

**SO.LO.RI. S.p.A.**

Vicolo Volto Cittadella, 4 – 37122 Verona

C.S. 500.000,00 i.v.

C.F. e P.IVA 04222030233

\* \* \*

**DETERMINAZIONE DELL'AMMINISTRATORE UNICO DEL 16 giugno 2022**

**OGGETTO: PERSONALE – Riorganizzazione – adeguamento al nuovo organigramma approvato dal Comitato di controllo analogo congiunto in data 6 giugno 2022 - ricognizione indennità e assegnazione del personale. INTEGRAZIONI E RETTIFICHE**

***Premesso che:***

- in data 6 giugno 2022 il comitato di controllo analogo congiunto societario ha definitivamente approvato il nuovo organigramma aziendale.
- il nuovo organigramma ha richiesto un esame dettagliato delle attribuzioni delle aree ed uffici in esso determinati nonché l'attribuzione a ciascuno di essi della dotazione organica necessaria ad adempiere alla missione assegnata;
- con determinazione del A.U. del 9 giugno 2022 è stata effettuata una ricognizione delle indennità e dei compiti assegnati a ciascun responsabile di area/ufficio;
- in seguito alle verifiche e incontri con gli uffici è emerso che la suddetta determinazione conteneva alcuni errori, omissioni e ripetizioni che necessita sanare quanto prima per garantire un corretto svolgimento delle attività societarie;

**DETERMINA**

1. di modificare gli allegati 1 e 2 della determinazione A.U. del 9 giugno 2021 al fine di correggere errori materiali di battitura, omissioni e ripetizioni;
2. di dare atto che gli allegati 1 e 2 alla presente determinazione sostituiscono in toto gli allegati 1 e 2 della determinazione A.U. 9 giugno 2022

**L'Amministratore Unico**

**Dott. Marco Vantini**

## ALLEGATO 1 ALLA DETERMINAZIONE DELL' A.U. DEL 16 giugno 2022

### ORGANIGRAMMA E ARTICOLAZIONE UFFICI

#### DESCRIZIONE DELLE ATTIVITA'

##### DIRETTORE GENERALE

*Ha la responsabilità della gestione della società nei limiti dei poteri conferiti dall'Amministratore Unico.*

*Il direttore per l'espletamento delle sue funzioni si avvale dell'intera struttura operativa della società.*

*Gestisce di concerto con l'A.U. il personale nell'ambito della politica deliberata dall'A.U. e in tale ambito presidia alla corretta osservanza degli orari di lavoro e di tutte le altre norme previste dal CCNL.*

*Predisporre le proposte di delibera da sottoporre all'amministratore e al Comitato di Controllo Analogo Congiunto in particolare quelle attinenti all'assetto organizzativo, amministrativo, e contabile della Società, ai piani strategici, industriali e finanziari della stessa.*

*Predisporre le bozze di previsioni del budget e dei piani di investimento. Nomina i responsabili dei procedimenti interni e i responsabili di ufficio di concerto con l'A.U. Dispone le contestazioni a norma del CCNL (non i provvedimenti disciplinari irrogati che rimangono in capo al datore di lavoro).*

*Firma gli accordi sindacali relativi al personale e alla produttività, precedentemente condivisi con l'A.U., e convoca le organizzazioni sindacali.*

*Rappresenta la società di fronte a terzi ed in giudizio in materia di personale. Predisporre i progetti di bilancio periodici e di esercizio da sottoporre all'attenzione dell'A.U. e successivamente al Collegio Sindacale, Società di Revisione e OdV.*

*Ha potere di acquisto nei limiti della delega conferita nonché la responsabilità della regolarità dell'operatività aziendale valutando, di concerto con la funzione di AUDIT, l'efficacia e l'efficienza dei processi operativi garantendo la congruità e affidabilità dei sistemi di controllo interno.*

*Rappresenta la Società di fronte a terzi ed in giudizio in materia di tributi (anche del tributo TARI se Responsabile del Tributo).*

*Gestisce la predisposizione ed emanazione della normativa interna secondo le direttive dettate dall'A.U. e gestisce gli adempimenti in ordine alle determinazioni dell'Amministratore Unico;*

*Predisporre le proposte di delibera all'organo amministrativo, attinenti all'assetto organizzativo, amministrativo e contabile della società.*

*Dirime dispute tra aree relativamente alle competenze reciproche e individua in dettaglio, se necessario, la suddivisione delle attività. Assegna le attività non previste dal presente documento.*

##### AREA AMMINISTRATIVA - CONTABILE - PERSONALE

###### Missione:

*presidia la gestione contabile finanziaria ed amministrativa della Società; assicura tutte le elaborazioni e lavorazioni contabili ed amministrative. Redige il Bilancio e il Budget Aziendale. Gestisce per quanto di sua competenza i rapporti con i fornitori e supervisiona le procedure di acquisto. Gestisce in tutti i suoi aspetti amministrativi, fiscali, contrattuali e previdenziali il rapporto con il personale. Cura, per tramite dei fornitori e consulenti specialistici la gestione, la manutenzione e lo sviluppo, anche in termini di cybersicurezza, del sistema informatico aziendale.*

A titolo esemplificativo e non esaustivo svolge i seguenti compiti:

Agisce all'interno delle politiche aziendali, lavorando per obiettivi, nel rispetto degli obblighi assunti dall'Azienda, pianificando, predisponendo e organizzando le risorse con criteri di efficienza, efficacia ed economicità, confrontando l'andamento della gestione corrente con il budget, verificando i risultati conseguiti con gli standard prefissati, con cadenza almeno mensile.

Crea, coordina e valuta i piani finanziari, predispone il budget, di concerto con il direttore generale nei tempi e modalità stabiliti dalle procedure aziendali, monitorando le cause degli scostamenti rilevati.

Cura la pianificazione fiscale societaria avendo cura della salvaguardia del patrimonio aziendale e coordina, supervisiona e finalizza la redazione del bilancio d'esercizio e dei report gestionali e finanziari e adempie alle relative dichiarazioni fiscali.

Apporta la necessaria competenza in materia fiscale, civilistica e societaria e mantiene il costante aggiornamento su tutta la materia di competenza. Organizza e sovrintende tutti gli adempimenti inerenti la tenuta della contabilità di esercizio, inclusa la supervisione della contabilità fornitori, contabilità clienti e della tesoreria. Propone al direttore generale iniziative volte alla razionalizzazione dei servizi amministrativi, alla qualificazione della spesa e allo snellimento delle procedure. Conosce gli obiettivi e le politiche aziendali e collabora con il management aziendale fornendo un continuo supporto alle decisioni strategiche aziendali attraverso analisi e report economico-finanziari. Stabilisce e implementa un sistema di controllo interno adeguato con il supporto dell'Area Audit e secondo le direttive del direttore generale e dell' A.U.; sviluppa ed implementa le procedure finanziarie e contabili.

Gestisce in autonomia i rapporti con gli Istituti di Credito, dall'apertura alla operatività ordinaria e straordinaria.

Attraverso la propria struttura, dispone pagamenti e gestisce gli incassi, si occupa della implementazione di prodotti e servizi, della verifica e gestione delle condizioni economiche. Gestisce i rapporti con il Collegio dei Sindaci e quelli con la Società di Revisione per quanto di competenza. Cura i rapporti con il Comitato di controllo analogo congiunto e con l'assemblea dei soci.

Gestisce direttamente gli acquisti, i contratti e i rapporti con i fornitori, coordinandosi, se necessario con i responsabili delle Aree interessate e riferendo al direttore e all'Amministratore Unico. Stipula i contratti per affidamenti di servizi e forniture ovvero di acquisto di beni in uso in azienda entro i limiti della procura conferita e per gli importi previsti dalla normativa vigente in tema di affidamento diretto. Garantisce per tutti i comuni soci il riversamento delle entrate e supervisiona la relativa rendicontazione.

Cura di concerto con l'A.U. e il direttore generale la gestione del personale, anche in tema di pianificazione;

predispone il budget del costo del personale, segue movimentazione/ricollocazione all'interno della struttura aziendale; cura ricerca selezione ed assunzione del personale, cessazioni, rispetto del CCNL e della normativa in materia;

garantisce la puntualità degli accrediti degli stipendi, quella del riversamento e rendicontazione agli enti previdenziali e assistenziali obbligatori e complementari;

gestisce la richieste dei prestiti dai dipendenti con le relative rendicontazioni e riversamenti;

gestisce l'analisi dei ruoli e delle responsabilità ai fini dell'inquadramento;

gestisce il sistema di rilevazione presenze e la corretta applicazione del CCNL e degli altri istituti contrattuali;

Predisporre per conto dell'A.U. le determinazioni in materia di personale da sottoporre allo stesso e dà esecuzione a tutte le determinazioni per quanto di competenza;

Cura e gestisce i rapporti con l'affidatario della gestione dei Service e delle piattaforme informatiche dedicate alla gestione del personale;

Cura il Servizio di Protezione e Prevenzione in materia di sicurezza e igiene sul lavoro intrattenendo i rapporti con il responsabile del servizio stesso e con il medico aziendale;  
Verifica la corretta applicazione della normativa di legge relativa alla sicurezza dei lavoratori;

L'Area Amministrativa è articolata nei seguenti uffici:

- UFFICIO CONTABILITA' GENERALE ED ANALITICA-PERSONALE

A titolo esemplificativo e non esaustivo svolge i seguenti compiti:

Redige la contabilità generale ed analitica secondo i principi contabili nazionali; provvede al pagamento delle fatture, previa acquisizione del visto di conformità; collabora con il commercialista nella gestione degli aspetti tributari e nella redazione del bilancio, gestisce per quanto di competenza i c/c bancari e postali.

Verifica la corretta contabilizzazione dei flussi contabili. Si occupa della corretta contabilizzazione delle rilevazioni gestionali. Effettua il controllo formale sui flussi di rendicontazione provenienti dai vari canali di pagamento, verifica la corrispondenza con i flussi di accredito. Predispone i flussi di riversamento a tutti i comuni soci sulla base dei prospetti previsti e tracciati concordati erogati dal software gestionale. Effettua i bonifici per i rimborsi ai contribuenti secondo le evidenze di procedura predisposte dal software gestionale.

Cura la gestione del personale garantendo la predisposizione ed erogazione degli stipendi, degli incentivi e di qualsiasi altro emolumento; predispone e provvede ai versamenti fiscali e contributivi previsti per legge; garantisce assistenza e servizio di segreteria nell'ambito delle trattative sindacali; cura e presidia i rapporti con i fornitori di software specialistico per la gestione del personale.

- UFFICIO CED E PROCEDURE DI ACQUISTO/GARE

A titolo esemplificativo e non esaustivo svolge i seguenti compiti:

E' responsabile del sistema informatico sia nella componente software che in quella hardware. E' responsabile della manutenzione della sede. In collaborazione con il direttore generale e il responsabile d'area segue le procedure di gara ed acquisto.

Si occupa della predisposizione delle procedure di acquisto di beni e servizi, collabora alla stipula dei contratti utilizzando le piattaforme di acquisto digitali sulle quali risulta correttamente accreditato.

Provvede alla gestione e disponibilità di tutto quanto necessario agli uffici dal punto di vista della manutenzione ordinaria e straordinaria e delle forniture di materiali di consumo rapportandosi con i fornitori e, nel caso, con il locatore della sede.

L'ufficio propone ai responsabili delle aree di competenza innovazioni e modifiche alle procedure in essere per le materie di propria competenza. Si occupa della pianificazione e gestione del sistema centrale di elaborazione (hardware, software di base e sistemi operativi, procedure operative). Gestisce il sistema per la sicurezza dei dati. Si occupa della omogeneizzazione della politica di sicurezza e back-up attraverso la redazione di un documento comune sulla sicurezza. Collabora e fornisce assistenza e consulenza (HW e SW) ai diversi utenti aziendali relativamente alla procedure utilizzate. Gestisce dal punto di vista tecnico il sito internet ed i rapporti con il provider. Gestisce la rete di telefonia mobile e di trasmissione dati. Supporta la gestione del centralino. Gestisce i rapporti con le società erogatrici dei servizi di rete. Gestisce, per quanto di competenza, i rapporti con i fornitori di software e hardware.

AREA OPERATIVA TARI

Missione:

*Gestisce il tributo TARI e la riscossione volontaria e coattiva del tributo stesso attraverso tutte le fasi dalla riscossione all' eventuale inesigibilità.*

Di norma l'area operativa tari è assegnata al responsabile TARI per il comune di Verona.  
All' interno dell'area operativa TARI è individuato l'ufficio TARI

A titolo esemplificativo e non esaustivo svolge i seguenti compiti:

Gestisce di concerto con l'A.U. e il direttore generale il personale affidato;  
supervisiona tutte le entrate TARI affidate a Solori per la riscossione in tutte le sue fasi rapportandosi con gli altri uffici aziendali;

assicura il rispetto della normativa per le attività di competenza di concerto con il responsabile del tributo e l' ufficiale della riscossione;

Cura i rapporti con i fornitori per ogni attività di competenza svolta esternamente;

verifica la correttezza dei documenti di pagamento e ne predispone eventuali modifiche;  
gestisce la elaborazione del piano tariffario TARI e del PEF eventualmente di concerto con il responsabile del tributo TARI;

cura la presentazione delle quote inesigibili secondo i termini richiesti, la eventuale riattivazione di procedure ed il loro successivo scarico in collaborazione con la struttura aziendale deputata alla riscossione coattiva;

presidia, gestisce e cura il call-center e i rapporti con il relativo fornitore in relazione a quanto inerente alla gestione TARI;

controlla la tempistica di tutti i carichi affidati dal comune di Verona, garantendo per tutte le fasi di riscossione il rispetto dei tempi concordati, anche riguardo alle date di notifica, al fine di evitare decadenza della esigibilità del credito;

cura l'emissione degli avvisi di pagamento relativi ai ruoli principali e suppletivi al fine di garantire un congruo anticipo dei recapiti rispetto alle scadenze;

controlla l'emissione di tutti gli avvisi di accertamento e ne presidia le scadenze di notifica riguardo agli accertamenti, al fine di evitare la prescrizione del debito;

cura l'interfaccia operativo con gli uffici proprietari delle banche dati utilizzate nell' attività di controllo tributario;

appone il visto di congruità sulle fatture passive relative alla attività di competenza  
Controlla, di concerto con l'Audit ed il direttore generale, lo svolgimento delle attività secondo i parametri della qualità e della sicurezza informatica;

#### - UFFICIO TARI

A titolo esemplificativo e non esaustivo svolge i seguenti compiti:

Gestisce il tributo TARI del Comune di Verona e la Riscossione Volontaria dello stesso in tutte le sue fasi.

Attività di back office TARI (smaltimento dei ticket e delle pratiche assegnate in protocollo relativi alle attività di competenza secondo i parametri di qualità definiti);

Attività di front office TARI (accoglienza e gestione delle attività di sportello eventualmente anche remoto degli utenti Tari);

Esame e risposta ai ticket, mail etc. relativi a posizioni TARI

Effettua sopralluoghi per verifica posizioni;

Svolge l'attività di accertamento evasione ed elusione TARI;

Verifica la corretta e tempestiva applicazione di sgravi e scarichi;

#### AREA CODICE DELLA STRADA /ENTI/ALTRI COMUNI

**Missione:**

*Gestisce tutte le fasi relative alla gestione e riscossione delle sanzioni del codice della strada ed amministrative di tutti i comuni affidatari. Collabora, sulla base delle direttive dell'A.U. e del direttore generale alla gestione di tutte le entrate tributarie ed entrate patrimoniali affidate a Solori compresa la riscossione coattiva in tutte le sue fasi.*

A titolo esemplificativo e non esaustivo svolge i seguenti compiti:

Gestisce i rapporti con l'aggiudicatario della gestione volontaria del cds;

Gestisce i rapporti con i comandi della polizia municipale dei comuni soci;

Cura l'interfaccia con tutti i comuni d'Italia per il secondo tentativo di notifica dei verbali;

Gestisce l'invio dei flussi 290 per il carico delle ingiunzioni e i susseguenti atti coattivi di competenza;

Cura, di concerto con l'area amministrativa-contabile, l'emissione delle fatture attive relative all'attività di competenza;

Redige di concerto con il direttore generale e l'ufficio gare gli atti di gara per la gestione di competenza;

Gestisce le maggiori rateazioni nel rispetto delle direttive e dei Regolamenti degli affidatari;

Gestisce, in coordinamento e sotto la supervisione del direttore generale, i rapporti con i reparti dei comuni soci che affidano alla Società i servizi di riscossione e assicura il rispetto dei contratti e dei capitolati di servizio;

Cura il rapporto con i comuni esterni riguardo alla standardizzazione dei layout di tutti i documenti esecutivi;

Per la riscossione volontaria delle sanzioni al CdS del Comando Polizia Locale di Verona:

Redige i report delle attività svolte;

Cura l'avvio alla notifica dei verbali all'estero;

Supporta l'affidatario del servizio nell'attività di notifica e seguenti tentativi di notifica dei verbali, nella lavorazione delle lettere pre ruolo relative ai verbali e nell'attività di corrispondenza con gli utenti;

Provvede alla sistemazione manuale dei pagamenti non abbinati e predispone i tracciati 290 dei verbali CdS;

Predispone i files dei rimborsi affissioni Messi per le sanzioni Amministrative. Estrae dai gestionali in dotazione ai Comandi il data entry per la successiva emissione delle fatture attive;

Appone il visto di congruità sulle fatture passive per l'attività di competenza;

Predispone e comunica l'esito delle lavorazioni relative ai tracciati 290;

Gestisce le commesse dell'invio della Tari e degli accertamenti esecutivi per i Comuni affidatari;

Segue il processo di notifica e rinotifica dei documenti e i rivestimenti anagrafici in tutte le fasi di riscossione degli Enti/Altri Comuni;

Esegue per la fase coattiva CdS Verona/Enti/Altri Comuni i discarichi/revoche dei fermi/rateazioni richiesti dagli Enti/GdP/Tribunale;

Predispone i files dei rimborsi affissioni Messi per la riscossione coattiva CdS Verona/Enti/Altri Comuni;

Gestisce le commesse rimborsi utenti Enti/Altri Comuni

**AREA SEGRETERIA GENERALE - AUDIT - CONTROLLO DI GESTIONE**

**Missione:**

*Ha l'obiettivo di contribuire alla tutela del patrimonio e della stabilità aziendale e di fornire una ragionevole garanzia che l'organizzazione possa conseguire in modo efficiente i propri obiettivi verificando la regolarità dell'operatività aziendale e la conformità della stessa alle leggi, ai regolamenti ed agli indirizzi dei comuni soci, valutando l'efficacia ed efficienza dei processi*

*operativi, garantendo la congruità e l'affidabilità dei sistemi di controllo interno attraverso un insieme organico ed integrato di controlli.*

*Gestisce e coordina le commesse e la riscossione coattiva di tutte le entrate affidate a Solori;*

*Gestisce come RPCT la compliance in tema di Trasparenza e Anticorruzione. Collabora con le altre Direzioni e con il responsabile della Privacy (DPO) in tema di vigilanza del rispetto delle norme sulla privacy a tutela degli utenti.*

*Assiste il direttore generale e l'A.U. per la risoluzione quali/quantitativa delle problematiche aziendali interne attraverso la funzione di controllo strategico ed esterne attraverso lo strumento delle analisi di mercato. Effettua le funzioni di segreteria del direttore generale.*

A titolo esemplificativo e non esaustivo svolge i seguenti compiti:

riferisce della propria attività di auditing, anche rilasciando copia delle relazioni di audit, al Collegio Sindacale, all'OdV, per il quale assolve anche alle funzioni di segretario, ed alla società di revisione;

esegue controlli periodici sul rispetto delle tempistiche e delle procedure nelle varie lavorazioni delle altre direzioni;

gestisce di concerto con il direttore generale e l'A.U. il piano degli obiettivi annuali;

esegue controlli periodici per la verifica del raggiungimento degli obiettivi della produttività aziendale, redigendo report periodici sull'andamento degli stessi;

informa il management delle discordanze rispetto agli standard operativi e qualitativi fissati;

vigila sulla corretta applicazione dei contratti e dei capitolati di servizio come previsto dallo specifico regolamento di Internal Audit;

assicura, sulla base delle risultanze degli accertamenti effettuati, un efficace flusso di informazioni agli Organi sociali ed alle strutture aziendali competenti in merito alla situazione ed esiti di controllo, all'andamento ed alla copertura dei rischi;

assicura il presidio sulle novità normative interessanti ciascun settore e ne interessa la relativa struttura;

fornisce supporto alle altre aree aziendali nello sviluppo delle attività societarie;

supporta la Direzione Generale, anche dal punto di vista operativo e di segreteria, per la risoluzione delle problematiche aziendali, per i compiti di sua competenza e nelle problematiche inerenti lo sviluppo societario;

ha il compito di supervisionare i reclami, di presidiare le attività connesse alla tutela della privacy e di provvedere a tutte le comunicazioni di legge e di regolamento alle competenti autorità;

vigila sulla puntuale applicazione della normativa sulla privacy ai sensi del GDPR del 4 maggio 2016, D.Lgs. n. 101 del 18/08/2018, Regolamento UE 679/2016 (Codice in materia di protezione dei dati personali), aggiorna e vigila sul rispetto della normativa aziendale sulle misure di sicurezza in materia;

assicura la puntuale applicazione della normativa sulla trasparenza ed anticorruzione ed è Responsabile del trattamento delle immagini nell'ambito del sistema di videosorveglianza interna all'azienda;

Assicura la corretta rendicontazione ai Comuni affidatari nel rispetto dei capitolati e dei contratti di servizio;

l'area è articolata nei seguenti uffici:

- UFFICIO RISCOSSIONE COATTIVA

A titolo esemplificativo e non esaustivo svolge i seguenti compiti:

Gestisce tutte le entrate tributarie e le entrate patrimoniali affidate a Solori per la riscossione coattiva in tutte le sue fasi.

gestisce il front office dei contribuenti ingiunti, sollecitati o eseguiti;  
gestisce le maggiori rateazioni nel rispetto delle direttive e dei Regolamenti del Comune di Verona;  
analizza e sistema gli scarti di riscossione e le eccedenze dei pagamenti prima della emissione degli accertamenti;  
assicura il corretto smaltimento dei ticket e delle pratiche assegnate in protocollo inerenti la riscossione coattiva dei tributi comunali;  
gestisce l'emissione e le revoche/sospensioni dei fermi auto;  
effettua i pignoramenti compresi quelli ex art. 521 bis e gestisce le ipoteche;  
cura di concerto con la funzione superiore l'affidamento delle pratiche esecutive agli ufficiali giudiziari del tribunale di Verona nonché gestisce le procedure presso terzi ex art. 72 e seguenti del DPR 602/73 e relative norme correlate anche incaricando i legali iscritti nella dedicata lista di accreditamento;  
gestisce gli adempimenti relativi alle procedure concorsuali;  
assicura il corretto smaltimento dei ticket e delle pratiche assegnate in protocollo inerenti la riscossione coattiva delle sanzioni e dei tributi/entrate patrimoniali dei Comuni e Enti affidatari;  
gestisce l'emissione delle revoche dei fermi auto, i pignoramenti ex 521 bis ed i pignoramenti in genere, le eventuali ipoteche; effettua e segue le insinuazioni fallimentari;  
cura l'affidamento delle pratiche esecutive agli Ufficiali Giudiziari del tribunale Verona;  
gestisce le procedure presso terzi ex art. 72 e seguenti del DPR 602/73 e relative norme correlate anche incaricando i legali iscritti nella dedicata lista di accreditamento; ove sia richiesta la figura dell'ufficiale della Riscossione ne richiede l'intervento;  
predispone annualmente la lista dei carichi inesigibili, per quanto di competenza, ed effettua i conseguenti scarichi per inesigibilità.  
Gestisce il front office dei contribuenti ingiunti, sollecitati o eseguiti;  
esamina le domande di rateizzazione e predispone i relativi documenti.

#### - UFFICIO COMMESSE

A titolo esemplificativo e non esaustivo svolge i seguenti compiti:  
ha la responsabilità della gestione del workflow delle commesse per tutte le entrate, tributarie ed entrate patrimoniali per il Comune di Verona.  
Fornisce supporto al Responsabile del Tributo TARI per le attività precipue della figura stessa con particolare riferimento a tutte le problematiche inerenti le pratiche TARI delle utenze non domestiche.  
Gestisce l'emissione degli avvisi TARI, sia principale che suppletiva concertando i tempi con i fornitori al fine di garantire un congruo anticipo dei recapiti rispetto alle scadenze; gestisce l'emissione degli accertamenti esecutivi e dichiarativi TARI ed altri Tributi/Entrate patrimoniali del Comune di Verona sulla base dei flussi inviati dal Comune stesso garantendo la corretta tempificazione onde evitare che cadano in prescrizione;  
gestisce l'emissione delle ingiunzioni per i Tributi/Entrate patrimoniali;  
Segue il processo di notifica (compreso il secondo tentativo-rinotifica) dei documenti da parte dei fornitori di tale servizio;  
Segue i rivestimenti anagrafici in tutte le fasi della riscossione;  
Gestisce i rapporti con gli uffici del comune di Verona e assicura il rispetto dei contratti e dei capitolati di servizio di competenza;  
In supporto al responsabile del tributo TARI ed in coordinamento con l'ufficio TARI gestisce le istanze di revisione.  
Effettua l'esame e risoluzione delle problematiche ticket, mail, etc. relativi alle utenze TARI non domestiche del Comune di Verona.

- UFFICIO PROTOCOLLO

A titolo esemplificativo e non esaustivo svolge i seguenti compiti:

Ha la responsabilità della gestione del protocollo aziendale in entrata e in uscita e la gestione di tutta la corrispondenza nel rispetto delle direttive generali assegnate dall'A.U. e dal direttore generale .

Gestisce i rapporti con il fornitore del software gestionale nonché il sistema di abilitazione degli utenti garantendo la riservatezza della corrispondenza;

Visiona tutta la corrispondenza pervenuta in azienda, protocolla/scansiona ed inoltra agli uffici aziendali realizzando l'obiettivo dell'informazione documentale quotidiana;

accoglimento e protocollazione della documentazione che deve essere solo consegnata (ad es. ISEE);

assiste gli altri uffici in ordine a ricerche da effettuarsi sulla corrispondenza partita o pervenuta;

gestisce le Pec in arrivo ed uscita garantendo la protocollazione e l'archiviazione;

garantisce il prelievo settimanale posta e moduli dagli uffici del Comune (Anagrafe e Palazzo Barbieri);

cura ogni altro adempimento che si renda necessario per la gestione dell'ufficio.

AREA RAPPORTI CON I CITTADINI – QUALITA' - FORMAZIONE

Missione:

*cura l'interfaccia della società con il cittadino/utente verificandone il grado di soddisfazione; mette in atto tutte le operazioni utili e necessarie per migliorare il sentiment nei confronti dell'azienda; Gestisce di concerto con il direttore generale l'attività di formazione svolta internamente e quella affidata a consulenti o fornitori esterni. Collabora con istituti universitari e/o gli istituti scolastici secondari di secondo grado alla stesura di convenzioni e all' inserimento in azienda degli studenti in stage;*

A titolo esemplificativo e non esaustivo svolge i seguenti compiti:

Gestisce l'infopoint, sulla base delle direttive del direttore generale e dell'A.U., garantendo il coordinamento con le strutture aziendali che offrono servizi ai cittadini;

Fornisce supporto operativo all'ufficio protocollo in caso di necessità su richiesta del direttore generale o dell'A.U.;

garantisce la pubblicazione sul sito aziendale della documentazione prevista dalla trasparenza nei tempi e modi previsti dalla normativa vigente;

suggerisce al direttore generale e all'A.U. soluzioni per semplificare il sito aziendale e per renderlo più gradevole ed utile ai cittadini; sottopone il sito e i suoi aggiornamenti al controllo relativamente all'accessibilità; mette in atto le istruzioni del direttore generale e dell' A.U. relativamente alle modifiche del sito web aziendale;

progetta e propone al direttore generale e all'A.U. una soluzione di intranet per garantire la massima informazione dei dipendenti sulla vita aziendale; ne cura la successiva implementazione e manutenzione;

propone al direttore generale e all' A.U. soluzioni e progetti innovativi nella gestione del servizio al pubblico e della comunicazione ai cittadini dei servizi proposti dalla società;

predispone la pubblicazione e aggiornamento della Carta di Qualità e dei Servizi (ex art. 3 comma 461 Legge n. 244 del 2007 e delibera Arera 15/2022) e predispone report semestrali sul rispetto delle disposizioni in essa contenuti proponendo soluzioni che migliorino la performance aziendale.

Verifica la soddisfazione dell'utenza con questionari, ricerche e analisi tecniche di customer satisfaction relazionando al direttore generale e all' A.U. proponendo sviluppi, soluzioni e progetti per migliorare il rapporto con i destinatari dei servizi.

## AREA SVILUPPO E MARKETING STRATEGICO

### Missione:

*Verifica, con ricerche ed indagini scientificamente fondate, le condizioni per uno sviluppo dell'area di attività della società e per l'ampliamento del numero dei soci; verifica le condizioni economiche per il suddetto sviluppo.*

A titolo esemplificativo e non esaustivo svolge i seguenti compiti:

Effettua studi ed analisi sulle migliori modalità per ampliare l'area di attività dell'azienda sia in termini di sviluppo societario relativamente all'acquisizione di nuovi soci committenti sia in termini di nuove attività e servizi da proporre ai soci; in seguito alle attività di studio del territorio e degli enti amministrativi potenzialmente interessanti per l'attività della società propone report sulla potenzialità di commesse di ciascuno di essi;

Sviluppa progetti da proporre, a cura del direttore generale e dell' A.U., alle amministrazioni non socie che possano essere interessanti in relazione alla loro dimensione e tipologia con l'obiettivo strategico di acquisire nuovi soci e/o nuove attività presso gli enti già associati;

Relativamente ai progetti proposti individua le dimensioni minime degli enti e delle commesse economicamente sostenibili dall'attuale struttura operativa di Solori; verifica e propone eventuali adeguamenti della pianta organica in relazione a effettivi sviluppi dell'area di intervento di Solori; verifica e propone eventuali variazioni delle tariffe attualmente applicate agli enti con riguardo alla loro dimensione e alla loro potenzialità di commesse.

Studia il sistema di remunerazione di Solori da parte dei soci, predisponendo report e relazioni, con l'obiettivo di predisporre un nuovo sistema tariffario e/o di rimborso inversamente proporzionale alla dimensione delle commesse assegnate alla società da proporre alla compagine sociale.

Studia e propone al direttore generale e all' A.U. collaborazioni con enti, società ed associazioni che permettano, anche con indagini e ricerche di tipo statistico, di migliorare la conoscenza sui processi produttivi o sull'ambiente di riferimento della società.

### - UFFICIO CONTENZIOSO (Ufficio in staff)

### Missione

*Cura le attività operative del contenzioso nei giudizi civili, penali, amministrativi e tributari a cui sia chiamata la società. Risponde direttamente al direttore generale;*

*Collabora, sulla base delle direttive aziendali, con l'ufficio riscossione coattiva negli adempimenti relativi alle procedure concorsuali e alla gestione del back-office;*

A titolo esemplificativo e non esaustivo svolge i seguenti compiti:

predispone ed aggiorna il registro dei contenziosi;

predispone relazioni, report riassuntivi e quant'altro utile e necessario alla corretta gestione dei contenziosi;

verifica la corrispondenza del contenzioso e tiene il registro cronologico delle scadenze;

cura i contatti operativi con i professionisti incaricati;  
monitora e svolge le operazioni necessarie per le insinuazioni alle procedure concorsuali in genere;  
verifica le comunicazioni pervenute al protocollo relativamente alla riscossione coattiva.

**solori**  
Società Locale di Riscossione S.p.A.  
L'AMMINISTRATORE UNICO  
Dott. Marco Vantini  


ALLEGATO 2 ALLA DETERMINAZIONE DELL' A.U. DEL 16 giugno 2022

Individuazione del personale assegnato alle aree/uffici e riassunto delle relative indennità già assegnate.

AREA AMMINISTRATIVA - CONTABILE - PERSONALE

Responsabile: Dr. Paolo Pace (det. A.U. 17/06/2021)

- UFFICIO CONTABILITA' GENERALE ED ANALITICA-PERSONALE

Responsabile: Michela Posenato (ind. maneggio denaro)

Personale assegnato:

Federica Bongiovanni

- UFFICIO CED E PROCEDURE DI ACQUISTO/GARE

Responsabile:

Luca Rizzi (nomina amministratore di sistema ex det. A.U. 26/11/2020 e det. A.U. 2/12/2020)

AREA OPERATIVA TARI

Responsabile: Direttore Generale (ad interim)

- UFFICIO TARI

Responsabile: Pierluigi Pasquali (Resp. procedimento "accertamenti d'ufficio SUAP" det. A.U. 7/03/2019)

Personale assegnato:

Diego Benedetti

Dr. Ederli Andrea

Messina Isabetta

Valentini Niccolò

Alberto Zampieri

Giuseppe Poiana (coordinatore sportelli Tari Det. 26/11/20 a termine fino al 31/12/2021. Con il presente provvedimento si proroga con decorrenza 1/1/2022 e fino a successiva decisione di cessazione)

AREA CODICE DELLA STRADA /ENTI/ALTRI COMUNI

Responsabile: Rosa Caldarelli (reperibilità sabato ex contratto assunzione)

Personale assegnato:

Carla Flauto

D.ssa Simona Carrozzo

AREA SEGRETERIA GENERALE - AUDIT - CONTROLLO DI GESTIONE

Responsabile: Dr. Danilo Paviani (nomina RPCT det. A.U. 5/11/2020 e 11/11/2020)

Personale assegnato:

D.ssa Chiara Bimbato

D.ssa Angela Gallè

Andrea Guardini (responsabile concessione rateazioni – det. A.U. 22/11/2018)

Angelo Fermo (responsabile riscossione det. A.U. 28/01/2021 + reperibilità det. A.U. 16/10/2018)

- UFFICIO RISCOSSIONE COATTIVA

Responsabile: Stefano Zangrandi (resp. pignoramento presso terzi det. A.U. 16/10/2018)

- UFFICIO COMMESSE

Responsabile: Monica Buttinoni (det. A.U. 22/11/2018 resp. procedimento TARI)

- UFFICIO PROTOCOLLO

Responsabile: Paolo Pernigotti

AREA RAPPORTI CON I CITTADINI – QUALITA' - FORMAZIONE

Responsabile: Graziella Scandola

Personale assegnato:

Dal Moro Valentino

Andrea Gentile

AREA SVILUPPO E MARKETING STRATEGICO

Responsabile: Ing. Livio Simone

- UFFICIO CONTENZIOSO (Ufficio in staff)

Responsabile: Dr. Luigino Manco

**solori**  
Società Locale di Riscossione S.p.A.  
L'AMMINISTRATORE UNICO  
Dott. Marco Vantini  
