

La Carta dei Servizi

IFEL 2026

Indice

1. Perché una Carta dei servizi	3
2. Chi è e cosa fa IFEL	3
3. I servizi	5
3.1. Servizio di formazione	6
3.2. Supporto tecnico-scientifico alle politiche nazionali della finanza ed economia locale	7
3.3. Assistenza ai Comuni	7
3.4. Disponibilità di banche dati	8
3.5. Servizi di informazione ai Comuni e ai cittadini	8
4. Gli impegni per la qualità dei servizi	10

1. Perché una Carta dei servizi

Con questa Carta dei servizi IFEL intende informare gli utenti riguardo ai servizi offerti e alle modalità di erogazione adottate. In questa Carta si trovano informazioni relative a:

- tipologia di attività realizzate ai fini dell'erogazione del servizio: vengono descritte le attività di servizio, evidenziando gli elementi rilevanti per l'utenza;
- modalità di fruizione del servizio: vengono precisate le modalità attraverso le quali è possibile utilizzare i servizi offerti;
- referenti, contatti e link: sono indicati in modo esplicito tutti i soggetti e i canali utili ai contatti con l'organizzazione;
- impegni dell'organizzazione per la qualità dei servizi: vengono esplicitate le scelte strategiche adottate per garantire il rispetto dei principi di base individuati per l'organizzazione delle attività realizzate.

I servizi offerti da IFEL si ispirano ai principi di:

- uguaglianza;
- imparzialità e inclusione;
- chiarezza e trasparenza;
- continuità e regolarità del servizio;
- partecipazione dell'utenza;
- efficacia ed efficienza.

2. Chi è e cosa fa IFEL

L'Istituto per la Finanza e l'Economia Locale è un ente di ricerca e formazione che realizza studi, analisi e proposte di innovazione normativa.

È una Fondazione costituita a marzo 2006 dall'Associazione Nazionale dei Comuni Italiani (ANCI), che ne è socio unico fondatore.

1 IFEL è stata istituita secondo le previsioni del Decreto del Ministero dell'Economia e delle Finanze del 22 novembre 2005, art. 1, comma 1.

Gli scopi previsti per legge sono:

- monitoraggio, analisi e studio dei fenomeni fiscali ed economico-finanziari dei Comuni; integrazione tra le pubbliche amministrazioni attraverso lo scambio di dati; formazione gratuita del personale dei Comuni; comunicazione e informazione anche ai contribuenti;
- supporto scientifico per la determinazione di fabbisogni standard e capacità fiscali (art. 5, c. 1, lett. d), d.lgs. 26 novembre 2010, n. 216);
- raccolta dei regimi fiscali dei Comuni (art. 1, c. 383, legge 24 dicembre 2012, n. 228, Legge di stabilità 2013);
- assistenza ai Comuni nell'attuazione del federalismo fiscale (art. 14, c. 9, d.lgs. 14 marzo 2011, n. 23).

La Fondazione, inoltre, è ente strumentale dell'ANCI per il perseguimento delle proprie finalità istituzionali, nonché delle finalità assegnate dalla legge (art. 5, c. 1, lett. d), d.lgs. n. 23/2011).

Cosa fa IFEL

Partecipa ai processi di governo multilivello (Stato-Regioni-Autonomie locali) della finanza pubblica attraverso:

- il monitoraggio della finanza locale;
- lo studio delle principali dinamiche economico-finanziarie;
- l'elaborazione di proposte di riforma legislativa.

Fornisce assistenza e supporto all'attuazione delle riforme costituzionali e legislative attraverso:

- la sperimentazione di innovazioni amministrative e contabili;
- la consulenza scientifica alla definizione dei fabbisogni standard;
- il supporto tecnico alle azioni di accertamento nell'ambito della lotta all'evasione fiscale.

Realizza studi e mette a disposizione conoscenze sulla finanza e l'economia locale:

- fornisce dati, analisi, elaborazioni statistiche e scenari previsionali sulle entrate proprie e sui trasferimenti ai Comuni, sulla finanza territoriale e sulla gestione delle risorse finanziarie e strumentali;
- realizza studi, indagini e rapporti, diffusi sia attraverso pubblicazioni a stampa e online sia attraverso incontri, workshop e seminari;
- promuove l'interscambio dei dati per via telematica tra i Comuni e l'amministrazione statale;
- fornisce informazioni ai contribuenti attraverso il proprio sito e tramite articoli a stampa.

La Fondazione fornisce assistenza e consulenza ai Comuni:

- consulenza su temi specifici attraverso aule virtuali;
- servizio di informazioni tramite posta elettronica;
- call center dedicato.

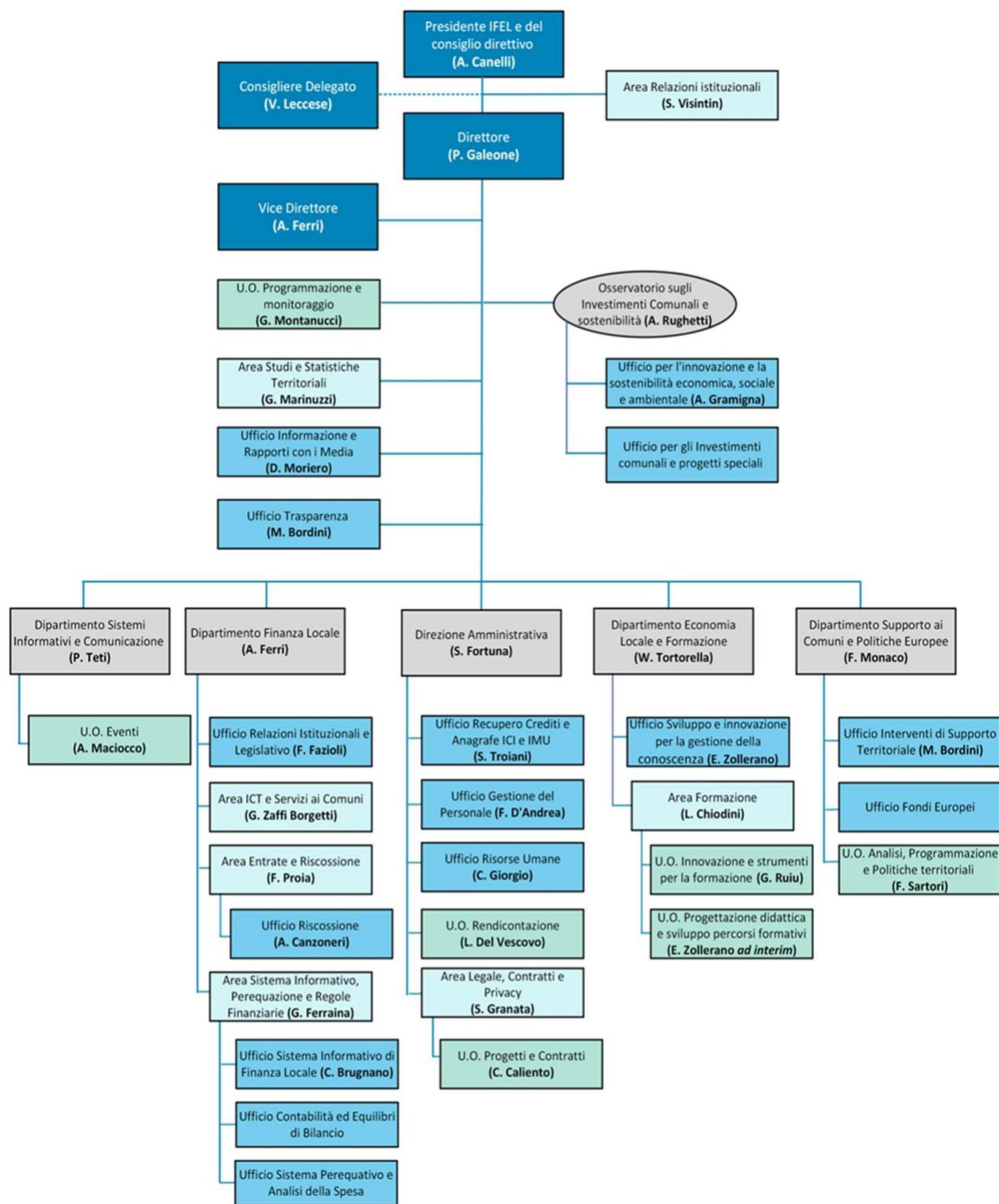
Organizza corsi di aggiornamento e formazione per il personale comunale:

- IFEL realizza attività di aggiornamento e formazione rivolte ai dipendenti comunali sulle innovazioni normative in materia di tributi, contabilità e finanza locale;
- la formazione è integrata da azioni di assistenza alle amministrazioni in materia di patrimonio immobiliare comunale, associazionismo e partenariato pubblico-privato.

Organizzazione interna

IFEL realizza le sue attività e offre i suoi servizi attraverso i propri Dipartimenti e la collaborazione con esperti e centri studi specializzati, nonché con l'ANCI nazionale, con le ANCI regionali e con altri enti di primaria importanza, tra cui ANAC, SNA e ITACA.

Per sviluppare tutte le attività sopra indicate è stata creata la struttura organizzativa sintetizzata nel seguente organigramma.



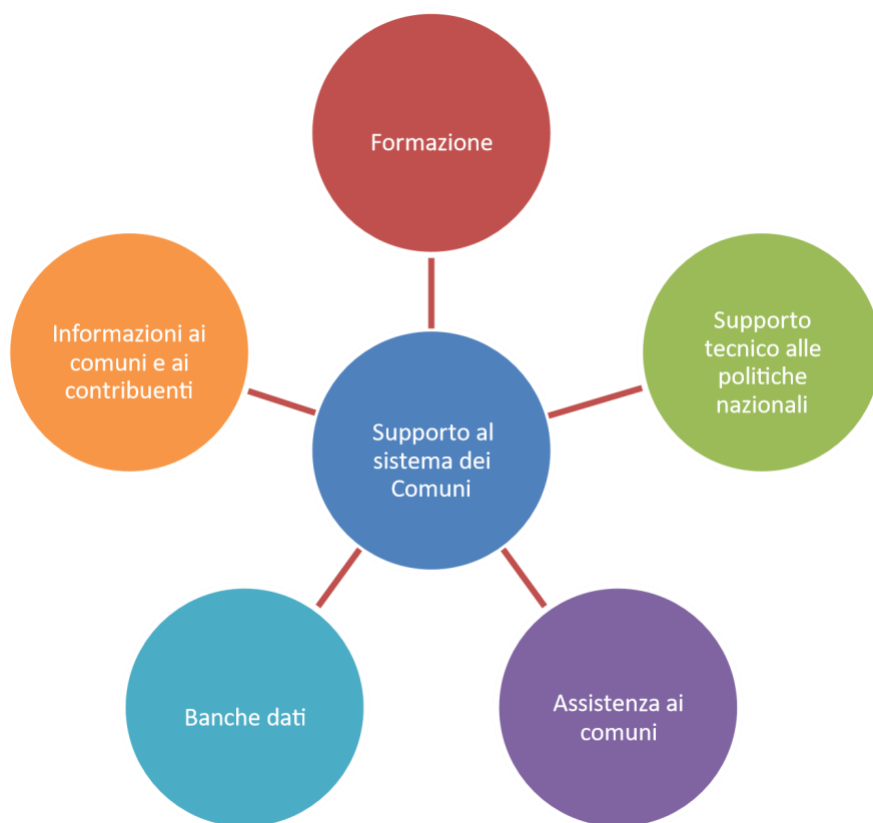
3. I servizi

Per supportare il sistema dei Comuni, IFEL fornisce diversi servizi:

- formazione;
- supporto tecnico-scientifico alle politiche nazionali di finanza ed economia locale;
- assistenza ai Comuni;
- disponibilità di banche dati;

- informazione ai Comuni e ai contribuenti.

I servizi di IFEL



3.1. Servizio di formazione

IFEL realizza interventi formativi rivolti prioritariamente a funzionari, dirigenti e amministratori di Comuni e Unioni. Tutti gli interventi di formazione sono gratuiti.

Le formule utilizzate sono diverse:

- giornate formative in presenza;
- seminari online (webinar), organizzati anche in partnership con altri attori attivi nella formazione del personale delle pubbliche amministrazioni, tra cui SNA;
- masterclass tematiche rivolte al personale comunale.

IFEL effettua formazione principalmente sulle seguenti macro-aree:

- entrate;
- contabilità e bilancio;
- razionalizzazione dei costi;
- finanziamenti e Fondi UE;
- processi telematici di integrazione nella PA;
- trasparenza e anticorruzione;
- codice degli appalti.

Le attività formative sono programmate sulla base di un'analisi dei fabbisogni, realizzata annualmente attraverso interviste e questionari rivolti a funzionari, dirigenti e amministratori comunali. Ogni anno viene definito un piano di ricerca che tiene conto delle risultanze delle analisi precedentemente svolte e individua le priorità d'azione all'interno di un documento di Piano.

Le attività in presenza sono rivolte a numeri variabili di utenti, a seconda della richiesta e del numero degli iscritti, evitando aule troppo numerose per favorire lo scambio tra discenti e docenti. I webinar, invece, sono effettuati tramite una piattaforma web che consente di ospitare fino a un massimo di 1.000 utenti in ciascuna sessione formativa.

Ogni percorso formativo ha un programma concordato con i docenti, ai quali viene richiesta anche la produzione di materiali didattici o la segnalazione di materiali utili al processo di apprendimento.

Per i percorsi formativi online è prevista una costante assistenza tecnica nel corso dei seminari, al fine di garantire agli utenti la continuità del servizio e la sua efficacia.

Partecipare ai corsi di formazione

Per partecipare ai corsi di formazione occorre iscriversi preventivamente. L'iscrizione è possibile dal sito di IFEL, dove sono disponibili il catalogo eventi e il calendario delle proposte formative.

2 Calendario: www.fondazioneifel.it/eventi-catalogo-formazione/calendario-degli-eventi. Catalogo eventi: www.fondazioneifel.it/catalogo-eventi.

Per ogni proposta formativa lo staff tecnico realizza una campagna di promozione utilizzando indirizzi creati nel corso degli anni, composti da utenti che hanno manifestato interesse per le proposte formative di IFEL, prendendovi direttamente parte oppure richiedendo online di ricevere informazioni. I contatti push attivati da IFEL attraverso la rete prevedono la possibilità, per l'utente, di richiedere la cancellazione dalle liste; su richiesta, il sistema procede automaticamente all'eliminazione del contatto dalle mailing list.

Sul sito di IFEL è possibile recuperare gli eventi formativi già realizzati, scaricare i materiali didattici e rivedere la registrazione dei webinar.

3 Area Materiali didattici: www.fondazioneifel.it/documenti-e-pubblicazioni/materiali-didattici.

3.2. Supporto tecnico-scientifico alle politiche nazionali della finanza ed economia locale

IFEL realizza un costante supporto tecnico-scientifico alla definizione delle politiche nazionali sulla finanza e l'economia locale.

Questo servizio è realizzato attraverso due tipi di intervento:

- diretto, mediante la partecipazione a progetti specifici che, spesso in collaborazione con altri attori istituzionali (Ministeri, Dipartimento della Funzione Pubblica, ANCI, ecc.), mirano a supportare processi di sperimentazione di innovazioni amministrative e contabili presso i Comuni;
- indiretto, attraverso l'attività di supporto tecnico-scientifico alla rappresentanza dei Comuni nelle sedi di confronto e concertazione interistituzionale.

Le modalità in cui si articola il primo tipo di attività si definiscono di volta in volta, a seconda delle finalità del progetto. Si tratta di interventi di supporto tecnico come, per esempio: approfondimenti di natura giuridica; definizione di strumenti (schemi di regolamento, schemi di convenzione, schemi di contratto, ecc.); produzione di ricerche.

4 Il modulo per la richiesta è disponibile sul sito IFEL nella sezione dedicata alla formazione su misura.

Il supporto ai Comuni avviene anche in modo indiretto attraverso la partecipazione alla definizione delle politiche di finanza ed economia locale, prendendo parte ai processi nazionali di coordinamento e governo della finanza locale. IFEL partecipa, in particolare, a incontri e confronti con il Ministero dell'Economia e delle Finanze, con il Ministero dell'Interno e con il Ministero per la Coesione territoriale, portando ai tavoli della negoziazione gli esiti di un'attività di analisi e ricerca indirizzata al supporto delle principali politiche pubbliche che coinvolgono i Comuni con riferimento alla dimensione economico-finanziaria e agli investimenti.

Si tratta di un'attività complessa, che implica un continuo confronto sul piano locale, con ANCI e con i Comuni, e sul piano nazionale con i Ministeri.

3.3. Assistenza ai Comuni

IFEL fornisce ai Comuni assistenza in materia di finanza locale (entrate proprie, contabilità, trasferimenti, ecc.). Gli utenti hanno la possibilità di ottenere questo servizio attraverso contatti diretti e indiretti.

I contatti diretti

I soggetti responsabili possono essere contattati per ottenere pareri telefonici e via e-mail, oppure incontri in sede con delegazioni di amministratori comunali.

Come indicato anche sul sito, i contatti diretti sono:

Contatto	Finalità
info@fondazioneifel.it	Quesiti su tutte le materie di finanza locale
assistenzaquestionari@fondazioneifel.it	Quesiti per la compilazione dei questionari sui fabbisogni standard
assistenzaarmonizzazione@fondazioneifel.it	Quesiti per i Comuni che partecipano al progetto Armonizzazione dei bilanci
ufficiostampa@fondazioneifel.it	Comunicazioni media
stefania.troiani@fondazioneifel.it	Contributo IFEL
segreteriaformazione@fondazioneifel.it	Informazioni su attività formative

I contatti indiretti

Le richieste possono essere inviate attraverso:

- e-mail istituzionale: info@fondazioneifel.it;
- posta ordinaria: Piazza San Lorenzo in Lucina, 26, 00186 Roma.

A fronte di specifiche necessità derivanti da interventi legislativi, IFEL attiva canali di assistenza dedicati, dei quali viene data specifica comunicazione sul sito e tramite newsletter.

5 Ad esempio, a gennaio 2015 è stato attivato uno specifico servizio di assistenza e formazione online sull'armonizzazione contabile ed è stato creato un apposito indirizzo per l'invio dei quesiti: assistenzaarmonizzazione@fondazioneifel.it.

3.4. Disponibilità di banche dati

La consistente raccolta di dati che IFEL realizza ai fini della ricerca e del supporto ai Comuni consente di mettere a disposizione dei Comuni stessi diverse banche dati.

Gli utenti possono accedere liberamente alle seguenti banche dati:

- IMU/TASI: aliquote, delibere e regolamenti; TARI/IMI/IMIS: delibere e regolamenti;
- ICI: aliquote e delibere.

Vi sono, invece, banche dati il cui accesso è riservato ai singoli Comuni:

- stime IMU/TASI e calcolo del Fondo di Solidarietà Comunale (FSC) e del Fondo Sperimentale di Riequilibrio (FSR);
- dichiarazione contributo ICI/IMU;
- obiettivo Patto di Stabilità;
- obiettivo Patto di Stabilità: spazio dedicato agli enti capofila;
- spending review.

Le banche dati riservate sono indicate sul sito con il simbolo del lucchetto. Sul sito gli utenti possono trovare anche dati e infografiche, periodicamente aggiornati, consultabili senza necessità di registrazione e scaricabili in formato PDF.

3.5. Servizi di informazione ai Comuni e ai cittadini

Sito istituzionale

Lo strumento che garantisce informazione qualificata e continua a tutti i pubblici di IFEL è il sito internet www.fondazioneifel.it. Il sito è il luogo nel quale si trovano le novità relative alle attività di IFEL e nel quale sono messi a disposizione tutti i documenti, i materiali didattici, le pubblicazioni, i dati e gli studi prodotti.

Per favorire la navigabilità del sito sono state individuate aree tematiche di interesse degli utenti: contabilità e bilancio, entrate e riscossione, Fondo di Solidarietà Comunale, pagamenti, investimenti e patrimonio, fondi europei e coesione, appalti e contratti.

Il sito è aggiornato quotidianamente grazie al lavoro di una redazione decentrata composta da referenti che afferiscono a ogni Dipartimento. Ciò consente di mantenere un presidio costante sulle novità e una qualità più elevata dei contenuti prodotti.

Dal sito è possibile richiedere i servizi che IFEL mette a disposizione:

- inserimento nella mailing list con la quale si gestiscono promozioni e informazioni: www.fondazioneifel.it/ mailing;
- per i Comuni, possibilità di ricevere quotidianamente la rassegna stampa in materia di finanza ed economia locale: www.fondazioneifel.it/ rassegnastampalogin;
- iscrizione a corsi di formazione e webinar;
- formazione su misura.

IFEL utilizza anche i canali social:

- canale YouTube per la pubblicazione dei video: www.youtube.com/user/ifelanci/featured;
- Facebook per presentare le attività di formazione;
- X/Twitter, come Facebook, per promuovere la formazione: @Formazionefel.

Gli accessi medi al sito superano i 500.000 ogni anno.

Pubblicazioni

Per esperti del settore, dipendenti e amministratori degli enti locali e cittadini vengono realizzate numerose pubblicazioni, tutte con codice ISBN e, per quelle a stampa, con QR code. Alcune pubblicazioni sono disponibili in versione cartacea e tutte in formato elettronico.

IFEL realizza inoltre pubblicazioni solo in formato elettronico. Si tratta dei quaderni di analisi “I Comuni”, brevi paper di approfondimento tematico disponibili gratuitamente alla pagina delle altre pubblicazioni.

Per favorire una maggiore e più mirata diffusione delle sue attività di ricerca, IFEL promuove accordi di co-branding con alcune case editrici (Maggioli, Rubbettino, Carocci, Il Mulino, Marsilio, ecc.).

Le collane interne di IFEL sono:

- Studi e ricerche: dedicata agli studi di finanza e di economia locale, sia a carattere descrittivo/ricognitivo sia a prevalenza analitico-numerica;
- Dossier e manuali: dedicata ad approfondimenti su temi specifici di interesse per i Comuni, con valenza di aggiornamento e guida operativa;
- Leggi e decreti: dedicata a raccolte normative su materie di rilevante interesse comunale, con valenza descrittiva dei processi di riforma.

Per dar conto di tutto ciò che IFEL produce viene realizzato un catalogo delle pubblicazioni, che presenta tutte le pubblicazioni IFEL dal 2006 alla data attuale.

Le pubblicazioni e il catalogo sono disponibili sul sito di IFEL e sono scaricabili gratuitamente, a eccezione delle pubblicazioni realizzate con editore esterno.

Le pubblicazioni possono essere ricercate online secondo vari criteri: area tematica, categoria, anno, tipo di documento e ricerca libera.

Articoli

Per favorire la diffusione delle attività e dei prodotti scientifici, nonché la comunicazione al contribuente, IFEL realizza numerosi articoli specifici di approfondimento su riviste specializzate e su testate nazionali e locali.

Eventi

L'appuntamento annuale più importante, tra gli incontri e i convegni organizzati direttamente da IFEL, è la Conferenza annuale dedicata ai temi di economia e finanza locale. Per diffondere al meglio i contenuti del dibattito, IFEL assicura la diretta streaming dell'evento e realizza, sul portale istituzionale, una sezione dedicata all'appuntamento.

IFEL, inoltre, partecipa ogni anno a iniziative, eventi e seminari su temi di competenza organizzati da altri soggetti nazionali e locali (Assemblea Generale ANCI, Conferenza annuale AISRe, SIEP, ForumPA, ecc.).

4. Gli impegni per la qualità dei servizi

Il lavoro di IFEL per migliorare la qualità dei servizi e delle attività realizzate a vantaggio della propria utenza è costante. Di seguito si indicano gli impegni che IFEL si assume a questo fine.

A garanzia del rispetto della destinazione dei fondi, della congruità tecnica e della validità scientifica delle attività di IFEL è istituito un Comitato di Garanzia e Indirizzo scientifico, che approva il piano delle attività e la relazione consuntiva delle attività stesse, da trasmettere annualmente al Ministero dell'Economia e delle Finanze, Dipartimento per le politiche fiscali.

Uguaglianza: i servizi sono rivolti indistintamente a tutti i Comuni

Il nostro impegno

Il nostro impegno è favorire e supportare funzionari, dirigenti e amministratori dei Comuni italiani che si occupano di economia e finanza locale nello svolgimento più efficace dei loro compiti, senza distinzione di ambito territoriale o dimensionale.

Non si fanno distinzioni

IFEL si rivolge a tutti i Comuni nazionali senza distinzione di dimensione, collocazione territoriale o orientamento politico, anche se costituiti in Unioni o in altre forme aggregate. Offre prioritariamente i propri servizi ai referenti della finanza locale, ma accoglie e valuta anche le richieste di altri operatori comunali interessati ai temi proposti.

Garantisce pari trattamento a tutti attraverso servizi aperti e gratuiti. IFEL analizza ed elabora i dati di tutti i Comuni, agisce a vantaggio del sistema dei Comuni e collabora, a questo fine, con associazioni, Ministeri e altri soggetti territoriali e nazionali.

Imparzialità: l'impegno a vantaggio di tutti i Comuni e dei cittadini/contribuenti

Il nostro impegno

Il nostro impegno è essere al fianco dei Comuni nella rappresentazione delle istanze che possono contribuire a definire politiche pubbliche nazionali con ricadute positive sui territori, con un'attenzione specifica al benessere dei cittadini/contribuenti.

La partecipazione ai tavoli nazionali e ai progetti sperimentali

Attraverso un attento studio della situazione dei Comuni, un'intensa attività relazionale con gli stessi e con la loro principale rappresentanza (ANCI) e grazie a un'accurata raccolta e analisi di dati, IFEL è in grado di portare ai tavoli nazionali proposte utili ai Comuni in tema di finanza ed economia locale. Ciò avviene attraverso incontri, sessioni tecniche, tavoli di lavoro e progetti sperimentali seguiti da IFEL insieme ad altri partner istituzionali.

Chiarezza e trasparenza: la comunicazione e la scelta dei fornitori

Il nostro impegno

Il nostro impegno è presentare con chiarezza e in modo trasparente come si sviluppano, nel tempo, le attività realizzate e i servizi offerti. Sul fronte della trasparenza, il nostro impegno è scegliere fornitori, esperti e consulenti secondo procedure definite e attraverso la creazione di un elenco fornitori e di un albo delle persone fisiche.

Il sito e l'area dedicata alla trasparenza

Una grande attenzione è dedicata al sito internet che, sempre di più, è il luogo della rappresentazione di ciò che IFEL è e produce. A questo fine è stato selezionato personale competente ed è in corso un percorso di apprendimento per altro personale da dedicare quotidianamente alla redazione.

Per dimostrare l'impegno di IFEL sulla trasparenza, all'interno del sito è stata creata una sezione dedicata. Ogni fornitore interessato a collaborare con IFEL può inserire le proprie specifiche all'interno di una maschera disponibile nella sezione "Albi ed elenchi". Allo stesso modo, i professionisti che intendono prestare consulenza compilano la maschera che compone l'Albo delle persone fisiche. Infine, chi voglia presentare una candidatura per lavorare all'IFEL può trovare una maschera ad hoc nella quale è possibile allegare anche il curriculum vitae.

La Fondazione è attiva inoltre sui temi della trasparenza amministrativa, della prevenzione della corruzione e della promozione di politiche rivolte alla partecipazione delle comunità territoriali nella vita amministrativa dei Comuni. A questo fine organizza annualmente la Giornata della Trasparenza e il seminario Tras.Par.I., dedicato all'approfondimento dei temi riguardanti trasparenza, partecipazione e inclusione insieme con stakeholder, società civile, mondo accademico e istituzionale. I lavori, gli output e gli atti sono pubblicati in formato aperto e liberamente scaricabili.

Continuità e regolarità del servizio: un impegno quotidiano

Il nostro impegno

Il nostro impegno è essere a disposizione dei Comuni e degli altri utenti nel corso dell'intera giornata lavorativa.

Sito, e-mail e telefono sempre a disposizione

In tutte le giornate lavorative, dalle 9 alle 19 è operativo il centralino e dalle 9 alle 17 sono disponibili i referenti responsabili per materia, che possono offrire supporto ai Comuni. All'interno del sito sono indicati i contatti diretti, oltre a quelli generali, per specifiche esigenze informative.

Partecipazione dell'utenza: una costante per la programmazione delle attività

Il nostro impegno

Il nostro impegno è dare voce all'utenza, soprattutto nella rappresentazione dei fabbisogni relativi ai percorsi formativi e nelle istanze relative ai cambiamenti e alle innovazioni necessari per svolgere al meglio le attività legate alla finanza locale.

L'analisi dei fabbisogni e l'ascolto delle istanze

Per la definizione delle priorità della formazione, con riguardo sia ai contenuti sia ai metodi, viene realizzata annualmente una ricerca finalizzata all'analisi dei fabbisogni; a tal fine vengono coinvolti direttamente gli operatori della finanza locale.

Attraverso questionari strutturati e distribuiti su tutto il territorio nazionale, con la collaborazione degli altri attori che organizzano la formazione, ogni anno viene rappresentato un quadro significativo dei fabbisogni espressi dai Comuni medi, piccoli e grandi, nonché dalle diverse figure tecniche (funzionari e dirigenti) e politiche.

Efficacia ed efficienza

Il nostro impegno

Il nostro impegno è realizzare servizi efficaci per i nostri utenti. Contestualmente, ci impegniamo a gestire le nostre risorse, che sono risorse pubbliche, secondo una logica di contenimento dei costi che non pregiudichi la qualità dei risultati.

L'introduzione e l'uso più efficace delle tecnologie sono tra i nostri impegni.

La valutazione delle attività e la razionalizzazione dei costi

Per svolgere un'attività sempre più efficace negli obiettivi ed efficiente nella gestione, utilizziamo strumenti di verifica dei servizi, come i questionari di valutazione del gradimento dei percorsi formativi, che vengono consegnati a ogni partecipante al termine di ogni sessione formativa.

Alcune attività vengono riprogrammate con l'intento di essere più incisive e meno costose: è il caso, per esempio, dei moduli formativi online, che hanno maggiore capillarità, consentono a molte più persone la visualizzazione, anche successiva grazie alla registrazione, e favoriscono la razionalizzazione dei costi organizzativi.

Anche ai fini della raccolta dei dati, della loro analisi e della loro fruizione, siamo sempre più orientati all'uso efficace delle tecnologie.