



Città di Biella

MEDAGLIA D'ORO AL VALORE MILITARE
MEDAGLIA D'ARGENTO AL MERITO CIVILE

Carta del Servizio Tributi

del Comune di Biella

Carta pubblicata il 15/01/2021
Approvata con deliberazione G.C. n. 374 del 29/12/2020



COS'E' LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è il mezzo attraverso il quale qualsiasi soggetto che eroga un servizio pubblico individua gli standard della propria prestazione, dichiarando i propri obiettivi e riconoscendo specifici diritti in capo al cittadino, utente, consumatore. Attraverso la Carta dei Servizi i soggetti 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

In particolare la Carta:

- chiarisce diritti e doveri dell'ente, nel fornire i servizi ai cittadini, e diritti e opportunità dei cittadini stessi
- presenta ai cittadini tutte le opportunità e i servizi presenti per facilitarne l'accesso e la fruizione;
- fissa gli standard di qualità dei servizi e fornisce ai cittadini le informazioni e gli strumenti necessari per verificarne il rispetto;
- individua gli obiettivi di miglioramento e indica come verificarne il raggiungimento.
- si propone di costituire un "patto" concreto, ponendo le basi e le regole per un nuovo rapporto tra il Comune ed i Cittadini/Utenti in fase di erogazione dei servizi comunali.

La Carta, insieme alle altre carte dei servizi del Comune di Biella, rappresenta uno degli ambiti di attività del "Sistema qualità", l'insieme delle iniziative e delle azioni relative alla qualità dei servizi.

Il Sistema Qualità è presidiato da un'apposita unità organizzativa, che opera in accordo con l'Urp e i settori dell'Ente in accordo con i diversi settori dell'ente, nell'ottica del miglioramento del servizio.

Il Comune di Biella realizza inoltre periodicamente e sistematicamente ricerche qualitative per rilevare il livello di soddisfazione degli utenti circa la qualità dei propri servizi, i cui risultati sono presi in considerazione per valutare l'applicazione della Carta dei

Servizi e la successiva formulazione di piani di miglioramento dei servizi e dei processi di lavoro.

CARATTERISTICHE DELLA CARTA

La Carta ha validità pluriennale; al fine di assicurare la costante corrispondenza fra la Carta dei Servizi e la realtà dell'organizzazione a cui essa fa riferimento, e quando dovessero intervenire modifiche sostanziali a quanto prestabilito, il documento viene periodicamente riesaminato ed aggiornato.

In particolare la struttura della Carta consiste in:

- una parte fissa di descrizione del Servizio, con validità pluriennale;
- una parte "variabile" composta da alcune schede relative ad informazioni che possono modificarsi ogni anno.

La parte fissa è approvata dalla Giunta Comunale. Attraverso di essa i cittadini potranno conoscere e ricevere informazioni in merito a:

- i principi generali e gli obiettivi che guidano e orientano il servizio;
- l'identità e l'organizzazione del servizio;
- la descrizione dei singoli servizi offerti con i relativi indicatori e standard di qualità;
- le forme di partecipazione e di tutela dei cittadini-utenti;

Al fine di assicurare la costante corrispondenza fra la Carta dei Servizi e la realtà dell'organizzazione a cui essa fa riferimento, e quando dovessero intervenire modifiche sostanziali a quanto prestabilito, il documento viene periodicamente riesaminato ed aggiornato

La parte variabile con le schede annuali a cura del dirigente che riporta:

- i progetti di miglioramento
- gli aggiornamenti apportati alla Carta, il piano di miglioramento degli standard, le eventuali variazioni ai costi delle prestazioni,
- l'esito delle indagini di soddisfazione dell'utenza, i risultati conseguiti in relazione agli standard individuati.

Tutte le Carte dei servizi del Comune di Biella possono essere scaricate in formato pdf dal sito internet del Comune: www.comune.biella.it

PRINCIPI FONDAMENTALI

La Carta dei Servizi del Servizio Tributi si ispira ai seguenti principi:

• UGUAGLIANZA

Deve essere garantito il medesimo servizio a tutti gli utenti indipendentemente da sesso, razza, etnia, lingua, religione, cultura, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio-economiche. Va garantita la parità di trattamento sia fra le diverse aree geografiche di utenza, sia alle diverse categorie e fasce di utenti. Vanno adottate tutte le iniziative necessarie per adeguare le modalità di prestazione del servizio alle esigenze degli utenti portatori di handicap.

• IMPARZIALITÀ

Il servizio va prestato con obiettività, equità, giustizia e cortesia nei confronti di tutti coloro che ne usufruiscono; va assicurata la costante e completa conformità alle leggi e ai regolamenti in ogni fase di erogazione del servizio.

• CONTINUITÀ

Va assicurato un servizio continuativo, regolare e senza interruzioni e, qualora queste dovessero verificarsi, vanno limitati al minimo i tempi di disservizio.

• PARTECIPAZIONE

Deve essere garantita la partecipazione dell'utente all'erogazione del servizio, sia per tutelare il suo diritto alla corretta erogazione dello stesso, sia per favorire la collaborazione con gli uffici. L'utente ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano e può produrre memorie, documenti, presentare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio, cui il soggetto erogatore deve dare riscontro nei tempi stabiliti. Chi eroga il servizio è tenuto ad acquisire periodicamente la valutazione dell'utente circa la qualità del servizio reso.

• CHIAREZZA E TRASPARENZA

All'utente va garantita un'informazione chiara, completa e tempestiva riguardo alle procedure, ai tempi e ai criteri di erogazione del servizio ed in merito ai diritti e alle opportunità di cui può godere.

• EFFICIENZA ED EFFICACIA

Il servizio deve essere reso in modo da garantire la sua efficienza ed efficacia.

Gli uffici adottano tutte le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi.

PRINCIPALI RIFERIMENTI NORMATIVI

La Carta dei servizi viene redatta con riferimento alla seguente normativa:

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 (“Principi sull’erogazione dei Servizi Pubblici”);
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 11 ottobre 1994 (“Direttiva sui principi per l’istituzione ed il funzionamento degli uffici per le relazioni con il pubblico”);
- Decreto Presidente Consiglio dei Ministri del 19 maggio 1995 (“Prima individuazione dei settori di erogazione dei servizi pubblici ai fini della emanazione degli schemi generali di riferimento di Carte dei servizi”);
- Decreto legislativo 286 del 30/07/1999, art. 11 “Qualità dei servizi pubblici e Carte dei servizi”;
- Direttiva del ministro della funzione pubblica del 24 marzo 2004 “Rilevazione della qualità percepita dai cittadini”;
- Decreto Legislativo 150 del 27 ottobre 2009 “Ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni”.

I principali riferimenti normativi relativi all’attività del Servizio tributi sono:

- D. Lgs.vo 14/03/2011, n. 23 “*Disposizioni in materia di federalismo fiscale municipale*” (articoli 8 e 9);
- D.L. 6/12/2011, n. 201, convertito, con modificazioni, in L. 22/12/2011, n. 214 “*Disposizioni urgenti per la crescita, l’equità e il consolidamento dei conti pubblici*” (articolo 13);
- L. 27/12/2013, n. 147 “*Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato*” (Legge di stabilità 2014)
- D. Lgs.vo 18/12/1997, n. 471 “*Riforma delle sanzioni tributarie non penali in materia di imposte dirette, di imposta sul valore aggiunto e di riscossione dei tributi, a norma dell’articolo 3, comma 133, lettera q) della Legge 23 dicembre 1996, n. 662*” (articolo 13);
- D. Lgs.vo 18/12/1997, n. 472 “*Disposizioni generali in materia di sanzioni amministrative per le violazioni di norme tributarie, a norma dell’articolo 3, comma 133, della Legge 23 dicembre 1996, n. 662*”;
- D. Lgs.vo 18/12/1997, n. 473 “*Revisione delle sanzioni amministrative in materia di tributi sugli affari, sulla produzione e sui consumi, nonché di altri tributi indiretti, a norma dell’articolo 3, comma 133, lettera q) della Legge 23 dicembre 1996, n. 662*”;
- Legge 27/07/2000, n. 212 “*Disposizioni in materia di statuto dei diritti del contribuente*”;
- Legge 27/12/2006, n. 296 “*Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato*” (Legge di stabilità 2007);

- Legge 27/12/2019, n. 160 “*Bilancio di previsione dello Stato per l'anno finanziario 2020 e bilancio pluriennale per il triennio 2020-2022*”.
- D.Lgs.vo 30/12/1992, n. 546 “*Disposizioni sul processo tributario in attuazione della delega al Governo contenuta nell'articolo 30 della legge 30 dicembre 1991, n. 413*”.

PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO TRIBUTI

Finalità e missione del servizio

La finalità del Servizio è l'acquisizione delle risorse necessarie al Comune per l'erogazione dei servizi alla collettività

A chi si rivolge il servizio

Il Servizio si rivolge a tutti i contribuenti e ai soggetti da questi ultimi delegati (studi professionali, centri di assistenza fiscale etc.)

Com'è organizzato il servizio

Le attività del Servizio sono svolte da un unico ufficio collocato all'interno del Settore Programmazione Economica.

Struttura organizzativa

All'interno del servizio è attualmente presente un Funzionario Responsabile di Posizione Organizzativa, 2 Istruttori amministrativi e 2 Istruttori Esperti Attività tributarie

Funzioni

L'Ufficio si occupa della corretta gestione dei tributi di competenza del Comune e cura i rapporti con i contribuenti secondo i principi stabiliti dalla Legge 27 luglio 2000 n. 12 “Statuto dei diritti del contribuente”.

L'Ufficio svolge altresì l'attività di accertamento, funzione obbligatoria per legge, condotta allo scopo di far emergere situazioni di evasione o di elusione delle imposte ed ogni elemento utile al recupero tributario, perseguendo il fine ultimo dell'equità e della giustizia fiscale. Nell'ambito di tale attività cura anche il contenzioso di fronte alla Commissione Tributaria Provinciale. A proposito dell'attività di accertamento è da segnalare l'importante novità contenuta nella legge di stabilità 2020 (L. 160/2019) che ha introdotto l'accertamento esecutivo; l'avviso di accertamento cioè, decorso il termine per l'impugnazione davanti alla Commissione Tributaria Provinciale senza che la stessa sia stata proposta, acquista efficacia di titolo esecutivo, idoneo ad attivare le procedure esecutive e cautelari, senza che vi sia più bisogno della preventiva notifica dell'ingiunzione fiscale, come invece avveniva per tutti gli avvisi di accertamento notificati fino al 31/12/2019. La legge stabilisce inoltre che la riscossione delle somme richieste con l'avviso di accertamento sia affidata in carico al

soggetto legittimato alla riscossione forzata decorso il termine di 90 giorni dalla notificazione dello stesso, con conseguente snellimento nei tempi di incasso delle somme dovute.

Nel caso di tributi la cui gestione è affidata a soggetti esterni, la titolarità del tributo rimane comunque al Comune che esercita il suo controllo nei confronti del soggetto gestore.

Il Comune, nei limiti previsti dalla legge, definisce con propri provvedimenti le norme per l'applicazione dei tributi nonché le relative tariffe ed aliquote.

Sede recapiti e orari

La sede del servizio è sita in via Tripoli 48 – 13900 Biella e si trova al secondo piano

Recapito telefonico: 015/3507 478/487/481/469
fax: 015/3507 486
e-mail: ufficiotributi@comune.biella.it
PEC: protocollo.comunebiella@pec.it

La posta elettronica certificata (PEC) è un sistema di posta elettronica in grado di superare le debolezze della posta elettronica ordinaria (falsificazione del mittente, dell'orario di invio, della notifica di ricezione e altri elementi di un messaggio) e può, pertanto, essere utilizzata qualora sia necessario avere una prova dell'invio e della consegna di un determinato documento.

Facendo un paragone con le “spedizioni tradizionali” a cui siamo abituati, potremmo dire che la posta elettronica è come una lettera ordinaria, e la posta elettronica certificata è come una raccomandata con ricevuta di ritorno.

Il sito web

Dal portale del Comune www.comune.biella.it, nella sezione “Aree tematiche” della pagina iniziale, ed, all'interno di questa, nell'area denominata “Imposte, tariffe, finanze” è possibile accedere alla pagina che contiene i collegamenti ai vari tributi comunali.

In particolare, cliccando su “Imposta Municipale Propria (IMU) si accede alla pagina dell'Ufficio nella quale è possibile reperire la disciplina in dettaglio dell'entrata principale del Comune, ogni informazione necessaria per il calcolo degli importi dovuti (aliquote, moltiplicatori, codici tributo etc.) ed indicazioni di carattere più pratico per facilitare ogni adempimento. Sono presenti inoltre il programma per il calcolo on-line dell'IMU e di stampa del modello F24 per effettuare il pagamento, la modulistica del settore ed i contatti.

Orari di apertura al pubblico

Gli Uffici del Servizio tributi sono aperti all'utenza con i seguenti orari:

dalle ore 08.30 alle ore 12.30 nei giorni di Lunedì, Martedì, Mercoledì e Venerdì;

dalle ore 08.00 alle ore 16.00 il Giovedì.

I servizi offerti

I tributi gestiti, direttamente o tramite Concessionari iscritti all'albo di cui all'articolo 53 del D. Lgs.vo 446/97, sono i seguenti:

IMPOSTA MUNICIPALE PROPRIA (IMU)

L'imposta municipale propria (IMU) è stata istituita con il decreto legislativo n. 23 del 14/03/2011, che ne aveva fissato la decorrenza all'1/1/2014. Con il D.L. 201 del 06/12/2011, convertito dalla L. n. 214 del 22/12/2011, la sua decorrenza è stata anticipata, in via sperimentale, all'1/1/2012.

L'IMU ha sostituito la precedente imposizione di competenza comunale che gravava sugli immobili, l'Imposta Comunale sugli Immobili (I.C.I.).

Successivamente la L. 147 del 27/12/2013 (Legge di stabilità 2014) ha individuato l'IMU quale imposta facente parte, assieme alla TASI ed alla TARI, della IUC (Imposta Unica Comunale).

Come è noto, l'art. 1, comma 738, della Legge di bilancio 2020-2022 (legge n. 160/2019) ha abrogato le componenti IMU e TASI della IUC, istituendo la "nuova" IMU, disciplinata dal comma 739 e seguenti e lasciando in vita unicamente le disposizioni della L. 147/2013 che disciplinano la TARI.

La nuova disciplina dell'IMU ricalca sostanzialmente quella vecchia; anche la "nuova" IMU si applica al possesso di fabbricati, escluse le abitazioni principali classificate nelle categorie catastali diverse da A1, A8 e A9, di aree fabbricabili e di terreni agricoli ed è dovuta dal proprietario o dal titolare di altro diritto reale (usufrutto, uso, abitazione, enfiteusi, superficie), dal concessionario nel caso di concessione di aree demaniali e dal locatario in caso di leasing.

La legge stabilisce le aliquote da applicare alla base imponibile dell'imposta determinata diversamente per le tre tipologie di immobili, ma consente ai Comuni di aumentarle o ridurle, entro limiti fissati.

Parte del gettito dell'IMU derivante dai fabbricati del gruppo catastale "D" (capannoni industriali, alberghi, sale per spettacoli, ospedali, istituti di credito, impianti sportivi, centri commerciali) è riservata allo Stato, precisamente la parte di gettito calcolata ad aliquota *standard* dello 0,76%. Tutto il restante gettito di tali fabbricati, qualora il Comune abbia deliberato un'aliquota maggiore, così come tutto il gettito degli altri immobili, è a favore del Comune.

Con deliberazione del C.C. n. 27 del 26/05/2020 è stato adottato il Regolamento della nuova IMU, che individua alcune fattispecie la cui disciplina è stata lasciata dalla legge alla discrezionalità dei Comuni.

Il tributo è gestito direttamente dal Servizio Tributi.

CANONE PATRIMONIALE DI CONCESSIONE, AUTORIZZAZIONE O ESPOSIZIONE PUBBLICITARIA.

A decorrere dal 01/01/2021, secondo quanto disposto dalla L. 160/2019, in sostituzione della tassa occupazione spazi ed aree pubbliche, dell'imposta comunale sulla pubblicità e dei diritti sulle pubbliche affissioni è istituito il "canone unico patrimoniale di concessione, autorizzazione o esposizione pubblicitaria", che riunisce in una sola forma di prelievo le entrate relative all'occupazione di aree pubbliche e la diffusione dei messaggi pubblicitari. Il canone è inoltre comprensivo di qualunque canone ricognitorio o concessorio previsto da norme di legge e dai regolamenti comunali, fatti salvi quelli connessi a prestazioni di servizi.

Il canone è disciplinato dall'articolo 1 commi da 816 a 836 della L. 160/2019 e dal Regolamento comunale. Il presupposto è l'occupazione, anche abusiva, delle aree appartenenti al demanio o al patrimonio indisponibile del Comune e degli spazi soprastanti o sottostanti il suolo pubblico, nonché la diffusione di messaggi pubblicitari anche abusiva, mediante impianti installati su aree appartenenti al demanio o al patrimonio indisponibile del Comune, su beni privati laddove siano visibili da luogo pubblico o aperto al pubblico del territorio comunale, ovvero all'esterno di veicoli adibiti ad uso pubblico o a uso privato. Il canone è unico, per cui lo stesso non può contenere una componente relativa all'occupazione di suolo pubblico, quando abbia ad oggetto la diffusione di messaggi pubblicitari. Il canone è dovuto dal titolare della concessione o dell'autorizzazione, ovvero in mancanza, dal soggetto che effettua l'occupazione o la diffusione dei messaggi pubblicitari in maniera abusiva; per la diffusione di messaggi pubblicitari è obbligato in solido il soggetto pubblicizzato.

Ulteriori indicazioni saranno rese disponibili sul sito istituzionale del Comune a seguito dell'entrata in vigore del canone di che trattasi.

CANONE UNICO PER I MERCATI

I commi da 837 a 847 della L. 160/2019 istituiscono il canone unico patrimoniale di concessione per l'occupazione dei mercati, che dal 2021 sostituisce la TOSAP e, limitatamente ai casi di occupazioni temporanee, anche la TARI. Si tratta del canone per l'occupazione delle aree e degli spazi appartenenti al demanio o al patrimonio indisponibile destinati a mercati realizzati anche in strutture attrezzate, istituito dai Comuni con delibera consiliare. Soggetto passivo è il titolare dell'atto di concessione o, in mancanza, dall'occupante di fatto, anche abusivo, in proporzione alla superficie risultante dall'atto di concessione o, in mancanza, alla superficie effettivamente occupata.

Ulteriori indicazioni saranno rese disponibili sul sito istituzionale del Comune a seguito dell'entrata in vigore del canone di che trattasi.

TASSA RIFIUTI

La tassa sui rifiuti TARI, istituita come componente della IUC con la L. 147 del 27/12/2013 è stata fino all'anno 2015 riscossa dal Comune di Biella e gestita dalla S.E.A.B. (Società Ecologica Area Biellese) SpA.

A partire dal 01/01/2016 il Comune di Biella ha deliberato l'istituzione della TARIP, tariffa di natura corrispettiva, in sostituzione del tributo TARI.

La TARIP è gestita e riscossa interamente dalla S.E.A.B. Spa, con sede in Biella, Viale Roma 14; tel. 015 8352905/937; mail : tarip@seabiella.it; pec: seabiella@pec.it

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

1. Front office

Il Servizio riceve i contribuenti per fornire chiarimenti sulla disciplina dei tributi, ed informare sulle aliquote deliberate annualmente, soprattutto in occasione dell'approssimarsi delle scadenze per il versamento e rilascia a richiesta dei contribuenti che segnalano difficoltà nel calcolo del tributo, il modello F24 precompilato per il pagamento. Fornisce inoltre l'assistenza necessaria per l'effettuazione del ravvedimento operoso disciplinato dall'articolo 13 del D. Lgs.vo 472/97. Viene fornita consulenza anche ai destinatari dei provvedimenti di accertamento, al fine di rendere comprensibile il contenuto degli stessi, dato il tecnicismo della materia. Negli orari di sportello non è necessario richiedere appuntamento

2. Rimborsi

I rimborsi 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 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 di rimborso 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 e non prescritti.

3. Compensazione dell'obbligazione tributaria

Il contribuente, nei termini di versamento del tributo, può detrarre dalla quota ancora dovuta eventuali eccedenze di versamento del tributo, del medesimo anno o di anni precedenti, purché non sia intervenuta decadenza dal diritto al rimborso. Chi intenda avvalersi della compensazione deve presentare, almeno 60 giorni prima della scadenza del versamento, istanza di compensazione in alternativa al rimborso, contenente gli elementi individuati all'articolo 43 del vigente Regolamento delle Entrate Comunali, adottato con deliberazione del C.C. n. 29/1999 e modificato, in ultimo con deliberazione del C.C. n. 78/2018 che disciplina l'istituto di che trattasi.

La compensazione è subordinata all'emissione da parte del Servizio, di apposita comunicazione di accoglimento dell'istanza del contribuente, accertata la sussistenza del credito.

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

4. Rateizzazioni

Il contribuente che abbia ricevuto avvisi di accertamento e che si trovi in condizioni di difficoltà economica può richiedere di pagare il proprio debito in forma rateale, in un numero di rate dipendenti dall'entità della somma rateizzata. L'istituto è disciplinato dall'articolo 24 del vigente Regolamento delle Entrate Comunali. La richiesta di rateizzazione deve essere presentata entro 60 giorni dalla notificazione dell'avviso di accertamento.

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

5. Riesame degli avvisi di accertamento (autotutela)

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 Commissione Tributaria Provinciale.

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).

6. Reclami

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: Commissione Tributaria Provinciale
- 2° grado: Commissione Tributaria Regionale
- 3° grado: Corte di Cassazione

Il ricorso, indirizzato alla Commissione Tributaria Provinciale di Biella va notificato al Comune entro 60 giorni dalla notificazione dall'avviso di accertamento ed entro i successivi 30 giorni il ricorrente deve costituirsi in giudizio depositando il ricorso presso la Commissione Tributaria Provinciale adita.

Ai sensi dell'articolo 17- bis del D. Lgs.vo 546/92, per le controversie di valore non superiore a 50.000,00 euro il ricorso produce gli effetti di un **reclamo**, nel senso che, a seguito della notificazione del ricorso al Comune da parte del contribuente, si apre **automaticamente** una nuova fase amministrativa gestita dal Comune (procedimento di **mediazione tributaria**) che si può concludere con l'accoglimento del reclamo presentato o con una mediazione (ove possibile) tra contribuente e Comune.

Durante la fase di mediazione (90 giorni dal ricevimento del ricorso da parte del Comune) i termini rimangono sospesi ed il contribuente non deve costituirsi in giudizio avanti alla Commissione tributaria Provinciale. Al termine di questa fase (quindi alla scadenza del termine di 90 giorni dalla data di notifica del ricorso – reclamo) il contribuente, qualora non siano state accolte le sue ragioni, deve costituirsi in giudizio nei successivi 30 giorni.

Il ricorso-reclamo 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.

I NOSTRI STANDARD DI QUALITÀ

La qualità di un servizio è l'insieme delle caratteristiche del servizio alle quali il cittadino attribuisce valore. In altre parole, la qualità del servizio si misura in funzione della sua capacità di soddisfare i bisogni e le aspettative dei propri utenti.

Per offrire al cittadino un punto di riferimento per valutare la qualità degli interventi e delle prestazioni, il livello di qualità viene ricondotto a fattori specifici, misurabili dal punto di vista quantitativo attraverso indicatori; per ciascun indicatore vengono definiti degli standard, che costituiscono dei punti di riferimento per individuare il livello di qualità atteso/promesso (ex ante) o raggiunto (ex post)

Di seguito sono stati individuati alcuni **Fattori di qualità** sui quali l'Amministrazione Comunale intende investire maggiormente:

- livello di ricettività;**
- tempi nell'erogazione dei servizi;**
- **efficacia;**

Ogni fattore di qualità è misurato attraverso uno o **più indicatori** che rappresentano la manifestazione concreta del particolare fattore di qualità individuato.

Gli **standard** sono dei punti di riferimento per orientare le azioni del servizio e anche una garanzia per l'utenza in quanto essi rappresentano gli obiettivi che questa Amministrazione si impegna a raggiungere.

Gli standard e relativi indicatori sono stati organizzati e suddivisi tra:

- **Generali**, cioè misurabili non dal singolo cittadino ma attraverso le indagini di soddisfazione annuali presso i fruitori, realizzate dal servizio stesso che poi ne darà conto;
- **Specifici**, cioè riferiti al singolo intervento o prestazione, quindi il fruitore può direttamente verificarne il rispetto.

La valutazione della qualità è alla base dei processi di miglioramento; gli indicatori la cui misura è ritenuta pari o superiore rispetto alle attese (chiamate comunemente standard) rappresentano i punti di forza della qualità del servizio, mentre gli indicatori, la cui misura è ritenuta inferiore agli standard, rappresentano i punti deboli e richiedono un'azione di miglioramento.

Quando lo standard non è rispettato e le prestazioni si discostano da quanto descritto nella Carta, il cittadino può chiederne conto all'Amministrazione Comunale facendo una segnalazione o presentando un reclamo secondo le modalità indicate successivamente. In caso di riscontro positivo al reclamo le singole carte possono prevedere forme di "indennizzo/rimborso" di varia natura.

E' importante chiarire che:

- gli standard selezionati non sono riferiti a tutti gli interventi descritti nella carta dei servizi, ma solamente a quelli dove il Servizio è in grado di garantire impegni precisi, perché la gestione e l'erogazione degli interventi dipendono direttamente dalla nostra organizzazione o dagli impegni assunti da chi eroga le prestazioni per nostro conto;

- solo alcuni standard sono “impegnativi” cioè possono prevedere forme di rimborso o indennizzo per l’utente;
- gli standard di qualità saranno progressivamente aggiornati e migliorati nel corso degli anni.

La tabella consente di leggere per ogni dimensione della qualità i fattori individuati, gli indicatori con i quali la qualità è misurata e i relativi standard specifici garantiti.

Gli standard generali sono individuati annualmente in fase di predisposizione del Piano della Performance.

Dimensione qualità	Fattore di qualità	Indicatore	Standard
Livello di ricettività	Orario	Ampio orario di apertura al pubblico	24 ore di apertura settimanale dal Lunedì al Venerdì
		Apertura al pubblico straordinaria	Su appuntamento (possibilità su 36 ore settimanali)
	Funzionalità dei servizi e degli ambienti	Presenza di uffici al secondo piano ed assenza di barriere architettoniche	Sì
		Presenza operatore allo sportello e al telefono	Sì
		Tempo massimo per la fissazione di un appuntamento a partire dalla richiesta	2 giorni lavorativi
	Tempi nell'erogazione dei servizi	Front office	Tempo rilascio informazione, modello F24, etc
Rimborsi		Tempo effettuazione rimborso	Tempo massimo 180 giorni
Compensazioni		Tempo di risposta	Tempo massimo 30 giorni
Rateizzazione		Tempo di predisposizione piano di rientro del debito	Tempo massimo 30 giorni
Richiesta di autotutela		Tempo di risposta	Tempo massimo 30 giorni
Reclami		Tempo di risposta al reclamo	Tempo massimo 90 giorni
Efficacia	Disponibilità e completezza dei materiali informativi	Informazioni aggiornate sul portale	Aggiornamento tempestivo
	Affidabilità	% di risposte su richieste	100%

RAPPORTI CON I CITTADINI

L'ascolto del cittadino e la tutela dell'utente

L'ascolto dei cittadini è un impegno prioritario dell'Amministrazione Comunale per costruire nuove relazioni di fiducia e di comunicazione, per sviluppare la cultura della qualità e del miglioramento continuo. Dialogare con i cittadini – in quanto clienti, utenti e possibili alleati - significa anche riconoscere loro il diritto:

- di fare le segnalazioni di mal funzionamento o disservizio;
- di presentare reclami e di ricevere risposte;
- di fare proposte di miglioramento.

Il servizio si sente impegnato pertanto a raccogliere e verificare tutte le segnalazioni di “non qualità” circa le prestazioni offerte, perché ritiene indispensabile:

- utilizzarle come informazioni cruciali per risolvere rapidamente il caso specifico, anche in accordo con l'utente,
- cercare di comprendere i diversi motivi e cause che hanno prodotto i disservizi o la scarsa soddisfazione delle attese dei cittadini, ai fini del miglioramento,
- conoscere i bisogni e le domande non rilevate, le attese dei cittadini fruitori verso il servizio

Informazioni e segnalazioni e reclami

Il Comune di Biella ha elaborato una procedura informatizzata per la gestione delle informazioni e segnalazioni, al fine di raccogliere e monitorare in maniera sistematica le segnalazioni dei cittadini e stimolare la cultura dell'ascolto nei confronti degli utenti dei servizi.

Il Comune si impegna a predisporre adeguati meccanismi di tutela in caso di mancato rispetto dei principi contenuti nella presente Carta dei Servizi.

I cittadini possono segnalare infrazioni alla Carta e, più in generale, reclami relativi a disservizi subiti ovvero riguardanti presunte violazioni ai propri diritti.

Il personale addetto è a disposizione per accogliere, attraverso apposita modulistica, segnalazioni rilievi e suggerimenti per il miglioramento dei servizi e delle modalità di erogazione.

La segnalazione può essere inoltrata:

- in forma scritta, tramite lettera, fax, o apposito modulo predisposto reperibile presso gli sportelli del Servizio Tributi e presso l'U.R.P.;
- in forma verbale diretta agli addetti;
- in forma telematica agli indirizzi di posta elettronica indicati nella Carta a pagina 6.

Le segnalazioni degli utenti riceveranno risposta al massimo entro 15 giorni.

Le segnalazioni devono contenere generalità, indirizzo e recapito del proponente, e possono essere rivolte:

- ✓ al Dirigente, che, su espressa richiesta garantisce una risposta entro un massimo di 15 giorni lavorativi. L'insieme dei reclami sarà oggetto di un rapporto annuale del Dirigente da sottoporre alle valutazioni della Giunta, che esaminerà anche le proposte di modifica della presente Carta.
- ✓ all'Ufficio Relazioni con il Pubblico del Comune di Biella
via Battistero 4 – Biella
telefono: 015/3507319
fax: 015/3507505
e-mail: urp@comune.biella.it
orario di apertura: Lunedì - Martedì - Mercoledì - Venerdì: dalle ore 8.30 alle ore 12.00 e dalle ore 14.15 alle 16.00;
Giovedì: orario continuato dalle ore 8.00 alle ore 16.00.

Il cittadino, grazie alla presenza dell'U.R.P. dispone di un ulteriore elemento di tutela contro ogni eventuale rilevante disservizio, e, anche tramite esso, può inoltre segnalare osservazioni, suggerimenti e reclami in qualunque forma.

L'Amministrazione Comunale si impegna a predisporre l'attività istruttoria ritenuta necessaria per fornire un'adequata risposta, tenendo al corrente gli utenti sull'andamento delle relative pratiche.

Sulle pagine finali della presente Carta dei Servizi è possibile reperire un modulo già formulato allo scopo.

Suggerimenti e proposte

I cittadini e gli utenti sono invitati a formulare osservazioni e proposte sull'applicazione della Carta dei servizi, inoltrandoli:

1. o al Servizio Tributi;
2. o alla sede dell'U.R.P.,

consegnandole direttamente presso le rispettive sedi oppure servendosi dei relativi indirizzi di posta elettronica.

A tal fine, è stata predisposta una apposita scheda per esprimere proposte e suggerimenti, reperibile nelle pagine finali della presente Carta dei Servizi; i dati acquisiti saranno elaborati e utilizzati per azioni mirate al miglioramento del servizio.

Reperibilità e validità della Carta dei Servizi

La presente Carta è valida fin dal momento della sua emanazione da parte del Comune. Essa sarà affissa in appositi spazi all'interno degli uffici comunali e verrà pubblicata sul sito Internet www.comune.biella.it, alla pagina "Amministrazione Trasparente", sezione Servizi erogati ed alla pagina dedicata CarteServiziBiella@

In alternativa a scaricarla in formato elettronico, il cittadino potrà consultarla in forma cartacea presso il Servizio Tributi e presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico

Essa è messa a disposizione degli utenti e di chi ne fa richiesta tramite telefono, posta, fax, o mail.

La Carta deve essere considerata uno strumento destinato ad essere periodicamente revisionato, aggiornato e modificato per essere sempre attuale ed in linea con le indicazioni che deriveranno dalla sua applicazione.

L'aggiornamento della Carta dei Servizi del Servizio Tributi, a cura del Comune di Biella e previa approvazione in Giunta, è previsto con cadenza triennale e in caso di modificazione della normativa, di nuove esigenze di servizio o per accogliere suggerimenti e osservazioni degli utenti.

Infine, verrà data ampia informazione di essa attraverso i mezzi di comunicazione e di ogni altro canale idoneo, allo scopo di renderla nota in ogni nucleo familiare del territorio comunale.

Risarcimenti

Il processo partecipativo e di confronto realizzato dal Servizio tributi è finalizzato a ridurre gli scostamenti rispetto agli standard prefissati e a prevenire ogni possibile disservizio, grazie ad un atteggiamento collaborativo e propositivo da parte degli utenti. Per rafforzare e dare concretezza ai diritti dei cittadini, il Comune di Biella si riserva di disporre forme ulteriori e meccanismi di tutela attivabili in caso di mancato rispetto dei principi contenuti nella presente Carta.

A fronte del mancato rispetto di alcuni degli standard di qualità inseriti nelle Carte di alcuni Servizi, solo e esclusivamente per i servizi a pagamento, il Comune di Biella prevede, su richiesta, e dopo l'istruttoria della stessa da parte del Dirigente, come forma di _____ risarcimento,

_____.

Nei casi di infrazione agli standard per cui non è previsto un rimborso, i cittadini/utenti hanno comunque il diritto di conoscere prontamente le motivazioni ed i problemi che hanno portato al disservizio.

Per consentire ai lavoratori il libero esercizio dei loro diritti sindacali, il Servizio Tributi potrebbe chiudere per assemblea sindacale o scioperi (l'informazione è visibile sul sito web e sulla porta di ingresso degli uffici coinvolti).

In caso di chiusura totale o parziale per eventi superiori alla volontà del Comune di Biella o per motivi di sicurezza viene data comunicazione all'utenza e in questi casi non sono previsti risarcimenti.

Il Comune si impegna a ridurre al minimo i tempi del disagio.

Indagini di Soddisfazione dei cittadini

Ogni anno sarà effettuata almeno una rilevazione per verificare il gradimento del servizio presso la cittadinanza tramite ad esempio:

- indagini quantitative (somministrazione, diretta o telefonica, di questionari) ad un campione di utenti;
- indagini qualitative (focus group, interviste a osservatori privilegiati, ecc.).

Utilizzo di tutte le informazioni

I risultati delle indagini di Soddisfazione dei cittadini verranno resi noti alla cittadinanza e serviranno per impostare i progetti di miglioramento del servizio; infatti unitamente alle segnalazioni, ai reclami, ai suggerimenti, verranno utilizzati almeno 1 volta all'anno dal servizio, per individuare nuovi obiettivi e azioni concrete di miglioramento sia del contenuto delle prestazioni offerte, sia delle modalità di erogazione ai cittadini, obiettivi azioni e tempi di cui ci si impegna a darne conto nel sito web del Comune.

Per consultare i risultati delle indagini realizzate sul sito: www.comune.biella.it

- Sezione Amministrazione trasparente/servizi erogati
- Pagina: CarteServiziBiell@

Nella reciproca collaborazione ed interazione:

Tutti i cittadini possono accedere al Servizio Tributi e usufruire dei suoi servizi secondo le modalità individuate nella presente Carta.

Il personale...

- assiste l'utente con cortesia, correttezza, competenza, disponibilità, imparzialità, riservatezza e senza discriminazione alcuna;
- garantisce l'accesso ai documenti, alle informazioni e ai servizi disponibili, nel rispetto dei tempi stabiliti nella carta.

Il Responsabile del Servizio si impegna a far sì che il comportamento dei propri collaboratori sia ispirato a presupposti di riservatezza, cortesia e disponibilità da parte di tutti gli addetti, secondo le loro specifiche competenze, 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, nonché 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.

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 e giuridici.

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.

L'utente...

- rispetta gli orari, le norme elementari della corretta convivenza civile, il divieto di fumare;
- è cortese, corretto e disponibile con il personale; è preciso e collaborativo nel fornire tutte le informazioni richieste.

Gli utenti hanno 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).

Inoltre, gli utenti hanno diritto a:

- ricevere una chiara ed efficace informazione sui Servizi offerti e sulle modalità di accesso agli stessi;
- comunicare con il Servizio Tributi attraverso tutti i mezzi messi a disposizione a questo scopo.

Gli utenti del Servizio Tributi sono tenuti a osservare le norme di buona educazione e di corretto comportamento nei confronti degli altri utenti e del personale del Servizio stesso.

E inoltre ricorda che...

Se ti informi sulle procedure e sui documenti necessari...potrai presentarti direttamente allo sportello evitando di perdere altro tempo!

Se porti con te tutti i documenti richiesti...eviterai di dover tornare e sarai in grado di fornire ed ottenere informazioni esatte!

E COMUNQUE, SE HAI BISOGNO DI NOI...SEI IL BENVENUTO!



Carta dei Servizi

del Comune di Biella

Scheda rendicontazione – aggiornamento e
miglioramento

Anno 20_

Indice

Rendicontazione

1. Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nella Carta dei servizi - anno 201_
2. Rendicontazioni indagini di soddisfazione dell'utenza - anno 201 _
3. Rendicontazione progetti di miglioramento – anno 201 _

Aggiornamento

1. Aggiornamento testo
2. Aggiornamento servizi e modalità di erogazione dei servizi

Miglioramento

1. Progetti di miglioramento in programmazione per l'anno 201_
2. Piano di miglioramento degli standard per l'anno 201 _

Rendicontazione

1. Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nella Carta dei servizi - anno 201_

2. Rendicontazioni indagini di soddisfazione dell'utenza - anno 201 _
(Nel caso in cui non si è proceduto all'indagine specificare la motivazione)

3. Rendicontazione progetti di miglioramento – anno 201 _
(Nel caso in cui l'anno precedente non è stato presentato il progetto di miglioramento specificare)

Aggiornamento

1.

Aggiornamento

testo

(Da compilare nel caso siano state apportate modifiche)

2.

Aggiornamento

servizi e modalità di erogazione dei servizi

(Da compilare nel caso siano state apportate modifiche)

Miglioramento

1. Progetti di
miglioramento in programmazione per l'anno 201____
(Da compilare nel caso sia previsto un progetto di miglioramento)

2. Piano di
miglioramento degli standard per l'anno 201____
(Da compilare nel caso sia necessario proporre delle modifiche agli standard)
