



**COMUNE DI FRAGAGNANO**

*Provincia di Taranto*

# **Carta della qualità dei servizi**

**Ufficio Tributi**

*Approvato con deliberazione di Giunta Comunale n. 62 del 28.04.2022*

## Indice

<b>1. - INFORMAZIONI GENERALI</b>	<b>3</b>
<b>Introduzione</b>	<b>3</b>
<b>1.1. Periodo di validità</b>	<b>3</b>
<b>1.2. Unità organizzativa responsabile</b>	<b>3</b>
<b>1.3. - Dove trovare la carta della qualità dei servizi</b>	<b>4</b>
<b>2. - I PRINCIPI ED I VALORI FONDAMENTALI</b>	<b>4</b>
<b>2.1. - I principi generali</b>	<b>4</b>
<b>2.2. - Gli obiettivi dell'Ufficio Tributi.</b>	<b>6</b>
<b>3. - I SERVIZI TRIBUTARI</b>	<b>7</b>
<b>4. - I SERVIZI EROGATI</b>	<b>10</b>
<b>5. - GLI STANDARD DI QUALITÀ GARANTITI</b>	<b>11</b>
<b>6.- LA TUTELA E LA PARTECIPAZIONE DEL CONTRIBUENTE</b>	<b>14</b>
<b>6.1.- Gli istituti per la tutela del contribuente</b>	<b>14</b>
<b>6.2.- La verifica del rispetto degli <i>standard</i> di qualità</b>	<b>14</b>
<b>6.3.- L'aggiornamento degli <i>standard</i></b>	<b>14</b>
<b>6.4.- Come effettuare reclami, proposte e suggerimenti</b>	<b>14</b>
<b>6.5.- La valutazione periodica dei servizi</b>	<b>15</b>
<b>6.6.- La tutela della privacy</b>	<b>15</b>
<b>MODULO PER RECLAMI E MODULO SEGNALAZIONI – PROPOSTE – SUGGERIMENTI</b>	<b>17</b>

# 1. - INFORMAZIONI GENERALI

## Introduzione

La Carta della qualità dei servizi intende guidare il contribuente informandolo sui servizi forniti dall'Ufficio Tributi al fine di facilitarne la fruizione.

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*).

### 1.1. Periodo di validità

La Carta della qualità dei servizi tributari ha validità pluriennale, a decorrere dalla data di approvazione da parte della Giunta Comunale. Tuttavia, 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, la stessa verrà aggiornata anche prima della conclusione del periodo di validità.

### 1.2. Unità organizzativa responsabile

L'ufficio responsabile dei servizi illustrati è l'Ufficio Tributi, sito in via C. Battisti n. 1, 74022 - Fragagnano (TA).

I cittadini potranno richiedere informazioni più dettagliate sui servizi rivolgendosi direttamente all'Ufficio Tributi che osserva il seguente orario di apertura al pubblico:

- orario invernale (dall'inizio della terza settimana di SETTEMBRE alla fine della seconda settimana di GIUGNO)

Lunedì	09:00 - 12:00 (IMU E TARI)
Martedì	...
Mercoledì	09:00-12:00 (CANONE UNICO,

	CANONE MERCATALE E LAMPADE VOTIVE)
Giovedì	09:00 - 12:00 15:30 - 16:30 (IMU E TARI)
Venerdì	09:00 - 12:00 (IMU E TARI)

- orario estivo (dall'inizio della terza settimana di GIUGNO alla fine della seconda settimana di SETTEMBRE)

Lunedì	09:00 - 12:00 (IMU E TARI)
Martedì	...
Mercoledì	09:00-12:00 (CANONE UNICO, CANONE MERCATALE E LAMPADE VOTIVE)
Giovedì	09:00 - 12:00 (IMU E TARI)
Venerdì	09:00 - 12:00 (IMU E TARI)

È possibile contattare l'Ufficio Tributi ai recapiti sotto riportati:

- tel. 099/6614908
- e-mail: [fasciano.areafinanziaria@comune.fragagnano.ta.it](mailto:fasciano.areafinanziaria@comune.fragagnano.ta.it)
- Posta Elettronica Certificata: [tributi.fragagnano@anutel.it](mailto:tributi.fragagnano@anutel.it)

Sito istituzionale: [www.comune.fragagnano.ta.it](http://www.comune.fragagnano.ta.it)

Il Funzionario Responsabile dell'Ufficio è la dott. ssa Tamara LONOCE.

Il Responsabile del procedimento è l'Avv. Genny FASCIANO, reperibile anche al seguente numero telefonico: 099/6614908.

Il Servizio Tributi ha competenza in merito alle seguenti materie:

- IMU;
- TARI;
- TASI (attività residuale);
- TOSAP (attività residuale);
- CANONE UNICO PATRIMONIALE E CANONE MERCATALE;

### **1.3. - Dove trovare la carta della qualità dei servizi**

La "Carta" è disponibile presso l'Ufficio Tributi ed è scaricabile dal sito [www.comune.fragagnano.ta.it](http://www.comune.fragagnano.ta.it).

## **2. - I PRINCIPI ED I VALORI FONDAMENTALI**

### **2.1. - I principi generali**

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

#### **EGUAGLIANZA**

Nel rapporto con i cittadini il Comune di Fragagnano garantisce uguaglianza ed equità nell'accesso ai servizi e nell'erogazione delle prestazioni. Questo significa che, a parità di esigenze, i servizi sono assicurati in modo eguale a tutti i cittadini, senza distinzioni di genere, età, origine etnica o nazionalità, lingua, religione, convinzioni, opinioni politiche, differenti abilità.

#### **IMPARZIALITÀ**

Il Comune di Fragagnano garantisce la massima trasparenza nelle modalità di accesso e nell'organizzazione dei servizi, rendendo noti i criteri di obiettività, giustizia ed equità nei confronti dei cittadini. Il cittadino ha diritto ad accedere alle informazioni che lo riguardano ed a ottenere spiegazioni e chiarimenti sul funzionamento dei servizi e degli interventi. Ogni operatore è impegnato a svolgere la propria attività in modo imparziale, obiettivo e neutrale nei confronti di ogni cittadino fruitore.

## **CENTRALITÀ DELLA PERSONA**

I servizi assicurati dal Comune vengono erogati in base alle esigenze di ogni singolo cittadino fruitore, alle sue potenzialità ed alle sue eventuali fragilità. Per quei servizi che rispondono a bisogni individuali o del nucleo familiare, l'accesso all'erogazione è sempre preceduto dall'elaborazione di un progetto individualizzato di intervento, in accordo con il cittadino fruitore. Gli operatori dei servizi comunali assicurano un costante impegno alla riservatezza, nel rispetto della persona e della propria identità fisica e morale.

## **INTEGRAZIONE**

Il Comune si impegna a considerare l'unicità della persona, e dunque a perseguire la massima integrazione fra interventi e servizi di natura sociale, sanitaria, educativa, formativa, sia dal punto di vista delle singole prestazioni che da quello del processo di programmazione ed erogazione dei servizi.

## **PARTECIPAZIONE**

Il Comune promuove ed agevola la partecipazione dei cittadini e delle formazioni sociali che ne rappresentano gli interessi sia nella programmazione dei servizi, che nella tutela della corretta erogazione, nella collaborazione con gli operatori e nella verifica della qualità dei servizi erogati. Il Comune si impegna particolarmente a promuovere l'informazione sui servizi, sulle procedure di accesso, sulle modalità di erogazione, sulle occasioni di approfondimento e di programmazione.

## **SUSSIDIARIETÀ**

Il Comune garantisce i servizi e gli interventi della Carta con il pieno coinvolgimento – nelle fasi di pianificazione, progettazione, erogazione e verifica – delle formazioni sociali del territorio, più vicine ai cittadini, riconoscendone la funzione pubblica di tutela e garanzia sociale.

Il Comune opera secondo il principio di solidarietà fra gli enti e le organizzazioni che ne fanno parte e fra questi e le altre Istituzioni pubbliche che concorrono al benessere sociale dei cittadini.

## **CONTINUITÀ**

Il Comune si impegna a garantire la regolarità e la continuità dei servizi indicati nella Carta, riducendo il più possibile i disagi ai cittadini in caso di sospensione temporanea di servizi o prestazioni.

## **DIRITTO DI SCELTA**

Il Comune garantisce ai cittadini fruitori, laddove è possibile per la presenza di più soggetti erogatori di servizi ed interventi sociali, di scegliere l'erogatore e le singole modalità che più soddisfano le proprie esigenze in modo libero e consapevole. Ai cittadini che presentino particolari necessità è assicurato un sostegno per l'informazione e l'orientamento nell'operare le scelte, al fine di renderne effettivo il diritto.

## **EFFICIENZA ED EFFICACIA**

Il Comune si impegna a programmare, organizzare ed erogare i servizi e gli interventi secondo obiettivi di efficacia ed efficienza; le risorse disponibili saranno impiegate con razionalità al fine di produrre i massimi risultati possibili in termini di garanzia e di benessere per i cittadini. I servizi saranno valutati in base alla loro capacità di raggiungere gli obiettivi previsti ottimizzando le risorse a disposizione.

## **CHIAREZZA E IDENTIFICABILITÀ**

Il Comune si impegna, nei rapporti con la cittadinanza, ad utilizzare in ogni occasione di comunicazione, sia verbale che scritta, un linguaggio semplificato e comprensibile ai destinatari, ponendo particolare cura alla spiegazione dei termini specialistici. Gli stessi operatori, in orario di ricevimento del pubblico, garantiscono all'utenza la loro agevole identificabilità.

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: nel regolamento Tari vigente, sono previste agevolazioni per unico occupante.
Equa ripartizione della tassazione	Attività di recupero dell'evasione: controlli incrociati con le banche dati di Agenzia delle Entrate, Camera di Commercio, Fornitori di utenze.
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 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 economico finanziario del Comune di Fragagnano. 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.

Attività di consulenza e servizio al pubblico	- informazioni generali sul tributo;
Modulistica e informativa	Disponibilità online e presso l'ufficio della modulistica e di tutte le informazioni utili.
Attività di controllo	Controllo e verifica delle dichiarazioni Controllo e verifica dei versamenti Controllo evasioni Emissione avvisi di accertamento
internet	Informazioni generali Calcolo dell'imposta, compilazione modello F24 Calcolo del Ravvedimento operoso. Modulistica scaricabile online ...

#### **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 accorpato all'IMU per effetto della L. n. 160/2019.

Attività di consulenza e servizio al pubblico	- informazioni generali sul tributo;
Modulistica e informativa	Disponibilità online e presso l'ufficio della modulistica e di tutte le informazioni utili ...
Attività di controllo	Controllo e verifica delle dichiarazioni Controllo e verifica dei versamenti Controllo evasioni Emissione avvisi di accertamento
internet	Informazioni generali Calcolo dell'imposta Modulistica scaricabile online ...
...	...

#### **CANONE UNICO PATRIMONIALE E CANONE MERCATALE (in sostituzione di TOSAP -ICP-DPA)**

- L'imposta comunale sulla pubblicità (ICP), istituita con D. Lgs. 507/93, è un tributo sulla diffusione di messaggi pubblicitari mediante insegne, cartelli, targhe, standardi o qualsiasi altro mezzo diverso da quello assoggettato al diritto sulle pubbliche affissioni.

- Il diritto sulle pubbliche affissioni (DPA), istituito con D.lgs. 507/93, 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 tassa per l'occupazione di spazi e aree pubbliche (TOSAP), istituita con D.lgs 507/1993 è dovuta per le occupazioni di suolo pubblico a qualsiasi titolo realizzate, anche abusive.

Il D.lgs 507 del 1993 è stato abrogato dalla L. 160/2019, che ha istituito dal 01/01/2021 il canone unico patrimoniale in sostituzione di ICP, DPA e TOSAP.

Attività di consulenza e servizio al pubblico	- informazioni generali sul tributo; - consulenze per la compilazione delle denunce, per il calcolo dell'imposta e compilazione dell'avviso di pagamento PAGOPA
Modulistica e informativa	Disponibilità online e presso l'ufficio della modulistica e di tutte le informazioni utili.
Attività di controllo	Controllo e verifica delle dichiarazioni Controllo e verifica dei versamenti Controllo evasioni Emissione avvisi di accertamento
internet	Informazioni generali Calcolo dell'imposta Modulistica scaricabile online ...

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

In sostituzione della TARES, dall'1.1.2014 è entrata in vigore la Tassa sui Rifiuti (TARI), istituita dalla L.147/2013.

Attività di consulenza e servizio al pubblico	- informazioni generali sul tributo; - consulenze per la compilazione delle denunce, per il calcolo dell'imposta e per la compilazione dell'avviso di pagamento con modello F24. -
Modulistica e informativa	Disponibilità online e presso l'ufficio della modulistica e di tutte le informazioni utili.
Attività di controllo	Controllo e verifica delle dichiarazioni Controllo e verifica dei versamenti Controllo evasioni Emissione avvisi di accertamento
internet	Informazioni generali Calcolo dell'imposta

	Modulistica scaricabile online ...
--	---------------------------------------

#### **ALTRE ATTIVITÀ**

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 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.

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. L'accesso ai servizi non comporta alcuna spesa per l'utente. Le tabelle che seguono indicano, per i singoli tributi, i servizi erogati con le modalità per accedere agli stessi e gli uffici a cui rivolgersi.

<b>SERVIZIO EROGATO</b>	<b>MODALITÀ DI RICHIESTA DEL SERVIZIO</b>	<b>A CHI RIVOLGERSI</b>
<b>Informazioni verbali o scritte di carattere generale su normativa, tariffe, aliquote, adempimenti, modalità di versamento</b>	Telefonando, presentando richiesta tramite posta, mail o direttamente allo sportello (si riceve su appuntamento)	Ufficio Tributi – Via C. Battisti 1 Tel. 099-6614908 Mail: <a href="mailto:fasciano.areafinanziaria@comune.fragagnano.ta.it">fasciano.areafinanziaria@comune.fragagnano.ta.it</a> Pec: <a href="mailto:tributi.fragagnano@anutel.it">tributi.fragagnano@anutel.it</a> Sito internet: <a href="https://www.comune.fragagnano.ta.it/">https://www.comune.fragagnano.ta.it/</a>

<b>Informazioni sulla valorizzazione delle aree fabbricabili ai fini IMU</b>	Telefonando, presentando richiesta tramite posta, mail o direttamente allo sportello (si riceve su appuntamento)	Ufficio Tributi – Via C. Battisti 1 Tel. 099-6614908 Mail: <a href="mailto:fasciano.areafinanziaria@comune.fragagnano.ta.it">fasciano.areafinanziaria@comune.fragagnano.ta.it</a> Pec: <a href="mailto:tributi.fragagnano@anutel.it">tributi.fragagnano@anutel.it</a> Sito internet: <a href="https://www.comune.fragagnano.ta.it/">https://www.comune.fragagnano.ta.it/</a>
<b>Assistenza per il calcolo dell'imposta</b>	Presentando richiesta tramite posta, mail o direttamente allo sportello (si riceve su appuntamento)	Ufficio Tributi – Via C. Battisti 1 Tel. 099-6614908 Mail: <a href="mailto:fasciano.areafinanziaria@comune.fragagnano.ta.it">fasciano.areafinanziaria@comune.fragagnano.ta.it</a> Pec: <a href="mailto:tributi.fragagnano@anutel.it">tributi.fragagnano@anutel.it</a> Sito internet: <a href="https://www.comune.fragagnano.ta.it/">https://www.comune.fragagnano.ta.it/</a>
<b>Assistenza per il calcolo dell'eventuale ravvedimento operoso (solo IMU)</b>	Software applicativo su sito internet comunale	<a href="https://www.riscotel.it/calcolioimu/?comune=D754">https://www.riscotel.it/calcolioimu/?comune=D754</a>
<b>Compilazione modulistica (bollettini, dichiarazioni, richieste di agevolazioni e richieste di rimborsi)</b>	Presentando richiesta tramite posta, mail o direttamente allo sportello (si riceve su appuntamento)	Ufficio Tributi – Via C. Battisti 1 Tel. 099-6614908 Mail: <a href="mailto:fasciano.areafinanziaria@comune.fragagnano.ta.it">fasciano.areafinanziaria@comune.fragagnano.ta.it</a> Pec: <a href="mailto:tributi.fragagnano@anutel.it">tributi.fragagnano@anutel.it</a> Sito internet: <a href="https://www.comune.fragagnano.ta.it/">https://www.comune.fragagnano.ta.it/</a>
<b>Versamento</b>	Telefonando, presentando richiesta tramite posta, mail o direttamente allo sportello	Ufficio Tributi – Via C. Battisti 1 Tel. 099-6614908 Mail: <a href="mailto:fasciano.areafinanziaria@comune.fragagnano.ta.it">fasciano.areafinanziaria@comune.fragagnano.ta.it</a> Pec: <a href="mailto:tributi.fragagnano@anutel.it">tributi.fragagnano@anutel.it</a> Sito internet: <a href="https://www.comune.fragagnano.ta.it/">https://www.comune.fragagnano.ta.it/</a>
<b>Rimborso</b>	Presentando richiesta tramite	Ufficio Tributi – Via C. Battisti

	posta, mail o direttamente allo sportello	1 Tel. 099-6614908 Mail: <a href="mailto:fasciano.areafinanziaria@comune.fragagnano.ta.it">fasciano.areafinanziaria@comune.fragagnano.ta.it</a> Pec: <a href="mailto:tributi.fragagnano@anutel.it">tributi.fragagnano@anutel.it</a> Sito internet: <a href="https://www.comune.fragagnano.ta.it/">https://www.comune.fragagnano.ta.it/</a>
<b>Richiesta di chiarimenti su atti di accertamento</b>	Telefonando, presentando richiesta tramite posta, mail o direttamente allo sportello	Ufficio Tributi – Via C. Battisti 1 Tel. 099-6614908 Mail: <a href="mailto:fasciano.areafinanziaria@comune.fragagnano.ta.it">fasciano.areafinanziaria@comune.fragagnano.ta.it</a> Pec: <a href="mailto:tributi.fragagnano@anutel.it">tributi.fragagnano@anutel.it</a>
<b>Richiesta di annullamento in sede di autotutela</b>	Presentando richiesta tramite posta, mail o direttamente allo sportello	Ufficio Tributi – Via C. Battisti 1 Tel. 099-6614908 Pec: <a href="mailto:protocollo.comune.fragagnano@pec.it">protocollo.comune.fragagnano@pec.it</a>
<b>Ricorso avverso provvedimento ritenuto illegittimo (contenzioso)</b>	Richiesta a mezzo pec dell'ente	Ufficio Tributi – Via C. Battisti 1 Tel. 099-6614908 Pec: <a href="mailto:protocollo.comune.fragagnano@pec.it">protocollo.comune.fragagnano@pec.it</a>

## 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.

SERVIZIO	ASPETTO DI QUALITÀ	STANDARD DI QUALITÀ
Emissione avvisi di pagamento	Rispetto calendario di distribuzione avvisi di pagamento	Invio dell’avviso almeno 15 giorni prima della scadenza della prima rata di scadenza
Attività assistenza e servizio al pubblico	Ricevimento previa prenotazione. Tempi di attesa allo sportello	Entro 15 minuti
Gestione delle istanze su avvisi di accertamento	Tempi di risposta	Entro 60 giorni dalla presentazione
Gestione delle istanze per riduzioni/agevolazioni	Tempi di risposta	Entro 60 giorni dalla presentazione
Rilascio di informazioni di carattere generale (con riguardo a tariffe, scadenze, adempimenti)	Tempi di risposta	Immediato se consentito dalla richiesta formulata 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 o per richiesta che necessita di approfondimento istruttorio
Rilascio di informazioni relative alla specifica situazione del contribuente	Tempi di risposta	Entro 15 giorni lavorativi, decorrenti dalla data di effettiva ricezione da parte dell’ufficio
Rimborso somma non dovuta PER LEGGE Entro 180 giorni dalla	Tempi di risposta	Entro 180 giorni dalla richiesta N.B.: Qualsiasi richiesta di chiarimenti e/o integrazioni da

richiesta (da presentare entro 5 anni dal giorno del pagamento o da quello in cui è stato accertato il diritto alla restituzione)		parte dell'ufficio sospende il termine suddetto fino al ricevimento di quanto richiesto.
Discarico somma iscritta a ruolo/richiesta coattivamente e non dovuta PER LEGGE Entro 180 giorni dalla richiesta (da presentare entro 60 giorni dalla notifica della cartella)	Tempi di risposta	Entro 180 giorni dalla richiesta (da presentare entro 60 giorni dalla notifica della cartella)
Annullamento/rettifica di avviso di Accertamento PER LEGGE Entro 120 giorni dalla richiesta (da presentare entro 60 giorni dalla notifica dell'avviso)	Tempi di risposta	Entro 120 giorni dalla richiesta (da presentare entro 60 giorni dalla notifica dell'avviso)
Interpello (art. 11 legge n. 212/2000– Statuto Entro 90 giorni dalla richiesta)	Tempi di risposta	Entro 90 giorni dalla richiesta dei diritti del contribuente, comma 1) lettera a
Interpello (art. 11 legge n. 212/2000– Statuto dei diritti del contribuente: comma 1) lettere b) e c); e comma 2 PER LEGGE Entro 120 giorni dalla richiesta)	Tempi di risposta	Entro 120 giorni dalla richiesta
Risposta a reclamo presentato in forma scritta	Tempi di risposta	Entro 30 giorni dalla presentazione

## 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 (ravvedimento operoso, autotutela, ricorso in commissione tributaria)

### 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".

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

Il reclamo, è un'espressione di disagio e/o insoddisfazione, evidenzia potenzialmente un malfunzionamento, un disservizio o la non conformità di un servizio garantito dall'ente e/o rileva la presunta inefficienza di un ufficio, ovvero l'inefficacia di una procedura oppure esprime il punto di vista di un cittadino che si sente in qualche modo danneggiato/leso nei propri diritti. Alla luce degli obiettivi di cui sopra, non verranno presi in considerazione e dunque gestiti secondo la procedura di gestione dei reclami:

- reclami anonimi;
- reclami che contengono un linguaggio inappropriato;
- critiche fini a sé stesse.

Al cittadino verrà inviata comunicazione della chiusura del reclamo.

### **6.5.- La valutazione periodica dei servizi**

L'Amministrazione si impegna alla misurazione e del miglioramento continuo della qualità, coinvolgendo i diversi livelli decisionali nonché tutti gli operatori dei servizi.



## **6.6.- La tutela della privacy**

Il contribuente che comunica agli uffici competenti i propri dati viene informato, ai sensi del GDPR 2016/679/UE 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 la dott.ssa Roberta Rizzi, email: [rpd@comune.fragagnano.ta.it](mailto:rpd@comune.fragagnano.ta.it).

### **Allegato:**

- **MODULO per la presentazione di reclami, suggerimenti e proposte di miglioramento dei Servizi.**

## *Modulo presentazione reclami*

*Gentile Utente,*

*il presente modulo per segnalare reclami su eventuali disservizi riscontrati nei servizi pubblici erogati dal Comune di Fragagnano può essere presentato, debitamente compilato in ogni sua parte, attraverso una delle seguenti modalità:*

*- a mano, o spedito per posta al Comune di Fragagnano, Via Cesare Battisti n. 1 74022 Fragagnano;*

*- o tramite posta elettronica all'indirizzo: [protocollo.comune.fragagnano.ta@pec.it](mailto:protocollo.comune.fragagnano.ta@pec.it); indirizzandolo al Responsabile del servizio interessato.*

*Il reclamo dev'essere formulato in modo chiaro, preciso, dettagliato e con tutte le informazioni necessarie per l'individuazione del problema segnalato, e per facilitarne l'accertamento. Non saranno tenute in considerazione segnalazioni anonime od esclusivamente offensive.*

*E' quindi indispensabile indicare nome, cognome e indirizzo: i dati verranno forniti solo agli uffici interni del Comune per il proseguimento della pratica, fatto salvo il diritto di accesso disciplinato dalla L. 241/1990 e successive modifiche, che garantisce agli interessati la visione degli atti, la cui conoscenza sia necessaria per curare o per difendere i loro diritti soggettivi e interessi legittimi.*

*Su richiesta dell'interessato, i competenti Uffici daranno puntuale risposta scritta circa l'esito del reclamo entro 30 giorni dal suo ricevimento. Qualora, tuttavia, la questione sollevata con il reclamo sia particolarmente complessa o comunque di non immediata definizione, sarà inoltrata all'interessato motivata comunicazione scritta sulla necessità di proroga ai fini dell'espletamento dell'intera pratica, stabilendo un ulteriore termine ordinariamente non superiore a 30 giorni.*

**ALLEGATO 1**

**MODULO PER RECLAMI E/O SUGGERIMENTI PER MIGLIORARE IL SERVIZIO**

***DESCRIZIONE DEL RECLAMO***

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

***SUGGERIMENTI PER MIGLIORARE IL SERVIZIO***

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

**Data** \_\_\_\_\_

**Firma** \_\_\_\_\_