

# **COMUNE DI Policoro**

**Provincia di Matera**

## **Carta della qualità dei servizi Ufficio Tributi**

**Approvato con deliberazione di Giunta Comunale n. \_\_ del \_\_\_\_\_**

# Sommario

1 Informazioni generali

2 I principi generali della Carta della qualità sei servizi e gli obiettivi 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**

### **1.1. 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.

### **1.2. Unità organizzativa responsabile**

L'ufficio responsabile dei servizi illustrati in questa "Carta" è l'Ufficio Tributi. L'ufficio si trova in P.zza A. Moro - 75025 Policoro Piano 2°.

Tel. 0835/9019209 - Fax 0835/972114

E-Mail [g.calla@policoro.basilicata.it](mailto:g.calla@policoro.basilicata.it) PEC [protocollo@pec.policoro.gov.it](mailto:protocollo@pec.policoro.gov.it)

Sito internet [www.policoro.basilicata.it](http://www.policoro.basilicata.it)

L'apertura al pubblico è così prevista:

- da lunedì a venerdì: ore 10.00 - 12.00
- martedì e venerdì : ore 16.00 - 18.00

È possibile, inoltre, chiedere un appuntamento:

- direttamente allo sportello negli orari di apertura al pubblico;
- telefonando allo 0835/9019209 dal lunedì al venerdì dalle ore 9,00 alle 13,00;
- via mail al seguente indirizzo: [g.calla@policoro.basilicata.it](mailto:g.calla@policoro.basilicata.it)

Il Responsabile è il Dott. Giuseppe Calla' (tel.0835/9019209 ) e-mail: [g.calla@policoro.basilicata.it](mailto:g.calla@policoro.basilicata.it)

L'organizzazione dell'Ufficio Tributi è la seguente:

Sportello ufficio tributi;

Sportello " Policoro Hera digitale"

### **1.3. - 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.policoro.basilicata.it](http://www.policoro.basilicata.it).

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

### 2.1. - 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 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 213/2012 (Disposizioni urgenti in materia di finanza e funzionamento degli enti territoriali).

Con la Carta della qualità dei servizi, il Comune di Policoro si 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 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 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;
- 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 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).

## 2.2. - 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: nella determinazione delle aliquote vengono agevolati soggetti in condizioni di disagio sociale .
Equa ripartizione della tassazione	Attività di recupero dell'evasione: controlli incrociati con banche dati catastali e verifiche in loco.
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. Il Comune ha attivato un apposito portale con cui i cittadini possono consultare la propria posizione tributaria, presentare documenti, stampare modelli F24 precompilati,
Tempestività della risposta	Lo sportello: il personale dell'ufficio garantisce in tempi rapidi risposte ai quesiti sull'applicazione dei tributi.

### **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 collocato all'interno dell'Area risorse finanziarie del Comune di Policoro. 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.

#### **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 del 1° gennaio 2020 il tributo è abrogato in quanto è stato riaccorpato all'IMU per effetto della L. 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.

#### **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.

#### **OCCUPAZIONE DI SPAZI ED AREE PUBBLICHE (TOSAP/COSAP)**

IL prelievo relativo all'occupazione di aree pubbliche è in regime di Tosap ( D.Lgs.507/1993)

#### **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 Policoro.

#### **TASSA SUI RIFIUTI (TARI/TARIP)**

**Tari tributo Legge 147/2013**

#### **IMPOSTA DI SOGGIORNO**

**Istituita a decorrere dall'anno 2017.**

#### **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 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.

Nella tabella che segue sono indicati alcuni esempi di **procedimenti-tipo** erogati dall'ufficio. Gli utenti potranno verificare che i servizi offerti dall'Ufficio rispettano la qualità promessa.

<b>A. Accesso al servizio</b>	<b>Standard minimi</b>
1. adeguatezza degli orari di apertura dello sportello	almeno 80% giudizi positivi
2. adeguatezza delle modalità di accesso al servizio (possibilità di invio documenti via mail, via PEC, per telefono, di persona, da remoto attraverso dei portali online);	almeno 80% giudizi positivi
3. adeguatezza della segnaletica per individuare l'ufficio e possibilità di accesso a persone diversamente abili;	almeno 80% giudizi positivi
4. tempo di attesa allo sportello.	previsti tra 10 e 15 minuti per utente, almeno 80% giudizi positivi
<b>B. Orientamento e accoglienza</b>	<b>Standard minimi</b>
1. cortesia dell'operatore;	almeno 80% giudizi positivi
2. adeguatezza delle istruzioni fornite per completare il procedimento;	almeno 80% giudizi positivi
3. preparazione del personale;	almeno 80% giudizi positivi
4. adeguatezza della modulistica da compilare.	almeno 80% giudizi positivi
<b>C. Precisione e affidabilità</b>	<b>Standard minimi</b>

1. adeguatezza della risposta fornita;	almeno 80% giudizi positivi
2. adeguatezza dei tempi impiegati per fornire la risposta.	prevista entro 10 giorni dalla richiesta, almeno 80% giudizi positivi

<b>PROCEDIMENTO: Rilascio di informazioni sulla specifica situazione del contribuente</b>	
<b>A. Accesso al servizio</b>	<b>Standard minimi</b>
1. adeguatezza degli orari di apertura dello sportello	almeno 80% giudizi positivi
2. adeguatezza delle modalità di accesso al servizio (possibilità di invio documenti via mail, via PEC, per telefono, di persona, da remoto attraverso dei portali online);	almeno 80% giudizi positivi
3. adeguatezza della segnaletica per individuare l'ufficio e possibilità di accesso a persone diversamente abili;	almeno 80% giudizi positivi
4. tempo di attesa allo sportello.	previsti tra 10 e 15 minuti per utente, almeno 80% giudizi positivi
<b>B. Orientamento e accoglienza</b>	<b>Standard minimi</b>
1. cortesia dell'operatore;	almeno 80% giudizi positivi
2. adeguatezza delle istruzioni fornite per completare il procedimento;	almeno 80% giudizi positivi
3. preparazione del personale;	almeno 80% giudizi positivi
4. adeguatezza della modulistica da compilare.	almeno 80% giudizi positivi
<b>C. precisione e affidabilità</b>	<b>Standard minimi</b>
1. adeguatezza della risposta fornita;	almeno 80% giudizi positivi
2. adeguatezza dei tempi impiegati per fornire la risposta.	prevista entro 10 giorni dalla richiesta, almeno 80% giudizi positivi

<b>PROCEDIMENTO: Annullamento/rettifica degli avvisi di accertamento/ riscossione</b>	
<b>A. Accesso al servizio</b>	<b>Standard minimi</b>
1. adeguatezza degli orari di apertura dello sportello	almeno 80% giudizi positivi
2. adeguatezza delle modalità di accesso al servizio (possibilità di invio documenti via mail, via PEC, per telefono, di persona, da remoto attraverso dei portali online);	almeno 80% giudizi positivi
3. adeguatezza della segnaletica per individuare l'ufficio e possibilità di accesso a persone diversamente abili;	almeno 80% giudizi positivi
4. tempo di attesa allo sportello.	previsti tra 10 e 15 minuti per utente, almeno 80% giudizi

	positivi
<b>B. Orientamento e accoglienza</b>	<b>Standard minimi</b>
1. cortesia dell'operatore;	almeno 80% giudizi positivi
2. adeguatezza delle istruzioni fornite per completare il procedimento;	almeno 80% giudizi positivi
3. preparazione del personale;	almeno 80% giudizi positivi
4. adeguatezza della modulistica da compilare.	almeno 80% giudizi positivi
<b>C. Precisione e affidabilità</b>	<b>Standard minimi</b>
1. adeguatezza della risposta fornita;	Almeno 80% giudizi positivi
2. adeguatezza dei tempi impiegati per fornire la risposta.	prevista entro 10 giorni dalla richiesta, almeno 80% giudizi positivi

<b>PROCEDIMENTO: Richiesta di rimborso</b>	
<b>D. Accesso al servizio</b>	<b>Standard minimi</b>
1. adeguatezza degli orari di apertura dello sportello	almeno 80% giudizi positivi
2. adeguatezza delle modalità di accesso al servizio (possibilità di invio documenti via mail, via PEC, per telefono, di persona, da remoto attraverso dei portali online);	almeno 80% giudizi positivi
3. adeguatezza della segnaletica per individuare l'ufficio e possibilità di accesso a persone diversamente abili;	almeno 80% giudizi positivi
4. tempo di attesa allo sportello.	previsti tra 10 e 15 minuti per utente, almeno 80% giudizi positivi
<b>E. Orientamento e accoglienza</b>	<b>Standard minimi</b>
1. cortesia dell'operatore;	almeno 80% giudizi positivi
2. adeguatezza delle istruzioni fornite per completare il procedimento;	almeno 80% giudizi positivi
3. preparazione del personale;	almeno 80% giudizi positivi
4. adeguatezza della modulistica da compilare.	almeno 80% giudizi positivi
<b>F. precisione e affidabilità</b>	<b>Standard minimi</b>
3. adeguatezza della risposta fornita;	almeno 80% giudizi positivi
4. adeguatezza dei tempi impiegati per l'erogazione del rimborso.	prevista entro 180 giorni dalla richiesta, almeno 80% giudizi positivi

<b>PROCEDIMENTO: Procedura di Reclamo</b>	
<b>A. Accesso al servizio</b>	<b>Standard minimi</b>
1. adeguatezza degli orari di apertura dello sportello	almeno 80% giudizi positivi
2. adeguatezza delle modalità di accesso al servizio (possibilità di invio documenti via mail, via PEC, per telefono, di persona, da remoto attraverso dei portali online);	almeno 80% giudizi positivi
3. adeguatezza della segnaletica per individuare l'ufficio e possibilità di accesso a persone diversamente abili;	almeno 80% giudizi positivi
4. tempo di attesa allo sportello.	previsti tra 10 e 15 minuti per utente, almeno 80% giudizi positivi
<b>B. Orientamento e accoglienza</b>	<b>Standard minimi</b>
1. cortesia dell'operatore;	almeno 80% giudizi positivi
2. adeguatezza delle istruzioni fornite per completare il procedimento;	almeno 80% giudizi positivi
3. preparazione del personale;	almeno 80% giudizi positivi
4. adeguatezza della modulistica da compilare.	almeno 80% giudizi positivi
<b>C. Precisione e affidabilità</b>	<b>Standard minimi</b>
1. adeguatezza della risposta fornita;	almeno 80% giudizi positivi
2. adeguatezza dei tempi impiegati per fornire la risposta.	prevista entro 10 giorni dalla richiesta, almeno 80% giudizi positivi

## **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 avvedimento 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 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 dirigente responsabile dell'Ufficio Tributi reclami relativamente all'erogazione del servizio, con particolare riferimento a quanto disposto 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**

Al Responsabile del Ufficio Tributi

Comune di \_\_\_\_\_

Via \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**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 \_\_\_\_\_