



COMUNE DI ARBUS

Provincia del Medio Campidano

UFFICIO TRIBUTI

CARTA DEI SERVIZI

I tributi comunali e i diritti del contribuente



COMUNE DI ARBUS

Provincia del Medio Campidano

Sommario

1.- La carta dei servizi: informazioni generali	pag. 3
1.1 - Periodo di validità	
1.2 - Unità organizzativa responsabile	
1.3 - Dove trovare la carta dei servizi	
2.- I servizi tributari	pag. 4
3.- I principi generali della carta dei servizi e i diritti del contribuente	pag. 6
4.- I servizi erogati	pag. 7
4.1 Altre informazioni sull'ICI, IMU, TARSU e gli altri tributi	
5.- Gli <i>standard</i> di qualità garantiti	pag. 15
5.1 Prestazione a termine di legge e a termine di impiego	
6.- La tutela e la partecipazione del contribuente	pag. 17
6.1.- Gli istituti a tutela del contribuente	
7.- - La verifica del rispetto degli <i>standard</i> di qualità	pag. 19
7.1- L'aggiornamento degli <i>standard</i>	
7.2- La valutazione periodica dei servizi	
7.3- La tutela della privacy	



COMUNE DI ARBUS

Provincia del Medio Campidano

1. La carta dei servizi : informazioni generali

1.1 Periodo di validità

La carta dei servizi tributari ha validità _____ a decorrere dalla data di approvazione da parte della Giunta Comunale. Anche prima della scadenza, tuttavia, è soggetta a revisione ed aggiornamento qualora si verificano modifiche normative e/o organizzative che si riflettano sul suo contenuto, sulle modalità di erogazione dei servizi e sui relativi standard di qualità.

1.2 Unità organizzativa responsabile

Il settore responsabile dei servizi illustrati in questa carta è il Servizio Tributi.

Gli uffici sono in Via P. Leo, 57 – 09031 Arbus

Tel. 070.7738680/7 – Fax 070.7731905

Sito internet del comune: www.comune.arbus.ca.it

PEC: protocollo.arbus@pec.comunas.it

Gli indirizzi e.mail del personale addetto all'ufficio tributi sono reperibili nel sito del comune _
Servizi comunali – settore tributi ;

Gli uffici sono aperti al pubblico nei seguenti orari:

~ lunedì, mercoledì e venerdì dalle ore (09.30-12.00) ?; (da armonizzare con gli altri uffici ?)

È possibile, inoltre, chiedere appuntamento:

~ direttamente allo sportello negli orari di apertura al pubblico;

~ telefonando allo 070.7738680/7 dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 13.30;

agli indirizzi e.mail del personale dell'ufficio;

1.2 Dove trovare la carta dei servizi

La Carta dei servizi dei tributi è disponibile presso l'ufficio tributi ed è scaricabile dal sito www.comune.arbus.ca.it.



COMUNE DI ARBUS

Provincia del Medio Campidano

2. I servizi tributari

L'ufficio Tributi si occupa della gestione dei tributi di competenza del Comune e cura i rapporti con i cittadini ed i contribuenti, nel rispetto dei principi stabiliti dalla legge 27 luglio 2000, n. 212 nota come "Statuto dei diritti del contribuente".

È collocato all'interno dei servizi finanziari del Comune di Arbus.

I tributi sono gestiti direttamente e sono i seguenti:

IMPOSTA MUNICIPALE PROPRIA (IMU)

L'imposta municipale propria (I.M.U.) ha sostituito in via sperimentale, dall'anno 2012, l'imposta comunale sugli immobili (ICI). L'I.M.U. è stata istituita dal D. Lgs. 14 marzo 2011, n. 23 (attuativo del c.d. " federalismo fiscale municipale " ed è disciplinata dagli artt. 8,9 e 14 dello stesso, nonché dall'art. 23 del D.L. 6 dicembre 2011, n. 201 convertito dalla L. 22 dicembre 2011, dagli artt. da 1 a 15 del D. Lgs. 30 dicembre 1992, n. 504 e dalle altre disposizioni legislative applicabili all'imposta comunale sugli immobili (ICI) in quanto compatibili. Il presupposto dell'I.M.U. è il possesso di immobili.

TASSA SMALTIMENTO RIFIUTI SOLIDI URBANI (TARSU)

La tassa per lo smaltimento dei rifiuti solidi urbani è stata istituita dal D. Lgs. 15 novembre 1993, n. 507 e successive modificazioni ed integrazioni. La tassa , è dovuta da chiunque, persona fisica o giuridica, a qualsiasi titolo (proprietà, usufrutto, comodato, locazione, ecc.), occupi, detenga o conduca locali e/o aree, coperte o scoperte, a qualsiasi uso adibite nel territorio comunale, ad esclusione delle aree scoperte pertinenziali o accessorie di civili abitazioni e rappresenta il tributo per il servizio di smaltimento dei rifiuti urbani ed assimilati.

IMPOSTA COMUNALE SULLA PUBBLICITA' (ICP)

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.



COMUNE DI ARBUS

Provincia del Medio Campidano

DIRITTO SULLE PUBBLICHE AFFISSIONI (DPA)

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.

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

La tassa per l'occupazione di spazi ed aree pubbliche, istituito con D. Lgs. 15 dicembre 1997, n. 446, è il corrispettivo che 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.

Il Comune, nei limiti previsti dalla legge, definisce con propri provvedimenti le norme per l'applicazione dei tributi nonché le relative tariffe ed aliquote. Tali disposizioni entrano in vigore nei termini fissati per l'approvazione del bilancio di previsione e decorrono, salvo altre disposizioni, con decorrenza dal primo gennaio dello stesso anno.



COMUNE DI ARBUS

Provincia del Medio Campidano

3. I principi generali della carta dei servizi e i diritti del contribuente

La presente Carta dei Servizi intende guidare il contribuente informandolo sui servizi messi a disposizione dall'ufficio tributi.

Con questa 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) ed alla legge 27 luglio 2000, n. 212 (Statuto dei diritti del contribuente).

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

- eguaglianza ed imparzialità: gli uffici 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: l'utente ha diritto di conoscere le attività svolte dall'ufficio e le procedure

collegate alle richieste espresse, 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; 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; nei periodi caratterizzati da notevole afflusso di utenza è previsto un ampliamento dell'orario al pubblico;

- semplificazione delle procedure: gli uffici assumono iniziative volte a garantire che la modulistica sia messa a disposizione del contribuente in tempi utili per gli adempimenti e curano 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.

In aggiunta ai suddetti principi il Comune di Arbus assicura che la gestione delle attività e dei processi in atto nell'ufficio tributi venga svolta nell'osservanza delle norme di sicurezza per gli utenti ed i lavoratori; inoltre 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).



COMUNE DI ARBUS

Provincia del Medio Campidano

4. I servizi erogati

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

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

Inoltre, sempre nell'interesse del contribuente, assicurano che il prelievo tributario sia commisurato all'effettiva capacità contributiva assicurando forme di rateazione idonee e garantendo l'emissione di atti di annullamento, sgravio e rimborso, correttivi di atti impositivi o di versamenti eccedenti il dovuto.

I servizi sono erogati con le medesime modalità a prescindere dalla tipologia di utenza che vi si rivolge. Gli operatori forniscono risposte chiare, complete e precise utilizzando un linguaggio comprensibile alla totalità degli utenti ivi compresi quelli non abituati a trattare problematiche fiscali ed amministrative in genere.

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

Sul sito internet www.comune.arbus.ca.it sono disponibili le norme ed i regolamenti necessari per il calcolo ed il pagamento del tributo comunale dell'IMU, il calcolo del ravvedimento operoso, nonché la modulistica per la presentazione delle dichiarazioni dei tributi comunali, richieste di rimborso e di agevolazioni.

Le tabelle che seguono indicano, per ogni singolo tributo, i servizi erogati con le modalità per accedere agli stessi e gli uffici a cui rivolgersi. Si evidenzia, a tale proposito, che in molti casi la gestione dei tributi comunali coinvolge anche altri del Comune diversi dal settore tributi.



COMUNE DI ARBUS

Provincia del Medio Campidano

4.1 - ALTRE INFORMAZIONI SULL' ICI, IMU, TARSU E GLI ALTRI TRIBUTI

IMPOSTA COMUNALE SUGLI IMMOBILI (ICI) – INFORMAZIONI SULL'ATTIVITA ACCERTATIVA SINO AL 31/12/2011

SERVIZIO EROGATO:

Informazioni verbali o scritte di carattere generale sui provvedimenti di accertamento, normative, aliquote, adempimenti, modalità di versamento, annullamento, autotutela, rimborsi, altre.

MODALITÀ DI RICHIESTA DEL SERVIZIO E A CHI RIVOLGERSI:

Telefonando, presentando richiesta tramite posta, fax, mail o direttamente allo sportello - Ufficio Tributi – Via P. Leo, 57 – 09031 Arbus

Tel. 070.7738680/7 – Fax 070.7731905

Sito internet del comune: www.comune.arbus.ca.it

PEC: protocollo.arbus@pec.comunas.it

Gli indirizzi e.mail del personale addetto all'ufficio tributi sono reperibili nel sito del comune _
Servizi comunali – settore tributi ;

Le richieste di rimborso o compensazione devono essere presentate su apposito modulo tramite posta, fax, mail o direttamente allo sportello, come da indirizzi sopraccitati, 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.



COMUNE DI ARBUS

Provincia del Medio Campidano

IMPOSTA MUNICIPALE PROPRIA - (IMU)

SERVIZIO EROGATO:

Informazioni verbali o scritte di carattere generale sui provvedimenti di accertamento, normative, aliquote, adempimenti, modalità di versamento, annullamento, autotutela, rimborsi, altre.

MODALITÀ DI RICHIESTA DEL SERVIZIO E A CHI RIVOLGERSI:

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

Tributi – Via P. Leo, 57 – 09031 Arbus

Tel. 070.7738680/7 – Fax 070.7731905

Sito internet del comune: www.comune.arbus.ca.it

PEC: protocollo.arbus@pec.comunas.it

Gli indirizzi e.mail del personale addetto all'ufficio tributi sono reperibili nel sito del comune _

Servizi comunali – settore tributi ;

Le richieste di rimborso o compensazione devono essere presentate su apposito modulo tramite posta, fax, mail o direttamente allo sportello, come da indirizzi sopraccitati, 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.



COMUNE DI ARBUS

Provincia del Medio Campidano

TASSA SMALTIMENTO RIFIUTI SOLIDI URBANI (TARSU)

SERVIZIO EROGATO:

Informazioni verbali o scritte di carattere generale sui provvedimenti di accertamento, normative, aliquote, adempimenti, modalità di versamento, annullamento, autotutela, rimborsi, altre.

MODALITÀ DI RICHIESTA DEL SERVIZIO E A CHI RIVOLGERSI:

Telefonando, presentando richiesta tramite posta, fax, mail o direttamente allo sportello - Ufficio Tributi – Via P. Leo, 57 – 09031 Arbus

Tel. 070.7738680/7 – Fax 070.7731905

Sito internet del comune: www.comune.arbus.ca.it

PEC: protocollo.arbus@pec.comunas.it

Gli indirizzi e.mail del personale addetto all'ufficio tributi sono reperibili nel sito del comune _
Servizi comunali – settore tributi ;

Le richieste di rimborso o compensazione devono essere presentate su apposito modulo tramite posta, fax, mail o direttamente allo sportello, come da indirizzi sopraccitati, 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.



COMUNE DI ARBUS

Provincia del Medio Campidano

IMPOSTA COMUNALE SULLA PUBBLICITA' (ICP)

SERVIZIO EROGATO:

Informazioni verbali o scritte di carattere generale sui provvedimenti di accertamento, normative, aliquote, adempimenti, modalità di versamento, annullamento, autotutela, rimborsi, altre.

MODALITÀ DI RICHIESTA DEL SERVIZIO E A CHI RIVOLGERSI:

Telefonando, presentando richiesta tramite posta, fax, mail o direttamente allo sportello - Ufficio Tributi – Via P. Leo, 57 – 09031 Arbus

Tel. 070.7738680/7 – Fax 070.7731905

Sito internet del comune: www.comune.arbus.ca.it

PEC: protocollo.arbus@pec.comunas.it

Gli indirizzi e.mail del personale addetto all'ufficio tributi sono reperibili nel sito del comune _
Servizi comunali – settore tributi ;

N.B. Per alcuni adempimenti, quali posizionamenti cartelli, insegne e simili dovrà essere interpellato il servizio di polizia municipale.

Le richieste di rimborso o compensazione devono essere presentate su apposito modulo tramite posta, fax, mail o direttamente allo sportello, come da indirizzi sopraccitati, 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.



COMUNE DI ARBUS

Provincia del Medio Campidano

DIRITTO SULLE PUBBLICHE AFFISSIONI (DPA)

SERVIZIO EROGATO:

Informazioni verbali o scritte di carattere generale sui provvedimenti di accertamento, normative, aliquote, adempimenti, modalità di versamento, annullamento, autotutela, rimborsi, altre.

MODALITÀ DI RICHIESTA DEL SERVIZIO E A CHI RIVOLGERSI:

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

Tributi – Via P. Leo, 57 – 09031 Arbus

Tel. 070.7738680/7 – Fax 070.7731905

Sito internet del comune: www.comune.arbus.ca.it

PEC: protocollo.arbus@pec.comunas.it

Gli indirizzi e.mail del personale addetto all'ufficio tributi sono reperibili nel sito del comune _

Servizi comunali – settore tributi ;

N.B. Per alcuni adempimenti, quali gli spazi a disposizione per le affissioni, dovrà essere interpellato il servizio tecnico.

Le richieste di rimborso o compensazione devono essere presentate su apposito modulo tramite posta, fax, mail o direttamente allo sportello, come da indirizzi sopraccitati, 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.



COMUNE DI ARBUS

Provincia del Medio Campidano

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

SERVIZIO EROGATO:

Informazioni verbali o scritte di carattere generale sui provvedimenti di accertamento, normative, aliquote, adempimenti, modalità di versamento, annullamento, autotutela, rimborsi, altre.

MODALITÀ DI RICHIESTA DEL SERVIZIO E A CHI RIVOLGERSI:

Telefonando, presentando richiesta tramite posta, fax, mail o direttamente allo sportello - Uffici finanziari – Via XX Settembre, 27 – 09031 Arbus

Tel. 070.7738680/5 – Fax 070.7731905

Sito internet del comune: www.comune.arbus.ca.it

PEC: protocollo.arbus@pec.comunas.it

Gli indirizzi e.mail del personale addetto all'ufficio tributi sono reperibili nel sito del comune _ Servizi comunali – settore tributi ;

Le richieste di rimborso o compensazione devono essere presentate su apposito modulo tramite posta, fax, mail o direttamente allo sportello, come da indirizzi sopraccitati, 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.



COMUNE DI ARBUS

Provincia del Medio Campidano

4.2 ULTERIORI INFORMAZIONI

Informazioni relative alla specifica situazione del contribuente

Mediante richiesta da parte dell'interessato, di un suo familiare o da parte di un soggetto munito di delega (professionista, centro di assistenza fiscale) allo sportello o mediante richiesta scritta.

E' consigliabile che il contribuente fornisca tutta la documentazione utile già in suo possesso.

Ufficio Tributi – Via P. Leo, 57 – 09031 Arbus

Tel. 070.7738680/7 – Fax 070.7731905

Sito internet del comune: www.comune.arbus.ca.it

PEC: protocollo.arbus@pec.comunas.it

Gli indirizzi e.mail del personale addetto all'ufficio tributi sono reperibili nel sito del comune _
Servizi comunali – settore tributi ;

Valutazione aree fabbricabili ai fini IMU

Mediante richiesta da parte dell'interessato, di un suo familiare o da parte di un soggetto munito di delega (professionista, centro di assistenza fiscale) allo sportello o mediante richiesta scritta. E' consigliabile che il contribuente fornisca tutta la documentazione utile già in suo possesso, avendo cura di aver già sentito l'ufficio urbanistico sulla destinazione d'uso dell'area fabbricabile oggetto di valutazione.

Ufficio Tributi – Via P. Leo, 57 – 09031 Arbus

Tel. 070.7738680/7 – Fax 070.7731905

Sito internet del comune: www.comune.arbus.ca.it

PEC: protocollo.arbus@pec.comunas.it

Gli indirizzi e.mail del personale addetto all'ufficio tributi sono reperibili nel sito del comune _
Servizi comunali – settore tributi ;

Ricorso in Commissioni Tributarie avverso provvedimento ritenuto illegittimo (contenzioso)

Rivolgendosi direttamente allo sportello dell'ufficio Tributi - Via P. Leo, 57 – 09031 Arbus

Tel. 070.7738680/7 – Fax 070.7731905

Sito internet del comune: www.comune.arbus.ca.it

PEC: protocollo.arbus@pec.comunas.it

Gli indirizzi e.mail del personale addetto all'ufficio tributi sono reperibili nel sito del comune _
Servizi comunali – settore tributi ;



COMUNE DI ARBUS

Provincia del Medio Campidano

5. Gli *standard* di qualità garantiti

L'ufficio Tributi si impegna a garantire la correttezza, la completezza e la chiarezza delle informazioni fornite allo sportello, telefonicamente e sul sito Internet; le medesime caratteristiche sono garantite anche nella modulistica distribuita presso gli uffici stessi e disponibile sul sito.

Gli addetti operano con la massima cortesia e disponibilità all'ascolto degli utenti con l'impegno di agevolare questi ultimi nell'adempimento degli obblighi tributari e nell'esercizio dei diritti loro riconosciuti dalla legge o dai regolamenti.

L'orario di apertura al pubblico 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 – ed in determinati periodi caratterizzati da scadenze di adempimenti o versamenti, nei quali è prevedibile un aumento del pubblico, si provvede, compatibilmente con il personale disposizione, ad ampliare l'orario di apertura.

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

Al fine di verificare il livello di soddisfazione degli utenti, periodicamente è realizzata un'indagine mediante appositi questionari i cui risultati sono valutati al fine del continuo miglioramento dei servizi offerti.

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 le loro osservazioni all'ufficio tributi.



COMUNE DI ARBUS

Provincia del Medio Campidano

5.1- PRESTAZIONE A TERMINE DÌ LEGGE E A TERMINE DÌ IMPEGNO

- Rilascio di informazioni di carattere generale (con riguardo a tariffe, scadenze, adempimenti)

In tempo reale nel caso di richiesta effettuata telefonicamente o direttamente allo sportello; entro 30 giorni lavorativi se presentata per posta, posta elettronica o fax;

- Rilascio di informazioni relative alla specifica situazione del contribuente.

In tempo reale nel caso di richiesta effettuata telefonicamente o direttamente allo sportello; entro 30 giorni lavorativi se presentata per posta, posta elettronica o fax;

- Ricezione di denunce, dichiarazioni, richieste, comunicazioni, ricorsi.

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);

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 90 giorni dalla richiesta (da presentare entro 60 giorni dalla notifica della cartella)

- 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

- Risposta a reclamo presentato in forma scritta;

Entro 60 giorni dalla presentazione



COMUNE DI ARBUS

Provincia del Medio Campidano

6. La tutela e la partecipazione dell'utente

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
- Ricorso alle Commissioni Tributarie

RAVVEDIMENTO OPEROSO

Il contribuente che, entro la scadenza fissata, abbia omesso, 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 (entro 30 giorni oppure entro l'anno), 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, per le informazioni normative, ci si può rivolgere all'ufficio Tributi, agli altri uffici, al proprio consulente di fiducia o ad un centro di assistenza fiscale autorizzato.

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 all'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.



COMUNE DI ARBUS

Provincia del Medio Campidano

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. 546/92 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:

o Avvisi di accertamento e liquidazione;

o Ruolo e cartelle di pagamento;

o Provvedimenti che negano la spettanza di agevolazioni e/o rimborsi;

o Ogni altro atto che per legge sia autonomamente impugnabile davanti alle Commissioni Tributarie.

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 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. 546/92. In particolare deve essere prodotto in carta legale entro il termine di sessanta giorni dalla data della notificazione dell'atto impugnato, inoltrandolo al Comune di ARBUS – Ufficio tributi – Via P.Leo, 57 – 09031 ARBUS, con 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 la segreteria dell'ufficio, 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).

Successivamente entro trenta giorni dalla data della notifica del ricorso all'ufficio competente per il contenzioso, copia del ricorso deve essere depositata dal ricorrente presso la Commissione Tributaria Provinciale di CAGLIARI.

Per i ricorsi avverso atti nei quali il tributo in contestazione risulti di importo superiore a € 2.582,28 (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.



COMUNE DI ARBUS

Provincia del Medio Campidano

7. - 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 tributari 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 una verifica puntuale sulle prestazioni rese all'utente, finalizzato alla verifica del rispetto degli *standard* di qualità. 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 agli altri soggetti che, eventualmente 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.

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 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 da intraprendere.

La segnalazione di problemi che si riflettono negativamente sulla qualità dei servizi può, altresì, provenire dagli utenti stessi e anche gli addetti agli uffici possono contribuire in modo significativo al miglioramento del livello di servizio tramite segnalazioni e rilievi rivolti al responsabile del servizio.

7.1 - L'aggiornamento degli *standard*

Come premesso al punto 1.1, la Carta dei servizi è un documento dinamico che, 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 al punto precedente, i giudizi eventualmente espressi dagli utenti coinvolti nelle indagini sulla *customer satisfaction* e le modifiche normative e organizzative attuate negli uffici interessati.

7.2 - La valutazione periodica dei servizi

Con periodicità annuale, il responsabile del servizio finanziario elabora una relazione sull'andamento degli uffici. 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 del servizio convoca una riunione con il personale dell'ufficio nella quale vengono analizzate le relazioni stesse e, sulla base dei risultati emersi dalle eventuali indagini sulla *customer satisfaction*, dei suggerimenti eventualmente presentati dagli utenti,



COMUNE DI ARBUS

Provincia del Medio Campidano

nonché dalle proposte avanzate dai dipendenti, viene effettuata una valutazione della qualità dei servizi erogati al fine di mantenere gli *standard* previsti nella presenta Carta.

7.3 - 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.

Il Responsabile del trattamento dei dati personali è il responsabile dei servizi finanziari.



COMUNE DI ARBUS

Provincia del Medio Campidano