

COMUNE DI
ANZOLA D'OSSOLA
Provincia di Verbano-Cusio-Ossola

CARTA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI

Riscossione Tari
Raccolta e smaltimento rifiuti
Spazzamento e pulizia strade e cestini portarifiuti

Approvato con deliberazione di Giunta Comunale n.

Informazioni generali

Periodo di validità

La Carta della qualità dei servizi tributari ha validità biennale a decorrere dal 01 gennaio 2023, salvo diversa disposizione normativa o di legge. Anche prima della scadenza, tuttavia, è soggetta a revisione ed aggiornamento qualora si verifichino 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" sono:

- **Ufficio Tributi – per la tassa rifiuti**
Situato in via Megolo 46 – 28877 Anzola d'Ossola (VB).
Telefono: 0323.83909 – Mail: r.beltrami@comune.anzoladossola.vb.it PEC: anzola@pec.it
L'apertura al pubblico è prevista dal lunedì al venerdì dalle ore 10:30 alle 12:30 e dalle 14:00 alle 16:00.
La responsabile dell'ufficio è la Sig.ra Rossana Beltrami (0323.83909)
- **Ufficio Tecnico – per il servizio di raccolta e smaltimento rifiuti, pulizia e spazzamento strade e cestini gettacarta**
Situato in via Megolo 46 – 28877 Anzola d'Ossola (VB).
Telefono: 0323.83909 – Mail: tecnico@comune.anzoladossola.vb.it PEC: anzola@pec.it
L'apertura al pubblico è prevista dal martedì al giovedì dalle ore 10:30 alle 13.30.
Il responsabile dell'ufficio è il geom. Marco Tonietti (0323.83909)
- Sito internet: www.comune.anzoladossola.vb.it

È possibile, inoltre, chiedere un appuntamento:

- ☐ direttamente allo sportello negli orari di apertura al pubblico;
- ☐ telefonando allo 032393909 negli orari di apertura al pubblico sopra indicati;
- ☐ via mail al seguente indirizzo: protocollo@comune.anzoladossola.vb.it

Dove trovare la carta della qualità dei servizi

La Carta della qualità dei servizi dei tributi è disponibile presso gli Uffici Comunali ed è scaricabile dal sito: www.comune.anzoladossola.vb.it nella sezione dedicata al Servizio denominato *L'Amministrazione – Trasparenza gestione rifiuti*.

I principi generali della "Carta".

La presente Carta della qualità dei servizi intende guidare il cittadino informandolo sui servizi forniti dall'Ente.

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.

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 Anzola d'Ossola 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 negli Uffici 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).

SERVIZIO RISCOSSIONE TASSA RIFIUTI

Responsabile Sig.ra Rossana Beltrami

L'Ufficio Tributi si occupa della gestione della tassa rifiuti 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".

TASSA SUI RIFIUTI (TARI)

In sostituzione della TARES, dall'1.1.2014 è entrata in vigore la Tassa sui Rifiuti (TARI), istituita dalla L.147 del 27/12/2013 (Legge di stabilità 2014). Il presupposto impositivo è il possesso o la detenzione a qualsiasi titolo di locali o aree scoperte, a qualsiasi uso adibiti, suscettibili di produrre rifiuti urbani. Per l'applicazione della TARI si considerano le superfici dichiarate o accertate ai fini dei precedenti prelievi sui rifiuti, includendo come parametro anche il numero dei componenti del nucleo familiare. Il Comune, nei limiti previsti dalla legge, definisce con propri provvedimenti le norme per l'applicazione del tributo nonché le relative tariffe. Il tributo è gestito dall'Ufficio Tributi per l'attività di bollettazione e di gestione del rapporto con gli utenti.

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.

TASSA SUI RIFIUTI (TARI)

SERVIZIO EROGATO	MODALITÀ DI RICHIESTA DEL SERVIZIO	A CHI RIVOLGERSI
Informazioni verbali o scritte di carattere generale su normativa, tariffe, adempimenti, modalità di versamento Informazioni relative alla specifica situazione del contribuente	Telefonando, presentando richieste tramite posta, mail o direttamente allo sportello.	Ufficio Tributi - Via Megolo 46 – 28877 Anzola d'Ossola Tel. 032383909 Mail: protocollo@comune.anzoladossola.vb.it www.comune.anzoladossola.vb.it
Rimborso	La domanda di rimborso è presentata, 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.	Ufficio Tributi - Via Megolo 46 – 28877 Anzola d'Ossola Tel. 032383909 Mail: protocollo@comune.anzoladossola.vb.it www.comune.anzoladossola.vb.it

Versamento	Mediante il modello Pago PA	Tutte le Banche, gli uffici postali, tabaccai o punti autorizzati

RICHIESTA RATEIZZAZIONI TRIBUTI COMUNALI

SERVIZIO EROGATO	MODALITÀ DI RICHIESTA DEL SERVIZIO	A CHI RIVOLGERSI
Informazioni verbali o scritte su modalità di rateizzare, adempimenti e modalità di versamento	Telefonando, rivolgendosi direttamente all'ufficio, presentando richieste scritte tramite posta o e-mail.	Ufficio Tributi - Via Megolo 46 – 28877 Anzola d'Ossola Tel. 032383909 Mail: protocollo@comune.anzoladossola.vb.it www.comune.anzoladossola.vb.it

RISCOSSIONE COATTIVA

SERVIZIO EROGATO	MODALITÀ DI RICHIESTA DEL SERVIZIO	A CHI RIVOLGERSI
Informazioni verbali o scritte su normativa, adempimenti e modalità di versamento	Telefonando, rivolgendosi direttamente all'ufficio, presentando richieste scritte tramite posta o e-mail.	Ufficio Tributi - Via Megolo 46 – 28877Anzola d'Ossola Tel. 032383909 Mail: protocollo@comune.anzoladossola.vb.it www.comune.anzoladossola.vb.it

La tutela e la partecipazione del contribuente

Gli istituti a 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.

I principali sono:

- Ravvedimento operoso
- Autotutela
- Interpello
- Ricorso alle Commissioni Tributarie
- Ricorso al Garante del Contribuente

RAVVEDIMENTO OPEROSO

Il contribuente che, entro la scadenza fissata, abbia omissso, 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, il contribuente potrà sanare spontaneamente la propria posizione versando il tributo maggiorato di sanzioni ridotte e di interessi legali calcolati sui giorni di ritardo.

Per il conteggio delle somme da versare ci si può rivolgere all'Ufficio Tributi, o agli altri uffici che gestiscono il tributo, al proprio consulente di fiducia o ad un centro di assistenza fiscale autorizzato. Maggiori dettagli sono reperibili sul sito www.comune.anzoladossola.vb.it

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.

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.

INTERPELLO

Ciascun contribuente, qualora ricorrano condizioni di obiettiva incertezza sulla corretta interpretazione di una disposizione normativa riguardante tributi comunali e sulla corretta qualificazione di una fattispecie impositiva alla luce delle disposizioni tributarie applicabili alle medesime, può inoltrare all'Ufficio Tributi del Comune istanza di interpello.

L'istanza d'interpello deve riguardare l'applicazione della disposizione tributaria a casi concreti e personali. L'istanza di interpello può essere presentata anche dai soggetti che in base a specifiche disposizioni di legge sono obbligati a porre in essere gli adempimenti tributari per conto del contribuente. Il contribuente dovrà presentare l'istanza di interpello prima di dare attuazione alla norma oggetto di interpello.

L'istanza di interpello, redatta in carta libera ed esente da bollo, è presentata all'Ufficio Tributi del Comune mediante consegna a mano o spedizione a mezzo di plico raccomandato con avviso di ricevimento o previa telematica attraverso mail o Pec.

La presentazione dell'istanza di interpello non ha effetto sulle scadenze previste dalle norme tributarie, né sulla decorrenza dei termini di decadenza e non comporta interruzione o sospensione dei termini di prescrizione.

L'istanza di interpello deve contenere, a pena di inammissibilità, i dati identificativi del contribuente e la circostanziata e specifica descrizione del caso concreto e personale sul quale sussistono obiettive condizioni di incertezza della norma o della corretta qualificazione di una fattispecie impositiva. L'istanza deve, inoltre, contenere: l'indicazione del domicilio e dei recapiti anche telematici dell'istante o dell'eventuale domiciliatario presso il quale devono essere effettuate le comunicazioni del Comune e deve essere comunicata la risposta; le specifiche disposizioni di cui si richiede l'interpretazione; l'esposizione, in modo chiaro ed univoco, della soluzione proposta; la sottoscrizione dell'istante o del suo legale rappresentante. All'istanza di interpello deve essere, inoltre, allegata copia della documentazione non già in possesso del Comune ed utile ai fini della soluzione del caso prospettato. Nei casi in cui le istanze siano carenti di quest'ultimi requisiti, il Comune invita il contribuente alla loro regolarizzazione entro il termine di 30 giorni. I termini della risposta iniziano a decorrere dal giorno in cui la regolarizzazione è stata effettuata.

La risposta, scritta e motivata, fornita dal Comune è comunicata al contribuente mediante servizio postale a mezzo raccomandata con avviso di ricevimento o mediante Fax o Pec, entro 90 giorni decorrenti dalla data di ricevimento dell'istanza di interpello da parte del Comune. Quando non sia possibile fornire una risposta sulla base del contenuto dell'istanza e dei documenti allegati, il Comune può richiedere, una sola volta, al contribuente di integrare l'istanza di interpello o la documentazione allegata. In tal caso il parere è reso entro 60 giorni dalla ricezione della documentazione integrativa. La mancata presentazione della documentazione richiesta entro il termine di un anno comporta rinuncia all'istanza di interpello, fermo restando la facoltà di presentazione di una nuova istanza, ove ricorrano i presupposti previsti dalla legge. La risposta ha efficacia esclusivamente nei confronti del contribuente istante, limitatamente al caso concreto e personale prospettato nell'istanza di interpello. Tale efficacia si estende anche ai comportamenti successivi del contribuente riconducibili alla medesima fattispecie oggetto dell'istanza di interpello, salvo modifiche normative.

Qualora la risposta su istanze ammissibili e recanti l'indicazione della soluzione non pervenga entro il termine previsto, si intende che il Comune concordi con l'interpretazione o il comportamento prospettato dal contribuente.

Sono nulli gli atti amministrativi emanati in difformità della risposta fornita dal Comune, ovvero della interpretazione sulla quale si è formato il silenzio assenso.

Il Comune può successivamente rettificare la propria risposta, con atto da comunicare mediante servizio

postale a mezzo raccomandata con avviso di ricevimento o con mail o Pec, con valenza esclusivamente per gli eventuali comportamenti futuri dell'istante.

Le risposte alle istanze di interpello non sono impugnabili.

RICORSO ALLA CORTE DI GIUSTIZIA TRIBUTARIA

Nei casi in cui il contribuente ritenga illegittima o infondata la pretesa dell'ufficio 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 Corte di Giustizia Tributaria di Verbania

2° grado Corte di Giustizia Tributaria del Piemonte e della Valle d'Aosta

3° grado Corte di Cassazione.

Gli atti che possono essere impugnati sono:

- Avvisi di accertamento e liquidazione;
- Ruolo e cartelle di pagamento;
- Provvedimenti che negano la spettanza di agevolazioni e/o rimborsi;
- Ogni altro atto che per legge sia autonomamente impugnabile davanti alle Corti di Giustizia Tributaria.

Per consentire al contribuente di poter esercitare i 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 Corte di Giustizia 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. n. 546/1992 e successive modificazioni ed integrazioni. In particolare deve essere prodotto entro il termine di sessanta giorni dalla data della notificazione dell'atto impugnato, inoltrandolo al Comune di Anzola d'Ossola - Via Megolo 46, mediante una delle seguenti modalità:

1. notifica a cura dell'ufficiale giudiziario ex art. 137 e seguenti del codice di procedura civile;
2. consegna diretta presso l'Ufficio Protocollo, secondo le modalità di cui all'art. 22, comma 1, del D.Lgs. n. 546/92;
3. servizio postale con spedizione dell'originale in plico raccomandato senza busta con avviso di ricevimento (in tal caso il ricorso si intende proposto alla data di spedizione).

Per i ricorsi presentati sulla piattaforma telematica (PTT) la notifica deve essere inviata all'indirizzo pec anzola@pec.it.

Nei trenta giorni successivi alla notifica del ricorso all'Ufficio Tributi, copia del ricorso deve essere depositata dal ricorrente presso la Corte di Giustizia Tributaria sita in Corso Europa 30 a Verbania.

Per i ricorsi avverso atti nei quali il tributo in contestazione risulti di importo superiore a € 3.000,00 (esclusi sanzioni ed interessi), è necessaria l'assistenza di un professionista (generalmente un avvocato, commercialista o ragioniere).

Se dall'atto impugnato può derivargli un danno grave ed irreparabile, il ricorrente, ai sensi dell'art. 47 del sopra indicato decreto, può, con istanza motivata, chiedere alla Commissione Tributaria la sospensione dell'esecuzione dell'atto stesso.

In applicazione dell'articolo 17-bis del D.Lgs. n. 546/1992, così come riformulato dall'articolo 9 del D.Lgs. n.

156/2015, nelle controversie di valore non superiore a 20.000 Euro (al netto degli interessi, delle sanzioni e di ogni eventuale accessorio) il ricorso produce gli effetti del reclamo e può contenere una proposta di mediazione con rideterminazione dell'ammontare della pretesa. In tale ipotesi il termine di costituzione del ricorrente è sospeso di 90 giorni durante i quali il ricorso non è procedibile. Organo competente per il riesame è il Segretario Comunale del Comune di Anzola d'Ossola.

Il suddetto valore di 20.000 Euro è, dall'1.1.2018, aumentato a 50.000 Euro.

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 irimborsi di imposta;
- attiva le procedure di autotutela nei confronti degli atti notificati ai contribuenti.

Il Garante del Contribuente della Regione Piemonte ha sede in Corso Vinzaglio, 8 – 10121 Torino - Tel.: 011/5587501 e 011/5587160 - Fax: xxxx

Mail: dr.piemonte.garante@finanze.it

SERVIZIO RACCOLTA E SMALTIMENTO RIFIUTI

SPAZZAMENTO E PULIZIA STRADE E CESTINI GETTACARTA

Responsabile geom. Marco Tonietti

I servizi di raccolta, trasporto e smaltimento rifiuti sono affidati alla Ditta ConserVCO S.P.A. con sede in Verbania in Via Olanda n.55 Tel. 0323.518711 / Fax 0323.556347 PEC: conservco@lwcert.it, sito internet: www.conservco.it.

I servizi svolti in economia direttamente dal Comune sono:

- raccolta RAEE – il servizio è svolto in economia con convenzione con il Comune di Pieve Vergonte.
Gli utenti possono accedere all'area di raccolta del comune di Pieve Vergonte a titolo gratuito durante gli orari di apertura fissati dal comune medesimo.
L'accesso è consentito con controllo di documento di identità che attesti la residenza presso il Comune di Anzola d'Ossola o bolletta di pagamento Tari dal quali si evinca che la persona sia contribuente del Comune di Anzola d'Ossola
- raccolta oli da scarti alimentari - il servizio è svolto in economia con convenzione con il Comune di Pieve Vergonte.
Gli utenti possono accedere all'area di raccolta del comune di Pieve Vergonte a titolo gratuito durante gli orari di apertura fissati dal comune medesimo.
L'accesso è consentito con controllo di documento di identità che attesti la residenza presso il Comune di Anzola d'Ossola o bolletta di pagamento Tari dal quali si evinca che la persona sia contribuente del Comune di Anzola d'Ossola
- raccolta inerti – il servizio è svolto in economia con convenzione con la Cooperativa Sociale Risorse di Verbania.
Gli utenti possono accedere all'area di raccolta di Santino a titolo gratuito durante gli orari di apertura fissati dalla Cooperativa.
L'accesso è consentito con controllo di documento di identità che attesti la residenza presso il Comune di Anzola d'Ossola o bolletta di pagamento Tari dal quali si evinca che la persona sia contribuente del Comune di Anzola d'Ossola
- spazzamento e pulizia strade – il servizio è svolto in economia con personale alle dipendenze del comune di Anzola d'Ossola
- svuotamento cestini portarifiuti – il servizio è svolto in economia con personale alle dipendenze del comune di Anzola d'Ossola
- raccolta rifiuti biodegradabili (sfalci e potature) – il comune ha attrezzato un'area di raccolta alla quale il contribuente può accedere su appuntamento. E' fatto divieto depositare i rifiuti fuori dalla recinzione dell'area.

E' vietato inoltre, ai sensi del D.Lgs. 152/06, l'abbandono, lo scarico ed il deposito incontrollato dei rifiuti su aree pubbliche. Le violazioni di tali norme sono punibili con sanzioni amministrative e/o penali.

Sono esclusi dalla carta i servizi complementari ed accessori, la gestione dei rifiuti speciali non assimilati e i rifiuti speciali pericolo di cui al comma 3 dell'art. 184 del D.Lgs. 152/2006 e s.m.i. provenienti da attività produttive e commerciali ovvero originati dal circuito di produzione non domestica, i quali debbono essere smaltiti a totale carico del produttore/detentore.

RACCOLTA E SMALTIMENTO RIFIUTI**PULIZIA STRADE E SVUOTAMENTO CESTINI GETTACARTA**

SERVIZIO EROGATO	MODALITÀ DI RICHIESTA DEL SERVIZIO	A CHI RIVOLGERSI
Informazioni verbali o scritte di carattere generale su normativa, adempimenti, modalità di conferimento	Telefonando, presentando richieste tramite posta, mail o direttamente allo sportello.	Ufficio Tecnico- Via Megolo 46 – 28877Anzola d'Ossola Tel. 032383909 Mail: protocollo@comune.anzoladossola.vb.it www.comune.anzoladossola.vb.it

Gli standard di qualità garantiti

Gli Uffici si impegnano 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: viene garantita la continuità del servizio in tutti i giorni dell'anno nonfestivi – salvo i casi di forza maggiore. 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 o attivare idonee misure taglia coda.

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

La tabella che segue individua i servizi-tipo erogati dall'ufficio 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 al successivo capitolo

PRESTAZIONE	TERMINE DI LEGGE	TERMINE DI IMPEGNO
Rilascio di informazioni di carattere generale (con riguardo a tariffe, scadenze, adempimenti)	Non specificato	In tempo reale nel caso di richiesta effettuata telefonicamente o direttamente allo sportello; entro 7 giorni lavorativi se presentata per posta, posta elettronica o fax
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 o fax

Ricezione di denunce, comunicazioni, ricorsi, dichiarazioni, richieste	Non specificato	In tempo reale
Rimborso somma non dovuta	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 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). 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 non dovuta	Entro 180 giorni dalla richiesta (da presentare entro 60 giorni dalla notifica della cartella)	Entro 180 giorni dalla richiesta (da presentare entro 60 giorni dalla notifica della cartella)
Annullamento/rettifica di avviso di accertamento	Entro 120 giorni dalla richiesta (da presentare entro 60 giorni dalla notifica dell'avviso)	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: circostanziata e specifica istanza concernente l'applicazione delle disposizioni tributarie a casi concreti e personali qualora vi siano obiettive condizioni di incertezza sulla corretta interpretazione delle disposizioni stesse)	Entro 120 giorni dalla richiesta	Entro 120 giorni dalla richiesta
Risposta a reclamo presentato in forma scritta	Non specificato	Entro 30 giorni dalla presentazione

La verifica del rispetto degli *standard* di qualità

La presente “Carta” costituisce il riconoscimento da parte del Comune dei diritti del cittadino quale utente degli uffici e, nello stesso momento, rappresenta 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. I risultati ottenuti sono pubblicati periodicamente sul sito internet. In questo modo si ottiene il risultato di perseguire la completa soddisfazione delle aspettative del cittadino e tendere al continuo miglioramento dei servizi erogati.

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 della qualità 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”.

Il monitoraggio delle prestazioni comporta che tutte le richieste che pervengono all’ufficio, siano protocollate in base alla tipologia su appositi registri e quindi avviate all’ufficio competente per l’esecuzione. A procedura completata si provvede alla registrazione sul protocollo della data di avvenuta conclusione del procedimento. Periodicamente il 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 problematiche 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 e disciplinari da intraprendere.

La segnalazione di problemi che si riflettono negativamente sulla qualità dei servizi può, altresì, provenire dagli utenti stessi secondo le modalità indicate nel successivo punto 6.4.

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.

Nel periodo di validità della Carta della qualità dei servizi viene condotta una rilevazione per misurare il grado di soddisfazione dell’utenza con riferimento ai servizi prestati dai vari settori.

L’aggiornamento degli *standard*

Come premesso al punto 1.1, la Carta della qualità dei servizi è un documento dinamico e, pertanto, è suscettibile di modificazioni sia per quanto riguarda la parte descrittiva dei servizi erogati che per gli *standard*.

Alla base di questi aggiornamenti vi sono i risultati dei processi di verifica descritti al punto precedente, le segnalazioni espresse dagli utenti e le modifiche normative e organizzative attuate negli uffici interessati.

Come effettuare reclami, proposte e suggerimenti

Ogni utente può presentare al responsabile dell’Ufficio Tributi e dell’Ufficio Tecnico, reclami relativamente all’erogazione del servizio, con particolare riferimento a quanto disposto dalla presente “Carta”.

Il reclamo può essere presentato anche tramite consegna all’Ufficio Protocollo.

Il reclamo dovrà essere presentato, in forma scritta, mediante consegna diretta, per posta, per posta elettronica e contenere le generalità della persona che lo ha redatto, con indirizzo ed eventuale numero di telefono, la sua firma e la copia del documento d’identità. L’eventuale presentazione informale (verbale diretta o telefonica) sarà considerata in ogni caso, come una semplice segnalazione alla quale non verrà, tuttavia, data risposta scritta.

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

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

I reclami ed i suggerimenti ricevuti vengono raccolti in un *report* annuale e di essi si tiene conto al fine della redazione del piano di miglioramento della qualità.

La valutazione periodica dei servizi

Con periodicità annuale, il Responsabile dell'Ufficio Personale potrà richiedere una relazione sull'andamento delle attività svolte. Tale relazione dovrà prioritariamente mettere in evidenza i fattori di criticità presenti e proporre soluzioni migliorative; dovrà, inoltre, dare conto dei risultati dell'attività relativamente agli indicatori di qualità con i relativi scostamenti dagli *standard* prestabiliti motivandone le cause.

Successivamente il Responsabile potrà convocare una riunione nella quale verrà analizzata la relazione e, sulla base dei risultati emersi dagli eventuali reclami e dei suggerimenti presentati dagli utenti, nonché dalle proposte eventualmente avanzate dai dipendenti, verrà effettuata una valutazione della qualità dei servizi erogati al fine di mantenere gli *standard* previsti nel presente documento.

La tutela della privacy

Il contribuente che comunica agli uffici competenti 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.

Responsabile del trattamento dei dati personali è il responsabile dell'Ufficio Tributi e il responsabile dell'Ufficio Tecnico, ognuno per il proprio settore di competenza.