

COMUNE DI FRANCAVILLA AL MARE

CARTA DEI SERVIZI

“SERVIZIO TRIBUTI”

Approvata con deliberazione della Giunta Comunale n.22 del 26.01.2021

1. La Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi è un documento predisposto dal Comune di Francavilla al Mare rivolto agli Utenti e Contribuenti del servizio tributi. La carta dei servizi è uno strumento fondamentale per avvicinare il cittadino/contribuente 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. La Carta di qualità dei servizi è un impegno scritto assunto dal Comune nei confronti dei cittadini, orientato a rendere i pubblici servizi meglio rispondenti alle esigenze effettive degli utenti e a migliorarne la qualità complessiva. Gli standard di livelli minimi di qualità previsti nell'erogazione di servizi, che il Comune s'impegna a garantire ai cittadini, sono derogabili soltanto se più favorevoli. In caso di mancato rispetto degli obiettivi e/o degli standard prefissati, il cittadino/utente può presentare reclamo con le modalità previste.

La Carta dei Servizi costituisce elemento integrativo della normativa. Pertanto tutte le condizioni più favorevoli per i cittadini/contribuenti contenute nella Carta integrano quelle previste dalla normativa. 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 dei servizi resi. La Carta dei Servizi è parte di un atteggiamento più ampio ed articolato di attenzione ai cittadini-contribuenti al fine di consentire un approccio globale alla qualità del servizio prestato. La Carta è quindi uno strumento nelle mani del cittadino e delle Associazioni di difesa dei cittadini consumatori, per consentire un dialogo continuo tra il Comune e gli utenti del servizio.

2. Principali riferimenti normativi

La Carta è ispirata:

- alla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, recante i Principi sull'erogazione dei servizi pubblici"
- alla Legge 27 luglio 2000, n.212 "Statuto dei diritti del contribuente"
- al D.Lgs.14 marzo 2013 n. 33 in tema di "Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni"
- al D.Lgs. 27 ottobre 2009, n. 150 in materia di ottimizzazione del lavoro pubblico, e di efficienza e trasparenza delle Pubbliche Amministrazioni, come modificato dal D.Lgs. n. 74/2017. Questo Decreto prevede, fra l'altro, la rilevazione del grado di soddisfazione dei destinatari delle attività e dei servizi, e lo sviluppo qualitativo e quantitativo delle relazioni con i cittadini, e in particolare con i destinatari dei servizi.

3. Principi fondamentali

Nell'erogazione dei propri servizi il Comune di Francavilla al Mare conforma ai principi fondamentali di seguito esposti, avendo come obiettivo primario la soddisfazione dei bisogni del cittadino.

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

L'erogazione dei servizi pubblici e il loro accesso si conformano al principio di eguaglianza dei diritti degli utenti, secondo regole uguali per tutti a prescindere da sesso, età, nazionalità, etnia, lingua, religione, opinione politica e condizione sociale. 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).

Imparzialità

Il Comune di Francavilla al Mare eroga i servizi pubblici ai propri utenti secondo criteri di obiettività, giustizia e imparzialità. È assicurata la costante e completa conformità alle norme regolatrici di settore, in ogni fase di erogazione dei relativi servizi.

Continuità

Nell'ambito delle modalità stabilite dalla vigente normativa regolatrice di settore, l'erogazione dei servizi pubblici avviene, salvo conclamati casi di forza maggiore o previsti da specifiche norme di legge, con continuità, regolarità e senza interruzioni. In caso di funzionamento irregolare o d'interruzione del servizio, sono adottate tutte le misure necessarie al fine di limitare al minimo i tempi dell'irregolarità, e di ridurre il più possibile i disagi all'utenza.

Diritto di scelta

Laddove non lo impedisca la normativa di settore, e compatibilmente con le esigenze organizzative e funzionali, agli utenti è riconosciuta la facoltà di scegliere fra i diversi soggetti che erogano i servizi, in particolare distribuiti sul territorio.

Partecipazione

Il Comune di Francavilla al Mare s'impegna a promuovere la partecipazione dei cittadini alla prestazione del servizio pubblico, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione dei servizi, sia per favorirne il rapporto collaborativo. L'utente, in base alle modalità stabilite dalla normativa vigente in materia, ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano. 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. Il Comune di Francavilla al Mare promuove periodiche rilevazioni sul grado di soddisfazione degli utenti, circa la qualità dei servizi resi.

Efficienza ed efficacia

Il Comune di Francavilla al Mare pone il massimo impegno affinché i servizi siano erogati in modo da garantire un idoneo grado di efficienza ed efficacia, ponendo in essere le condizioni e le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi, compatibilmente con le risorse disponibili.

Chiarezza e cortesia

Il Comune di Francavilla al Mare assicura il proprio impegno per garantire l'esposizione corretta delle informazioni necessarie e la disponibilità degli Uffici 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. Informazione Il Comune di Francavilla al Mare considera l'informazione, tempestiva ed efficace, fondamentale per la qualità dei servizi erogati e dei rapporti con gli utenti. In tal senso, l'informazione costituisce il presupposto imprescindibile per una partecipazione piena e consapevole da parte dei cittadini alle modalità di erogazione dei servizi. All'utente è quindi garantita un'informazione comprensibile, semplice, completa e tempestiva riguardo alle procedure, ai tempi e ai criteri di erogazione dei servizi, nonché ai diritti e alle opportunità di cui può godere.

4. Periodo di validità

La Carta dei servizi tributari ha validità pluriennale ed è soggetta a revisione ed contenuto, sulle modalità di erogazione dei servizi e sui relativi standard di qualità. Alla base di questi aggiornamenti vi sono i risultati dei processi di verifica descritti ai punti successivi, i giudizi espressi dagli utenti coinvolti nelle indagini sulla *customer satisfaction* le modifiche normative e organizzative attuate negli uffici interessati.

5. Descrizione del Servizio

L'attività svolta dal servizio tributi è finalizzata all'acquisizione delle risorse di cui il Comune necessita per il finanziamento delle proprie spese dirette all'erogazione dei servizi alla collettività. Il servizio si occupa della gestione dei tributi di competenza del Comune 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 dei contribuenti".

Vengono erogati i seguenti servizi:

- gestione e riscossione ordinaria tassa rifiuti (TARI)
- gestione e riscossione ordinaria IMU (Imposta Municipale propria) e TASI(Tributo per i servizi indivisibili fino alla sua vigenza per legge)
- gestione dell'Imposta di soggiorno
- controllo dell'evasione e riscossione coattiva tassa rifiuti (TARSU, TARES, TARI,IMU, TASI)

I servizi di riscossione diretta e di accertamento, compresa la riscossione coattiva e la gestione del contenzioso, sono gestiti dalla Società Riscossioni Comunali (RISCO S.r.l.), a totale capitale pubblico, operativa dal luglio del 2006 (D.C.C. n° 78 del 28/06/2006 del Comune di Francavilla al Mare), via Spaccapietra 8-10, 66023 Francavilla al Mare, telefono 085.815164, info.tributi@riscosrl.it, tari@riscosrl.it, pec.risco@pec.riscosrl.it.

A Risco s.r.l. è altresì affidata la riscossione ordinaria dei cosiddetti tributi minori (attività di gestione, accertamento, liquidazione e riscossione del Canone Unico Patrimoniale e del Canone Mercatale, compresa la riscossione coattiva e la gestione del contenzioso).

SERVIZI	ATTIVITA'
IMU	Attività di supporto informativo agli utenti Attività di assistenza alla compilazione della modulistica Appuntamenti con i contribuenti per esame pratiche Controllo della riscossione Regolamentazione e determinazione delle aliquote e detrazioni d'imposta Attività di controllo del concessionario
IMPOSTA DI SOGGIORNO	Attività di supporto informativo agli utenti Regolamentazione e determinazione della misura dell'imposta di soggiorno per persona e per pernottamento
TASI (fino alla sua vigenza ex legge)	Attività di supporto informativo agli utenti Attività di assistenza alla compilazione della modulistica Appuntamenti con i contribuenti per esame pratiche Controllo della riscossione Regolamentazione e determinazione delle aliquote e detrazioni d'imposta Attività di controllo del concessionario
TARI	Attività di supporto informativo agli utenti Attività di assistenza alla compilazione della modulistica Appuntamenti con i contribuenti per esame pratiche Controllo della riscossione Regolamentazione e determinazione delle Tariffe e agevolazioni Attività di controllo del concessionario
CANONE UNICO PATRIMONIALE (attività di gestione, accertamento, liquidazione e riscossione, affidata a Risco s.r.l.)	Attività di supporto informativo agli utenti Regolamentazione e determinazione delle Tariffe e agevolazioni Attività di controllo del concessionario
CANONE MERCATALE (attività di gestione, accertamento, liquidazione e riscossione, affidata a Risco s.r.l.)	Attività di supporto informativo agli utenti Regolamentazione e determinazione delle Tariffe e agevolazioni Attività di controllo del concessionario

6. Impegni reciproci amministrazione e cittadino

Per ogni servizio è possibile:

- ottenere informazioni sull'applicabilità del tributo, 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,
- dichiarare, se previsto, la propria posizione ai fini tributari,
- verificare la propria posizione, comunicare eventuali difformità e richiedere variazioni; usufruire, dove possibile, degli strumenti di prevenzione del contenzioso tributario (ravvedimento operoso, accertamento con adesione, reclamo e mediazione, conciliazione giudiziale),

- ottenere informazioni sulla propria posizione debitoria e richiedere l'eventuale rateizzazione se ammessa dal Regolamento generale delle entrate;
- presentare suggerimenti, segnalazioni e reclami relativi al servizio usufruito.

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 www.comune.francavilla.ch.it sono disponibili le norme ed i regolamenti necessari per il calcolo ed il pagamento dei tributi comunali, il calcolo del ravvedimento operoso, nonché la modulistica per la presentazione di dichiarazioni, richieste di rimborso e di agevolazioni. Attraverso il "cassetto del contribuente" il cittadino può consultare e scaricare gli atti inviati dall'Ufficio Tributi, come avvisi di pagamento.

7. Unità organizzativa responsabile

Il settore responsabile dei servizi illustrati in questa carta è il Servizio Tributi –Ufficio Tributi.

Gli uffici sono in Via Roma 7, 66023 Francavilla al Mare (CH)

Tel. 085 492201 centralino

Interni 085 4920274, 085 4920275, 085 4920277, 085 4920272

E-mail:

carla.russo@comune.francavilla.ch.it

gabriella.darcangelo@comune.francavilla.ch.it

mariarosa.ciotta@comune.francavilla.ch.it

rosa.fiannaca@comune.francavilla.ch.it,

rosaria.montebello@comune.francavilla.ch.it

Dal sito istituzionale dell'Ente, www.comune.francavilla.ch.it è possibile accedere al Servizio Tributi (https://www.comune.francavilla.ch.it/archivio2_aree-tematiche_0_31.html) e visionare i regolamenti di competenza, acquisire informazioni utili a ciascun tributo, 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.

Gli uffici sono aperti al pubblico nei seguenti orari:

Ricevimento al pubblico: lunedì e mercoledì dalle 9:00 alle 13:00, giovedì dalle 15:00 alle 17:00, presso sportello tributi quarto piano edificio comunale, fatte salve eventuali restrizioni dettate da misure di contenimento dell'epidemia da COVID-19.

Ricevimento telefonico: lunedì e mercoledì dalle 10:00 alle 12:00, martedì 15:00 alle 17:00.

È possibile, inoltre, chiedere un appuntamento in orari e/o giorni differenti: – direttamente allo sportello negli orari di apertura al pubblico; – telefonando ai numeri sopra indicati o per e-mail agli indirizzi sopra riportati.

Il Dirigente del Settore e Responsabile del provvedimento, è la Dott.ssa De Thomasis Raffaella (raffaella.dethomasis@comune.francavilla.ch.it).

Il Responsabile del Servizio e del procedimento è la Dott.ssa Maria Rosa Ciotta, mariarosa.ciotta@comune.francavilla.ch.it, 085 4920272.

Le dipendenti addette all'ufficio e allo sportello sono:

- Gabriella D'Arcangelo, gabriella.darcangelo@comune.francavilla.ch.it, 085 4920277
- Rosa Fiannaca, rosa.fiannaca@comune.francavilla.ch.it, 085 4920274
- Rosaria Montebello, rosaria.montebello@comune.francavilla.ch.it, 085 4920274
- Carla Russo, carla.russo@comune.francavilla.ch.it, 085 4920275.

8. Standard di qualità

Il personale 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. In determinati periodi dell'anno caratterizzati da scadenze di adempimenti o versamenti, nei quali è prevedibile un aumento del pubblico, si provvede ad ampliare l'orario di apertura degli sportelli.

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. I risultati del questionario sono valutati al fine del continuo miglioramento dei servizi offerti. A fine anno, il servizio predispone un report dove vengono pubblicati i risultati dell'indagine sulla soddisfazione dei cittadini, con evidenziate le criticità e le aree di miglioramento.

L'ufficio ha quindi i seguenti obiettivi primari:

ATTIVITA'	OBIETTIVO STRATEGICO
Diversificare i carichi tributari tramite la determinazione delle aliquote, delle tariffe, delle detrazioni d'imposta e delle agevolazioni.	Praticare nel territorio il principio di equità contributiva
Equa-ripartizione della tassazione secondo il principio della capacità contributiva.	Lotta all'evasione e all'elusione fiscale : "far pagare tutti = pagare tutti meno"
Semplificazione degli adempimenti posti a carico dei contribuenti: attraverso il reperimento in Internet della modulistica necessaria per l'assolvimento degli adempimenti previsti dalla legge.	Semplificare gli adempimenti fiscali.
Il personale dell'ufficio garantisce tempi rapidi nella risposta ai dubbi sull'applicabilità dei tributi mediante contatto diretto, telefonicamente o mediante posta elettronica.	Tempestività nelle risposte.
La modulistica dell'Ufficio Tributi è resa pubblica mediante il sito Web. La partecipazione dei cittadini è garantita dai rapporti improntati ai principi di correttezza, collaborazione instaurati con i contribuenti.	Trasparenza dell'azione e partecipazione dei contribuenti.

Ogni anno vengono definiti, quantificati, condivisi con tutto il personale dell'ufficio e misurati obiettivi operativi in relazione alla qualità del servizio fornito e alla soddisfazione del contribuente.

Il raggiungimento ed il mantenimento di tutti gli obiettivi e la qualità dell'organizzazione sono costantemente perseguiti attraverso attività di formazione e informazione del capitale umano, finalizzate sia alla valorizzazione delle attitudini personali che all'accrescimento della responsabilizzazione, dell'autonomia lavorativa, di conoscenze e competenze professionali per migliorare l'efficienza del servizio al Cittadino.

Per garantire che i servizi descritti nella presente Carta vengano erogati in modo ottimale sono state individuate delle prestazioni-tipo a cui sono stati associati degli indicatori (standard) che esprimono il termine massimo in cui l'Ufficio si impegna a concludere il procedimento nel presupposto che l'istanza sia stata presentata completa.

La qualità dell'erogazione del servizio è un processo in continuo miglioramento, pertanto gli standard proposti e i relativi valori previsti possono essere aggiornati, così come possono essere inseriti ulteriori attività.

Per alcune prestazioni è stato indicato anche il termine eventualmente previsto dalla legge.

SERVIZIO	INDICATORE DI QUALITA'	STANDARD DI QUALITA'
Informazioni/risposte scritte al Cittadino sul tributo in generale o sulla propria posizione (a seguito di richieste scritte o a mano)	Tempo medio di attesa	Entro 30 giorni
Informazioni/risposte al Cittadino sul tributo in generale o sulla propria posizione (via e-mail)	Tempo medio di attesa	Entro 10 giorni
Assistenza alla compilazione della modulistica in sede	Tempo intercorrente tra la richiesta e la consegna del modello	Immediata
Risposte a richieste di riesame	Tempo intercorrente tra la richiesta e il riscontro	Entro 30 giorni
Risposte a richieste di rimborso	Tempo intercorrente tra la presentazione della domanda (completa di tutta la documentazione prevista) e la liquidazione del rimborso	Entro 180 giorni
Pianificazione appuntamenti, fatte salve le restrizioni dettate da misure di contenimento dell'epidemia da COVID-19	Tempo intercorrente tra la richiesta e l'incontro	Entro 15 giorni

8. Tutela e garanzia

L'ufficio Tributi è istituzionalmente votato a rappresentare un punto di contatto e di ascolto delle richieste informative e delle necessità dei contribuenti.

Tutto il personale è consapevole dell'importanza di questo ruolo svolto dall'Ufficio tributi ed opera per assistere il cittadino ad esprimere il proprio punto di vista attraverso opportune segnalazioni e accogliendo i reclami sull'attività svolta all'Amministrazione Comunale.

Ogni Cittadino può presentare reclami o segnalazioni sull'erogazione del servizio da parte dell'Ufficio Tributi, con particolare riferimento a quanto disposto dalla presente Carta.

Nel reclamo relativo a quanto è ritenuto oggetto di violazione, che deve essere sottoscritto dall'utente, vanno riportati tutti i dettagli e allegata documentazione utile.

Entro il termine di 30 gg. (che decorrono dalla data di registrazione del reclamo al protocollo generale), l'Ufficio Tributi riferirà all'utente sull'esito degli accertamenti compiuti e comunicherà i tempi entro i quali provvederà alla rimozione delle irregolarità, qualora riscontrate.

I reclami sui disservizi dell'ufficio devono essere indirizzati al Comune di Francavilla al Mare, Ufficio Tributi, Via Roma 7, consegnati a mano o spediti con raccomandata A/R o trasmessi via pec a protocollo@pec.comune.francavilla.ch.it.