

Comune di
Rosta



Carta dei Servizi "Tributi locali"



Edizione del

dicembre 2020

Responsabile del servizio

Dott.ssa Silvia RUELLA

Indice

Prefazione	1
Presentazione	2
1. Introduzione.....	2
1.1. Che cos'è la Carta dei Servizi	2
1.2. I principi generali.....	3
2. SERVIZIO OFFERTO	5
2.1. Descrizione del servizio.....	5
2.2. Cosa offre l'Amministrazione al cittadino/contribuente.....	5
2.3. Unità organizzativa responsabile	6
3. Standard di qualità	7
3.1. L'informazione e l'ascolto	7
3.2. Prestazioni tipo.....	8
4. Strumenti per il cittadino	9
4.1. Reclami e proposte di miglioramento del servizio	9
4.2. I recapiti e gli orari	11



Prefazione

Predisporre una carta dei servizi significa assumere un impegno scritto dal Comune nei confronti dei cittadini, orientato a rendere i pubblici servizi meglio rispondenti alle esigenze effettive degli utenti e a migliorarne la qualità complessiva.

All'interno della carta potranno essere reperiti i principi generali, la descrizione del servizio, le opportunità offerte dallo sportello al cittadino/contribuente, l'unità organizzativa responsabile con i contatti dell'ufficio, l'informazione e l'ascolto, le prestazioni tipo, la modulistica necessaria.

Un unico documento dal quale accedere a tutti i servizi in tema di tributi, un settore così importante della vita dei cittadini: renderli chiari, immediatamente accessibili a tutti, mettere a disposizione i propri uffici è l'impegno che la mia amministrazione ha assunto, per agevolare i cittadini.

E, credo siamo tra i primi, abbiamo messo nero su bianco l'impegno ad evadere le pratiche entro tempi certi e celeri: in modo che il cittadino possa sapere sin da subito quando potrà avere risposte dall'amministrazione e programmare le proprie attività successive.

Poter accedere ad ogni servizio anche con un semplice "click" è l'ulteriore impegno: in modo da aumentare al massimo l'accessibilità del proprio Comune, ad ogni ora e da qualunque posto.

Siamo e saremo sempre dalla parte dei cittadini.

IL SINDACO
Domenico MORABITO



Presentazione

1. Introduzione

1.1. Che cos'è la Carta dei Servizi

Il Comune di Rosta, estendendo il concetto di Carta dei Servizi ai tributi locali, ha voluto rendere noto, con questo documento, gli strumenti che il cittadino/contribuente può utilizzare per ricevere informazioni e/o servizi, fissandone i principi generali, stabilendo standard di qualità complessiva delle prestazioni e standard specifici che indicano prestazioni direttamente controllabili dal cittadino stesso.

La Carta di qualità dei servizi è un impegno scritto assunto dal Comune nei confronti dei cittadini, orientato a rendere i servizi offerti meglio rispondenti alle esigenze effettive dei contribuenti e a migliorarne la qualità complessiva.

La Carta dei Servizi costituisce elemento integrativo della normativa in materia di tutela del contribuente di trasparenza e di buona amministrazione, pertanto le condizioni più favorevoli per i cittadini/contribuenti contenute nella Carta integrano quelle previste dalla normativa.

Per sua stessa natura la Carta è caratterizzata da un linguaggio di facile accesso e comprensibilità informando il contribuente sui servizi messi a disposizione e fornendo gli elementi necessari per verificare in che misura vengono rispettati gli impegni che l'amministrazione si assume nei suoi confronti, nell'obiettivo di perseguire il continuo miglioramento dei servizi resi.

La Carta dei Servizi è parte di un atteggiamento più ampio ed articolato di attenzione ai cittadini/contribuenti al fine di consentire un approccio globale alla qualità del servizio prestato.

La Carta è quindi uno strumento nelle mani del cittadino e delle Associazioni di difesa dei cittadini consumatori, per consentire un dialogo continuo tra il Comune e gli utenti del servizio.



1.2. I principi generali

Nell'erogazione dei propri servizi il Comune di Rosta si conforma ai principi fondamentali di seguito esposti, avendo come obiettivo primario la soddisfazione dei bisogni del cittadino/ contribuente con particolare riguardo ai servizi di informazione, di consulenza e di supporto allo sportello, anche attraverso la pubblicazione della modulistica di settore.

Legalità

L'erogazione dei servizi e il generale funzionamento dell'Amministrazione comunale s'ispirano al principio di legalità, nel rispetto delle norme, delle leggi e dei regolamenti applicabili.

Eguaglianza

L'erogazione dei servizi pubblici e il loro accesso si conformano al principio di eguaglianza dei diritti dei cittadini e contribuenti, secondo regole uguali per tutti a prescindere da sesso, età, nazionalità, etnia, lingua, religione, opinione politica e condizione sociale.

L'eguaglianza garantisce la parità di trattamento, escludendo ogni forma di discriminazione ingiustificata. Non va, in ogni caso, intesa come uniformità delle prestazioni (uguaglianza formale), che possono invece variare in funzione delle specifiche situazioni personali e sociali (uguaglianza sostanziale).

Imparzialità

Il Comune di Rosta eroga i servizi pubblici ai propri cittadini/contribuenti secondo criteri di obiettività, giustizia e imparzialità. È assicurata la costante e completa conformità alle norme regolatrici di settore, in ogni fase di erogazione dei relativi servizi.

Continuità

Nell'ambito delle modalità stabilite dalla vigente normativa regolatrice di settore, l'erogazione dei servizi avviene, salvo conclamati casi di forza maggiore o previsti da specifiche norme di legge, con continuità, regolarità.

In caso di funzionamento irregolare o d'interruzione del servizio, sono adottate tutte le misure necessarie di ridurre il più possibile i disagi all'utenza.

Partecipazione

Il Comune di Rosta si impegna a promuovere la partecipazione dei cittadini alla prestazione del servizio pubblico, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione dei servizi, sia per favorirne il rapporto collaborativo.

L'utente, in base alle modalità stabilite dalla normativa vigente in materia, ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano. Per migliorare la prestazione dei servizi



pubblici e la partecipazione attiva dei cittadini, questi possono produrre documenti, osservazioni o formulare suggerimenti, nonché presentare reclami per eventuali disservizi rilevati nell'erogazione dei servizi stessi.

Efficienza ed efficacia

Il Comune di Rosta pone il massimo impegno affinché i servizi siano erogati in modo da garantire un idoneo grado di efficienza ed efficacia, ponendo in essere le condizioni e le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi, compatibilmente con le risorse disponibili.

Chiarezza e cortesia

Il Comune di Rosta assicura il proprio impegno per garantire l'esposizione corretta delle informazioni necessarie e la disponibilità degli Uffici ai fini del buon esito della pratica in fase di trattazione, ponendo anche la massima attenzione alla semplicità e alla chiarezza del linguaggio utilizzato. Tutti i rapporti con gli utenti sono improntati alla cortesia, alla disponibilità all'ascolto, al rispetto e all'educazione reciproci.

Informazione

Il Comune di Rosta considera l'informazione, tempestiva ed efficace, fondamentale per la qualità dei servizi erogati e dei rapporti con gli utenti.

In tal senso, l'informazione costituisce il presupposto imprescindibile per una partecipazione piena e consapevole da parte dei cittadini alle modalità di erogazione dei servizi. All'utente è quindi 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.



2. SERVIZIO OFFERTO

2.1. Descrizione del servizio

Il servizio 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 dei contribuenti".

Vengono erogati i seguenti servizi:

- servizi informativi di consulenza telefonica e allo sportello relativi alla bollettazione e gestione dei rapporti con gli utenti della tassa sui rifiuti (TARI);
- servizi informativi di consulenza telefonica e allo sportello in merito alla gestione dell'imposta municipale propria (IMU) e calcolo, per i contribuenti persone fisiche che ne facciano richiesta, di quanto dovuto in termini di IMU e controllo della situazione pregressa;
- servizi di consulenza telefonica e allo sportello relative ai documenti emessi a seguito di evasione tributaria con assistenza al contribuente per eventuali dilazioni di pagamento;
- comunicazione per ciascun tributo delle modalità di pagamento offerte;
- fornitura della modulistica necessaria per le istanze legate a ciascun tributo (domande di iscrizione, variazione o cessazione tassa rifiuti, dichiarazioni IMU, moduli di reclamo e rimborso, ecc.)

Tali servizi vengono svolti dal Comune per tutti i tributi gestiti in forma di riscossione diretta.

Sono affidati in concessione i servizi di gestione, accertamento e riscossione relativi a:

- - imposta comunale sulla pubblicità
- - diritti sulle pubbliche affissioni

2.2. Cosa offre l'Amministrazione al cittadino/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;
- dichiarare, se previsto, la propria posizione ai fini tributari;



- verificare la propria posizione, comunicare eventuali difformità e richiedere variazioni;
- usufruire, dove possibile, degli strumenti di prevenzione del contenzioso tributario (ravvedimento operoso, accertamento con adesione, reclamo e mediazione, conciliazione giudiziale)
- richiedere l'eventuale rimborso o compensazione di somme versate in eccedenza o la rateizzazione di somme dovute;
- utilizzare le diverse forme di pagamento attualmente previste;
- presentare suggerimenti, segnalazioni e reclami relativi al servizio usufruito.

Si ricorda che il vigente "Regolamento Generale delle Entrate comunali" disciplina ai Titoli IV, V e VI rispettivamente la mediazione e il contenzioso tributario, il ravvedimento e l'esercizio dell'autotutela

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.

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.

Sul sito internet www.comune.rosta.to.it, alla pagina Tasse e Tributi e sullo sportello filo diretto del Comune sono disponibili:

le norme ed i regolamenti che disciplinano il pagamento dei tributi comunali nonché la modulistica per la presentazione di dichiarazioni, richieste di rimborso e di agevolazioni e reclami, modalità di pagamento.

Viene, altresì, fornito uno strumento per la lettura delle bollette TARI.

2.3. Unità organizzativa responsabile

Il settore responsabile dei servizi illustrati in questa carta è il Servizio Economico Finanziario – Ufficio Tributi.

Gli uffici sono in Piazza Vittorio Veneto 1 – 10090 Rosta (TO)



Tel. 011/9568812/13/14



Email generale: protocollo@comune.rosta.to.it

PEC: protocollo@pec.comune.rosta.to.it



<http://www.comune.rosta.to.it/servizi-e-modulistica/tasse-e-tributi/>

3. Standard di qualità

3.1. L'informazione e l'ascolto

Il personale 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 degli uffici è articolato in modo da consentire la più ampia soddisfazione possibile delle esigenze dell'utenza instaurando un rapporto di collaborazione che tenga conto delle esigenze del cittadino per usufruire dei servizi disponibili.

In determinati periodi dell'anno caratterizzati da scadenze di adempimenti o versamenti, nei quali è prevedibile un aumento del pubblico, si provvede ad ampliare l'orario di apertura degli sportelli con apposita informativa pubblicata sul sito internet dell'Ente e presso gli sportelli comunali.

Gli sportelli, come anche in generale i locali di attesa, sono attrezzati per il ricevimento degli utenti con difficoltà motorie.



3.2. Prestazioni tipo

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. Per alcune prestazioni è stato indicato anche il termine eventualmente previsto dalla legge.

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. Le prestazioni-tipo sono soggette a periodico aggiornamento, anche in conseguenza delle variazioni normative in materia.



4. Strumenti per il cittadino

4.1. Reclami e proposte di miglioramento del servizio

Ogni utente può presentare reclami, segnalazioni e proposte di miglioramento relativamente all'erogazione del servizio, con particolare riferimento a quanto disposto dalla presente Carta.

Il reclamo dovrà essere presentato, in forma scritta, mediante consegna diretta all'Ufficio Tributi o all'ufficio protocollo, per posta, per posta elettronica, e deve contenere le generalità della persona che lo ha redatto, con indirizzo ed eventuale numero di telefono e la sua firma.

L'eventuale presentazione informale (verbale, diretta, telefonica o anonima) sarà considerata in ogni caso, come una semplice segnalazione alla quale non verrà, tuttavia, data risposta scritta.

In caso di presentazione formale, il responsabile del servizio 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 responsabile adotta i provvedimenti opportuni per eliminare il disservizio segnalato.

Al fine di agevolare l'utente, presso l'Ufficio Tributi e sul sito sono disponibili gli appositi modelli per la presentazione scritta di reclami e suggerimenti.

Il modello è scaricabile anche dal sito Internet.

Oltre ai reclami gli utenti possono presentare, con le medesime modalità, proposte di miglioramento dei servizi e suggerimenti in merito agli stessi.

Allegato scheda-tipo prestazioni



Tributi locali

PRESTAZIONE	TERMINE DI LEGGE	TERMINI DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO
Rilascio di informazioni di carattere generale (con riguardo a tariffe, scadenze, adempimenti)	Non specificato	Immediato nel caso di richiesta effettuata telefonicamente o direttamente allo sportello; entro 7 giorni lavorativi se presentata per posta, posta elettronica
Rilascio di informazioni relative alla specifica situazione del contribuente	Non specificato	Entro 7 giorni lavorativi nel caso di richiesta effettuata telefonicamente o direttamente allo sportello; entro 15 giorni lavorativi se presentata per posta, posta elettronica
Ricezione di denunce, dichiarazioni, richieste, comunicazioni, ricorsi	Non specificato	Immediato
Rilascio annuale "Conteggi IMU)	Non specificato	Su appuntamento entro la scadenza del tributo
Rimborso somme non dovute	Entro 180 giorni dalla richiesta (da presentare entro 5 anni dal giorno del pagamento o da quello in cui è stato accertato il diritto alla restituzione)	Entro i termini di legge. N.B.: Qualsiasi richiesta di chiarimenti e/o integrazioni da parte dell'ufficio sospende il termine suddetto fino al ricevimento di quanto richiesto.
Discarico somma iscritta a ruolo/richiesta coattivamente e non dovuta	Entro 180 giorni dalla richiesta (da presentare entro 60 giorni dalla notifica della cartella)	Entro i termini di legge.
Annullamento/rettifica di avviso di accertamento	Entro 120 giorni dalla richiesta (da presentare entro 60 giorni dalla notifica dell'avviso)	Entro 30 giorni dalla richiesta (da presentare entro 60 giorni dalla notifica dell'avviso)
Risposta a reclamo presentato in forma scritta	Non specificato	Entro 30 giorni dalla presentazione (escluso reclamo con istanza di mediazione per i quali ci si riferisce a quanto previsto nel regolamento generale delle entrate)



In questa sezione è indicata la modulistica presente sul sito.

Link alla principale modulistica presente sul sito internet del Comune di Rosta alla pagina Tasse e Tributi

Modulo di iscrizione, variazione e cessazione della tassa rifiuti:

[modulo per utenze domestiche](#)

[modulo per utenze non domestiche](#)

[Modulo dichiarazione IMU editabile](#)

[Modello dichiarazione di inagibilità](#)

[Modulo di rimborso](#)

[Modulo di reclamo](#)

Modalità di pagamento (f24 – verrà a breve inserita la modalità PAGOPA per i pagamenti TARI e altri tributi)

[Come leggere la bolletta](#)

4.2. I recapiti e gli orari

L'ufficio tributi è aperto i giorni di lunedì e giovedì dalle ore 09:00 alle ore 12:15.

Per comunicare con l'ufficio è possibile telefonare ai seguenti numeri di telefono 011/95.68.812-813-814 oppure inviare una e-mail a c.gilli@comune.rosta.to.it oppure s.ruella@comune.rosta.to.it oppure r.giacalone@comune.rosta.to.it.