

# ***COMUNE DI TERNI***

## ***CARTA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI UFFICIO UNICO DELLE ENTRATE COMUNALI***

Approvato con deliberazione di Giunta Comunale n. \_\_\_\_\_ del \_\_\_\_\_

---

# ***Sommario***

<b><i>1</i></b>	<b><i>INFORMAZIONI GENERALI</i></b>	<b><i>3</i></b>
<b><i>2</i></b>	<b><i>I PRINCIPI GENERALI DELLA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI E GLI OBIETTIVI DEL SETTORE TRIBUTI</i></b>	<b><i>4</i></b>
<b><i>3</i></b>	<b><i>I SERVIZI TRIBUTARI</i></b>	<b><i>6</i></b>
<b><i>4</i></b>	<b><i>I SERVIZI EROGATI</i></b>	<b><i>7</i></b>
<b><i>5</i></b>	<b><i>GLI STANDARD DI QUALITÀ GARANTITI</i></b>	<b><i>11</i></b>
<b><i>6</i></b>	<b><i>LA TUTELA E LA PARTECIPAZIONE DEL CONTRIBUENTE</i></b>	<b><i>12</i></b>

---

---

## 1 - INFORMAZIONI GENERALI

### RIFERIMENTI NORMATIVI

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 (“Principi sull'erogazione dei Servizi Pubblici”);
- Decreto legislativo 286 del 30/07/1999, art. 11 “Qualità dei servizi pubblici e Carte dei servizi” (in particolare, l'articolo 11 Qualità dei servizi pubblici e Carte dei servizi);
- Legge n. 150/2000 disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni;
- Direttiva del ministro della funzione pubblica del 24 marzo 2004 “Rilevazione della qualità percepita dai cittadini”;
- D. Lgs n. 150/2009 “Ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni” che prevede la rilevazione del grado di soddisfazione dei destinatari delle attività e lo sviluppo qualitativo e quantitativo delle relazioni con i cittadini. Il Decreto è stato riformato dal D. Lgs n. 74/2017, che ha modificato il sistema di misurazione della performance e valorizzato i sistemi di rilevamento della soddisfazione degli utenti;
- D. Lgs n. 82/2005, Codice dell'amministrazione digitale in particolare art.7 co 3. D. Lgs n. 82/2005 modificato con art 8 D. Lgs 179/2016;
- Delibera CiVIT 88/2010, Linee guida per la definizione degli standard di qualità, emanata ai sensi dell'articolo 1 del decreto legislativo 20 dicembre 2009, n. 198;
- Delibera CiVIT 3/2012, Linee guida per il miglioramento degli strumenti per la qualità dei servizi pubblici, emanata ai sensi degli articoli 13, comma 6, lettera f), e 28 del d.lgs. 150/2009;
- D. Lgs n.33/2013, art. 32 prescrive alle Amministrazioni pubbliche l'obbligo di pubblicare la propria carta dei servizi o il documento recante gli standard di qualità dei servizi pubblici erogati.

### COS'E' LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è il mezzo attraverso il quale qualsiasi soggetto che eroga un servizio pubblico individua gli standard della propria prestazione, dichiarando i propri obiettivi e riconoscendo specifici diritti in capo al cittadino, utente, consumatore.

Attraverso la Carta dei Servizi i soggetti erogatori di servizi pubblici si impegnano, dunque, a rispettare determinati standard qualitativi e quantitativi, con l'intento di monitorare e migliorare le modalità di fornitura e somministrazione.

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.

Quindi la Carta dei Servizi è 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.

Carta della qualità dei servizi dell'Ufficio Tributi

## PERIODO DI VALIDITÀ

La Carta della qualità dei servizi tributari ha validità pluriennale, con decorrenza dalla data di approvazione della stessa con Delibera di Giunta; tuttavia la stessa è soggetta a revisione ed aggiornamento qualora si verificassero modifiche normative e/o organizzative che si riflettano sul suo contenuto, sulle modalità di erogazione dei servizi e sui relativi *standard* di qualità.

## UNITÀ ORGANIZZATIVA RESPONSABILE

L'ufficio responsabile dei servizi illustrati in questa "Carta" è l'Ufficio Unico delle Entrate Comunali. L'ufficio si trova in Palazzo Pierfelici, Piazza M. Ridolfi n. 39

L'apertura al pubblico è così prevista:

- lunedì - mercoledì - venerdì ore 9:00-12:00\_\_\_martedì e giovedì ore 15:00-17:00

È possibile, inoltre, chiedere un appuntamento:

- direttamente allo sportello negli orari di apertura al pubblico;
- telefonando al numero 0744 549685 /0744 549016\_\_ negli orari di apertura al pubblico;
- via mail al seguente indirizzo: [tributi@comune.terni.it](mailto:tributi@comune.terni.it)
- Il Responsabile del procedimento è la Dott.ssa Scosta Giulia (tel. 0744 549581)

---

## FUNZIONI

L'Ufficio si occupa della corretta gestione dei tributi di competenza del Comune e cura i rapporti con i contribuenti secondo i principi stabiliti dalla Legge 27 luglio 2000 n. 12 "Statuto dei diritti del contribuente", modificato con Decreto Legislativo n. 219/2023.

L'Ufficio 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.

Nell'ambito di tale attività cura anche il contenzioso di fronte alle Corti di Giustizia Tributaria.

Per i tributi affidati in concessione a soggetti esterni, la titolarità del tributo rimane comunque al Comune che esercita il suo controllo nei confronti del soggetto gestore.

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

## DOVE TROVARE LA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

La Carta della qualità dei servizi dei tributi è disponibile presso l'Ufficio Tributi e sarà disponibile nel sito istituzionale [www.comune.terni.it](http://www.comune.terni.it) nella sezione di amministrazione trasparente – sottosezione carta dei servizi e standard di qualità

---

## **2 - I PRINCIPI GENERALI DELLA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI E GLI OBIETTIVI DELL'UFFICIO TRIBUTI.**

### I PRINCIPI GENERALI DELLA "CARTA".

La presente Carta della qualità dei servizi intende guidare il contribuente informandolo sui servizi forniti dall'Ufficio Tributi.

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.

*Carta della qualità dei servizi dell'Ufficio Tributi*

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, modificato con Decreto Legislativo n. 219/2023), alla legge 213/2012 (Disposizioni urgenti in materia di finanza e funzionamento degli enti territoriali).

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

- ✓ **Eguaglianza ed imparzialità:** gli uffici garantiscono a tutti gli utenti un trattamento imparziale secondo i criteri dell'obiettività e dell'equità; nessuna differenza nell'erogazione del servizio può essere compiuta per motivi di genere, etnia, religione, condizione sociale ed opinioni politiche;
- ✓ **Chiarezza e trasparenza:** l'utente ha diritto di conoscere le attività svolte dall'ufficio e le procedure collegate alle richieste espresse, i nomi dei responsabili dei procedimenti ed i relativi tempi di esecuzione. L'utente, inoltre, deve essere sempre messo in condizione di poter identificare con certezza l'identità del dipendente che opera al pubblico, mediante cartellini identificativi o targhe apposte presso la postazione di lavoro;
- ✓ **Partecipazione:** la partecipazione dell'utente alla prestazione del servizio deve essere garantita sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio sia per favorire la collaborazione nei confronti degli uffici; l'utente ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano e che sono in possesso degli uffici; l'utente può esprimere la propria opinione sui servizi erogati, formulare suggerimenti per il miglioramento degli stessi e presentare osservazioni; gli uffici danno riscontro all'utente circa le segnalazioni e le proposte formulate;
- ✓ **Efficacia ed efficienza:** il personale degli uffici è costantemente aggiornato per fornire risposte precise e puntuali alle richieste dell'utenza nell'ottica del continuo miglioramento dei servizi offerti;
- ✓ **Continuità e sicurezza del servizio:** il servizio viene garantito, nei giorni lavorativi e negli orari di apertura al pubblico, durante tutto l'arco dell'anno senza interruzioni. Per esigenze particolari è possibile anche fissare un appuntamento;
- ✓ **Semplificazione delle procedure:** gli uffici assumono iniziative volte a garantire la correttezza della modulistica messa a disposizione del contribuente, la certezza dei tempi utili agli adempimenti e si accertano che le proprie comunicazioni ed istruzioni siano di facile comprensione; per quanto concerne i procedimenti disciplinati autonomamente, gli uffici prevedono che il contribuente possa adempiere ai propri obblighi nelle forme più rapide, agevoli e meno onerose, soprattutto mediante il ricorso sempre maggiore all'informatizzazione dei sistemi di accesso ai servizi.

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).

## GLI OBIETTIVI DELL'UFFICIO UNICO DELLE ENTRATE COMUNALI.

Gli obiettivi che l'Ufficio si prefigge sono:

- **L'acquisizione delle risorse necessarie al funzionamento dell'Ente e all'erogazione dei servizi**

Tale obiettivo viene raggiunto riducendo al minimo i costi di riscossione diretti ed indiretti a carico del contribuente

- **L'equa ripartizione della tassazione**

Il Servizio Tributi procede a ridurre sensibilmente l'evasione mediante controlli incrociati. In tal

*Carta della qualità dei servizi dell'Ufficio Tributi*

modo viene garantito il principio secondo il quale “si deve far pagare tutti per pagare tutti meno”.

- **La semplificazione degli adempimenti posti a carico dei cittadini**

All'interno del sito internet comunale, i cittadini possono reperire la modulistica e le informazioni necessarie per il corretto assolvimento degli adempimenti previsti dalla legge e dai regolamenti. Si promuove l'utilizzo di sistemi di erogazione dei servizi on line per l'ampliamento dei canali di fruizione degli stessi e per la riduzione dei tempi di accesso.

- **La tempestività della risposta**

Il personale del Servizio Tributi garantisce in tempi rapidi la risposta ai dubbi sull'applicabilità dei tributi comunali sia direttamente allo sportello che mediante posta elettronica o canali online.

- **La trasparenza dell'azione amministrativa e la partecipazione dei cittadini**

Tutti gli atti normativi e tariffari di competenza del Servizio Tributi e la relativa modulistica sono resi pubblici sul sito internet. Al fine di prevenire l'insorgenza di controversie, viene garantita la partecipazione dei cittadini instaurando con i contribuenti rapporti improntati ai principi di correttezza, collaborazione e trasparenza.

---

### **3 - I SERVIZI TRIBUTARI**

L'Ufficio Unico delle Entrate Comunali 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”, modificata con il Decreto Legislativo n. 219/2023.

- **Si occupa direttamente dei seguenti Tributi:**

- ✓ IMU gestione ordinaria
- ✓ TASI gestione ordinaria

- **L'attività di accertamento dell'IMU e della TASI è svolta dalla Soc. ICA S.p.A. in supporto all'Ufficio Unico delle Entrate Comunali .**

- **Sono affidati in concessione alla Ditta ICA S.p.A. – filiale di Terni – Viale Guglielmi n. 63**

Telefono 0744421567 – fax 0744421567

Email: [ica.terni@icatributi.it](mailto:ica.terni@icatributi.it)

PEC: [terni@pec.icatributi.com](mailto:terni@pec.icatributi.com)

- ✓ **CANONE UNICO PATRIMONIALE Servizio di accertamento e riscossione del Canone Unico Patrimoniale di concessione, autorizzazione o esposizione pubblicitaria, Cosap e del Canone Mercatale.**
- ✓ **IMPOSTA DI SOGGIORNO Servizio di gestione ordinaria, controllo e ricerca dell'evasione.**

- **Sono invece affidati in concessione alla Soc. Municipia S.p.a. – via Roma, 64 Terni**

*Carta della qualità dei servizi dell'Ufficio Tributi*

- ✓ **Accertamento e riscossione coattiva della TARI, della Luce votiva e Canoni Mercatali**
- ✓ **Riscossione coattiva di IMU, TASI e Rette scolastiche e fitti per la durata di otto anni**

Si precisa che, per quanto concerne i servizi affidati in concessione, si fa riferimento alla Carta dei Servizi adottata dal gestore erogante.

---

## **4 - I SERVIZI EROGATI**

L'attività svolta dal Servizio Tributi è finalizzata all'acquisizione delle risorse di cui il Comune necessita per il parziale finanziamento delle proprie spese volte 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. Inoltre, sempre nell'interesse del contribuente, assicurano che il prelievo tributario sia commisurato all'effettiva capacità contributiva dello stesso garantendo l'emissione di atti di annullamento, sgravio e rimborso correttivi di atti impositivi o di versamenti eccedenti il dovuto.

I servizi sono erogati con le medesime modalità a prescindere dalla 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.

### **IMU**

- **Informazioni verbali o scritte di carattere generale su normativa, aliquote, adempimenti, modalità di versamento:** telefonando in orario di ricevimento, presentando richiesta tramite posta, mail, direttamente allo sportello o tramite sportello telematico on line.
- **Informazioni relative alla specifica situazione del contribuente:** mediante richiesta da parte dell'interessato o di un suo delegato allo sportello o tramite richiesta scritta o tramite sportello telematico on line.
- **Informazioni sul calcolo del ravvedimento operoso:** telefonando in orario di ricevimento o presentandosi direttamente allo sportello o tramite sportello telematico on line.
- **Informazioni sulla compilazione di richieste di agevolazioni e richieste di rimborsi:** telefonando in orario di ricevimento o presentandosi direttamente allo sportello o tramite sportello telematico on line.
- **Rimborso:** presentando richiesta su apposito modulo tramite posta, mail o direttamente allo

*Carta della qualità dei servizi dell'Ufficio Tributi*

sportello o tramite sportello telematico on line entro il termine di 5 anni dal giorno del versamento ovvero da quello in cui è stato definitivamente accertato il diritto alla restituzione. Alla domanda vanno allegate le ricevute di versamento e tutta la documentazione utile già in possesso del contribuente

## TASI

- **Informazioni verbali o scritte di carattere generale su normativa, aliquote, adempimenti, modalità di versamento:** telefonando in orario di ricevimento, presentando richiesta tramite posta, mail, direttamente allo sportello. o tramite sportello telematico on line.
- **Informazioni relative alla specifica situazione del contribuente:** mediante richiesta da parte dell'interessato o di un suo delegato allo sportello o tramite richiesta scritta o tramite sportello telematico on line.
- **Informazioni sul calcolo del ravvedimento operoso:** telefonando in orario di ricevimento, presentandosi direttamente allo sportello o tramite sportello telematico on line.
- **Informazioni sulla compilazione di richieste di agevolazioni e richieste di rimborsi:** telefonando in orario di ricevimento, presentandosi direttamente allo sportello o tramite sportello telematico on line.
- **Rimborso:** presentando richiesta su apposito modulo tramite posta, mail o direttamente allo sportello, entro il termine di 5 anni dal giorno del versamento ovvero da quello in cui è stato definitivamente accertato il diritto alla restituzione. Alla domanda vanno allegate le ricevute di versamento e tutta la documentazione utile già in possesso del contribuente

**Di seguito descrizione analitica delle caratteristiche dei servizi relativi ai Tributi Locali erogate dall'ente e dai concessionari in formato tabellare.**



**PRINCIPALI CARATTERISTICHE DEI SERVIZI EROGATI IN RELAZIONE AI TRIBUTI LOCALI**

<b>Denominazione</b>	Attività di gestione accertamento e riscossione entrate Comunali
<b>Breve descrizione del servizio</b>	L'Ufficio si occupa della corretta gestione dei tributi di competenza del Comune e cura i rapporti con i contribuenti secondo i principi stabiliti dalla Legge 27 luglio 2000 n. 12 "Statuto dei diritti del contribuente", modificato con Decreto Legislativo n. 219/2023. L'Ufficio 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. Nell'ambito di tale attività cura anche il contenzioso di fronte alla Corte di Giustizia Tributaria Provinciale.
<b>Settore Struttura Organizzativa</b>	Ufficio Unico delle Entrate
<b>Contatti e sedi uffici</b>	<b>Ufficio Unico delle Entrate Comunali</b> Palazzo Pierfelici, Piazza M. Ridolfi n. 39 05100 Terni (TR) <b>Tel. 0744 549502 – 549685 – 549016 - 549566</b> <b>Email: <a href="mailto:tributi@comune.terni.it">tributi@comune.terni.it</a></b> <b>PEC: <a href="mailto:comune.terni@postacert.umbria.it">comune.terni@postacert.umbria.it</a></b> <b>Sito internet <a href="https://www.comune.terni.it/area-tematica/imposte-tariffe-e-finanze">https://www.comune.terni.it/area-tematica/imposte-tariffe-e-finanze</a></b>
	<b>ICA spa in qualità di concessionaria del servizio di accertamento e riscossione del Canone Unico Patrimoniale e dell'Imposta di Soggiorno, e di titolare del servizio a supporto all'Ufficio Unico delle Entrate nell'attività di accertamento Imu e Tasi</b> <b>Viale Guglielmi 63 05100 Terni (TR)</b> <b>Telefono/Fax: 0744 421567</b> <b>PEC: <a href="mailto:terni@pec.icatributi.com">terni@pec.icatributi.com</a></b> <b>E-mail: <a href="mailto:ica.terni@icatributi.it">ica.terni@icatributi.it</a></b>
	<b>Municipia spa in qualità di concessionaria del servizio di accertamento e riscossione coattiva di TARI, LUCE VOTIVA, CANONI MERCATALI, nonché del servizio di riscossione coattiva di IMU, TASI, RETTE, MENSE SCOLASTICHE E FITTI.</b> <b>Via Roma, 64 - 05100 Terni</b> <b>Call center 0744-1958003;</b> <b>P.E.C. <a href="mailto:tributi.municipia.terni@pec.it">tributi.municipia.terni@pec.it</a></b> <b>E-mail <a href="mailto:municipia.terni@tributi.eng.it">municipia.terni@tributi.eng.it</a></b>

Prot. 0178984 del 22/10/2024 - Uscita

Impronta informatica: b470b03741b69bfad6137bb508eb36565b2b61da4a48b4f5e1b87a94516ebcbb

Sistema Protocollo - Riproduzione cartacea di documento digitale

## DESTINATARI DEL SERVIZIO

<b>Destinatari</b>	Cittadini, Imprese, Associazioni ed altri Enti
<b>MODALITA' DI EROGAZIONE</b>	
<b>Modalità di accesso al servizio</b>	Ufficio Unico delle Entrate: Sportello fisico negli orari di apertura al pubblico lunedì - mercoledì - venerdì ore 10:00-12:00 martedì e giovedì ore 15:30-17:00, o per appuntamento su richiesta telefonica o a mezzo mail; ricezione istanze di parte in forma cartacea tramite Ufficio Protocollo o via PEC.
	ICA spa: Sportello fisico dal lun. al ven. 09-12 mart.giov 16,00-17,00 sab. 09,30-11,30 o per appuntamento su richiesta telefonica o a mezzo mail.
	Municipia spa: Sportello fisico su appuntamento da prendere contattando il Call Center 0744-1958003 disponibile dal lunedì al venerdì dalle ore 8,30 alle ore 19,00 e il sabato dalle ore 8,30 alle ore 13,00 oppure accedendo al link <a href="https://cizrm.municipia.eng.it/?ente=L117">https://cizrm.municipia.eng.it/?ente=L117</a> nella sezione "prenota un appuntamento".
<b>Costo</b>	Nessuno
<b>Eventuale modulistica trovarla ex. Di persona o portale Web)</b>	Area tematica del sito istituzionale, <a href="https://www.comune.terni.it/area-tematica/imposte-tariffe-e-finanze">https://www.comune.terni.it/area-tematica/imposte-tariffe-e-finanze</a> , e di persona presso gli uffici comunali.
<b>STRUMENTI DI TUTELA</b>	
<b>Modalità e tempi di gestione dei suggerimenti e dei reclami</b>	Entro 2 giorni lavorativi

## 5 - GLI STANDARD DI QUALITÀ GARANTITI

Allo scopo di garantire degli adeguati standard di qualità in relazione all'erogazione dei servizi elencati nel precedente paragrafo, e anche per dare modo agli utenti di verificare se i servizi offerti dall'Ufficio rispettano questi standard, sono stati definiti degli indicatori, riferiti all'accessibilità, alla tempestività, alla trasparenza ed all'efficacia dell'operato dell'Ufficio.

Tali indicatori sono esposti nella tabella che segue.

DIMENSIONE	SOTTODIMENSIONE	INDICATORE	UNITÀ DI MISURA / FORMULA DI CALCOLO	VALORE STANDARD
ACCESSIBILITÀ	Multicanalità	Disponibilità di canali per contattare l'ufficio (online, telefono, sportello)	NUMERO DI CANALI	4
	Orari e tempi di attesa	Orario di apertura al pubblico	Ore di apertura sportello	garantite 10 ore settimanali di sportello
TEMPESTIVITÀ	Tempo intercorrente tra la richiesta di informazioni e l'effettiva risposta	Tempo medio di risposta alla richiesta di informazioni	N. Giorni	Entro 3 giorni lavorativi se non serve istruttoria
	Tempo intercorrente tra la richiesta dell'utente e l'effettiva erogazione del servizio	Tempo assegnazione ad altro ufficio competente	N. Giorni	Le richieste riferite a pratiche di competenza dei concessionari o comunque di altra unità organizzativa, vengono inoltrate al soggetto competente immediatamente e comunque entro 2-3 giorni lavorativi
TRASPARENZA	Semplicità per l'utente di reperire e comprendere le informazioni online sul servizio	Presenza nel sito web di informazioni generali sullo sportello fisico	percentuale	100%
	Semplicità per l'utente di reperire e comprendere le informazioni online sul servizio	Frequenza aggiornamento delle informazioni sul sito web	N. aggiornamenti area tematica del sito istituzionale	Viene aggiornata di norma 2 volte l'anno in prossimità delle 2 scadenze di pagamento dell'IMU
EFFICACIA	Capacità di offrire servizi/informazioni che corrispondano alle esigenze/attese dell'utenza	N° Servizi erogati/N° di richieste pervenute	Percentuale di riscontro alle richieste ed istanze dei contribuenti	Gestito il 100% delle richieste dell'utenza
	Capacità di offrire servizi/informazioni che corrispondano alle esigenze/attese dell'utenza	Formazione del personale	ore annue di formazione per singolo dipendente	i dipendenti dell'Ufficio partecipano a corsi di aggiornamento e formazione per almeno 24 h. annue

Nel caso in cui lo standard garantito non dovesse essere rispettato, gli utenti possono presentare reclamo con le modalità indicate successivamente

### **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 Unico delle Entrate 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.

Con periodicità annuale, in sede di valutazione delle performance, il Responsabile del servizio finanziario verifica l’operato dell’Uffici, tenendo conto degli indicatori degli *standard* di qualità, di eventuali segnalazioni, proposte e/o reclami da parte dei cittadini e delle possibili proposte di soluzioni migliorative.

### **Aggiornamento degli *standard***

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 - LA TUTELA E LA PARTECIPAZIONE DEI CONTRIBUENTI**

### **ISTITUTI DEFLATTIVI DEL CONTENZIOSO**

#### **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.

Il Regolamento generale delle Entrate comunali vigente disciplina i seguenti istituti deflattivi del contenzioso tributario:

- **Autotutela obbligatoria e facoltativa**
- **Interpello**
- **Accertamento con adesione**
- **Ravvedimento operoso**

### **RAPPORTI CON IL CITTADINO**

#### **L’ascolto del cittadino e la tutela dell’utente**

L’ascolto dei cittadini è un impegno prioritario per costruire nuove relazioni di fiducia e di comunicazione, per sviluppare la cultura della qualità e del miglioramento continuo.

Dialogare con i cittadini – in quanto clienti, utenti e possibili alleati - significa anche riconoscere loro il diritto:

- di fare le segnalazioni di mal funzionamento o disservizio;
- di presentare reclami e di ricevere risposte;
- di fare proposte di miglioramento.

Il servizio si sente impegnato pertanto a raccogliere e verificare tutte le segnalazioni di “non qualità” circa le prestazioni offerte, perché ritiene indispensabile:

- utilizzarle come informazioni cruciali per risolvere rapidamente il caso specifico, anche in accordo con l’utente,
- cercare di comprendere i diversi motivi e cause che hanno prodotto i disservizi o la scarsa

soddisfazione delle attese dei cittadini, ai fini del miglioramento,

- conoscere i bisogni e le domande non rilevate, le attese dei cittadini fruitori verso il servizio.

## Segnalazioni e reclami

Il Comune di Terni si impegna a predisporre adeguati meccanismi di tutela in caso di mancato rispetto dei principi contenuti nella presente Carta dei Servizi. I cittadini possono segnalare infrazioni alla Carta e, più in generale, reclami relativi a disservizi subiti ovvero riguardanti presunte violazioni ai propri diritti. Il personale addetto è a disposizione per accogliere, attraverso apposita modulistica, segnalazioni rilievi e suggerimenti per il miglioramento dei servizi e delle modalità di erogazione.

La segnalazione può essere inoltrata:

- in forma scritta, tramite lettera o apposito modulo predisposto reperibile presso gli sportelli del Servizio Tributi
- in forma verbale diretta agli addetti;
- in forma telematica agli indirizzi di posta elettronica indicati nella Carta.
- In forma telematica tramite lo sportello telematico

Le segnalazioni degli utenti riceveranno risposta al massimo entro 90 giorni. Le segnalazioni devono contenere generalità, indirizzo e recapito del proponente, e devono essere rivolte al Responsabile dei Servizi Finanziari.

L'insieme dei reclami sarà oggetto di un rapporto annuale del Responsabile da sottoporre alle valutazioni della Giunta, che esaminerà anche le proposte di modifica della presente Carta.

Sulle pagine finali della presente Carta dei Servizi è possibile reperire un modulo già formulato allo scopo.

## Suggerimenti e proposte

I cittadini e gli utenti sono invitati a formulare osservazioni e proposte sull'applicazione della Carta dei servizi, inoltrandoli al Servizio Tributi, consegnandole direttamente presso la sede comunale oppure servendosi dei relativi indirizzi di posta elettronica. A tal fine, è stata predisposta una apposita scheda per esprimere proposte e suggerimenti, reperibile nelle pagine finali della presente Carta dei Servizi; i dati acquisiti saranno elaborati e utilizzati per azioni mirate al miglioramento del servizio.

## RECIPROCA COLLABORAZIONE ED INTERAZIONE

Tutti i cittadini possono accedere al Servizio Tributi e usufruire dei suoi servizi secondo le modalità individuate nella presente Carta.

### Il personale

- assiste l'utente con cortesia, correttezza, competenza, disponibilità, imparzialità, riservatezza e senza discriminazione alcuna;
- garantisce l'accesso ai documenti, alle informazioni e ai servizi disponibili, nel rispetto dei tempi stabiliti nella carta.

**Il Responsabile del Servizio** si impegna a far sì che il comportamento dei propri collaboratori sia ispirato a presupposti di riservatezza, cortesia e disponibilità da parte di tutti gli addetti, secondo le loro specifiche competenze, 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, nonché 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. Gli operatori del servizio 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 e giuridici.

## L'utente

- rispetta gli orari, le norme elementari della corretta convivenza civile, il divieto di fumare;
- è cortese, corretto e disponibile con il personale; è preciso e collaborativo nel fornire tutte le informazioni richieste.

Gli utenti hanno diritto a partecipare:

- all'erogazione del servizio, confrontandosi con il responsabile del procedimento sui contenuti e sulle modalità di erogazione del servizio atteso;
- al miglioramento dei procedimenti in termini di semplificazione, trasparenza, efficienza ed efficacia:
  - presentando memorie o note scritte, alle quali il responsabile deve dare riscontro;
  - fornendo suggerimenti verbali al responsabile o all'istruttore incaricato 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.

Inoltre, gli utenti hanno diritto a:

- ricevere una chiara ed efficace informazione sui Servizi offerti e sulle modalità di accesso agli stessi;
- comunicare con il Servizio Tributi attraverso tutti i mezzi messi a disposizione a questo scopo.

Gli utenti del Servizio Tributi sono tenuti a osservare le norme di buona educazione e di corretto comportamento nei confronti degli altri utenti e del personale del Servizio stesso.

## La tutela della privacy

Il contribuente che comunica al Servizio Tributi i propri dati viene informato, ai sensi del D.lgs. 196/2003, 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.