



COMUNE DI UMBERTIDE
Provincia di Perugia

Carta dei servizi
Tributi comunali e i diritti del contribuente

2° Settore – Entrate Tributarie e Patrimoniali,
Sviluppo e Programmazione Economica

1. - La carta dei servizi: informazioni generali

La "Carta dei servizi - Tributi comunali e i diritti del contribuente" (in breve: "Carta") è uno strumento di cui il Comune di Umbertide intende dotarsi per fornire agli utenti tutte le informazioni relative ai servizi erogati.

Il presente documento riguarda l'attività del 2° Settore – Entrate Tributarie e Patrimoniali, Sviluppo e Programmazione Economica e il suo scopo è quello di facilitare la fruizione dei servizi la cui gestione è ad esso affidata nell'ambito della struttura organizzativa che il Comune si è data.

L'aspetto trattato è esclusivamente quello dei tributi.

Il presente documento non intende derogare in alcun modo, nè avrebbe possibilità di farlo, al complesso impianto normativo che presidia la gestione dei tributi comunali. Il suo scopo è quello di mettere l'utente nella condizione di potersi rapportare agevolmente con gli uffici comunali ed ottenere tutte le informazioni necessarie per accedere ai servizi erogati, nell'ottica dei doverosi principi di lealtà, buona fede e collaborazione cui deve essere improntato il rapporto tra pubblica amministrazione (p.a.) e utenti. Il Comune, con la Carta intende proporsi all'utente in modo trasparente, assumendo il rapporto tra pubblica amministrazione e cittadino nell'ottica di un "patto" che esige dalle parti correttezza e cooperazione. Si gettano, così, le fondamenta di un rapporto più efficiente tra il soggetto istituzionale e gli utenti.

L'obiettivo è quello di stimolare il confronto tra le parti in vista del miglioramento dei servizi, in linea con le esigenze e le aspettative dei cittadini.

Con la redazione della Carta il Comune di Umbertide mira a rafforzare il rapporto di fiducia con gli utenti, adoperando le proprie risorse per migliorarsi ed offrire servizi compatibili con gli standard di qualità che il contesto nazionale ed europeo esigono. In questa ottica il ruolo dei cittadini è ripensato, rendendolo propositivo ed attivo nella ricerca di soluzioni che possano valere come stimolo ed incoraggiamento alla crescita.

2. - Principi fondamentali.

La Carta è ispirata e fa propri i seguenti principi:

- eguaglianza: l'accesso ai servizi dalla p.a. è garantito a tutti. Nessuna distinzione è fatta per motivi di sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche. Il Comune garantisce agli utenti parità di trattamento;
- imparzialità: nell'erogazione dei servizi il Comune si ispira a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità;
- continuità: l'erogazione dei servizi è assicurata con continuità e regolarità. Eventuali interruzioni sono circoscritte al caso di forza maggiore o imprevisto. Il Comune si impegna, dandone informazione agli utenti, ad adottare tutte le misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile;
- partecipazione: all'utente è garantita la partecipazione alla prestazione del servizio. Egli potrà segnalare disservizi e suggerire soluzioni operative al fine di tutelare il proprio diritto alla corretta erogazione del servizio e di migliorarne gli standard qualitativi. L'utente ha diritto di accesso alle informazioni in possesso del Comune, nelle forme e nei limiti previsti dalla vigente normativa. Può produrre memorie e documenti, prospettare osservazioni, formulare suggerimenti. Il Comune dà riscontro all'utente circa le segnalazioni e le proposte da esso formulate nel minor tempo possibile, e comunque nel rispetto dei termini eventualmente previsti dalla legge;
- efficienza ed efficacia: il Comune eroga il servizio in modo da garantirne l'efficienza e l'efficacia. Le segnalazioni degli utenti concorrono a determinare gli standard qualitativi del servizio e gli obiettivi di miglioramento.

Il Comune, nell'ambito della propria organizzazione, procede alla razionalizzazione e semplificazione delle procedure di gestione dei tributi, nel rispetto degli adempimenti e delle formalità comunque imposte dalla normativa di settore.

Nell'individuazione delle modalità di pagamento dei tributi il Comune predilige, tra quelle normativamente previste, le meno onerose per gli utenti, sia sotto il profilo della semplicità dell'adempimento che del costo;

- piena informazione agli utenti: il Comune dà piena informazione agli utenti circa le modalità per accedere alla prestazione del servizio. Il sito istituzionale del Comune verrà continuamente aggiornato nei contenuti e gli uffici garantiranno adeguata assistenza, sia telefonica che presso lo sportello. Il Comune, per ragione di celerità e speditezza dell'azione amministrativa, privilegia gli strumenti di comunicazione informatica, ove possibile;

- rapporti con gli utenti: il personale del Comune userà nei confronti degli utenti rispetto e cortesia, agevolandoli nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi. Presso la sede del comune è istituito apposito sportello per l'assistenza agli utenti con orario di apertura al pubblico anche pomeridiano. Le risposte alle istanze degli utenti saranno rese in modo chiaro e completo, utilizzando un linguaggio quanto più possibile scevro da tecnicismi, comprensibile anche agli utenti non abituati a trattare le materie tributarie ed amministrative in genere.

La Carta della qualità 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).

Gli utenti possono esprimere il grado di soddisfazione relativamente ai servizi resi dalla pubblica amministrazione.

3 - Periodo di validità La Carta della qualità ha validità a decorrere dalla data di approvazione da parte della Giunta Comunale. E' 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.

4 – Settore responsabile La struttura responsabile dei servizi illustrati nella Carta della qualità è il 2° Settore – Entrate Tributarie e Patrimoniali Sviluppo Programmazione Comunale. Sono fatti salvi i casi in cui a gestire il tributo sia un concessionario, nel qual caso è esso stesso che si assumerà la responsabilità dei servizi erogati all'utente. Il Comune esercita sul concessionario la vigilanza nell'ambito degli obblighi assunti contrattualmente.

La sede del 2° Settore – Entrate Tributarie e Patrimoniali Sviluppo Programmazione Comunale (che comprende anche lo sportello per l'assistenza all'utenza) si trova ad Umbertide, in Piazza Matteotti, 1:

centralino: 075-94191

fax: 075-9419240

tel: 075-9419238 / 075-9419211 / 075-9419247 / 075 -9419272

pec: comune.umbertide@postacert.umbria.it

email: tributi@comune.umbertide.pg.

I recapiti del 2° Settore – Entrate Tributarie e Patrimoniali Sviluppo Programmazione Comunale, cui fare riferimento per informazioni ed appuntamenti, sono pubblicati e costantemente aggiornati sul sito internet del Comune di Umbertide (<https://www.comune.umbertide.pg.it/it>).

5 - Dove trovare la Carta della qualità.

La Carta della qualità è reperibile sul sito internet del Comune di Umbertide (<https://www.comune.umbertide.pg.it/it>).

6 – Descrizione del servizio.

La gestione del servizio da parte degli uffici, con la dovuta attenzione per il ruolo degli utenti in termini di partecipazione e stimolo al miglioramento, è finalizzato all'acquisizione delle risorse di cui il Comune necessita per il finanziamento dei servizi alla collettività.

Il 2° Settore – Entrate Tributarie e Patrimoniali Sviluppo Programmazione Comunale gestisce i tributi nel rispetto dei principi stabiliti dalla L. n. 212/2000. Nel caso della concessione, la gestione fa capo direttamente al concessionario.

Nelle apposite sezioni del sito internet del Comune sono disponibili le informazioni di carattere giuridico inerenti i tributi in vigore di anno in anno, nonché la modulistica per la presentazione di dichiarazioni, richieste di rimborsi ed agevolazioni.

Le norme istitutive dei singoli tributi sono disponibili al seguente sito internet, consultabile liberamente: <https://www.normattiva.it/>, realizzato e gestito dall'Istituto Poligrafico e Zecca dello Stato ¹. I regolamenti comunali sono invece reperibili sul sito internet del Comune all'apposita sezione. La tabella che segue indica il servizio erogato, ponendo in evidenza le modalità con le quali potervi accedere e gli uffici cui rivolgersi.

TABELLA 1

Tipologia del servizio	Modalità di richiesta del servizio	A chi rivolgersi
Informazioni sul servizio in generale.	Tramite web.	Sito istituzionale del Comune di Umbertide https://www.comune.umbertide.pg.it/it
Richiesta appuntamento con il personale del 2° Settore – Entrate Tributarie e Patrimoniali Sviluppo e Programmazione Comunale.	Tramite contatto telefonico o email.	2° Settore – Entrate Tributarie e Patrimoniali Sviluppo Programmazione Comunale. 075-94191 (centralino) / 075-9419240 (fax) 075-9419238 / 075-9419211 / 075-9419247 / 075-9419272 email: tributi@comune.umbertide.pg .
Informazioni verbali o scritte di carattere generale su normativa, tariffe, aliquote, adempimenti, modalità di versamento.	Telefonando, presentando richiesta tramite posta ordinaria, posta elettronica certificata, fax, email o direttamente allo sportello.	2° Settore – Entrate Tributarie e Patrimoniali Sviluppo Programmazione Comunale. 075-94191 (centralino) / 075-9419240 (fax) 075-9419238 / 075-9419211 / 075-9419247 / 075-9419272 pec: comune.umbertide@postacert.umbria.it email: tributi@comune.umbertide.pg .
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, ecc...) allo sportello o mediante richiesta scritta. E' consigliabile che l'utente fornisca tutta la documentazione utile già in suo possesso. La richiesta può essere presentata telefonando, oppure tramite posta ordinaria, posta elettronica certificata, fax, email o direttamente allo sportello.	2° Settore – Entrate Tributarie e Patrimoniali Sviluppo Programmazione Comunale. 075-94191 (centralino) / 075-9419240 (fax) 075-9419238 / 075-9419211 / 075-9419247 / 075-9419272 pec: comune.umbertide@postacert.umbria.it email: tributi@comune.umbertide.pg .
Informazioni per il calcolo dell'imposta e per eventuale ravvedimento operoso.	Telefonando o presentando richiesta tramite posta ordinaria, posta elettronica certificata, fax, email o direttamente allo sportello. E' possibile consultare le apposite sezioni del sito internet del Comune. E' consigliabile che l'utente disponga di tutta la documentazione utile in suo possesso.	2° Settore – Entrate Tributarie e Patrimoniali Sviluppo Programmazione Comunale. 075-94191 (centralino) / 075-9419240 (fax) 075-9419238 / 075-9419211 / 075-9419247 / 075-9419272 pec: comune.umbertide@postacert.umbria.it email: tributi@comune.umbertide.pg .
Assistenza per la compilazione modulistica (modelli di pagamento, dichiarazioni, richieste di agevolazioni e richieste di rimborsi).	Telefonando o presentando richiesta tramite posta ordinaria, posta elettronica certificata, fax, email o direttamente allo sportello. E' consigliabile che l'utente disponga di tutta la documentazione utile in suo possesso.	2° Settore – Entrate Tributarie e Patrimoniali Sviluppo Programmazione Comunale. 075-94191 (centralino) / 075-9419240 (fax) 075-9419238 / 075-9419211 / 075-9419247 / 075-9419272 pec: comune.umbertide@postacert.umbria.it email: tributi@comune.umbertide.pg .
Versamento dei tributi.	Modello di pagamento F24 o altre modalità previste dalla legge.	Poste Italiane S.p.A. Sportelli bancari Home banking Altro
Rimborsi	Presentando richiesta tramite posta, fax, posta elettronica certificata o direttamente allo sportello, entro il termine di 5 anni dal giorno del versamento ovvero da quello in cui è stato definitivamente accertato il diritto alla restituzione. Alla domanda vanno allegate le ricevute di versamento e tutta la documentazione utile già	2° Settore – Entrate Tributarie e Patrimoniali Sviluppo Programmazione Comunale. 075-94191 (centralino) / 075-9419240 (fax) 075-9419238 / 075-9419211 / 075-9419247 / 075-9419272 pec: comune.umbertide@postacert.umbria.it

¹ Si ricorda che la riproduzione dei testi forniti nel formato elettronico dal sito www.normattiva.it è consentita purché venga menzionata la fonte, il carattere non autentico e gratuito.

	in possesso dell'utente.	
Istanze di riesame/annullamento di avvisi di accertamento.	Presentando richiesta tramite posta, fax, posta elettronica certificata, email o direttamente allo sportello. Alla domanda va allegata tutta la documentazione a sostegno dell'istanza presentata.	2° Settore – Entrate Tributarie e Patrimoniali Sviluppo Programmazione Comunale, nella persona del suo Responsabile 075-94191 (centralino) /075-9419240 (fax) 075-9419238 / 075-9419211 / 075-9419247 / 075-9419272 pec: comune.umbertide@postacert.umbria.it email: tributi@comune.umbertide.pg .
Istanze per ottenere la rateizzazione di somme derivanti da avvisi di accertamento (per le quali non è ancora avviata la riscossione coattiva).	Presentando richiesta in carta semplice a mezzo posta, posta elettronica certificata, email o direttamente allo sportello. Alla domanda va allegata tutta la documentazione a dimostrazione del possesso dei requisiti previsti dai regolamenti comunali in materia (consultabili nelle apposite sezioni del sito internet del Comune).	2° Settore – Entrate Tributarie e Patrimoniali Sviluppo Programmazione Comunale. 075-94191 (centralino) /075-9419240 (fax) 075-9419238 / 075-9419211 / 075-9419247 / 075-9419272 pec: comune.umbertide@postacert.umbria.it email: tributi@comune.umbertide.pg .
Ricorso avverso provvedimento ritenuto illegittimo (contenzioso).	Presentando il ricorso al Comune nelle forme e nel rispetto dei termini previsti dalla legge. Competente è la Commissione Tributaria Provinciale di Perugia.	Comune di Umbertide Piazza Matteotti, 1 06019 – Umbertide (PG) pec: comune.umbertide@postacert.umbria.it
Diritto di accesso agli atti	Presentando richiesta in carta semplice a mezzo posta, fax, posta elettronica certificata o direttamente allo sportello. La richiesta va formulata in base al tipo di accesso che si intende effettuare.	Comune di Umbertide Ufficio Protocollo Piazza Matteotti, 1 06019 – Umbertide (PG) 075-9419240 (fax) pec: comune.umbertide@postacert.umbria.it

7 - Gli standard di qualità garantiti.

Gli uffici competenti del Comune e i soggetti concessionari si impegnano a garantire la correttezza, la completezza e la chiarezza delle informazioni fornite allo sportello, telefonicamente e sui siti Internet di riferimento; 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. La sede degli uffici è attrezzata per l'accesso degli utenti con difficoltà motorie.

Il Comune, sulla base delle segnalazioni pervenute dagli utenti provvede a verificare periodicamente il livello della qualità del servizio reso, al fine del suo continuo miglioramento.

Per garantire che i servizi descritti nella Carta vengano erogati in modo ottimale, il Comune individua delle prestazioni-tipo a cui sono stati associati degli indicatori (standard) che esprimono il termine massimo in cui l'ufficio riscontra l'istanza dell'utente o conclude il procedimento (assumendo che l'istanza sia stata presentata in modo completo).

Qualora l'utente invii la documentazione incompleta o inesatta, rallentando in tal modo il procedimento, l'ufficio lo informa sullo stato della pratica al fine di trovare una rapida soluzione.

La tabella che segue individua i servizi-tipo erogati dall'ufficio con i relativi standard. Gli utenti possono in tal modo verificare se i servizi offerti dagli uffici rispettino o meno la qualità attesa. Nel caso in cui lo standard garantito non venga rispettato, gli utenti possono presentare reclamo con le modalità indicate al successivo capitolo.

TABELLA 2

Descrizione	Azione / rimedio	Tempi stimati (salvi casi di forza maggiore o imprevisti)
Irregolare funzionamento o interruzione del servizio.	Preavviso agli utenti.	Almeno 5 giorni prima dell'evento
Durata massima dell'interruzione del servizio.	-	2 giorni
Attesa massima allo sportello di assistenza al pubblico.	Pianificazione degli appuntamenti.	10 minuti
Attesa massima allo sportello di assistenza al pubblico nei periodi di punta (ad es. in prossimità di scadenze, ecc...).	Pianificazione degli appuntamenti.	15 minuti
Attesa massima per avere risposta in merito ad istanze relative ad avvisi di accertamento ricevuti.	-	30 giorni
Attesa massima per avere informazioni verbali o scritte di carattere generale su normativa, tariffe, aliquote, adempimenti, modalità di versamento.	-	In tempo reale nel caso di richiesta effettuata telefonicamente o direttamente allo sportello; entro 7 giorni negli altri casi.
Attesa massima per avere informazioni relative alla specifica situazione del contribuente.	-	15 giorni
Attesa massima per avere risposta alle richieste di riesame/annullamento di avvisi di accertamento.		60 giorni ²
Attesa massima per ottenere il rimborso dei tributi	-	180 giorni ³
Attesa per ottenere il discarico degli importi iscritti a ruolo (solo in caso di riscossione coattiva affidata ad Agenzia delle Entrate Riscossione)	-	180 giorni
Attesa per avere risposta all'interpello	-	120 giorni
Risposta alla richiesta di accesso agli atti	-	30 giorni

8 - La verifica del rispetto degli standard di qualità

La 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 un monitoraggio continuo delle 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 ai soggetti che nella veste di concessionari del Comune provvedono alla gestione di tributi comunali.

Le segnalazioni da parte degli utenti di problemi che si riflettono negativamente sulla qualità dei servizi contribuiscono al miglioramento dei servizi.

9 - Reclami, proposte e suggerimenti da parte degli utenti.

Ogni utente può presentare istanze per formalizzare reclami, proposte e suggerimenti relativamente all'erogazione del servizio, con particolare riferimento a quanto disposto dalla Carta.

Le istanze devono essere firmate e presentate, in forma scritta, mediante consegna diretta, per posta, via fax, email o posta elettronica certificata (Comune di Umbertide, 2° Settore – Entrate Tributarie e Patrimoniali Sviluppo Programmazione Comunale, 075-9419240 (fax), pec:

² Ferma restando la discrezionalità della p.a.

³ Il ricorso avverso il rifiuto tacito della restituzione può essere proposto dopo il novantesimo giorno dalla domanda di restituzione.

comune.umbertide@postacert.umbria.it; email: tributi@comune.umbertide.pg); esse devono contenere le generalità della persona che le ha redatte, il suo indirizzo, la sua email e il numero di telefono.

Il Comune valuta l'istanza e risponde all'utente con la massima celerità e comunque entro trenta giorni dalla presentazione dello stesso.

Se l'istanza è fondata, il Comune adotta i provvedimenti opportuni per eliminare il disservizio segnalato. L'utente è tenuto ad utilizzare il modello allegato alla presente Carta.

10 - Informativa sul trattamento dei dati personali ai sensi dell'art. 13 del Regolamento (UE) 2016/679.

Il Comune di Umbertide, in qualità di titolare (con sede in Piazza Matteotti, n. 1, 06019 Umbertide - PG; pec: comune.umbertide@postacert.umbria.it), tratterà i dati personali conferiti, con modalità prevalentemente informatiche e telematiche, per l'esecuzione dei propri compiti di interesse pubblico, ivi incluse le finalità di archiviazione, di ricerca storica e di analisi per scopi statistici, in relazione alla gestione del reclamo, proposta, suggerimento presentati. I dati saranno trattati per tutto il tempo del procedimento e, successivamente alla sua cessazione, i dati saranno conservati in conformità alle norme sulla conservazione della documentazione amministrativa. I dati saranno trattati esclusivamente dal personale e dai collaboratori del Comune di Umbertide o dai soggetti espressamente nominati come responsabili del trattamento. Al di fuori di queste ipotesi i dati non saranno comunicati a terzi né diffusi, se non nei casi specificamente previsti dal diritto nazionale o dell'Unione europea.

L'interessato, alle condizioni previste dal Regolamento UE n. 679/2016, ha diritto di accedere ai propri dati personali, può ottenerne la rettifica, la cancellazione e la limitazione, può opporsi al trattamento ed esercitare il diritto alla portabilità. Per l'esercizio di tali diritti l'interessato può contattare il Responsabile per la Protezione dei Dati del Comune di Umbertide pubblicato sul sito istituzionale. L'interessato può altresì proporre reclamo all'Autorità Garante nel caso in cui ritenga che il trattamento dei dati non sia conforme al Regolamento.

Comune di Umbertide
2° Settore Entrate Tributarie e Patrimoniali
Sviluppo Programmazione Comunale
Piazza Matteotti, 1
06019 Umbertide (PG)

Oggetto: istanza per formalizzare reclami / proposte / segnalazioni.

Cognome e nome: _____

Indirizzo: _____

Telefono: _____

Email: _____

Oggetto del reclamo o della segnalazione:

Motivo:

Ritardo Omissione Scortesia Altro:

Proposta di miglioramento del servizio:

Data _____ Firma _____

Spazio per eventuali osservazioni dell'ufficio o del dipendente coinvolto:

Data _____ Firma _____

Decisione del Responsabile del 2° Settore Entrate Tributarie e Patrimoniali Sviluppo Programmazione Comunale:

Data _____ Firma _____

Il Comune di Umbertide, in qualità di titolare (con sede in Piazza Matteotti, n. 1, 06019 Umbertide - PG; pec: comune.umbertide@postacert.umbria.it), tratterà i dati personali conferiti, con modalità prevalentemente informatiche e telematiche, per l'esecuzione dei propri compiti di interesse pubblico, ivi incluse le finalità di archiviazione, di ricerca storica e di analisi per scopi statistici, in relazione alla gestione del reclamo, proposta, suggerimento presentati. I dati saranno trattati per tutto il tempo del procedimento e, successivamente alla sua cessazione, i dati saranno conservati in conformità alle norme sulla conservazione della documentazione amministrativa. I dati saranno trattati esclusivamente dal personale e dai collaboratori del Comune di Umbertide o dai soggetti espressamente nominati come responsabili del trattamento. Al di fuori di queste ipotesi i dati non saranno comunicati a terzi né diffusi, se non nei casi specificamente previsti dal diritto nazionale o dell'Unione europea.

L'interessato, alle condizioni previste dal Regolamento UE n. 679/2016, ha diritto di accedere ai propri dati personali, può ottenerne la rettifica, la cancellazione e la limitazione, può opporsi al trattamento ed esercitare il diritto alla portabilità. Per l'esercizio di tali diritti l'interessato può contattare il Responsabile per la Protezione dei Dati del Comune di Umbertide pubblicato sul sito istituzionale. L'interessato può altresì proporre reclamo all'Autorità Garante nel caso in cui ritenga che il trattamento dei dati non sia conforme al Regolamento.