



# Città di Tempio Pausania

## **CERTIFICAZIONE DI QUALITÀ UNI EN ISO 9001:2015 DEL SERVIZIO PAGHE DEL COMUNE DI TEMPPIO PAUSANIA. APPROVAZIONE CARTA DEI SERVIZI.**

Proseguendo nel percorso di qualità dei servizi avviato dall'Amministrazione con la Deliberazione G.C. n. 4 del 26/01/2017, sfociato con l'acquisizione - nel mese di ottobre 2017 – della nuova certificazione di qualità ai sensi della norma UNI EN ISO 9001:2015 del Servizio Paghe dell'Ente, con Deliberazione G.C. n. 161 dell'11/10/2018 la Giunta comunale ha approvato la Carta dei Servizi dell'Ufficio medesimo.

La Carta costituisce un atto di impegno, da parte dell'Amministrazione comunale, nei confronti degli utenti di informare in modo trasparente e completo circa l'offerta del servizio da parte della struttura interessata e le modalità per usufruirne.



**Città di Tempio Pausania**

**Ufficio Servizi al personale**

# Carta dei servizi



## **COS'E' LA CARTA DEI SERVIZI**

Le carte dei servizi, in linea generale, descrivono i servizi erogati ai cittadini, allo scopo sia di favorire un rapporto diretto tra il servizio e i propri utenti impegnando l'Amministrazione comunale in un patto con i propri cittadini, sia di informare – in modo trasparente e completo – circa l'offerta dei servizi e le modalità per usufruirne.

La presente Carta dei servizi rappresenta un importante momento di analisi e verifica del modo di funzionamento del Servizio Paghe, delle sue procedure e delle sue attività; si pone come un momento di riflessione collettiva, teso al miglioramento continuo che vede coinvolti nella sua costruzione e del suo aggiornamento tutti i collaboratori.

Si tratta, come è intuibile già in partenza e come risulterà più evidente via via scorrendo le sue pagine, di una Carta in parte “sui generis” perché rivolta molto all'interno dell'organizzazione, ai “clienti interni”, e che costituisce un modo per evidenziare a tutti i dipendenti in che cosa consista l'attività di gestione del personale e di proporre loro uno strumento di comunicazione, di trasparenza e di rendicontazione.

## **PRINCIPI FONDAMENTALI**

La Carta dei Servizi dell'Ufficio Paghe si ispira ai seguenti principi:

- **UGUAGLIANZA**

Deve essere garantito il medesimo servizio a tutti gli utenti indipendentemente da sesso, razza, etnia, lingua, religione, cultura, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio-economiche. Ciò significa che ci impegnamo a garantire a ciascuno dei dipendenti stessa considerazione e trattamento, senza discriminazioni.

- **IMPARZIALITA'**

Il servizio viene prestato con obiettività, equità, giustizia e cortesia nei confronti di tutti coloro che ne usufruiscono; va assicurata la costante e completa conformità alle leggi ed ai regolamenti in ogni fase di erogazione del servizio.

- **CONTINUITA'**

Va assicurato un servizio continuativo, regolare e senza interruzioni e, qualora queste dovessero verificarsi, vanno limitati al minimo i tempi del disservizio.

- **PARTECIPAZIONE**

Deve essere garantita la partecipazione dell'utente all'erogazione del servizio, sia per tutelare il suo diritto alla corretta erogazione dello stesso, sia per favorire la collaborazione con gli uffici. L'utente ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano e può produrre memorie, documenti, presentare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio, cui il soggetto erogatore deve dare riscontro nei tempi stabiliti. Chi eroga il servizio è tenuto ad acquisire periodicamente la valutazione dell'utente circa la qualità del servizio reso.

A tal fine, semestralmente, il Servizio Paghe somministra a tutti i dipendenti, un questionario per rilevare la qualità del servizio ed il grado di soddisfazione da parte degli stessi.

I risultati dell'analisi sono resi disponibili nella rete intranet e successivamente, con cadenza annuale, nel sito internet nella Sezione "Amministrazione trasparente".

- **CHIAREZZA E TRASPARENZA**

All'utente va garantita un'informazione chiara, completa e tempestiva riguardo alle procedure, ai tempi ed ai criteri di erogazione del servizio ed in merito ai diritti ed alle opportunità di cui può godere.

- **EFFICIENZA ED EFFICACIA**

Il servizio deve essere reso in modo da garantire la sua efficienza ed efficacia. L'Ufficio Paghe adotta tutte le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi.

## **PRINCIPALI RIFERIMENTI NORMATIVI**

I principali riferimenti normativi della Carta dei Servizi sono:

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994;
- Principi sull'erogazione dei servizi pubblici;
- Direttiva 24 marzo 2004 del Ministro della Funzione Pubblica sulle misure finalizzate al miglioramento del benessere organizzativo nelle pubbliche amministrazioni;
- Rilevazione della qualità percepita dai cittadini;
- Legge n. 150 del 7 giugno 2000 “Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni”;
- D. Lgs. n. 286 del 30/07/1999 – art. 11 “Qualità dei servizi pubblici e Carte dei Servizi”;
- Deliberazione G.C. del Comune di Tempio Pausania n. 4 del 26/01/2017 “Linee di indirizzo dell'Amministrazione per l'introduzione di una politica della qualità”;
- D.L. n. 90 del 24 giugno 2014 convertito con modificazioni dalla Legge 11 agosto 2014, n. 114;
- C.C.N.L. del Comparto delle Funzioni Locali, sottoscritto in data 21/05/2018.

## **PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO PAGHE.**

Il Servizio Paghe, nell'ambito della Unità Operativa Complessa denominata "Servizi al Personale" incardinata nel settore Affari Istituzionali e Personale del Comune di Tempio Pausania, si occupa nello specifico della gestione del trattamento economico e assicurativo-previdenziale del personale in servizio, sia a tempo indeterminato che determinato, oltrechè della liquidazione delle indennità e dei compensi spettanti agli amministratori dell'Ente ed ai collaboratori esterni con contratto di lavoro parasubordinato.

L'Ufficio Servizi al Personale rappresenta un importante ufficio di supporto in favore di tutti settori in cui è articolata l'organizzazione dell'Ente per le attività di gestione del personale. Come in precedenza accennato, la maggior parte del lavoro svolto dal servizio ha impatto esclusivamente all'interno dell'Ente e si manifesta al cittadino solo in termini di miglior qualità dei servizi, conseguente ad un buon livello di organizzazione e motivazione del personale, mentre l'utenza esterna è rappresentata dal personale cessato dal servizio a qualunque titolo, e/o da aspiranti candidati di pubbliche selezioni.

Le competenze generali del servizio attengono alle seguenti materie:

Predisposizione atti di programmazione del fabbisogno di personale;  
Concorsi ed assunzioni e tutti gli adempimenti concernenti l'accesso all'impiego, comprese le mobilità da Ente a Ente e assunzioni tramite centro per l'impiego;  
Gestione di fatti giuridicamente rilevanti sul controllo individuale di lavoro;  
Elaborazione delle competenze fisse ed accessorie del personale dipendente;  
Pratiche di collocamento a riposo e rapporti con gli Enti Previdenziali, adempimenti legati alla fase di uscita del personale, compreso il trattamento di fine servizio e il trattamento di fine rapporto;  
Relazioni con altri Enti pubblici o privati;  
Relazioni sindacali, ossia rapporti con le Organizzazioni Sindacali;  
Statistiche e rilevazioni in materia di personale;  
Gestione delle procedure per il funzionamento del Comitato Unico di Garanzia.

## **IL SERVIZIO PAGHE: DOVE E QUANDO**

Il Servizio Paghe è collocato nell'ambito della Unità Operativa Complessa denominata "Servizi al Personale" del Settore Affari Istituzionali e Personale e i suoi uffici sono siti al 2° piano del Palazzo comunale di Piazza Gallura n. 3 – Tempio Pausania.

Con il personale addetto è possibile comunicare:

per telefono:           079/679923 Responsabile del Servizio (Maria Luisa Gala)  
                              079/679924 Istruttore Amministrativo-contabile (Rita M.P. Scano)  
                              079/679957 Istruttore Amministrativo-contabile (Katia Mele)

via fax:                   079/679924

e-mail:                   [personale@comunetempio.it](mailto:personale@comunetempio.it)

pec:                      [protocollo@pec.comune.tempiopausania.ot.it](mailto:protocollo@pec.comune.tempiopausania.ot.it)

Gli uffici sono aperti al pubblico dal lunedì al venerdì, dalle ore 10.00 alle ore 13.00 e nelle giornate di martedì e giovedì anche nel pomeriggio, dalle ore 16.00 alle ore 18.00.

## **IL SERVIZIO PAGHE: ACCESSO ALLE INFORMAZIONI - SERVIZI VIA COMPUTER – RETE INTRANET.**

Ai dipendenti del Comune dotati di pc connessi in rete, è possibile accedere alla sezione intranet dell'Ufficio Servizi al Personale, sulla quale sono pubblicati e periodicamente aggiornati:

- Circolari e direttive interne
- Modulistica con breve descrizione e rinvii normativi ai principali istituti contrattuali di interesse per i dipendenti
- Applicativo gestionale dedicato, denominato "Sportello dipendente stipendi", disponibile nella rete intranet, che consente ai dipendenti di visualizzare mensilmente ed, eventualmente, stampare il proprio cedolino mensile, oltrechè estrarre la propria Certificazione Unica annuale, attestante i redditi conseguiti nell'anno precedente, da utilizzarsi eventualmente per la predisposizione della dichiarazione dei redditi.

## **I SERVIZI OFFERTI.**

### **A) SERVIZI STIPENDIALI.**

Ai dipendenti è offerto un servizio stipendiale completo, che copre tutte le funzionalità necessarie all'erogazione degli emolumenti: dall'applicazione della normativa in materia di trattamento economico, contrattuale, fiscale e previdenziale all'elaborazione vera e propria del cedolino mensile, comprensivo anche di trattenute, ritenute sindacali o per prestiti.

Il Servizio paghe è in possesso della Certificazione di qualità ISO-UNI EN 9001-2015 dal mese di ottobre 2017.

In particolare:

- gestione delle competenze fisse e continuative previste dai contratti collettivi nazionali di lavoro (ad esempio: aggiornamenti contrattuali, aggiornamenti e gestione voci retributive e indennità fisse, gestione e aggiornamento delle progressioni economiche, ecc...). I suddetti aggiornamenti stipendiali sono attuati entro le tempistiche stabilite dal CCNL;

- gestione delle competenze accessorie previste, tra l'altro, anche dal contratto decentrato integrativo aziendale (ad esempio: straordinari, indennità di turno, indennità di disagio, compensi per la valorizzazione della performance individuale, ecc...). Il trattamento accessorio mensile spettante è corrisposto – nella generalità dei casi – entro il mese successivo alla prestazione o secondo le tempistiche previste nel CCDI;

- gestione di tutti gli eventi lavorativi del dipendente che hanno incidenza sull'ammontare della retribuzione mensile (ad esempio: aspettative non retribuite, permessi non retribuiti, congedi, assenze per malattia, ecc...).

#### **A.1) SERVIZIO DI ASSISTENZA FISCALE AI DIPENDENTI.**

E' offerto ai dipendenti, in maniera indiretta attraverso un'apposita convenzione stipulata annualmente con un CAF autorizzato, il servizio di assistenza fiscale per quanto attiene alla:

1. Raccolta delle deleghe per l'accesso al Modello 730 precompilato sul sito dell'Agenzia delle Entrate.
2. Raccolta della documentazione necessaria per verificare la conformità dei dati riportati nella dichiarazione precompilata ed effettuare le eventuali rettifiche e/o integrazioni alla stessa e della busta contenente il 730/1 per la scelta di destinazione dell'8, del 5 e del 2 per mille dell'Irpef, relativamente ai dipendenti del Comune di Tempio Pausania che fanno richiesta di assistenza fiscale.
3. Rilascio delle certificazioni di conformità.
4. Consegna al sostituto d'imposta del modello 730/3 contenente il risultato della liquidazione del Modello 730.
5. Consegna al sostituto d'imposta di copia delle dichiarazioni elaborate.
6. Trasmissione telematica al Ministero delle Finanze dei Modelli 730/2016.

Il servizio è reso disponibile al dipendente in maniera gratuita e senza costi aggiuntivi per l'Ente.

#### **A.2) ASSEGNO PER IL NUCLEO FAMILIARE**

E' pubblicizzata attraverso la rete intranet, la possibilità per il dipendente di richiedere l'assegno per il nucleo familiare. La domanda deve essere presentata per ogni anno a cui si ha diritto.



Qualsiasi variazione intervenuta nel reddito e/o nella composizione del nucleo familiare, durante il periodo di richiesta dell'assegno per il nucleo familiare, deve essere comunicata entro 30 giorni. L'importo dell'assegno é calcolato secondo la tipologia del nucleo familiare, del numero dei componenti il nucleo e del reddito complessivo del nucleo stesso, con previsione di importi e fasce reddituali più favorevoli per situazioni di particolare disagio (es.: nuclei familiari monoparentali o con componenti inabili). L'importo dell'assegno é pubblicato annualmente dall'Inps in tabelle di validità dal 1° luglio di ogni anno al 30 giugno dell'anno seguente. Per l'individuazione dell'importo dell'assegno é necessario il reddito familiare dell'anno precedente.

#### **A.3) BONUS FISCALE D.L. N. 66/2014 (c.d. "Bonus Renzi").**

E' corrisposto agli aventi diritto un bonus fiscale, cosiddetto "Bonus Renzi", ai sensi dell'art. 1 del D.L. 66/2014. Per aver diritto al bonus fiscale è necessario: - che il **reddito complessivo annuo lordo non sia superiore a 26.000 euro** e che l'imposta lorda (IRPEF) calcolata sul reddito annuo complessivo di lavoro dipendente e assimilato sia maggiore dell'importo delle detrazioni da lavoro dipendente, spettanti ai sensi dell'art. 13, comma 1 del Testo Unico sulle Imposte sui Redditi. Per reddito complessivo annuo lordo deve intendersi quello utile ai fini della tassazione ordinaria IRPEF; **non concorrono** al reddito complessivo annuo lordo il reddito da abitazione principale e relative pertinenze, i redditi assoggettati a tassazione sostitutiva per gli incrementi di produttività e i redditi a tassazione separata; **concorrono**, invece, alla formazione del reddito complessivo annuo lordo i redditi provenienti dall'affitto di immobili assoggettati a cedolare secca.

Il bonus spettante viene erogato direttamente in busta paga senza che il dipendente debba farne richiesta e calcolato il base al reddito percepito nell'anno. Il dipendente che ritiene di non aver diritto al bonus deve presentare apposita dichiarazione di rinuncia.

#### **A.4) DETRAZIONI DI IMPOSTA**

Al lavoratore dipendente, all'inizio del rapporto di lavoro, viene richiesta la compilazione del modulo per la richiesta delle detrazioni di imposta, per ottenere la detrazione in busta paga. Successivamente le stesse sono confermate di anno in anno, salvo comunicazione di variazione – da produrre entro 30 giorni dal verificarsi dell'evento.

## **B) ALTRI SERVIZI.**

### **B.1) PRESTAZIONI CREDITIZIE.**

Il Servizio compila la modulistica necessaria alla richiesta delle prestazioni creditizie da parte del dipendente.

Le prestazioni richiedibili sono le seguenti:

#### **- Piccoli prestiti**

La prestazione si rivolge ai dipendenti e pensionati pubblici iscritti alla Gestione unitaria delle prestazioni creditizie e sociali (Fondo Credito) e consiste nella concessione di piccole somme in prestito da rimborsare con rate costanti mediante trattenuta su stipendio o pensione. Non occorre allegare documenti di spesa, nè addurre motivazioni. Il dipendente interessato alla prestazione comunica la sua volontà all'Ufficio Personale, indicando la tipologia, l'importo e la tempistica di restituzione del prestito.

Il Servizio paghe compila on-line la richiesta (nelle forme previste dalla Determinazione presidenziale n. 95/2012).

Il dipendente dovrà accedere al sito dell'INPS e, dopo essersi dotato di PIN, dovrà validare la domanda di piccolo prestito tramite accesso telematico nella sezione blu dei Servizi Online attraverso il seguente percorso: [www.inps.it](http://www.inps.it) > [Accedi ai Servizi](#) > [Servizi Gestione Dipendenti Pubblici \(exInpdap\)](#) > Servizi per lavoratori e pensionati - accesso con PIN.

Con il Pin è possibile accedere a diversi servizi on line.

Il PIN può essere richiesto cliccando sul presente link: <https://serviziweb2.inps.it/RichiestaPin/jsp/menu.jsp> anche dalla propria abitazione ovvero recandosi alla sede INPS più vicina al proprio domicilio.

#### **- Prestiti pluriennali**

La prestazione si rivolge ai dipendenti e pensionati pubblici iscritti alla Gestione unitaria delle prestazioni creditizie e sociali (Fondo Credito). Consiste nella concessione di somme in prestito, per far fronte a specifiche necessità personali o familiari, da rimborsare con rate costanti mediante trattenuta su stipendio o pensione non superiore a un quinto.

La domanda deve essere inviata esclusivamente in via telematica, come previsto dalla Determinazione presidenziale n. 95/2012, attraverso il servizio on line Domande web Prestiti Pluriennali. Il dipendente interessato alla prestazione comunica la sua volontà al Servizio Paghe, indicando la tipologia, l'importo e la tempistica di restituzione del prestito.

Il Servizio compila on-line la richiesta.

Il dipendente dovrà accedere al sito dell'INPS e, dopo essersi dotato di PIN, dovrà validare la domanda per ottenere il Prestito Pluriennale tramite accesso telematico nella sezione blu dei Servizi Online attraverso il seguente percorso: [www.inps.it](http://www.inps.it) > [Accedi ai Servizi](#) > [Servizi Gestione Dipendenti Pubblici \(exInpdap\)](#) > Servizi per lavoratori e pensionati - accesso con PIN.

Con il Pin è possibile accedere a diversi servizi online.

Il PIN può essere richiesto cliccando sul presente link: <https://serviziweb2.inps.it/RichiestaPin/jsp/menu.jsp> anche dalla propria abitazione ovvero recandosi alla sede INPS più vicina al proprio domicilio.

### **B.2) SISTEMAZIONE DELLA POSIZIONE PREVIDENZIALE.**

Il Servizio compila la modulistica necessaria alla richiesta, da parte del dipendente, della ricongiunzione e del riscatto di periodi assicurativi.

Le prestazioni richiedibili sono le seguenti:

### **- Riscatto di laurea**

Il riscatto di laurea consiste nel convertire gli anni trascorsi all'università in anni utili per l'anzianità contributiva che sommati a quelli di lavoro permettono di andare in pensione prima.

Per poter avanzare la domanda di riscatto è necessario aver effettivamente conseguito il diploma. La copertura contributiva, infatti, non è accordata se l'interessato, pur avendo seguito gli studi universitari, non abbia poi conseguito il titolo.

Il riscatto, inoltre, si riferisce agli anni accademici in cui si è effettivamente svolto il corso legale di laurea, con esclusione degli anni durante i quali l'interessato è rimasto "fuori corso", e può essere chiesto anche con riferimento a singoli anni del corso di laurea.

Non è possibile ottenere il riscatto se durante gli studi universitari è stata svolta un'attività lavorativa e se si è stati quindi già assicurati.

L'onere di riscatto, che può avvenire in un'unica soluzione oppure può essere rateizzato, è fiscalmente deducibile ai fini Irpef dal reddito dell'interessato. Il dipendente, dopo essersi dotato di PIN, deve presentare la domanda di riscatto laurea tramite accesso telematico nel sito INPS nella sezione blu dei Servizi Online attraverso il seguente percorso: [www.inps.it](http://www.inps.it) > Accedi ai Servizi > Servizi per il Cittadino > Riscatto di laurea.

Con il Pin è possibile accedere a diversi servizi on line.

Il PIN può essere richiesto cliccando sul presente link: <https://serviziweb2.inps.it/RichiestaPin/jsp/menu.js> anche dalla propria abitazione ovvero recandosi alla sede INPS più vicina al proprio domicilio.

Documenti da allegare:

Certificato di laurea o la dichiarazione sostitutiva corredati della fotocopia del documento di identità scansionati.

### **- Ricongiunzione onerosa ex legge n. 29/1979**

La ricongiunzione dei contributi è quell'istituto che permette, a chi ha posizioni assicurative in gestioni previdenziali diverse, di riunire, mediante trasferimento, tutti i periodi contributivi presso un'unica gestione, allo scopo di ottenere una sola pensione.

La ricongiunzione avviene a domanda del diretto interessato o dei suoi superstiti e, deve comprendere, tutti i periodi di contribuzione (obbligatoria, volontaria, figurativa, riscattata) che il lavoratore ha maturato in almeno due diverse forme previdenziali fino al momento della richiesta e che non siano già stati utilizzati per liquidare una pensione.

I periodi ricongiunti sono utilizzati come se fossero sempre stati versati nel fondo in cui sono stati unificati e danno quindi diritto a pensione in base ai requisiti previsti dal fondo stesso. Il dipendente, dopo essersi dotato di PIN, deve presentare la domanda di Ricongiunzione tramite accesso telematico nel sito dell'INPS nella sezione blu dei Servizi Online attraverso il seguente percorso: [www.inps.it](http://www.inps.it) > Accedi ai Servizi > Servizi per il Cittadino > Ricongiunzione (cittadino).

Con il Pin è possibile accedere a diversi servizi on line anche dalla propria abitazione.

Il PIN può essere richiesto cliccando sul presente link: <https://serviziweb2.inps.it/RichiestaPin/jsp/menu.jsp> ovvero recandosi alla sede INPS più vicina al proprio domicilio.

*Documenti da allegare.*

Se l'istanza è presentata dall'interessato non occorre allegare alcuna documentazione alla domanda on-line.

Nel caso di domanda presentata dal superstite che non è titolare di pensione di reversibilità e non ne ha presentato domanda:

- autocertificazione attestante la morte del lavoratore;
- autocertificazione attestante la composizione del nucleo familiare aggiornato alla data di morte e se si tratta di vedova inabile, di orfano di età superiore ai 18 anni inabile, ovvero di fratello o sorella, il certificato medico redatto sul modello SS3.

## FATTORI, INDICATORI, STANDARD DI QUALITA'.

Al fine di valutare la qualità del servizio reso, il grado di soddisfazione dell'utenza interna e la possibilità di ulteriori miglioramenti, il Servizio paghe svolge – con il coinvolgimento dei dipendenti – verifiche semestrali sulla qualità ed efficacia dei servizi prestati, mediante somministrazione di un apposito questionario, le cui risultanze sono rese disponibili nella rete intranet e successivamente, annualmente, nel sito istituzionale dell'Ente, nella Sezione denominata “Amministrazione trasparente”.

Per la valutazione della qualità del servizio, inoltre, sono stati individuati, nell'ambito del Piano della Performance, “*indicatori di qualità*” che consentono di misurare il livello di qualità effettiva dei servizi al personale nella loro completezza.

In particolare, gli indicatori riferiti al servizio paghe riguardano:

DIMENSIONE E DESCRIZIONE DELL'INDICATORE	INDICATORE
<b>Accessibilità multicanale:</b> Pubblicazione modulistica nella rete Intranet al fine di limitare al minimo l'accesso diretto del personale per il disbrigo delle pratiche	Numero moduli pubblicati sulla rete Intranet rispetto al numero dei moduli utilizzati.
<b>Tempestività:</b> Tempo di adeguamento delle competenze fisse e continuative e liquidazione arretrati dovuti a seguito della sottoscrizione di un nuovo CCNL	Numero massimo di giorni intercorrenti tra la stipula di un nuovo CCNL e la liquidazione delle competenze aggiornate rispetto al termine di 30 giorni stabilito contrattualmente.
<b>Trasparenza:</b> Pubblicazione – tra l'altro - dei contratti decentrati integrativi	Numero dei contratti decentrati integrativi pubblicati sul portale istituzionale rispetto al numero totale dei contratti decentrati integrativi adottati
<b>Efficacia-affidabilità:</b> Correttezza dei documenti di spesa riguardanti il personale (determinazioni, mandati di pagamento, decreti di liquidazione)	Numero rettifiche ai documenti di spesa relativi al personale rispetto al numero totale dei documenti adottati/emessi dal servizio
<b>Efficacia-affidabilità:</b> Sanzioni comminate da Enti previdenziali ed assistenziali	Numero sanzioni dovute agli Enti previdenziali ed assistenziali rispetto al numero delle sanzioni pervenute.
<b>Efficacia-affidabilità:</b> Correttezza delle buste paga	Numero delle voci stipendiali rettificative utilizzate per la correzione degli errori rispetto al numero totale delle voci stipendiali utilizzate nell'anno.

Gli indicatori sono stati selezionati in modo da fornire informazioni distintive, rilevanti, significative e tali da rendere espliciti i livelli della qualità del servizio e delle prestazioni erogate.