



**CITTÀ DI FASANO**

# La Carta della qualità dei servizi dell'Ufficio Tributi

## Introduzione

### Cos'è la Carta della qualità dei servizi

La Carta di qualità dei servizi nasce con lo scopo di suggellare un "patto" finalizzato a porre in essere le basi per il rapporto tra l'Ente pubblico ed il cittadino basato sulla fiducia, attraverso il dialogo, il confronto costruttivo allo scopo di migliorare dinamicamente i servizi stessi.

In particolare la Carta di qualità dei servizi del Servizio Tributi del Comune di Fasano permette la effettiva conoscenza organizzativa dell'Ufficio tributi con riferimento alle modalità di accesso e di contatto, ai livelli di qualità prefissati nell'erogazione dei servizi verso il cittadino; questi assume così il ruolo di protagonista attivo all'interno della comunità locale, interagendo in maniera diretta con la Pubblica Amministrazione.

Da parte sua l'Ufficio tributi, attraverso la Carta di qualità dei servizi, fornisce una guida al cittadino ispirata ai principi di trasparenza, efficacia ed efficienza, impegnandosi a osservare criteri di qualità per rafforzare sempre più il rapporto di fiducia con i cittadini che, annualmente, attraverso gli strumenti di *customer satisfaction*, esprimeranno il grado di soddisfazione dei servizi erogati. A tal fine l'Ente comunale potrà valutare, dalla analisi degli indicatori e standard/obiettivi di qualità delle prestazioni rese, il raggiungimento o meno degli obiettivi previsti. In caso di mancato rispetto degli obiettivi e/o degli standard prefissati, il cittadino può presentare reclamo con le modalità stabilite. Il riconoscimento della mancata o difettosa erogazione di una singola prestazione, può dare luogo ad azioni correttive al fine di evitare che il disservizio si ripeta anche in futuro per altri contribuenti/utenti.

La Carta della qualità dei servizi sarà pubblicata nella Sezione Amministrazione Trasparente del sito istituzionale del Comune di Fasano ed ha validità pluriennale. Essa sarà aggiornata qualora intervengano significative modifiche normative e/o organizzative che si riflettano sul suo contenuto, sulle modalità di erogazione dei servizi e sui relativi standard di qualità.

## Principi e riferimenti normativi

### - Principi fondamentali

Nell'erogazione dei propri servizi, l'Ufficio Tributi del Comune di Fasano si conforma ai seguenti principi fondamentali:

1. **Legalità** (attraverso il rispetto delle norme, leggi e regolamenti vigenti);
2. **Uguaglianza** (attraverso regole uguali per tutti i cittadini/utenti a prescindere da sesso, età, nazionalità, etnia, lingua, religione, opinione politica, condizione sociale, ecc.);
3. **Imparzialità;**
4. **Partecipazione** (attraverso la produzione, da parte dei cittadini/utenti, di documenti, osservazioni, suggerimenti, reclami, ecc.);
5. **Efficienza ed efficacia;**
6. **Chiarezza e tempestività delle informazioni** (attraverso l'esposizione corretta delle informazioni necessarie e la massima attenzione alla chiarezza di linguaggio nella fase di trattazione delle pratiche. Deve essere garantita un'informazione comprensibile, semplice, completa e tempestiva riguardo alle procedure, ai tempi e ai criteri di erogazione dei servizi, nonché ai diritti e alle opportunità di cui può godere);
7. **Continuità** (attraverso l'erogazione dei servizi senza interruzioni rispetto a quanto fissato in fase di organizzazione prevedendo, altresì, misure atte a gestire le eventuali situazioni di funzionamento irregolare o d'interruzione del servizio adottando tutte le misure necessarie al fine di limitare al minimo i tempi dell'irregolarità, e di ridurre il più possibile i disagi all'utenza).

### - Principali riferimenti normativi

La Carta di qualità dei servizi trae origine dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, recante i Principi sull'erogazione dei servizi pubblici. Tale documento ha fissato e reso vincolante la modalità *“cui deve essere progressivamente uniformata l'erogazione dei servizi pubblici, anche se svolti in regime di concessione, a tutela delle esigenze dei cittadini che possono fruirne, e nel rispetto delle esigenze di efficienza e imparzialità cui l'erogazione deve uniformarsi”*.

Riferimenti alla qualità dei servizi pubblici, agli standard e alle carte dei servizi si trovano anche nel Decreto Legge n. 163 del 12 maggio 1995, convertito in Legge 11 luglio 1995, n. 273, e parzialmente abrogato dall'art. 11 del Decreto Legislativo 30 luglio 1999, n. 286.

Più di recente è stato dato nuovo impulso a questi temi, in seguito all'emanazione del Decreto Legislativo 27 ottobre 2009, n. 150 in materia di ottimizzazione del lavoro pubblico, e di efficienza e trasparenza delle Pubbliche Amministrazioni. Questo Decreto prevede, fra l'altro, la rilevazione del grado di soddisfazione dei destinatari delle attività e dei servizi, e lo sviluppo qualitativo e quantitativo delle relazioni con i cittadini, e in particolare con i destinatari dei servizi.

Da ultimo, va menzionato anche il Decreto Legislativo 20 dicembre 2009, n. 198, di attuazione dell'art. 4 della Legge 4 marzo 2009, n. 15, in materia di ricorso per l'efficienza delle Amministrazioni e dei Concessionari di servizio pubblici.

## Presentazione del servizio

### - Obiettivi ed attività

L'attività svolta dall'Ufficio Tributi è finalizzata all'acquisizione delle risorse di cui il Comune necessita per il finanziamento delle proprie spese dirette e per l'erogazione dei servizi alla collettività. Attraverso le proprie articolazioni funzionali, l'Ufficio Tributi provvede alla gestione diretta dei tributi comunali, non affidati in concessione.

In particolare cura direttamente l'attività di gestione ordinaria e di accertamento e riscossione dei seguenti tributi comunali:

- ICI/IMU;
- TARSU/TARES/TARI;
- TOSAP/Canone unico patrimoniale per occupazioni del suolo e le aree mercatali (CUP);
- ICP/Diritti sulle pubbliche affissioni/Canone unico patrimoniale per le esposizioni di mezzi pubblicitari (CUP)
- Imposta di soggiorno.

La *mission* dell'Ufficio è caratterizzata:

- dalla corretta gestione dei tributi comunali;
- dalla cura dei rapporti con i contribuenti/utenti (secondo i principi stabiliti dallo "Statuto dei diritti del contribuente");
- dal contrasto alla evasione e/o elusione delle imposte e delle tasse e ogni elemento utile al recupero tributario, perseguendo il fine ultimo dell'equità e della giustizia fiscale.
- dal semplificare il più possibile gli adempimenti, posti in capo ai contribuenti, per l'assolvimento degli obblighi tributari;
- dal potenziando e implementazione di nuove procedure di presentazione "*a distanza*" di dichiarazioni, istanze e segnalazioni online, attraverso innovativi strumenti di e-government che consentano una comunicazione diretta tra i cittadini, le imprese, i professionisti e l'Ente, ed in grado di prevedere "feedback" diretti on-line tra gli uffici ed i contribuenti più evoluti da un punto di vista informatico attraverso l'adozione del "*Portale del contribuente*".

Per ogni servizio è possibile:

- ottenere informazioni sull'applicabilità del tributo, sulla modulistica da utilizzare, sulle tariffe e aliquote da applicare, sui requisiti necessari per ottenere agevolazioni, sulla natura e misura delle sanzioni in caso di violazioni commesse, sulla modalità per ottenere rimborsi di somme versate e non dovute;
- verificare la propria posizione, comunicare eventuali difformità, richiedere variazioni e dichiarare la propria posizione ai fini tributari, anche attraverso apposite piattaforme telematiche ("*Portale del contribuente*");
- usufruire, ove possibile, delle agevolazioni previste dai vigenti regolamenti comunali;

- usufruire, dove possibile, degli strumenti di prevenzione del contenzioso tributario (ravvedimento operoso, accertamento con adesione, reclamo e mediazione, conciliazione). Tali strumenti rappresentano la possibilità di sanare violazioni commesse, prima che intervenga il Comune con proprie azioni di verifica e con l'emissione di atti di accertamento, oppure sono forme di adesione alle contestazioni del Comune, che consentono riduzioni delle sanzioni o altre forme di agevolazione sulle sanzioni applicate;
- ottenere informazioni sulla propria posizione debitoria e richiedere l'eventuale rateizzazione se ammessa dal vigente Regolamento comunale;
- presentare suggerimenti, segnalazioni e reclami relativi al servizio usufruito.

#### **- Recapiti, orari e modalità di accesso**

La sede dell'Ufficio Tributi è collocata in Piazza Ciaia, n. 25 (Palazzo di Città) – Fasano. L'Ufficio è aperto al pubblico nei giorni di **lunedì, mercoledì e venerdì dalle ore 8,30 alle ore 12,30 ed il giovedì pomeriggio dalle ore 15,30 alle ore 18,00**. L'accesso agli sportelli sarà regolato con apposita, preventiva e obbligatoria prenotazione tramite il sistema telematico "eAgenda", ossia il servizio di prenotazione del Comune di Fasano.

Le informazioni e gli appuntamenti possono essere richiesti anche telefonicamente ai seguenti numeri: 0804394 150/241/242/243/244/245 oppure a mezzo mail all'indirizzo [ufficiotributi@comune.fasano.br.it](mailto:ufficiotributi@comune.fasano.br.it) o pec all'indirizzo [comunefasano@pec.rupar.puglia.it](mailto:comunefasano@pec.rupar.puglia.it).

#### **- Personale**

Alla data del 01/01/2023 è in forza il seguente personale:

- n. 1 Dirigente;
- n. 1 Funzionario titolare di posizione organizzativa;
- n. 1 Funzionario amministrativo/contabile;
- n. 3 Istruttori amministrativi/contabile;
- n. 1 collaboratore amministrativo.

#### **- Costo del servizio**

Il servizio è gratuito, fatti salvi i diritti di segreteria, se previsti, ed i bolli sulle istanze, in base alla normativa vigente.

### **I servizi offerti**

Di seguito si fornisce una sintesi dei principali servizi erogati, delle loro caratteristiche e dei tempi massimi entro i quali l'Ufficio Tributi si impegna a concludere il procedimento.

Nel presupposto che l'istanza presentata sia completa, e quindi non comporti l'interruzione dei termini ai sensi di legge, il tempo massimo di attesa ha inizio il giorno in cui il cittadino chiede il corrispondente servizio.

Qualora l'attesa della prestazione si prolunghi oltre il termine fissato, il cittadino può presentare reclamo con le modalità previste da questa Carta.

<b>Servizio</b>	<b>Tipologia e Caratteristiche del Servizio erogato</b>	<b>Termine di conclusione procedimento/standard</b>
<b>Front-office</b>	Accoglienza contribuenti per fornire chiarimenti ed informazioni	Immediato
<b>Per la sola TARI Iscrizioni, variazioni e cessazioni da presentare online</b>	Su istanza del contribuente presentata online attraverso l'apposito Portale del Contribuente dedicato	Immediato
<b>Per la sola TARI Istanze di agevolazione ex art. 27 Reg. TARI</b>	Su istanza presentata dal contribuente e trasmesse all'Ente attraverso piattaforma telematica dedicata	Immediato
<b>Rimborsi</b>	Su istanza del contribuente, entro 5 anni dal giorno dell'indebito versamento	Entro il termine di legge di 180 giorni
<b>Compensazioni</b>	Su istanza del contribuente	Termini ordinari di scadenza dei tributi
<b>Rateizzazioni avvisi di accertamento</b>	Su istanza del contribuente	Entro 30 giorni
<b>Assistenza telefonica</b>	Contattando i numeri sopra indicati	Risposta immediata
<b>Portale del Contribuente</b>	Sportello telematico, interattivo, gratuito e accessibile 24 ore su 24, per informazioni sullo stato dei pagamenti, calcolare l'imposta, stampare i modelli di pagamento F24 o PagoPA per IMU, TARI, CUP, e/o versare le somme dovute, accessibile dal sito istituzionale del Comune di Fasano	A seconda del servizio richiesto, in tempo reale o da due a dieci giorni lavorativi
<b>Riesame di avvisi di accertamento e/o dinieghi di rimborso</b>	Su istanza del contribuente	Entro il termine di legge
<b>Accertamento con adesione</b>	Su istanza del contribuente	Entro il termine di legge

## Standard e valutazione

### - Adozione di standard della qualità del servizio

Per garantire una buona erogazione dei servizi sono stati individuati alcuni standard, ovvero livelli minimi di qualità che l'Ufficio Tributi del Comune di Fasano si impegna a garantire agli utenti, in riferimento ad aspetti organizzativi dei servizi.

Gli standard sono derogabili solo se più favorevoli ai cittadini, e sono soggetti a monitoraggio. È inoltre prevista la rilevazione annuale del grado di soddisfazione degli utenti rispetto al servizio, attraverso la compilazione di un questionario di gradimento.

Gli standard riferiti ai procedimenti amministrativi coincidono con i termini indicati in precedenza, mentre gli standard di qualità riferiti alle singole prestazioni e al complesso delle prestazioni rese, sono elencati qui di seguito:

<b>Dimensione di qualità</b>	<b>Sottodimensione fattore di qualità</b>	<b>Indicatore di qualità</b>	<b>Standard obiettivi di qualità delle prestazioni rese</b>
<b>Accessibilità</b>	Ubicazione e Accessibilità fisica	N. ore di apertura al pubblico degli uffici	ore settimanali
	Accessibilità multicanale	Disponibilità di servizi prenotabili o erogabili online	"Portale del Contribuente"
	Informazioni per l'accessibilità	Presenza di adeguata segnaletica	Indicazioni, cartelli e vetrofanie chiari ed aggiornati
<b>Trasparenza</b>	Disponibilità e completezza dei materiali informativi	Informazioni aggiornate sul portale	Aggiornamento tempestivo
	Tempistica di risposta alle segnalazioni e ai reclami	Tempo massimo di risposta a segnalazioni e reclami	Tempo massimo 30 giorni 90% delle risposte entro 10 giorni 50% delle risposte entro 3 giorni
<b>Efficacia</b>	Affidabilità	% di risposta su richiesta	100% di risposta su richieste di competenza
	Conformità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Numero di reclami relativi al servizio erogato dall'Ufficio Tributi nell'anno solare	< 10%

In caso di mancato rispetto degli obiettivi elencati, il cittadino può presentare reclamo con le modalità previste dalla presente Carta di qualità dei servizi.

Il riconoscimento della mancata o difettosa erogazione di una singola prestazione può dare luogo ad azioni correttive al fine di evitare che il disservizio si ripeta anche in futuro per gli altri contribuenti/utenti.

#### **- Valutazione e aggiornamento della Carta**

Ogni anno si elabora e si pubblica sul sito internet del Comune di Fasano una Relazione sui risultati conseguiti nell'applicazione della Carta di qualità dei servizi, che riporti:

- le eventuali anomalie riscontrate nell'erogazione dei servizi e le azioni correttive intraprese;
- i più significativi scostamenti rispetto degli standard, con le relative cause ed azioni di miglioramento;
- l'esito dell'indagine di soddisfazione;
- il riepilogo dei reclami presentati dagli utenti, respinti ed accolti.

### **Altre informazioni utili**

#### **- I riferimenti all'Ufficio Tributi nel sito istituzionale del Comune di Fasano**

Il sito internet del Comune di Fasano è [www.comune.fasano.br.it](http://www.comune.fasano.br.it) Il percorso di navigazione è il seguente: dalla *home page* del sito internet del Comune di Fasano *scegliere > Lo Sportello dei Servizi > Servizio Tributi*.

Nel sito è pubblicata tutta la modulistica utile e sono indicati tutti i recapiti telefonici e di posta elettronica e di posta elettronica certificata. Nel sito sono disponibili tutti i servizi online. L'Ufficio Tributi si impegna a sottoporre la modulistica a periodiche verifiche di chiarezza e completezza e ad aggiornarla tempestivamente con le modifiche intervenute.

#### **- I reclami**

Per segnalare reclami su eventuali disservizi riscontrati nei servizi pubblici erogati dall'Ufficio Tributi del Comune di Fasano, gli utenti possono rivolgersi all'ufficio medesimo. Il reclamo può essere presentato a mano, spedito per posta, o tramite posta elettronica certificata.

Il Dirigente ed i Funzionari responsabili provvederanno ad effettuare gli accertamenti e le valutazioni del caso allo scopo di correggere gli eventuali errori o disfunzioni accertati.

Il reclamo dev'essere formulato in modo chiaro, preciso, dettagliato, con tutte le informazioni necessarie per l'individuazione del problema segnalato, per facilitarne l'accertamento. Non saranno tenute in considerazione segnalazioni anonime o esclusivamente offensive.

È quindi indispensabile indicare nome, cognome e indirizzo: i dati verranno forniti solo agli uffici interni del Comune, per il proseguimento della pratica, fatto salvo il diritto di accesso disciplinato dalla L. 241/1990 e successive modifiche, che garantisce agli interessati la visione degli atti, la cui conoscenza sia necessaria per curare o per difendere i loro diritti soggettivi e interessi legittimi.

Su richiesta dell'interessato, i competenti Uffici daranno puntuale risposta scritta circa l'esito del reclamo, entro 30 giorni dal suo ricevimento. Qualora, tuttavia, la questione sollevata con il reclamo sia particolarmente complessa, o comunque di non immediata definizione, sarà inoltrata all'interessato, motivata comunicazione scritta sulla necessità di proroga ai fini dell'espletamento dell'intera pratica, stabilendo un ulteriore termine, ordinariamente non superiore a 30 giorni.

Le motivazioni del reclamo costituiranno oggetto di valutazione per migliorare la qualità dei servizi.