



COMUNE DI SCICLI

(Libero Consorzio Comunale di Ragusa)



SETTORE IV ENTRATE
SERVIZIO ENTRATE TRIBUTARIE E PATRIMONIALI

“CARTA DEI SERVIZI”



INDICE

- 1 Informazioni generali**
- 2 Servizi tributari**
- 3 Servizi erogati**
- 4 Obiettivi del Servizio Tributi**
- 5 Fattori e standard di qualità garantiti**
- 6 La tutela e la partecipazione del contribuente**

Allegato:

Modulo di reclamo

Informativa trattamento dati personali (Regolamento Europeo 2016/679 GDPR)



1 Informazioni generali

1.1 Presentazione della CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è il mezzo attraverso il quale la Pubblica Amministrazione individua gli standard dei servizi pubblici erogati, dichiarando i propri obiettivi e riconoscendo specifici diritti in capo al cittadino – utente – contribuente.

Attraverso la Carta dei Servizi gli Uffici Comunali, erogatori di servizi pubblici si impegnano, dunque, a rispettare determinati standard qualitativi e quantitativi, con l'intento di monitorare e migliorare le modalità di fornitura e somministrazione. (Direttiva Presidente Consiglio dei Ministri 27 Gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici").

Il principio ispiratore della Carta dei Servizi è quello di tutelare il cittadino, mettendolo in condizione di conoscere ed accedere agevolmente ai pubblici servizi, erogati in un'ottica di trasparenza, imparzialità ed eguaglianza.

Quindi la Carta dei Servizi è uno strumento di comunicazione tra il Comune e i cittadini, e di tutela dei diritti di questi ultimi.

La presente Carta dei Servizi intende guidare il contribuente, informandolo sui servizi forniti dall'Ente in materia di tributi comunali, facilitandone l'accesso e la fruizione.

Con la Carta dei Servizi il Comune si impegna a garantire i livelli di qualità dichiarati negli *standard*, per rispondere sempre meglio alle aspettative dei contribuenti e perseguire l'obiettivo del continuo miglioramento dei servizi resi.

La Carta dei Servizi 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 dei Servizi, il Comune di Scicli si impegna a rispettare i seguenti principi generali:

- **eguaglianza ed imparzialità:** l'ufficio garantisce a tutti gli utenti un trattamento imparziale secondo i criteri dell'obiettività e dell'equità;
- **chiarezza e trasparenza:** l'utente ha diritto di conoscere le attività svolte dall'ufficio riguardo alle richieste presentate e le procedure collegate alle stesse, i nomi dei responsabili dei procedimenti ed i relativi tempi di esecuzione;
- **partecipazione:** la partecipazione dell'utente alla prestazione del servizio deve essere garantita, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio sia per favorire la collaborazione nei confronti degli uffici; l'utente ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano e che sono in possesso degli uffici; l'utente può esprimere la propria opinione sui servizi erogati, formulare suggerimenti per il miglioramento e presentare osservazioni; l'ufficio dà riscontro all'utente circa le segnalazioni e le proposte formulate;
- **efficacia ed efficienza:** l'Amministrazione assicura il costante aggiornamento del personale dell'Ufficio al fine di rispondere alle richieste dell'utenza e per perseguire il continuo miglioramento dei servizi offerti;
- **continuità e sicurezza del servizio:** il servizio viene garantito, nei giorni non festivi e negli orari di apertura al pubblico, durante tutto l'arco dell'anno senza interruzioni; (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 on line.

1.2 Periodo di validità

La Carta dei Servizi ha validità triennale, a decorrere dalla data di approvazione da parte dell'organo 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.

1.3 Dove trovare la carta dei servizi

La Carta dei Servizi è scaricabile dal sito istituzionale dell'Ente <https://www.comune.scicli.rg.it>, sezione "Amministrazione Trasparente"

[Carta dei servizi e standard di qualità Scicli - Gazzetta Amministrativa](#)

1.4 Unità organizzativa responsabile

Il Settore IV Entrate – Servizio Entrate Tributarie e Patrimoniali si occupa della gestione delle entrate tributarie e patrimoniali di competenza del Comune di Scicli 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", come modificato dal D. Lgs. 30 dicembre 2023, n. 219.

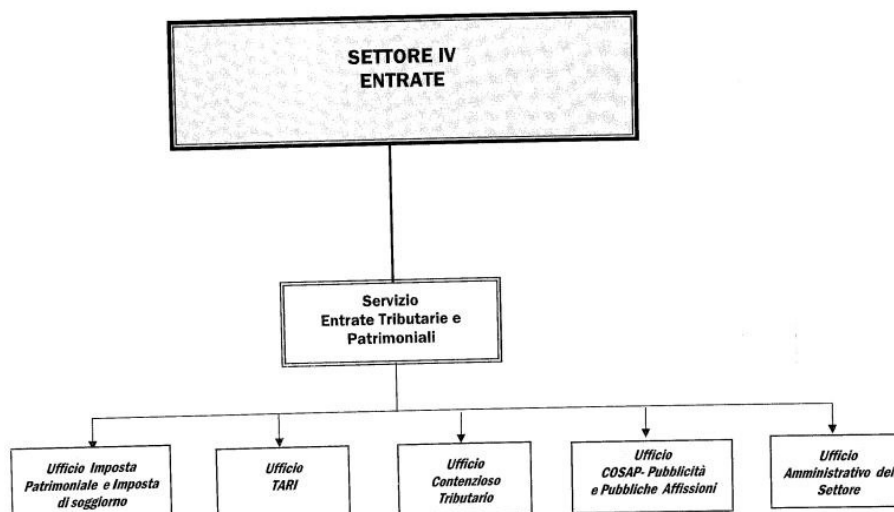
Il Servizio dà informazioni e aiuto ai contribuenti al fine di facilitare gli adempimenti inerenti ai tributi comunali.

Il complesso delle attività svolte richiede, sicuramente, una elevata capacità di integrazione dell'attività degli uffici e dei servizi per colloquiare di più in senso orizzontale e decidere più rapidamente e compiutamente.

In riferimento all'attività gestionale ed a quella propositiva dell'azione amministrativa, il Servizio ha mantenuto standards coerenti con le strategie dell'Ente, avuto riguardo in particolare al conseguimento di risultati in materia di:

- semplificazione dell'azione amministrativa;
- incremento della relativa efficacia;
- snellimento delle procedure interne;
- abbattimento dei tempi.

L'unità organizzativa responsabile dei servizi illustrati in questa "Carta" è il Servizio Entrate Tributarie e Patrimoniali, strutturato come segue:



1. 5 Sede – Contatti – Orari di apertura uffici

L'ufficio si trova in via Verdi n. 29, piano Terra e Piano Secondo – 97018 SCICLI

Telefono 0932839111 Centralino

Mobile 347/9624169 Tributi

Mail: tributi@comune.scicli.rg.it - protocollo@comune.scicli.rg.it

PEC: protocollo@pec.comune.scicli.rg.it

Sito internet: www.comune.scicli.it

È possibile, inoltre, chiedere informazioni direttamente allo sportello negli orari di apertura al pubblico o inviando una email all'indirizzo tributi@comune.scicli.rg.it

Responsabile del Settore IV Entrate	tel. 0932/839720
Responsabile Servizio Entrate Patrimoniali e Tributarie	tel. 0932/839717
Responsabile Ufficio Amministrativo	tel. 0932/839721
Responsabile Ufficio Imposta patrimoniale ed Imposta di Soggiorno	tel. 0932/839716
Responsabile Ufficio Tari	tel. 0932/839707
Responsabile Ufficio Cosap-Pubbl.Pubbliche affissioni	tel. 0932/839718
Responsabile Ufficio Contenzioso	tel. 0932/839719

Il Servizio e gli uffici garantiscono il front office negli orari di apertura al pubblico

L'apertura al pubblico è così prevista:

- lunedì – mercoledì – venerdì 8.30/12.30
- martedì e giovedì 15.30/17.30

2. I Servizi Tributarî.

Il Settore IV Entrate – Servizio Entrate Tributarie e Patrimoniali si occupa dei seguenti tributi e canoni:

2.1 IMPOSTA MUNICIPALE PROPRIA (IMU)

L'imposta municipale propria (IMU) istituita con decreto legislativo n. 23 del 14.3.2011, a far data dal 1.1.2012. Dal 2014 è istituita l'imposta unica comunale (IUC) comprensiva di IMU e TASI. Con la Legge di Bilancio 2020 dal 1° gennaio 2020 è stata abrogata la TASI ed è stata istituita la nuova IMU che accorpa in parte la precedente TASI semplificando la gestione dei tributi locali e definendo con più precisione dettagli legati al calcolo dell'imposta.

L'IMU è un'imposta diretta di tipo patrimoniale, applicata sulla componente immobiliare del patrimonio. Presupposto dell'imposta è il possesso di beni immobili siti nel territorio del Comune di Scicli, fatte salve eventuali esclusioni disposte dalla legge. Le aliquote, le agevolazioni e le detrazioni sono stabilite con deliberazione del Consiglio comunale, con le modalità e nei limiti di quanto previsto dalle vigenti specifiche disposizioni di legge. L'imposta è dovuta per anni solari proporzionalmente alla quota e ai mesi dell'anno nei quali si è protratto il possesso. I soggetti passivi versano l'imposta dovuta al Comune in due rate, scadenti il 16 giugno e la seconda il 16 dicembre di ogni anno.

2.2 CANONE UNICO PATRIMONIALE (CUP)

Il Canone Unico Patrimoniale di concessione, autorizzazione o esposizione pubblicitaria è un canone dovuto al comune che ha rilasciato la concessione o l'autorizzazione.

Il canone unico patrimoniale ha sostituito dal 1° gennaio 2021:

- l'imposta/canone sulla pubblicità;
- il diritto di affissione;
- la tassa/canone per l'occupazione spazi e aree pubbliche;
- il canone previsto all'art. 27, commi 7 e 8, del codice della strada.

E' comprensivo di qualunque canone ricognitorio o concessorio previsto da leggi e regolamenti, ad eccezione di quelli eventualmente connessi a prestazioni di servizi.

2.3 TASSA SUI RIFIUTI (TARI)

LA TARI (TAssa Rifiuti) è una tassa che si paga per il servizio di raccolta e smaltimento dei rifiuti. E' stata istituita con la Legge di stabilità 2014 (art. 1, comma 639 e seguenti, Legge 27 dicembre 2013, n.147) e sostituisce la precedente TARES.

La TARI è dovuta da chiunque possieda o detenga a qualsiasi titolo locali o aree scoperte suscettibili di produrre i rifiuti medesimi.

La TARI si compone di due quote, una fissa ed variabile. Le tariffe sono stabilite annualmente dal Consiglio Comunale e sono articolate per le utenze domestiche e per quelle non domestiche. Per le prime la quota fissa e la quota variabile si differenziano in base al numero di occupanti. Per le seconde le tariffe sono suddivise in categorie di attività con omogenea potenzialità di produzione di rifiuti, riportate nel regolamento.

Ai contribuenti viene inviato l'avviso di pagamento della Tari annuale suddiviso in n° 2 rate con allegato modalità di pagamento PagoPA.

Con delibera n. 15/2022 l'ARERA ha approvato il Testo Unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani di seguito TQRIF che la cui applicazione è stata fissata per il 1° gennaio 2023.

Tale disciplina, secondo quanto previsto dall'art. 2 TQRIF, si applica anche al gestore delle attività di gestione delle tariffe e rapporto con gli utenti ed al gestore della raccolta, del trasporto, dello spazzamento e del lavaggio strade.

Con la citata delibera l'ARERA introduce un set di obblighi di servizio di qualità contrattuale e tecnica, minimi ed omogenei per tutte le gestioni, affiancati da indicatori e relativi standard generali, differenziati per quattro schemi regolatori, individuati dall'Ente territorialmente competente (AGER) in relazione al livello qualitativo effettivo di partenza garantito agli utenti nelle diverse gestioni, determinato dall'ETC medesimo in ragione delle prestazioni previste nell/i Contratto/i di servizio e/o nella/e Carta/e della qualità vigenti.

La disciplina del servizio TARI oggetto della Carta, in riferimento al Comune, è contenuta anche nei seguenti documenti, ai quali si rimanda per eventuali necessità di approfondimento:

Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani

<https://www.gestionequalitarifiuti.it>

3. 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.

Di seguito si indicano le principali attività rivolte agli utenti del Servizio.

3.1 Attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti che comprende le operazioni di: accertamento, riscossione (incluse le attività di bollettazione e l'invio degli avvisi di pagamento ovvero l'attività di fatturazione); gestione del rapporto con gli utenti (inclusa la gestione reclami) anche mediante sportelli dedicati o call-center; gestione della banca dati degli utenti e delle utenze, dei debiti e del contenzioso;

3.2 Front office

Il Servizio riceve i contribuenti per fornire chiarimenti sulla disciplina dei tributi, informare sulle aliquote e tariffe deliberate annualmente, soprattutto in occasione dell'approssimarsi delle scadenze per il versamento. Consente al contribuente di inoltrare: reclami, richieste di informazioni, di rettifica e rateizzazione degli importi addebitati, richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio.

Per i cittadini residenti e non, l'Ufficio IMU è a disposizione, su richiesta del contribuente, per la compilazione del modello F24 per il pagamento di acconto e saldo. Fornisce inoltre l'assistenza necessaria per l'effettuazione del ravvedimento operoso disciplinato dall'articolo 13 del D. Lgs.vo 472/97 e smi.

Viene fornita consulenza ai destinatari dei provvedimenti di accertamento, al fine di rendere comprensibile il contenuto degli stessi, data la complessità della materia.

3.3 Servizio telefonico

E' il servizio che permette all'utente di mettersi in contatto con gli Uffici Tributi per richiedere informazioni, chiarimenti in merito ai tributi comunali;

3.4 Servizi on line – Portale del contribuente – Portale Imposta di Soggiorno

Dal sito istituzionale dell'Ente è possibile accedere al portale dedicato ai servizi online del [Settore Entrate](#) per i cittadini e le imprese. Attraverso il Portale del contribuente è possibile avere accesso a tutte le informazioni relative alla propria posizione tributaria; visionare e stampare gli avvisi e le fatture emesse ed effettuare i pagamenti.

Il Comune di Scicli offre al contribuente la possibilità di ricevere la documentazione contabile ed amministrativa, relativa alle entrate tributarie e patrimoniali, in formato elettronico, mediante invio al proprio indirizzo di posta elettronica ordinaria o certificata.

Il portale dell'Imposta di Soggiorno consente ai titolari delle strutture ricettive l'inserimento delle dichiarazioni trimestrali dei pernotti e tramite il sistema pagoPA è possibile effettuare il pagamento dell'imposta.

3.5 Rimborsi/Compensazioni

I rimborsi e/o compensazioni vengono disposti in caso di versamenti eseguiti in eccesso, o per errore iniziale dei contribuenti o per cause sopravvenute (che hanno modificato la situazione preesistente, sulla base della quale veniva calcolato l'importo da versare, per esempio la rettifica in diminuzione e con effetto retroattivo della rendita catastale sulla quale calcolare l'imposta). Il rimborso e/o compensazione viene disposto su istanza del contribuente da presentare entro il termine di 5 anni dal giorno del versamento, o da quello in cui è stato accertato il diritto alla restituzione.

La modulistica per la richiesta è reperibile sul sito e presso il Servizio.

La restituzione delle somme versate in eccesso comporta sempre il controllo dell'intera posizione del contribuente e la verifica della regolarità dei pagamenti anche per gli anni non interessati dalla richiesta del rimborso - compensazione e non prescritti.

3.6 Rateizzazione

L'istituto è disciplinato dal Regolamento delle Entrate Comunali.

La modulistica per la richiesta di rateizzazione del debito è reperibile sul sito e presso il Servizio.

3.7 Contraddittorio preventivo

Tutti gli atti autonomamente impugnabili dinanzi agli organi della giurisdizione tributaria sono preceduti, a pena di annullabilità, da un contraddittorio informato ed effettivo ai sensi dell'art. 6-bis della legge n. 212/2000 (Statuto del Contribuente). Non sussiste il diritto al contraddittorio per gli atti automatizzati, di pronta liquidazione, di controllo formale delle dichiarazioni e nei casi motivati di fondato pericolo per la riscossione. L'istituto si applica per gli atti emessi dopo il 30/04/2024.

Per consentire il contraddittorio, l'Ufficio notifica al contribuente uno schema di atto, assegnando un termine non inferiore a sessanta giorni per consentirgli eventuali controdeduzioni ovvero, su richiesta, per accedere ed estrarre copia degli atti del fascicolo.

Il contraddittorio deve essere informato ed effettivo, rendendo edotto il contribuente di tutte le motivazioni della pretesa tributaria.

3.8 Riesame degli avvisi di accertamento (autotutela obbligatoria e facoltativa)

L'autotutela è il potere di ritiro degli atti di accertamento ritenuti illegittimi che si esercita su istanza di parte oppure in sede di riesame dell'ufficio. L'atto di ritiro compete all'organo che ha emanato l'atto e quindi al Funzionario responsabile del tributo. L'autotutela può portare all'annullamento totale dell'atto o alla sua parziale rettifica, con efficacia ex tunc. La richiesta di autotutela va presentata dal contribuente entro 60 giorni dalla notificazione dell'avviso di accertamento, in quanto la stessa non sospende i termini per proporre ricorso avanti la Corte di Giustizia Tributaria I grado.

La modulistica per la presentazione dell'istanza è reperibile sul sito o presso il Servizio; alla stessa dovrà essere allegata tutta la documentazione comprovante l'asserito errore contenuto nell'atto.

Il riesame dell'atto può comunque essere richiesto in ogni momento, sia se l'atto è divenuto definitivo perché è trascorso il termine per proporre ricorso sia se l'atto è stato impugnato, purché, in quest'ultimo caso, non sia intervenuta una sentenza passata in giudicato (quindi non più impugnabile) che abbia deciso sul merito della controversia (quindi non su aspetti di carattere formale).

3.9 Ricorso avverso provvedimento ritenuto illegittimo.

Nei casi in cui il contribuente ritenga illegittima la pretesa del Comune può avviare l'iter del processo tributario, disciplinato dal D. Lgs.vo 546/92 e successive modificazioni, che si articola in tre gradi di giudizio:

- 1°grado: Corte di Giustizia Tributaria I grado
- 2°grado: Corte di Giustizia Tributaria II grado
- 3°grado: Corte di Cassazione

Il ricorso, indirizzato alla Corte di Giustizia Tributaria I grado di Ragusa va notificato al Comune entro 60 giorni dalla notificazione dall'avviso di accertamento, tenendo conto della sospensione dei termini dal 01 al 31 agosto ed entro i successivi 30 giorni il ricorrente deve costituirsi in giudizio depositando il ricorso presso la Corte di Giustizia Tributaria I grado adita.

Il ricorso può essere proposto personalmente dal contribuente se il valore della lite è inferiore ad euro 3.000,00 mentre se supera tale valore vi è l'obbligo di assistenza da parte di un difensore abilitato.

A decorrere dal 1° luglio 2019, la notifica ed il deposito degli atti nel processo tributario avviene esclusivamente con modalità telematica, secondo le disposizioni contenute nel regolamento sul processo tributario telematico (D.M. del 23 dicembre 2013, n. 163) e decreti attuativi. I soggetti che stanno in giudizio senza l'assistenza di un difensore abilitato hanno la facoltà (e non l'obbligo) di utilizzare le modalità telematiche per le notifiche ed i depositi.

4. Obiettivi del Servizio Tributi

OBIETTIVI	COME SONO RAGGIUNTI
Reperire risorse per soddisfare i bisogni collettivi, salvaguardando le situazioni di disagio economico-sociale dei contribuenti	Diversificazione del carico tributario: specificazione, nei vari regolamenti comunali disciplinanti le singole imposte, di tutte le forme di agevolazione, esenzione, riduzione in favore di determinate categorie di contribuenti.
Equa ripartizione della tassazione	Attività di recupero dell'evasione: attraverso attività di controllo preventivo di emissione degli avvisi, con incrocio di diverse banche dati a disposizione
Comunicazioni con gli utenti	<p>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.</p> <p>Sul sito internet istituzionale del Comune è possibile consultare i regolamenti e le delibere di approvazione delle aliquote e delle tariffe dei tributi (IMU – Imposta di soggiorno – Tari – CUP). E' presente tutta la modulistica per iscrizione-variazioni-cessazioni-ricalcoli-rateazione-annullamenti.</p> <p>Sul sito internet istituzionale del Comune è presente la sezione "TRASPARENZA RIFIUTI" è disponibile tutta la modulistica per le dichiarazioni e richieste di riduzione TARI nonché tutte le delibere di approvazione delle tariffe e dei regolamenti TARI</p> <p>Il contribuente può accedere al Servizio On-line dei tributi presente sul sito istituzionale del Comune di Scicli, Servizio Tributi IMU/TASI, TARI, verificando la propria posizione tributaria e richiedendo, in tale sede, l'invio in formato elettronico delle comunicazioni</p>
Tempestività della risposta	Lo sportello: il personale dell'ufficio garantisce in tempi rapidi risposte ai quesiti sull'applicazione dei tributi. In caso di richieste scritte il riscontro avviene entro 30 giorni e comunque, non oltre i termini di conclusione del procedimento amministrativo.

5 Fattori e standard di qualità garantiti

Il Servizio 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 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. Uno sportello di front office è allocato al piano terra e attrezzato 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 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. L'Ufficio garantisce il riscontro di qualsiasi istanza nei tempi previsti dalle leggi e/o dai regolamenti.

Gli standard riferiti ai procedimenti amministrativi coincidono con i termini indicati nel monitoraggio dei tempi procedurali, pubblicato nella sezione "Amministrazione Trasparente" del sito internet dell'Ente, mentre gli standard di qualità riferiti alle singole prestazioni di servizi e al complesso delle prestazioni rese, sono elencati nella tabella che segue.

Fattore di qualità	Sottodimensione fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard obiettivi di qualità delle prestazioni rese
ACCESSIBILITA'	Ubicazione e Accessibilità fisica	Presenza di uffici al piano terra n. ore di apertura al pubblico	Ufficio di front office n. 18 ore settimanali
	Accessibilità multicanale	Disponibilità di servizi erogabili online	Servizio online Tributi IMU/TARI/COSAP/IDS
	Informazioni per l'accessibilità	Presenza di adeguata segnaletica	Indicazione e cartelli chiari e aggiornati
TRASPARENZA	Disponibilità e completezza dei materiali informativi	Informazioni aggiornate sul portale	Aggiornamento tempestivo
	Tempistica di risposta alle segnalazioni	Tempo massimo di risposta a segnalazioni	Entro 30 giorni
EFFICACIA	Affidabilità	% di risposta su richiesta	100% di risposta su richieste di competenza
	Tempestività	Tempo di conclusione del procedimento	Entro 30 giorni
	Conformità (capacità di prestare il servizio)	Numero di reclami al servizio erogato nell'anno solare	< 5%



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.

Gli istituti deflattivi del contenzioso tributario sono i seguenti:

- Autotutela obbligatoria e facoltativa
- Interpello
- Accertamento con adesione
- Ravvedimento operoso

6.2 La verifica del rispetto degli standard di qualità

La presente “Carta dei servizi” 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, attraverso la somministrazione di questionario di gradimento.

6.3 L’aggiornamento degli standard

Come premesso al punto 1.1, la Carta 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 segnalazioni, reclami, proposte e suggerimenti

Ogni cittadino può presentare al Comune segnalazioni e reclami, relativamente all’erogazione del servizio, con particolare riferimento a quanto disposto dalla presente Carta dei Servizi.

La segnalazione o reclamo può essere inoltrata:

- in forma scritta tramite apposito modulo predisposto reperibile presso gli sportelli del Servizio Tributi, o sul sito online.
- in forma verbale diretta agli addetti.
- in forma telematica agli indirizzi di posta elettronica indicati nella Carta dei Servizi.

Le segnalazioni e i reclami dei contribuenti riceveranno risposta al massimo entro 30 giorni.

Oltre ai reclami, i cittadini possono presentare, con le stesse modalità, proposte di miglioramento dei servizi e suggerimenti in merito agli stessi che saranno opportunamente valutate dall’Ente ai fini del miglioramento dei servizi stessi.

6.5 La tutela della privacy (Regolamento UE 2016/679)

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.

ALLEGATI

Modulo reclami – segnalazioni – proposte – suggerimenti

Informativa sul trattamento dei dati personali (art. 13 RGPD UE/2016/679)

Informativa sul trattamento dei dati personali (art. 13 RGPD UE/2016/679).

Il Comune di Scicli (RG), in qualità di titolare (con sede in via Francesco Mormino Penna n. 2), tratterà i dati personali conferiti con il presente modulo, con modalità prevalentemente informatiche e telematiche, per le finalità previste dal Regolamento (UE) 2016/679 (RGPD), in particolare per l'esecuzione dei propri compiti di interesse pubblico, ivi incluse le finalità di archiviazione, di ricerca storica e di analisi per scopi statistici.

Il conferimento dei dati è obbligatorio e il loro mancato inserimento non consente di completare il procedimento avviato. I dati saranno trattati per tutto il tempo del procedimento e, successivamente alla cessazione del procedimento, i dati saranno conservati in conformità alle norme sulla conservazione della documentazione amministrativa. I dati saranno trattati esclusivamente dal personale e da collaboratori del Comune di Scicli o dei 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.

Gli interessati hanno il diritto di chiedere al titolare del trattamento l'accesso ai dati personali e la rettifica o la cancellazione degli stessi o la limitazione del trattamento che li riguarda o di opporsi al trattamento (artt. 15 e ss. del RGPD). L'apposita istanza è presentata contattando il Responsabile della protezione dei dati presso il Comune di Scicli (Ditta Marco La Diega Srl – soggetto individuato quale referente per il titolare/responsabile Avv. Francesco Petino, email: dpo@marcoladiega.it).

Gli interessati, ricorrendone i presupposti, hanno, altresì, il diritto di proporre reclamo al Garante per la protezione dei dati personali (con sede in Piazza di Monte Citorio n. 121, IT – 00186 Roma) quale autorità di controllo nazionale secondo le procedure previste (art. 57, par. 1, lettera f), RGPD)