



**COMUNE DI CAMOBELLO DI LICATA
(Provincia di Agrigento)**

**CARTA DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO DI
GESTIONE DELLE ENTRATE E RAPPORTI CON
GLI UTENTI**

INDICE

1. FINALITÀ DELLA CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO	3
2. IL SERVIZIO PUBBLICO: PROCEDIMENTI E ACCESSIBILITÀ.....	3
3. PRINCIPI FONDAMENTALI.....	5
4. PROCEDIMENTI, FATTORI, INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO.....	6
5. VALUTAZIONE DEL LIVELLO DI QUALITÀ DEL SERVIZIO.....	7
6. TRASPARENZA.....	7
7. TUTELA	8
8. VALIDITÀ DELLA CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO.....	8

1. Finalità della Carta della qualità del servizio

La presente Carta di qualità è lo strumento operativo che definisce i principi, la regolazione dei rapporti, gli standard qualitativi e le modalità di verifica ai quali deve uniformarsi l'erogazione del servizio di gestione delle entrate comunali e dei rapporti con gli utenti

La Carta di qualità concorre al raggiungimento del giusto equilibrio tra la tutela delle esigenze dei cittadini fruitori e il rispetto dei principi di efficienza e imparzialità cui l'erogazione del servizio deve uniformarsi.

2. Il Servizio pubblico: procedimenti e accessibilità

Il Comune opera secondo la disciplina dettata dalla normativa nazionale in materia di tributi locali e dai vari Regolamenti di ogni tributo / entrata, adottati nell'esercizio della potestà legislativa in materia e nel rispetto dei principi generali di imparzialità, trasparenza, efficacia, efficienza ed economicità dell'azione amministrativa.

L'organizzazione comunale affida alla II Area funzionale – Gestione delle entrate e sviluppo economico, la gestione del servizio di riscossione, accertamento e rendicontazione delle entrate tributarie e patrimoniali.

In esso opera il personale destinato a tale settore e il Funzionario responsabile dei tributi appositamente nominato in forza di norma di legge.

Sono entrate tributarie:

- l'Imposta Municipale Propria - IMU
- la Tassa sui Servizi indivisibili – TASI. Abolita dal 2020 e in fase accertativa
- la Tassa sui Rifiuti – TARI
- la Tassa per l'Occupazione di Spazi e Aree Pubbliche – TOSAP
- l'Imposta Comunale sulla Pubblicità – ICP
- i Diritti sulle Pubbliche Affissioni - DPA

Sono entrate patrimoniali

- di diritto pubblico

- Mense scolastiche (il servizio attiva la riscossione coattiva)
- Rette asili (il servizio attiva la riscossione coattiva)
- Votive e servizi cimiteriali (il servizio attiva la riscossione coattiva)
- Servizi a domanda individuale in genere (il servizio attiva la riscossione coattiva)
- Oneri edilizi (gestione scadenza rate e riscossione coattiva)
- Sanzioni amministrative comprese sanzioni al CdS (competenza totale del Comando di PM)

- di diritto privato

- Fitti comunali (il servizio attiva la riscossione coattiva)
- Locazioni (il servizio attiva la riscossione coattiva)
- Obbligazioni privatistiche (il servizio attiva la riscossione coattiva)

L'attività del Settore si sviluppa sulle seguenti direttrici:

Riscossione

Il procedimento si diversifica in riferimento alla singola entrata:

IMU: il contribuente calcola in autoliquidazione il tributo sulla base delle aliquote fissate e pubblicizzate annualmente dal Comune. Il Settore offre un'attività consulenziale di sportello finalizzata alla stampa del modulo di pagamento. La BD fiscale dell'IMU è on-line e ogni contribuente collegandosi al sito www.portaletributi.it può verificare la propria situazione e stampare il modulo F24 di pagamento.

La BD fiscale del comune è costantemente aggiornata con i flussi telematici provenienti dalla banca dati catastale ed ipotecaria nazionale alle quali il Comune ha accesso.

TARI: al contribuente, annualmente è recapitato un documento di riscossione riportante tutti i dati esplicativi della propria situazione tributaria richiesti dalla normativa e in base alle tariffe annualmente approvate e pubblicizzate viene liquidato l'importo da pagare in unica soluzione o ratealmente a scadenze predefinite.

TOSAP ICP DPA: il pagamento è correlato e liquidato sulla base delle dichiarazioni presentate dal contribuente e delle tariffe annuali fissate e pubblicizzate dal Comune. Per la TOSAP e l'ICP permanente l'importo è autoliquidato dal contribuente. L'importo della TOSAP del mercato settimanale e della TARI giornaliera è liquidato dal Comune

Entrate patrimoniali: il Settore viene attivato dalle altre articolazioni comunali per procedere alla riscossione coattiva del dovuto. Per gli oneri di concessioni edilizie, il Settore tiene lo scadenziario delle rate e avvisa il titolare della concessione della scadenza del pagamento.

Accertamento

Sulla base delle fattispecie normative sanzionatorie, il Settore procede, entro i termini decadenziali, all'emissione e notifica di avvisi di accertamento per:

- Omessa presentazione della dichiarazione tributaria, con contestuale irrogazione della sanzione dal 100% al 200% con il minimo edittale
- Infedele dichiarazione tributaria, con contestuale irrogazione della sanzione dal 50% al 100% con il minimo edittale;
- Omesso, parziale o ritardato pagamento del tributo dovuto con contestuale irrogazione della sanzione del 30%;

Il contribuente che è destinatario dell'accertamento può proporre il riesame del provvedimento tramite l'apposito modulo o ricorso in Commissione Tributaria Provinciale da trasmettere con le seguenti modalità:

- PEC all'indirizzo: protocollo@legal.comune.campobellodilicata.ag.it
- Consegna diretta all'Ufficio protocollo piano secondo del Palazzo Municipale di Piazza XX Settembre nei seguenti giorni ed orari di apertura al pubblico:
 - lunedì – mercoledì – venerdì – dalle ore 9:00 alle ore 13:00
 - martedì dalle ore 16:00 alle ore 18:00 (nel periodo estivo potrebbe essere sospeso il ricevimento degli utenti il pomeriggio)
- Per posta raccomandata indirizzandola al II Settore – Gestione delle entrate – Comune di Campobello di Licata – Piazza XX Settembre – 92023 – AG

In caso di accertamenti definitivi non pagati, il Settore attiva le procedure di riscossione coattiva previste dalla legge, che si concretizzano con le procedure cautelari ed esecutive:

- Fermo amministrativo di automezzi;
- Ipoteca su beni immobili
- Pignoramento ed espropriazione di beni mobili ed immobili
- Pignoramento presso terzi
- Pignoramento conti correnti

Rendicontazione

Il Settore rendiconta tutte le entrate ordinarie e coattive funzionali all'analisi di realizzazione degli obiettivi di entrata e alla definizione dei residui attivi dell'Ente.

Procedimenti

L'utente può attivare presso il Comune i seguenti procedimenti:

- creazione nuova utenza TARI o nuove posizioni tributarie IMU TOSAP ICP DPA e patrimoniali
- variazioni di dati su utenze o posizioni tributarie e patrimoniali esistenti
- cessazioni di utenza o posizioni tributarie e patrimoniali
- vulture di utenze o posizioni tributarie e patrimoniali

- richiesta informazioni sul tributo o sull'entrata patrimoniale
- presentazioni reclami tributari e/o ricorsi giurisdizionali
- riesame delle posizioni rimborso di tributi o entrate patrimoniali pagata in eccesso o non dovuta

L'accesso del procedimento al servizio avviene mediante:

- sportello fisico presso l'Ufficio tributi comunale
- servizio informativo tramite sportello telefonico
- corrispondenza postale
- corrispondenza a mezzo posta elettronica
- corrispondenza a mezzo posta elettronica certificata
- consultazione della posizione tributaria su www.portaletributi.it
- consultazione delle informazioni generali e della sezione trasparenza nel sito istituzionale del Comune www.comune.campobellodilicata.ag.it

Il Comune garantisce l'apertura degli sportelli al pubblico presso l'Ufficio tributi ubicato al Piano 1° del Palazzo Municipale – ingresso di Piazza XX Settembre – nei seguenti orari:

- il lunedì, martedì e giovedì: dalle ore 9.00 alle ore 13.00
- il martedì: dalle ore 16:00 alle ore 18:00 (nel periodo estivo potrebbe essere sospeso il ricevimento degli utenti il martedì pomeriggio)

L'Ufficio Tributi può essere inoltre contattato ai seguenti recapiti:

- telefonici: 0922/889221 – 208 – 225 - 226
- posta elettronica: ufficiotributi@comune.campobellodilicata.ag.it
- PEC: protocollo@legal.comune.campobellodilicata.ag.it

3. Principi fondamentali

In ossequio a quanto previsto dalla Costituzione della Repubblica Italiana, ai principi del diritto comunitario, alle norme sul procedimento amministrativo ed allo Statuto del Contribuente, intese quali fonti d'ispirazione per l'attività dell'Ufficio, l'erogazione del servizio di gestione delle entrate e rapporti con gli utenti è fondata sui seguenti i principi fondamentali:

- eguaglianza ed imparzialità: gli uffici garantiscono a tutti gli utenti un trattamento imparziale secondo i criteri dell'obiettività e dell'equità;
- rispetto del principio di legalità e della riserva di legge in materia tributaria;
- collaborazione e buona fede;
- tutela dei diritti e delle garanzie degli utenti, tra cui il diritto alla riservatezza ed alla protezione dei dati personali;
- chiarezza e trasparenza: l'utente ha diritto di conoscere le attività svolte dall'ufficio e le procedure collegate alle richieste espresse, 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; gli uffici danno riscontro all'utente circa le segnalazioni e le proposte formulate;
- efficacia ed efficienza: il personale degli uffici è costantemente aggiornato per fornire risposte precise e puntuali alle richieste dell'utenza nell'ottica del 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: gli uffici assumono iniziative volte a garantire che la modulistica sia messa a disposizione del contribuente in tempi utili per gli adempimenti e che lo stesso possa adempiere ai propri obblighi nelle forme più rapide, agevoli e meno onerose.
- adeguata diffusione delle informazioni e delle disposizioni normative utili;
- pubblicità e trasparenza dell'attività amministrativa;

4. Procedimenti, fattori, indicatori e standard di qualità del servizio

L'allegato 1 propone il sistema della qualità del servizio gestione delle entrate e rapporti con gli utenti; ai fini della sua definizione, nell'ampia diversificazione dei procedimenti che il servizio è chiamato ad offrire all'utenza, si intendono definire 4 macro-classi procedurali:

- Richiesta verbale
- Richiesta formale
- Richiesta rimborso
- Reclamo formale IMU TARI ALTRO

Il sistema della qualità del servizio gestione delle entrate e rapporti con gli utenti si basa su 4 fattori (ABCD) e 10 indicatori della qualità del servizio:

- A. Accesso al servizio
 1. Adeguatezza orari apertura pubblico
 2. Adeguatezza delle modalità di accesso al servizio (sportello telefono mail PEC)
 3. Adeguatezza della segnaletica e degli ambienti per l'accesso al servizio
 4. Tempo di attesa allo sportello
- B. Cortesia e supporto al procedimento
 5. Cortesia operatori
 6. Adeguatezza illustrazione procedure da seguire
 7. Competenza e preparazione del personale addetto
 8. Modulistica chiara e facilmente comprensibile
- C. Efficacia ed efficienza
 9. Adeguatezza tempi di risposta dell'ufficio
- D. Valutazione complessiva
 10. Valutazione complessiva del servizio erogato

Con riferimento a detti fattori ed indicatori di qualità sono individuati due tipi di standard qualitativi:

- a) standard generali del servizio, caratteristici della qualità del servizio offerto nella sua globalità: indicatori 1 2 3 5 6 7 8 10
- b) standard specifici del servizio, che l'utente può percepire in modo immediato e diretto ovvero essere puntualmente misurati dall'ufficio: indicatori 4 9.

Agli sportelli dell'Ufficio tributi possono essere garantiti i seguenti tempi di attesa, che tengono conto del tempo minimo necessario alla corretta definizione di una posizione tributaria:

- tempo di attesa medio: 15 minuti
- tempo di attesa massimo: 30 minuti.

Il Comune intende garantire un tempo massimo di risposta di 30 giorni alle richieste formali di informazioni e di riesame delle posizioni in autotutela presentate (per posta, via pec, a mano) decorrenti dalla data di ricezione, fatta salva la sospensione della decorrenza dei termini per eventuali richieste di

integrazione della documentazione necessarie al completamento dell'istruttoria. Gli standard indicati sono da considerarsi validi in condizioni "normali" di esercizio, con esclusione delle situazioni straordinarie, dovute, ad esempio, a fenomeni naturali eccezionali, ad eventi causati da terzi, scioperi diretti o indiretti, atti dell'Autorità pubblica, emergenze sanitarie e, comunque, situazioni non dipendenti dall'Amministrazione Comunale.

A fronte di eccezionali afflussi di utenza, in occasione della bollettazione annuale TARI o autoliquidazione IMU o di particolari attività di accertamento e lotta all'evasione, verrà data segnalazione preventiva, tramite avviso posto nella sala d'attesa, di inapplicabilità temporanea degli standard previsti nella presente Carta.

5. Valutazione del livello di qualità del servizio

La valutazione del sistema della qualità del servizio della gestione delle entrate e rapporti con gli utenti si basa sulla definizione di 3 livelli di qualità per ogni indicatore: P=Positivo S=Sufficiente N=Negativo.

Nell'allegato 1, con riferimento agli indicatori di qualità di cui all'art. 4, il Comune ha fissato gli standard del livello di qualità perseguito.

La valutazione complessiva del livello di qualità del servizio verrà fatta:

- per gli standard generali del servizio: con questionario di rilevazione presentato dall'utenza
- per gli standard specifici del servizio: con questionario di rilevazione presentato dall'utenza e rilevazione diretta dell'ufficio mediante confronto tra protocollo di entrata delle istanze pervenute e protocollo di risposta a dette istanze.

L'allegato 2 riporta lo schema di questionario per la rilevazione dei dati.

Acquisiti i questionari, i dati verranno definiti per ogni indicatore in valore percentuale riferito ad ogni livello di qualità (P S N).

Gli standard individuati costituiscono lo strumento per garantire e verificare l'efficacia e l'efficienza del servizio erogato, nonché la soddisfazione degli utenti.

Gli standard, tanto in termini di contenuti che di misura, rimangono fissi sino alla ufficializzazione di nuovi standard migliorativi rispetto ai precedenti, ridefiniti sulla base di indagini periodiche condotte su:

- livello della soddisfazione degli utenti;
- nuove esigenze emerse e/o emergenti;
- possibili miglioramenti dei processi che consentano incrementi di efficacia e/o efficienza.

Il Comune effettua entro il 31 marzo di ogni anno il monitoraggio, riferito all'anno precedente, dell'andamento degli standard di qualità sopra indicati, anche con questionari on line sul sito istituzionale dell'Ente e il protocollo generale, ove transitano le richieste dei contribuenti e i riscontri alle stesse da parte dell'Ufficio.

L'esito del monitoraggio viene relazionato alla Giunta Comunale che ne prende atto e divulgato mediante pubblicazione nell'apposita sezione trasparenza generale e del servizio rifiuti del sito istituzionale. Esso costituisce la base per l'eventuale aggiornamento degli standard di qualità definiti con la presente Carta.

6. Trasparenza

Il Comune garantisce al contribuente la costante informazione sulle procedure, sulle iniziative che possono interessarlo e sulle modalità di gestione della tariffazione attraverso:

- ufficio relazioni con il pubblico (URP);
- ufficio tributi;

- documento di riscossione annuale della TARI;
- Carta dei servizi;
- sezione trasparenza rifiuti del sito istituzionale;

Attraverso i canali su indicati il Comune divulga informazioni:

- sulle scadenze dell'IMU e delle procedure di facilitazione del calcolo in autoliquidazione;
- sulle procedure di pagamento della TARI annuale nonché sulle agevolazioni esistenti, sia per le utenze domestiche che per quelle non domestiche;
- sulle tariffe TARI annuali ed aliquote IMU e sui Regolamenti vigenti
- sulle modalità di versamento e le aliquote TOSAP ICP e DPA
- sulle conseguenze del ritardato/mancato pagamento e, ove possibile, sull'eventuale situazione debitoria pregressa con indicazione delle modalità di regolarizzazione
- sulle procedure da seguire per la presentazione di eventuali reclami/ricieste di riesame/rimborsi.

Sussiste, inoltre, l'impegno:

- ad assicurare chiarezza e comprensibilità delle informazioni indirizzate al contribuente, adottando un linguaggio facile ed accessibile;
- a predisporre servizi telefonici e di posta elettronica atti a soddisfare le esigenze informative relativamente a tutto quanto attiene il rapporto di riscossione tributaria (dichiarazioni, vulture, elementi di conteggio della tariffa, ecc.);

7. Tutela e reclami

Qualsiasi violazione ai principi e agli standard fissati dalla presente Carta può essere segnalata dal diretto interessato, in forma scritta, sull'apposita modulistica – allegato 3, all'Ufficio Tributi o all'URP.

Nel caso di reclamo fatto di persona, è compito dell'addetto all'ufficio che riceve il reclamo redigere la segnalazione sull'apposito modulo disponibile, da far sottoscrivere all'utente relativamente a quanto è ritenuto oggetto di violazione, riportando tutti i dettagli e allegando la documentazione ritenuta utile.

Entro il termine di 30 giorni, decorrenti dalla data di ricezione del reclamo, 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.

Allo scopo di definire i progetti di miglioramento del servizio, verranno utilizzati come riferimenti principali i suggerimenti che pervengono al Comune.

L'utente, nel caso di mancata o insufficiente risposta al reclamo TARI entro il termine dei 30 giorni, può presentare una segnalazione ad ARERA (autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente) allegando la relativa documentazione e trasmettendo copia dell'istanza già inviata al Comune e rimasta inevasa o non accolta.

8. Validità della Carta della qualità del servizio

La presente Carta di qualità del servizio di gestione delle entrate e rapporti con gli utenti è valida decorsi i tempi di pubblicazione ed esecutività dell'atto di approvazione; essa è revisionata con cadenza periodica in base ai risultati della gestione, ad eventuali novità normative, a cambiamenti sostanziali nel frattempo intervenuti, ai suggerimenti provenienti dall'utenza.

Allegato 1. Sistema della qualità del Servizio Gestione delle Entrate e Rapporto con gli Utenti. Periodo dal _____ al _____																														
Fattori di qualità	A. Accesso al servizio												B. Cortesia e supporto al procedimento									C. Efficacia ed efficienza			D. Valutazione complessiva					
Indicatori di qualità	1. Adeguatezza orari apertura pubblico			2. Adeguatezza delle modalità di accesso al servizio (sportello telefono mail PEC)			3. Adeguatezza della segnaletica e degli ambienti per l'accesso al servizio			4. Tempo di attesa allo sportello			5. Cortesia operatori			6. Adeguatezza illustrazione procedure da seguire			7. Competenza e preparazione del personale addetto			8. Modulistica chiara e facilmente comprensibile			9. Adeguatezza tempi di risposta dell'ufficio			10. Valutazione complessiva del servizio erogato		
	P	S	N	P	S	N	P	S	N	P	S	N	P	S	N	P	S	N	P	S	N	P	S	N	P	S	N	P	S	N
Livello di qualità P=Positivo S=Sufficiente N=Negativo																														
Standard % del livello di qualità (1)	70	15	15	80	10	10	90	5	5	80	10	10	95	4	1	95	4	1	95	4	1	95	4	1	98	1	1	80	10	10
Monitoraggio																														
Rilevazione standard livello di qualità	Questionario			Questionario			Questionario			Questionario / Ufficio			Questionario			Questionario			Questionario			Questionario			Questionario / Ufficio			Questionario		
Rilevazioni complessive																														
Risultati delle rilevazioni																														
Richiesta verbale																														
Richiesta formale																														
Richiesta rimborso																														
Reclamo formale TAR																														
Reclamo formale IMU																														
Reclamo formale altro																														
(1) Obiettivo standard del livello qualitativo prefissato da ogni Amministrazione. Da verificare dai questionari di rilevazione e dalle analisi d'ufficio																														



COMUNE DI CAMOBELLO DI LICATA

(Libero Consorzio Comunale di Agrigento)

Questionario rilevazione livelli di qualità del servizio di gestione delle entrate e rapporti con utenti

Procedimento

- Richiesta verbale
- Richiesta formale
- Richiesta rimborso
- Reclamo formale IMU TARI ALTRO

Indicatore di qualità

1. Adeguatezza orari apertura pubblico



2. Adeguatezza delle modalità di accesso al servizio (sportello telefono mail PEC)



3. Adeguatezza della segnaletica e degli ambienti per l'accesso al servizio



4. Tempo di attesa allo sportello



5. Cortesia operatori



6. Adeguatezza illustrazione procedure da seguire



7. Competenza e preparazione del personale addetto



8. Modulistica chiara e facilmente comprensibile



9. Adeguatezza tempi di risposta dell'uffici



10. Valutazione complessiva del servizio erogato



Data _____
 Firma _____



COMUNE DI CAMPOBELLO DI LICATA
(Libero Consorzio Comunale di Agrigento)

Oggetto: reclamo violazione Carta qualità servizio di gestione delle entrate e rapporti con gli utenti

Protocollo n. _____ del _____

Cognome e nome
Indirizzo
Città CAP
Telefono Indirizzo e-mail

Oggetto e motivo del reclamo

.....
.....
.....
.....
.....
.....

Come vuole essere contattato:

- per posta elettronica all'indirizzo e-mail.....
- via telefono al numero.....
- per posta ordinaria all'indirizzo: via/piazzan C.A.P.....
località.....

Data ,..... Firma.....

N.B.: Allegare fotocopia di un documento valido d'identità in caso di istanza presentata in formato cartaceo, trasmessa per posta o per fax; il documento di riconoscimento non è necessario in caso di istanza firmata digitalmente e trasmessa per via telematica.

Il Comune di Campobello di Licata La informa che i Suoi dati vengono raccolti per consentire una risposta al suo reclamo e che gli stessi verranno utilizzati esclusivamente in osservanza al Regolamento Europeo GDPR n. 2016/679.

Grazie per la collaborazione.