

COMUNE DI VILLA BARTOLOMEA

(Provincia di Verona)



Carta della qualità dei servizi Ufficio Tributi

Approvato con deliberazione di Giunta Comunale n. 119 del 14/09/2020

Sommario

1	Informazioni generali	Pag. 3
2	I principi generali della Carta della qualità sei servizi e gli obiettivi dell'Ufficio Tributi	Pag. 5
3	I servizi tributari	Pag. 7
4	I servizi erogati	Pag. 10
5	Gli standard di qualità garantiti	Pag. 17
6	La tutela e la partecipazione del contribuente	Pag. 21

1. - Informazioni generali

1.1. Periodo di validità

La Carta della qualità dei servizi tributari ha validità biennale 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

L'ufficio responsabile dei servizi illustrati in questa "Carta" è l'Ufficio Tributi.
L'ufficio si trova in Corso A. Fraccaroli n. 70 - 37049 Villa Bartolomea (Vr).
Tel. 0442-659927 - Fax 0442-659033

Mail: tributi@comune.villa-bartolomea.vr.it (per IMU)
tributitarsu@comune.villa-bartolomea.vr.it (per TARI)
tributitosap@comune.villa-bartolomea.vr.it (per TOSAP)

PEC: segreteria.comune.villa-bartolomea@halleypec.it

Sito internet: www.comune.villa-bartolomea.vr.it

L'apertura al pubblico è così prevista:

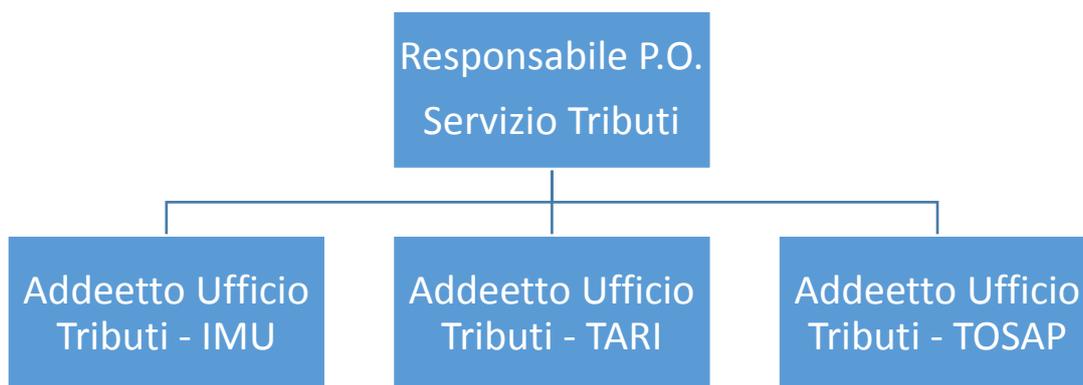
- da lunedì a venerdì: 8.30 - 12.30 e il lunedì pomeriggio 15.00 - 17.30

È possibile, inoltre, chiedere un appuntamento:

- direttamente allo sportello negli orari di apertura al pubblico;
- telefonando allo 0442-659927 dal lunedì al venerdì dalle 8,30 alle 12,30;
- via mail agli indirizzi sopra indicati

Il Responsabile P.O. dell'Ufficio Tributi è il dott. Zanferrari Matteo.

L'organigramma dell'Ufficio Tributi è il seguente:



1.3. - Dove trovare la carta della qualità dei servizi

La Carta della qualità dei servizi dei tributi è disponibile presso l'Ufficio Tributi ed è scaricabile dal sito www.comune.villa-bartolomea.vr.it nell'apposita sezione amministrazione trasparente..

2. - I principi generali della carta della qualità dei servizi e gli obiettivi dell'Ufficio Tributi.

2.1. - I principi generali della "Carta".

La presente Carta della qualità dei servizi intende guidare il contribuente informandolo sui servizi forniti dall'Ufficio Tributi.

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 Villa Bartolomea 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 da 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. Nei periodi caratterizzati da notevole afflusso di utenza potrà essere previsto un ampliamento dell'orario al pubblico o l'attivazione di appositi servizi taglia coda ed anti assembramento.
- 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 nell'Ufficio Tributi 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).

2.2. - Gli obiettivi dell'Ufficio Tributi.

Gli obiettivi che l'Ufficio Tributi si prefigge sono:

OBIETTIVI	COME SONO RAGGIUNTI
Reperimento delle risorse per soddisfare i bisogni collettivi, salvaguardando le situazioni di disagio economico-sociale	Diversificazione del carico tributario con agevolazioni a soggetti in situazione di disagio economico-sociale, come previsto nel regolamento comunale vigente.
Equa ripartizione della tassazione	Attività di recupero dell'evasione mediante accertamenti e altre modalità previste nel regolamento comunale vigente.
Comunicazioni con gli utenti	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 che viene tenuto in costante aggiornamento.
Tempestività della risposta	Lo sportello: il personale dell'ufficio garantisce in tempi rapidi risposte ai quesiti sull'applicazione dei tributi.

3. - 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". I tributi gestiti direttamente sono i seguenti:

IMPOSTA MUNICIPALE PROPRIA (IMU)

Cos'è	L'imposta municipale propria (IMU) è stata istituita con il decreto legislativo n. 23 del 14.3.2011, decreto sul "federalismo fiscale", che ne aveva fissato la decorrenza all'1.1.2014. Dal 1° gennaio 2020 per effetto delle modifiche introdotte dalla L. n. 160/2019 il tributo accorpa anche la TASI. L'Ufficio garantisce l'applicazione dell'Imposta municipale propria (IMU) dovute dai possessori e/o dagli occupanti delle unità immobiliari site nel territorio del Comune (terreni, fabbricati ed aree edificabili). Tutto ciò ponendo in essere gli adempimenti finalizzati ad ottenere i pagamenti spontanei da parte dei contribuenti, entro le scadenze ordinarie ed in autoliquidazione (come previsto per legge).
Cosa si può fare od ottenere	<ul style="list-style-type: none">• Richiedere informazioni e modulistica sui soggetti che devono pagare, sul calcolo dell'imposta, sulle scadenze, sulle modalità di versamento e sulle casistiche di riduzione, esenzione od altre agevolazioni.• Richiedere informazioni e modulistica in merito agli obblighi dichiarativi e presentare le dichiarazioni IMU (mediante consegna diretta, posta raccomandata o p.e.c.).• Richiedere informazioni su come regolarizzare la propria posizione, usufruendo del "ravvedimento operoso", in caso di pagamenti o dichiarazioni omesse od irregolari.• Utilizzare il servizio di calcolo online IMU accessibile dal sito internet comunale e stampare, dopo aver inserito i dati richiesti, il modello di pagamento F24 precompilato.• Su richiesta, ottenere dall'Ufficio il conteggio dell'imposta dovuta ed il modello di pagamento F24 precompilato.
Riferimenti e contatti	L'ufficio si trova in Corso A. Fraccaroli n. 70. Tel. 0442-659924 - Fax 0442-659033 Mail: tributi@comune.villa-bartolomea.vr.it PEC: segreteria.comune.villa-bartolomea@halleypec.it
Tempi per contribuente e Ufficio	<ul style="list-style-type: none">• Le dichiarazioni IMU vanno presentate entro il termine previsto dalla normativa (30 giugno dell'anno successivo a quello di riferimento).• Le richieste di informazioni vengono evase, salvi casi di particolare complessità che richiedono approfondimenti, di norma entro trenta giorni.• Le richieste di rimborso vengono evase entro 180 giorni dalla richiesta.
Costi	Non vi sono spese né per ottenere informazioni o modulistica né per presentare le dichiarazioni e neppure per il servizio di calcolo.

TASSA SUI RIFIUTI (TARI)

Cos'è	<p>L'Ufficio garantisce l'applicazione della Tassa sui Rifiuti (TARI) dovuta dai possessori o detentori di locali ed aree scoperte a qualsiasi uso adibiti, siti nel territorio del Comune di Villa Bartolomea e suscettibili di produrre rifiuti urbani e/o assimilati.</p> <p>Tutto ciò ponendo in essere gli adempimenti finalizzati ad ottenere i pagamenti da parte dei contribuenti, entro le scadenze ordinarie.</p>
Cosa si può fare od ottenere	<ul style="list-style-type: none"> • Richiedere informazioni e modulistica sui soggetti che devono pagare, sul calcolo dell'imposta, sulle scadenze, sulle modalità di versamento e sulle casistiche di riduzione, esenzione od altre agevolazioni. • Richiedere informazioni e modulistica in merito agli obblighi dichiarativi e presentare le dichiarazioni TARI (mediante consegna diretta, posta raccomandata o p.e.c.). Tutti i soggetti passivi sono tenuti a dichiarare il possesso o la detenzione dei locali e delle aree assoggettabili al tributo, eventuali variazioni nonché a dichiarare di avere diritto ad eventuali esenzioni, riduzioni od agevolazioni. • Ricevere avvisi di pagamento contenenti i modelli F24 precompilati (che l'Ufficio spedisce annualmente a tutti i contribuenti, entro i termini di scadenza, sulla base del contenuto delle dichiarazioni e dei dati in proprio possesso). • Richiedere copia, anche in modalità telematica, dei suddetti avvisi di pagamento nonché un ricalcolo di quanto dovuto in caso di cessazione dell'utenza. • Informazioni su come regolarizzare la propria posizione in caso di pagamenti o dichiarazioni omesse od irregolari.
Riferimenti e contatti	<p>L'ufficio si trova in Corso A. Fraccaroli n. 70. Tel. 0442-659926 - Fax 0442-659033 Mail: tributitarsu@comune.villa-bartolomea.vr.it PEC: segreteria.comune.villa-bartolomea@halleypec.it</p>
Tempi per contribuente e Ufficio	<ul style="list-style-type: none"> • Le dichiarazioni TARI vanno presentate entro il termine previsto dalla normativa e dal regolamento comunale vigente. • Le richieste di informazioni vengono evase, salvi casi di particolare complessità che richiedono approfondimenti, di norma entro trenta giorni. • Le richieste di rimborso vengono evase entro 180 giorni dalla richiesta.
Costi	<p>Non vi sono spese né per ottenere informazioni o modulistica né per presentare le dichiarazioni.</p>

TASSA OCCUPAZIONE SPAZI ED AREE PUBBLICHE (TOSAP)

Cos'è	<p>L'Ufficio garantisce l'applicazione della Tassa di Occupazione di Spazi ed Aree Pubbliche (TOSAP) 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.</p> <p>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.</p>
Cosa si può fare od ottenere	<ul style="list-style-type: none"> • Richiedere informazioni e modulistica sui soggetti che devono pagare, sul calcolo dell'imposta, sulle scadenze, sulle modalità di versamento e sulle casistiche di riduzione, esenzione od altre agevolazioni. • Richiedere informazioni e modulistica in merito agli obblighi dichiarativi e presentare le dichiarazioni Tosap (mediante consegna diretta, posta raccomandata o p.e.c.). • Ricevere avvisi di pagamento contenenti i bollettini precompilati (che l'Ufficio spedisce annualmente a tutti i contribuenti, entro i termini di scadenza, sulla base del contenuto delle dichiarazioni e dei dati in proprio possesso). • Richiedere copia, anche in modalità telematica, dei suddetti avvisi di pagamento. • Informazioni su come regolarizzare la propria posizione in caso di pagamenti o dichiarazioni omesse od irregolari.
Riferimenti e contatti	<p>L'ufficio si trova in Corso A. Fraccaroli n. 70. Tel. 0442-659911 – Fax 0442-659033 Mail: tributitosap@comune.villa-bartolomea.vr.it PEC: segreteria.comune.villa-bartolomea@halleypec.it</p>
Tempi per contribuente e Ufficio	<ul style="list-style-type: none"> • Le dichiarazioni TOSAP vanno presentate entro il termine previsto dalla normativa e dal regolamento comunale vigente. • Le richieste di informazioni vengono evase, salvi casi di particolare complessità che richiedono approfondimenti, di norma entro trenta giorni. • Le richieste di rimborso vengono evase entro 180 giorni dalla richiesta.
Costi	<p>Non vi sono spese né per ottenere informazioni o modulistica né per presentare le dichiarazioni.</p>

ALTRE ATTIVITA'

L'Ufficio Tributi collabora, altresì, con l'Agenzia delle Entrate all'attività di accertamento dei tributi erariali. Tale funzione, obbligatoria per legge, viene svolta in sinergia con gli altri settori comunali. Tale attività è condotta allo scopo di far emergere situazioni di evasione delle imposte erariali trasmettendo all'Agenzia delle Entrate ogni elemento utile al recupero tributario, perseguendo il fine ultimo dell'equità e della giustizia fiscale.

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, 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.

Le tabelle che seguono indicano, per i singoli tributi, i servizi erogati con le modalità per accedere agli stessi e gli uffici a cui rivolgersi.

IMPOSTA MUNICIPALE PROPRIA (IMU)

SERVIZIO EROGATO	MODALITÀ DI RICHIESTA DEL SERVIZIO	A CHI RIVOLGERSI
Informazioni verbali o scritte di carattere generale su normativa, tariffe, aliquote, adempimenti, modalità di versamento	Telefonando, presentando richiesta tramite posta, fax, mail o direttamente allo sportello	Ufficio Tributi - Corso A. Fraccaroli n. 70 Tel. 0442-659924 - Fax 0442-659033 Mail: tributi@comune.villa-bartolomea.vr.it PEC: segreteria.comune.villa-bartolomea@halleypec.it Sito web: www.comune.villa-bartolomea.vr.it
Informazioni relative alla specifica situazione del contribuente	Telefonando, presentando richiesta tramite posta, fax, mail o direttamente allo sportello	Ufficio Tributi - Corso A. Fraccaroli n. 70 Tel. 0442-659924 - Fax 0442-659033 Mail: tributi@comune.villa-bartolomea.vr.it PEC: segreteria.comune.villa-bartolomea@halleypec.it Sito web: www.comune.villa-bartolomea.vr.it
Informazioni sulla valorizzazione delle aree fabbricabili ai fini IMU	Telefonando, presentando richiesta tramite posta, fax, mail o direttamente allo sportello	Ufficio Tributi - Corso A. Fraccaroli n. 70 Tel. 0442-659924 - Fax 0442-659033 Mail: tributi@comune.villa-bartolomea.vr.it PEC: segreteria.comune.villa-bartolomea@halleypec.it Sito web: www.comune.villa-bartolomea.vr.it
Assistenza per il calcolo dell'imposta e per eventuale ravvedimento operoso	Tramite mail o direttamente allo sportello	Ufficio Tributi - Corso A. Fraccaroli n. 70 Tel. 0442-659924 - Fax 0442-659033 Mail: tributi@comune.villa-bartolomea.vr.it PEC: segreteria.comune.villa-bartolomea@halleypec.it Sito web: www.comune.villa-bartolomea.vr.it
Compilazione modulistica (bollettini, dichiarazioni, richieste di agevolazioni e richieste di rimborsi)	direttamente allo sportello	Ufficio Tributi - Corso A. Fraccaroli n. 70 Tel. 0442-659924 - Fax 0442-659033 Mail: tributi@comune.villa-bartolomea.vr.it PEC: segreteria.comune.villa-bartolomea@halleypec.it Sito web: www.comune.villa-bartolomea.vr.it

Versamento	Mediante il modello F24 o PagoPA: presso tutte le Banche, gli uffici postali e le tabaccherie abilitate.	Poste Italiane Banche Tabaccherie abilitate
Rimborso	Presentando richiesta su apposito modulo disponibile nel sito internet, entro il termine di 5 anni dal giorno del versamento ovvero da quello in cui è stato definitivamente accertato il diritto alla restituzione.	Ufficio Tributi - Corso A. Fraccaroli n. 70 Tel. 0442-659924 - Fax 0442-659033 Mail: tributi@comune.villa-bartolomea.vr.it PEC: segreteria.comune.villa-bartolomea@halleypec.it Sito web: www.comune.villa-bartolomea.vr.it
Richiesta di chiarimenti su atti di accertamento	Telefonando, presentando richiesta tramite posta, fax, mail o direttamente allo sportello	Ufficio Tributi - Corso A. Fraccaroli n. 70 Tel. 0442-659924 - Fax 0442-659033 Mail: tributi@comune.villa-bartolomea.vr.it PEC: segreteria.comune.villa-bartolomea@halleypec.it Sito web: www.comune.villa-bartolomea.vr.it
Richiesta di annullamento in sede di autotutela	presentando richiesta tramite posta, fax, mail o direttamente allo sportello	Ufficio Tributi - Corso A. Fraccaroli n. 70 Tel. 0442-659924 - Fax 0442-659033 Mail: tributi@comune.villa-bartolomea.vr.it PEC: segreteria.comune.villa-bartolomea@halleypec.it Sito web: www.comune.villa-bartolomea.vr.it
Ricorso avverso provvedimento ritenuto illegittimo (contenzioso)	Tramite posta o pec	Ufficio Tributi - Corso A. Fraccaroli n. 70 Tel. 0442-659924 - Fax 0442-659033 Mail: tributi@comune.villa-bartolomea.vr.it PEC: segreteria.comune.villa-bartolomea@halleypec.it Sito web: www.comune.villa-bartolomea.vr.it Commissione Tributaria Provinciale - Verona Commissione Tributaria Regionale - Venezia

TASSA SUI RIFIUTI (TARI)

SERVIZIO EROGATO	MODALITÀ DI RICHIESTA DEL SERVIZIO	A CHI RIVOLGERSI
Informazioni verbali o scritte di carattere generale su normativa, tariffe, aliquote, adempimenti, modalità di versamento	Telefonando, presentando richiesta tramite posta, fax, mail o direttamente allo sportello	Ufficio Tributi - Corso A. Fraccaroli n. 70 Tel. 0442-659926 - Fax 0442-659033 Mail: tributitarsu@comune.villa-bartolomea.vr.it PEC: segreteria.comune.villa-bartolomea@halleypec.it Sito web: www.comune.villa-bartolomea.vr.it
Informazioni relative alla specifica situazione del contribuente	Telefonando, presentando richiesta tramite posta, fax, mail o direttamente allo sportello	Ufficio Tributi - Corso A. Fraccaroli n. 70 Tel. 0442-659926 - Fax 0442-659033 Mail: tributitarsu@comune.villa-bartolomea.vr.it PEC: segreteria.comune.villa-bartolomea@halleypec.it Sito web: www.comune.villa-bartolomea.vr.it
Compilazione modulistica (bollettini, dichiarazioni, richieste di agevolazioni e richieste di rimborsi)	direttamente allo sportello	Ufficio Tributi - Corso A. Fraccaroli n. 70 Tel. 0442-659926 - Fax 0442-659033 Mail: tributitarsu@comune.villa-bartolomea.vr.it PEC: segreteria.comune.villa-bartolomea@halleypec.it Sito web: www.comune.villa-bartolomea.vr.it
Versamento	Mediante il modello F24 o PagoPA: presso tutte le Banche, gli uffici postali e le tabaccherie abilitate.	Poste Italiane Banche Tabaccherie abilitate
Rimborso	Presentando richiesta su apposito modulo disponibile nel sito internet, entro il termine di 5 anni dal giorno del versamento ovvero da quello in cui è stato definitivamente accertato il diritto alla restituzione.	Ufficio Tributi - Corso A. Fraccaroli n. 70 Tel. 0442-659926 - Fax 0442-659033 Mail: tributitarsu@comune.villa-bartolomea.vr.it PEC: segreteria.comune.villa-bartolomea@halleypec.it Sito web: www.comune.villa-bartolomea.vr.it

Richiesta di chiarimenti su atti di accertamento	Telefonando, presentando richiesta tramite posta, fax, mail o direttamente allo sportello	Ufficio Tributi - Corso A. Fraccaroli n. 70 Tel. 0442-659926 – Fax 0442-659033 Mail: tributitarsu@comune.villa-bartolomea.vr.it PEC: segreteria.comune.villa-bartolomea@halleypec.it Sito web: www.comune.villa-bartolomea.vr.it
Richiesta di annullamento in sede di autotutela	presentando richiesta tramite posta, fax, mail o direttamente allo sportello	Ufficio Tributi - Corso A. Fraccaroli n. 70 Tel. 0442-659926 – Fax 0442-659033 Mail: tributitarsu@comune.villa-bartolomea.vr.it PEC: segreteria.comune.villa-bartolomea@halleypec.it Sito web: www.comune.villa-bartolomea.vr.it
Ricorso avverso provvedimento ritenuto illegittimo (contenzioso)	Tramite posta o pec	Ufficio Tributi - Corso A. Fraccaroli n. 70 Tel. 0442-659926 – Fax 0442-659033 Mail: tributitarsu@comune.villa-bartolomea.vr.it PEC: segreteria.comune.villa-bartolomea@halleypec.it Sito web: www.comune.villa-bartolomea.vr.it Commissione Tributaria Provinciale – Verona Commissione Tributaria Regionale - Venezia

TASSA OCCUPAZIONE SPAZI ED AREE PUBBLICHE (TOSAP)

SERVIZIO EROGATO	MODALITÀ DI RICHIESTA DEL SERVIZIO	A CHI RIVOLGERSI
Informazioni verbali o scritte di carattere generale su normativa, tariffe, aliquote, adempimenti, modalità di versamento	Telefonando, presentando richiesta tramite posta, fax, mail o direttamente allo sportello	Ufficio Tributi - Corso A. Fraccaroli n. 70 Tel. 0442-659911 - Fax 0442-659033 Mail: tributitosap@comune.villa-bartolomea.vr.it PEC: segreteria.comune.villa-bartolomea@halleypec.it Sito web: www.comune.villa-bartolomea.vr.it
Informazioni relative alla specifica situazione del contribuente	Telefonando, presentando richiesta tramite posta, fax, mail o direttamente allo sportello	Ufficio Tributi - Corso A. Fraccaroli n. 70 Tel. 0442-659911 - Fax 0442-659033 Mail: tributitosap@comune.villa-bartolomea.vr.it PEC: segreteria.comune.villa-bartolomea@halleypec.it Sito web: www.comune.villa-bartolomea.vr.it
Compilazione modulistica (bollettini, dichiarazioni, richieste di agevolazioni e richieste di rimborsi)	direttamente allo sportello	Ufficio Tributi - Corso A. Fraccaroli n. 70 Tel. 0442-659911 - Fax 0442-659033 Mail: tributitosap@comune.villa-bartolomea.vr.it PEC: segreteria.comune.villa-bartolomea@halleypec.it Sito web: www.comune.villa-bartolomea.vr.it
Versamento	Mediante il bollettino postale o PagoPA: presso tutte le Banche, gli uffici postali e le tabaccherie abilitate.	Poste Italiane Banche Tabaccherie abilitate
Rimborso	Presentando richiesta su apposito modulo disponibile nel sito internet, entro il termine di 5 anni dal giorno del versamento ovvero da quello in cui è stato definitivamente accertato il diritto alla restituzione.	Ufficio Tributi - Corso A. Fraccaroli n. 70 Tel. 0442-659911 - Fax 0442-659033 Mail: tributitosap@comune.villa-bartolomea.vr.it PEC: segreteria.comune.villa-bartolomea@halleypec.it Sito web: www.comune.villa-bartolomea.vr.it

Richiesta di chiarimenti su atti di accertamento	Telefonando, presentando richiesta tramite posta, fax, mail o direttamente allo sportello	Ufficio Tributi - Corso A. Fraccaroli n. 70 Tel. 0442-659911- Fax 0442-659033 Mail: tributitosap@comune.villa-bartolomea.vr.it PEC: segreteria.comune.villa-bartolomea@halleypec.it Sito web: www.comune.villa-bartolomea.vr.it
Richiesta di annullamento in sede di autotutela	presentando richiesta tramite posta, fax, mail o direttamente allo sportello	Ufficio Tributi - Corso A. Fraccaroli n. 70 Tel. 0442-659911 - Fax 0442-659033 Mail: tributitosap@comune.villa-bartolomea.vr.it PEC: segreteria.comune.villa-bartolomea@halleypec.it Sito web: www.comune.villa-bartolomea.vr.it
Ricorso avverso provvedimento ritenuto illegittimo (contenzioso)	Tramite posta o pec	Ufficio Tributi - Corso A. Fraccaroli n. 70 Tel. 0442-659911 - Fax 0442-659033 Mail: tributitosap@comune.villa-bartolomea.vr.it PEC: segreteria.comune.villa-bartolomea@halleypec.it Sito web: www.comune.villa-bartolomea.vr.it Commissione Tributaria Provinciale - Verona Commissione Tributaria Regionale - Venezia

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 dell'ufficio è articolato in modo da consentire la più ampia soddisfazione possibile delle esigenze dell'utenza. 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.

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.

PROCEDIMENTO: Rilascio di informazioni generali	
A. accesso al servizio	Standard minimi
1. adeguatezza degli orari di apertura dello sportello	almeno 75% giudizi positivi
2. adeguatezza delle modalità di accesso al servizio (possibilità di invio documenti via mail, via PEC, per telefono, di persona, da remoto attraverso dei portali online);	almeno 75% giudizi positivi
3. adeguatezza della segnaletica per individuare l'ufficio e possibilità di accesso a persone diversamente abili;	almeno 75% giudizi positivi
4. tempo di attesa allo sportello.	previsti tra 10 e 45 minuti per utente, almeno 50% giudizi positivi
B. orientamento e accoglienza	Standard minimi
1. cortesia dell'operatore;	almeno 80% giudizi positivi
2. adeguatezza delle istruzioni fornite per completare il procedimento;	almeno 80% giudizi positivi
3. preparazione del personale;	almeno 80% giudizi positivi
4. adeguatezza della modulistica da compilare.	almeno 80% giudizi positivi
C. precisione e affidabilità	Standard minimi
1. adeguatezza della risposta fornita;	almeno 80% giudizi positivi
2. adeguatezza dei tempi impiegati per fornire la risposta.	prevista entro 30 giorni dalla richiesta, almeno 75% giudizi positivi

PROCEDIMENTO: Rilascio di informazioni sulla specifica situazione del contribuente	
A. accesso al servizio	Standard minimi
1. adeguatezza degli orari di apertura dello sportello	almeno 75% giudizi positivi
2. adeguatezza delle modalità di accesso al servizio (possibilità di invio documenti via mail, via PEC, per telefono, di persona, da remoto attraverso dei portali online);	almeno 75% giudizi positivi
3. adeguatezza della segnaletica per individuare l'ufficio e possibilità di accesso a persone diversamente abili;	almeno 75% giudizi positivi
4. tempo di attesa allo sportello.	previsti tra 5 e 30 minuti per utente, almeno 75% giudizi positivi
B. orientamento e accoglienza	Standard minimi
1. cortesia dell'operatore;	almeno 80% giudizi positivi
2. adeguatezza delle istruzioni fornite per completare il procedimento;	almeno 80% giudizi positivi
3. preparazione del personale;	almeno 80% giudizi positivi

4. adeguatezza della modulistica da compilare.	almeno 80% giudizi positivi
C. precisione e affidabilità	Standard minimi
1. adeguatezza della risposta fornita;	almeno 75% giudizi positivi
2. adeguatezza dei tempi impiegati per fornire la risposta.	prevista entro 30 giorni dalla richiesta, almeno 75% giudizi positivi

PROCEDIMENTO: Annullamento/rettifica degli avvisi di accertamento/ riscossione	
A. accesso al servizio	Standard minimi
1. adeguatezza degli orari di apertura dello sportello	almeno 75% giudizi positivi
2. adeguatezza delle modalità di accesso al servizio (possibilità di invio documenti via mail, via PEC, per telefono, di persona, da remoto attraverso dei portali online);	almeno 75% giudizi positivi
3. adeguatezza della segnaletica per individuare l'ufficio e possibilità di accesso a persone diversamente abili;	almeno 75% giudizi positivi
4. tempo di attesa allo sportello.	previsti tra 5 e 30 minuti per utente, almeno 75% giudizi positivi
B. orientamento e accoglienza	Standard minimi
1. cortesia dell'operatore;	almeno 80% giudizi positivi
2. adeguatezza delle istruzioni fornite per completare il procedimento;	almeno 80% giudizi positivi
3. preparazione del personale;	almeno 80% giudizi positivi
4. adeguatezza della modulistica da compilare.	almeno 80% giudizi positivi
C. precisione e affidabilità	Standard minimi
1. adeguatezza della risposta fornita;	almeno 75% giudizi positivi
2. adeguatezza dei tempi impiegati per fornire la risposta.	prevista entro 30 giorni dalla richiesta, almeno 75% giudizi positivi

PROCEDIMENTO: Richiesta di rimborso	
D. accesso al servizio	Standard minimi
1. adeguatezza degli orari di apertura dello sportello	almeno 75% giudizi positivi
2. adeguatezza delle modalità di accesso al servizio (possibilità di invio documenti via mail, via PEC, per telefono, di persona, da remoto attraverso dei portali online);	almeno 75% giudizi positivi
3. adeguatezza della segnaletica per individuare l'ufficio e possibilità di accesso a persone diversamente abili;	almeno 75% giudizi positivi

4. tempo di attesa allo sportello.	previsti tra 5 e 30 minuti per utente, almeno 75% giudizi positivi
E. orientamento e accoglienza	Standard minimi
1. cortesia dell'operatore;	almeno 80% giudizi positivi
2. adeguatezza delle istruzioni fornite per completare il procedimento;	almeno 80% giudizi positivi
3. preparazione del personale;	almeno 80% giudizi positivi
4. adeguatezza della modulistica da compilare.	almeno 80% giudizi positivi
F. precisione e affidabilità	Standard minimi
3. adeguatezza della risposta fornita;	almeno 75% giudizi positivi
4. adeguatezza dei tempi impiegati per fornire la risposta.	prevista entro 180 giorni dalla richiesta, almeno 75% giudizi positivi

PROCEDIMENTO: Procedura di Reclamo	
A. accesso al servizio	Standard minimi
1. adeguatezza degli orari di apertura dello sportello	almeno 75% giudizi positivi
2. adeguatezza delle modalità di accesso al servizio (possibilità di invio documenti via mail, via PEC, per telefono, di persona, da remoto attraverso dei portali online);	almeno 75% giudizi positivi
3. adeguatezza della segnaletica per individuare l'ufficio e possibilità di accesso a persone diversamente abili;	almeno 75% giudizi positivi
4. tempo di attesa allo sportello.	previsti tra 5 e 30 minuti per utente, almeno 75% giudizi positivi
B. orientamento e accoglienza	Standard minimi
1. cortesia dell'operatore;	almeno 80% giudizi positivi
2. adeguatezza delle istruzioni fornite per completare il procedimento;	almeno 80% giudizi positivi
3. preparazione del personale;	almeno 80% giudizi positivi
4. adeguatezza della modulistica da compilare.	almeno 80% giudizi positivi
C. precisione e affidabilità	Standard minimi
1. adeguatezza della risposta fornita;	almeno 75% giudizi positivi
2. adeguatezza dei tempi impiegati per fornire la risposta.	prevista entro 30 giorni dalla richiesta, almeno 75% giudizi positivi

6.- La tutela e la partecipazione del contribuente

6.1.- Gli istituti per la 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, quali ravvedimento operoso, Autotutela, Interpello, Mediazione, ecc. così come disciplinato nei rispettivi regolamenti comunicati e nel regolamento generale per le entrate vigente.

6.2.- La verifica del rispetto degli *standard* di qualità

La presente “Carta” costituisce il riconoscimento da parte del Comune dei diritti del cittadino quale utente dell’Ufficio Tributi oltre a rappresentare 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.

6.3.- L’aggiornamento degli *standard*

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

Alla base di questi aggiornamenti vi sono anche le modifiche normative e organizzative attuate negli uffici interessati.

6.4.- Come effettuare reclami, proposte e suggerimenti

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

Il reclamo può essere presentato anche tramite mail o pec.

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

6.5.- La valutazione periodica dei servizi

L’ente provvede ad effettuare la valutazione del livello qualitativo dei servizi erogati, tramite procedura telematica on line sul sito www.comune.villa-bartolomea.vr.it. Può inoltre attivare altre forme di raccolta del grado di soddisfazione, anche tramite questionari.

6.6.- La tutela della privacy

Il contribuente che comunica agli uffici competenti i propri dati viene informato, ai sensi del Regolamento UE 679/2016, 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.

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

Allegato:

- **modello per la presentazione di reclami, suggerimenti e proposte di miglioramento dei servizi**

**MODULO PER LA PRESENTAZIONE DI
RECLAMI, SUGGERIMENTI E
PROPOSTE DI MIGLIORAMENTO DEI
SERVIZI**

Al Responsabile del Ufficio Tributi

Comune di Villa Bartolomea

Corso A. Fraccaroli n. 70

37049 Villa Bartolomea (Vr)

Dati del segnalante:

NOME	
COGNOME	
INDIRIZZO	
RECAPITO TELEFONICO	
E-MAIL	

Oggetto del reclamo:

--

Motivo:

<input type="checkbox"/>	Ritardo	<input type="checkbox"/>	Omissione
<input type="checkbox"/>	Scortesia		
<input type="checkbox"/>	Altro (SPECIFICARE)		

Proposta di miglioramento del servizio:

--

--

Data _____

Firma _____

Spazio per eventuali osservazioni dell'ufficio coinvolto:

Il funzionario

Decisione del Responsabile:

Il Responsabile

Come effettuare reclami, proposte e suggerimenti

Il modulo deve essere presentato tramite una delle seguenti modalità:

- direttamente all'Ufficio Protocollo del Comune in Corso A. Fraccaroli n. 70 (mediante consegna a mano o per posta ordinaria)
- tramite fax al numero 0442-659033
- tramite mail all'indirizzo segreteria@comune.villa-bartolomea.vr.it
- tramite PEC all'indirizzo segreteria.comune.villa-bartolomea@halleypec.it