

COMUNE DI BONIFATI

(Provincia di Cosenza)



CARTA DI QUALITA' DEL SERVIZIO RIFIUTI URBANI
RELATIVA ALLA GESTIONE DELLE TARIFFE E RAPPORTI CON GLI UTENTI

APPROVATO CON DELIBERA DEL CONSIGLIO COMUNALE
N. 15 DEL 31/05/2023

Sommario

La Carta di qualità dei Servizi TARI	3
Cos'è la Carta di Qualità dei servizi	3
Caratteristiche della "Carta"	3
Principi e finalità	3
Periodo di validità	4
Servizi erogati	4
Unità organizzativa responsabile del servizio TARI	5
Soggetti destinatari	6
Azioni di miglioramento	6
Cos'è la Tari	6
Modalità di pagamento	7
Rateizzazione	8
Dichiarazioni	8
Rimborsi	8
Agevolazioni e riduzioni (compostaggio, isee, riduzioni...)	8
Istituti deflattivi del contenzioso	8
Altri strumenti di tutela del contribuente	9
Attività di accertamento e recupero dell'evasione/elusione	9
Modulistica	10
Indicatori standard di qualità	10
Verifica del rispetto degli standard di qualità	10
Reclami, segnalazioni e proposte di miglioramento	11
La tutela della privacy	11
Allegato 1 - INDICATORI STANDARD	12
Allegato 2 - MODULO RECLAMI/SUGGERIMENTI	13

La Carta di qualità dei Servizi TARI

La presente Carta della qualità dei servizi TARI del Comune di Bonifati è stata elaborata allo scopo di garantire ai contribuenti la massima trasparenza su ogni aspetto del tributo, oltre alle indispensabili informazioni tecniche. Il documento, infatti, consente di orientarsi tra scadenze, uffici e indirizzi, ma rappresenta anche un vademecum per ricordare i diritti che spettano ai contribuenti e gli adempimenti a cui bisogna attenersi.

Cos'è la Carta di Qualità dei servizi

La Carta dei Servizi è:

- uno strumento di comunicazione rivolto ad orientare i cittadini/contribuenti per informarli sul servizio che il Comune mette a loro disposizione per l'adempimento dell'obbligazione tributaria;
- un contributo che si inserisce nel progetto globale che impegna l'Amministrazione nel percorso della trasparenza dell'azione amministrativa, costituendo una concreta occasione di collaborazione e confronto con i cittadini;
- un mezzo che, attraverso il rapporto con i cittadini, tende al miglioramento della qualità dei servizi resi;
- un'opportunità per far conoscere ai cittadini l'applicazione del tributo (finalità, tempistiche e modalità);
- un patto di qualità che consente al contribuente di poter esercitare con consapevolezza i suoi diritti, conoscendo i servizi offerti, le modalità di erogazione e standard qualitativi.

Caratteristiche della "Carta"

La Carta della qualità dei servizi ha validità pluriennale e sarà aggiornata nel momento in cui interverranno significative variazioni di quanto indicato.

La "Carta" è pubblicata sul sito del Comune di Bonifati, all'indirizzo <https://www.trasparenzatari.it/trasparenzatari/?COMUNE=A973>, nella sezione dedicata alla trasparenza TARI e all'indirizzo <http://trasparenzabonifati.asmenet.it>, nella sezione Amministrazione Trasparente > servizi erogati > Carta dei Servizi e standard di qualità.

Principi e finalità

Nell'erogazione dei propri servizi il Comune di Bonifati si conforma ai principi fondamentali di seguito esposti, avendo come obiettivo primario la soddisfazione dei bisogni del cittadino.

→ Legalità

L'erogazione dei servizi e il generale funzionamento dell'Amministrazione comunale si ispirano al principio di legalità, nel rispetto delle norme, delle leggi e dei regolamenti applicabili.

→ Eguaglianza

L'erogazione dei servizi pubblici e il loro accesso si conformano al principio di eguaglianza dei diritti degli utenti, secondo regole uguali per tutti a prescindere da sesso, età, nazionalità, etnia, lingua, religione, opinione politica e condizione sociale. L'eguaglianza garantisce la parità di trattamento, escludendo ogni forma di discriminazione ingiustificata. Non va, in ogni caso, intesa come uniformità delle prestazioni (uguaglianza formale), che possono invece variare in funzione delle specifiche situazioni personali e sociali (uguaglianza sostanziale).

→ **Imparzialità**

Il Comune di Bonifati eroga i servizi pubblici ai propri utenti secondo criteri di obiettività, giustizia e imparzialità. È assicurata la costante e completa conformità alle norme regolatrici di settore, in ogni fase di erogazione dei relativi servizi.

→ **Continuità**

Nell'ambito delle modalità stabilite dalla vigente normativa regolatrice di settore, l'erogazione dei servizi pubblici avviene, salvo conclamati casi di forza maggiore o previsti da specifiche norme di legge, con continuità, regolarità e senza interruzioni.

→ **Partecipazione**

Il Comune di Bonifati si impegna a promuovere la partecipazione dei cittadini alla prestazione del servizio pubblico, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione dei servizi, sia per favorirne il rapporto collaborativo. L'utente, in base alle modalità stabilite dalla normativa vigente in materia, ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano. Per migliorare la prestazione dei servizi pubblici e la partecipazione attiva dei cittadini, questi possono produrre documenti, osservazioni o formulare suggerimenti, nonché presentare reclami per eventuali disservizi rilevati nell'erogazione dei servizi stessi. Il Comune di Bonifati promuove periodiche rilevazioni sul grado di soddisfazione degli utenti, circa la qualità dei servizi resi.

→ **Efficienza ed efficacia**

Il Comune di Bonifati pone il massimo impegno affinché i servizi siano erogati in modo da garantire un idoneo grado di efficienza ed efficacia, ponendo in essere le condizioni e le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi, compatibilmente con le risorse disponibili.

→ **Chiarezza e cortesia**

Il Comune di Bonifati assicura il proprio impegno per garantire l'esposizione corretta delle informazioni necessarie e la disponibilità degli Uffici ai fini del buon esito della pratica in fase di trattazione, ponendo anche la massima attenzione alla semplicità e alla chiarezza del linguaggio utilizzato. Tutti i rapporti con gli utenti sono improntati alla cortesia, alla disponibilità all'ascolto, al rispetto e all'educazione reciproci.

→ **Informazione**

Il Comune di Bonifati considera l'informazione, tempestiva ed efficace, fondamentale per la qualità dei servizi erogati e dei rapporti con gli utenti. In tal senso, l'informazione costituisce il presupposto imprescindibile per una partecipazione piena e consapevole da parte dei cittadini alle modalità di erogazione dei servizi. All'utente è quindi garantita un'informazione comprensibile, semplice, completa e tempestiva riguardo alle procedure, ai tempi e ai criteri di erogazione dei servizi, nonché ai diritti e alle opportunità di cui può godere.

Periodo di validità

La Carta dei Servizi TARI ha validità pluriennale ed è soggetta a revisione del contenuto, sulle modalità di erogazione dei servizi e sui relativi standard di qualità.

Alla base di questi aggiornamenti vi sono i risultati dei processi di verifica, i giudizi espressi dagli utenti coinvolti nelle indagini sulla customer satisfaction e le modifiche normative ed organizzative attuate negli uffici interessati.

Servizi erogati

L'ufficio tributi si occupa principalmente di:

- offrire un servizio di assistenza e confronto con i cittadini, per metterli in grado di ottemperare agevolmente alle disposizioni normative e regolamentari in materia, attraverso l'istituzione di:
 - ✓ Sportello: viene garantita l'apertura al pubblico dell'ufficio preposto per la gestione delle pratiche e per fornire informazioni all'utenza nel rispetto degli standard operativi.

L'ufficio è aperto al pubblico in orario lavorativo e svolge tutte le attività connesse alla gestione del tributo (iscrizioni, variazioni, cessazioni, ...);

- ✓ Servizio telefonico attivato mediante risposte dirette fornite dal personale dell'ufficio competente;
- ✓ Mail, pec e posta ordinaria;
- ✓ Appuntamenti telefonici.

L'utente attraverso tali canali di accesso può:

- ottenere supporto informativo: informazioni di carattere generale sull'applicabilità del tributo (normativa, tariffe, agevolazioni, adempimenti vari in materia dichiarativa, modalità e termini di versamento);
- ottenere assistenza alla compilazione della modulistica e ricezione dichiarazioni e istanze;
- inoltrare richieste di rimborsi, di compensazioni e di agevolazioni;
- dichiarare la propria posizione ai fini tributari;
- verificare la propria posizione, comunicare eventuali difformità e richiedere variazioni;
- usufruire, dove possibile, degli strumenti di deflazione del contenzioso tributario (ravvedimento operoso, accertamento con adesione, reclamo e mediazione, conciliazione giudiziale);
- ottenere informazioni sulla propria posizione debitoria e richiedere l'eventuale rateizzazione;
- presentare suggerimenti, segnalazioni e reclami relativi al servizio di gestione tariffe;
- determinare annualmente le tariffe a copertura dei costi del servizio di raccolta, trasporto e smaltimento dei rifiuti solidi urbani;
- emissione ed invio dei documenti di pagamento relativi alla TARI:
 - ⇒ Avvisi di pagamento sono recapitati al domicilio/residenza di ogni singolo contribuente, o ad altro recapito indicato dallo stesso, tramite posta ordinaria, mail o PEC; l'importo della TARI da versare al Comune viene quantificato dall'Ufficio tributi sulla base delle tariffe approvate annualmente dal Consiglio Comunale ai sensi della normativa vigente.
 - ⇒ Documenti di conguaglio, che possono prevedere un maggiore dovuto rispetto alla richiesta iniziale (positivi) o determinare un rimborso (negativi) ed abbracciare un arco temporale anche pluriennale. Sono recapitati al domicilio / residenza di ogni singolo contribuente tramite posta ordinaria, mail o PEC.
 - ⇒ Documenti di sollecito di pagamento, sono emessi nei confronti dei cittadini che non risultano in regola i pagamenti TARI. Si tratta di avvisi cosiddetti "bonari" che, se pagati entro il termine indicato, non comportano sanzioni ed interessi. Sono notificati a mezzo PEC, raccomandata A/R o tramite altro sistema di notifiche digitali;
 - ⇒ Avvisi di accertamento intimazione ad adempiere, sono emessi nei confronti dei cittadini che hanno omesso l'obbligo di dichiarazione TARI oppure omesso il pagamento TARI sollecitato in tutto o in parte. Si tratta di avvisi di accertamento che comportano sanzioni ed interessi previsti dalla normativa vigente in materia di tributi locali. Sono notificati a mezzo PEC, raccomandata A/R o tramite altro sistema di notifiche digitali;

Il personale a contatto con l'utente ha la competenza e l'esperienza necessarie per fornire risposte adeguate e dettagli esaurienti sulle modalità per regolarizzare la posizione di ciascuno, assicurando la necessaria assistenza.

Il personale addetto è tenuto a trattare con cortesia e rispetto tutti gli utenti e a fornire risposte chiare, complete e precise utilizzando un linguaggio comprensibile alla totalità degli utenti.

Unità organizzativa responsabile del servizio TARI

Responsabile Area Finanziaria: Dott.ssa Maria Assunta Midaglia

Responsabile Ufficio Tributi: Dott.ssa Maria Assunta Midaglia

Responsabile del procedimento: Dott.ssa Rosanna Moschini

Contatti

Telefono: 098293338-9 interno 5

Pec: tributi.bonifati@asmepec.it

Mail: tributibonifati@libero.it

Sede: Piazza Domenico Ferrante, 33 - 87020 Bonifati (Cs)

Orari:

Orario d'apertura dell'ufficio al pubblico:

Lunedì-Mercoledì-Venerdì dalle ore 09,00 alle ore 12,00

Martedì dalle ore 09,00 alle ore 12,00

dalle ore 15,00 alle ore 17,00

Orario Servizio telefonico:

dal Lunedì al Venerdì dalle ore 09,00 alle ore 14,00

E' consigliabile accedere all'ufficio tributi, negli orari sopra riportati, *previo appuntamento telefonico* al numero 098293338-9 interno 5.

Soggetti destinatari

Il servizio è rivolto a tutti i cittadini che possiedono o occupano locali o aree scoperte utilizzate come operative nel territorio di Bonifati, che sono tenuti al pagamento della TARI, distinti in due macro categorie:

- Utenze domestiche
- Utenze non domestiche: 22 categorie di attività suddivise per omogenea potenzialità di produzione rifiuti.

Azioni di miglioramento

L'organizzazione persegue il miglioramento continuo dell'efficacia e dell'efficienza dei propri servizi a beneficio di tutte le parti interessate.

Nel rispetto di questo principio è prevista, come azione di miglioramento, l'attivazione di servizi digitali per il cittadino.

Cos'è la TARI

A decorrere dal 1° gennaio 2014 è stata istituita la (TARI) in base a quanto previsto dall'art. 1, comma 639 e seguenti Legge 147/2013, come aggiornati, da ultimo, dall'art.1, comma 780, Legge 160/2019. La TARI è calcolata ai sensi della normativa prevista dal comma 639 e seguenti dell'articolo 1 Legge 27 dicembre 2013, n. 147 e del D.P.R.27 aprile 1999, n. 158, della deliberazione n. 443 del 31/10/2019 ARERA, adottando il Metodo Tariffario per il servizio integrato di gestione dei Rifiuti (MTR) e del vigente "Regolamento per la disciplina della Tassa sui Rifiuti - TARI".

La TARI è istituita a copertura integrale dei costi relativi al servizio di gestione dei rifiuti urbani e simili al servizio comprende lo spazzamento, la raccolta, il trasporto, il recupero, il riciclo, il riutilizzo, il trattamento e lo smaltimento dei rifiuti.

La tariffa è commisurata alle quantità e qualità medie ordinarie di rifiuti prodotti per unità di superficie in relazione agli usi e alla tipologia di attività svolta sulla base dei criteri determinati con il D.P.R. 158/1999 ad oggetto: "Regolamento recante norme per la elaborazione del metodo normalizzato per definire la tariffa del servizio di gestione del ciclo dei rifiuti urbani."

La tariffa è composta da una quota fissa determinata in relazione alle componenti essenziali del costo del servizio di gestione dei rifiuti, riferite in particolare agli investimenti per le opere ed ai relativi ammortamenti, e da una quota variabile rapportata alle quantità di rifiuti conferiti, al servizio fornito e all'entità dei costi di gestione, in modo che sia assicurata la copertura integrale dei costi di investimento e di esercizio, ricomprendendo anche i costi di smaltimento di cui all'art. 15 del D.Lgs. 36/2003.

La TARI è dovuta da chiunque possieda o detenga a qualsiasi titolo locali ed aree scoperte, adibiti a qualsiasi uso e suscettibili di produrre rifiuti urbani. La TARI è corrisposta in base a tariffa commisurata ad anno solare, cui corrisponde un'autonoma obbligazione tributaria, determinata sulla base del costo del servizio quantificato dal Piano Economico Finanziario.

Le tariffe della Tari, suddivise tra utenze domestiche e utenze non domestiche, vengono annualmente definite con deliberazione del Consiglio Comunale consultabile sul sito del Comune di Bonifati <http://albobonifati.asmenet.it/index.php?sez=9> e pubblicate sul sito del Ministero dell'economia e finanze.

Per le utenze domestiche l'importo dovuto viene calcolato moltiplicando la tariffa "Parte Fissa", correlata alla superficie calpestabile detenuta espressa in metri quadrati e sommando l'importo della tariffa "Parte Variabile" determinato in base al numero dei componenti presenti nell'immobile.

Per le utenze non domestiche la tariffa si diversifica sulla base delle tipologie di attività (categorie) previste dal D.P.R. 158/1999, infatti l'importo dovuto viene calcolato moltiplicando la tariffa "Parte Fissa e Parte Variabile", stabilita per ogni categoria, per la superficie calpestabile detenuta espressa in metri quadrati sia si tratti di locali, sia di aree scoperte.

Alla TARI si aggiunge la percentuale dovuta per il TEFA (Tributo per l'esercizio delle funzioni di tutela, protezione e igiene dell'ambiente, ex art. 19 D.Lgs. 504/1992 e art. 38 bis D.L. 124/2019). A partire dall'1.1.2021 il versamento degli importi dovuti a titolo di TEFA deve essere effettuato utilizzando lo specifico codice tributo "TEFA" istituito da Agenzia delle Entrate, pertanto, quanto dovuto a titolo di TEFA dovrà essere versato separatamente da quanto dovuto a titolo di TARI.

Il corretto utilizzo del nuovo codice tributo "TEFA" permette che il pagamento sia indirizzato direttamente all'Ente destinatario.

Modalità di pagamento

Ordinariamente la Tari si versa in tre rate scadenti:

- 30 aprile
- 31 luglio
- 31 ottobre

Qualora le predette date cadono in giorni festivi, la relativa scadenza si intende fissata al primo giorno non festivo immediatamente successivo. È consentito il pagamento in unica soluzione entro il 16 giugno di ciascun anno. In sede di approvazione delle tariffe le suddette scadenze potranno essere rimodulate.

Verrà spedito all'indirizzo di residenza o, se richiesto, all'indirizzo e-mail del contribuente, un avviso di pagamento, con allegati i relativi "mod. F24 semplificati" precompilati, con le informazioni relative all'utenza, l'importo e le scadenze.

In caso di mancata ricezione dell'invito di pagamento è opportuno contattare l'Ufficio in tempo utile, prima delle scadenze previste dal vigente regolamento, per riceverne copia.

Il pagamento della TARI può essere effettuato tramite F24 presso qualsiasi sportello bancario o postale o attraverso altre modalità di pagamento previste, offerte dai servizi elettronici di incasso e di pagamento interbancari e postali.

I residenti all'estero potranno ricevere informazioni su come procedere al pagamento inoltrando richiesta a mezzo pec al seguente indirizzo: tributi.bonifati@asmepec.it.

Copia della ricevuta di pagamento dovrà essere inviata per posta elettronica all'Ufficio Tributi all'indirizzo tributi.bonifati@asmepec.it.

La riscossione della TARI è gestita direttamente dal Comune di Bonifati (Ufficio Tributi) che riceve tutti i flussi di pagamento provenienti dai diversi canali (Agenzia delle Entrate, Uffici postali, Istituti bancari Banca, Tabaccai aderenti al circuito Banca 5, etc.) e provvede all'abbinamento degli stessi nel gestionale TARI.

Rateizzazione

L'ente garantisce la possibilità di ulteriore rateizzazione di ciascuna delle rate di cui al precedente paragrafo:

- a) agli utenti che dichiarino mediante autocertificazione ai sensi del decreto del Presidente della Repubblica 445/00 di essere beneficiari del bonus sociale per disagio economico previsto per i settori elettrico e/o gas;
- b) a ulteriori utenti che si trovino nelle condizioni individuate ai sensi del vigente Regolamento Generale delle entrate;
- c) qualora l'importo addebitato superi del 30% il valore medio riferito ai documenti di riscossione emessi negli ultimi due (2) anni.

Dichiarazioni

Per consentire una corretta emissione degli inviti al pagamento, i contribuenti devono presentare entro 90 giorni dalla data di inizio del possesso o detenzione, nonché dall'evento di variazione o cessazione, le istanze di:

- **Inizio** del possesso o detenzione di locali e/o aree assoggettabili al tributo;
- **Variazione** qualora si verificano condizioni che determinino un diverso ammontare del tributo (es. variazione superficie, variazione numero di occupanti, cambio destinazione d'uso, il verificarsi o il venir meno delle condizioni che danno luogo a esenzioni, riduzioni o agevolazioni previste dal regolamento, ecc.);
- **Cessazione** del possesso o detenzione di locali e/o aree assoggettati al tributo.

E' possibile stampare la modulistica presente sul sito del Comune di Bonifati compilarla in ogni sua parte e trasmetterla (con allegato documento di identità):

- a mezzo posta raccomandata indirizzata al Comune di Bonifati - Piazza Domenico Ferrante, 33 - 87020 Bonifati (Cs);
- a mano presso l'ufficio protocollo, Piazza Domenico Ferrante, 33 - 87020 Bonifati (Cs);
- a mezzo PEC: tributi.bonifati@asmepec.it.

Rimborsi

In caso di somme versate e non dovute è possibile ottenere il rimborso, presentando istanza su apposito modulo, presente nel sito suindicato, allegando documento d'identità da inviare tramite raccomandata, PEC o consegnandola direttamente allo Ufficio Tributi, entro il termine di 5 anni dal giorno del pagamento ovvero da quello in cui è stato definitivamente accertato il diritto alla restituzione.

Si ricorda che all'istanza va allegata la quietanza di versamento e tutta la documentazione in possesso del contribuente che dimostri il diritto al rimborso, come ad esempio disdetta del contratto di affitto, cessazione alla Camera di Commercio, ecc.

Agevolazioni e riduzioni (compostaggio, riduzioni...)

Sono previste agevolazioni nel Regolamento TARI, che è possibile consultare e scaricare dal sito del Comune di Bonifati nella sezione dedicata alla TARI <http://www.comune.bonifati.cs.it/index.php?action=index&p=247>.

Istituti deflattivi del contenzioso

● **Ravvedimento Operoso**

Deve essere eseguito contestualmente alla regolarizzazione del pagamento del tributo o della differenza, quando dovuti, nonché al pagamento degli interessi moratori calcolati al tasso legale con

maturazione giorno per giorno.

- **Acquiescenza dell'accertamento**

E' possibile aderire all'accertamento per omessa o infedele dichiarazione, versando l'importo dovuto, entro i 60 gg indicati nell'atto, beneficiando della riduzione della sanzione a 1/3.

Il beneficio della riduzione delle sanzioni è condizionato alla rinuncia alla presentazione del ricorso.

- **Accertamento con adesione**

E' un "accordo" tra contribuente e ufficio che può essere raggiunto (solo in alcuni casi previsti dalla normativa) sia prima dell'emissione di un avviso di accertamento che dopo, sempre che il contribuente non presenti ricorso davanti alla Corte di Giustizia Tributaria.

- **Reclamo/mediazione**

La presentazione del ricorso alla Corte di Giustizia Tributaria per gli atti di valore inferiore a € 50.000,00 produce automaticamente, oltre agli effetti tipici del ricorso, anche quelli di reclamo-mediazione.

La presentazione del ricorso-reclamo apre automaticamente una nuova fase amministrativa gestita dal Comune (procedimento di mediazione tributaria) che si può concludere con l'accoglimento del reclamo presentato o con una mediazione tra contribuente e Comune.

- **Conciliazione giudiziale**

Si applica a tutte le controversie tributarie anche se instaurate a seguito di rigetto del reclamo oppure di mancata conclusione dell'accordo di mediazione. La conciliazione giudiziale si può perfezionare sia "in udienza" che con un accordo stragiudiziale.

Altri strumenti di tutela del contribuente

- **Interpello**

E' possibile interpellare il Comune per ottenere un parere riguardante situazioni concrete e personali relative all'applicazione dei tributi locali nelle ipotesi previste dal Regolamento comunale. La presentazione dell'istanza non ha effetto sulle scadenze previste dalla disciplina tributaria.

- **Autotutela**

E' possibile chiedere al Comune di annullare parzialmente o totalmente l'avviso di accertamento, qualora risulti illegittimo o infondato. La presentazione dell'istanza di autotutela non sospende il termine per la presentazione del ricorso.

- **Ricorso alle Corti di Giustizia Tributaria.**

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.

Attività di accertamento e recupero dell'evasione/elusione

Il Comune svolge attività di accertamento per omesso o parziale pagamento e per omessa o infedele dichiarazione, attraverso la verifica della congruenza tra i versamenti ricevuti per singola annualità esaminata e quanto risulta dovuto sulla base delle informazioni presenti nelle banche dati tributarie del Comune.

Il controllo delle posizioni tributarie per le quali risultano incongruenze nei tributi pagati e/o nei dati dichiarati è effettuato attraverso l'incrocio tra banche dati comunali e/o altre fonti disponibili al fine di individuare posizioni non conformi (dichiarazioni, iscrizioni, cessazioni, etc....) rispetto agli adempimenti richiesti dalle normative vigenti in materia di TARI.

Modulistica

Nel link seguente può essere scaricata la modulistica da utilizzare per nuove iscrizioni, variazioni, cessazioni, richiesta rateizzazione:

<http://www.comune.bonifati.cs.it/index.php?action=index&p=1920>.

Le istanze possono essere inviate a mezzo raccomandata, posta elettronica o consegna presso l'ufficio competente.

Indicatori standard di qualità

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 fornire una puntuale ed esaustiva risposta a richieste chiare e corredate da idonea documentazione.

In caso di mancato rispetto degli standard di qualità dichiarati, verranno valutate le problematiche e le eventuali responsabilità che hanno generato la disfunzione rilevata ed adottate di concerto con l'ufficio interessato, le azioni correttive da intraprendere.

Qualora l'utente invii la documentazione incompleta o inesatta, sono rallentati i procedimenti. In questo caso l'ufficio si impegna ad informare tempestivamente l'utente dell'esigenza di integrare la documentazione al fine di avviare l'istruttoria. Nell'allegato 1 sono stati individuati gli Standard qualitativi dei principali servizi-tipo erogati, per permettere ai cittadini di verificare la qualità delle prestazioni offerte dal Comune.

Il personale si impegna a garantire la correttezza, la completezza e la chiarezza delle informazioni fornite presso l'ufficio, telefonicamente e sul sito Internet; le medesime caratteristiche sono garantite anche nella modulistica distribuita presso gli uffici stessi e disponibile sul sito. Il personale opera 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, instaurando un rapporto di collaborazione che tenga conto del fattore "tempo", inteso come "tempo a disposizione" del cittadino per usufruire dei servizi disponibili.

Verifica del rispetto degli standard di qualità

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

Per raggiungere tale obiettivo di garanzia nei confronti dei cittadini, il Comune procede a un monitoraggio continuo delle prestazioni rese all'utente finalizzato alla verifica del rispetto degli standard di qualità.

In questo modo si ottiene il risultato di perseguire la soddisfazione delle aspettative del cittadino e tendere al continuo miglioramento dei servizi erogati.

Periodicamente il 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, individua le problematiche che hanno generato la disfunzione rilevata e adotta le azioni correttive da intraprendere.

Con Deliberazione del Consiglio Comunale N° 11 del 29/05/2022 è stato individuato il posizionamento della gestione nello schema regolatorio periodo 2022/2025 in base all' art. 3 - TQRIF - ALLEGATO A - DELIBERAZIONE ARERA 15/2022/R/rif.

Reclami, segnalazioni e proposte di miglioramento

Ogni utente può presentare reclami, segnalazioni e proposte di miglioramento relativamente all'erogazione del servizio di gestione tariffe e rapporto con i contribuenti, con particolare riferimento a quanto disposto dalla presente "Carta".

Il reclamo dovrà essere presentato, in forma scritta, mediante consegna diretta all' Ufficio Tributi, per posta ordinaria o PEC e deve contenere le generalità della persona che lo ha redatto, con indirizzo, indirizzo e-mail, numero di telefono e la sua firma.

L'eventuale presentazione informale (verbale, diretta, telefonica o anonima) sarà considerata in ogni caso, come una semplice segnalazione alla quale non verrà, tuttavia, data risposta scritta.

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.

Il modello "Allegato 2 -Modulo Reclami/Suggerimenti" per la presentazione scritta di reclami e suggerimenti, è scaricabile dal sito Internet ed è allegato alla presente Carta. Al fine di agevolare l'utente, è inoltre disponibile presso l' Ufficio Tributi.

Oltre ai reclami, gli utenti possono presentare, con le medesime modalità, proposte di miglioramento del servizio inerente alla gestione delle tariffe e rapporto con i contribuenti e suggerimenti in merito agli stessi.

I reclami ed i suggerimenti ricevuti vengono raccolti in un report e di essi si tiene conto al fine del miglioramento della qualità del servizio.

La tutela della privacy

Il contribuente che comunica agli uffici competenti i propri dati viene informato, ai sensi del D.Lgs. 196/2003 così come sostituito dal nuovo Regolamento Europeo sulla Privacy UE/2016/679, che gli stessi non saranno comunicati né diffusi ad altri, saranno conservati per il periodo necessario e saranno trattati nel rispetto della normativa in materia di trattamento dei dati personali, ai fini della tutela delle persone fisiche e altri soggetti.

Le informazioni sul titolare del trattamento, Responsabile della protezione dati, diritti dell'interessato sono disponibili sul sito web del Comune di Bonifati all'indirizzo <http://www.comune.bonifati.cs.it/index.php?action=index&p=1303>.

Allegato 1 - INDICATORI STANDARD

Nell'ottica di perseguire l'obiettivo di un costante miglioramento dei servizi offerti ai cittadini, sono stati definiti alcuni indicatori "standard" che consentono di quantificare e misurare il livello di qualità garantito dall'ufficio nello svolgimento del servizio.

SERVIZIO	TERMINE DI LEGGE	TERMINE DI IMPEGNO
Rilascio di informazioni di carattere generale (con riguardo alle tariffe, scadenze, adempimenti, invio f24, copia avvisi di pagamento,)	Non specificato	Tempestivamente
Gestione di pratiche complesse relative alla specifica situazione del contribuente	Non specificato	Entro 30 giorni, fatta salva la necessità di proroga per casi particolari
Ricezione di denunce, dichiarazioni, richieste, comunicazioni	Non specificato	Entro 30 giorni dal ricevimento.
Gestione delle istanze per riduzioni e agevolazioni	Non specificato	Entro 30 giorni (L. 241/1990 art 2 comma 4 bis)
Rimborsi	Entro 180 giorni dal ricevimento dell'istanza di rimborso	Entro 120 giorni dal ricevimento dell'istanza. Qualsiasi richiesta di chiarimenti e/o integrazioni da parte dell'ufficio o pendenze pregresse sospende il termine suddetto.
Annullamento/rettifica di avvisi di accertamento	Entro 120 giorni dalla richiesta (presentazione entro 60 giorni dalla data di notifica dell'avviso)	Entro 90 giorni dalla richiesta (presentazione entro 60 giorni dalla data di notifica dell'avviso)
Gestione dei reclami	Non specificato	Entro 30 giorni dal ricevimento del reclamo
Ricorso/ mediazione avverso il provvedimento ritenuto illegittimo ed annullamento in autotutela	D.Lgs 546/1992 e s.m.i.	D.Lgs 546/1992 e s.m.i.
Richiesta di rateizzazione	Non specificato	Entro 30 giorni dal ricevimento dell'istanza

Allegato 2 – MODULO RECLAMI/SUGGERIMENTI

MODULO PER LA PRESENTAZIONE DI RECLAMI, SUGGERIMENTI E PROPOSTE INERENTI AL SERVIZIO DI GESTIONE TARIFFE E RAPPORTI CON GLI UTENTI

Al Responsabile dell'Ufficio Tributi del
Comune di Bonifati
P.zza Domenico Ferrante 33
87020 Bonifati (CS)

Dati del segnalante

NOME e COGNOME	
INDIRIZZO	
RECAPITO TELEFONICO	
E-MAIL	

Oggetto e motivo del reclamo:

Proposta di miglioramento del servizio di gestione tariffe e rapporti con gli utenti:

Come vuole essere contattato per ricevere risposta (scegliere un'opzione):

- posta elettronica telefonicamente posta ordinaria

Data _____

Firma _____

Il presente modulo può essere consegnato a mano presso l'ufficio tributi del Comune di Bonifati oppure inviato tramite PEC tributi.bonifati@asmepec.it oppure inviato tramite posta all'indirizzo: Comune di Bonifati – Ufficio Tributi, P.zza Domenico Ferrante 33 - 87020 Bonifati (CS)

Trattamento Dati : Ai sensi dell'art.13 del Regolamento Europeo n. 679/2016 in relazione ai dati personali raccolti per il procedimento dei tributi locali per il quale sono forniti si informa che i dati sopra riportati non saranno comunicati né diffusi ad altri, saranno conservati per il periodo necessario e saranno trattati nel rispetto della normativa in materia di trattamento dei dati personali, ai fini della tutela delle persone fisiche e altri soggetti (regolamento europeo n.679/2016 e D.Lgs. n.196/2003 dove applicabile). Le informazioni sul titolare del trattamento, Responsabile della protezione dati, diritti dell'interessato sono disponibili sul sito web del Comune di Bonifati all'indirizzo <http://www.comune.bonifati.cs.it/index.php?action=ind>