

Comune di Borghetto Santo Spirito

(Provincia di Savona)



Carta della qualità dei servizi

Servizio Tributi

Approvata con deliberazione di Giunta Comunale n. ___ del _____

PREMESSA

Il principio ispiratore della Carta dei Servizi è quello di tutelare il cittadino, mettendolo in condizione di conoscere ed accedere agevolmente ai pubblici servizi, erogati in un’ottica di trasparenza, imparzialità ed eguaglianza.

La Carta dei Servizi è quindi uno strumento di comunicazione tra il Comune e i cittadini, e di tutela dei diritti di questi ultimi. In particolare la Carta:

- chiarisce diritti e doveri dell’ente, nel fornire i servizi ai cittadini, e diritti e opportunità dei cittadini stessi
- presenta ai cittadini tutte le opportunità e i servizi presenti per facilitarne l’accesso e la fruizione;
- fissa gli standard di qualità dei servizi e fornisce ai cittadini le informazioni e gli strumenti necessari per verificarne il rispetto;
- individua gli obiettivi di miglioramento e indica come verificarne il raggiungimento;
- si propone di costituire un “patto” concreto, ponendo le basi e le regole per un nuovo rapporto tra il Comune ed i Cittadini/Utenti in fase di erogazione dei servizi comunali.

PRINCIPALI RIFERIMENTI NORMATIVI

La Carta dei servizi viene redatta con riferimento alla seguente normativa:

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 (“Principi sull’erogazione dei Servizi Pubblici”);
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 11 ottobre 1994 (“Direttiva sui principi per l’istituzione ed il funzionamento degli uffici per le relazioni con il pubblico”);
- Decreto Presidente Consiglio dei Ministri del 19 maggio 1995 (“Prima individuazione dei settori di erogazione dei servizi pubblici ai fini della emanazione degli schemi generali di riferimento di Carte dei servizi”);
- Decreto legislativo 286 del 30/07/1999, art. 11 “Qualità dei servizi pubblici e Carte dei servizi”;
- Direttiva del ministro della funzione pubblica del 24 marzo 2004 “Rilevazione della qualità percepita dai cittadini”;
- Legge 24 dicembre 2007, n. 244 “Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (legge finanziaria 2008)” – art. 2 – comma 461.
- Decreto Legislativo 150 del 27 ottobre 2009 “Ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni”.

I principali riferimenti normativi relativi all'attività del Servizio tributi sono:

- D. Lgs.vo 14/03/2011, n. 23 *“Disposizioni in materia di federalismo fiscale municipale”* (articoli 8 e 9);
- D.L. 6/12/2011, n. 201, convertito, con modificazioni, in L. 22/12/2011, n. 214 *“Disposizioni urgenti per la crescita, l’equità e il consolidamento dei conti pubblici”* (articolo 13);
- L. 27/12/2013, n. 147 *“Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato”* (Legge di stabilità 2014)
- D. Lgs.vo 18/12/1997, n. 471 *“Riforma delle sanzioni tributarie non penali in materia di imposte dirette, di imposta sul valore aggiunto e di riscossione dei tributi, a norma dell’articolo 3, comma 133, lettera q) della Legge 23 dicembre 1996, n. 662”* (articolo 13);
- D. Lgs.vo 18/12/1997, n. 472 *“Disposizioni generali in materia di sanzioni amministrative per le violazioni di norme tributarie, a norma dell’articolo 3, comma 133, della Legge 23 dicembre 1996, n. 662”*;
- D. Lgs.vo 18/12/1997, n. 473 *“Revisione delle sanzioni amministrative in materia di tributi sugli affari, sulla produzione e sui consumi, nonché di altri tributi indiretti, a norma dell’articolo 3, comma 133, lettera q) della Legge 23 dicembre 1996, n. 662”*;
- Legge 27/07/2000, n. 212 *“Disposizioni in materia di statuto dei diritti del contribuente”*;
- Legge 27/12/2006, n. 296 *“Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato”* (Legge di stabilità 2007);
- Legge 27 dicembre 2019, n. 160 *“Bilancio di previsione dello Stato per l’anno finanziario 2020 e bilancio pluriennale per il triennio 2020-2022”*.

Indice

1. - INFORMAZIONI GENERALI	4
Introduzione	4
1.1. Periodo di validità	4
1.2. Unità organizzativa responsabile	4
1.3. - Dove trovare la carta della qualità dei servizi	7
2. - I PRINCIPI ED I VALORI FONDAMENTALI	8
2.1. - I principi generali	8
2.2. - Gli obiettivi dell'Ufficio Tributi	10
3. - I SERVIZI TRIBUTARI	12
4. - I SERVIZI EROGATI	20
5. - GLI STANDARD DI QUALITÀ GARANTITI	24
6.- LA TUTELA E LA PARTECIPAZIONE DEL CONTRIBUENTE	26
6.1.- Gli istituti per la tutela del contribuente	26
6.2.- La verifica del rispetto degli <i>standard</i> di qualità	27
6.3.- L'aggiornamento degli <i>standard</i>	28
6.4.- Come effettuare reclami, proposte e suggerimenti	28
6.5.- La valutazione periodica dei servizi	29
6.6.- La tutela della privacy	29
 MODULO PER RECLAMI E MODULO SEGNALAZIONI – PROPOSTE – SUGGERIMENTI	 30

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*).

La presente Carta della qualità dei servizi è redatta in collaborazione dell'Associazione dei Consumatori - ASSOUTENTI di Borghetto Santo Spirito che ha sottoscritto protocollo d'intesa con il Comune di Borghetto Santo Spirito (giuste delibere di Giunta Comunale n. 114/2013 e n. 193/2014) e secondo i criteri di sussidiarietà costituzionalmente garantiti, finalizzati anche al monitoraggio del funzionamento dei servizi comunali ed alla valutazione delle iniziative di miglioramento degli stessi.

1.1. Periodo di validità

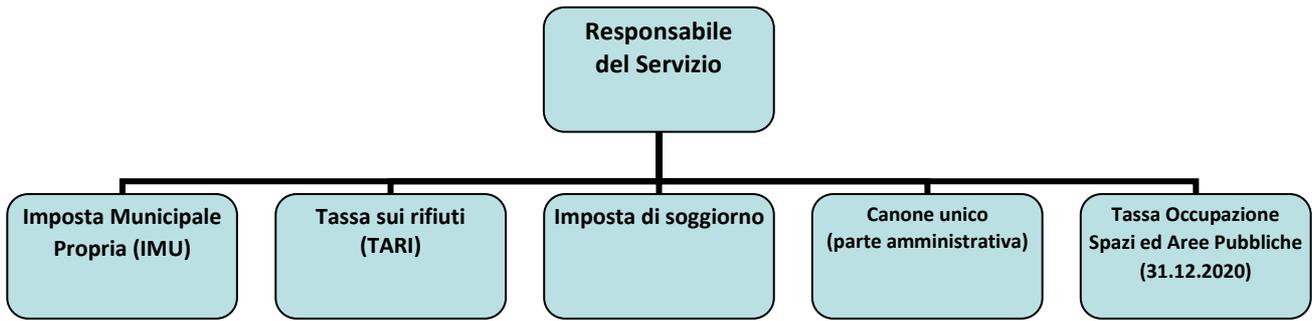
La Carta della qualità dei servizi tributari ha validità pluriennale, a decorrere dalla data di approvazione da parte della Giunta Comunale. Tuttavia, al fine di assicurare la costante corrispondenza fra la Carta dei Servizi e la realtà dell'organizzazione a cui essa fa riferimento, qualora si verificano 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 adeguatamente aggiornata.

1.2. Unità organizzativa responsabile

La finalità del Servizio Tributi è l'acquisizione delle risorse necessarie al Comune per l'organizzazione dei servizi alla collettività.

Il Servizio si rivolge a tutti i contribuenti e ai soggetti da questi ultimi delegati (quali studi professionali, centri di assistenza etc.)

Il Servizio Tributi si trova nel palazzo comunale – piano terra, in piazza Italia, Borghetto Santo Spirito (SV), ed è così strutturato:



All'interno del Servizio sono attualmente presenti: un Funzionario Responsabile di Posizione Organizzativa (Sig.ra Claudia Bologna) e n. 2 (due) collaboratori amministrativi referenti (sig.ra Sonia Mastroianni e sig.ra Cinzia Valenzo)

Le attività del Servizio sono svolte da un unico Sportello/Ufficio che segue tutti i procedimenti dei tributi di cui è responsabile.

I cittadini possono richiedere informazioni più dettagliate sui servizi rivolgendosi direttamente al Servizio Tributi che osserva il seguente orario di apertura al pubblico:

Lunedì	//
Martedì	//
Mercoledì	10:00 – 12:30
Giovedì	//
Venerdì	10:00 – 12:30
Sabato	//

È inoltre possibile contattare il Servizio Tributi ai recapiti sotto riportati:

- **telefono:** 0182970000
- **e-mail:** tributi@comune.borghettosantospirito.sv.it
- **Posta Elettronica Certificata:** comuneborghettoss@postecert.it

Sito istituzionale: www.comune.borghettosantospirito.sv.it

Dal portale del Comune www.comune.borghettosantospirito.sv.it, nella sezione “Uffici e Servizi” della pagina iniziale, ed, all’interno di questa, nell’area denominata “Tributi” è possibile accedere alla pagina che contiene i collegamenti ai vari tributi comunali.

In particolare, cliccando su SERVIZI – Tributi si accede alla pagina del Servizio nella quale è possibile reperire la disciplina in dettaglio dei singoli tributi, le informazioni necessarie per il calcolo degli importi dovuti (aliquote, moltiplicatori, codici tributo etc.) nonché indicazioni di

carattere più pratico per facilitare ogni adempimento. Nell'homepage dell'Ente è altresì presente un simulatore per il calcolo on-line dell'IMU (anche in ravvedimento operoso), e di stampa del relativo modello F24 per eseguire il pagamento.

Il Servizio Tributi dispone inoltre di un collegamento informatico indispensabile per la propria attività con le seguenti banche dati:

- Agenzia del Territorio;
- Ministero delle Finanze (anagrafe tributaria);
- Camera di Commercio;
- Concessionario della riscossione.

Il Comune, nei limiti previsti dalla legge, definisce con propri provvedimenti le norme per l'applicazione dei tributi nonché le relative tariffe ed aliquote.

Il servizio svolge altresì l'attività di accertamento, funzione obbligatoria per legge, condotta allo scopo di far emergere situazioni di evasione o di elusione delle imposte ed ogni elemento utile al recupero tributario, perseguendo il fine ultimo dell'equità e della giustizia fiscale.

Nel caso di tributi la cui gestione è affidata a soggetti esterni, la titolarità del tributo rimane comunque al Comune che esercita il suo controllo nei confronti del soggetto gestore.

Nello specifico i Tributi gestiti direttamente o tramite Concessionari iscritti all'albo di cui all'art. 53 del D.Lgs. n. 446/97 sono i seguenti:

- Imposta municipale propria - IMU
- Tassa sui rifiuti – TARI
- Imposta di soggiorno
- Tassa per l'occupazione di Spazi ed Aree Pubbliche (TOSAP) – limitatamente le annualità non ancora prescritte antecedenti il 1 gennaio 2021;
- canone patrimoniale di concessione, autorizzazione o esposizione pubblicitaria (c.d. "canone unico") e canone di concessione per l'occupazione delle aree e degli spazi appartenenti al demanio o al patrimonio indisponibile destinati a mercati realizzati anche in strutture attrezzate (c.d. "canone mercatale"), di cui alla Legge 27 dicembre 2019, n. 160.
- Imposta comunale sulla pubblicità (ICP) e diritti sulle Pubbliche Affissioni (DPA);

1.3. - Dove trovare la carta della qualità dei servizi

La “Carta” è disponibile presso il Servizio Tributi, l’ufficio della Associazione dei consumatori ASSOUTENTI di Borghetto Santo Spirito, ed è scaricabile dal sito: www.comune.borghettosantospirito.sv.it,

2. - I PRINCIPI ED I VALORI FONDAMENTALI

2.1. - I principi generali

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

EGUAGLIANZA

Nel rapporto con i cittadini il Comune di Borghetto Santo Spirito 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 Borghetto Santo Spirito 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 del Servizio Tributi.

L'obiettivo perseguito dal Servizio Tributi è quello di una corretta gestione delle entrate comunali tributarie e dei rapporti con i cittadini secondo principi stabiliti dalla legge. Inoltre il Servizio è impegnato nello sviluppo di strumenti tecnici, procedurali e regolamentari finalizzati a favorire, trasparenza e semplificazione degli adempimenti.

Il comune di Borghetto Santo Spirito ha l'obiettivo di assicurare la corretta applicazione delle entrate e soddisfare, al contempo le esigenze dei contribuenti su tutti gli aspetti formali, sostanziali, normativi ed operativi al fine di favorirne la definizione spontanea degli adempimenti operando con criteri di responsabilità, buona fede, trasparenza ed imparzialità.

Il Servizio ha quindi i seguenti **obiettivi**:

OBIETTIVI	COME SONO RAGGIUNTI
Reperimento ed acquisire delle risorse economiche necessarie al funzionamento dell'Ente e all'erogazione di servizi	Diversificazione del carico tributario tramite la determinazione delle tariffe, delle aliquote e delle detrazioni d'imposta
Equa ripartizione della tassazione secondo il principio della capacità contributiva	Lotta all'evasione e all'elusione fiscale : "far pagare tutti = pagare tutti meno"
Comunicazione 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; L'Ente ha attivato un simulatore per il calcolo

	<p>on-line dell'IMU (anche in ravvedimento operoso), e di stampa del relativo modello F24 per il pagamento.</p>
<p>Tempestività della risposta</p>	<p>Il personale dell'ufficio garantisce in tempi rapidi risposte ai quesiti sull'applicabilità dei tributi mediante contatto diretto, telefonico o mediante posta elettronica.</p>
<p>Trasparenza dell'azione e partecipazione dei contribuenti</p>	<p>La modulistica dell'Ufficio Tributi è resa pubblica mediante il sito Web. La partecipazione dei cittadini è garantita dai rapporti improntati ai principi di correttezza, collaborazione instaurati con i contribuenti</p>

3. - I SERVIZI TRIBUTARI

Il Servizio 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”. 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.

Il tributo è gestito direttamente dal Servizio Tributi

Presupposto dell'imposta è il possesso di immobili. Il possesso dell'abitazione principale o assimilata, come definita alle lettere b) e c) del comma 741, non costituisce presupposto dell'imposta, salvo che si tratti di un'unità abitativa classificata nelle categorie catastali A/1, A/8 o A/9.

Soggetti passivi dell'imposta municipale propria sono i possessori di immobili, intendendosi per tali il proprietario ovvero il titolare del diritto reale di usufrutto, uso, abitazione, enfiteusi o superficie sugli stessi.

La base imponibile dell'imposta è costituita dal valore degli immobili imponibili.

E' riservato allo Stato il gettito dell'IMU derivante dagli immobili ad uso produttivo classificati nel gruppo catastale D, calcolato ad aliquota dello 0,76 per cento.

I soggetti passivi, ad eccezione di quelli di cui al comma 759, lettera g), devono presentare la dichiarazione o, in alternativa, trasmetterla in via telematica, entro il 30 giugno dell'anno successivo a quello in cui il possesso degli immobili ha avuto inizio o sono intervenute variazioni rilevanti ai fini della determinazione dell'imposta. La dichiarazione ha effetto anche per gli anni successivi, sempre che non si verificano modificazioni dei dati ed elementi dichiarati cui consegua un diverso ammontare dell'imposta dovuta.

L'imposta è dovuta per anni solari proporzionalmente alla quota e ai mesi dell'anno nei quali si è protratto il possesso. A ciascuno degli anni solari corrisponde un'autonoma obbligazione tributaria.

I soggetti passivi effettuano il versamento dell'imposta dovuta al comune per l'anno in corso in due rate, scadenti la prima il 16 giugno e la seconda il 16 dicembre.

Il versamento dell'imposta, è effettuato secondo le disposizioni di cui all'articolo 17 del decreto legislativo 9 luglio 1997, n. 241, con le modalità stabilite con provvedimento del direttore dell'Agenzia delle Entrate (modello F24) nonché, a decorrere dal 1° dicembre 2012, tramite apposito bollettino postale.

Annualmente il Consiglio comunale, con propria deliberazione approva le aliquote e detrazioni.

Il tributo è gestito direttamente dal Servizio Tributi. Attività svolte:

- attività di supporto informativo agli utenti;
- attività personalizzata di assistenza alla compilazione della modulistica;
- aiuto nel calcolo dei ravvedimenti operosi per tardivi pagamenti e per tardiva presentazione di denunce;
- appuntamenti con i contribuenti e con le imprese per esame pratiche;
- controllo delle dichiarazioni;
- controllo della riscossione;
- controllo dell'evasione ed emissione avvisi di accertamento;
- regolamentazione e determinazione della aliquote e detrazioni d'imposta;
- attività di controllo del concessionario, Agenzia Entrate Riscossione, per i carichi affidati;

TASSA SUI RIFIUTI (TARI)

A decorrere dal 1° gennaio 2014 è istituita la Tassa sui Rifiuti (TARI) ai sensi di quanto disposto dall'art. 1, comma 639 e seguenti Legge 147/2013, come da ultimo aggiornata dall'art.1 - commi 738 - della Legge 160/2019.

La Legge 27 dicembre 2019, n. 160 "Bilancio di previsione dello Stato per l'anno finanziario 2020 e bilancio pluriennale per il triennio 2020-2022" all'art. 1 comma 738 – dispone infatti che “A decorrere dall'anno 2020, l'imposta unica comunale di cui all'articolo 1, comma 639, della legge 27 dicembre 2013, n. 147, è abolita, **ad eccezione delle disposizioni relative alla tassa sui rifiuti (TARI)**; l'imposta municipale propria (IMU) è disciplinata dalle disposizioni di cui ai successivi commi da 739 a 783”.

La TARI ha sostituito il Tassa raccolta rifiuti solidi urbani (TARSU) applicata dal Comune di Borghetto Santo Spirito sino all'anno 2013.

Presupposto della tassa sui rifiuti è il possesso o la detenzione, a qualsiasi titolo, di locali o aree scoperte, a qualsiasi uso adibiti, anche se di fatto non utilizzati, suscettibili di produrre rifiuti urbani o assimilati.

Soggetto passivo della tassa sui rifiuti è chiunque possieda o detenga, a qualsiasi titolo, i locali o le aree scoperte.

I soggetti passivi devono presentare la dichiarazione di inizio, di variazione o di cessazione del possesso, della occupazione o della detenzione dei locali e delle aree scoperte entro il termine del 30 giugno dell'anno successivo a quello in cui si è verificato l'evento. La dichiarazione ha effetto anche per gli anni successivi sempreché non si verificano modificazioni dei dati dichiarati cui consegua un diverso ammontare della tassa.

La dichiarazione deve essere presentata anche per usufruire di agevolazioni, ed al verificarsi della perdita dei requisiti necessari per avvalersi delle stesse.

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

La tassa è corrisposta in base a tariffa commisurata ad anno solare coincidente con un'autonoma obbligazione tributaria, determinata sulla base del costo del servizio quantificato dal Piano Economico Finanziario.

Il Consiglio Comunale provvede annualmente alla deliberazione delle tariffe, in conformità al Piano Economico Finanziario del servizio di gestione dei rifiuti, entro il termine stabilito per l'approvazione del bilancio di previsione. Le tariffe sono determinate in modo da assicurare la copertura integrale dei costi di investimento e di esercizio relativi al servizio.

Le tariffe sono articolate per le utenze domestiche e per quelle non domestiche.

Alla Tassa è applicato il tributo provinciale per l'esercizio delle funzioni di tutela, protezione ed igiene dell'ambiente di cui all'articolo 19 del decreto legislativo 30 dicembre 1992, n. 504.

Le scadenze di pagamento della TARI sono determinate dal Comune prevedendo di norma almeno due rate. Le modalità di determinazione e ripartizione, tra acconto e saldo, nonché i relativi termini di scadenza sono determinati con apposita deliberazione annuale.

La riscossione viene effettuata per mezzo di Agenzia Entrate riscossione. Il tributo è gestito direttamente dal Servizio Tributi. Attività svolte:

- attività di supporto informativo agli utenti;
- attività personalizzata di assistenza alla compilazione della modulistica;
- appuntamenti con i contribuenti e con le imprese per esame pratiche;
- controllo delle dichiarazioni;
- regolamentazione e determinazione delle tariffe;
- attività di controllo del concessionario, Agenzia Entrate Riscossione, per i carichi affidati;

IMPOSTA DI SOGGIORNO

L'imposta di soggiorno è istituita dall'art. 4 del Decreto Legislativo n. 23 del 14 marzo 2011 recante "Disposizioni in materia di federalismo Fiscale Municipale", il quale attribuisce ai comuni, inclusi negli elenchi regionali delle località turistiche o città d'arte, la possibilità di istituire sul proprio territorio tale imposta a carico di coloro che alloggiano nelle strutture ricettive in proporzione al prezzo del pernottamento.

Tale imposta è stata adottata in seguito all'adesione al Patto Regionale per lo Sviluppo Strategico del Turismo in Liguria (delibera G.C. n. 59 del 15 novembre 2017) ai fini di migliorare i servizi offerti al turista.

L'imposta è posta a carico di coloro che soggiornano nelle strutture ricettive situate sul territorio comunale, ed è dovuta per persona con un limite massimo di 5 pernottamenti consecutivi nella medesima struttura ricettiva.

Il gettito dell'imposta è destinato a finanziare interventi in materia di turismo, compresi quelli a sostegno delle strutture ricettive, ed interventi di manutenzione, fruizione e recupero dei beni culturali ed ambientali locali, nonché dei relativi servizi pubblici locali, nel rispetto di tutte le clausole e condizioni stabilite dal Patto Regionale per lo Sviluppo Strategico del Turismo in Liguria.

Con delibera di Consiglio Comunale n. 9 del 26 marzo 2018 è stata istituita nel Comune di Borghetto Santo Spirito l'imposta di soggiorno ed approvato il relativo regolamento.

Con deliberazione di Giunta Comunale sono approvate annualmente, se del caso, le tariffe da applicare.

Il tributo è gestito direttamente dal Servizio Tributi. Attività svolte:

- attività di supporto informativo agli utenti;
- attività personalizzata di assistenza alla compilazione della modulistica;
- appuntamenti con i contribuenti e con le imprese per esame pratiche;
- controllo delle dichiarazioni;
- regolamentazione e determinazione delle tariffe;

TASSA OCCUPAZIONE DI SPAZI ED AREE PUBBLICHE (TOSAP)

La tassa è istituita a decorrere da 1 gennaio 1994 dal **D.Lgs. 15 novembre 1993, n. 507** ad oggetto *"Revisione ed armonizzazione dell'imposta comunale sulla pubblicità e del diritto sulle pubbliche affissioni, della tassa per l'occupazione di spazi ed aree pubbliche dei comuni e delle province nonché della tassa per lo smaltimento dei rifiuti solidi urbani a norma dell'art. 4 della legge 23 ottobre 1992, n. 421, concernente il riordino della finanza territoriale"* ed in particolare il capo II

art. 38 e seguenti dettanti norme per l'applicazione della Tassa Occupazione di Spazi ed aree pubbliche.

La **tassa per l'occupazione del suolo pubblico (Tosap)** è la tassa dovuta quando un soggetto occupa un'area che appartiene al territorio di un ente locale.

La Tosap è quindi un tributo che colpisce le occupazioni di qualsiasi natura effettuate sui beni appartenenti al demanio e al patrimonio indisponibile dei Comuni, ovvero appartenenti a privati, sui quali, però, risulta costituita, ai sensi di legge, servitù di pubblico passaggio.

Soggetto passivo, o debitori dell'imposta sono pertanto coloro che occupano il suolo pubblico, identificati come i soggetti titolari del provvedimento autorizzazione e/o concessione emesso dai Comuni e dalle Province, indipendentemente dalla persona che utilizza in concreto lo spazio interessato.

In ultima analisi, in mancanza di atti di concessione o autorizzazione, il soggetto passivo d'imposta risulta essere l'occupante di fatto.

Per le **occupazioni permanenti**, entro 30 giorni dalla data di rilascio dell'atto di autorizzazione e, comunque, non oltre il 31/12, deve essere presentata apposita denuncia al comune. Negli stessi termini dev'essere effettuato il versamento.

A decorrere dal 2021 la stessa è stata abrogata dall'art. 1 – comma 847 – della **Legge 27 dicembre 2019, n. 160** (Bilancio di previsione dello Stato per l'anno finanziario 2020 e bilancio pluriennale per il triennio 2020-2022) *“847. Sono abrogati i capi I e II del decreto legislativo n. 507 del 1993, gli articoli 62 e 63 del decreto legislativo n. 446 del 1997 e ogni altra disposizione in contrasto con le presenti norme.”*

Il tributo, per le annualità antecedenti il 1 gennaio 2021 e non ancora prescritte, è gestito direttamente dal Servizio Tributi. Attività svolte:

- attività di supporto informativo agli utenti;
- attività personalizzata di assistenza alla compilazione della modulistica;
- appuntamenti con i contribuenti e con le imprese per esame pratiche;
- controllo delle dichiarazioni;
- controllo della riscossione;
- controllo dell'evasione ed emissione avvisi di accertamento;
- regolamentazione e determinazione della aliquote e detrazioni d'imposta;
- attività di controllo del concessionario, Agenzia Entrate Riscossione, per i carichi affidati;

IMPOSTA COMUNALE SULLA PUBBLICITÀ (ICP) e DIRITTO SULLE PUBBLICHE AFFISSIONI (DPA)

L'imposta comunale sulla pubblicità, istituita con D. Lgs. 15 novembre 1993, n. 507, è un tributo sulla diffusione di messaggi pubblicitari mediante insegne, cartelli, targhe, standardi o qualsiasi altro mezzo diverso da quello assoggettato al diritto sulle pubbliche affissioni.

Il diritto sulle pubbliche affissioni, istituito con d.lgs. 15 novembre 1993, n. 507, è dovuto da coloro che richiedono il servizio di affissione, a cura del Comune, in appositi impianti a ciò destinati, di manifesti di qualunque materiale costituiti, contenenti comunicazioni aventi finalità commerciali, istituzionali, sociali, ecc.

I predetti tributi, per le annualità non prescritte, (tributi abrogati/soppressi con decorrenza 01.01.2021) sono gestiti dal concessionario I.C.A. – Imposte Comunali Affini S.r.l. con sede legale in Roma – lungotevere della Vittoria n. 9, C.F. 02478610583 P.I. 01062951007, sede amministrativa in viale Italia n. 136 – 19124 La Spezia (SP) avente i seguenti contatti/recapiti:

- tel. 0187-52281
- fax 0187-509266
- e-mail: info@pec.icatributi.com
- sito internet: www.icatributi.it
- presso il locale sportello di Albenga (SV) - via Roma n. 29 – telefono 0182.542710

A decorrere dal 1 gennaio 2021 in sostituzione dei predetti tributi, è stato introdotto dall'art. 1 della Legge 160/2019 *il canone patrimoniale di concessione, autorizzazione o esposizione pubblicitaria. Lo stesso sostituisce infatti: la tassa per l'occupazione di spazi ed aree pubbliche, il canone per l'occupazione di spazi ed aree pubbliche, l'imposta comunale sulla pubblicità e il diritto sulle pubbliche affissioni, il canone per l'installazione dei mezzi pubblicitari 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.*

CANONE PATRIMONIALE DI CONCESSIONE, AUTORIZZAZIONE O ESPOSIZIONE PUBBLICITARIA, E CANONE MERCATALE

Con decorrenza 1 gennaio 2021 è istituito **dall'art. 1, commi 816-847, della Legge 160/2019** il Canone patrimoniale di concessione, autorizzazione o esposizione pubblicitaria e il canone mercatale, che riunisce in una sola forma di prelievo le entrate relative all'occupazione di aree pubbliche e la diffusione di messaggi pubblicitari.

Il canone unico patrimoniale (canone patrimoniale di concessione, autorizzazione o esposizione pubblicitaria) e il canone unico mercatale (canone di concessione per l'occupazione delle aree e degli spazi

appartenenti al demanio o al patrimonio indisponibile, destinati a mercati realizzati anche in strutture attrezzate) sostituiscono pertanto i seguenti tributi:

- tassa per l'occupazione di spazi ed aree pubbliche (TOSAP)
- diritti sulle pubbliche affissioni (DPA)
- imposta comunale sulla pubblicità (ICP).

É disciplinato dagli enti in modo da assicurare un gettito pari a quello conseguito dai tributi che sono sostituiti, fatta salva la possibilità di variare il gettito attraverso la modifica delle tariffe.

Il presupposto del canone è:

- l'occupazione, anche abusiva, delle aree appartenenti al demanio o al patrimonio indisponibile degli enti e degli spazi soprastanti o sottostanti il suolo pubblico;
- la diffusione di messaggi pubblicitari, anche abusiva, mediante impianti installati su aree appartenenti al demanio o al patrimonio indisponibile degli enti, su beni privati laddove siano visibili da luogo pubblico o aperto al pubblico del territorio comunale, ovvero all'esterno di veicoli adibiti a uso pubblico o a uso privato.

Si applica ai messaggi visibili da luogo pubblico o aperto al pubblico del territorio comunale e all'esterno di veicoli adibiti a uso pubblico o a uso privato, compresa la diffusione di messaggi pubblicitari attraverso forme di comunicazione visive o acustiche.

Ai fini dell'applicazione del canone si considerano rilevanti i messaggi diffusi nell'esercizio di una attività economica allo scopo di promuovere la domanda di beni o servizi o finalizzati a migliorare l'immagine del soggetto pubblicizzato.

Il canone è dovuto dal titolare dell'autorizzazione o della concessione o, in mancanza, dal soggetto che effettua l'occupazione o la diffusione dei messaggi pubblicitari, anche in maniera abusiva. Per la diffusione di messaggi pubblicitari è obbligato in solido il soggetto pubblicizzato.

Il canone è così determinato:

- per l'occupazione di suolo pubblico il canone è determinato, in base alla durata, alla superficie, espressa in metri quadrati, alla tipologia e alle finalità, alla zona occupata del territorio comunale o provinciale o della città metropolitana in cui è effettuata l'occupazione
- per la diffusione di messaggi pubblicitari il canone è determinato in base alla superficie complessiva del mezzo pubblicitario, calcolata in metri quadrati, indipendentemente dal tipo e dal numero dei messaggi.

Il versamento del canone è richiesto dal Comune contestualmente al rilascio della concessione o dell'autorizzazione o alla diffusione dei messaggi pubblicitari.

L'attività di rilascio delle concessioni o autorizzazioni per occupazione o della diffusione di messaggi pubblicitari è in capo al Comune. L'attività di riscossione del canone, anche coattiva, è gestita dal concessionario I.C.A. – Imposte Comunali Affini S.r.l. con sede legale in Roma –

lungotevere della Vittoria n. 9, C.F. 02478610583 P.I. 01062951007, sede amministrativa in viale Italia n. 136 – 19124 La Spezia (SP) avente i seguenti contatti/recapiti:

- tel. 0187-52281
- fax 0187-509266
- e-mail: info@pec.icatributi.com
- sito internet: www.icatributi.it
- presso il locale sportello di Albenga (SV) - via Roma n. 29 – telefono 0182.542710

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.

I servizi sono erogati con le medesime modalità a prescindere alla tipologia di utenza che vi si rivolge. Gli operatori forniscono risposte chiare, complete e precise utilizzando un linguaggio comprensibile alla totalità degli utenti ivi compresi quelli non abituati a trattare problematiche fiscali ed amministrative in genere.

L'accesso ai servizi non comporta alcuna spesa per l'utente.

Sul sito istituzionale dell'ente sono disponibili le norme e gli strumenti necessari per il calcolo ed il pagamento dei tributi comunali, il calcolo del ravvedimento operoso, nonché la modulistica per la presentazione di dichiarazioni, richieste di rimborso e di riduzioni/agevolazioni.

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
Informazioni verbali o scritte di carattere generale su normativa, aliquote, adempimenti, modalità di versamento Informazioni relative alla specifica situazione del contribuente Assistenza al calcolo dell'imposta e all'eventuale ravvedimento operoso Assistenza per la compilazione e presentazione modulistica (bollettini, dichiarazioni, richieste di agevolazioni e richieste di rimborsi etc.) Richiesta di chiarimenti su atti di accertamento Richiesta di annullamento in sede di autotutela Informazioni verbali o scritte su modalità di richiesta rateizzazione. Assistenza presentazione istanza per ottenere la rateizzazione di somme derivanti da avvisi di accertamento IMU	Telefonando, presentando richiesta tramite posta, pec, mail o direttamente allo sportello	Ufficio Tributi – piazza Italia Tel. 0182.970000 mail comune@comune.borghettosantospirito.sv.it PEC comuneborghettoss@postecert.it Sito internet www.comune.borghettosantospirito.sv.it

TASSA SUI RIFIUTI (TARI)

SERVIZIO EROGATO	MODALITÀ DI RICHIESTA DEL SERVIZIO	A CHI RIVOLGERSI
Informazioni verbali o scritte di carattere generale su normativa, aliquote, adempimenti, modalità di versamento Informazioni relative alla specifica situazione del contribuente Assistenza al calcolo della tassa e all'eventuale ravvedimento operoso Assistenza per la compilazione e presentazione modulistica (bollettini, dichiarazioni, richieste di agevolazioni e richieste di rimborsi etc.) Richiesta di chiarimenti su atti di accertamento Richiesta di annullamento in sede di autotutela Informazioni verbali o scritte su modalità di richiesta rateizzazione. Assistenza presentazione istanza per ottenere la rateizzazione di somme derivanti da TARI	Telefonando, presentando richiesta tramite posta, pec, mail o direttamente allo sportello	Ufficio Tributi – piazza Italia Tel. 0182.970000 mail comune@comune.borghettosantospirito.sv.it PEC comuneborghettoss@postecert.it Sito internet www.comune.borghettosantospirito.sv.it

IMPOSTA DI SOGGIORNO

SERVIZIO EROGATO	MODALITÀ DI RICHIESTA DEL SERVIZIO	A CHI RIVOLGERSI
Informazioni verbali o scritte di carattere generale su normativa, tariffe, adempimenti, modalità di versamento	Telefonando, presentando richiesta tramite posta, pec, mail o direttamente allo sportello	Ufficio Tributi – piazza Italia Tel. 0182.970000 Mail comune@comune.borghettosantospirito.sv.it PEC comuneborghettoss@postecert.it Sito internet www.comune.borghettosantospirito.sv.it
Assistenza al calcolo dell'imposta		
Assistenza per la compilazione e presentazione modulistica (presentazione dichiarazione annuale, conto di gestione etc.)		

CANONE PATRIMONIALE DI CONCESSIONE, AUTORIZZAZIONE O ESPOSIZIONE PUBBLICITARIA, E CANONE MERCATALE

SERVIZIO EROGATO	MODALITÀ DI RICHIESTA DEL SERVIZIO	A CHI RIVOLGERSI
Informazioni verbali o scritte di carattere generale su normativa, tariffe, adempimenti, modalità di versamento	Telefonando, presentando richiesta tramite posta, pec, mail o direttamente allo sportello	Ufficio Tributi – piazza Italia Tel. 0182.970000 mail comune@comune.borghettosantospirito.sv.it PEC comuneborghettoss@postecert.it Sito internet www.comune.borghettosantospirito.sv.it
Informazioni verbali o scritte su modalità di rilascio delle concessioni		
Informazioni relative alla specifica situazione del contribuente		
Assistenza al calcolo del canone		
Assistenza per la compilazione e presentazione modulistica (Istanze, versamenti, dichiarazioni, richieste di rimborsi etc.)		
Richiesta di annullamento in sede di autotutela		

TASSA OCCUPAZIONE SPAZI E ED AREE PUBBLICHE (TOSAP)

limitatamente alle annualità d'imposta non prescritte ed antecedenti il 01.01.2021

SERVIZIO EROGATO	MODALITÀ DI RICHIESTA DEL SERVIZIO	A CHI RIVOLGERSI
Informazioni verbali o scritte di carattere generale su normativa, tariffe, adempimenti, modalità di versamento	Telefonando, presentando richiesta tramite posta, pec, mail o direttamente allo sportello	Ufficio Tributi – piazza Italia Tel. 0182.970000 mail comune@comune.borghettosantospirito.sv.it PEC comuneborghettoss@postecert.it Sito internet www.comune.borghettosantospirito.sv.it
Assistenza al calcolo della tassa e all'eventuale ravvedimento operoso		
Assistenza per la compilazione e presentazione modulistica (bollettini, dichiarazioni, richieste di agevolazioni e richieste di rimborsi etc.)		
Richiesta di chiarimenti su atti di accertamento		
Richiesta di annullamento in sede di autotutela		
Informazioni verbali o scritte su modalità di richiesta rateizzazione. Assistenza presentazione istanza per ottenere la rateizzazione di somme derivanti da avvisi di accertamento TOSAP		

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.

Prestazione fornita	Termini di Legge	Indicatore di qualità	Standard di qualità
Attività assistenza e servizio al pubblico allo sportello: - informazioni di carattere generale con riguardo a tariffe, scadenze, adempimenti etc. - Ricezione ed assistenza alla compilazione di modulistica, dichiarazioni etc.	Non specificato	Tempi di attesa allo sportello	Immediata se consentito dalla richiesta formulata dall'utente Entro 30 giorni qualora la richiesta necessiti di un approfondimento istruttorio Immediata

Informazioni/risposte scritte al Cittadino sul tributo in generale o sulla propria posizione (a seguito di richieste scritte, anche via mail)	Non specificato	Tempi di risposta	Miglioramento dei tempi di attesa: <30 giorni
Discarico somme iscritte a ruolo ma non dovute	Entro 180 giorni dalla richiesta (da presentarsi entro 60 giorni dalla notifica della cartella)	Tempi di risposta	Entro 30 giorni dalla data di effettiva ricezione della richiesta da parte dell'ufficio
Risposte ad istanze su avvisi di accertamento	Non specificato	Tempi di risposta	Entro 30 giorni dalla data di effettiva ricezione della richiesta da parte dell'ufficio
Annullamento e/o rettifica avvisi di accertamento	Entro 120 giorni dalla richiesta (da presentarsi entro 60 giorni dalla notifica dell'avviso di accertamento)	Tempi di risposta	Entro 30 giorni dalla data di effettiva ricezione della richiesta da parte dell'ufficio
Risposta ad istanze per rateizzazione tributi comunali	Non specificato	Tempi di risposta	Entro 30 giorni dalla data di effettiva ricezione della richiesta da parte dell'ufficio
Risposte a richieste di rimborso	Entro 180 dalla richiesta (da presentarsi entro 5 anni dal giorni del pagamento o dal quello in cui è stato accertato il diritto alla restituzione)	Tempo intercorrente tra presentazione della domanda (completa di tutta la documentazione prevista) e la liquidazione del rimborso	Miglioramento dei tempi di attesa: <180 giorni Qualsiasi richiesta di chiarimenti e/o integrazioni da parte del Servizio sospende il termine suddetto sino al ricevimento di quanto richiesto
Pianificazione appuntamenti	Non specificato	Tempo intercorrente tra la richiesta e l'incontro	Miglioramento dei tempi di attesa: <10 giorni

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.

- **Il ravvedimento operoso** che consente ai contribuenti di rimuovere spontaneamente le irregolarità tributarie e di beneficiare di una notevole riduzione delle sanzioni. Il contribuente che entro la data di scadenza fissata, abbia omesso, in tutto o in parte, il pagamento di un 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 di legge, il contribuente potrà sanare spontaneamente la propria posizione versando il tributo maggiorato di sanzioni ridotte ed interessi legali calcolati sui giorni di ritardo.
- **l'autotutela** nel caso siano presenti vizi di legittimità o di merito dell'atto emesso dall'Amministrazione;

I casi più frequenti di annullamento di un atto quando il vizio di legittimità deriva da:

-  errore di persona o 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 del contribuente o essere conseguente ad un'iniziativa propria del Servizio. L'esercizio dell'autotutela è, comunque, una facoltà discrezionale il cui mancato esercizio non può costituire oggetto di impugnazione.

- **il ricorso alla commissione Tributaria** qualora il contribuente sia convinto della illegittimità della pretesa dell'Amministrazione. Nei casi in cui il contribuente ritenga illegittima o infondata la pretesa tributaria può avviare l'iter del processo tributario. Il processo tributario è disciplinato dal D.Lgs. n. 546/1992 e successive modificazioni. Per consentire al contribuente di poter esercitare i propri diritti in modo pieno ed efficace, tutti gli atti

impugnabili, devono contenere l'indicazione del termine entro il quale il ricorso deve essere presentato, la Commissione Tributaria competente e le relative forme da osservare.

Il ricorso, pena l'inammissibilità, deve rispondere regole e requisiti previsti dall'art. 18 del D.Lgs. n. 546/1992.

- la **conciliazione giudiziale**, una volta avviato il contenzioso, da esperirsi davanti alla Commissione Tributaria Provinciale non oltre la prima udienza.

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.

Il monitoraggio delle prestazioni garantisce che tutte le richieste pervenute all'ufficio, vengano protocollate in base alla tipologia su appositi registri e quindi avviate all'ufficio competente per l'esecuzione.

A procedura completata, si provvede alla registrazione sul protocollo della data di avvenuta conclusione del procedimento.

Periodicamente il Responsabile effettua una ricognizione delle pratiche eseguite con particolare riferimento ai tempi impiegati per l'espletamento delle stesse. Qualora venga riscontrato in modo rilevante il mancato rispetto degli standard di qualità dichiarati, si individuano le criticità e le eventuali responsabilità personali che hanno generato la disfunzione rilevata. Di conseguenza saranno individuate/adottate le azioni correttive e disciplinari da intraprendere.

La segnalazione di problemi che si riflettono sulla qualità dei servizi può altresì provenire dagli stessi utenti con le modalità indicate nel successivo punto 6.4

Infine, anche gli addetti al Servizio possono contribuire in modo significativo al miglioramento del livello di servizio tramite segnalazioni e rilievi rivolti al responsabile.

Nel periodo di validità della Carta della qualità dei servizi viene condotta una rilevazione per misurare il grado di soddisfazione dell'utenza con riferimento ai servizi prestati dal Settore Tributi.

La rilevazione di *customer satisfaction* può essere eseguita mediante somministrazione di questionari agli utenti con la modalità ed i contenuti che verranno concordati con la Associazione dei consumatori che ha collaborato alla redazione della presente “Carta” .

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 Servizio Tributi reclami relativamente all’erogazione del servizio, con particolare riferimento a quanto disposto dalla presente “Carta”.

Il reclamo può essere presentato anche tramite consegna, qualora presente all’interno dell’ente, all’Ufficio del Comune che svolge le funzioni di relazione con il pubblico (URP), nonché tramite le Associazioni dei consumatori. In tali casi gli stessi dovranno provvedere all’immediato inoltro del reclamo al Servizio Tributi.

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 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 Il Servizio 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.

Al fine di agevolare l’utente è disponibile presso il Servizio Tributi, qualora presente all’interno dell’ente, presso l’Ufficio del Comune che svolge le funzioni di relazione con il pubblico (URP), nonché presso le Associazioni dei consumatori, l’apposito modello per la presentazione scritta di reclami e suggerimenti. Il modello è scaricabile dal sito internet dell’ente ed è allegato alla presente “Carta”.

6.5.- La valutazione periodica dei servizi

Annualmente il Responsabile del Servizio Tributi produce un rapporto sulla “Carta dei Servizi” nel quale viene indicato:

- i risultati dell’attività relativamente agli indicatori di qualità riportati nella tabella “Standard di qualità” con i relativi scostamenti degli standard prestabiliti, esplicandone le cause e proponendo i relativi correttivi sull’attività della struttura organizzativa;
- gli esiti di eventuali indagini di soddisfazione effettuate sugli utenti: i risultati delle indagini servono per impostare i piani di miglioramento del servizio;
- i reclami indirizzati alle prestazioni erogate dal servizio, analisi dei suggerimenti, delle segnalazioni e delle opinioni giunte all’Ufficio, presentati dagli utenti;
- Eventuali anomalie riscontrate.

A seguito degli esiti il Responsabile del Servizio Tributi, effettuata una valutazione della qualità dei servizi erogati, aggiorna o conferma gli standard e gli indicatori di qualità della presente “Carta dei Servizi”, al fine mantenere gli stessi in linea con gli **obiettivi** dell’Amministrazione Comunale.

Il raggiungimento ed il mantenimento degli obiettivi e la qualità dell’organizzazione del Servizio sono perseguiti anche attraverso l’attività di formazione e informazione del personale, volte alla valorizzazione delle attitudini personali e all’accrescimento della responsabilizzazione, dell’autonomia lavorativa, di conoscenze e competenze professionali per migliorare l’efficienza del servizio offerto.

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 Responsabile del Servizio Tributi.

Allegato:

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

