

**CARTA DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO
DELL'UFFICIO TRIBUTI**

**COMUNE DI FRATTA POLESINE
PROVINCIA DI ROVIGO**

Approvata con DGC n. del

INDICE

1. La carta dei servizi
2. Oggetto del servizio
3. Modalità di accesso e fruizione
4. Come effettuare i reclami
5. Orari di apertura al pubblico
6. Ubicazione degli uffici
7. Principi fondamentali di erogazione del servizio
8. I servizi tributari
9. Standard di qualità e di quantità relativi ai servizi erogati
10. Come viene valutato il grado di soddisfazione dell'utente
11. Come è verificato il rispetto degli standard di qualità
12. Modalità di accesso alle informazioni garantite, quelle per proporre reclamo e quelle per aderire le vie conciliative e giudiziarie
13. Aggiornamento della carta del servizio

1. LA CARTA DEI SERVIZI

La carta dei servizi è uno strumento fondamentale per avvicinare il cittadino/utente alla scoperta di quelle che sono le attività del Comune e, in modo particolare, per conoscere gli strumenti che lo stesso può utilizzare per ricevere informazioni e/o servizi.

Scopo della carta è quello di guidare i contribuenti informandoli 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, garantendo i livelli di qualità dichiarati negli standard per rispondere sempre meglio alle aspettative dei contribuenti e perseguire il continuo miglioramento dei servizi resi.

Per sua stessa natura la Carta è caratterizzata da un linguaggio di facile accesso e comprensibilità e nella stessa trovano spazio sia le indicazioni necessarie al cittadino che l'individuazione di quelli che sono gli standard di qualità con cui deve essere erogato il servizio.

La Carta dei servizi è ispirata:

- ✓ alla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27.01.1994;
- ✓ alla Legge n. 212/2000 "Statuto dei diritti del contribuente";
- ✓ al DPCM 19.05.1995, relativamente agli schemi di riferimento di Carte di Servizi Pubblici;
- ✓ all'art. 11, del D.L. 30.07.1999, n. 286, circa l'obbligo dell'utilizzo della Carta dei Servizi da parte dei soggetti che erogano servizi;
- ✓ all'art. 2, comma 461, della Legge n. 244/2007;
- ✓ al D.Lgs. n. 150/2009, in materia di ottimizzazione del lavoro pubblico di efficienza e trasparenza delle Pubbliche Amministrazioni;
- ✓ al D.Lgs. n. 33/2013 in materia di amministrazione trasparente.

2. OGGETTO DEL SERVIZIO

L'ufficio tributi svolge tutte le funzioni previste dalla legislazione circa la fiscalità locale, definisce, su indicazione dell'Amministrazione Comunale, i regolamenti ed gli atti di determinazione delle aliquote e delle tariffe, gestisce tutte le attività di natura tecnica ed amministrativa inerenti i singoli tributi locali di competenza, come meglio di seguito specificato:

1. **ACCOGLIMENTO DI DOCUMENTI E DICHIARAZIONI:**
dichiarazioni IMU;
dichiarazioni/modulo di occupazione TARI;
richieste agevolazioni tributarie;
richieste di rimborso;
richieste di allacciamento lampade votive;
dichiarazione di occupazione suolo;
2. **ATTIVITA' DI CONTROLLO:**
emissione e notificazioni avvisi di accertamento;
3. **ACCESSO AGLI ATTI**

informazioni sullo stato dei procedimenti;
informazioni su regolamenti e normativa;

4. **CONTENZIOSO TRIBUTARIO**
controdeduzioni ai ricorsi.

3. MODALITA' DI ACCESSO E DI FRUZIONE

Mediante libero accesso agli uffici negli orari di apertura al pubblico si effettuano le seguenti prestazioni:

- Informazioni generali;
- Informazioni tecniche;
- Presentazione e ritiro richieste, denunce, dichiarazioni.

E' possibile accedere agli uffici mediante appuntamento, che può essere richiesto telefonicamente o via mail ai contatti di seguito specificati.

4. COME EFFETTUARE RECLAMI

Ogni utente può presentare reclami relativamente all'erogazione dei servizi gestiti dall'ufficio tributi, con particolare riferimento a quanto disposto dalla presente Carta.

Il reclamo deve essere presentato in forma scritta e sottoscritto dal presentatore.

L'eventuale presentazione informale (orale diretta o telefonica) sarà considerata in ogni caso, ma alla stregua di semplice segnalazione.

5. ORARI DI APERTURA AL PUBBLICO

Lunedì, martedì, mercoledì e venerdì dalle ore 10.00 alle ore 13.00;

Giovedì dalle ore 09.00 alle ore 13.00.

6. UBICAZIONE DEGLI UFFICI

Ufficio Tributi

Via G. Tasso n. 37 – 45025 Fratta Polesine (RO)

Tel. 0425.668030 – int. 18

e- mail: tributi@comune.frattapolesine.ro.it

[PEC: comune.frattapolesine@legalmail.it](mailto:comune.frattapolesine@legalmail.it)

7. PRINCIPI FONDAMENTALI DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Il Comune nell'erogazione del servizio si ispira ai principi di uguaglianza dei diritti degli utenti secondo criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità, garantendo uguaglianza di trattamento, con particolare attenzione ai soggetti portatori di handicap, agli anziani ed ai cittadini appartenenti a fasce sociali deboli che non hanno particolare dimestichezza con la materia tributaria.

Equità

Il Comune assicura che il prelievo tributario sia commisurato all'effettiva capacità contributiva garantendo l'emissione di atti di annullamento, sgravi e rimborsi inerenti atti impositivi inesatti o versamenti eccedenti il dovuto.

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.

Uguaglianza

L'erogazione dei servizi pubblici e il loro accesso si conformano al principio di uguaglianza dei diritti degli utenti, secondo regole uguali per tutti.

L'uguaglianza garantisce la parità di trattamento, escludendo ogni forma di discriminazione ingiustificata.

Imparzialità

Il Comune eroga i servizi pubblici ai propri utenti 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 pubblici avviene, salvo conclamati casi di forza maggiore o previsti da specifiche norme di legge, con continuità, regolarità e senza interruzioni. In caso di funzionamento irregolare o d'interruzione del servizio, sono adottate tutte le misure necessarie al fine di limitare al minimo i tempi dell'irregolarità, e di ridurre il più possibile i disagi all'utenza.

Partecipazione

Il Comune s'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. Il diritto di accesso agli atti amministrativi è consentito, nel rispetto della L. 241/90 a tutti coloro che risultino titolari di un interesse personale e concreto, finalizzato alla tutela di situazioni giuridicamente rilevanti. 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.

Semplificazione delle procedure

Il Comune assume iniziative volte a garantire che la modulistica sia messa a disposizione del contribuente in tempi utili per gli adempimenti e curando che le proprie 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.

Efficienza ed efficacia

Il Comune 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, adottando in maniera continuativa soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali al raggiungimento dello scopo, compatibilmente con le risorse disponibili.

Chiarezza e cortesia

Il Comune 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 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.

Riservatezza

Il Comune si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali degli utenti avvenga nel rispetto delle disposizioni di cui al GDPR.

8. I SERVIZI TRIBUTARI

L'ufficio tributi, come più sopra riportato, svolge tutte le funzioni previste dalla legislazione circa la fiscalità locale ed intese all'acquisizione delle risorse necessarie per il finanziamento delle spese del Comune, destinate all'erogazione dei servizi alla collettività.

In particolare, l'ufficio, ad eccezione di quelli dati in concessione, gestisce i tributi di seguito specificati:

1. IMPOSTA MUNICIPALE PROPRIA (IMU), istituita dalla Legge n. 160/2019.

La nuova IMU, di cui all'art. 1, comma 738, della Legge 160/2019, entrata in vigore dal 01.01.2020, ha abolito l'imposta unica comunale di cui all'art. 1, comma 639, della Legge n. 147/2013, ad eccezione però delle disposizioni relative alla tassa sui rifiuti (TARI) che restano ancora in vigore;

La "nuova IMU" è disciplinata dalle disposizioni di cui ai commi da 739 a 783 della citata Legge ed il presupposto oggettivo resta il possesso (o titolo di diritto reale) di immobili.

Anche se la nuova imposta ricalca la vecchia disciplina IMU, introduce tuttavia diverse disposizioni normative che comportano in particolare:

- l'abrogazione della TASI;
- il termine del 31.12.2019, per l'applicazione dell'art. 8, commi 2 e seguenti e l'art. 9 (eccetto il comma 9) del D.Lgs. n. 23/2011 "Disposizioni in materia di federalismo Fiscale Municipale", l'art. 9 (eccetto comma 9) del D.Lgs. n. 23/2011, l'art. 13, commi da 1 a 12 ter e 13 bis del D.L. n. 201/2011 "Disposizioni urgenti per la crescita, l'equità ed il consolidamento dei conti pubblici", l'art. 1, comma 639, della Legge n. 147/2013 "Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (Legge di stabilità 2014)";

- l'abrogazione delle norme della Legge n. 147/2013 riguardanti la disciplina dell'IMU e della TASI, nonché l'abrogazione di tutte le disposizioni incompatibili con la disciplina dell'IMU di cui alla Legge n. 160/2019;

- nuove norme di riferimento per la definizione di fabbricato, di abitazioni assimilate, di terreno agricolo e di soggetto passivo e precisazioni circa le nuove aliquote da applicare;

La base imponibile è costituita dal valore degli immobili determinato applicando al valore catastale un moltiplicatore stabilito dalla legge, che fissa già le aliquote da applicare alle basi imponibili, ma consente ai Comuni di aumentarle o ridurle, entro limiti fissati.

Il Comune con DCC n. 17 del 17.06.2020, ha approvato il nuovo regolamento IMU ed annualmente approva le aliquote IMU che vengono trasmesse al Ministero dell'Economia e Finanze per la relativa pubblicazione e contestualmente le pubblicate sul sito istituzionale dell'Ente.

L'IMU deve essere pagata ogni anno: entro il 16 giugno (acconto) ed entro il 16 dicembre (saldo). E' comunque prevista per il contribuente la possibilità di pagare acconto e saldo in un'unica soluzione entro il 16 giugno dell'anno di riferimento.

Il tributo è versato in autoliquidazione.

2. TASSA SUI RIFIUTI (TARI)

La TARI è in vigore dall' 1 gennaio 2014 ed ha sostituito la TARES.

La TARI è destinata a finanziare i costi del servizio di raccolta e smaltimento dei rifiuti.

E' tenuto al pagamento del tributo chi possiede o detiene a qualsiasi titolo, locali nel Comune di Fratta Polesine.

La Tariffa per le utenze domestiche è commisurata alla superficie e al numero di occupanti, mentre per le utenze non domestiche, la Tariffa è commisurata alla superficie e alla tipologia dell'attività svolta.

Con DCC n. 24 del 23.09.2020 è stato approvato il nuovo regolamento TARI.

Il Comune con Deliberazione di Consiglio Comunale annualmente approva le tariffe Tari, che vengono trasmesse al Ministero dell'Economia e Finanze per la relativa pubblicazione e contestualmente le pubblica sul sito istituzionale dell'Ente.

Il pagamento del tributo avviene con scadenza prevista dal vigente Regolamento e mediante il modello di pagamento F24, inviato dall'Ente.

Il contribuente deve compilare ed inviare la dichiarazione di inizio occupazione, mediante i modelli fac simili scaricabili dal sito.

La dichiarazione può essere inviata via e – mail all'indirizzo info@comune.frattapolesine.ro.it, allegando copia di un documento di identità del dichiarante;

- oppure a mano nei giorni e negli orari di apertura al pubblico.

In questo caso i contribuenti devono sempre presentarsi con un documento di identità in corso di validità e delle copie dei dati e documenti utili alla compilazione.

La dichiarazione TARI va presentata entro il 30 giugno dell'anno successivo al verificarsi dell'evento (apertura nuova utenza, variazione, cessazione).

3. - IMPOSTA COMUNALE SULLA PUBBLICITA' (ICP) e DIRITTO SULLE PUBBLICHE AFFISSIONI

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, stendardi o qualsiasi altro mezzo diverso da quello assoggettato al diritto sulle pubbliche affissioni.

La tassazione avviene qualora i messaggi siano esposti in luoghi pubblici o aperti al pubblico o che da tali luoghi siano percepibili.

L'imposta è dovuta in via principale da colui che dispone a qualsiasi titolo del mezzo attraverso il quale il messaggio pubblicitario viene diffuso, ed in via solidale da chi produce o vende la merce o fornisce i servizi oggetto della pubblicità.

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...

Dal 01.01.2020, salva proroga, l'imposta di pubblicità sarà sostituita dal nuovo canone unico di cui alla Legge n. 160/2019.

La gestione del servizio è affidata a ditta esterna.

4. TASSA PER L'OCCUPAZIONE DI SPAZI ED AREE PUBBLICHE (TOSAP)

La tassa per l'occupazione di spazi ed aree pubbliche (T.O.S.AP.), istituita con D. Lgs. 15 novembre 1993, n. 507 si paga per qualsiasi occupazione, anche senza titolo, di spazi ed aree pubbliche, appartenenti al demanio o al patrimonio indisponibile del Comune, nonché di aree private gravate da servitù di pubblico passaggio.

La tassa è dovuta dal titolare dell'atto di concessione o, in mancanza del rilascio dell'atto stesso, dall'occupante di fatto, in proporzione alla superficie effettivamente sottratta all'uso pubblico.

Si possono individuare due tipologie di occupazione di suolo pubblico: quella a carattere permanente (uguale o superiore all'anno), quella temporanea (inferiore ad un anno solare).

L' Ufficio Tributi del Comune di Fratta Polesine gestisce l'attività di calcolo, riscossione e accertamento della TOSAP.

Dal 01.01.2020, salva proroga, la TOSAP sarà sostituita dal nuovo canone unico di cui alla Legge n. 160/2019.

5. LAMPADE VOTIVE

Il servizio viene effettuato su richiesta.

Per attivare il servizio occorre recarsi presso l'ufficio tributi e stipulare un contratto per l'allacciamento della lampada.

L'allacciamento sarà effettuato dopo alcuni giorni dalla stipula del contratto stesso.

L'utenza si intende tacitamente rinnovata per l'anno successivo se non ne sarà data relativa disdetta.

Per il pagamento del canone, l'ufficio tributi emette annualmente un regolare avviso di pagamento. Annualmente il Comune con deliberazione, approva la tariffa relativa al servizio.

Per qualsiasi ulteriore informazione circa i servizi/tributi gestiti dall'ufficio tributi è possibile consultare l'apposita sezione del sito internet istituzionale.

9. STANDARD DI QUALITÀ E DI QUANTITÀ RELATIVI AI SERVIZI EROGATI

Al fine di valutare e di migliorare i servizi offerti, sono stati individuati due tipi di standard:

- a. standard generali del servizio, caratteristici della qualità del servizio offerto nella sua globalità;
- b. standard specifici del servizio, che l'utente può percepire in modo immediato e diretto, come i tempi di risposta ai reclami e alle richieste formalmente presentate ed il tempo di attesa allo sportello.

Gli standard individuati costituiscono lo strumento per garantire e verificare l'efficacia e l'efficienza del servizio erogato, nonché la soddisfazione degli utenti. Gli standard, tanto in termini di contenuti

che di misura, rimangono fissi sino alla ufficializzazione di nuovi standard migliorativi rispetto ai precedenti, ridefiniti sulla base di indagini periodiche condotte su:

livello della soddisfazione degli utenti;
nuove esigenze emerse e/o emergenti;
possibili miglioramenti dei processi che consentano incrementi di efficacia e/o efficienza.

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 tributi 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 tributi con i relativi standard di legge (ove previsti) 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 nella presente Carta.

SERVIZIO	ASPETTO DI QUALITA'	STANDARD DI QUALITA'
Emissione avvisi di pagamento	Rispetto calendario di distribuzione avvisi di pagamento	Invio dell'avviso almeno 15 giorni prima della scadenza della prima rata
Attività assistenza e servizio al pubblico	Tempi di risposta	Entro 10 minuti. Entro 20 minuti nei periodi di punta
Gestione delle istanze su avvisi di accertamento	Tempi di risposta	Entro 30 giorni dalla presentazione
Gestione delle istanze per riduzioni/agevolazioni	Tempi di risposta	Entro 30 giorni dalla presentazione
Rilascio di informazioni di carattere generale (con riguardo a tariffe, scadenze, adempimenti)	Tempi di risposta	Immediato se consentito dalla richiesta formulata nel caso di richiesta effettuata telefonicamente o direttamente allo sportello; Entro 10 giorni lavorativi, decorrenti dalla data di effettiva ricezione da parte dell'ufficio, se presentata per posta o posta elettronica o per richiesta che necessita di approfondimento istruttorio
Rilascio di informazioni relative alla specifica situazione del contribuente	Tempi di risposta	Tempi di risposta Entro 10 giorni lavorativi, decorrenti dalla data di effettiva

		ricezione da parte dell'ufficio
Ricezione al protocollo di denunce, dichiarazioni, richieste, comunicazioni, ricorsi	Tempi di risposta	30 giorni di attesa
Rimborso somma non dovuta (Per Legge, 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)	Tempi di risposta	Tempi di risposta Entro 180 giorni dalla richiesta 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 (Per Legge, entro 180 giorni dalla richiesta, da presentare entro 60 giorni dalla notifica della cartella)	Tempi di risposta	Tempi di risposta Entro 180 giorni dalla richiesta (da presentare entro 60 giorni dalla notifica della cartella)
Annullamento/rettifica di avviso di accertamento (Per Legge, entro 120 giorni dalla richiesta da presentare entro 60 giorni dalla notifica dell'avviso)	Tempi di risposta	Tempi di risposta Entro 120 giorni dalla richiesta (da presentare entro 60 giorni dalla notifica dell'avviso)
Interpello (art. 11 legge n. 212/2000 Statuto dei diritti del contribuente, comma 1 lettera a. (Per Legge, entro 90 giorni dalla richiesta))	Tempi di risposta	Entro 90 giorni dalla richiesta
Interpello (art. 11 legge n. 212/2000 Statuto dei diritti del contribuente: comma 1 lettere b) e c) e comma 2. (Per Legge, entro 120 giorni dalla richiesta))	Tempi di risposta	Entro 120 giorni dalla richiesta
Risposta a reclamo presentato in forma scritta	Tempi di risposta	Entro 30 giorni dalla presentazione

10. COME VIENE VALUTATO IL GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENTE

Il grado di soddisfazione degli utenti in merito alla qualità percepita del servizio reso viene rilevato attraverso apposite indagini periodiche, customer care satisfaction, mirate a conoscere le esigenze degli utenti su alcuni aspetti specifici del servizio, e condotte attraverso le modalità seguenti:

- interviste telefoniche;
- invio di questionari;
- incontri pubblici.

Il Comune, sulla base delle opinioni raccolte, sviluppa progetti ed iniziative coerenti con i risultati derivati dalle indagini, impegnandosi a recepire i suggerimenti ricevuti e a valorizzare i reclami, attraverso un'analisi delle loro possibili cause, al fine di migliorare la qualità dei servizi erogati.

Il Comune si impegna a dare ampia e completa informazione dei risultati delle indagini svolte, nonché dei progetti e delle iniziative conseguenti.

11. COME È VERIFICATO IL RISPETTO DEGLI STANDARD DI QUALITÀ

La presente Carta costituisce il riconoscimento da parte del Comune dei diritti del cittadino quale utente del servizio e, nello stesso momento, rappresenta il formale impegno ad una tutela ampia di questi diritti.

Analoghe garanzie sono richieste ai soggetti che, per conto del Comune, provvedono, anche limitatamente a singoli processi, alla gestione di tributi comunali. A tali soggetti è fatto obbligo di redigere e pubblicizzare una Carta dei Servizi, in ottemperanza all'art. 2, comma 461 della Legge n. 244/2007, nella quale siano previste forme di tutela e di partecipazione dell'utente non inferiori a quelle garantite dal Comune con la presente Carta.

Tutte le richieste che pervengono all'ufficio devono essere protocollate e quindi avviate all'ufficio competente per l'esecuzione. Periodicamente il dirigente responsabile effettua una ricognizione delle pratiche eseguite con particolare riferimento ai tempi impiegati per l'espletamento delle stesse. Se viene riscontrato in modo rilevante il mancato rispetto degli standard di qualità dichiarati, si individuano le problematicità e le eventuali responsabilità personali che hanno generato la disfunzione rilevata.

Successivamente si adottano, di concerto con il responsabile dell'ufficio interessato, le azioni correttive da intraprendere. La segnalazione di problemi che si riflettono negativamente sulla qualità dei servizi può, altresì, provenire dagli utenti stessi secondo le modalità indicate nella presente Carta. Infine, anche gli addetti agli uffici possono contribuire in modo significativo al miglioramento del livello di servizio tramite segnalazioni e rilievi rivolti al dirigente responsabile.

12. MODALITÀ DI ACCESSO ALLE INFORMAZIONI GARANTITE, QUELLE PER PROPORRE RECLAMO E QUELLE PER ADIRE LE VIE CONCILIATIVE E GIUDIZIARIE

La legge mette a disposizione del contribuente diversi istituti mediante i quali è possibile sanare i propri errori oppure difendersi dagli atti ritenuti illegittimi. I principali sono:

- Ravvedimento operoso: il contribuente che, entro la scadenza fissata, abbia omissso, 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 previsti dalla legge o dai Regolamenti dell'Ente, per ciascun tributo, il contribuente potrà sanare spontaneamente la propria posizione versando il tributo maggiorato di sanzioni ridotte e di interessi legali calcolati sui giorni di ritardo;
- Autotutela: l'autotutela consiste nel potere dell'Amministrazione Pubblica di correggere o annullare i propri atti che in sede di riesame siano riconosciuti illegittimi o infondati;
- Ricorso/mediazione alle Commissioni Tributarie;
- Ricorso al Garante del Contribuente.

I casi più frequenti di annullamento di un atto si hanno quando l'illegittimità deriva da:

- Errore di persona o di 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 presentata dal contribuente al Responsabile dell'ufficio tributi o essere conseguente ad una iniziativa propria dell'ufficio.

L'esercizio dell'autotutela è, comunque, una facoltà discrezionale il cui mancato esercizio non può costituire oggetto di impugnazione. L'autotutela può essere esercitata anche se è pendente un giudizio, o se l'atto è divenuto ormai definitivo perché sono decaduti i termini per ricorrere e anche se è stato presentato ricorso ma questo è stato respinto, con sentenza passata in giudicato, per motivi di ordine formale. Tale potere non è invece ammesso quando il ricorso è stato respinto per motivi riguardanti il merito della controversia e la sentenza sia divenuta definitiva.

La presentazione dell'istanza di autotutela non sospende il termine per la presentazione del ricorso.

Ricorso alle commissioni tributarie

Nei casi in cui il contribuente ritenga illegittima o infondata la pretesa dell'ufficio ed esperito anche il tentativo di autotutela, può avviare l'iter del processo tributario.

Il processo tributario disciplinato dal D.Lgs. n. 546/1992 e successive modificazioni si articola in tre gradi di giudizio:

- 1° grado Commissione tributaria Provinciale;
- 2° grado Commissione tributaria Regionale;
- 3° grado Corte di Cassazione.

Gli atti che possono essere impugnati sono:

- avvisi di accertamento e liquidazione;
- ingiunzioni di pagamento;
- provvedimenti che negano la spettanza di agevolazioni e/o rimborsi;
- ogni altro atto che per legge sia autonomamente impugnabile davanti alle Commissioni tributarie.

Ai sensi dell'art 7 dello Statuto del Contribuente, per consentire l'esercizio dei propri diritti in modo pieno ed efficace, tutti gli atti sopra indicati devono contenere l'indicazione del termine entro il quale il ricorso deve essere proposto, della Commissione tributaria competente e delle relative forme da osservare. Il ricorso, a pena di inammissibilità, deve rispondere a precise regole e requisiti previsti dall'art. 18 del D.Lgs. 546/1992 e successive modificazioni ed integrazioni.

Dal 1 gennaio 2016, il contribuente che voglia contestare l'atto impositivo il cui valore non sia superiore ad € 50.000,00, può avvalersi dell'istituto del reclamo/ricorso. Si può proporre ricorso/reclamo intestato alla Commissione tributaria Provinciale di Rovigo nel termine di 60 giorni dalla data di ricevimento dell'atto che si intende impugnare, a pena di inammissibilità, notificandolo secondo una delle modalità appresso indicate:

- a mezzo di ufficiale giudiziario, con le modalità previste dall'articolo 137 e seguenti del codice di procedura civile;
- direttamente a mezzo del servizio postale, mediante spedizione dell'istanza in plico senza busta raccomandata con avviso di ricevimento (piegare il ricorso e spilarlo e sulla facciata esterna scrivere l'indirizzo del Comune di Fratta Polesine, via G. Tasso n. 37 – 45025 Fratta Polesine (RO));
- mediante invio telematico all'indirizzo di posta elettronica certificata dell'Ente comune.frattapolesine@legalmail.it con le modalità di cui all'art. 10 dal D.M. del 04/08/2015

(adottato in attuazione Decreto 23 dicembre 2013, n. 163) in cui è previsto che il ricorso inviato in forma di documento informatico deve rispettare alcuni requisiti, ed in particolare:

- a. deve essere in formato PDF/A-1a o PDF/A-1b;
- b. deve essere sottoscritto con firma elettronica qualificata o firma digitale, pertanto il file ha la seguente denominazione: **nome_file.pdf.p7m**.

Il ricorso/reclamo può essere proposto personalmente dal contribuente se il valore della lite è inferiore ad € 3.000,00; se supera tale valore vi è l'obbligo di assistenza da parte di un difensore abilitato (per valore della lite si intende l'importo del tributo al netto degli interessi e delle eventuali sanzioni irrogate).

Termini della notifica

A pena di inammissibilità, entro 60 giorni dalla data di notifica dell'atto da impugnare, il ricorso/reclamo intestato alla Commissione tributaria Provinciale di Rovigo deve essere notificato al Comune di Fratta Polesine, al seguente indirizzo: via G. Tasso n. 37 – 45025 Fratta Polesine (RO); Successivamente, entro 30 giorni dal termine ultimo per la notifica del ricorso al Comune, in caso di tacito rifiuto, il ricorso, redatto in duplice copia, conformemente all'atto di reclamo, può essere proposto alla Commissione tributaria Provinciale di Rovigo (novantesimo giorno dalla notifica dell'atto da impugnare).

Ricorso al garante del contribuente

Con l'art. 13 della legge n. 212/2000 (nota come Statuto dei Diritti del Contribuente) è stata istituita la figura del Garante del Contribuente che opera presso la Direzione Regionale dell'Agenzia delle Entrate.

È un organo collegiale che opera in piena autonomia ed è costituito da tre componenti scelti e nominati dal presidente della Commissione tributaria Regionale appartenenti alle categorie dei magistrati, docenti universitari, notai sia in attività che a riposo, dirigenti dell'amministrazione finanziaria ed ufficiali della Guardia di Finanza a riposo, avvocati, dottori commercialisti e ragionieri pensionati.

Il garante del contribuente ha il compito di verificare le irregolarità e le disfunzioni dell'amministrazione fiscale, compresi gli enti locali, segnalate dai cittadini.

In particolare:

accerta la qualità dei servizi di assistenza ed informazione per il contribuente e l'agibilità dei locali aperti al pubblico;

rivolge raccomandazioni ai dirigenti degli uffici ai fini della tutela del contribuente e della migliore organizzazione dei servizi;

vigila sul corretto svolgimento delle verifiche fiscali;

vigila sul rispetto delle norme dello Statuto da parte degli uffici e dei termini previsti per i rimborsi di imposta;

attiva le procedure di autotutela nei confronti degli atti notificati ai contribuenti.

13. AGGIORNAMENTO DELLA CARTA DEL SERVIZIO COME SONO AGGIORNATI GLI STANDARD

La Carta dei Servizi è un documento dinamico e, pertanto, è suscettibile di modificazioni sia per quanto riguarda la parte descrittiva dei servizi erogati sia per gli standard. Alla base di questi aggiornamenti vi sono i risultati dei processi di verifica descritti nel presente documento, i giudizi espressi dagli utenti coinvolti nelle indagini sulla customer satisfaction e le modifiche normative e organizzative attuate negli uffici interessati.

Il responsabile dell'ufficio tributi, sulla base dei risultati dell'attività relativamente agli indicatori di qualità riportati nella presente Carta e di eventuali reclami ricevuti, può proporre di applicare dei correttivi e di aggiornare di conseguenza gli standard e gli indicatori di qualità

La validità della presente Carta dei servizi decorre dall'approvazione della stessa da parte della Giunta Comunale ed è soggetta a periodico aggiornamento, anche a seguito di variazioni di natura normativa od organizzativa.