

COMUNE DI TOCENO

PROVINCIA DEL V.C.O.



Carta della qualità dei servizi Ufficio Tributi

**Approvata con
delibera di
Giunta
Comunale n.
63 del
19/11/2020**

SOMMARIO		
1	<i>Informazioni generali</i>	<i>Pag. 3</i>
2	<i>I principi generali della Carta della qualità dei servizi e gli obiettivi del Servizio Tributi</i>	<i>Pag. 4</i>
3	<i>I tributi comunali</i>	<i>Pag. 6</i>
4	<i>I tributi gestiti direttamente dall'Ente</i>	<i>Pag. 8</i>
5	<i>I tributi gestiti in regime di concessione</i>	<i>Pag. 15</i>
6	<i>Gli standard di qualità garantiti</i>	<i>Pag. 16</i>
7	<i>La tutela e la partecipazione del contribuente</i>	<i>Pag. 18</i>
7.1	<i>Gli istituti a tutela del contribuente</i>	<i>Pag. 18</i>
7.2	<i>La verifica del rispetto degli standard di qualità</i>	<i>Pag. 20</i>
7.3	<i>L'aggiornamento degli standard</i>	<i>Pag. 20</i>
7.4	<i>Come effettuare reclami, proposte e suggerimenti</i>	<i>Pag. 20</i>
7.5	<i>La tutela della privacy</i>	<i>Pag. 21</i>

Allegati:

- Modello per la presentazione di reclami, suggerimenti e proposte di miglioramento dei servizi *Pag. 22*
- Questionario per la misurazione del grado di soddisfazione dell'utenza *Pag. 23*

1. – Informazioni generali

La Carta della qualità dei servizi tributari ha validità pluriennale; al fine di assicurare la costante corrispondenza fra la Carta e la realtà dell'organizzazione a cui essa fa riferimento, e quando dovessero intervenire modifiche sostanziali a quanto prestabilito, il documento viene periodicamente riesaminato ed aggiornato.

Unità organizzativa responsabile

L'ufficio responsabile dei servizi illustrati in questa "Carta" è l'Ufficio Tributi. L'Ufficio si trova in Piazza della Chiesa n. 4 – 28858 Toceno (VB)

Tel. 032498035 – Fax 0324988813

Mail: demografici@comune.toceno.vb.it PEC: comune.toceno@legalmail.it

Sito internet: www.comune.toceno.vb.it

L'apertura al pubblico è così prevista:

da lunedì a venerdì: 08.00 – 12.00 – sabato: 09.00 – 11.30.

E' possibile, inoltre, chiedere un appuntamento:

- direttamente allo sportello negli orari di apertura al pubblico;
- telefonando allo 0324/98035 negli orari di apertura al pubblico;
- via mail all'indirizzo sopra indicato.

Le attività del Servizio sono svolte da un unico ufficio collocato all'interno del Servizio Tributi.

All'interno del Servizio è attualmente presente un Funzionario Responsabile di Posizione Organizzativa ed un Istruttore del Settore Economico Finanziario, responsabile del procedimento.

Dove trovare la Carta della qualità dei servizi

La Carta della qualità dei servizi dei tributi è disponibile presso l'Ufficio Tributi ed è scaricabile dal sito www.comune.toceno.vb.it

2. – I principi generali della Carta della qualità dei servizi e gli obiettivi del Servizio Tributi

La presente Carta della qualità dei servizi intende guidare il contribuente informandolo sui servizi forniti dall'Ufficio Tributi.

Con la Carta il Comune s'impegna a garantire 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 è ispirata alla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 /Principi sull'erogazione dei servizi pubblici), alla Legge 27 luglio 2000, n. 212 (Statuto dei diritti del contribuente), alla Legge n. 213/2012 (Disposizioni urgenti in materia di finanza e funzionamento degli Enti territoriali).

Con la Carta della qualità dei servizi, il Comune di Toceno s'impegna a rispettare i seguenti principi generali:

- Eguaglianza ed imparzialità: l'ufficio garantisce a tutti gli utenti un trattamento imparziale secondo i criteri dell'obiettività ed equità; i servizi sono erogati con le medesime modalità a prescindere dalla tipologia di utenza che vi si rivolge: nessuna differenza nell'erogazione del servizio può essere compiuta per motivi di genere, etnia, religione, condizione sociale ed opinioni politiche.
- 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;
- Partecipazione: la partecipazione dell'utente alla prestazione del servizio deve essere garantita, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio sia per favorire la collaborazione nei confronti degli uffici; l'utente ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano e che sono in possesso degli uffici; l'utente può esprimere la propria opinione sui servizi erogati, formulare suggerimenti per il miglioramento e presentare osservazioni; l'ufficio dà riscontro all'utente circa le segnalazioni e le proposte formulate;
- Efficacia ed efficienza: l'Amministrazione assicura il costante aggiornamento del personale dell'ufficio al fine di rispondere alle richieste dell'utenza e per perseguire il continuo miglioramento dei servizi offerti;
- Continuità e sicurezza del servizio: il servizio viene garantito, nei giorni non festivi e negli orari di apertura al pubblico, durante tutto l'arco dell'anno senza interruzioni. Nei periodi caratterizzati da notevole afflusso di utenza potrà essere previsto un ampliamento dell'orario al pubblico;
- 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, gli uffici prevedono 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.

Il Comune assicura, inoltre, che la gestione delle attività e dei processi in atto nell'Ufficio Tributi siano svolte nell'osservanza delle norme di sicurezza per gli utenti ed i lavoratori e s'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).

Gli obiettivi dell'Ufficio Tributi

Gli obiettivi che l'Ufficio Tributi si prefigge sono:

OBIETTIVI	COME SONO RAGGIUNTI
Reperimento delle risorse per soddisfare i bisogni collettivi, salvaguardando le situazioni di disagio economico-sociale	Diversificazione del carico tributario in base alla normativa nazionale ed ai regolamenti comunali vigenti in materia
Equa ripartizione della tassazione	Attività di recupero dell'evasione sulla base di quanto prevedono i regolamenti comunali
Comunicazioni con gli utenti	Le informazioni necessarie per un corretto adempimento degli obblighi tributari e la modulistica da utilizzare sono disponibili, in forma cartacea, presso gli uffici e sono scaricabili anche dal sito internet che viene tenuto in costante aggiornamento
Tempestività della risposta	Lo sportello: il personale dell'ufficio garantisce in tempi rapidi risposte ai quesiti sull'applicazione dei tributi

3. – I tributi comunali

L'Ufficio Tributi 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 del contribuente". L'ufficio è collocato all'interno dell'Area Tributi del Comune di Toceno. I tributi gestiti, direttamente o in concessione/appalto ad altri soggetti, sono i seguenti:

IMPOSTA MUNICIPALE PROPRIA (IMU)

L'imposta municipale propria (IMU) è stata istituita con il decreto legislativo del 14/03/2011, n. 23, decreto sul "federalismo fiscale", che ne aveva fissato la decorrenza all'1/1/2014. Dal 1° gennaio 2020, per effetto delle modifiche introdotte dalla Legge n. 160/2019, il tributo accorpa anche la TASI.

Il presupposto impositivo dell'IMU è la proprietà di immobili o la titolarità di diritti reali di usufrutto, uso, abitazione, enfiteusi e superficie sugli stessi. La base imponibile è costituita dal valore degli immobili determinato applicando al valore catastale un moltiplicatore stabilito dalla legge, che fissa già le aliquote da applicare alle basi imponibili, ma consente ai Comuni di aumentarle o ridurle, entro limiti fissati.

Le aliquote dell'IMU sono stabilite annualmente in sede di formazione del Bilancio di Previsione dell'Ente. Nel caso in cui le aliquote non siano deliberate si applicano quelle in vigore l'anno precedente.

Il regolamento per la disciplina dell'IMU, adottato con deliberazione consiliare n. 5 del 27/05/2020 è consultabile sul sito istituzionale dell'Ente.

TRIBUTO SUI SERVIZI INDIVISIBILI (TASI)

Il tributo sui servizi indivisibili è stato istituito con Legge del 27 dicembre 2013, n. 147 (Legge di stabilità 2014). A far data dal 1° gennaio 2020 il tributo è abrogato in quanto è stato riaccorpato all'IMU per effetto della Legge n. 160/2019.

IMPOSTA COMUNALE SULLA PUBBLICITA' (ICP)

L'imposta comunale sulla pubblicità, istituita con D.Lgs 15 novembre 1993, n. 507, è un tributo sulla diffusione di messaggi pubblicitari mediante insegne, cartelli, targhe, stendardi o qualsiasi altro mezzo diverso da quello assoggettato al diritto sulle pubbliche affissioni.

La gestione del servizio è affidata in concessione, sino al 31/12/2022, alla ditta ABACO S.p.A. con sede legale in Padova, Via Fratelli Cervi n. 6.

DIRITTO SULLE PUBBLICHE AFFISSIONI (DPA)

Il diritto sulle pubbliche affissioni, istituito con D.Lgs 15 novembre 1993, n. 507, è dovuto da coloro che richiedono il servizio di affissione, a cura del Comune, in appositi impianti a ciò destinati, di manifesti di qualunque materiale costituiti, contenenti comunicazioni aventi finalità commerciali, istituzionali, sociali, ecc.

La gestione del servizio è affidata in concessione, sino al 31/12/2022, alla ditta ABACO S.p.A. con sede legale in Padova, Via Fratelli Cervi n. 6.

OCCUPAZIONE DI SPAZI ED AREE PUBBLICHE (TOSAP/COSAP)

La TOSAP sul territorio comunale è gestita direttamente dal Comune sulla base del vigente Regolamento comunale approvato con deliberazione C.C. n. 18 del 02/06/1995 e delle tariffe fissate annualmente con apposita deliberazione della Giunta Comunale.

ADDIZIONALE COMUNALE ALL'IMPOSTA SUL REDDITO DELLE PERSONE FISICHE (IRPEF)

L'addizionale comunale all'imposta sul reddito delle persone fisiche (IRPEF), istituita con il D.Lgs n. 360/1998, è dovuta dai contribuenti che alla data del 1° gennaio abbiano il domicilio fiscale nel Comune di Toceno.

TASSA SUI RIFIUTI (TARI/TARIP)

Istituita con Legge 27/12/2013, n. 147, in vigore dal 01/01/2014, è dovuta da chiunque, persona fisica o giuridica, a qualsiasi titolo, occupi o detenga locali e/o aree, a qualsiasi uso adibite nel territorio comunale e rappresenta il corrispettivo per il servizio di smaltimento dei rifiuti urbani ed assimilati.

Il Comune, nei limiti previsti dalla legge, definisce con propri provvedimenti le norme per l'applicazione del tributo nonché le relative tariffe, che entrano in vigore dal 1^a gennaio dell'anno di approvazione.

La gestione del tributo è svolta direttamente dall'Ufficio Tributi e le attività di controllo ed accertamento sono svolte sulla base del Regolamento comunale approvato con deliberazione C.C. n. 7 del 27/05/2020.

ALTRE ATTIVITA'

L'Ufficio Tributi 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.

4. – I tributi gestiti direttamente dall'Ente

Le tabelle che seguono indicano, per ogni singolo tributo, i servizi erogati, le modalità per accedere agli uffici, i referenti a cui rivolgersi, l'elenco della modulistica che è possibile reperire consultando il sito istituzionale dell'Ente:

IMPOSTA MUNICIPALE PROPRIA (IMU)

SERVIZIO EROGATO	MODALITA' DI RICHIESTA DEL SERVIZIO	A CHI RIVOLGERSI
Informazioni verbali o scritte di carattere generale su normativa, aliquote, adempimenti, modalità di versamento	Telefonando, presentando richiesta mediante posta, fax, mail o direttamente allo sportello	Ufficio Tributi: Piazza della Chiesa n. 4 Tel.: 0324/98035 Fax: 0324/988813 Mail: demografici@comune.toceno.vb.it PEC: comune.toceno@legalmail.it Sito internet: www.comune.toceno.vb.it
Informazioni relative alla specifica situazione del contribuente	Mediante richiesta da parte dell'interessato o da parte di un soggetto munito di delega (professionista, centro di assistenza fiscale) allo sportello o mediante richiesta scritta. Non possono essere evase richieste telefoniche	Idem come sopra
Istanze di rateizzazione dell'imposta, istanze di rimborso o compensazione, istanze per ravvedimento operoso (solo per imposte non iscritte a ruolo), altre tipologie di istanze (richiesta di chiarimenti su atti di accertamento, ecc.)	Mediante richiesta da parte dell'interessato o da parte di un soggetto munito di delega (professionista, centro di assistenza fiscale) allo sportello o mediante richiesta scritta. Non possono essere evase richieste telefoniche. E' consigliabile che il contribuente fornisca tutta la documentazione utile già in suo possesso	Idem come sopra
Richiesta di annullamento in sede di autotutela	Presentando richiesta mediante posta, fax, mail o direttamente allo sportello. La presentazione dell'istanza di autotutela non sospende il termine per la presentazione del ricorso	Idem come sopra
Ricorso avverso provvedimento ritenuto illegittimo (contenzioso)	Il ricorso-reclamo proposto deve essere notificato, entro 60 gg dal ricevimento dell'atto, all'Ufficio Tributi del Comune di Toceno secondo una delle seguenti modalità: • A mezzo di ufficiale giudiziario, con le modalità previste dall'art. 137 e seguenti del Codice di Procedura Civile; • Mediante consegna diretta all'Ufficio Protocollo, che ne rilascia ricevuta; • Direttamente a mezzo del servizio postale, mediante spedizione dell'istanza in plico senza busta raccomandata con avviso di ricevimento (piegare il ricorso e spilarlo e sulla facciata esterna	Idem come sopra

	scrivere l'indirizzo del Comune; • Mediante invio telematico all'indirizzo PEC dell'Ente <u>comune.toceno@legalmail.it</u> con le modalità di cui all'art. 10 D.M. 4/8/2015, adottato in attuazione del Decreto 23/12/2013, n. 163, in cui è previsto che il ricorso inviato in forma di documento informatico deve rispettare alcuni requisiti, in particolare: a) deve essere in formato PDF/A-1a o PDF/A-1b; b) deve essere sottoscritto con firma elettronica qualificata o firma digitale, pertanto il file ha la seguente denominazione:<nome file libero>.pdf.p7m	
--	---	--

TASSA OCCUPAZIONE DI SPAZI ED AREE PUBBLICHE (TOSAP)

SERVIZIO EROGATO	MODALITA' DI RICHIESTA DEL SERVIZIO	A CHI RIVOLGERSI
Informazioni verbali o scritte di carattere generale su normativa, tariffe, rilascio ed il rinnovo di autorizzazioni/concessioni, adempimenti, modalità di versamento	Telefonando, presentando richiesta mediante posta, fax, mail o direttamente allo sportello	Ufficio Polizia Locale: Piazza della Chiesa n. 4 Tel.: 0324/98035 Fax: 0324/988813 Mail: poliziamunicipale@comune.toceno.vb.it PEC: comune.toceno@legalmail.it Sito internet: www.comune.toceno.vb.it
Informazioni relative alla specifica situazione del contribuente	Mediante richiesta da parte dell'interessato o da parte di un soggetto munito di delega (professionista, centro di assistenza fiscale) allo sportello o mediante richiesta scritta. Non possono essere evase richieste telefoniche	Idem come sopra
Assistenza per il calcolo della tassa	Telefonando, presentando richiesta mediante posta, fax, mail o direttamente allo sportello	Idem come sopra
Compilazione modulistica (bollettini, dichiarazioni, richieste di agevolazioni e di rimborsi)	Telefonando, presentando richiesta mediante posta, fax, mail o direttamente allo sportello	Idem come sopra
Versamento	Mediante bollettino di conto corrente postale presso gli uffici postali	Poste Italiane
Rimborso	Presentando richiesta mediante posta, fax, mail o direttamente allo sportello entro il termine di 3 anni dal giorno del versamento ovvero da quello in cui è stato definitivamente accertato il diritto alla restituzione	Ufficio Polizia Locale: Piazza della Chiesa n. 4 Tel.: 0324/98035 Fax: 0324/988813 Mail: poliziamunicipale@comune.toceno.vb.it PEC: comune.toceno@legalmail.it Sito internet: www.comune.toceno.vb.it
Richiesta di annullamento in sede di autotutela	Presentando richiesta mediante posta, fax, mail o direttamente allo sportello. La presentazione dell'istanza di autotutela non sospende il termine per la presentazione del ricorso	Idem come sopra

Ricorso avverso provvedimento ritenuto illegittimo (contenzioso)	Il ricorso-reclamo proposto deve essere notificato, entro 60 gg dal ricevimento dell'atto, all'Ufficio Tributi del Comune di Toceno secondo una delle seguenti modalità: • A mezzo di ufficiale giudiziario, con le modalità previste dall'art. 137 e seguenti del Codice di Procedura Civile; • Mediante consegna diretta all'Ufficio Protocollo, che ne rilascia ricevuta; • Direttamente a mezzo del servizio postale, mediante spedizione dell'istanza in plico senza busta raccomandata con avviso di ricevimento (piegare il ricorso e spilarlo e sulla facciata esterna scrivere l'indirizzo del Comune; • Mediante invio telematico all'indirizzo PEC dell'Ente comune.toceno@legalmail.it con le modalità di cui all'art. 10 D.M. 4/8/2015, adottato in attuazione del Decreto 23/12/2013, n. 163, in cui è previsto che il ricorso inviato in forma di documento informatico deve rispettare alcuni requisiti, in particolare: a) deve essere in formato PDF/A-1a o PDF/A-1b; b) deve essere sottoscritto con firma elettronica qualificata o firma digitale, pertanto il file ha la seguente denominazione: <nome file libero >.pdf.p7m	Idem come sopra
--	--	------------------------

TASSA SUI RIFIUTI (TARI)

SERVIZIO EROGATO	MODALITA' DI RICHIESTA DEL SERVIZIO	A CHI RIVOLGERSI
Informazioni verbali o scritte di carattere generale su normativa, tariffe, adempimenti, modalità di versamento	Telefonando, presentando richiesta mediante posta, fax, mail o direttamente allo sportello	Ufficio Tributi: Piazza della Chiesa n. 4 Tel.: 0324/98035 Fax: 0324/988813 Mail: demografici@comune.toceno.vb.it PEC: comune.toceno@legalmail.it Sito internet: www.comune.toceno.vb.it
Informazioni relative alla specifica situazione del contribuente	Mediante richiesta da parte dell'interessato o da parte di un soggetto munito di delega (professionista, centro di assistenza fiscale) allo sportello o mediante richiesta scritta. Non possono essere evase richieste telefoniche	Idem come sopra
Istanze di rateizzazione dell'imposta, istanze di rimborso o compensazione, altre tipologie di istanze (richiesta di chiarimenti su atti di accertamento, ecc.)	Mediante richiesta da parte dell'interessato o da parte di un soggetto munito di delega (professionista, centro di assistenza fiscale) allo sportello o mediante richiesta scritta. Non possono essere evase richieste telefoniche. E' consigliabile che il contribuente fornisca tutta la documentazione utile già in suo possesso	Idem come sopra
Richiesta di annullamento in sede di autotutela	Presentando richiesta mediante posta, fax, mail o direttamente allo sportello. La presentazione dell'istanza di autotutela non sospende il termine per la presentazione del ricorso	Idem come sopra
Ricorso avverso provvedimento ritenuto illegittimo (contenzioso)	Il ricorso-reclamo proposto deve essere notificato, entro 60 gg dal ricevimento dell'atto, all'Ufficio Tributi del Comune di Toceno secondo una delle seguenti modalità: • A mezzo di ufficiale giudiziario, con le modalità previste dall'art. 137 e seguenti del Codice di Procedura Civile; • Mediante consegna diretta all'Ufficio Protocollo, che ne rilascia ricevuta; • Direttamente a mezzo del servizio postale, mediante spedizione dell'istanza in plico senza busta	Idem come sopra

	raccomandata con avviso di ricevimento (piegare il ricorso e spilarlo e sulla facciata esterna scrivere l'indirizzo del Comune; • Mediante invio telematico all'indirizzo PEC dell'Ente comune.toceno@legalmail.it con le modalità di cui all'art. 10 D.M. 4/8/2015, adottato in attuazione del Decreto 23/12/2013, n. 163, in cui è previsto che il ricorso inviato in forma di documento informatico deve rispettare alcuni requisiti, in particolare: a) deve essere in formato PDF/A-1a o PDF/A-1b; b) deve essere sottoscritto con firma elettronica qualificata o firma digitale, pertanto il file ha la seguente denominazione: <nome file libero >.pdf.p7m	
--	---	--

5. – I tributi gestiti in regime di concessione

**IMPOSTA COMUNALE SULLA PUBBLICITA' (ICP)
DIRITTO SULLE PUBBLICHE AFFISSIONI (DPA)**

I Servizi sono resi in regime di concessione dalla ditta ABACO S.p.A. con sede legale in Padova, Via Fratelli Cervi n. 6.

Sito web: www.abacospa.it

e mail: info.pd@abacospa.it

6. – Gli standard di qualità garantiti

L'Ufficio Tributi s'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 l'ufficio 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; viene garantita la continuità del servizio in tutti i giorni lavorativi.

Al fine di verificare il livello di soddisfazione degli utenti, agli stessi è data possibilità, dopo l'erogazione del servizio, di esprimere un giudizio sulla qualità del servizio ricevuto, tramite compilazione di apposito modello fornito dall'Ufficio o reperibile sul sito istituzionale dell'Ente www.comune.toceno.vb.it.

Per garantire che i servizi descritti nella presente Carta vengano erogati in modo ottimale sono state individuate delle prestazioni tipo a cui sono associati degli indicatori (standard) che esprimono il termine massimo in cui l'ufficio s'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 s'impegna ad informarlo sullo stato della pratica al fine di trovare una rapida soluzione. A questo proposito, il Responsabile del procedimento s'impegna, in casi di particolare complessità, a convocare l'utente, anche telefonicamente, per una più rapida risoluzione dei problemi riscontrati.

La tabella che segue individua i servizi-tipo erogati dall'ufficio con i relativi standard di legge – ove previsti – e di impegno. Gli utenti possono, in tal modo, 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.

PRESTAZIONE/PROCEDIMENTO	TERMINE DI LEGGE/REGOLAMENO	TERMINE DI IMPEGNO
Rilascio di informazioni di carattere generale (con riguardo a tariffe, aliquote, scadenze, adempimenti)	Non specificato	Immediato nel caso di richiesta effettuata telefonicamente o direttamente allo sportello; entro 15 giorni lavorativi, decorrenti dalla data di effettiva ricezione da parte dell'ufficio, se presentata per posta o posta elettronica
Rilascio di informazioni relative alla specifica situazione del contribuente	Non specificato	Entro 30 giorni lavorativi, decorrenti dalla data di effettiva ricezione da parte dell'ufficio
Ricezione al protocollo di denunce, dichiarazioni, richieste, comunicazioni, ricorsi	Non specificato	Immediato
Rimborso somma non dovuta	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 150 giorni dalla richiesta. N.B.: qualsiasi richiesta di chiarimenti e/o integrazioni da parte dell'ufficio sospende il termine suddetto fino al ricevimento di quanto richiesto
Discarico somma iscritta a ruolo/richiesta coattivamente e non dovuta	Entro 180 giorni dalla richiesta (da presentare entro 60 giorni dalla notifica della cartella)	Entro 150 giorni dalla richiesta (da presentare entro 60 giorni dalla notifica della cartella)
Annullamento/rettifica avviso di accertamento	Entro 120 giorni dalla richiesta (da presentare entro 60 giorni dalla notifica dell'avviso)	Entro 90 giorni dalla richiesta (da presentare entro 60 giorni dalla notifica dell'avviso)
Interpello (art. 11 L. n. 212/2000, comma 1, lettera a)	Entro 90 giorni dalla richiesta	Entro 90 giorni dalla richiesta
Interpello (art. 11 L. n. 212/2000, comma 1, lettere b),c) e comma 2	Entro 120 giorni dalla richiesta	Entro 120 giorni dalla richiesta
Risposta a reclamo presentato in forma scritta	Non specificato	Entro 30 giorni dalla presentazione

Per quanto concerne la verifica del rispetto degli standard di qualità e l'aggiornamento degli standard si rimanda ai successivi punti 7.2 e 7.3.

7. – La tutela e la partecipazione del contribuente

7.1 – 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
- Autotutela
- Ricorso/mediazione alle Commissioni Tributarie
- Ricorso al Garante del Contribuente.

RAVVEDIMENTO OPEROSO

Il contribuente che, entro la scadenza fissata, abbia omissso, in 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 o dai Regolamenti dell'Ente, per ciascun tributo, il contribuente potrà sanare spontaneamente la propria posizione versando il tributo maggiorato di sanzioni ridotte e di interessi legali calcolati sui giorni di ritardo.

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.

I casi più frequenti di annullamento di un atto si hanno quando l'illegittimità deriva da:

errore di persona o di soggetto passivo

evidente errore logico

errore sul presupposto del tributo

doppia imposizione

mancata considerazione di pagamenti regolarmente eseguiti

mancanza di documentazione, successivamente sanata entro i termini di decadenza.

La correzione può avvenire a seguito d'istanza presentata dal contribuente o essere conseguente ad un'istanza propria dell'Ufficio Tributi.

L'esercizio dell'autotutela è, comunque, una facoltà discrezionale il cui mancato esercizio non può costituire oggetto di impugnazione.

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.

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

RICORSO ALLE COMMISSIONI TRIBUTARIE

Nei casi in cui il contribuente ritenga illegittima o infondata la pretesa dell'ufficio ed esperito anche il tentativo di autotutela, può avviare l'iter del processo tributario.

Il processo tributario, disciplinato dal D.Lgs n. 546/1992 e S.m.i., 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
- ✓ Ingiunzioni 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.

Ai sensi dell'art. 7 dello Statuto del Contribuente, per consentire l'esercizio dei 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.

Il ricorso, a pena di inammissibilità, deve rispondere a precise regole e requisiti previsti dall'art. 18 del D.Lgs n. 546/1992 e S.m.i..

Dal 1° gennaio 2016, il contribuente che voglia contestare l'atto impositivo il cui valore non sia superiore ad € 50.000,00, può avvalersi dell'istituto del reclamo/ricorso.

Si può proporre ricorso-reclamo intestato alla **Commissione Tributaria Provinciale di Verbania** – Corso Europa n. 30, nel termine di 60 giorni dalla data di ricevimento dell'atto che s'intende impugnare, a pena di inammissibilità, notificandolo secondo una delle modalità appresso indicate:

- ✓ A mezzo di ufficiale giudiziario, con le modalità previste dall'articolo 137 e seguenti del Codice di Procedura Civile;
- ✓ Direttamente a mezzo del servizio postale, mediante spedizione dell'istanza in plico senza busta raccomandata con avviso di ricevimento (piegare il ricorso e spilarlo e sulla faccia esterna scrivere l'indirizzo del Comune – Servizio Tributi – Piazza della Chiesa n. 4, 28858 Tocco del Casasco);
- ✓ Mediante invio telematico all'indirizzo di posta elettronica certificata dell'Ente comune.toceno@legalmail.it con le modalità di cui all'art. 10 del D.M. 4/8/2015 adottato in attuazione del Decreto 23/12/2013, n. 163, in cui è previsto che il ricorso inviato in forma di documento informatico deve rispettare alcuni requisiti, in particolare:
 - a) deve essere in formato PDF/A-1a o PDF/A-1b;
 - b) deve essere sottoscritto con firma elettronica qualificata o firma digitale, pertanto il file ha la seguente denominazione: <nome file libero >.pdf.p7m.

il ricorso-reclamo può essere proposto personalmente dal contribuente se il valore della lite è inferiore a € 3.000,00; se supera tale valore vi è l'obbligo di assistenza da parte di un difensore abilitato (per valore della lite s'intende l'importo del tributo al netto degli interessi e delle eventuali sanzioni irrogate).

Termini della notifica:

a pena di inammissibilità, entro 60 giorni dalla data di notifica dell'atto da impugnare, il ricorso/reclamo **intestato alla Commissione Tributaria Provinciale di Verbania** deve essere notificato al Servizio Tributi del Comune di Tocco del Casasco.

Successivamente, entro trenta giorni dal termine ultimo per la notifica del ricorso al Servizio Tributi, in caso di tacito rifiuto, il ricorso, redatto in duplice copia, **conformemente all'atto di reclamo**, può essere proposto alla Commissione Tributaria Provinciale di Verbania (novantesimo giorno dalla notifica dell'atto da impugnare).

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 i 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 d'imposta;
- attiva le procedure di autotutela nei confronti degli atti notificati ai contribuenti.

7.2. – La verifica del rispetto degli standard di qualità

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

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 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 quella garantite dal Comune con la presente Carta.

Tutte le richieste che pervengono all'ufficio devono essere protocollate e quindi avviate all'ufficio competente per l'esecuzione.

Periodicamente il dirigente/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 le disfunzioni rilevate. Successivamente si adottano le azioni correttive da intraprendere.

La segnalazione di problemi che si riflettono negativamente sulla qualità dei servizi può, altresì, provenire dagli utenti stessi secondo le modalità indicate nel successivo punto 7.4.

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

7.3. – L'aggiornamento degli standard

La Carta dei servizi è un documento dinamico e, pertanto, è suscettibile di modificazioni sia per quanto riguarda la parte descrittiva dei servizi erogati sia 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 ed organizzative attuate negli uffici interessati.

7.4 – Come effettuare reclami, proposte e suggerimenti

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

Il reclamo dovrà essere presentato, in forma scritta, mediante consegna diretta, per posta, per posta elettronica, contenere le generalità della persona che lo ha redatto, con indirizzo ed eventuale numero di telefono e la sua firma. L'eventuale presentazione informale (verbale, diretta, telefonica o anonima) sarà considerata 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 del Servizio valuta il reclamo e risponde all'utente con la massima celerità e comunque entro trenta giorni dalla presentazione dello stesso. Se il reclamo è riconosciuto fondato il responsabile adotta i provvedimenti opportuni per eliminare il disservizio segnalato.

Al fine di agevolare l'utente, presso l'Ufficio Tributi sono disponibili gli appositi modelli per la presentazione scritta di reclami e suggerimenti per la misurazione del grado di soddisfazione dell'utente.

I modelli sono altresì disponibili nella home page del sito istituzionale www.comune.toceno.vb.it, alla sezione “Modulistica”.

7.5. – La tutela della privacy

La tutela della privacy del contribuente viene garantita nel rispetto delle indicazioni fornite dal Regolamento UE n. 679/2016 del Parlamento Europeo e del Consiglio.

**COMUNE DI TOCENO
SERVIZIO TRIBUTI**

**MODULO PER LA PRESENTAZIONE DI RECLAMI, SUGGERIMENTI
E PROPOSTE DI MIGLIORAMENTO DEL SERVIZIO**

All'Ufficio Tributi
del Comune di Toceno
Piazza della Chiesa, 4
28858 TOCENO VB

COGNOME _____ NOME _____

INDIRIZZO _____

RECAPITO TELEFONICO _____ E-MAIL _____

MOTIVO DEL RECLAMO

Data episodio _____ Nominativo dipendente/i interessato/i _____

✓ Ritardo (breve descrizione) _____

✓ Omissione (breve descrizione) _____

✓ Scortesia (breve descrizione) _____

✓ Altro (breve descrizione) _____

Proposta di miglioramento del servizio: _____

Si allega copia di un documento di riconoscimento

Data _____

(firma)

Mediante il presente modulo l'utente può presentare al Responsabile del Servizio Tributi reclami, proposte di miglioramento e suggerimenti relativamente all'erogazione del servizio. Il presente modulo compilato e sottoscritto dovrà essere consegnato al Servizio Tributi con le seguenti modalità:

- ✓ Mediante consegna diretta
- ✓ Per posta indirizzata a Comune di Toceno, Piazza della Chiesa n. 4, 28858 Toceno (VB)
- ✓ Mediante posta elettronica al seguente indirizzo mail: demografici@comune.toceno.vb.it

Qualora sul modulo siano state indicate le generalità della persona che lo ha redatto, l'indirizzo, un recapito telefonico e la firma, il responsabile provvederà, entro trenta giorni dalla presentazione dello stesso, a rispondere/ringraziare riguardo al contenuto del reclamo. L'eventuale presentazione anonima, incompleta e non sottoscritta sarà considerata una mera segnalazione.



**COMUNE DI TOCENO
SERVIZIO TRIBUTI**

QUESTIONARIO DI MISURAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENZA

Gentile utente,

il Servizio Tributi del Comune di Toceno desidera conoscere il grado di soddisfazione dell'utente nei confronti dei servizi offerti dall'ufficio.

Le saremmo grati per il tempo che intende concederci dedicandosi alla compilazione di questo breve questionario, contrassegnando le caselle corrispondenti alle sue risposte.

Il questionario è completamente anonimo, salvaguardando in questo modo la riservatezza dei Suoi dati personali.

1. Qual è il suo grado di soddisfazione per il trattamento ricevuto dall'ufficio?

RISPOSTA	Giudizio Negativo		Giudizio neutro	Giudizio Positivo	
	Insoddisfatto	Poco soddisfatto	Sufficientemente soddisfatto	Soddisfatto	Molto soddisfatto
Competenza e preparazione del personale					
Chiarezza delle informazioni ricevute					
Tempestività delle risposte					
Facilità di lettura dei modelli e degli stampati					
Soddisfazione per la soluzione del problema posto					
Ascolto e comprensione da parte del personale					
Cortesie e disponibilità del personale					
Disponibilità di ricevimento utenza					
Tempo trascorso in attesa					

2. Quanto si ritiene soddisfatto/a dell'organizzazione e degli ambienti in cui è stato accolto/a?

RISPOSTA	Giudizio Negativo		Giudizio neutro	Giudizio Positivo	
	Insoddisfatto	Poco soddisfatto	Sufficientemente soddisfatto	Soddisfatto	Molto soddisfatto
Comodità spazio d'attesa					
Tutela della riservatezza e della privacy					
Facilità di accesso all'Ufficio Tributi					
Adeguatezza orari di apertura al pubblico					

La ringraziamo per la cortese disponibilità manifestata.

Il Servizio Tributi