



COMUNE DI ROSOLINI

Carta dei servizi Settore Tributi

Approvato con deliberazione di Giunta Comunale n. ___ del _____

Sommario

1 Informazioni generali

2 I principi generali della Carta della qualità dei servizi del Settore Tributi

3 I servizi tributari

4 I servizi erogati

5 Gli standard di qualità garantiti

6 La tutela e la partecipazione del contribuente

1. -Informazioni generali

Periodo di validità

La Carta della qualità dei servizi tributari ha validità a decorrere dalla data di approvazione da parte della Giunta Comunale salvo revisioni ed aggiornamenti qualora si verificano modifiche normative e/o organizzative che si riflettano sul suo contenuto, sulle modalità di erogazione dei servizi e sui relativi *standard* di qualità.

Unità organizzativa responsabile

L'ufficio responsabile dei servizi illustrati in questa "Carta" è: Ufficio Tributi.

L'ufficio si trova in Via Roma n. 2 Piano 1° – 96019 Rosolini.

Tel.0931 500111 (centralino)

E-Mail tributi.rosolini@gmail.com

PEC entrate@pec.comune.rosolini.sr.it

Sito internet www.comune.rosolini.sr.it

L'apertura al pubblico è così prevista:

- lunedì - mercoledì e venerdì:ore9.30–12.30
- martedì:ore15.30-17.00

È possibile, inoltre chiedere un appuntamento:

- direttamente allo sportello negli orari di apertura al pubblico;
- via mail al seguente indirizzo:tributi.rosolini@gmail.com

Il Responsabile del Settore Tributi (tel.0931-500401)

L'organizzazione dell'Ufficio Tributi è la seguente:

L'ufficio è diviso in tre macro aree:

IMU-TASI

Responsabile U.O.

0931-500404

Collaboratori

0931-500402

TA.RI

Responsabile U.O.

0931-500408

Collaboratori:

0931-500407

SERVIZIO IDRICO E TRIBUTI MINORI C.U.P.

Responsabile U.O.

0931-500406

-Dove trovare la carta della qualità dei servizi

La Carta della qualità dei servizi dell'ufficio Tributi è disponibile presso l'Ufficio Tributi ed è scaricabile dal sito www.comune.rosolini.sr.it

2. -I principi generali della carta della qualità dei servizi e gli obiettivi dell'Ufficio Tributi.

-I principi generali della “Carta”.

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

Con la “Carta” il Comune si impegna a garantire i livelli di qualità dichiarati negli *standard*, per Rispondere sempre meglio alle aspettative dei contribuenti e per seguire 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 213/2012 (Disposizioni urgenti in materia di finanza e funzionamento degli enti territoriali).

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

- eguaglianza e d'imparzialità: l'ufficio garantisce a tutti gli utenti un trattamento imparziale secondo i criteri dell'obiettività e dell'equità;
- 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 e di 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;
- 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 e di 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).

3. – I servizi tributari

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 individuato all'interno del 4° Settore dei servizi del Comune di Rosolini.

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 n. 23 del 14.3.2011, decreto sul "federalismo fiscale", che ne aveva fissato la decorrenza all'1.1.2014. Dal 1° gennaio 2020 per effetto delle modifiche introdotte dalla L.n.160/2019 il tributo accorpa anche la TASI.

Il Regolamento per la disciplina dell'IMU, adottato con deliberazione consiliare n. 16 del 22.07.2020, disciplina la gestione di tale imposta nel Comune di Rosolini.

TRIBUTO SUI SERVIZI INDIVISIBILI (TASI)

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

TASSA SUI RIFIUTI (TARI)

Tari tributo Legge 147/2013, in vigore dal 01/01/2014, è dovuta in sostituzione della TARSU da chiunque, persona fisica o giuridica, a qualsiasi titolo, giuridico o di fatto (proprietà, usufrutto, comodato, locazione, ecc.), 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 gennaio dell'anno di approvazione. La tariffa è determinata in conformità al Piano Finanziario del Servizio di Gestione dei Rifiuti Urbani, ai sensi dell'art 1, comma 683, della Legge 27/12/2013, n.147. Il Regolamento per la disciplina della TARI, adottato con deliberazione consiliare n. 17 del 22.07.2020, La Tassa è soggetta ad esenzioni e agevolazioni, ai sensi di legge e di quanto riportato negli artt. del Titolo III del sopracitato Regolamento.

SERVIZIO IDRICO

Gestione del Servizio Idrico Integrato. Il Comune di Rosolini è il gestore del servizio di distribuzione idrica per il territorio del comune di Rosolini. Il Servizio Idrico Integrato del Comune di Rosolini viene gestito autonomamente attraverso l'utilizzo di mezzi e manodopera comunali, dalla captazione, adduzione e distribuzione, occupandosi dell'erogazione dell'acqua all'utenza, attraverso la rete acquedottistica comunale e della raccolta delle acque reflue, nonché della loro depurazione, coprendo praticamente il totale fabbisogno della popolazione residente. Il Comune di Rosolini gestisce in economia i pozzi, i serbati e le reti di adduzione e distribuzione dell'acqua potabile. La tariffa è gestita dall'ufficio tributi, ai sensi del Regolamento Comunale approvato con Deliberazione del Commissario Straordinario n.16 del 13.07.2021, in maniera forfettaria sulla base del nucleo familiare presente in anagrafe.

TRIBUTI MINORI CANONE UNICO PATRIMONIALE

Il Settore Tributi gestisce esclusivamente la riscossione delle concessioni rilasciate dagli Uffici comunali competenti relativamente a: COSAP(canone per l'occupazione di spazi ed aree pubbliche), TOSAP (tassa per l'occupazione di spazi ed aree pubbliche), ICP (imposta comunale pubblicità), DPA (diritti sulle pubbliche affissioni), CIMP (canone per l'installazione dei mezzi pubblicitari).

4. -I servizi erogati

L'attività svolta dall'Ufficio Tributi 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. Allo scopo l'Ufficio verifica l'esatto adempimento da parte dei contribuenti all'obbligazione tributaria attraverso l'incrocio con gli elementi a disposizione dell'ufficio e le banche dati disponibili (catasto, utenze elettriche, locazioni, Siatel ecc.). Nei confronti dei contribuenti inadempienti l'Ufficio procede alla notifica di atti di accertamento per omessi, parziali versamenti od omesse dichiarazioni.

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.

Presso l'Ufficio Tributi è possibile anche richiedere modelli di pagamento precompilati onde agevolare il contribuente nel calcolo delle somme dovute.

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

5. Gli standard di qualità garantiti

L'Ufficio Tributi 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 dell'ufficio è articolato in modo da consentire la più ampia soddisfazione possibile delle esigenze dell'utenza.

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.

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.

6. La tutela e la partecipazione del contribuente

6.1. – Gli istituti per la 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, quali il ravvedimento operoso, l'Autotutela, l'Interpello, la Mediazione.

6.2. – 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 oltre a rappresentare 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.

6.3. - L'aggiornamento degli *standard*

Come premesso al punto 1.1, la Carta della qualità dei servizi dell'Ufficio Tributi è un documento suscettibile di modificazioni sia per quanto riguarda la parte descrittiva dei servizi erogati che per gli *standard*.

Alla base di questi aggiornamenti vi sono anche le modifiche normative e organizzative attuate negli uffici interessati.

6.4. – Come effettuare reclami, proposte e suggerimenti

Ogni utente può presentare al Responsabile dell'Ufficio Tributi reclami relativamente all'erogazione del servizio, con particolare riferimento a quanto di sposto dalla presente "Carta". Il reclamo può essere presentato anche tramite pec. o mail.

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

I reclami e le proposte saranno oggetto di valutazione da parte dell'Ente.

6.5. – La tutela della privacy

Il contribuente che comunica agli uffici competenti i propri dati viene informato, ai sensi del D.lgs. 196/2003, 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 Tributi.

Allegato:

- **modello per la presentazione di reclami, suggerimenti e proposte di miglioramento dei servizi**

**MODULO PER LA PRESENTAZIONE DI
RECLAMI, SUGGERIMENTI E
PROPOSTE DI MIGLIORAMENTO DEI
SERVIZI**

Comune di Rosolini
Al Responsabile dell' Ufficio Tributi
Via Roma n. 2 96019 Rosolini

Dati del segnalante:

NOME	
COGNOME	
INDIRIZZO	
RECAPITO TELEFONICO	
E-MAIL	

Oggetto del reclamo:

--

Motivo:

<input type="checkbox"/> Ritardo	<input type="checkbox"/> Omissione
<input type="checkbox"/> Scortesia	
<input type="checkbox"/> Altro (SPECIFICARE)	

Proposta di miglioramento del servizio:

Data _____

Firma _____