

CARTA DEI SERVIZI DEL COMUNE DI PARTINICO

IL SERVIZIO TRIBUTI

1. OBIETTIVO DEL SERVIZIO

L'obiettivo primario del servizio è la corretta gestione ed organizzazione della fiscalità locale e dei rapporti con i cittadini secondo i principi stabiliti dalla legge 212 del 2000 (Statuto del contribuente).

2. ATTIVITA' DEL SERVIZIO

Il servizio tributi svolge tutte le funzioni previste dalla legislazione relative alla fiscalità locale, pone in essere tutte le direttive dell'Amministrazione comunale relative alle aliquote da applicare ai vari tributi comunali in ossequio delle leggi e dei regolamenti.

3. OGGETTO DEL SERVIZIO

Provvedimenti di concessione di agevolazioni tributarie:

Agevolazioni sociali sulla tariffa rifiuti;

Maggiori detrazioni sull'imposta comunale sugli immobili;

Provvedimenti autorizzativi:

Autorizzazioni per occupazioni suolo pubblico e pubblicità temporanee e concessioni.

Procedimenti di accertamento:

Emissione di avvisi di accertamento.

Accoglimento di documenti e dichiarazioni:

Dichiarazioni di variazione IMU- TASI

Denunce di occupazione suolo pubblico in forma permanente;

Richieste di agevolazioni tributarie;

Richieste di rimborso di tributi locali indebitamente versati;

Contenzioso tributario:

Controdeduzioni ai ricorsi, sia in primo grado (Commissione Tributaria Provinciale) che in appello (Commissione tributaria Regionale);

Partecipazione alle udienze di discussione dei ricorsi in primo grado e in appello;

Accesso agli atti:

Informazioni sullo stato dei procedimenti;

Copie e visure di atti;

Informazioni su regolamenti e normativa;.

MODALITA' D'ACCESSO E DI FRUIZIONE

Mediante libero accesso agli uffici negli orari di apertura al pubblico si effettuano le seguenti prestazioni:

Informazioni generali;

Informazioni tecniche;

DESTINATARI

- a) privati, società, enti o professionisti direttamente interessati ai provvedimenti ovvero operanti per conto degli stessi.
- b) chiunque desideri ottenere informazioni o visionare atti e regolamenti, secondo le modalità stabilite dal Regolamento per l'accesso agli atti amministrativi.

ORARI D'ACCESSO AL PUBBLICO

Dal Lunedì' al Venerdì'dalle ore 9.00 alle ore 13.00;

Mercoledì' pomeriggio: dalle ore 15.00 alle ore 17.30.

UBICAZIONE DEGLI UFFICI:

Settore Tributi

Via Mons. MERCURIO n. 1 (locali ex Pretura)

Telefono:091-8907751

e-mail:serviziotributi@comune.partinico.pa.it

PRINCIPI FONDAMENTALI DELL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO

a) PARTECIPAZIONE

I destinatari del servizio possono esercitare il loro diritto a partecipare:

all'erogazione del servizio (confrontandosi con il responsabile del procedimento e/o con l'istruttore incaricato sui contenuti e sulle modalità di erogazione del servizio atteso);

all'istruttoria del procedimento di interesse, esercitando i diritti:

di accesso agli atti (per visione e/o per estrazione di copia) così come disciplinato dalla legge 241/90 e dal corrispondente regolamento comunale;

di presentazione di memorie e documenti, così come previsto dalla stessa legge 241/90.

Nell'esercizio di tali diritti l'utente riceve l'assistenza del responsabile del procedimento o dell'istruttore incaricato.

b) CONTINUITA'

L'erogazione del servizio avviene di norma con continuità, regolarità e senza interruzioni nei giorni e negli orari stabiliti al punto precedente.

Eventuali interruzioni nell'erogazione del servizio, dovute a cause di forza maggiore, saranno comunicate all'utenza, unitamente alla motivazione dell'interruzione, di norma nei seguenti modi:

con affissioni di cartelli agli ingressi degli uffici;

c) EFFICIENZA ED EFFICACIA

Il Settore Tributi impronta la propria azione organizzativa e di erogazione delle prestazioni ai principi di efficienza ed efficacia, specificando che:

per efficienza si ricercano e si applicano i miglioramenti che consentano la riduzione dei costi, in termini di maggiore semplificazione e di minori adempimenti burocratici, con favorevoli ripercussioni sul carico di lavoro degli operatori del servizio e sui tempi di attesa dell'utente;

per l'efficacia si ricercano e si applicano i miglioramenti che consentano al servizio di essere:

- corretto, garantendo la conformità alle norme;
- favorevole all'utente, interpretando le norme e le procedure nel senso positivo in rapporto alle istanze pervenute, tenendo conto degli interessi generali della collettività;
- tempestivo, nel senso sia di conformità agli standard di impegno sia di congruità temporale con le necessità e le urgenze rinvenibili nelle istanze pervenute;
- autoregolato, adottando gli accorgimenti che consentano di prevenire i disservizi.

d) EGUAGLIANZA ED IMPARZIALITA'

I lavoratori del Servizio Tributi ispirano i loro comportamenti nei confronti degli utenti a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

e) CORTESIA E DISPONIBILITA'

Il responsabile del Settore Tributi si impegna a far sì che il comportamento dei propri collaboratori sia ispirato a presupposti di gentilezza, cortesia e disponibilità nei rapporti con gli utenti, auspicando che l'atteggiamento di questi ultimi sia improntato ad un criterio di proficua collaborazione, tale da agevolare in ogni occasione la corretta erogazione del servizio.

Il responsabile del Settore si impegna inoltre a favorire l'applicazione di tali elementi relazionali nei confronti degli utenti anche attraverso opportune e specifiche azioni formative dirette agli operatori di ogni ordine e grado.

f) CHIAREZZA ED IDENTIFICABILITA'

Gli operatori del Settore si impegnano, nei rapporti con gli utenti che non appartengono alla categoria dei professionisti del settore, 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 tecnici.

10. STRUMENTI DI GARANZIA E TUTELA DEL CONTRIBUENTE

CARTA DEI DIRITTI DEL CONTRIBUENTE

“Per quanto non previsto dalla Legge 241/90 e dalle specifiche norme in materia tributaria, si dispone la seguente carta dei diritti del cittadino contribuente:

- 1) Diritto alla chiarezza e trasparenza delle disposizioni tributarie: il contribuente deve essere messo nelle condizioni di conoscere le disposizioni tributarie applicate, le norme statali, regionali o comunali che le prevedono, le modalità di applicazione ed il referente dell'ufficio che le applica;
- 2) Diritto alla semplificazione degli adempimenti: il contribuente deve essere messo nella condizione di assolvere alle obbligazioni tributarie con il minor numero di adempimenti possibili, nelle forme più agevoli e meno costose;
- 3) Diritto alla conoscibilità degli atti e del procedimento: nei rapporti con il contribuente si useranno forme espressive tali da rendere il rapporto con l'utente estremamente comprensibile, anche da parte dei contribuenti sforniti di conoscenze in materia tributaria;
- 4) Diritto di interpellanza con risposta scritta, nei tempi previsti dalle norme che regolano i singoli tributi.
- 5) Diritto del contribuente a conoscere, per iscritto, le motivazioni degli atti emessi dall'Amministrazione Comunale; in particolare, diritto a conoscere l'esito rispetto ad una richiesta di riduzione o esenzione dal pagamento di un'imposta e/o tassa entro 60 giorni dal momento dell'accertamento dell'esistenza del diritto stesso;
- 6) Diritto del contribuente ad ottenere, entro 30 giorni dalla richiesta effettuata ai sensi della legge 241/90, copia di qualsiasi atto deliberativo dell'Amministrazione Comunale in materia tributaria;
- 7) Diritto al rimborso di un'imposta o tributo entro 180 giorni dalla risposta scritta di accoglimento dell'istanza, salvo termini diversi previsti dalle norme in materia;
- 8) Diritto alla pubblicazione tempestiva presso le sedi delle Organizzazioni Sindacali maggiormente rappresentative, delle Associazioni imprenditoriali ed economiche e delle Associazioni dei consumatori più rappresentative, e presenti nel territorio, degli avvisi relativi a scadenze di tributi e termini di presentazione di richieste di esenzione e/o agevolazione;

- 9) Infine, l'Amministrazione Comunale non potrà richiedere ai contribuenti atti, informazioni o documenti già in proprio possesso.

11. STRUMENTI PER L'ATTUAZIONE DEI PRINCIPI FONDAMENTALI

INFORMAZIONI AGLI UTENTI

Il Settore Tributi adotta gli strumenti utili ad assicurare la piena informazione degli utenti circa la modalità di prestazione dei servizi.

In particolare:

fornisce, tramite gli addetti, tutte le informazioni verbali necessarie all'utente affinché possa presentare in modo chiaro e completo la propria istanza;

predispone, per ogni procedimento elencato i punti che seguono della presente Carta di Servizio, apposita modulistica che consenta agli utenti di individuare celermente e con chiarezza i dati necessari alla presentazione delle istanze. A tale proposito, garantisce che nella modulistica in questione ogni riferimento di legge sia seguito dalla riproduzione della norma ovvero dello stralcio pertinente, allo scopo di perseguire chiarezza e comprensibilità, in linea con il principio enunciato ai paragrafi precedenti;

fornisce informazioni agli utenti sui loro diritti di partecipazione, accesso e trasparenza nell'iter di una pratica in particolare comunicando esplicitamente:

- il nominativo del responsabile del procedimento e dell'istruttore che materialmente fornisce il supporto tecnico;
- il termine previsto per la chiusura del procedimento e l'eventuale termine di impegno del servizio, introdotto come elemento di maggior favore per l'utente;
- informa tempestivamente gli utenti e gli ordini professionali interessati della eventuale programmata interruzione dell'erogazione del servizio con le modalità più idonee per garantire la diffusione e la conoscenza.
- indica esplicitamente, in ogni atto di diniego, l'Autorità alla quale l'utente può presentare ricorso ed i termini entro cui poterlo fare.

Al fine di comprendere pienamente le esigenze degli utenti e calibrare su di esse il contenuto e le modalità di erogazione del servizio, il responsabile del Settore Tributi attiva i seguenti interventi:

a) Procedure di reclamo

Ogni utente può presentare, al responsabile del Settore Tributi ovvero all'istruttore di supporto al procedimento, reclami relativamente all'erogazione del servizio, con particolare riferimento a quanto disposto dalla presente Carta e dalla Carta generale dei Servizi del Comune di Partinico. Il reclamo può essere presentato anche tramite consegna dello stesso anche allo sportello dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico.

Il reclamo dovrà essere presentato in forma scritta (mediante consegna diretta, per posta, per posta elettronica) e sottoscritto dal presentatore. L'eventuale presentazione informale (orale diretta o telefonica) sarà considerata in ogni caso, ma alla stregua di semplice segnalazione.

Il caso di presentazione formale, l'Ufficio del Comune risponde all'utente con la massima celerità e comunque entro trenta giorni dalla presentazione del reclamo.

L'insieme dei reclami e gli indicatori relativi alla loro gestione entrano a far parte del Rapporto annuale di valutazione della Carta del servizio ed esaminati al fine della redazione del Piano di miglioramento della qualità.

b) Procedura di registrazione interna delle anomalie

Il responsabile del Settore Tributi, sentiti periodicamente gli operatori del servizio, registra le anomalie che presentano i procedimenti, formula le proposte di miglioramento degli stessi affinché vengano considerate nella redazione del relativo Piano di miglioramento.

12. STANDARD DI SERVIZIO RIFERITI AI PROCEDIMENTI AMMINISTRATIVI

I procedimenti amministrativi oggetto del Settore Tributi sono indicati nel prospetto di seguito riportato.

Per ognuno di essi sono indicati:

- a) Il responsabile del procedimento (r);
- b) I tempi massimi entro i quali il servizio si impegna a concludere il procedimento ("standard"), nel presupposto che l'istanza presentata sia completa e, pertanto, non comporti l'interruzione dei termini ai sensi di legge.

Qualora il contribuente non provveda a inviare la documentazione completa o la trasmetta inesatta, rallentando in tal modo il procedimento, il responsabile del Settore Tributi o il responsabile del procedimento o il responsabile dell'ufficio si impegna a sollecitarlo informandolo 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 convocarlo, anche telefonicamente, per una più rapida risoluzione di eventuali problemi.

TABELLA DEI PROCEDIMENTI E DEI TEMPI DI ATTESA

PROCEDIMENTO	RESPONSABILE	TERMINE DI IMPEGNO
UFFICIO TARI	ANTONIO GAGLIO	30 giorni
UFFICIO ICI - IMU	GIOVANNI RANDAZZO	30 giorni
UFFICIO-COSAP-TOSAP-PUBBLICITA'	FRANCESCO CALAGNA	30 giorni
UFFICIO ACCERTAMENTI IMU	LO GRASSO SILVANA	30 giorni

13. FATTORI, INDICATORI, STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO

TABELLA DEI FATTORI, DEGLI INDICATORI E DEGLI STANDARD

FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE DI QUALITA'	STANDARD DI QUALITA'
ACCESSIBILITA' DELL'UTENZA	1)AMPIEZZA DELL'ORARIO DI APERTURA AL PUBBLICO 2)DISPONIBILITA' AGLI APPUNTAMENTI EXTRA ORARIO DI APERTURA AL PUBBLICO 3)TEMPO MEDIO DI ATTESA ALLO SPORTELLO	20 ORE SETTIMANALI 5/10 MINUTI A SECONDA DELL'AFFLUENZA
GESTIONE PRATICHE	RAPIDITA' DI RISOLUZIONE PRATICHE (MEDIA)	IN LINEA CON I TERMINI MASSIMI PREVISTI PER LEGGE

TABELLA DEI FATTORI, DEGLI INDICATORI E DEGLI STANDARD

FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE DI QUALITA'	STANDARD DI QUALITA'
TRASPARENZA ED ACCESSO AGLI ATTI	Tempi di ricerca per visura/rilascio copia di atti su domanda	5 gg
ATTIVITA' DI SEMPLIFICAZIONE E COORDINAMENTO	Uniformità e compatibilità sistema informatico ed informativo con gli uffici coinvolti in una pratica complessa (anagrafe, urbanistica, ragioneria, commercio)	Impegno a raggiungere entro il 31.12.2016 tale uniformità e compatibilità
INFORMAZIONI ALL'UTENZA	Disponibilità di bacheca visibile negli spazi di attesa a disposizione del pubblico Accesso diretto alle principali banche dati comunali ed extracomunali (ad es. Catasto, C.C.I.A.A., C.N.C., Anagrafe Tributaria) Identificabilità del personale mediante targhetta o cartellino negli orari di apertura al pubblico	no Totale accesso alle banche dati comunali ed extracomunali pertinenti all'attività Agevole identificazione con cognome, nome e funzione ben visibili
FORMAZIONE PROFESSIONALE DELLE RISORSE UMANE	Corsi di aggiornamento tecnico, addestramento teorico/pratico, formazione sulla persona	
VERIFICA DELL'ATTIVITA' SVOLTA	Indagini sulla soddisfazione degli utenti del servizio tributi Reclami presentati a carico del servizio tributi nell'arco dell'anno solare Reclami accolti sul totale reclami presentati Reclami rigettati ed accolti in fase di riesame (interno ed esterno)	

VALUTAZIONE ED AGGIORNAMENTO DELLA CARTA DEL SERVIZIO

Annualmente il responsabile del Settore Tributi produce una valutazione sulla Carta del servizio con indicazione:

- a) Dei risultati dell'attività relativamente agli indicatori di qualità riportati in tabella, con i relativi scostamenti dagli standard prestabiliti, esplicandone le cause e proponendo i relativi correttivi sull'attività del reparto;
- b) Degli esiti delle indagini di soddisfazione effettuate sugli utenti;
- c) Dei reclami, presentati direttamente o indirettamente, dagli utenti;
- d) Delle eventuali anomalie riscontrate.

A seguito degli esiti delle indagini Responsabile del Settore Tributi aggiorna o conferma gli standard e gli indicatori di qualità rinvenibili nella presente Carta del Servizio, su corrispondente Direttiva del Sindaco o dell'Assessore al Bilancio e Finanze.