



COMUNE DI CARNATE

Provincia di Monza e della Brianza (MB)

Carta della qualità dei servizi
Ufficio Tributi

Approvato con deliberazione di Giunta Comunale n. ___ del _____

Sommario

1	Informazioni generali	Pag. 3
2	I principi generali della Carta della qualità dei servizi e gli obiettivi del Settore Tributi	Pag. 4
3	I servizi tributari	Pag. 6
4	I servizi erogati	Pag. 8
5	Gli standard di qualità garantiti	Pag. 11
6	La tutela e la partecipazione del contribuente	Pag. 13

1. - Informazioni generali

1.1. Periodo di validità

La Carta della qualità dei servizi tributari ha validità a decorrere dalla data di approvazione da parte della Giunta Comunale. E' soggetta a revisione ed aggiornamento 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.

1.2. Unità organizzativa responsabile

L'ufficio responsabile dei servizi illustrati in questa "Carta" è l'Ufficio Tributi.

L'ufficio si trova in

via Pace, 16 – 20866 Carnate (MB).

Tel. 039/628821 - Diretto uff. Tributi 039/6288248 / 270 – Fax 039/670035

Mail: tributi@comune.carnate.mb.it

PEC: carnate@legalmail.it

Sito internet: www.comune.carnate.mb.it

L'apertura al pubblico è così prevista:

- lunedì, martedì, giovedì, venerdì: 08.30 – 12.30
- mercoledì: 08.30 – 12.30 / 16.30 – 18.45
- sabato: 09.00 – 11.45

È possibile, inoltre, chiedere un appuntamento:

- direttamente allo sportello negli orari di apertura al pubblico;
- telefonando allo 039/628821 negli orari di apertura al pubblico;
- via mail al seguente indirizzo: tributi@comune.carnate.mb.it

Il Responsabile è **Chiara Ferretti** (tel. 039/6288268) indirizzo e-mail: tributi@comune.carnate.mb.it

L'organigramma dell'Ufficio Tributi è il seguente:

SPORTELLO UNICO CHE GESTISCE TUTTI I TRIBUTI LOCALI

1.3. - Dove trovare la carta della qualità dei servizi

La Carta della qualità dei servizi dei tributi è scaricabile dal sito www.comune.carnate.mb.it.

2. - I principi generali della carta della qualità dei servizi e gli obiettivi dell'Ufficio Tributi.

2.1. - 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 per 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).

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

- eguaglianza ed imparzialità: l'ufficio garantisce a tutti gli utenti un trattamento imparziale secondo i criteri dell'obiettività e dell'equità;
- chiarezza e trasparenza: l'utente ha diritto di conoscere le attività svolte dall'ufficio riguardo alle richieste presentate e le procedure collegate alle stesse, i nomi dei responsabili dei procedimenti ed i relativi tempi di esecuzione;
- 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 e presentare osservazioni; l'ufficio dà riscontro all'utente circa le segnalazioni e le proposte formulate;
- efficacia ed efficienza: l'Amministrazione assicura il costante aggiornamento del personale dell'ufficio al fine di rispondere alle richieste dell'utenza e per perseguire il continuo miglioramento dei servizi offerti;
- continuità e sicurezza del servizio: il servizio viene garantito, nei giorni non festivi e negli orari di apertura al pubblico, durante tutto l'arco dell'anno senza interruzioni;
- semplificazione delle procedure: l'ufficio assume iniziative volte a garantire che la modulistica sia messa a disposizione del contribuente in tempi utili per gli adempimenti e cura che le comunicazioni ed istruzioni siano comprensibili; 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).

2.2. - Gli obiettivi dell'Ufficio Tributi.

Gli obiettivi che l'Ufficio Tributi si prefigge sono:

OBIETTIVI	COME SONO RAGGIUNTI
Reperimento delle risorse per soddisfare i bisogni collettivi, salvaguardando le situazioni di disagio economico-sociale	Diversificazione del carico tributario: a seguito di determinati atti governativi o a seconda delle disponibilità di bilancio, si possono prevedere riduzioni delle tariffe TARI.
Equa ripartizione della tassazione	Attività di recupero dell'evasione: solleciti e atti di accertamento per mancati pagamenti.
Comunicazioni con gli utenti	Le informazioni necessarie per un corretto adempimento degli obblighi tributari e la modulistica da utilizzare sono disponibili, in forma cartacea, presso gli uffici e sono scaricabili anche dal sito internet che viene tenuto in costante aggiornamento; Il Comune di Carnate ha inoltre attivato il portale del Contribuente, raggiungibile dal sito del Comune, sezione tributi, nel quale i cittadini possono consultare la propria posizione tributaria, presentare documenti, stampare modelli F24 precompilati, fare pagamenti online o ravvedimenti operosi.
Tempestività della risposta	Lo sportello: il personale dell'ufficio garantisce in tempi rapidi risposte ai quesiti sull'applicazione dei tributi.

3. - I servizi tributari

L'Ufficio Tributi si occupa della gestione dei tributi di competenza del Comune e cura i rapporti con i cittadini ed i contribuenti, nel rispetto dei principi stabiliti dalla legge 27 luglio 2000, n. 212 nota come "Statuto dei diritti del contribuente". L'ufficio è collocato all'interno dell'Area risorse finanziarie del Comune di Carnate. 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 soggetto gestore dell'imposta è il Comune di Carnate.

CUP (CANONE UNICO PATRIMONIALE)

Il Canone patrimoniale di concessione, autorizzazione o esposizione pubblicitaria è un canone dovuto al comune che ha rilasciato la concessione o l'autorizzazione. Il canone unico patrimoniale sostituisce, dal 1° gennaio 2020, l'imposta/canone sulla pubblicità, il diritto di affissione, la tassa/canone per l'occupazione spazi e aree pubbliche, il canone previsto all'art.27, commi 7 e 8, del codice della strada. Il soggetto concessionario gestore dell'imposta è la società STEP s.r.l., C.F. 02104860909.

TRIBUTO SUI SERVIZI INDIVISIBILI (TASI)

Il tributo sui servizi indivisibili è stato istituito con legge del 27 dicembre 2013 n. 147 (Legge di stabilità 2014). A far data del 1° gennaio 2020 il tributo è abrogato in quanto è stato riaccorpato all'IMU per effetto della L. n. 160/2019. Il soggetto gestore dell'imposta è il Comune di Carnate.

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

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

TASSA SUI RIFIUTI (TARI)

La tassa sui rifiuti (TARI) è il tributo destinato a finanziare i costi relativi al servizio di raccolta e smaltimento dei rifiuti ed è dovuta da chiunque possieda o detenga a qualsiasi titolo locali o aree scoperte suscettibili di produrre i rifiuti medesimi. La TARI è stata introdotta, a decorrere dal 2014, dalla legge 27 dicembre 2013, n. 147 (legge di stabilità per il 2014). Il soggetto gestore dell'imposta è il Comune di Carnate.

IMPOSTA DI SBARCO/DI SOGGIORNO

Non istituita.

ALTRE ATTIVITA'

L'Ufficio Tributi collabora, altresì, con l'Agenzia delle Entrate all'attività di accertamento dei tributi erariali. Tale funzione, obbligatoria per legge, viene svolta in sinergia con gli altri settori comunali. Tale attività è condotta allo scopo di far emergere situazioni di evasione delle imposte erariali trasmettendo all'Agenzia delle Entrate ogni elemento utile al recupero tributario, perseguendo il fine ultimo dell'equità e della giustizia fiscale. A favore del Comune viene riconosciuto l'intero ammontare accertato e recuperato.

4. - I servizi erogati

L'attività svolta dall'Ufficio Tributi è finalizzata all'acquisizione delle risorse di cui il Comune necessita per il parziale finanziamento delle proprie spese dirette all'erogazione dei servizi alla collettività.

Parallelamente a questa azione istituzionale e nell'intento di agevolare il contribuente nell'assolvimento degli obblighi a suo carico, gli uffici svolgono, altresì, un'attività di informazione a favore dello stesso al fine di rendere meno gravosi gli adempimenti previsti dalle norme in materia.

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

Le tabelle che seguono indicano i servizi erogati con le modalità per accedere agli stessi e gli uffici a cui rivolgersi.

SERVIZIO EROGATO	MODALITA' DI RICHIESTA DEL SERVIZIO	A CHI RIVOLGERSI
Informazioni verbali o scritte di carattere generale su normativa, tariffe, aliquote, adempimenti, modalità di versamento	Telefonando, presentando richiesta tramite posta, fax, mail o direttamente allo sportello.	Ufficio Tributi Via Pace, 16 - 20866 Carnate (MB) Tel: 039/6288248 - 270 Fax: 039/670035 E-mail: tributi@comune.carnate.mb.it sito internet: www.comune.carnate.mb.it
Informazioni relative alla specifica situazione del contribuente	Telefonando, presentando richiesta tramite posta, fax, mail o direttamente allo sportello.	Ufficio Tributi Via Pace, 16 - 20866 Carnate (MB) Tel: 039/6288248 - 270 Fax: 039/670035 E-mail: tributi@comune.carnate.mb.it sito internet: www.comune.carnate.mb.it
Assistenza per il calcolo delle imposte e per eventuale ravvedimento operoso	Accedendo al Portale del Contribuente dalla home page del sito del Comune, sezione tributi.	Ufficio Tributi Via Pace, 16 - 20866 Carnate (MB) Tel: 039/6288248 - 270 Fax: 039/670035 E-mail: tributi@comune.carnate.mb.it sito internet: www.comune.carnate.mb.it

SERVIZIO EROGATO	MODALITA' DI RICHIESTA DEL SERVIZIO	A CHI RIVOLGERSI
<p>Compilazione modulistica (bollettini, dichiarazioni, richieste di agevolazioni e richieste di rimborsi)</p>	<p>Telefonando, presentando richiesta tramite posta, fax, mail o direttamente allo sportello.</p>	<p>Ufficio Tributi Via Pace, 16 - 20866 Carnate (MB) Tel: 039/6288248 - 270 Fax: 039/670035 E-mail: tributi@comune.carnate.mb.it sito internet: www.comune.carnate.mb.it</p>
<p>Versamento</p>	<p>Mediante il modello F24: presso tutte le Banche, gli Uffici Postali e le tabaccherie abilitate.</p>	<p>Poste Italiane Banche Tabaccherie abilitate</p>
<p>Rimborso</p>	<p>Presentando richiesta via mail, entro il termine di 5 anni dal giorno del versamento ovvero da quello in cui è stato definitivamente accertato il diritto alla restituzione.</p>	<p>Ufficio Tributi Via Pace, 16 - 20866 Carnate (MB) Tel: 039/6288248 - 270 Fax: 039/670035 E-mail: tributi@comune.carnate.mb.it sito internet: www.comune.carnate.mb.it</p>
<p>Richiesta di chiarimenti su atti di accertamento</p>	<p>Telefonando, presentando richiesta tramite posta, fax, mail o direttamente allo sportello.</p>	<p>Ufficio Tributi Via Pace, 16 - 20866 Carnate (MB) Tel: 039/6288248 - 270 Fax: 039/670035 E-mail: tributi@comune.carnate.mb.it sito internet: www.comune.carnate.mb.it</p>
<p>Richiesta di annullamento in sede di autotutela</p>	<p>Telefonando, presentando richiesta tramite posta, fax, mail o direttamente allo sportello.</p>	<p>Ufficio Tributi Via Pace, 16 - 20866 Carnate (MB) Tel: 039/6288248 - 270 Fax: 039/670035 E-mail: tributi@comune.carnate.mb.it sito internet: www.comune.carnate.mb.it</p>

SERVIZIO EROGATO	MODALITA' DI RICHIESTA DEL SERVIZIO	A CHI RIVOLGERSI
<p>Ricorso avverso provvedimento ritenuto illegittimo (contenzioso)</p>	<p>Telefonando, presentando richiesta tramite posta, fax, mail o direttamente allo sportello.</p> <p>Per importi che eccedono i 3.000€ occorre rispettare la modalità del processo tributario telematico (PTT).</p>	<p>Ufficio Tributi Via Pace, 16 - 20866 Carnate (MB) Tel: 039/6288248 - 270 Fax: 039/670035 E-mail: tributi@comune.carnate.mb.it sito internet: www.comune.carnate.mb.it</p> <p><i>Commissione Tributaria Provinciale di Milano</i> Viale Giulio Richard, 5 20143 Milano Tel: 069383022 Fax: 0650171916 E-mail: CTRIB.P.MI@MEF.GOV.IT Pec: COMMTRIBPROVMI@PCE.FINANZE.IT</p> <p><i>Commissione Tributaria Regionale</i> Viale Giulio Richard, 5 Tel: 06 93830211 Fax: 02 43353723 E-mail: ctrib.r.mi@mef.gov.it Pec: CommTribRegMI@pce.finanze.it</p>
<p>Importi in riscossione coattiva</p>	<p>Telefonando, presentando richiesta tramite posta, fax, mail.</p>	<p>STEP S.R.L. Tel. 0432/907617 E-mail: codroipo@stepservizi.net PEC: step.codroipo@pec.it</p>

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. Il personale dell'ufficio tributi ha a disposizione delle postazioni ulteriori al piano terra dell'Ente per poter ricevere gli 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.

TUTTI I PROCEDIMENTI	
A. Accesso al servizio	Standard minimi
1. Adeguatezza degli orari di apertura dello sportello;	Almeno 90% giudizi positivi
2. Adeguatezza delle modalità di accesso al servizio (possibilità di invio documenti via mail, via PEC, per telefono, di persona, da remoto attraverso dei portali online);	Almeno 90% giudizi positivi
3. Adeguatezza della segnaletica per individuare l'ufficio e possibilità di accesso a persone diversamente abili;	Almeno 90% giudizi positivi
4. Tempo di attesa allo sportello.	Previsti tra 0 e 10 minuti per utente, Almeno 90% giudizi positivi
B. Orientamento e Accoglienza	Standard minimi
1. Cortesia dell'operatore;	Almeno 90% giudizi positivi
2. Adeguatezza delle istruzioni fornite per completare il procedimento;	Almeno 90% giudizi positivi
3. Preparazione del personale;	Almeno 90% giudizi positivi
4. Adeguatezza della modulistica da compilare.	Almeno 90% giudizi positivi
C. Precisione e affidabilità	Standard minimi
1. Adeguatezza della risposta fornita;	Almeno 90% giudizi positivi
2. Adeguatezza dei tempi impiegati per fornire la risposta.	Prevista entro 5 giorni lavorativi dalla richiesta, Almeno 90% giudizi positivi

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.

- Ravvedimento Operoso;
- Ricorso in autotutela;
- Reclamo/Mediazione;
- Istanza alla commissione provinciale di Milano.

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, effettuate dal responsabile del settore, sulla base di verifiche periodiche.

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 funzionario responsabile dell'Ufficio Tributi reclami relativamente all'erogazione del servizio, con particolare riferimento a quanto disposto dalla presente "Carta". Oltre ai reclami, gli utenti possono presentare proposte di miglioramento dei servizi e suggerimenti in merito agli stessi. L'Ente si impegna ad intraprendere le azioni più consone ai fini di migliorare la qualità del servizio reso.

6.5. La valutazione periodica dei servizi

il Comune procede ad un monitoraggio continuo delle prestazioni rese all'utente finalizzato alla verifica del rispetto degli standard di qualità, effettuate dal responsabile del settore, sulla base di verifiche periodiche.

6.6. La tutela della privacy

Il contribuente che comunica agli uffici competenti i propri dati viene informato, ai sensi del D.lgs. 196/2003 e del GDPR 2016/679, 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 Comune di Carnate.

L'informativa completa è consultabile sul sito del Comune di Carnate.

Allegato:

- modello per la presentazione di reclami, suggerimenti e proposte di miglioramento dei servizi

**MODULO PER LA PRESENTAZIONE
DI RECLAMI, SUGGERIMENTI E
PROPOSTE DI MIGLIORAMENTO
DEI SERVIZI**

Al Responsabile dell'Ufficio Tributi
Comune di Carnate
Via Pace 16, 20866 Carnate (MB)

Dati del segnalante:

NOME	
COGNOME	
INDIRIZZO	
RECAPITO TELEFONICO	
E-MAIL	

Oggetto del reclamo:

--

Motivo:

<input type="checkbox"/>	Ritardo	<input type="checkbox"/>	Omissione
<input type="checkbox"/>	Scortesia		
<input type="checkbox"/>	Altro (SPECIFICARE)		

Proposta di miglioramento del servizio:

Data _____ Firma _____

Spazio per eventuali osservazioni dell'ufficio coinvolto:

Il Funzionario

Decisione del Responsabile:

Il Responsabile

Come effettuare reclami, proposte e suggerimenti

Telefonando, presentando richiesta tramite posta, fax, mail o direttamente allo sportello.