



CITTA' DI GRAVELLONA TOCE

(Provincia del Verbano Cusio Ossola)

P.zza Resistenza 10 – Tel. 0323/848386 – fax 0323/864168 – c.f. 00332450030
protocollo@comune.gravellonatoce.vb.it - gravellonatoce@pec.it

SETTORE TRIBUTI ED ENTRATE PATRIMONIALI

P.zza Resistenza 10 – 28883 – Gravello Toce (VB)

Responsabile del servizio: Dr. Mario Zoia

Tel.: 0323 848386 int. 8 - Fax.: 0323 864168

Mail: tributi@comune.gravellonatoce.vb.it

Posta Elettronica Certificata (Pec): gravellonatoce@pec.it

SERVIZI E UFFICI

Il Settore tributi ed entrate patrimoniali si occupa di:

- gestione imu/ici
- gestione tasi
- gestione tari
- gestione cosap
- gestione tares/tarsu anni pregressi ante 2006
- gestione imposta pubblicità e pubbliche affissioni
- gestione entrate servizi scolastici (asilo nido – trasporto – mensa – prescuola – post scuola – centro estivo)
- gestione riscossione coattiva sanzioni C.d.S. e proventi servizi scolastici

SOGGETTO A CUI È ATTRIBUITO IL POTERE SOSTITUTIVO

Al Segretario generale dell'Ente, ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 2, comma 9 bis, della legge n. 241/1990, è attribuito il potere sostitutivo in caso di inerzia del responsabile del procedimento ed a cui il privato può rivolgersi per la conclusione del procedimento.

Segretario generale: Dr. Nicola Di Pietro

Ufficio: Piazza Resistenza, 10 – 28883 Gravello Toce

Tel.: 0323864297- Fax: 0323864168

Posta Elettronica Certificata (Pec): gravellonatoce@pec.it

Mail: segretariocomunale@comune.gravellonatoce.vb.it

SERVIZI TRIBUTARI ED ENTRATE PATRIMONIALI

RESPONSABILE DEL SERVIZIO

Dr. Mario Zoia
Tel.: 0323848386 int. 8
Mail: tributi@comune.gravellonatoce.vb.it

RESPONSABILE DEL PROCEDIMENTO

Dr. Matteo La Pia
Tel.: 0323864949
Mail: entrate@comune.gravellonatoce.vb.it

PERSONALE ADDETTO

3 persone di cui un messo comunale

ORARI D'ACCESSO AL PUBBLICO

dal lunedì al venerdì: 9:30 – 13:
mercoledì: 17:00 –18:00

UBICAZIONE DEGLI UFFICI

Settore tributi
P.zza Resistenza 10 – Gravellona Toce

OBIETTIVI DEL SERVIZIO

L'obiettivo primario del servizio è la corretta gestione ed organizzazione della fiscalità locale e dei rapporti con i cittadini secondo i principi stabiliti dalla legge 212/2000 (Statuto dei diritti del contribuente) e recepiti dal vigente regolamento di disciplina delle entrate tributarie comunali.

ATTIVITA'

Il Servizio Tributi svolge tutte le funzioni previste dalla legislazione circa la fiscalità locale; definisce, su indicazione dell'Amministrazione Comunale, i regolamenti e gli atti di determinazione delle aliquote e tariffe; gestisce tutte le attività di natura tecnica ed amministrativa inerenti i singoli tributi locali di competenza.

OGGETTO DEL SERVIZIO

- a) Procedimenti di accertamento:
 - Emissione e notificazione di avvisi di accertamento.
- b) Accoglimento di documenti e dichiarazioni:
 - Dichiarazioni di variazione I.M.U.;
 - Denunce di occupazione suolo pubblico in forma permanente;
 - Richieste agevolazioni tributarie;
 - Richieste di rimborso di tributi locali indebitamente versati;
- c) Contenzioso tributario:
 - Controdeduzioni ai ricorsi, sia in primo grado (Commissione Tributaria Provinciale) che in appello (Commissione Tributaria Regionale);
 - Partecipazione alle udienze di discussione dei ricorsi in primo grado e in appello;
- d) Accesso agli atti:
 - Informazioni sullo stato dei procedimenti;
 - Copie e visure di atti;
 - Informazioni su regolamenti e normativa;

MODALITA' DI ACCESSO E DI FRUIZIONE

Mediante libero accesso agli uffici negli orari di apertura al pubblico si effettuano le seguenti prestazioni:

- Informazioni generali;
- Informazioni tecniche;
- Presentazione e ritiro richieste, denunce, dichiarazioni.

È possibile accedere agli uffici mediante appuntamento, che può essere richiesto e fissato direttamente allo sportello al pubblico o telefonicamente ai seguenti numeri:

- 0323864949 (appuntamenti con il Responsabile della Sezione Tributi).

DESTINATARI DEL SERVIZIO

- a) privati, società, enti o professionisti direttamente interessati ai provvedimenti ovvero operanti per conto degli stessi.
- b) chiunque desideri ottenere informazioni o visionare atti e regolamenti, secondo le modalità stabilite dal Regolamento per l'accesso agli atti amministrativi.

PRINCIPI FONDAMENTALI DELL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO

a) Partecipazione

I destinatari del servizio possono esercitare il loro diritto a partecipare:

- all'erogazione del servizio (confrontandosi con il responsabile del procedimento e/o con l'istruttore incaricato sui contenuti e sulle modalità di erogazione del servizio atteso);
- al miglioramento dei procedimenti in termini di semplificazione, trasparenza, efficienza ed efficacia:
 - presentando memorie o note scritte, alle quali il responsabile deve dare riscontro;
 - fornendo suggerimenti verbali al responsabile o all'istruttore incaricato;
- all'istruttoria del procedimento di interesse, esercitando i diritti:
 - di accesso agli atti (per visione e/o per estrazione di copia) così come disciplinato dalla legge 241/90 e dal corrispondente regolamento comunale;
 - di presentazione di memorie e documenti, così come previsto dalla stessa legge 241/90.

Nell'esercizio di tali diritti l'utente riceve l'assistenza del responsabile del procedimento o dell'istruttore incaricato.

b) Continuità

L'erogazione del servizio avviene di norma con continuità, regolarità e senza interruzioni nei giorni e negli orari di Ufficio.

Eventuali interruzioni nell'erogazione del servizio, dovute a cause di forza maggiore, saranno comunicate all'utenza, unitamente alla motivazione dell'interruzione, di norma nei seguenti modi:

- con affissioni di cartelli agli ingressi degli uffici;
- pubblicate sul sito Internet del Comune nella pagina "Tributi";
- con comunicazioni dirette, a mezzo stampa o con l'invio di apposita newsletter.

c) Efficienza ed efficacia

Il Dipartimento Finanziario – Settore Tributi impronta la propria azione organizzativa e di erogazione delle prestazioni ai principi di efficienza ed efficacia, specificando che:

- per l'efficienza si ricercano e si applicano i miglioramenti che consentano la riduzione dei costi, in termini di maggiore semplificazione e di minori adempimenti burocratici, con favorevoli ripercussioni sul carico di lavoro degli operatori del servizio e sui tempi di attesa dell'utente;
- per l'efficacia si ricercano e si applicano i miglioramenti che consentano al servizio di essere:
 - corretto, garantendo la conformità alle norme;
 - favorevole all'utente, interpretando le norme e le procedure nel senso positivo in rapporto alle istanze pervenute, tenendo conto degli interessi generali della collettività;
 - tempestivo, nel senso sia di conformità agli standard di impegno sia di congruità temporale con le necessità e le urgenze rinvenibili nelle istanze pervenute;
 - autoregolato, adottando gli accorgimenti che consentano di prevenire i disservizi.

d) Eguaglianza ed imparzialità

I lavoratori del Servizio Tributi ispirano i loro comportamenti nei confronti degli utenti a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

e) Cortesia e responsabilità

Il Responsabile del Servizio Tributi si impegna a far sì che il comportamento dei propri collaboratori sia ispirato a presupposti di gentilezza, cortesia e disponibilità nei rapporti con gli utenti, auspicando che l'atteggiamento di questi ultimi sia improntato ad un criterio di proficua collaborazione, tale da agevolare in ogni occasione la corretta erogazione del servizio.

Il Responsabile del Servizio si impegna inoltre a favorire l'applicazione di tali elementi relazionali nei confronti

degli utenti anche attraverso opportune e specifiche azioni formative dirette agli operatori di ogni ordine e grado.

f) Chiarezza ed identificabilità

Gli operatori del servizio si impegnano, nei rapporti con gli utenti che non appartengono alla categoria dei professionisti del settore, ad utilizzare in ogni occasione di comunicazione, sia verbale che scritta, un linguaggio semplificato e comprensibile ai destinatari, ponendo particolare cura alla spiegazione dei termini tecnici.

Gli stessi operatori, in orario di ricevimento del pubblico, garantiscono all'utenza la loro agevole identificabilità attraverso l'esposizione di una targhetta indicante con caratteri ben leggibili il loro rispettivo nome, cognome e funzione.

INFORMAZIONI AGLI UTENTI

Il Settore Tributi adotta gli strumenti utili ad assicurare la piena informazione degli utenti circa le modalità di prestazione dei servizi.

In particolare:

- fornisce, tramite gli addetti, tutte le informazioni verbali necessarie all'utente affinché possa presentare in modo chiaro e completo la propria istanza;
- predispone, per ogni procedimento della presente Carta di Servizio, apposita modulistica che consenta agli utenti di individuare celermente e con chiarezza i dati necessari alla presentazione delle istanze. A tale proposito, garantisce che nella modulistica in questione ogni riferimento di legge sia seguito dalla riproduzione della norma ovvero dello stralcio pertinente, allo scopo di perseguire chiarezza e comprensibilità, in linea con i principi enunciati nella carta dei servizi;
- fornisce informazioni agli utenti sui loro diritti di partecipazione, accesso e trasparenza nell'iter di una pratica in particolare comunicando esplicitamente:
 - il nominativo del responsabile del procedimento e dell'istruttore che materialmente fornisce il supporto tecnico;
 - il termine previsto per la chiusura del procedimento e l'eventuale termine di impegno del servizio, introdotto come elemento di maggior favore per l'utente;
 - informa tempestivamente gli utenti e gli ordini professionali interessati della eventuale programmata interruzione dell'erogazione del servizio con le modalità di cui al punto 9. b);
 - indica esplicitamente, in ogni atto di diniego, l'Autorità alla quale l'utente può presentare ricorso ed i termini entro cui poterlo fare.

RAPPORTI CON GLI UTENTI

Il responsabile della Sezione Tributi, predispone tutte le necessarie azioni formative nei confronti del personale operativo del servizio, affinché i rapporti dello stesso con gli utenti siano sempre improntati al massimo rispetto e cortesia ed il loro atteggiamento sia tale da agevolare gli stessi nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi.

Al fine di comprendere pienamente le esigenze degli utenti e calibrare su di esse il contenuto e le modalità di erogazione del servizio, il responsabile della Sezione Tributi attiva i seguenti interventi:

a) indagini sulla soddisfazione degli utenti: A cadenza annuale vengono somministrati agli utenti, immediatamente dopo l'erogazione del servizio e garantendone l'anonimato, questionari finalizzati a rilevare la valutazione degli stessi utenti sulla qualità del servizio reso. Gli esiti dei questionari vengono indicati nel Rapporto annuale di valutazione della Carta del servizio ed esaminati al fine della redazione del Piano di miglioramento della qualità.

b) procedure di reclamo: Ogni utente può presentare, al responsabile della Sezione Tributi ovvero all'istruttore di supporto al procedimento, reclami relativamente all'erogazione del servizio, con particolare riferimento a quanto disposto dalla presente Carta. Il reclamo può essere presentato anche tramite consegna dello stesso allo sportello dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico. Il reclamo dovrà essere presentato in forma scritta (mediante consegna diretta, per posta, via fax, per posta elettronica) e sottoscritto dal presentatore. L'eventuale presentazione informale (orale diretta o telefonica) sarà considerata in ogni caso, ma alla stregua di semplice segnalazione. In caso di presentazione formale, l'Ufficio Relazioni con il Pubblico del Comune risponde all'utente con la massima celerità e comunque entro trenta giorni dalla presentazione del reclamo. L'insieme dei reclami e gli indicatori relativi alla loro gestione entrano a far parte del Rapporto annuale di valutazione della Carta del servizio ed esaminati al fine della redazione del Piano di miglioramento della qualità.

STANDARD DI SERVIZIO RIFERITI AI PROCEDIMENTI AMMINISTRATIVI

I procedimenti amministrativi oggetto del servizio Tributi sono indicati nel prospetto di seguito riportato.

Per ognuno di essi sono indicati:

- a) il responsabile del procedimento (r);
- b) l'istruttore che, eventualmente, fornisce al responsabile il supporto necessario (s);
- c) i tempi massimi di legge entro i quali deve essere concluso il procedimento;
- d) i tempi massimi entro i quali il servizio si impegna a concludere il procedimento ("standard"), nel presupposto che l'istanza presentata sia completa e, pertanto, non comporti l'interruzione dei termini ai sensi di legge.

Qualora il contribuente non provveda a inviare la documentazione completa o la trasmetta inesatta, rallentando in tal modo il procedimento, il responsabile della Sezione Tributi si impegna a sollecitarlo informandolo 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 convocarlo, anche telefonicamente, per una più rapida risoluzione di eventuali problemi.

TABELLA TEMPISTICHE EROGAZIONE SERVIZIO

ENTRATA	PROCEDIMENTO	TERMINE FINALE	NORMATIVA DI RIFERIMENTO
ICI	Istanze/informazioni generiche	30 gg dal ricevimento istanza	
	accertamenti	Termini previsti dalla legge	d.lgs. 504/92 e smi
	rimborsi	180 gg dal ricevimento dell'istanza	d.lgs. 504/92 e smi
TARSU	Istanze/informazioni generiche	30 gg dal ricevimento istanza	
	Istanze di sgravio	30 gg dal ricevimento istanza	
	rimborsi	180 gg dal ricevimento dell'istanza	d.lgs. 507/92 e smi
	accertamenti	Termini previsti dalla legge	d.lgs. 507/92 e smi
IMP.MUN.PROPR RIA	Istanze/informazioni generiche	30 gg dal ricevimento istanza	
	accertamenti	Termini previsti dalla legge	Art. 13 del DL 201/2001 Art. 9 del d.lgs.23/2011
	rimborsi	180 gg dal ricevimento dell'istanza	Art. 13 del DL 201/2001 Art. 9 del d.lgs.23/2011
TARES	Istanze/informazioni generiche	30 gg dal ricevimento istanza	
	accertamenti	Termini previsti dalla legge	Art. 14 del DL 201/2001 L.296/2006
	rimborsi	180 gg dal ricevimento dell'istanza	Art. 14 del DL 201/2001 L.296/2006
TARI	Istanze/informazioni generiche	30 gg dal ricevimento istanza	Comma 639 dell'unico articolo della L. 147/2013
	accertamenti	Termini previsti dalla legge	Art. 14 del DL 201/2001 L.296/2006
	rimborsi	180 gg dal ricevimento dell'istanza	Art. 14 del DL 201/2001 L.296/2006
COSAP	Istanze/informazioni generiche	30 gg dal ricevimento istanza	
	Denunce/accertamento-registrazione accertamento	Termini previsti dalla legge	d.lgs. 507/92 e smi
	rimborsi	180 gg dal ricevimento dell'istanza	d.lgs. 507/92 e smi
	accertamenti	Termini previsti dalla legge	d.lgs. 507/92 e smi
ICP	Istanze/informazioni generiche	30 gg dal ricevimento istanza	
	Denunce/accertamento-registrazione accertamento	Termini previsti dalla legge	d.lgs. 507/92 e smi
	accertamenti	Termini previsti dalla legge	d.lgs. 507/92 e smi

PROVENTI SERVIZI SCOLASTICI	Istanze/informazioni generiche	30 gg dal ricevimento istanza	
	Denunce/accertamento- registrazione accertamento	Prescrizione decennale	
	Accertamenti riscossione coattivo e		Art. 14 del DL 201/2001 L.296/2006