



COMUNE DI COLLESANO

Provincia Regionale di Palermo
Via Vittorio Emanuele n° 2 – CAP 90016

Tel: 0921661104/0921661158/0921664676/0921664677- Fax: 0921661205 - C.F.: 82000150829-P.IVA: 02790570820

LA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

Regolazione della Qualità Contrattuale del Servizio Tributi - Tari

1. LA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI: INFORMAZIONI GENERALI

1.1 Premessa

1.2 La carta della qualità dei servizi

1.3 Principi Fondamentali

1.4 Periodo di validità

1.5 Dove trovare la carta della qualità dei servizi

1.6 Gli obiettivi dell'Ufficio Tributi Tari

2. L'UFFICIO TARI E I SERVIZI EROGATI

2.1 Unità Organizzativa Responsabile

2.2 I Tributi Locali - TARI

2.3 I Servizi Erogati

3. GLI STANDARD DI QUALITÀ E GLI IMPEGNI GARANTITI

3.1 Gli standard qualità

3.2 Gli impegni garantiti

4. LA TUTELA E LA PARTECIPAZIONE DEL CONTRIBUENTE

4.1 Gli istituti a tutela del contribuente

4.2 La verifica del rispetto degli standard di qualità

4.3 L'aggiornamento degli standard

4.4 Come effettuare reclami, proposte e suggerimenti

4.5 La valutazione periodica dei servizi

4.6 La tutela della privacy

1. LA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI: INFORMAZIONI GENERALI

1.1 Premessa

La carta della qualità dei servizi è uno strumento per fornire ai cittadini un'informazione completa sul tributo Tari che i contribuenti versano per coprire i costi dei servizi di raccolta, trasporto e smaltimento dei rifiuti.

Si tratta di un patto tra Amministrazione e cittadini, che tiene fede ai principi e alle finalità dell'azione amministrativa, ovvero garantire l'equità fiscale, snellire le procedure e contribuire a trasmettere ai cittadini – famiglie, imprese, enti - la consapevolezza sulle modalità, le tempistiche e soprattutto l'applicazione del tributo.

La carta dei servizi infatti è stata elaborata dall'Ufficio Tari del Comune allo scopo di garantire ai contribuenti la massima trasparenza su ogni aspetto del tributo, oltre alle indispensabili informazioni tecniche.

Il documento è quindi un'opportunità per instaurare un rapporto di collaborazione tra cittadini e Comune indispensabile per migliorare i servizi e renderli sempre più rispondenti alle esigenze della popolazione.

Nello stesso tempo la carta dei servizi oltre a riconoscere i diritti e valorizzarne l'esercizio, chiede in cambio l'impegno del cittadino al rispetto dei propri doveri civici osservando le norme contenute nella regolazione dell'Ente in tema di raccolta differenziata e igiene urbana nel territorio cittadino.

1.2 La Carta della Qualità dei Servizi

La Carta della qualità dei Servizi è un documento predisposto dall' Ufficio Tari Comune di Collesano e intende guidare il contribuente informandolo sui servizi del servizio tributi.

La Carta dei Servizi è uno strumento fondamentale per avvicinare il cittadino alla scoperta di quelle che sono le attività del Comune e, in modo particolare, per conoscere gli strumenti che lo stesso può utilizzare per ricevere informazioni e/o servizi.

Lo scopo della Carta è fissare principi per l'erogazione del servizio, stabilire standard generali riferibili alla qualità complessiva delle prestazioni e standard specifici che indicano prestazioni direttamente controllabili dal cittadino.

Per sua stessa natura la Carta è caratterizzata da un linguaggio di facile accesso e comprensibilità e nella stessa trovano spazio sia le indicazioni necessarie al cittadino che l'individuazione di quelli che sono gli standard di qualità con cui deve essere erogato il servizio.

La Carta intende guidare il contribuente informandolo sui servizi messi a disposizione e fornendo gli elementi necessari per verificare in che misura vengono rispettati gli impegni che l'Amministrazione si assume nei suoi confronti, garantendo i livelli di qualità dichiarati negli standard per rispondere sempre meglio alle aspettative dei contribuenti e perseguire il continuo miglioramento e qualità complessiva dei servizi resi.

La Carta è ispirata alla Legge 27 luglio 2000, n. 212 "Statuto dei diritti del contribuente" e al Decreto Legislativo n. 33/2013 in materia di amministrazione trasparente;

1.3 Principi Fondamentali della Carta

Il Servizio Tributi Tari del Comune di Collesano garantisce a tutti i cittadini i seguenti diritti ritenendo che la reciproca collaborazione potrà garantire il miglioramento continuo del livello del servizio e la soddisfazione dei bisogni del cittadino.

Con la Carta della qualità dei servizi, il Comune si impegna a rispettare i seguenti principi fondamentali:

Legalità

L'erogazione dei servizi e il generale funzionamento dell'Amministrazione comunale s'ispirano al principio di legalità, nel rispetto delle norme, delle leggi e dei regolamenti applicabili.

Eguaglianza ed Imparzialità

L'Ufficio garantisce a tutti gli utenti un trattamento imparziale secondo i criteri dell'obiettività e dell'equità; nessuna differenza nell'erogazione del servizio e il loro accesso può essere compiuta per motivi di genere, etnia, religione, condizione sociale ed opinioni politiche;

L'eguaglianza garantisce la parità di trattamento, escludendo ogni forma di discriminazione ingiustificata. Non va, in ogni caso, intesa come uniformità delle prestazioni (uguaglianza formale), che possono invece variare in funzione delle specifiche situazioni personali e sociali (uguaglianza sostanziale).

Chiarezza e Trasparenza

L'utente ha diritto di conoscere le attività svolte dall'ufficio riguardo alle richieste presentate e le procedure collegate alle stesse, i nomi dei responsabili dei procedimenti ed i relativi tempi di esecuzione;

Il Comune assicura il proprio impegno per garantire l'esposizione corretta delle informazioni necessarie e la disponibilità dell'Ufficio ai fini del buon esito della pratica in fase di trattazione, ponendo anche la massima attenzione alla semplicità e alla chiarezza del linguaggio utilizzato. Tutti i rapporti con gli utenti sono improntati alla cortesia, alla disponibilità all'ascolto, al rispetto e all'educazione reciproci.

Partecipazione

La partecipazione dell'utente alla prestazione del servizio deve essere garantita, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione dei servizi sia per favorire la collaborazione nei confronti dell'ufficio; l'utente ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano e che sono in possesso degli uffici;

Per migliorare la prestazione dei servizi pubblici e la partecipazione attiva dei cittadini, questi possono produrre documenti, osservazioni o formulare suggerimenti, nonché presentare reclami per eventuali disservizi rilevati nell'erogazione dei servizi stessi; l'ufficio dà riscontro all'utente circa le segnalazioni e le proposte formulate;

Efficacia Ed Efficienza

Il personale dell'ufficio è costantemente aggiornato per fornire risposte precise e puntuali alle richieste dell'utenza nell'ottica del continuo miglioramento dei servizi erogati, compatibilmente con le risorse disponibili.

Informazione

l'informazione costituisce il presupposto imprescindibile per una partecipazione piena e consapevole da parte dei cittadini alle modalità di erogazione del servizio.

In tal senso si considera l'informazione, tempestiva ed efficace, fondamentale per la qualità del servizio erogato e dei rapporti con gli utenti.

Semplificazione delle procedure

L'Ufficio assume iniziative volte a garantire che la modulistica sia messa a disposizione del contribuente in tempi utili per gli adempimenti e cura che le comunicazioni ed istruzioni siano comprensibili.

Per quanto concerne i procedimenti disciplinati autonomamente, l'ufficio prevede che il contribuente possa adempiere ai propri obblighi nelle forme più rapide, agevoli e meno onerose, soprattutto mediante il ricorso sempre maggiore all'informatizzazione dei sistemi di accesso ai servizi.

In aggiunta ai suddetti principi il Comune di Collesano assicura che la gestione delle attività e dei processi in atto nel Settore Tributi tari viene svolta nell'osservanza delle norme di sicurezza per gli utenti ed i lavoratori e si impegna a porre in essere ogni accorgimento affinché l'impatto con l'ambiente venga ridotto al minimo (impiego di attrezzature non inquinanti, utilizzo sempre maggiore di sistemi comunicativi non cartacei, raccolta differenziata dei rifiuti, consumo consapevole e responsabile).

1.4 Periodo di Validità

La Carta della qualità dei servizio del Tributo tari ha validità temporale pari a quella degli accordi convenzionali Essa potrà essere aggiornata in relazione a modifiche normative e contrattuali, a nuove esigenze manifestate dall' Ente , dal Gestore e dall'Utenza.

1.5 Dove trovare la Carta della Qualità dei Servizi

La Carta della qualità del servizio Tari è disponibile presso l'Uffici del Servizio Finanziario/Tributi/Tari ed è scaricabile dal sito del Comune di Collesano alla sezione dedicata ai tributi comunali e nella sezione Amministrazione Trasparente > Servizi erogati > Carta dei Servizi e standard di qualità.

1.6 Gli Obiettivi del Settore Tributi

Di seguito gli obiettivi che il Settore Tributi si pone:

OBIETTIVI	COME VENGO NO RAGGIUNTI
L'acquisizione delle risorse necessarie al funzionamento dell'Ente e all'erogazione dei servizi, salvaguardando le situazioni di disagio economico-sociale	Diversificazione del carico tributario Tari : nella determinazione delle aliquote e delle tariffe dei tributi vengono agevolate le fasce deboli (ad es.: soggetti che svolgono attività di utilità sociale, famiglie numerose o con basso reddito)
L'equa ripartizione della tassazione secondo il principio della capacità contributiva	Campagna antievasione: l'ufficio Tributi effettua regolarmente controlli incrociati, di vario genere (massivi o mirati), al fine di ridurre sensibilmente l'evasione. In tal modo viene garantito il principio secondo il quale "pagare tutti per pagare meno" nel rispetto del dettato costituzionale
La semplificazione e la comunicazione degli adempimenti posti a carico dei cittadini	Gli adempimenti fiscali devono essere semplici: i cittadini possono reperire in Internet la modulistica necessaria per l'assolvimento degli adempimenti previsti dalla legge. Inoltre con lo sportello elettronico, previa registrazione, è possibile eseguire tutte le principali operazioni sui tributi comunali (iscrizioni, cancellazioni, rettifiche, visualizzazione propria posizione debitoria, stampa modulistica necessaria per il pagamento)
La tempestività della risposta	Il personale dell'ufficio garantisce in tempi rapidi la risposta ai dubbi sull'applicabilità dei tributi presso l'ufficio tributi, telefonicamente e mediante la posta elettronica
La trasparenza dell'azione e partecipazione dei cittadini al fine di migliorare il rapporto e la comunicazione con l'utenza	La modulistica dell'ufficio Tributi è resa pubblica mediante il sito internet. La partecipazione dei cittadini è garantita dai rapporti improntati ai principi di collaborazione e di correttezza, instaurati con i contribuenti, al fine di dissipare il velo di diffidenza che talvolta avvolge i rapporti con il fisco e prevenire così l'insorgenza di controversie. Al contribuente cui siano state rivolte contestazioni viene garantito il pieno ascolto delle proprie ragioni e vengono forniti tutti i chiarimenti di tipo normativo e documentale a supporto dell'operato dell'ufficio

2. IL SETTORE TRIBUTI – UFFICIO TARI E I SERVIZI EROGATI

L'Ufficio Tari si occupa della gestione dei tributi Tari di competenza del Comune di Collesano e cura i rapporti con i cittadini ed i contribuenti, nel rispetto dei principi stabiliti dalla legge 27 luglio 2000, n. 212 nota come "Statuto dei diritti del contribuente".

2.1 Unità Organizzativa Responsabile

Modalità di accesso	Indirizzo di riferimento Numero di telefono	Orari
SETTORE TRIBUTI Ufficio TARI	Palazzo Municipale – Area Tributi - Tari	Dal lunedì al venerdì: 08:30 – 12:30
Numero telefonico	0921661104 interni 155-154-	Dal lunedì al venerdì:

		08:30 – 12:30
Funzionario TARI	Responsabile	Delia Manganello
FAX		0921661205
POSTA		Corso Vittorio Emanuele ,2 90016 Collesano
E-mail/ PEC		delia.manganello@area.comune.collesano.pa.it mariaconcetta.danna@comune.collesano.pa.it protocollo.comunecollesano@pec.it
SITO INTERNET		www.comune.collesano.it

Dal sito istituzionale dell'Ente Comune di Collesano è possibile accedere al Servizio Tributi Tari e visionare i regolamenti di competenza e acquisire informazioni utili al tributo e per scaricare la modulistica necessaria ad assolvere correttamente gli adempimenti previsti dalle norme regolamentari; sullo stesso sito sono riportati i nominativi e i recapiti del personale addetto.

Per informazioni sul servizio di raccolta, trasporto e smaltimento rifiuti (compresi il ritiro presso il proprio domicilio di quelli ingombranti) e per conoscere gli orari di apertura dell'isola ecologica e le modalità di consegna dei rifiuti presso la stessa: - Ufficio Aro : Corso Vittorio Emanuele 0921661104 interno 141 – EMAIL giuseppe.sceusi@comune.collesano.pa.it

L'organigramma del Settore Tributi Ufficio Tari è il seguente:

Delia Manganello

Maria Concetta D'Anna

Presso l'Ufficio Tributi – Tari il personale di contatto possiede le competenze e l'esperienza necessaria per fornire risposte efficaci ed assicurare che il rapporto con l'utente sia sempre improntato al rispetto ed alla cortesia. Gli operatori a contatto col pubblico .

2.2 I Tributi Locali

L'Ufficio Tributi Tari provvede alla gestione del tributo con professionalità e competenza, al fine di agevolare il contribuente all'assolvimento degli adempimenti posti a suo carico.

Il tributo gestito, direttamente o in concessione/appalto ad altri soggetti, è il seguente:

TASSA SUI RIFIUTI (TARI)

In sostituzione della TARES, dall'1.1.2014 è entrata in vigore la Tassa sui Rifiuti (TARI), istituita dalla L.147 del 27/12/2013 (Legge di stabilità 2014). Il presupposto impositivo è il possesso o la detenzione a qualsiasi titolo di locali o aree scoperte, a qualsiasi uso adibiti, suscettibili di produrre rifiuti urbani. Per l'applicazione della TARI si considerano le superfici dichiarate o accertate ai fini dei precedenti prelievi sui rifiuti, includendo come parametro anche il numero dei componenti del nucleo familiare. Il Comune, nei limiti previsti dalla legge, definisce con propri provvedimenti le norme per l'applicazione del tributo nonché le relative tariffe. Il tributo è gestito dal Settore Tributi – Ufficio TARI .

Anche quando la gestione è affidata a terzi, la titolarità del tributo rimane comunque al Comune che esercita il suo controllo nei confronti del soggetto esterno incaricato. A quest'ultimo è richiesto di rendicontare periodicamente sull'attività svolta. Il Comune, nei limiti previsti dalla legge, definisce con propri provvedimenti le norme per l'applicazione dei tributi nonché le relative tariffe ed aliquote.

L'Ufficio Tari collabora, altresì, con l'Agenzia delle Entrate, all'attività di accertamento dei tributi erariali. Tale funzione, obbligatoria per legge, viene svolta in sinergia con gli altri settori comunali. Tale attività è condotta allo scopo di far emergere situazioni di evasione delle imposte erariali trasmettendo all'Agenzia delle Entrate ogni elemento utile al recupero tributario, perseguendo il fine ultimo dell'equità e della giustizia fiscale. A favore del Comune viene riconosciuto l'intero ammontare accertato e recuperato.

2.3 I SERVIZI EROGATI

L'attività svolta dal Settore Tributi Ufficio Tari è finalizzata all'acquisizione delle risorse di cui il Comune necessita per il parziale finanziamento delle proprie spese dirette all'erogazione dei servizi alla collettività. Parallelamente a questa azione istituzionale e nell'intento di agevolare il contribuente nell'assolvimento degli obblighi a suo carico, gli uffici svolgono, altresì, un'attività di informazione a favore dello stesso al fine di rendere meno gravosi gli adempimenti previsti dalle norme in materia.

Inoltre, sempre nell'interesse del contribuente, assicurano che il prelievo tributario sia commisurato all'effettiva capacità contributiva garantendo, anche in mancanza di una specifica richiesta, l'emissione di atti di annullamento, sgravio e rimborso correttivi di atti impositivi o di versamenti eccedenti il dovuto.

I servizi sono erogati con le medesime modalità a prescindere dalla tipologia di utenza che vi si rivolge. Gli operatori forniscono risposte chiare, complete e precise utilizzando un linguaggio comprensibile alla totalità degli utenti ivi compresi quelli non abituati a trattare problematiche fiscali ed amministrative in genere.

L'accesso ai servizi non comporta alcuna spesa per l'utente.

Sul sito internet del Comune di Collesano sono disponibili le norme e gli strumenti necessari per il calcolo ed il pagamento della tari, il calcolo del ravvedimento operoso, nonché la modulistica per la presentazione di dichiarazioni, richieste di rimborso e di agevolazioni.

Riassumendo sono molteplici le competenze dell'Ufficio Tari del Comune di Collesano; infatti il servizio è investito di una serie di attribuzioni e compiti istituzionali di notevole estensione e di fondamentale importanza per la collettività.

Segue un quadro d'insieme dei principali campi di intervento dei servizi erogati.

Si evidenzia, a tale proposito, che in molti casi la gestione dei tributi comunali coinvolge anche settori del Comune diversi dal Settore Tributi oppure uffici non appartenenti al Comune di Collesano:

SERVIZIO	DESCRIZIONE
ATTIVITA' DI SUPPORTO INFORMATIVO AGLI UTENTI	Informazioni verbali, telefoniche o scritte su leggi, regolamenti e delibere in materia di tassazione locale Predisposizione e aggiornamento periodico di brochure/vademecum sulle procedure e sulle aliquote di pagamento
ATTIVITA' PERSONALIZZATA DI ASSISTENZA ALLA COMPILAZIONE DELLA MODULISTICA	Aiuto nella compilazione e controllo delle denunce/modelli Aiuto nel calcolo del dovuto in caso di ravvedimento operoso per tardivo versamento o tardiva presentazione di denuncia Assistenza nella compilazione della domanda di rimborso del tributo versato non dovuto
APPUNTAMENTI CON I CITTADINI E CON LE ASSOCIAZIONI PER ESAME PRATICHE	Consulenza programmata su richiesta del cittadino e delle associazioni di categoria
ATTIVITA' DI CONTROLLO	Controllo e verifica delle dichiarazioni e dei versamenti Controllo evasioni ed elusioni fiscali Emissione avvisi di accertamento
ACCERTAMENTO CON ADESIONE	Definizione di controversie nella fase del precontenzioso in contraddittorio con il contribuente.

3. GLI STANDARD DI QUALITA' E GLI IMPEGNI GARANTITI

3.1 Gli standard di Qualità

Per garantire una buona erogazione di servizi, l'Ufficio Tributi Ufficio TARI ha individuato alcuni "standard" per permettere ai cittadini di verificare la qualità delle prestazioni offerte dal Comune.

Per "standard" si intendono gli indicatori che misurano le attività svolte dall'ufficio, che vengono presi come riferimento al fine di garantire il mantenimento dei livelli di qualità promessi alla cittadinanza.

SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLO STANDARD - TERMINE DI LEGGE	TERMINE DI IMPEGNO
INFORMAZIONI/ RISPOSTE SCRITTE SUL TRIBUTO TARI IN GENERALE, SULLA MODULISTICA DA UTILIZZARE, SULLE TARIFFE E ALIQUOTE DA APPLICARE, SUI REQUISITI NECESSARI PER OTTENERE AGEVOLAZIONI, SULLA NATURA E MISURA DELLE SANZIONI IN CASO DI VIOLAZIONI COMMESSE	Tempo che intercorre tra il ricevimento della richiesta (protocollo in entrata) e spedizione (protocollo in uscita) Tempo di attesa allo sportello	In tempo reale nel caso di richiesta effettuata telefonicamente o direttamente allo sportello; entro 10 giorni lavorativi se presentata per

(a seguito di richieste scritte, consegnate a mano o inviate via mail)		posta, posta elettronica o fax
RICEZIONE DI DENUNCE, DICHIARAZIONI, RICHIESTE, COMUNICAZIONI, RICORSI	Tempo di attesa allo sportello	IN TEMPO REALE
INFORMAZIONI SULLA PROPRIA POSIZIONE DEBITORIA E RICHIESTA DI EVENTUALE RATEIZZAZIONE	Tempo che intercorre tra il ricevimento della richiesta (protocollo in entrata) e spedizione (protocollo in uscita)	Entro 10 giorni lavorativi nel caso di richiesta effettuata telefonicamente o direttamente allo sportello; entro 15 giorni lavorativi se presentata per posta, posta elettronica o fax
VERIFICA DELLA PROPRIA SITUAZIONE DEBITORIA, RETTIFICA DIFFORMITA', INSERIMENTO VARIAZIONI, RIDUZIONI E AGEVOLAZIONI	Tempo che intercorre tra il ricevimento della richiesta (protocollo in entrata) e spedizione (protocollo in uscita)	10 GIORNI
ASSISTENZA SUGLI STRUMENTI DI PREVENZIONE DEL CONTENZIOSO TRIBUTARIO - RAVVEDIMENTO OPEROSO, ACCERTAMENTO CON ADESIONE, RECLAMO E MEDIAZIONE, CONCILIAZIONE GIUDIZIALE	Tempo intercorrente tra la richiesta e la consegna del modello compilato Entro 120 giorni dalla richiesta (da presentare entro 60 giorni dalla notifica dell'avviso)	5 GIORNI Entro 30 giorni dalla richiesta (da presentare entro 60 giorni dalla notifica dell'avviso)
RISPOSTE A RICHIESTE DI RIMBORSO	Tempo intercorrente tra presentazione della domanda (complete di tutta la documentazione prevista) e la liquidazione del rimborso Entro 180 giorni dalla richiesta (da presentare entro 5 anni dal giorno del pagamento o da quello in cui è stato accertato il diritto alla restituzione)	ENTRO 90 GIORNI
EMISSIONE AVVISI DI PAGAMENTO	Rispetto calendario di distribuzione avvisi di pagamento come da regolamento o delibera consiglio comunale	Invio dell'avviso almeno 20 giorni prima della scadenza della prima rata
PIANIFICAZIONE APPUNTAMENTI	Tempo intercorrente tra la richiesta e l'incontro	ENTRO 15 GIORNI
RISPOSTA ALLA RICHIESTA DI ACCERTAMENTO CON ADESIONE	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta e la data di spedizione dell'invito a comparire	20 GIORNI
RISPOSTA A RECLAMO PRESENTATO IN FORMA SCRITTA		Entro 30 giorni dalla presentazione

Il personale Ufficio TARI si impegna a garantire la correttezza, la completezza e la chiarezza delle

informazioni fornite allo sportello, telefonicamente e sul sito Internet; le medesime caratteristiche sono garantite anche nella modulistica distribuita presso gli uffici stessi e disponibile sul sito.

Gli addetti operano con la massima cortesia e disponibilità all'ascolto degli utenti con l'impegno di agevolare questi ultimi nell'adempimento degli obblighi tributari e nell'esercizio dei diritti loro riconosciuti dalla legge o dai regolamenti.

L'orario di apertura al pubblico degli uffici è articolato in modo da consentire la più ampia soddisfazione possibile delle esigenze dell'utenza instaurando un rapporto di collaborazione che tenga conto del fattore "tempo", inteso come "tempo a disposizione" del cittadino per usufruire dei servizi disponibili.

Per garantire che i servizi descritti nella presente Carta vengano erogati in modo ottimale sono state individuate dei **servizi** a cui sono stati associati degli indicatori (standard di qualità) che esprimono il termine massimo in cui l'ufficio si impegna a concludere il procedimento nel presupposto che l'istanza sia stata presentata completa. Per alcune prestazioni è stato indicato anche il termine eventualmente previsto dalla legge.

Qualora l'utente invii la documentazione incompleta o inesatta, rallentando in tal modo il procedimento, l'ufficio si impegna ad informarlo sullo stato della pratica al fine di trovare una rapida soluzione. A questo proposito, il responsabile del procedimento si impegna, in casi di particolare complessità, a convocare l'utente, anche telefonicamente, per una più rapida risoluzione dei problemi riscontrati.

Gli standard di qualità proposti nei relativi valori previsti potranno essere aggiornati e migliorati progressivamente negli anni successivi, anche in conseguenza delle variazioni normative in materia e le eventuali modifiche saranno comunicate nelle schede integrative periodiche.

Questionario soddisfazione utenti: al fine di verificare il livello di soddisfazione degli utenti, agli stessi è richiesto, dopo l'erogazione del servizio, di esprimere un giudizio sulla qualità del servizio ricevuto. (allegato alla presente carta)

Il questionario prevede un livello rapido di risposta: Molto soddisfacente – Soddisfacente – Abbastanza soddisfacente – Per nulla soddisfacente, che consente di esprimere un giudizio più dettagliato sul servizio rilevato e sulla professionalità degli operatori.

I risultati del questionario sono valutati al fine del continuo miglioramento dei servizi offerti.

Gli **utenti** possono verificare se i servizi offerti dagli uffici rispettano la qualità promessa.

Nel caso in cui lo standard garantito non venga rispettato, gli utenti possono presentare reclamo con le modalità indicate al successivo capitolo.

La tabella che segue individua i servizi-tipo erogati dall'ufficio con i relativi standard di legge – ove previsti - e di impegno.

Per il calcolo dei tempi di erogazione dei servizi nei limiti degli standard assunti dalla presente Carta, non si terrà naturalmente conto di tutti gli eventi esterni ed indipendenti dalla volontà e dalle capacità gestionali che di fatto tuttavia impediscono e condizionano l'attività del Comune.

I casi ai quali si fa riferimento con il presente punto sono ad es:

- eventi di carattere eccezionale esterni all'attività del Comune e da questa non dipendenti
- afflussi eccezionali di Utenza agli sportelli indipendenti dalla volontà della Comune;

Qualora non sia possibile, da parte del Comune, rilevare oggettivamente il sorgere, la durata e l'effetto di tali eventi impeditivi, e quindi il tempo da sottrarre a quello occorso per l'erogazione del servizio, non potrà essere accertato il non corretto adempimento da parte del Comune e quindi non potrà essere dato corso all'applicazione delle penali.

3.2 Gli Impegni Garantiti

Di seguito si riportano gli impegni che l'ufficio Tributi Tari intende garantire nei confronti dell'utente.

IMPEGNO 1: AGGIORNAMENTO DEL MATERIALE INFORMATIVO	L'Ufficio Tributi Tari si impegna ad aggiornare periodicamente il materiale informativo e predisporre lo stesso in tempi utili per il cittadino
IMPEGNO 2: PROFESSIONALITA' E COMPETENZA DEL PERSONALE	Il personale dell'Ufficio Tributi Tari è costantemente aggiornato e preparato sulle novità più importanti in materia di tributi locali e partecipa a corsi di aggiornamento periodici. Resta a disposizione del cittadino con professionalità e competenza, per qualsiasi richiesta di informazioni
IMPEGNO 3: POSSIBILITA' DI SCEGLIERE TRA DIVERSE MODALITA' DI PAGAMENTO	Il Comune di Collesano si impegna affinché possa essere fornita agli utenti la possibilità di usufruire di servizi on line, con accesso riservato sul sito web del Comune (ad esempio: pagamenti e compilazione modelli) con particolare riferimento al servizio PAGO PA usufruibile attraverso il collegamento telematico tramite il Sistema Metropolitan Pagamenti Telematici - SIMPATEL
IMPEGNO 4: MIGLIORAMENTO CONDIZIONI DI RICEVIMENTO	Il Comune di Collesano si pone l'obiettivo del miglioramento continuo dei luoghi di ricevimento al pubblico: rispetto della privacy, del comfort e della sicurezza
IMPEGNO 5: FLESSIBILITA' DELL'ORARIO DI SERVIZIO	L'ufficio Tributi Ufficio Tari garantisce la flessibilità alle esigenze dell'utenza, attraverso orari di apertura in fasce pomeridiane ed appuntamenti anche al fuori dell'apertura ordinaria del servizio. Inoltre, si propone di razionalizzare i tempi di ricevimento al pubblico in funzione delle esigenze dell'utenza
IMPEGNO 6: PUNTO DI RACCOLTA SUGGERIMENTI	Il Comune di Collesano si propone l'istituzione di un punto d'ascolto e di raccolta di suggerimenti e di reclami degli utenti dell'Ufficio Tributi Tari

4. LA TUTELA E LA PARTECIPAZIONE DEL CONTRIBUENTE

4.1 Gli Istituti a Tutela del Contribuente

La legge mette a disposizione del contribuente diversi istituti mediante i quali è possibile sanare i propri errori oppure difendersi dagli atti ritenuti illegittimi.

I principali sono:

Ravvedimento Operoso

Il contribuente che, entro la scadenza fissata, abbia omesso, tutto o in parte, il pagamento di un tributo, o non abbia correttamente adempiuto alla presentazione della dichiarazione, può avvalersi del ravvedimento operoso, a condizione che l'ufficio non abbia ancora contestato la violazione. In tal modo, entro i termini

previsti dalla legge, e, comunque, entro l'anno, il contribuente potrà sanare spontaneamente la propria posizione versando il tributo maggiorato di sanzioni ridotte e di interessi legali calcolati sui giorni di ritardo. Per il conteggio delle somme da versare ci si può rivolgere agli uffici del Settore Tributi, agli altri uffici che gestiscono il tributo, al proprio consulente di fiducia o ad un centro di assistenza fiscale autorizzato.

Autotutela

L'autotutela consiste nel potere dell'Amministrazione Pubblica di correggere o annullare i propri atti che in sede di riesame siano riconosciuti illegittimi o infondati.

La correzione può avvenire a seguito di istanza presentata dal contribuente al Dirigente del Settore Tributi o essere conseguente ad una iniziativa propria dell'ufficio.

La presentazione dell'istanza di autotutela non sospende il termine per la presentazione del ricorso.

L'autotutela può essere esercitata anche se è pendente un giudizio, o se l'atto è divenuto ormai definitivo perché sono decaduti i termini per ricorrere e anche se è stato presentato ricorso ma questo è stato respinto, con sentenza passata in giudicato, per motivi di ordine formale. Tale potere non è invece ammesso quando il ricorso è stato respinto per motivi riguardanti il merito della controversia e la sentenza sia divenuta definitiva.

Interpello

Ciascun contribuente, qualora ricorrano condizioni di obiettiva incertezza sulla corretta interpretazione di una disposizione normativa riguardante tributi comunali e sulla corretta qualificazione di una fattispecie impositiva alla luce delle disposizioni tributarie applicabili alle medesime, può inoltrare al Settore Tributi del Comune istanza di interpello. L'istanza d'interpello deve riguardare l'applicazione della disposizione tributaria a casi concreti e personali. L'istanza di interpello può essere presentata anche dai soggetti che in base a specifiche disposizioni di legge sono obbligati a porre in essere gli adempimenti tributari per conto del contribuente. Il contribuente dovrà presentare l'istanza di interpello prima di porre in essere il comportamento o di dare attuazione alla norma oggetto di interpello. La presentazione dell'istanza di interpello non ha effetto sulle scadenze previste dalle norme tributarie, né sulla decorrenza dei termini di decadenza e non comporta interruzione o sospensione dei termini di prescrizione.

Ricorso alle Commissioni Tributarie

Nei casi in cui il contribuente ritenga illegittima o infondata la pretesa dell'ufficio può avviare l'iter del processo tributario. Il processo tributario, disciplinato dal D. Lgs. n. 546/1992 e successive modificazioni, si articola in tre gradi di giudizio:

- 1° grado Commissione Tributaria Provinciale
- 2° grado Commissione Tributaria Regionale
- 3° grado Corte di Cassazione.

Gli atti che possono essere impugnati sono:

- Avvisi di accertamento e liquidazione;
- Ruolo e cartelle di pagamento;
- Provvedimenti che negano la spettanza di agevolazioni e/o rimborsi;
- Ogni altro atto che per legge sia autonomamente impugnabile davanti alle Commissioni Tributarie.

Per consentire al contribuente di poter esercitare i propri diritti in modo pieno ed efficace, tutti gli atti sopra indicati devono contenere l'indicazione del termine entro il quale il ricorso deve essere proposto, della Commissione Tributaria competente e delle relative forme da osservare.

Ricorso al Garante del Contribuente

Con l'art. 13 della legge n. 212/2000 (nota come Statuto dei Diritti del Contribuente) è stata istituita la figura del Garante del Contribuente che opera presso la Direzione Regionale dell'Agenzia delle Entrate. E' un organo collegiale che opera in piena autonomia ed è costituito da tre componenti scelti e nominati dal presidente della Commissione Tributaria Regionale appartenenti alle categorie dei magistrati, docenti

universitari, notai sia in attività che a riposo, dirigenti dell'amministrazione finanziaria ed ufficiali della Guardia di Finanza a riposo, avvocati, dottori commercialisti e ragionieri pensionati.

Il garante del contribuente ha il compito di verificare le irregolarità e le disfunzioni dell'amministrazione fiscale, compresi gli enti locali, segnalate dai cittadini.

In particolare:

- accerta la qualità dei servizi di assistenza ed informazione per il contribuente e l'agibilità dei locali aperti al pubblico;
- rivolge raccomandazioni ai dirigenti degli uffici ai fini della tutela del contribuente e della migliore organizzazione dei servizi;
- vigila sul corretto svolgimento delle verifiche fiscali;
- vigila sul rispetto delle norme dello Statuto da parte degli uffici e dei termini previsti per i rimborsi di imposta;
- attiva le procedure di autotutela nei confronti degli atti notificati ai contribuenti.

Il Garante del Contribuente della Regione Sicilia ha sede in Piazza Marina Salita Intendenza. 2 - 90133 Palermo- Tel.: 091588317 – 091 680 3420

Mail: dr.sicilia.garante@agenziaentrate.it

Se si ritengono corrette le contestazioni del Comune è possibile beneficiare di una riduzione sulle sanzioni o altre forme di agevolazione

Acquiescenza dell'accertamento

è possibile aderire all'accertamento per omessa o infedele dichiarazione, versando l'importo dovuto, entro i 60 giorni indicati nell'atto, beneficiando della riduzione della sanzione a 1/3.

Il beneficio della riduzione delle sanzioni è condizionato alla rinuncia alla presentazione del ricorso.

Accertamento con adesione

è un "accordo" tra contribuente e ufficio che può essere raggiunto (solo in alcuni casi previsti dalla normativa) sia prima dell'emissione di un avviso di accertamento che dopo, sempre che il contribuente non presenti ricorso davanti al giudice tributario.

Reclamo/mediazione

la presentazione del ricorso in Commissione Tributaria per gli atti di valore inferiore a € 50.000,00 produce automaticamente, oltre agli effetti tipici del ricorso, anche quelli di reclamo-mediazione.

La presentazione del ricorso-reclamo apre automaticamente una nuova fase amministrativa gestita dal Comune (procedimento di mediazione tributaria) che si può concludere con l'accoglimento del reclamo presentato o con una mediazione tra contribuente e Comune.

Conciliazione giudiziale

si applica a tutte le controversie tributarie anche se instaurate a seguito di rigetto del reclamo oppure di mancata conclusione dell'accordo di mediazione.

La conciliazione giudiziale si può perfezionare sia "in udienza" che con un accordo stragiudiziale.

4.2 La Verifica del Rispetto degli Standard Di Qualità

La Carta della qualità del Servizio Tari costituisce il riconoscimento da parte del Comune dei diritti del cittadino quale utente dell'Ufficio Tributi- Tari e, nello stesso momento, rappresenta il formale impegno ad una tutela ampia di questi diritti.

Per raggiungere tale obiettivo di garanzia nei confronti dei cittadini, è necessario che il Comune proceda ad un monitoraggio continuo delle prestazioni rese all'utente finalizzato alla verifica del rispetto degli *standard* di qualità. I risultati ottenuti sono pubblicati periodicamente sul sito internet. In questo modo si ottiene il risultato di perseguire la completa soddisfazione delle aspettative del cittadino e tendere al continuo miglioramento dei servizi erogati.

Analoghe garanzie sono richieste ai soggetti che, per conto del Comune, provvedono, anche limitatamente a singoli processi, alla gestione di tributi comunali. A tali soggetti è fatto obbligo di redigere e pubblicizzare una Carta della qualità dei servizi, in ottemperanza all'art. 2, comma 461 della Legge n. 244/2007, nella

quale siano previste forme di tutela e di partecipazione dell'utente non inferiori a quelle garantite dal Comune con la presente "Carta".

Periodicamente il responsabile del servizio effettua una ricognizione delle pratiche eseguite con particolare riferimento ai tempi impiegati per l'espletamento delle stesse.

Se viene riscontrato in modo rilevante il mancato rispetto degli standard di qualità dichiarati, si individuano le problematiche e le eventuali responsabilità personali che hanno generato la disfunzione rilevata.

Infine, anche gli addetti agli uffici possono contribuire in modo significativo al miglioramento del livello di servizio tramite segnalazioni e rilievi rivolti al Responsabile del Servizio.

Nel periodo di validità della Carta della qualità dei servizi viene condotta una rilevazione per misurare il grado di soddisfazione dell'utenza con riferimento ai servizi prestati dall'Ufficio Tari. La rilevazione di customer satisfaction viene effettuata mediante la somministrazione di questionari agli utenti.

4.3 L'Aggiornamento degli Standard

Come premesso, la Carta della qualità del Servizio Tari è un documento dinamico e, pertanto, è suscettibile di modificazioni sia per quanto riguarda la parte descrittiva dei servizi erogati che per gli standard.

Alla base di questi aggiornamenti vi sono i risultati dei processi di verifica descritti al punto precedente, i giudizi espressi dagli utenti coinvolti nelle indagini sulla customer satisfaction e le modifiche normative e organizzative attuate negli uffici interessati.

4.4 Come Effettuare Reclami, Proposte e Suggerimenti

L'Ufficio è a disposizione per ascoltare, accettare e registrare le eventuali segnalazioni o il mancato rispetto degli impegni fissati nella "Carta", secondo le indicazioni della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994.

Ogni utente può presentare al Responsabile dell'Ufficio Tari reclami relativamente all'erogazione del servizio, con particolare riferimento a quanto disposto dalla presente "Carta".

Il reclamo deve essere presentato, in forma scritta, mediante consegna diretta, per posta, via fax, per posta elettronica e contenere le generalità della persona che lo ha redatto, con indirizzo ed eventuale numero di telefono e la sua firma, con tutte le informazioni necessarie per individuare il problema e facilitare l'accertamento di quanto segnalato. L'utente può utilizzare il modello apposito reperibile sul sito/presso l'ufficio.

L'eventuale presentazione informale (verbale diretta o telefonica) sarà considerata in ogni caso, come una semplice segnalazione alla quale non verrà, tuttavia, data risposta scritta.

Oltre ai reclami, gli utenti possono presentare, con le medesime modalità, proposte di miglioramento dei servizi e suggerimenti in merito agli stessi.

In caso di presentazione formale, il Responsabile valuta il reclamo e risponde all'utente con la massima celerità e comunque entro trenta giorni dalla presentazione dello stesso.

Nel caso di particolari richieste che comportino una approfondita analisi, entro i predetti giorni sarà comunque inoltrata al cittadino una lettera nella quale si spiegano le ragioni della necessità di proroga per l'espletamento dell'intera pratica o si chiedono eventuali informazioni integrative.

Se il reclamo è riconosciuto fondato il responsabile adotta i provvedimenti opportuni per eliminare il disservizio segnalato

4.5 La Valutazione Periodica dei Servizi

Il Responsabile del Servizio Tari, con periodicità annuale, effettua le indagini per rilevare il punto di vista dei cittadini. I risultati delle indagini verranno pubblicizzati e resi noti alla cittadinanza e servono per impostare i piani di miglioramento del servizio.

Al responsabili del servizio verrà richiesta una relazione sull'andamento dell'ufficio. Tale relazione dovrà prioritariamente mettere in evidenza i fattori di criticità presenti e proporre soluzioni migliorative; dovrà, inoltre, dare conto dei risultati dell'attività relativamente agli indicatori di qualità con i relativi scostamenti dagli standard prestabiliti motivandone le cause.

Successivamente il Dirigente dell'Area convoca una riunione con il Responsabile del servizio nella quale vengono analizzate le relazioni stesse e, sulla base dei risultati emersi dalle eventuali indagini sulla customer satisfaction, del contenuto dei reclami e dei suggerimenti presentati dagli utenti, nonché dalle proposte eventualmente avanzate dai dipendenti, viene effettuata una valutazione della qualità dei servizi erogati al fine di mantenere gli standard previsti nel presente documento.

4.6 La Tutela della Privacy

Il contribuente che comunica agli uffici competenti i propri dati viene informato, ai sensi del D.lgs. 196/2003 così come sostituito dal nuovo Regolamento Europeo sulla Privacy n. 2016/679ue, che gli stessi saranno utilizzati ai soli fini istituzionali e la loro comunicazione ad altri soggetti è ammessa solo se norme di legge o regolamentari lo prevedono e, comunque, sempre ed unicamente per lo svolgimento di funzioni istituzionali. Responsabile del trattamento dei dati personali è il Responsabile del Servizio Tari.