numero di servizi erogati via web o mail in rapporto al numero totale dei servizi erogati	50%	
TEMPESTIVITA'	Tempestività	Tempo massimo	Numero dei giorni necessari per l'apposizione dei visti di regolarità contabile e di copertura finanziaria	3	
TRASPARENZA	Responsabili	Pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il Responsabile del servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del web	5	
	Procedure di contatto	Pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del web	5	
	Tempistica di risposta	Pubblicazione su sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del web	5	
EFFICACIA	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	Numero di deliberazioni lavorate conformemente alla norma di riferimento in rapporto al numero totale delle proposte approvate	100%	
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero dei reclami accolti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto	0	
	Compiutezza	Esaustività della prestazione erogata	Numero di istanze concluse senza richiedere documentazione e certificazioni già in possesso dell'amministrazione in rapporto alle istanze totali evase	100%	

## INDICATORI QUALITA' SERVIZIO TRIBUTI

PRINCIPALI CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO EROGATO			GESTIONE DELLA TASSA RIFIUTI SOLIDI URBANI (TARI), DELL'IMPOSTA COMUNALE SUGLI IMMOBILI (IMU), DELLA TASSA SULL'OCCUPAZIONE DEGLI SPAZI ED AREE PUBBLICHE (TOSAP), DELL'IMPOSTA SULLA PUBBLICITÀ E DEI DIRITTI SULLE PUBBLICHE AFFISSIONI.		
MODALITA' DI EROGAZIONE			IL SERVIZIO VIENE EFFETTUATO TRAMITE ATTIVITA' DI SPORTELLO SECONDO ORARI PRESTABILITI PER L'ACCESSO AL PUBBLICO		
TIPOLOGIA DI UTENZA CHE USUFRUISCE DEL SERVIZIO			TUTTI I CITTADINI, ENTI E IMPRESE PRIVATE		
Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Valore Programmato	Valore Conseguito
ACCESSIBILITA'	Accessibilità fisica	Accesso agli uffici/sportelli	Numero di ore lavorative con apertura al pubblico (11.50) in rapporto alle ore lavorative totali (36,00)	32%	
	Accessibilità multicanale	Informazioni web su come accedere ai servizi	Numero di servizi erogati via web, mail in rapporto al numero totale dei servizi erogati	70%	
TEMPESTIVITA'	Tempestività	Tempo massimo	Numero di prestazioni effettuate entro il tempo previsto in rapporto al numero di richieste pervenute	80%	
TRASPARENZA	Responsabili	Pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il Responsabile del servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del web	5	
	Procedure di contatto	Pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del web	5	
	Tempistica di risposta	Pubblicazione su sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del web	5	
EFFICACIA	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	Numero di deliberazioni lavorate conformemente alla norma di riferimento in rapporto al numero totale delle proposte approvate	100%	
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero Interventi formativi per il personale dipendente utili ed efficaci in rapporto al totale degli interventi formativi attuati	100%	
	Compiutezza	Percezione qualità del servizio, misurata tramite questionario di valutazione	Numero di risposte positive su: 1. Rispetto orario di apertura al pubblico, 2. Chiarezza, Cortesia e Professionalità, 3. Modulistica, 4. Tempestività del servizio erogato/Numero totale di questionari compilati.	80%	

INDICATORI QUALITA' SERVIZIO ECONOMATO/PROVVEDITORATO E PATRIMONIO					
PRINCIPALI CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO EROGATO		GESTIONE DELLE SPESE ECONOMICHE, ACQUISTO DI MATERIALE DI CANCELLERIA, MACCHINE D'UFFICIO, ATTEZZATURE INFORMATICHE, AUTOMEZZI E BENI VARI DI CONSUMO PER TUTTI I SERVIZI DELL'ENTE. INVENTARI E GESTIONE CONTABILE DI TUTTO IL PATRIMONIO DELL'ENTE. GESTIONE DELL'IVA. GESTIONE AMMINISTRATIVA DEL PATRIMONIO DISPONIBILE. AGGIORNAMENTO PORTALE DEL TESORO. CONTROLLO E LIQUIDAZIONE UTENZE. PREDISPOSIZIONE DEL PIANO DELLE ALIENAZIONI E DEL PIANO TRIENNALE DI RAZIONALIZZAZIONE DELLE SPESE.			
TIPOLOGIA DI UTENZA CHE USUFRUISCE DEL SERVIZIO		TUTTI I CITTADINI, IMPRESE, ENTI NONCHÉ DIRIGENTI, DIPENDENTI DELL'ENTE E AMMINISTRATORI			
Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Valore Programmato	Valore Conseguito
ACCESSIBILITA'	Accessibilità fisica	Accesso agli uffici/sportelli	Numero di giornate lavorative con apertura al pubblico e ai fornitori in rapporto alle giornate lavorative totali	100%	
	Accessibilità multicanale	Informazioni web su come accedere ai servizi	Numero di servizi erogati via web o mail in rapporto al numero totale dei servizi erogati	70%	
TEMPESTIVITA'	Tempestività	Tempo massimo	Numero di prestazioni effettuate entro il tempo previsto in rapporto al numero di richieste pervenute	100%	
TRASPARENZA	Responsabili	Pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il Responsabile del servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del web	5	
	Procedure di contatto	Pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del web	5	
	Tempistica di risposta	Pubblicazione su sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del web	5	
EFFICACIA	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	Numero di deliberazioni lavorate conformemente alla norma di riferimento in rapporto al numero totale delle proposte approvate	100%	
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero dei reclami accolti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto	0	
	Compiutezza	Esaustività della prestazione erogata	Numero di istanze concluse senza richiedere documentazione e certificazioni già in possesso dell'amministrazione in rapporto alle istanze totali evase	100%	

# INDICATORI QUALITA' SERVIZIO CED

PRINCIPALI CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO EROGATO		GESTISCE QUOTIDIANAMENTE IL SISTEMA INFORMATICO COMUNALE (HARDWARE E SOFTWARE). FORNISCE SUPPORTO INFORMATICO A TUTTI I DIPENDENTI ANCHE PER PROGETTI E OBIETTIVI SPECIFICI IN AMBITO ICT. ELABORA ED ESEGUE ATTIVITA' FORMATIVA E DI SENSIBILIZZAZIONE. EFFETTUA LA SUPERVISIONE TECNICA IN RELAZIONE AGLI ADEMPIMENTI SULLA TRASPARENZA. GARANTISCE IL SISTEMA INFORMATICO COMUNALE DA POSSIBILI RISCHI, MINACCE E VULNERABILITA'			
MODALITA' DI EROGAZIONE		IL SERVIZIO VIENE EFFETTUATO TRAMITE INTERVENTO DEL RESPONSABILE DEL SERVIZIO IN LOCO O DA REMOTO (TELEASSISTENZE)			
TIPOLOGIA DI UTENZA CHE USUFRUISCE DEL SERVIZIO		TUTTI I DIRIGENTI, DIPENDENTI DELL'ENTE, AMMINISTRATORI ED ENTI			
Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Valore Programmato	Valore Conseguito
ACCESSIBILITA'	Accessibilità fisica	Accesso agli uffici/sportelli	Numero di giornate lavorative con apertura al pubblico in rapporto alle giornate lavorative totali	100%	
	Accessibilità multicanale	Informazioni web su come accedere ai servizi	Numero di servizi erogati via web, mail in rapporto al numero totale dei servizi erogati	80%	
TEMPESTIVITA'	Tempestività	Tempo massimo	Numero di prestazioni effettuate entro il tempo previsto in rapporto al numero di richieste pervenute	70%	
TRASPARENZA	Responsabili	Pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il Responsabile del servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del web	5	
	Procedure di contatto	Pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del web	5	
	Tempistica di risposta	Pubblicazione su sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del web	5	
EFFICACIA	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	Numero di deliberazioni lavorate conformemente alla norma di riferimento in rapporto al numero totale delle proposte approvate	100%	
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero interventi formativi per il personale dipendente utili ed efficaci in rapporto al totale degli interventi formativi attuati	100%	
	Compiutezza	Esaustività della prestazione erogata	Numero di interventi informatici diretti conclusi positivamente in rapporto agli interventi richiesti	80%	