

Carta dei servizi

Servizio Tributi

Anno 2016

INDICE

COS'È LA CARTA DEI SERVIZI

A) NORME E PRINCIPI	3
PRINCIPI FONDAMENTALI	4
PRINCIPALI RIFERIMENTI NORMATIVI	5
B) PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO TRIBUTI	
I SERVIZI OFFERTI	6
OBIETTIVI	10
ATTIVITÀ E DESTINATARI	10
SEDE DEL SERVIZIO, ORARI DI APERTURA AL PUBBLICO, CONTATTI	10
RESPONSABILE DEL SERVIZIO	10
C) STANDARDS DEL SERVIZIO	
ADOZIONE STANDARDS QUALITÀ DEL SERVIZIO	11
D) VALUTAZIONE DEI RISULTATI	
VALUTAZIONE DEI RISULTATI	14
E) LA TUTELA E LA PARTECIPAZIONE DELL'UTENTE	
RAVVEDIMENTO OPEROSO	15
AUTOTUTELA	15
COMMISSIONI TRIBUTARIE	16
GARANTE DEL CONTRIBUENTE	17
F) LA TUTELA DELLA PRIVACY	17
G) INFORMAZIONI UTILI	
FATTORI DI QUALITÀ	17
RECLAMI	18

La Carta dei Servizi descrive la tipologia di servizi erogati ai cittadini in materia di tributi locali e le modalità per richiederli, con l'obiettivo di informare gli utenti in modo trasparente e completo sugli adempimenti che li riguardano e di favorire il miglioramento della qualità delle prestazioni svolte portandoli a conoscenza della struttura organizzativa dell'Ente, delle modalità di accesso e di contatto nel rispetto dei reciproci diritti e doveri.

La Carta dei Servizi, in altre parole, regola i rapporti fra la Pubblica Amministrazione ed i suoi cittadini, in un'ottica di trasparenza e rispetto dei reciproci diritti e doveri.

La Carta dei Servizi, in sintesi, è una "guida" ed allo stesso tempo un "patto" attraverso il quale l'Amministrazione Comunale pone le basi per un nuovo rapporto tra l'Ente Pubblico ed i cittadini.

La presente Carta si struttura in:

1. un corpo centrale, a validità pluriennale, con la descrizione delle competenze del Servizio Tributi in relazione ai procedimenti di competenza;
2. una parte variabile composta da alcune schede che riportano informazioni sul singolo anno d'imposta

La Carta dei Servizi e la Relazione sui risultati verranno pubblicati sul sito del Comune di Albignasego www.obizzi.it .

A) NORME E PRINCIPI

PRINCIPI FONDAMENTALI

Nell'erogazione dei propri servizi il Comune di Albignasego s'ispira ai seguenti principi:

- **LEGALITÀ**

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

- **UGUAGLIANZA E IMPARZIALITÀ**

Il Comune di Albignasego garantisce il principio di uguaglianza per tutti i propri utenti secondo i criteri dell'obiettività e dell'equità.

- **CHIAREZZA E TRASPARENZA**

Sono resi disponibili agli utenti le informazioni inerenti l'applicazione dei tributi di competenza locale e quelle concernenti i procedimenti che li riguardano, i nomi dei responsabili delle varie fasi e i relativi tempi di esecuzione.

- **CONTINUITÀ**

Nell'ambito delle modalità stabilite dalla vigente normativa l'erogazione dei servizi avviene, nei limiti del possibile, con continuità, regolarità e senza interruzioni. In caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio, sono adottate tutte le misure necessarie al fine di limitare al minimo i tempi dell'irregolarità e di ridurre il più possibile i disagi all'utenza.

- **PARTECIPAZIONE**

Il Comune di Albignasego s'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 Albignasego promuove periodiche rilevazioni sul grado di soddisfazione degli utenti in merito alla qualità dei servizi resi.

- **EFFICIENZA ED EFFICACIA**

Il Comune di Albignasego si impegna a garantire un idoneo grado di efficienza ed efficacia nell'erogazione dei servizi, ponendo in essere le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi, compatibilmente con le risorse disponibili.

- **CHIAREZZA E CORTESIA**

Il Comune di Albignasego utilizza ogni strumento necessario a garantire l'esposizione corretta delle informazioni e la disponibilità degli Uffici ai fini del buon esito della pratica in fase di trattazione, ponendo la massima attenzione alla semplicità e 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 Albignasego considera l'informazione, tempestiva ed efficace, fondamentale per la qualità dei servizi erogati e dei rapporti con gli utenti.

In tal senso, all'utente viene garantita un'informazione semplice, completa e tempestiva riguardo alle modalità di erogazione dei servizi e agli adempimenti che lo riguardano.

PRINCIPALI RIFERIMENTI NORMATIVI

La Carta di qualità dei servizi trae origine dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, recante i Principi sull'erogazione dei servizi pubblici. Tale documento ha stabilito la modalità "cui deve essere progressivamente uniformata l'erogazione dei servizi pubblici, anche se svolti in regime di concessione, a tutela delle esigenze dei cittadini che possono fruirne e nel rispetto delle esigenze di efficienza e imparzialità cui l'erogazione deve uniformarsi". Alcuni riferimenti normativi sono contenuti anche nel D.L. n. 163 del 12/5/1995, convertito in L. 11/7/1995, n. 273 e parzialmente abrogato dall'art. 11 del D. Lgs. 30/7/1999, n. 286.

Nuovo impulso a questi temi è stato fornito di più recentemente dal D. Lgs. 27/10/2009, n. 150 in materia di ottimizzazione del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle Pubbliche Amministrazioni che ha introdotto la rilevazione del grado di soddisfazione dei destinatari delle attività e dei servizi, lo sviluppo qualitativo e quantitativo delle relazioni con i cittadini, in particolare con i destinatari dei servizi.

Infine il D. Lgs. 20/12/2009, n. 198 ha dato attuazione all'art. 4 della L. 4/3/2009, n. 15 in materia di ricorso per l'efficienza delle Amministrazioni e dei Concessionari di servizi pubblici.

B) PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO TRIBUTI

I SERVIZI OFFERTI

Nel Comune di Albignasego il Servizio Tributi fa parte del Settore 2° "Risorse Finanziarie e Umane".

L'Ufficio fornisce informazioni e servizi di competenza che riguardano le seguenti materie:

- a) TASI (Tassa sui servizi indivisibili), IMU (Imposta municipale propria) e ICI (Imposta comunale sugli immobili) per le annualità precedenti
- b) TARI (tariffa rifiuti), TARES e Tariffa per la gestione dei rifiuti urbani per le annualità precedenti
- c) TOSAP (Tassa per l'occupazione di spazi ed aree pubbliche)
- d) ICP e Affissioni (Imposta comunale sulla pubblicità e diritti sulle pubbliche affissioni)
- e) Addizionale IRPEF (Imposta sul reddito delle persone fisiche)

Il Servizio Tributi partecipa, altresì, in collaborazione con l'Agenzia delle Entrate e la Guardia di Finanza, all'attività di accertamento dei tributi erariali. Tale attività è condotta allo scopo di far emergere situazioni di evasione delle imposte erariali e trasmettere 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.

Il Servizio è, tra l'altro competente dei procedimenti di accesso agli atti del Settore.

Di seguito si fornisce una tabella di riepilogo dei procedimenti di competenza e dei tempi di esecuzione:

Servizio	Descrizione del servizio erogato	Termine di conclusione del procedimento
Richiesta scritta via posta riguardante informazioni sul tributo in generale o sulla propria posizione	Intervallo di tempo tra il ricevimento della richiesta (protocollo d'ingresso) e la data di spedizione della risposta	15 giorni
Richiesta via e-mail riguardante informazioni sul tributo in generale o sulla propria posizione	Intervallo di tempo tra il ricevimento della richiesta (visualizzazione sul computer dell'operatore) e la data di invio della risposta	5 giorni
Accesso agli atti amministrativi	Acquisizione istanza/Valutazione, eventuale richiesta di integrazione e/o comunicazioni ai controinteressati/ Valutazione integrazioni e/o osservazioni dei controinteressati/ Comunicazione di esito del procedimento ed eventuale esercizio del diritto, previo pagamento dei diritti di segreteria	25 giorni
Cessazione mezzi pubblicitari	Acquisizione delle dichiarazioni e delle autorizzazioni, elaborazione delle variazioni dei mezzi posseduti, comunicazione all'interessato	50 giorni
Rimborso IMU/TASI	Acquisizione dell'istanza, verifica dei presupposti soggettivi e oggettivi e dei versamenti eseguiti, richiesta di eventuali integrazioni documentali, notifica dell'avviso all'interessato, emissione della determinazione di liquidazione (quota Comune).	60 giorni
Accertamento con adesione	Acquisizione e controllo delle dichiarazioni, verifica delle banche dati catastali e tributarie per l'eventuale recupero dell'imposta dovuta, eventuale applicazione di sanzioni ed interessi, notifica dell'avviso di accertamento al contribuente	50 giorni
Accertamento ICI/IMU	Acquisizione e controllo delle dichiarazioni e autorizzazioni, verifica delle banche dati catastali e tributarie per il recupero della tassa dovuta, eventuali applicazione di sanzioni e interessi, notifica dell'avviso di accertamento	entro il 31 dicembre del quinto anno dalla data di pagamento o dell'anno in cui la dichiarazione

		doveva essere presentata
Accertamento imposta sulla pubblicità	Acquisizione e controllo delle dichiarazioni e autorizzazioni, verifica delle banche dati catastali e tributarie per il recupero della tassa dovuta, eventuali applicazione di sanzioni e interessi, notifica dell'avviso di accertamento	entro il 31 dicembre del quinto anno dalla data di pagamento o dell'anno in cui la dichiarazione doveva essere presentata
Accertamento TOSAP	Acquisizione e controllo delle dichiarazioni e autorizzazioni, verifica delle banche dati catastali e tributarie per il recupero della tassa dovuta, eventuali applicazione di sanzioni e interessi, notifica dell'avviso di accertamento	entro il 31 dicembre del quinto anno dalla data di pagamento o dell'anno in cui la dichiarazione doveva essere presentata
Accertamento TARI	Acquisizione e controllo delle dichiarazioni e autorizzazioni, verifica delle banche dati catastali e tributarie per il recupero della tassa dovuta, eventuali applicazione di sanzioni e interessi, notifica dell'avviso di accertamento	entro il 31 dicembre del quinto anno dalla data di pagamento o dell'anno in cui la dichiarazione doveva essere presentata
Affissioni sugli impianti pubblicitari	Acquisizione dell'istanza o della richiesta effettuata dagli uffici comunali, verifica della disponibilità di spazi e prenotazione degli stessi, comunicazione all'interessato, predisposizione dell'elenco e del materiale per l'incaricato	25 giorni
Rateizzazioni avvisi di accertamento	Acquisizione dell'istanza e verifica dei requisiti, conteggio interessi ed emissione del provvedimento di rateizzazione	25 giorni
Sgravio o discarico cartelle di ruolo coattivo	Acquisizione dell'istanza, verifica dei presupposti soggettivi e oggettivi e dei versamenti eseguiti, predisposizione provvedimento di sgravio o annullamento e inoltro al concessionario	25 giorni
Predisposizione delle deliberazioni di approvazione o modifica di regolamenti	Esame della normativa di riferimento, dei dati contabili relativi alla singola materia e delle eventuali richieste dell'Amministrazione, redazione della proposta di regolamento e degli allegati, parere della Commissione Consiliare, approvazione da parte del Consiglio	60 giorni
Predisposizione	Esame della normativa di riferimento, dei dati contabili	30 giorni

delle deliberazioni di approvazione di tariffe e/o aliquote	relativi alla singola imposta/ taxa e delle eventuali richieste dell'Amministrazione, redazione della proposta di deliberazione e degli allegati	
Informativa IMU/TASI	Redazione dell'informativa e dei manifesti per l'anno di riferimento, elaborazione delle anagrafiche dei contribuenti fruitori del servizio postale, invio del materiale alla ditta incaricata alla stampa e distribuzione	60 giorni
Determinazione imposta di pubblicità temporanea	Acquisizione dell'istanza, verifica della documentazione presentata, apposizione del visto sul materiale cartaceo da affiggere e comunicazione dell'importo dovuto all'interessato	10 giorni
Costituzione in giudizio in primo grado (Commissione Tributaria Provinciale)	Acquisizione del ricorso, esame dei motivi di impugnazione, redazione della determinazione per la costituzione in giudizio, stesura e deposito della memoria presso la Commissione adita, deposito di eventuali memorie integrative ed eventuale discussione in pubblica udienza	60 giorni
Costituzione in giudizio in secondo grado (Commissione Tributaria Regionale)	Acquisizione del ricorso o della sentenza di primo grado, esame dei motivi di impugnazione, redazione della determinazione per la costituzione in giudizio, stesura e deposito della memoria presso la Commissione adita, deposito di eventuali memorie integrative ed eventuale discussione in pubblica udienza	60 giorni
Conferimento incarico per affissione manifesti	Redazione delle determinazioni per l'espletamento della procedura di gara per l'affidamento dell'incarico a ditta specializzata, acquisizione delle offerte, verifica della loro regolarità, aggiudicazione dell'incarico, comunicazione all'interessato e invio documentazione	70 giorni
Conferimento incarico di postalizzazione informativa e rendicontazione versamenti	Redazione delle determinazioni per l'espletamento della procedura di gara per l'affidamento dell'incarico a ditta specializzata, acquisizione delle offerte, verifica della loro regolarità e aggiudicazione dell'incarico, comunicazione all'interessato e invio documentazione	60 giorni
Avviso di pagamento TOSAP	Acquisizione delle dichiarazioni e delle autorizzazioni, elaborazione delle anagrafiche dei contribuenti, calcolo dell'importo dovuto e invio della comunicazione con i bollettini precompilati	55 giorni
Avviso di pagamento imposta sulla pubblicità	Acquisizione delle dichiarazioni e delle autorizzazioni, elaborazione delle anagrafiche dei contribuenti, calcolo dell'importo dovuto e invio della comunicazione con i bollettini precompilati	55 giorni
Rilascio pareri su interpello	Acquisizione dell'istanza, esame delle questioni sollevate in merito alla normativa di riferimento e alla sua applicazione, comunicazione degli adempimenti all'interessato	50 giorni
Rettifica o	Acquisizione dell'istanza ed esame delle motivazioni o	45 giorni

annullamento in autotutela di provvedimenti emessi	accertamento dell'eventuale irregolarità del provvedimento, predisposizione e notifica dell'avviso di rettifica o di annullamento	
Esonero da pagamento TARI	Acquisizione dell'istanza, esame dei requisiti soggettivi o oggettivi, comunicazione dell'esito dell'istruttoria all'interessato, predisposizione del prospetto contabile	60 giorni
Riscossione coattiva TOSAP	Acquisizione e controllo dei versamenti eseguiti in relazione agli avvisi notificati, predisposizione del ruolo coattivo, invio della minuta di ruolo al concessionario, esame delle variazioni apportate dal concessionario, apposizione del visto di esecutività	Entro il 31 dicembre del terzo anno dalla notifica o dalla definitività del provvedimento di accertamento
Riscossione coattiva ICP	Entro il 31 dicembre del terzo anno dalla notifica o dalla definitività del provvedimento di accertamento Acquisizione e controllo dei versamenti eseguiti in relazione agli avvisi notificati, predisposizione del ruolo coattivo, invio della minuta di ruolo al concessionario, esame delle variazioni apportate dal concessionario, apposizione del visto di esecutività	Entro il 31 dicembre del terzo anno dalla notifica o dalla definitività del provvedimento di accertamento
Riscossione coattiva ICI/IMU/TASI	Acquisizione e controllo dei versamenti eseguiti in relazione agli avvisi notificati, predisposizione del ruolo coattivo, invio della minuta di ruolo al concessionario, esame delle variazioni apportate dal concessionario, apposizione del visto di esecutività	Entro il 31 dicembre del terzo anno dalla notifica o dalla definitività del provvedimento di accertamento
Rimborso TOSAP	Acquisizione dell'istanza, verifica dei presupposti soggettivi e oggettivi e dei versamenti eseguiti, trasmissione dell'avviso all'interessato, emissione della determinazione di liquidazione	60 giorni
Rimborso imposta sulla pubblicità e diritti sulle pubbliche affissioni	Acquisizione dell'istanza, verifica dei presupposti soggettivi e oggettivi e dei versamenti eseguiti, trasmissione dell'avviso all'interessato, emissione della determinazione di liquidazione	60 giorni
Rimborso TARI	Acquisizione dell'istanza, verifica dei presupposti soggettivi e oggettivi e dei versamenti eseguiti, trasmissione dell'avviso all'interessato, emissione della determinazione di liquidazione	60 giorni

OBIETTIVI

Il Servizio Tributi promuove la collaborazione, la trasparenza e la comunicazione tra il contribuente e la Pubblica Amministrazione.

Offre informazioni sui procedimenti di back office di competenza al fine di consentire all'utente l'assolvimento dell'obbligazione tributaria in condizioni di piena conoscibilità della normativa. L'accesso ai servizi non comporta alcuna spesa per l'utente.

Sul sito internet www.obizzi.it sono disponibili le norme, i regolamenti, le deliberazioni e le informative necessarie per l'assolvimento dei vari tributi. È inoltre disponibile un programma di calcolo di TASI ed IMU per l'annualità in corso e per il ravvedimento dell'annualità precedente.

È disponibile nel sito tutta la modulistica per la presentazione delle dichiarazioni dei tributi locali e per le richieste di rimborso o di compensazione.

ATTIVITÀ E DESTINATARI

Il Servizio Tributi produce avvisi di pagamento relativi ai vari tributi, controlla le dichiarazioni ed emette avvisi di accertamento, gestisce il contenzioso tributario, gestisce il servizio di pubbliche affissioni, informa i contribuenti sui servizi di propria competenza mediante informative e pubblicazioni.

SEDE DEL SERVIZIO TRIBUTI

Il Servizio Tributi si trova in via Milano 7 – 35020 ALBIGNASEGO (PD), al primo piano.

ORARI DI APERTURA AL PUBBLICO E CONTATTI

	Mattina	Pomeriggio
Lunedì	dalle 10.00 alle 12.30	
Martedì		dalle 16.00 alle 17.30
Mercoledì		
Giovedì	dalle 10.00 alle 12.30	dalle 16.00 alle 17.30
Venerdì	dalle 10.00 alle 12.30	
Sabato		

Telefono: 049/8042211 (centralino), 049/8042236, 049/8042255,
049/8042256

Fax: 049/8042228

E-mail: tributi@albignasego.gov.it (TASI, IMU, ICP, TOSAP e affissioni)

tariffa.tributi@albignasego.gov.it (TARI)

Pec: albignasego.pd@cert.ip-veneto.net

Per particolari situazioni è possibile chiedere un appuntamento al di fuori dell'orario di apertura al pubblico, concordando preventivamente giorno ed orario.

RESPONSABILE DEL SERVIZIO TRIBUTI

Il Settore responsabile dei servizi illustrati in questa carta è il Settore 2° "Risorse Finanziarie, Umane ed Attività Produttive", il cui Responsabile è il Rag. Fausto Palmarin.

L'Unità Operativa di riferimento è il Servizio Tributi la cui Responsabile è la Dott.ssa Giovanna Volpin.

Gli addetti al servizio sono: Dott.ssa Maria Chiara Pernechele, Rag. Coppolella Caterina.

C) STANDARDS DEL SERVIZIO

ADOZIONE DI STANDARDS DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO

Al fine di garantire una buona erogazione dei servizi sono stati individuati alcuni standards, ovvero livelli minimi di qualità che il Comune di Albignasego si impegna a garantire agli utenti, in riferimento ad aspetti organizzativi dei servizi.

Gli standard sono derogabili solo se più favorevoli per gli utenti e sono soggetti a monitoraggio.

L'Amministrazione può, inoltre, prevedere la rilevazione annuale del grado di soddisfazione degli utenti rispetto al servizio, attraverso la compilazione di un questionario di gradimento.

Gli standards di qualità riferiti alle singole prestazioni ed al complesso delle prestazioni rese, sono elencati nella tabella che segue.

In caso di mancato rispetto degli obiettivi di seguito elencati, il cittadino può presentare reclamo, con le modalità previste nell'apposito paragrafo della presente Carta dei Servizi.

Il riconoscimento della mancata o difettosa erogazione di una singola prestazione può dare luogo ad azioni correttive.

Dimensione di Qualità	Sotto dimensione fattore di qualità	Indicatore di Qualità	Standards obiettivi di qualità delle prestazioni rese
Accessibilità	Ubicazione strutture	Numero sportelli sul territorio	1
	Orario di apertura	Numero ore settimanali di apertura al pubblico dello Sportello	10h 30''
	Giornate di apertura	Numero di interruzioni/sospensioni del servizio nei prodotti a sportello	Al massimo 5 all'anno
	Accessibilità multicanale	Numero di servizi prenotabili o erogabili telefonicamente, <i>on line</i> e mediante posta elettronica	Calcoli e stampa F24 <i>on line</i> – consulenza telefonica e tramite posta elettronica nonché prenotazione telefonica e tramite posta elettronica
	Informazioni per l'accessibilità	Numeri telefonici:	n. 3 numeri con risposta immediata e funzionale secondo l'ordine di ricezione
Sito internet:		Sito internet aggiornato	
Trasparenza	Disponibilità e competenza dei materiali informativi	Tempo di pubblicazione e aggiornamento sul sito delle informazioni relative ai prodotti e servizi erogati e aggiornamento dei materiali informativi cartacei (opuscoli)	Entro 10 giorni
	Pubblicazione dei procedimenti amministrativi	Periodicità di pubblicazione dei nuovi procedimenti	Entro 10 giorni dalla ricognizione annuale o in occasione di ricognizioni straordinarie

Efficacia	Conformità (capacità) di offrire prodotti che corrispondano agli standards promessi)	Numero di giornate di formazione per operatore	Minimo 2 giornate all'anno di studio e/o incontri formativi interni/esterni all'Ente
Efficienza	Tempestività e livelli di produttività	Tempo di attesa Tempo di effettuazione del servizio al pubblico	Tempo medio di attesa 15 minuti salvo periodi di scadenza fiscale; Tempo medio 20 minuti con sfioramento fino ad un'ora a seconda della complessità della posizione.
	Criteri di economicità e risparmio	Sportello su appuntamento per pratiche medio/lunghe (per abbattere i tempi di attesa di altri prodotti)	Tempo e risorse assegnate: max 1 operatore per 8 ore settimana
Tempestività	Tempistica di risposta alle segnalazioni ed ai reclami	Numero massimo di giorni per la risposta	Entro 10 giorni dal ricevimento, prorogabili a 30 per questioni di particolare complessità
	Affidabilità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Rispetto dei tempi d'attesa programmati nei servizi a prenotazione	Massimo sfioramento 30 minuti
		Rispetto dei tempi medi d'attesa nei servizi liberi (20 minuti)	Massimo sfioramento 10 minuti, salvo periodi di scadenze fiscali
		Rispetto dei tempi per l'erogazione dei servizi	Tempi indicati nello specchietto che precede "I servizi offerti"
Rassicurazione	Cortesia (capacità di ascolto empatico)	Rilevazione note positive dei cittadini ovvero segnalazioni	Più di 6
	Riservatezza (capacità di ispirare sicurezza)	Gestione in Ufficio di alcune pratiche su appuntamento	Almeno 60

D) VALUTAZIONE DEI RISULTATI

Annualmente è elaborata una relazione sui risultati conseguiti nell'applicazione della Carta dei Servizi che riporta le eventuali anomalie riscontrate e le azioni correttive intraprese, gli scostamenti maggiormente significativi rispetto gli standards, nonché l'esito dell'eventuale indagine di soddisfazione degli utenti.

E) LA TUTELA E LA PARTECIPAZIONE DELL'UTENTE

Le disposizioni vigenti mettono a disposizione del contribuente diversi istituti mediante i quali è possibile sanare i propri errori oppure divedersi dagli atti ritenuti illegittimi.

I principali sono:

- Ravvedimento operoso;
- Autotutela;
- Ricorso alle Commissioni Tributarie.

RAVVEDIMENTO OPEROSO

Il contribuente che, entro la scadenza fissata, abbia omesso, tutto o in parte, il pagamento del tributo, o non abbia correttamente adempiuto alla presentazione della dichiarazione, può avvalersi del ravvedimento operoso, a condizione che l'ufficio non abbia ancora contestato la violazione.

In tal modo, entro i termini previsti dalla legge (entro 30 giorni oppure entro l'anno), il contribuente potrà sanare spontaneamente la propria posizione versando il tributo maggiorato di sanzioni ridotte e di interessi legali calcolati sui giorni di ritardo.

Per informazioni in merito alle somme da versare e per le informazioni normative ci si può rivolgere all'Ufficio Tributi.

AUTOTUTELA

L'autotutela consiste nel potere dell'Amministrazione Pubblica di correggere o annullare i propri atti che in sede di riesame siano riconosciuti illegittimi o infondati.

I casi più frequenti di annullamento di un atto si hanno quando l'illegittimità derivi da:

- errore di persona o di soggetto passivo;

- evidente errore logico;
- errore sul presupposto del tributo;
- doppia imposizione;
- mancata considerazione di pagamenti regolarmente eseguiti;
- mancanza di documentazione, successivamente sanata entro i termini di decadenza.

La correzione può avvenire a seguito di istanza presentata dal contribuente all'Ufficio Tributi o essere conseguente ad una iniziativa propria dell'Ufficio.

L'esercizio dell'autotutela è, comunque, una facoltà discrezionale il cui mancato esercizio non può costituire oggetto di impugnazione.

L'autotutela può essere esercitata anche se è pendente un giudizio, o se l'atto è divenuto ormai definitivo perché sono decaduti i termini per ricorrere ed anche se è stato presentato ricorso ma questo è stato respinto, con sentenza passata in giudicato, per motivi di ordine formale. Tale potere non è invece ammesso quando il ricorso è stato respinto per motivi riguardanti il merito della controversia e la sentenza sia divenuta esecutiva.

RICORSO ALLE COMMISSIONI TRIBUTARIE

Nei casi in cui il contribuente ritenga illegittima o infondata la pretesa dell'Ufficio ed esperito il tentativo di autotutela, può avviare l'iter del processo tributario.

Il processo tributario si articola in tre gradi di giudizio:

- 1° grado Commissione Tributaria Provinciale
- 2° grado Commissione Tributaria Regionale
- 3° grado Corte di Cassazione

Gli atti che possono essere impugnati sono.

- Avvisi di accertamento e liquidazione
- Ruolo e cartelle di pagamento
- Provvedimenti che negano la spettanza di agevolazioni e/o rimborsi
- Ogni altro atto che per legge sia autonomamente impugnabile davanti alle Commissioni Tributarie.

Per consentire al contribuente di poter esercitare i propri diritti in modo pieno ed efficace, tutti gli atti sopra indicati devono contenere l'indicazione del termine entro il quale il ricorso deve essere proposto, della Commissione Tributaria competente e delle relative forme da osservare.

Il ricorso, a pena di inammissibilità, deve rispondere alle precise regole e requisiti previsti dall'art. 18 del D. Lgs. n. 546/92. In particolare deve essere prodotto in carta legale entro il termine di sessanta giorni dalla data della

notificazione dell'atto impugnato, inoltrandolo al Comune di Albignasego con una delle seguenti modalità:

1. notifica a cura dell'ufficiale giudiziario secondo le norme del codice di procedura civile;
2. consegna diretta presso la segreteria dell'Ufficio, secondo le modalità di cui all'art. 22, comma 1, del D. Lgs. n. 546/92;
3. servizio postale con spedizione dell'originale in plico raccomandato senza busta con avviso di ricevimento (in tal caso il ricorso si intende proposto alla data di spedizione).

Successivamente entro trenta giorni dalla data della notifica del ricorso all'Ufficio competente per il contenzioso, copia del ricorso stesso deve essere depositata dal ricorrente presso la Commissione Tributaria Provinciale di Padova.

RICORSO AL GARANTE DEL CONTRIBUENTE

Con l'art. 13 della Legge n. 212/2000 (nota come Statuto dei Diritti del Contribuente) è stata istituita la figura del Garante del Contribuente che opera presso la Direzione Regionale dell'Agenzia delle Entrate.

E' un Organo collegiale che opera in piena autonomia ed è costituito da tre componenti scelti e nominati dal Presidente della Commissione Tributaria Regionale appartenenti alle categorie dei magistrati, docenti universitari, notai sia in attività che a riposo, avvocati, dottori commercialisti e ragionieri pensionati.

Il Garante del Contribuente ha il compito di verificare le irregolarità e le disfunzioni dell'amministrazione fiscale, compresi gli Enti Locali, segnalate dai cittadini.

In particolare:

- accerta la qualità dei servizi di assistenza ed informazione per il contribuente e l'agibilità dei locali aperti al pubblico;
- rivolge raccomandazioni ai Responsabili degli Uffici ai fini della tutela del contribuente e della migliore organizzazione dei servizi;
- vigila sul corretto svolgimento delle verifiche fiscali;
- vigila sul rispetto delle norme dello Statuto da parte degli uffici e dei termini previsti per i rimborsi d'imposta;
- attiva procedure di autotutela nei confronti degli atti notificati ai contribuenti.

Il Garante del Contribuente della Regione Veneto ha sede in Campo S. Angelo, 3528 – San Marco, 30124 Venezia, e-mail: dr.veneto.garante@agenziaentrate.it ;

F) LA TUTELA DELLA PRIVACY

Il contribuente che comunica agli uffici del Comune i propri dati viene informato che gli stessi saranno utilizzati ai soli fini istituzionali e la loro comunicazione ad altri soggetti è ammessa solo se norme di legge e regolamentari lo prevedano e, comunque, sempre ed unicamente per lo svolgimento di funzioni istituzionali.

L'interessato ha inoltre diritto ad ottenere la conferma dell'esistenza o meno di dati personali che lo riguardano, anche se non ancora registrati e la loro comunicazione in forma intellegibile.

G) INFORMAZIONI UTILI FATTORI DI QUALITA'

Fattori di Qualità	Indicatori
Tempestività degli aggiornamenti normativi degli operatori	<ul style="list-style-type: none">➤ Abbonamento ANUTEL(Associazione Nazionale Uffici Tributi degli Enti Locali)➤ Abbonamenti riviste aggiornamento <i>on-line</i> cadenza giornaliera
Formazione degli Operatori	<ul style="list-style-type: none">➤ Corsi formazione al personale➤ Corsi aggiornamento al personale
Organizzazione generale	<ul style="list-style-type: none">➤ Numero di reclami ricevuti➤ Segnalazioni di disservizio
Informazione al contribuente	<ul style="list-style-type: none">➤ Mezzi di comunicazione diretti ed indiretti
Disponibilità degli operatori	<ul style="list-style-type: none">➤ Disponibilità all'ascolto➤ Comportamento rispettoso e garbato➤ Fornitura di risposte esaurienti
Semplificazione	<ul style="list-style-type: none">➤ Possibilità di pagamento con strumenti elettronici➤ Modulistica disponibile <i>on-line</i>➤ Possibilità di invio documentazione <i>on-line</i>
Soddisfazione del cittadino-contribuente	<ul style="list-style-type: none">➤ Utilizzo di questionari di Customer Satisfaction➤ Rilevazione e monitoraggio periodico del grado di soddisfazione dell'utenza

RECLAMI

Gentile Cittadino,

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

- a mano, o spedito per posta al Comune di Albignasego, Via Milano n. 7, 35020 Albignasego, oppure via fax al n. 049 8625188, o tramite posta elettronica all'indirizzo frontoffice@albignasego.gov.it ;

Resta ferma la facoltà di presentare reclami verbali, anche telefonando al Responsabile di Settore "Risorse Finanziarie ed Umane" al n. 0498042252.

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 tenuti in considerazione reclami anonimi, generici o esclusivamente offensivi.

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 d'accesso disciplinato dalla Legge n. 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 ed interessi legittimi.

Su richiesta dell'interessato, i competenti Uffici daranno puntuale risposta scritta circa l'esito del reclamo entro 30 giorni da 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.

Fac simile modulo presentazione reclami

**Al Comune di Albignasego
Via Milano, 7
Albignasego**

Reclamo riferito al seguente Settore/Servizio:

.....
.....

Oggetto del reclamo (descrivere i fatti oggetto di reclamo con le relative date)

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

Si desidera una risposta scritta (barrare se interessati): SI NO

Compilare con i propri dati anagrafici i seguenti campi:

Nome
Cognome
Indirizzo
ComuneCAP
Telefono
e-mail

Luogo e data

Firma

.....