



**COMUNE DI TORRAZZA COSTE**  
**PROVINCIA DI PAVIA**

Piazza Vittorio Emanuele II n.11 - 27050 Torrazza Coste PV  
Tel.0383.77001- Fax.0383.77585

**Carta della qualità dei servizi – Ufficio Tributi**

**Approvata con Deliberazione di Giunta Comunale n. 80 del 28.11.2020**

## Premessa

Trasparenza, chiarezza, efficacia dell'informazione, partecipazione ed efficienza: sono gli elementi cardine che stanno alla base dell'agire della pubblica amministrazione. Il Comune di Torrazza Coste, che ha sempre posto al centro della sua attività l'interesse del cittadino e della collettività, ha fatto sì che ognuno di questi elementi rientrasse nella sua "Carta della qualità dei Servizi – riguardanti l'Ufficio Tributi", autentico strumento di comunicazione che ha lo scopo di implementare e migliorare la qualità stessa dei servizi erogati. Il Comune di Torrazza Coste individua nel sistema di gestione della qualità una leva fondamentale per il perseguimento degli obiettivi strategici dell'Ente. L'impegno del Comune è teso ad assicurare risposte efficaci alle istanze della collettività, controlli di qualità, indagini sulla soddisfazione degli utenti.

Articolo	Descrizione
1	Informazioni generali;
2	Principi generali;
3	Obiettivi perseguiti;
4	Servizi erogati;
5	Standard di qualità garantiti;
6	Verifica del rispetto degli standard di qualità;
7	Modalità di presentazione di reclami, proposte e suggerimenti;
8	Tutela della privacy.

### Allegati:

- Modulo per la presentazione di reclami, suggerimenti e proposte di miglioramento dei servizi erogati dall'Ufficio Tributi del Comune di Torrazza Coste

## Articolo 1 - Informazioni generali

### Periodo di validità

La “Carta” ha validità pluriennale ed è soggetta a revisione 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. L’applicazione della “Carta” decorre dalla data di approvazione da parte della Giunta Comunale.

### Unità organizzativa responsabile

Il settore responsabile dei servizi illustrati nella “Carta” è il Settore Finanziario-Tributi.

Il Responsabile pro-tempore dei Servizi Finanziari-Tributi è la Dott.ssa Claudia Berutti.

Gli uffici comunali sono ubicati a Torrazza Coste in Piazza Vittorio Emanuele II n. 11 – Cap 27050.

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 del fattore “tempo”, inteso come “tempo a disposizione” del cittadino per usufruire dei servizi disponibili.

L’Ufficio Tributi è organizzato in n. 1 sportello.

Gli uffici comunali osservano i seguenti orari: dal lunedì al venerdì dalle ore 09.00 alle ore 13:00, il martedì dalle ore 09:00 alle ore 13:00 e dalle ore 15:00 alle ore 17:00 e il sabato dalle ore 09:00 alle ore 12:00.

È possibile prendere contatti con l’Ufficio Tributi: di persona, a mezzo telefonico al numero 0383-77001 (Interno 4); a mezzo posta elettronica ordinaria: [tributi@comune.torrazzacoste.pv.it](mailto:tributi@comune.torrazzacoste.pv.it) a mezzo posta elettronica certificata: [ragioneria.torrazzacoste@legalpec.it](mailto:ragioneria.torrazzacoste@legalpec.it)

### Pubblicazione su sito istituzionale dell’Ente

La “Carta” è disponibile presso gli Uffici Comunali ed è scaricabile dal sito istituzionale dell’Ente.

## Articolo 2 - Principi generali

La “Carta è predisposta dal Comune di Torrazza Coste con l’intento di avvicinare il cittadino/contribuente 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. La “Carta” si configura altresì come un impegno scritto assunto 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.

La “Carta è ispirata:

- alla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27.01.1994 (Principi sull’erogazione dei servizi pubblici);
- alla legge 27.07.2000, n. 212 (Statuto dei diritti del contribuente);
- al D.lgs. n. 33/2013 e s.m.i in materia di amministrazione trasparente;
- al D.lgs. 27.10. 2009, n. 150 in materia di ottimizzazione del lavoro pubblico, e di efficienza e trasparenza delle Pubbliche Amministrazioni, come modificato dal D.lgs. n. 74/2017;
- ai vigenti regolamenti comunali;

Con la “Carta” il Comune di Torrazza Coste si conforma ai principi fondamentali di seguito esposti, avendo come obiettivo primario la soddisfazione dei bisogni dell’utenza.

- eguaglianza ed imparzialità: gli uffici comunali garantiscono a tutti gli utenti un trattamento imparziale secondo i criteri dell’obiettività e dell’equità; nessuna differenza nell’erogazione del servizio può essere compiuta per motivi di genere, etnia, religione, condizione sociale ed opinioni politiche;
- chiarezza e trasparenza: gli uffici comunali assicurano 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;
- tempestività: Il Comune di Torrazza Coste 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.

- 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; gli uffici danno riscontro all'utente circa le segnalazioni e le proposte formulate;
- efficacia ed efficienza: il personale degli uffici è costantemente aggiornato per fornire risposte precise e puntuali alle richieste dell'utenza nell'ottica del continuo miglioramento dei servizi offerti;
- continuità e sicurezza del servizio: il servizio viene garantito, nei giorni 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.

### Articolo 3 - Obiettivi perseguiti

Gli obiettivi che l'Ufficio Tributi si pone sono i seguenti:

<u>Obiettivi perseguiti</u>	<u>Modalità di raggiungimento</u>
Reperimento delle risorse per soddisfare i bisogni collettivi, salvaguardando le situazioni di disagio economico-sociale	Diversificazione del carico tributario – tramite adeguata determinazione delle aliquote e delle tariffe annuali;
Equa ripartizione della tassazione	Attività di recupero dell'evasione: mediante controlli di vario genere (massivi o mirati) l'ufficio individua e contrasta le situazioni di evasione. In tal modo viene garantito il principio secondo il quale “pagare tutti per pagare meno” nel rispetto del dettato costituzionale
Comunicazione con l'utenza	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 istituzionale che viene tenuto in costante aggiornamento.
Garantire la tempestività della risposta	Lo sportello: il personale dell'ufficio garantisce in tempi rapidi la risposta ai dubbi sull'applicazione dei tributi sia direttamente allo sportello che mediante telefono e posta elettronica.
Aumentare la fiducia del contribuente	Dialogo con il contribuente: al fine di migliorare i rapporti con il fisco e prevenire così l'insorgenza di controversie, l'ufficio instaura con i cittadini relazioni improntate ai principi di correttezza, collaborazione e trasparenza. Al contribuente cui siano state rivolte contestazioni viene garantito il pieno ascolto delle proprie ragioni e vengono forniti tutti i chiarimenti di tipo normativo e documentale a supporto dell'operato dell'ufficio.

### Articolo 4 - Servizi erogati

L'attività svolta dall'Ufficio Tributi è preponderante all'acquisizione delle risorse di cui il Comune necessita per il parziale finanziamento delle proprie spese dirette all'erogazione dei servizi alla collettività. Infatti, unitamente alle entrate extra-tributarie, le entrate tributarie rappresentano la più importante voce di bilancio comunale. 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. 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. L'accesso ai servizi non comporta alcuna spesa per

l'utente. La tabella che segue indica, i servizi erogati dall'Ufficio Tributi. Si evidenzia, a tale proposito, che in molti casi la gestione dei tributi comunali coinvolge anche settori del Comune diversi dal Settore Tributi.

Servizi offerti	Attività svolte
<p>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 Torrazza Coste. L'imposta si applica al reddito complessivo determinato ai fini IRPEF ed è dovuta se per lo stesso anno risulta dovuta l'IRPEF stessa. È facoltà di ogni comune istituirla, stabilendone con proprio regolamento l'aliquota e l'eventuale soglia di esenzione nei limiti fissati dalla legge statale. La liquidazione avviene con la dichiarazione annuale dei redditi.</p>	<p>Incasso annuale</p>
<p>Gestione Imposta Municipale Propria (Imu) e della Tassa sui Servizi Indivisibili (Tasi) - La Legge di Bilancio 2020, ha previsto l'abolizione dell'Imposta unica comunale (Iuc) nelle sue componenti relative all'Imposta municipale propria (Imu) ed al Tributo sui servizi indivisibili (Tasi), e l'unificazione delle due imposte nella "Nuova Imu". Restano, invece, confermate le disposizioni relative alla Tassa sui rifiuti (Tari).</p>	<p>Attività di supporto informativo agli utenti Informazioni verbali o scritte di carattere generale su normativa, aliquote, adempimenti fiscali, modalità di versamento delle imposte, valori riconosciuti alle aree fabbricabili) Regolamentazione e determinazione delle aliquote annuali e detrazioni d'imposta; Emissione ed eventuale rettifica, annullamento di avvisi bonari e provvedimenti di accertamento; Appuntamenti con i contribuenti e con le imprese per disamina pratiche; Controllo della riscossione ordinaria; Gestione pratiche rimborsi, riversamenti e compensazioni; Gestione contenziosi legali relativi ad accertamenti emessi a carico del contribuente;</p>
<p>Gestione Tassa Rifiuti (Tari) In sostituzione della Tares, dal 01.01.2014 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 annuali.</p>	<p>Attività personalizzata di assistenza alla compilazione della modulistica - Attività di supporto informativo agli utenti Informazioni verbali o scritte di carattere generale su normativa, tariffe, adempimenti, modalità di versamento) Regolamentazione e determinazione delle tariffe annuali e riduzioni/esenzioni; Approvazione annuale PEF; Emissione ed eventuale rettifica, annullamento di avvisi bonari e provvedimenti di accertamento; Appuntamenti con i contribuenti e con le imprese per disamina pratiche; Controllo della riscossione ordinaria; Gestione pratiche rimborsi, riversamenti e compensazioni; Gestione contenziosi legali relativi ad accertamenti emessi a carico del contribuente;</p>
<p><u>Gestione Imposta Comunale sulla Pubblicità (ICP)</u></p>	<p>Gestione del Servizio affidata alla Società San Marco S.p.a.</p>
<p><u>Gestione Cosap/Tosap</u></p>	<p>Gestione del Servizio affidata alla Società San Marco S.p.a.</p>

<p><u>Gestione Diritti sulle pubbliche affissioni (DPA)</u> - 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.. Il tributo è gestito dal Comune.</p>	<p>Deliberazione annuale delle tariffe; Attività di affissione in appositi impianti; Attività di incasso e rendicontazione dei diritti.</p>
<p><u>Gestione attività di riscossione coattiva</u></p>	<p>Attività di supporto informativo agli utenti; Verifica accertamenti insoluti; Elaborazione minute di ruolo e trasmissione ad Agenzia Entrate Riscossione. Predisposizione Discarichi;</p>
<p><u>Gestione Rimborsi</u></p>	<p>I rimborsi vengono disposti in caso di versamenti eseguiti in eccesso, o per errore iniziale dei contribuenti o per cause sopravvenute. Il rimborso viene disposto su istanza del contribuente da presentare entro il termine di 5 anni dal giorno del versamento, o da quello in cui è stato accertato il diritto alla restituzione. La restituzione delle somme versate in eccesso comporta sempre il controllo dell'intera posizione del contribuente e la verifica della regolarità dei pagamenti anche per gli anni non interessati dalla richiesta del rimborso e non prescritti.</p>
<p><u>Gestione Compensazioni</u></p>	<p>Il contribuente, nei termini di versamento del tributo, può detrarre dalla quota ancora dovuta eventuali eccedenze di versamento del tributo, del medesimo anno o di anni precedenti, purché non sia intervenuta decadenza dal diritto al rimborso. Chi intende avvalersi della compensazione deve prendere contatti con L'Ufficio Tributi e presentare apposita istanza. La richiesta di compensazione comporta per l'Ente il controllo dell'intera posizione del contribuente e la verifica della regolarità dei pagamenti anche per gli anni non interessati dalla richiesta di compensazione.</p>
<p><u>Gestione Rateizzazioni</u></p>	<p>Il contribuente che abbia ricevuto avvisi di accertamento e che si trovi in condizioni di oggettiva difficoltà economica può richiedere di pagare il proprio debito in forma rateale, in un numero di rate dipendenti dall'entità della somma rateizzata. L'istituto è disciplinato da apposito regolamento comunale.</p>

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;
- ottenere informazioni sulla propria posizione debitoria e richiedere l'eventuale rateizzazione se ammessa;
- usufruire, dove possibile, degli strumenti di prevenzione del contenzioso tributario. 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. A tal

proposito si fa riferimento ai vigenti regolamenti comunali (Regolamento delle Entrate, Regolamento degli strumenti deflattivi del contenzioso, regolamento delle rateizzazioni);

- presentare suggerimenti, segnalazioni e reclami relativi al servizio usufruito

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: è possibile chiedere al Comune di annullare parzialmente o totalmente l'avviso di accertamento, qualora risulti illegittimo o infondato. La presentazione dell'istanza di autotutela non sospende il termine per la presentazione del ricorso / Interpello: è possibile interpellare il Comune per ottenere un parere riguardante situazioni concrete e personali relative all'applicazione dei tributi locali nelle ipotesi previste dal Regolamento comunale. La presentazione dell'istanza non ha effetto sulle scadenze previste dalla disciplina tributaria / 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.

### Articolo 5 - 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 l'ufficio stesso e disponibile sul sito istituzionale. Il personale opera 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: viene garantita la continuità del servizio in tutti i giorni dell'anno non festivi – salvo i casi di forza maggiore.

Per garantire che i servizi descritti nella presente "Carta" vengano erogati in modo ottimale si riportano alcune 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 invece 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.

<u>Dimensione qualità</u>	<u>Fattore qualità</u>	<u>Indicatore</u>	<u>Standard</u>
Livello di ricettività	Orario	Ampio orario di apertura dello sportello al pubblico	25 ore di apertura settimanale ripartite dal lunedì al sabato
		Tempo massimo per la fissazione dell'appuntamento a partire dalla data di richiesta	10 giorni
Tempi di erogazione dei servizi	Front Office	Tempo rilascio informazione, modulistica varia	Immediato
	Rimborsi	Tempo effettuazione operazione	Entro 180 giorni
	Compensazioni	Tempo effettuazione operazione	Entro 30 giorni
	Rateizzazioni	Tempo predisposizione piano di rateizzazione	Entro 30 giorni
	Richiesta Autotutela	Tempo di risposta	Entro 30 giorni
	Reclami	Tempo di risposta	Entro 30 giorni
Efficacia	Disponibilità e completezza dei dati forniti	Informazioni aggiornate sul portale istituzionale dell'Ente	Aggiornamento tempestivo
	Affidabilità	% di risposte su richieste	100 %

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.

## **Articolo 6 - Verifica del rispetto degli standard di qualità**

La presente “Carta” costituisce il riconoscimento da parte del Comune dei diritti del cittadino/contribuyente 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.

## **Articolo 7 - Modalità di presentazione di reclami, proposte e suggerimenti**

Ogni utente può presentare all’attenzione del Responsabile del Servizio reclami relativamente all’erogazione del servizio, con particolare riferimento a quanto disposto dalla presente “Carta”. Il reclamo può essere presentato anche tramite consegna allo sportello comunale. Il reclamo dovrà essere presentato, in forma scritta, mediante consegna diretta, per posta, via fax, per posta elettronica (mail/pec) e contenere le generalità della persona che lo ha redatto, con indirizzo ed eventuale numero di telefono/mail e la sua firma. 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 dirigente 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. Al fine di agevolare l’utente, presso gli uffici comunali e sul sito istituzionale dell’Ente sono disponibili gli appositi modelli per la presentazione scritta di reclami e suggerimenti. Tale modello è altresì allegato alla presente “Carta”.

## **Articolo 8 - Tutela della Privacy**

Il contribuente che comunica agli uffici competenti i propri dati viene informato, ai sensi del D.lgs.196/2003 così come sostituito dal nuovo Regolamento Europeo sulla Privacy n.579/2016, 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 è il Responsabile del Servizio Finanziario-Tributi.





**COMUNE DI TORRAZZA COSTE**  
**PROVINCIA DI PAVIA**

Piazza Vittorio Emanuele II n.11 - 27050 Torrazza Coste PV  
Tel.0383.77001- Fax.0383.77585

**Modulo per la presentazione di reclami, suggerimenti e proposte di miglioramento dei servizi erogati dall'Ufficio Tributi del Comune di Torrazza Coste.**

Dati del presentatore

Nome e Cognome	
Indirizzo di residenza	
Recapiti telefonici	
Email/pec	

**Oggetto del reclamo**

---

---

---

---

---

---

---

---

**Suggerimenti – Proposte di miglioramento**

---

---

---

---

---

---

---

---

Data: \_\_\_\_\_

Firma \_\_\_\_\_