



**CARTA DEI SERVIZI**  
**Servizio Finanziario 2018**  
**Ufficio Ragioneria, Personale e Tributi**

Approvato con Delibera di Giunta Comunale n. 120 del 14/12/2018

**CARTA DEI SERVIZI**  
**Servizio Finanziario 2018**  
**Ufficio Ragioneria, Personale e Tributi**

Il Servizio Finanziario è ubicato al 1° Piano della Sede comunale in via Kennedy n. 2.  
Tel. 0789/43007 digita 3 – Fax 0789/43580 – ragioneria@comune.telti.ot.it

I riferimenti del responsabile del Servizio Finanziario si trovano sul sito del Comune  
Tel. 0789/1712868 – ragioneria@comune.telti.ot.it  
Riceve: su appuntamento

Il servizio finanziario si suddivide in ufficio ragioneria, ufficio personale/paghe ed ufficio tributi.

---

La **Carta dei Servizi** è il documento con il quale ogni Ente erogatore di servizi assume una serie di impegni nei confronti della propria utenza riguardo i propri servizi, le modalità di erogazione di questi servizi, gli standard di qualità e informa l'utente sulle modalità di tutela previste. L'introduzione della Carta dei servizi come strumento di tutela per i cittadini si ha con la Direttiva del presidente del Consiglio dei ministri del 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici".

Successivamente, con D.L. n.163 del 12 maggio 1995 convertito nella Legge n.273 dell'11 luglio u.s., "Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle P.A." è stata dettata la disciplina procedurale per il miglioramento della qualità dei servizi, demandando al Presidente del Consiglio dei Ministri di fissare, con proprio provvedimento, gli schemi generali di riferimento delle relative carte.

Nella Carta dei Servizi l'Ente dichiara quali servizi intende erogare, le modalità e gli standard di qualità che intende garantire e si impegna a rispettare determinati standard qualitativi e quantitativi, con l'intento di monitorare e migliorare la qualità del servizio offerto.

Di seguito alcuni dei principi fondamentali dettati dalla Direttiva e che sono alla base dell'erogazione dei servizi:

- il principio dell'uguaglianza, per cui tutti gli utenti hanno gli stessi diritti;
- deve essere garantita la parità di trattamento sia fra le diverse aree geografiche, sia fra le diverse categorie o fasce di utenti;
- i servizi devono essere erogati in maniera continua e regolare, e ove sia consentito dalla legislazione, gli utenti hanno diritto di scegliere l'ente erogatore;
- gli utenti devono essere trattati con obiettività, giustizia ed imparzialità;
- il diritto alla partecipazione del cittadino deve essere sempre garantito, come deve essere garantita l'efficienza e l'efficacia dell'ente erogatore.

La Carta dei Servizi non è un semplice guida ma è un documento che stabilisce un "patto", un "accordo" fra soggetto erogatore del servizio pubblico e utente basato su:

- indicazione e definizione degli standard e della qualità del servizio;
- semplificazione delle procedure anche tramite l'informatizzazione;
- costruzione degli elementi che strutturano il pacchetto dei servizi;
- promozione del servizio e informazione del servizio verifica del rispetto degli standard del servizio;
- predisposizione di procedure di ascolto e customer satisfaction, di semplice comprensione e di facile utilizzazione;
- in caso di disservizio, il diritto alla tutela esercitabile mediante lo strumento del reclamo e dell'eventuale ricorso all'istituto del Difensore Civico;
- coinvolgimento e partecipazione del cittadino-utente alla definizione del progetto.

# UFFICIO RAGIONERIA

I riferimenti del responsabile dell'ufficio ragioneria si trovano sul sito del Comune

Il referente dell'ufficio ragioneria è la **rag. Bastianina Isoni**

Telefono 0789/43007-1712808-1712868

E mail: ragioneria@comune.telti.ot.it

Orari di apertura:

- dal lunedì al venerdì – mattino dalle ore 9:00 alle ore 12:00;
- martedì e giovedì pomeriggio dalle ore 15:00 alle ore 17:30 (il Responsabile del Servizio);
- martedì pomeriggio dalle ore 15:00 alle ore 16:00 (rag. Isoni)

**Dipendenti: Rag. Bastianina Isoni**

Il servizio comprende la programmazione, la gestione, i rendiconti consuntivi, il coordinamento ed il controllo degli adempimenti amministrativi connessi alla contabilità e al bilancio.

L'ufficio ragioneria ha il compito, in stretta collaborazione con i diversi Servizi comunali e secondo gli indirizzi dell'Amministrazione, di coordinare e gestire il bilancio.

A tal fine provvede:

- all'elaborazione di documenti programmatici e di bilancio (DUP, Bilancio di Previsione, PEG e Rendiconto);
- al coordinamento delle attività procedurali riguardanti la corretta tenuta dell'inventario e dei beni comunali in stretta correlazione con le strutture finanziarie, economiche e patrimoniali dell'ente;
- ad attività di supporto per le eventuali valutazioni di convenienza economica all'esternalizzazione di funzioni di competenza dell'ente;
- a fornire supporto agli organi politici nella programmazione strategica e attività di realizzazione delle politiche sino alla rendicontazione;
- ad assistere il Revisore dei Conti nel giudicare se il sistema di bilancio costruito è conforme alla norme di legge;
- ad assistere coloro che sono interessati nella lettura dei dati di bilancio;
- a garantire il controllo degli equilibri finanziari;
- alla gestione e controllo dell'indebitamento;
- alla gestione degli adempimenti fiscali;
- al monitoraggio dei pagamenti al fine di garantire il tempestivo pagamento dei fornitori in ottemperanza alle più recenti disposizioni legislative in materia,
- a garantire osservanza delle disposizioni contenute nella Legge Finanziaria e delle disposizioni legislative in materia;
- alla collaborazione con tutti gli uffici per la redazione di Delibere e determinazioni relative alla gestione, impegni di spesa e pagamenti, controllo fatture e regolarità documenti presentati dai fornitori.

Si riepilogano qui di seguito i principali servizi di interesse del cittadino/utente/creditore/debitore

**SERVIZIO OFFERTO, A CHI È RIVOLTO, COME FARE PER ...**

**Pagamento fatture a fornitori e stati di avanzamento lavori**

**Fornitori**

Inviare la fattura completa di tutti i dati, compresi CIG, IBAN del conto corrente dedicato e provvedimento di impegno di spesa dell'Ente.

SERVIZIO OFFERTO: pagamento fatture.

LIVELLO DI QUALITÀ: entro 7 gg dal ricevimento del provvedimento di liquidazione da parte dell'ufficio/servizio richiedente fatte salve altre eventuali scadenze pattuite. Per fatture di competenza del servizio finanziario liquidazione entro 7 gg dal ricevimento fattura, fatte salve eventuali diverse scadenze pattuite.

**Rimborso somme diverse da imposte e tasse non dovute**

**Utenti**

Inoltrare richiesta al protocollo con dettaglio della somma dovuta e della motivazione indicando le coordinate bancarie e allegando un documento di riconoscimento.

SERVIZIO OFFERTO: rimborso somma non dovuta

LIVELLO DI QUALITÀ: entro 7 gg dal ricevimento del provvedimento di liquidazione da parte dell'ufficio/servizio interessato. Entro 7 gg dal ricevimento della richiesta se di competenza del servizio finanziario

**Attività di supporto nella lettura dei dati contabili dell'ente**

**Cittadini/Contribuenti interessati/Consiglieri**

Richiedere appuntamento con il responsabile del servizio

SERVIZIO OFFERTO: trasparenza dei dati contabili fermo restando il rispetto della privacy e del segreto d'ufficio (ovviamente una maggiore elasticità sarà possibile con gli amministratori tenuti anche essi al segreto d'ufficio)

LIVELLO DI QUALITÀ: entro 10 gg dalla richiesta di appuntamento fatto salvo eventuale impossibilità motivata.

# **UFFICIO PERSONALE E PAGHE**

I riferimenti del responsabile dell'ufficio personale e paghe si trovano sul sito del Comune  
Il referente dell'ufficio personale e paghe è la **rag. Bastianina Isoni**

Telefono 0789/43007-1712808

E mail: ragioneria@comune.telti.ot.it

Orari di apertura:

- dal lunedì al venerdì – mattino dalle ore 9:00 alle ore 12:00;
- martedì pomeriggio dalle ore 15:00 alle ore 16:00 (rag. Isoni)

Dipendenti: Rag. Bastianina Isoni

L'ufficio personale e paghe provvede:

- all'amministrazione del personale per ciò che concerne:
  - la parte giuridica e normativa;
  - la parte economica con particolare riferimento alla gestione stipendiale, previdenziale, pensionistica, e controllo presenze, alla definizione del fondo,
- all'applicazione dei CCNL e CCDI;
- alla gestione dei rapporti con INPS ed ex INPDAP;
- alla gestione dei rapporti con le OO.SS.;
- alla redazione del conto annuale;
- alla dichiarazione IRAP;
- alla gestione dei modelli CU e 770;

Si riepilogano qui di seguito i principali servizi di interesse del cittadino/utente/creditore/debitore  
**SERVIZIO OFFERTO, A CHI È RIVOLTO, COME FARE PER ...**

## **Erogazione compensi**

### **Dipendenti**

Comunicare i propri dati fiscali, gli eventuali familiari a carico e il proprio codice IBAN.

SERVIZIO OFFERTO: stipendi

LIVELLO DI QUALITÀ: valuta 27 del mese.

## **Erogazione compensi**

### **Amministratori**

Sindaco/Vicesindaco

Assessori/Consiglieri

Comunicare i propri dati fiscali e il proprio codice IBAN. Informare l'ufficio di eventuali altri compensi percepiti come amministratore presso altri enti/società pubbliche

SERVIZIO OFFERTO: indennità di funzione, gettone di presenza

LIVELLO DI QUALITÀ: pagamento compensi con cadenza mensile fissa (entro il 10 del mese successivo) per Sindaco, Vice Sindaco e Assessori, pagamento una volta all'anno per i consiglieri.

## **Erogazione compensi**

### **Consulenti/legali**

Comunicare i propri dati fiscali e il proprio codice IBAN e trasmettere la parcella completa di indicazione del provvedimento di incarico e provvedimento di impegno di spesa.

SERVIZIO OFFERTO: liquidazione parcella.

LIVELLO DI QUALITÀ: entro 7 gg dal ricevimento del provvedimento di liquidazione da parte dell'ufficio/servizio interessato. Entro 7 gg dal ricevimento della richiesta se di competenza del servizio finanziario

# **UFFICIO TRIBUTI**

I riferimenti del responsabile dell'ufficio tributi si trovano sul sito del Comune  
Il referente dell'ufficio tributi è la **rag. Maria Gesuella Pinducciu**

Telefono 0789/43007-1712825

E mail: ufficio.tributi@comune.telti.ot.it

Orari di apertura:

- dal lunedì al venerdì – mattino dalle ore 9:00 alle ore 12:00;
- martedì pomeriggio dalle ore 15:00 alle ore 18:00 (rag. Pinducciu)

**Dipendenti: Rag. Maria Gesuella Pinducciu**

L'ufficio Tributi fornisce informazioni ai contribuenti di carattere tributario sulle imposte e tasse di competenza territoriale e in particolare si occupa di tutto ciò che concerne:

- la IUC (Imposta Unica Comunale) composta da IMU (Imposta Municipale Propria), TARI (Tassa sui rifiuti) e TASI (tributo per i servizi indivisibili);
- addizionale comunale IRPEF;
- ex ICI E ex TARES;
- il pagamento dell'imposta comunale sulla pubblicità, ecc.

La COSAP (Canone Occupazione di spazi e aree pubbliche) è gestita dall'ufficio tecnico.

L'attività è finalizzata alla riscossione, al controllo, all'aggiornamento dei dati fiscali ed alla verifica delle posizioni contributive.

In particolare all'ufficio tributi è possibile richiedere:

**SERVIZIO OFFERTO, A CHI È RIVOLTO, COME FARE PER ...**

## **Consulenza in materia di tributi comunali**

### **A tutti i contribuenti**

Telefonare all'ufficio, o un'e-mail oppure recarsi personalmente in orario di apertura al pubblico o richiedere un appuntamento in altro orario

SERVIZIO OFFERTO: risposta ai quesiti

LIVELLO DI QUALITÀ: risposta in tempo reale o esame della situazione se più complessa e risposta entro 30 gg

## **Consegna dichiarazioni IMU**

### **A tutti i contribuenti**

Presentare la dichiarazione secondo le disposizioni vigenti necessaria nei seguenti casi: acquisto di area fabbricabile, pertinenze abitazione principale, unità immobiliare adibita ad abitazione principale nel caso in cui il proprietario od affittuario o titolare di altro diritto reale è un soggetto anziano o disabile che ha acquisito la residenza in un istituto di ricovero o sanitario a seguito di ricovero permanente, a condizione che l'immobile stesso non sia locato.

La dichiarazione è da presentare entro il termine del 30 giugno dell'anno successivo all'anno in cui il possesso ha avuto inizio.

LIVELLO DI QUALITÀ: ricezione in tempo reale o esame della situazione se più complessa e risposta entro 30 gg

## **Calcolo IMU presso l'ufficio**

### **A tutti i contribuenti**

Recarsi personalmente in orario di apertura al pubblico o richiedere un appuntamento in altro orario

SERVIZIO OFFERTO: calcolo dell'IMU dovuta e stampa del modello di pagamento già compilato

LIVELLO DI QUALITÀ: risposta in tempo reale o esame della situazione se più complessa e risposta entro 30 gg

## **Calcolo IMU on-line**

### **A tutti i contribuenti**

Accedere al sito comunale e calcolare l'IMU dovuta

SERVIZIO OFFERTO: calcolare l'IMU dovuta e stampare il modello di pagamento già compilato

LIVELLO DI QUALITÀ: on-line

**Dichiarazioni in materia di TARI (variazione – cessazione- nuove iscrizioni)**

**A tutti i contribuenti**

Presentare il modulo debitamente compilato in tutte le sue parti entro 60 giorni dal verificarsi dell'evento

LIVELLO DI QUALITÀ: ricezione in tempo reale o esame della situazione se più complessa e risposta entro 30 gg.

**Invio avvisi di pagamento TARI**

**A tutti i contribuenti**

Comunicare tempestivamente all'ufficio tributi eventuali anomalie riscontrate.

**Gestione di maggiori detrazioni IMU o riduzioni TARI**

**A tutti i contribuenti**

Presentare apposita dichiarazione (autocertificazione o documentazione provante il diritto)

LIVELLO DI QUALITÀ: risposta entro 30 gg. dalla richiesta.

**Rimborsi IMU / TARI**

**A tutti i contribuenti**

Presentare apposita dichiarazione (autocertificazione o documentazione provante il diritto)

LIVELLO DI QUALITÀ: liquidazione somme da rimborsare, se dovute, entro 180 gg. dalla data di ricevimento della richiesta.

**Verifica e delucidazioni su avvisi di accertamento IMU e TARI**

**A tutti i contribuenti**

Presentare apposita dichiarazione (autocertificazione o documentazione provante il diritto)

LIVELLO DI QUALITÀ: risposta entro 30 gg. dalla richiesta.

# Metodologie di pagamento

I pagamenti a favore del Comune di Telti possono essere eseguiti, alternativamente, secondo le modalità di seguito riportate:

**1) Carte d'identità cartacee ed elettroniche:**

- Esclusivamente in contanti

**2) Canone utilizzo Palestra:**

- Bonifico Banco di Sardegna IBAN IT06Q0101587670000000000952;
- Bonifico Poste Italiane IBAN IT82H0760117200000012461075;
- Bollettino c/c postale n. 12461075;
- POS presso l'ufficio tributi;

**3) Contribuzione utenza assistenza domiciliare:**

- Bonifico Banco di Sardegna IBAN IT06Q0101587670000000000952;
- Bonifico Poste Italiane IBAN IT82H0760117200000012461075;
- Bollettino c/c postale n. 12461075;
- POS presso l'ufficio tributi;

**4) COSAP:**

- Bonifico Banco di Sardegna IBAN IT06Q0101587670000000000952;
- Bonifico Poste Italiane IBAN IT82H0760117200000012461075;
- Bollettino c/c postale n. 12461075;

**5) COSAP mercato, feste campestri, sagra del mirto e festa patronale**

- Esclusivamente in contanti

**6) Depositi cauzionali per taglio asfalto:**

- Bonifico Banco di Sardegna IBAN IT06Q0101587670000000000952;
- Bonifico Poste Italiane IBAN IT82H0760117200000012461075;
- Bollettino c/c postale n. 12461075;

**7) Diritti di Segreteria (ufficio tecnico):**

- Bonifico Banco di Sardegna IBAN IT06Q0101587670000000000952;
- Bonifico Poste Italiane IBAN IT82H0760117200000012461075;
- Bollettino c/c postale n. 12461075;

**8) Diritti di Segreteria SUAPE (Sportello Unico per le Attività Produttive e per l'Edilizia):**

- Bonifico Banco di Sardegna IBAN IT06Q0101587670000000000952;
- Bonifico Poste Italiane IBAN IT82H0760117200000012461075;
- Bollettino c/c postale n. 12461075;

**9) Diritti di Stato civile (ufficio anagrafe e stato civile):**

- Esclusivamente in contanti

**10) IUC (Imposta Unica Comunale: IMU – TARI – TASI):**

- Esclusivamente tramite F24

**11) IUC violazioni [Imposta Unica Comunale: IMU (ex ICI) – TARI (ex TARES) – TASI]:**

- Bonifico Poste Italiane violazioni IBAN IT57T0760117200000076285188;
- Bollettino c/c postale violazioni n. 76285188;

**12) Laboratori centro sociale:**

- Bonifico Banco di Sardegna IBAN IT06Q0101587670000000000952;
- Bonifico Poste Italiane IBAN IT82H0760117200000012461075;
- Bollettino c/c postale n. 12461075;
- POS presso l'ufficio tributi;

**13) Loculi cimiteriali:**

- Bonifico Banco di Sardegna IBAN IT06Q0101587670000000000952;
- Bonifico Poste Italiane IBAN IT82H0760117200000012461075;
- Bollettino c/c postale n. 12461075;

**14) Multe codice della strada**

- Bollettino c/c postale
- POS presso l'ufficio tributi;

**15) Oneri bucalossi:**

- Bonifico Banco di Sardegna IBAN IT06Q0101587670000000000952;
- Bonifico Poste Italiane IBAN IT82H0760117200000012461075;
- Bollettino c/c postale n. 12461075;

**16) Servizio estate con NOI:**

- Bonifico Banco di Sardegna IBAN IT06Q0101587670000000000952;
- Bonifico Poste Italiane IBAN IT82H0760117200000012461075;
- Bollettino c/c postale n. 12461075;
- POS presso l'ufficio tributi;

**17) Servizio mensa estiva:**

- Bonifico Banco di Sardegna IBAN IT06Q0101587670000000000952;
- Bonifico Poste Italiane IBAN IT82H0760117200000012461075;
- Bollettino c/c postale n. 12461075;
- POS presso l'ufficio tributi;

**18) Servizio mensa scolastica:**

- Bonifico Banco di Sardegna IBAN IT06Q0101587670000000000952;
- Bonifico Poste Italiane IBAN IT82H0760117200000012461075;
- Bollettino c/c postale n. 12461075;
- POS presso l'ufficio tributi;

**19) Servizio scuolabus:**

- Bonifico Banco di Sardegna IBAN IT06Q0101587670000000000952;
- Bonifico Poste Italiane IBAN IT82H0760117200000012461075;
- Bollettino c/c postale n. 12461075;
- POS presso l'ufficio tributi;

Dall'anno 2019 il Comune di Telti, sul sito istituzionale del Comune, attiverà per alcuni dei suddetti servizi come nuova metodologia di pagamento il **PagoPA**.



# PagoPA

Quest'ultima è un'iniziativa realizzata da AgID in attuazione dell'art. 5 del Codice dell'Amministrazione Digitale e dal D.L. n. 179/2012, che consente a cittadini e imprese di pagare in modalità elettronica la Pubblica Amministrazione.

PagoPA garantisce:

- a) a privati e aziende: sicurezza e affidabilità nei pagamenti; semplicità e flessibilità nella scelta delle modalità di pagamento; trasparenza nei costi di commissione;
- b) alle Pubbliche Amministrazioni; certezza e automazione nella riscossione degli incassi; riduzione dei costi e standardizzazione dei processi interni; semplificazione e digitalizzazione dei servizi.

In questa sezione sarà possibile effettuare il pagamento tramite carta di credito/debito o carte prepagate con uno degli istituti di pagamento proposti dal sistema (non è necessario essere correntisti di tali istituti).

Per effettuare il pagamento si dovrà:

- selezionare il servizio per il quale si vuole effettuare il pagamento;
- compilare tutti i dati necessari per la definizione del versamento;
- procedere al pagamento online, scegliendo un istituto di pagamento proposto.

Al termine delle operazioni si riceverà, alla mail indicata, l'esito del pagamento e la ricevuta telematica.