



**CITTA' DI IMPERIA**

# **Carta della qualità dei servizi**

## **Ufficio Tributi**

Approvata con deliberazione di Giunta Comunale n. 138 del 20 maggio 2021

## Indice

1. - Informazioni Generali.....	2
Introduzione.....	3
1.1. Periodo di validità.....	3
1.2. Unità organizzativa responsabile.....	3
1.3. - Dove trovare la carta della qualità dei servizi.....	4
2. - I principi ed i valori fondamentali.....	4
2.1. - I principi generali.....	4
2.2. - Gli obiettivi dell'Ufficio Tributi.....	7
3. - I servizi tributari.....	8
4. - I servizi erogati.....	14
5. - Gli standard di qualità garantiti.....	16
6.- La tutela e la partecipazione del contribuente.....	19
6.1.- Gli istituti per la tutela del contribuente.....	19
6.2.- La verifica del rispetto degli standard di qualità.....	19
6.3.- L'aggiornamento degli standard.....	19
6.4.- Come effettuare reclami, proposte e suggerimenti.....	20
6.5.- La valutazione periodica dei servizi.....	20
6.6.- La tutela della privacy.....	20
MODULO PER RECLAMI E/O SUGGERIMENTI PER MIGLIORARE IL SERVIZIO.....	21

# 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 biennale, 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 Viale Matteotti, 157, Imperia-18100 (IM).

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

Telefono	Dal lunedì al venerdì 8:30-13:30  il lunedì e giovedì anche 15:00-16:30
Di persona	Su appuntamento

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

**telefono:** 0183 7011

**e-mail:** [tributi@comune.imperia.it](mailto:tributi@comune.imperia.it)

**FAX:** 0183 290691

**Posta Elettronica Certificata:** [protocollo@pec.comune.imperia.it](mailto:protocollo@pec.comune.imperia.it)

**Sito istituzionale:** [www.comune.imperia.it](http://www.comune.imperia.it)

Responsabile di riferimento: Dirigente Servizi Finanziari – Dott.ssa Rita Cuffini

Il Servizio Entrate ha competenza in merito alle seguenti materie:

- Imposta Municipale propria (IMU);
- Tassa Rifiuti (TARI e TARES);
- Tributo per i servizi indivisibili (TASI);
- Tassa per l'occupazione del suolo pubblico (TOSAP) anni pregressi;
- Imposta pubblicità e pubbliche affissioni anni pregressi;
- Imposta di soggiorno;
- Altri Tributi;

### **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.imperia.it](http://www.comune.imperia.it)

## **2. - I principi ed i valori fondamentali**

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

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

#### **EGUAGLIANZA**

Nel rapporto con i cittadini, il Comune di Imperia 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 Imperia 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: Sono previste esenzioni dal tributo TARI in base al reddito familiare, per le sole utenze domestiche adibite ad abitazione principale.
Equa ripartizione della tassazione	Attività di recupero dell'evasione: l'ufficio pone in essere controlli incrociati con altre banche dati a disposizione
Comunicazioni con gli utenti	Le informazioni necessarie per un corretto adempimento degli obblighi tributari e la modulistica da utilizzare sono disponibili, in forma cartacea, presso gli uffici e sono scaricabili anche dal sito internet che viene tenuto in costante aggiornamento; il comune

	ha anche attivato apposito portale con cui i cittadini possono consultare la propria posizione tributaria e fare pagamenti online.
Tempestività della risposta	Il personale dell'ufficio garantisce tempi rapidi nella risposta ai dubbi sull'applicabilità dei tributi mediante contatto diretto, telefonicamente o mediante posta elettronica

### 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 Servizi Finanziari del Comune di Imperia. 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	<ul style="list-style-type: none"><li>- informazioni generali sul tributo;</li><li>- consulenze per la compilazione delle denunce, per il calcolo dell'imposta e per la compilazione dei modelli in uso</li><li>- istruzioni per il calcolo dei ravvedimenti operosi per tardivi pagamenti e per tardiva presentazione di denunce</li></ul>
Modulistica e informativa	Disponibilità online e presso l'ufficio della modulistica e di tutte le informazioni utili
Attività di controllo	<ul style="list-style-type: none"><li>Controllo e verifica delle dichiarazioni</li><li>Controllo e verifica dei versamenti</li><li>Controllo evasioni</li><li>Controlli incrociati su banche dati disponibili anche esterne all'Ente</li><li>Emissione avvisi di accertamento</li></ul>
Internet	<ul style="list-style-type: none"><li>Informazioni generali</li><li>Modulistica scaricabile online</li><li>Portale multiservizi mediante autenticazione del contribuente</li><li>Calcolo dell'imposta ad accesso libero</li></ul>

## 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	<ul style="list-style-type: none"><li>- informazioni generali sul tributo;</li><li>- consulenze per la compilazione delle denunce, per il calcolo dell'imposta e per la compilazione dei modelli in uso</li><li>- istruzioni per il calcolo dei ravvedimenti operosi per tardivi pagamenti e per tardiva presentazione di denunce</li></ul>
Modulistica e informativa	Disponibilità online e presso l'ufficio della modulistica e di tutte le informazioni utili
Attività di controllo	<ul style="list-style-type: none"><li>Controllo e verifica delle dichiarazioni</li><li>Controllo e verifica dei versamenti</li><li>Controllo evasioni</li><li>Controlli incrociati su banche dati disponibili anche esterne all'Ente</li><li>Emissione avvisi di accertamento</li></ul>
Internet	<ul style="list-style-type: none"><li>Informazioni generali</li><li>Modulistica scaricabile online</li><li>Portale multiservizi mediante autenticazione del contribuente</li><li>Calcolo dell'imposta ad accesso libero</li></ul>

## TASSA SUI RIFIUTI (TARI)

La Tari (tassa sui rifiuti) è stata istituita dall'articolo 1, comma 639, della legge n. 147/2013 e destinata a finanziare i costi del servizio di raccolta e smaltimento dei rifiuti solidi urbani.

Presupposto per l'applicazione del tributo è il possesso o la detenzione, a qualsiasi titolo e anche di fatto, di locali o di aree scoperte a qualunque uso adibiti, suscettibili di produrre rifiuti urbani.

La base imponibile è la superficie calpestabile dei locali e delle aree suscettibili di produrre rifiuti urbani delle unità immobiliari a destinazione ordinaria iscritte o iscrivibili nel catasto edilizio urbano.

Nella sezione Trasparenza gestione rifiuti presente sull'home page del sito istituzionale dell'Ente sono presenti gli elementi relativi all'individuazione del soggetto che lo gestisce e le informazioni normative, com'è articolato, come si calcola, ecc.

Attività di consulenza e servizio al pubblico	- informazioni generali sul tributo; - consulenze per la compilazione delle denunce
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 Modulistica scaricabile online Portale multiservizi mediante autenticazione del contribuente

### **ADDIZIONALE COMUNALE ALL'IMPOSTA SUL REDDITO DELLE PERSONE FISICHE (IRPEF)**

L'addizionale comunale all'imposta sul reddito delle persone fisiche (IRPEF), istituita con il D.lgs.n. 360/1998, è dovuta dai contribuenti che alla data del 1° gennaio abbiano il domicilio fiscale nel Comune di Imperia.

### **CANONE UNICO PATRIMONIALE**

Dal 1° gennaio 2021 il canone patrimoniale di concessione, autorizzazione o esposizione pubblicitaria, disciplinato dalla L. n. 160/2019 commi da 816 a 836, ha sostituito la tassa per

l'occupazione di spazi ed aree pubbliche (TOSAP), l'imposta comunale sulla pubblicità e il diritto sulle pubbliche affissioni (ICP e DPA), il canone per l'installazione dei mezzi pubblicitari (CIMP) e il canone di cui all'articolo 27, commi 7 e 8, del codice della strada, di cui al decreto legislativo 30 aprile 1992, n. 285, limitatamente alle strade di pertinenza dei comuni e delle province.

Il Canone è gestito dal SUAP del Comune di Imperia.

ABACO S.p.A. è il Concessionario per il servizio di accertamento e riscossione del Canone Unico.

Sede Operativa: ABACO S.p.A. - Via F. Cascione 130 – Imperia telefono 0183 660148

## **IMPOSTA DI SOGGIORNO**

Con la deliberazione n. 75 del 28 novembre 2018 il Consiglio Comunale ha istituito l'Imposta di Soggiorno da applicarsi per la Città di Imperia a decorrere dal 2019.

L'imposta è dovuta in caso di pernottamento nelle strutture ricettive, come individuate e definite dalla disciplina della Regione Liguria vigente in materia, ubicate nel territorio del Comune di Imperia, da chiunque gestite.

L'imposta è determinata per persona e per numero di pernottamenti, secondo criteri di gradualità in proporzione al prezzo del pernottamento. L'imposta può anche essere articolata in modo differenziato in relazione alla diversa tipologia di struttura ricettiva. Le tariffe sono deliberate dalla Giunta Comunale.

## **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.

### IMPOSTA MUNICIPALE PROPRIA (IMU)

SERVIZIO EROGATO	MODALITÀ DI RICHIESTA DEL SERVIZIO	A CHI RIVOLGERSI
<b>Informazioni verbali o scritte di carattere generale su normativa, tariffe, aliquote, adempimenti, modalità di versamento</b>	Telefonando, presentando richiesta tramite  posta, fax, mail o direttamente allo sportello	Ufficio IMU  Tel. 0183 701416  Fax : 0183 290691  Mail: <a href="mailto:imu@comune.imperia.it">imu@comune.imperia.it</a>
<b>Informazioni sulla valorizzazione delle aree fabbricabili ai fini IMU</b>	Telefonando, presentando richiesta tramite  posta, fax, mail o direttamente allo sportello	Ufficio IMU  Tel. 0183 701416  Fax : 0183 290691  Mail: <a href="mailto:imu@comune.imperia.it">imu@comune.imperia.it</a>
<b>Assistenza per il calcolo dell'imposta e per eventuale ravvedimento operoso</b>	Telefonando, presentando richiesta tramite  posta, fax, mail, direttamente allo sportello o sul Portale Multiservizi	Ufficio IMU  Tel. 0183 701416  Fax : 0183 290691  Mail: <a href="mailto:imu@comune.imperia.it">imu@comune.imperia.it</a>
<b>Assistenza per la compilazione modulistica (bollettini,</b>	Telefonando, presentando richiesta tramite	Ufficio IMU  Tel. 0183 701416

<b>dichiarazioni, richieste di agevolazioni e richieste di rimborsi)</b>	posta, fax, mail, direttamente allo sportello o sul Portale Multiservizi	Fax : 0183 290691 Mail: <a href="mailto:imu@comune.imperia.it">imu@comune.imperia.it</a>
<b>Versamento</b>	Mediante delega di pagamento mod. F24	Uffici Postali, istituti di credito, internet banking
<b>Rimborso</b>	Presentando richiesta su apposito modulo tramite pec o raccomandata A/R, entro il termine di 5 anni dal giorno del versamento ovvero da quello in cui è stato definitivamente accertato il diritto alla restituzione.	Ufficio IMU Tel. 0183 701416 Fax : 0183 290691 Mail: <a href="mailto:imu@comune.imperia.it">imu@comune.imperia.it</a>
<b>Richiesta di chiarimenti su atti di accertamento</b>	Presentando richiesta tramite posta, fax, PEC, direttamente allo sportello	Ufficio IMU Tel. 0183 701416 Fax : 0183 290691 Mail: <a href="mailto:imu@comune.imperia.it">imu@comune.imperia.it</a>
<b>Richiesta di annullamento in sede di autotutela</b>	Presentando richiesta tramite posta, fax, PEC, direttamente allo sportello	Ufficio IMU Tel. 0183 701416 Fax : 0183 290691 Mail: <a href="mailto:imu@comune.imperia.it">imu@comune.imperia.it</a>
<b>Ricorso avverso provvedimento ritenuto illegittimo (contenzioso)</b>	Notifica mezzo PEC o consegna a mano ufficio protocollo dell'Ente	Ufficio IMU Tel. 0183 701416 Fax : 0183 290691 Mail: <a href="mailto:imu@comune.imperia.it">imu@comune.imperia.it</a>

#### TASSA RIFIUTI (TARI)

SERVIZIO EROGATO	MODALITÀ DI RICHIESTA DEL SERVIZIO	A CHI RIVOLGERSI
<b>Informazioni verbali o scritte di carattere generale su normativa e tariffe adempimenti, modalità di versamento</b>	<i>Telefonando, presentando richiesta tramite posta, fax, mail o direttamente allo sportello</i>	Ufficio TARI Tel. 0183 701244 Fax : 0183 290691 Mail: <a href="mailto:tari@comune.imperia.it">tari@comune.imperia.it</a>

<b>Compilazione modulistica (dichiarazioni, richieste di agevolazioni e richieste di rimborsi)</b>	<i>Telefonando, presentando richiesta tramite posta, fax, mail o direttamente allo sportello</i>	Ufficio TARI Tel. 0183 701244 Fax : 0183 290691 Mail: tari@comune.imperia.it
<b>Versamento</b>	<i>Delega di pagamento F24 PagoPA</i>	Poste Italiane Banche Tabaccherie abilitate Portale Multiservizi
<b>Rimborso</b>	<i>Presentando richiesta su apposito modulo tramite pec o raccomandata A/R, entro il termine di 5 anni dal giorno del versamento ovvero da quello in cui è stato definitivamente accertato il diritto alla restituzione.</i>	Ufficio TARI Tel. 0183 701244 Fax : 0183 290691 Mail: tari@comune.imperia.it
<b>Richiesta di chiarimenti su atti di accertamento</b>	<i>Telefonando, presentando richiesta tramite posta, fax, mail o direttamente allo sportello</i>	Ufficio TARI Tel. 0183 701244 Fax : 0183 290691 Mail: tari@comune.imperia.it
<b>Richiesta di annullamento in sede di autotutela</b>	<i>Presentando richiesta tramite posta, fax, mail o direttamente allo sportello</i>	Ufficio TARI Tel. 0183 701244 Fax : 0183 290691 Mail: tari@comune.imperia.it
<b>Ricorso avverso provvedimento ritenuto illegittimo (contenzioso)</b>	<i>Notifica mezzo PEC o direttamente all'ufficio protocollo</i>	Ufficio TARI Tel. 0183 701244 Fax : 0183 290691 Mail: <a href="mailto:tari@comune.imperia.it">tari@comune.imperia.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. Gli sportelli, come anche in generale i locali di attesa, sono attrezzati per il ricevimento degli utenti con difficoltà motorie.

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.

La tabella che segue individua i servizi-tipo erogati dall'ufficio con i relativi standard di legge e di impegno. Gli utenti possono, in tal modo, verificare se i servizi offerti dagli uffici rispettano la qualità promessa. Nel caso in cui lo standard garantito non venga rispettato, gli utenti possono presentare reclamo con le modalità indicate al successivo capitolo.

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 ove possibile via e-mail o pec
Attività assistenza e servizio al pubblico	Tempi di attesa allo sportello	Entro 10 minuti

Gestione delle istanze su avvisi di accertamento	Tempi di risposta	Entro 20 giorni dalla presentazione
Gestione delle istanze per riduzioni/agevolazioni	Tempi di verifica	Entro il termine di decadenza per la verifica del tributo
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 20 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 20 giorni lavorativi, decorrenti dalla data di effettiva ricezione da parte dell'ufficio
Ricezione al protocollo di denunce, dichiarazioni, richieste, comunicazioni, ricorsi	Tempi di risposta	immediato
Rimborso somma non dovuta PER LEGGE Entro 180 giorni dalla richiesta (da presentare entro 5 anni dal giorno del pagamento o da quello in cui è stato accertato il diritto alla restituzione)	Tempi di risposta	Entro 90 giorni dalla richiesta N.B.: Qualsiasi richiesta di chiarimenti e/o integrazioni da 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 20 giorni dalla richiesta (da presentare entro 60 giorni dalla notifica della cartella)
Annullamento/rettifica di avviso di Accertamento	Tempi di risposta	Entro 30 giorni dalla richiesta (da presentare entro 60 giorni dalla notifica dell'avviso)

PER LEGGE Entro 120 giorni dalla richiesta (da presentare entro 60 giorni dalla notifica dell'avviso)		
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.

L'utente può ricorrere ai seguenti istituti:

- **RAVVEDIMENTO OPEROSO**
- **AUTOTUTELA**
- **RICORSO ALLE COMMISSIONI TRIBUTARIE**

Tali istituti sono disciplinati nei Regolamenti delle rispettive entrate e visionabili sul sito istituzionale del Comune di Imperia.

### 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.

Tali standard vengono monitorati tramite la compilazione da parte degli utenti di apposito questionario di soddisfazione.

### 6.3.- L’aggiornamento degli *standard*

Come premesso al punto 1.1, la Carta della qualità dei servizi è un documento suscettibile di modificazioni sia per quanto riguarda la parte descrittiva dei servizi erogati che per gli *standard*.

Alla base di questi aggiornamenti vi sono anche le modifiche normative e organizzative attuate negli uffici interessati.

#### **6.4.- Come effettuare reclami, proposte e suggerimenti**

Ogni utente può presentare al dirigente responsabile dell'Ufficio Tributi reclami relativamente all'erogazione del servizio, con particolare riferimento a quanto disposto dalla presente "Carta".

Il reclamo dovrà essere presentato, in forma scritta, mediante consegna diretta, per posta, via fax, per posta elettronica e contenere le generalità della persona che lo ha redatto, con indirizzo ed eventuale numero di telefono, la sua firma e la copia del documento d'identità. L'eventuale presentazione informale (verbale diretta o telefonica) sarà considerata in ogni caso, come una semplice segnalazione alla quale non verrà, tuttavia, data risposta scritta. In caso di presentazione formale, l'ufficio 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 l'ufficio adotta i provvedimenti opportuni per eliminare il disservizio segnalato.

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

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

Il responsabile del servizio assegna degli obiettivi agli operatori che mensilmente sono tenuti a relazionare. Gli standard vengono monitorati anche tramite la compilazione da parte degli utenti di apposito questionario di soddisfazione.

#### **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 il Dirigente del Servizio Finanziario.

#### **Allegato:**

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

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

Io sottoscritto/a \_\_\_\_\_ nato/a  
a \_\_\_\_\_ il \_\_\_\_\_ residente in \_\_\_\_\_  
Via/Piazza \_\_\_\_\_ n. \_\_\_\_\_  
telefono/cellulare/e-mail \_\_\_\_\_

*segnalo quanto segue:*

**Motivo:**

- Ritardo*
- Omissione*
- Scortesia*

**Altro (SPECIFICARE)**

**BREVE DESCRIZIONE DEL RECLAMO**

---

---

---

---

---

---

---

---

**SUGGERIMENTI PER MIGLIORARE IL SERVIZIO**

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

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

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