

CARTA DEI SERVIZI

TRIBUTI COMUNALI



COMUNE DI UDINE
SERVIZIO ENTRATE

Ulteriori informazioni su
www.comune.udine.it

FINALITA', MISSIONE E CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO

CARTA DEI SERVIZI

1. FINALITÀ, MISSIONE E CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO

1.1 La carta della qualità dei servizi: informazioni generali

Periodo di validità

La Carta della qualità dei servizi tributari ha validità triennale a decorrere dalla data della sua approvazione. 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.

Servizio responsabile

Il settore responsabile dei servizi illustrati in questa carta è il Servizio Entrate.

Gli uffici di contatto diretto con gli utenti sono:

- U.O. IMU ICI e TASI - via Stringher 12, piano terra;
- U.s. Pubblicità e Affissioni - via Stringher 14/a.

Gli uffici di “*back office*”, collocati in via Stringher 14 (1 piano), sono:

- U.O. IMU ICI e TASI;
- U.s. Aree Edificabili
- U.s. COSAP;
- U.s. Pubblicità e Affissioni;
- U.O. Riscossioni Coattive;
- U.O. TARI;
- U.O. Informatizzazione;
- U.s. Accertamenti tecnici.



Orari di apertura:

Gli uffici sono aperti al pubblico:

- dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 13.00
- lunedì e giovedì pomeriggio su appuntamento dalle 15.15 alle 16.45.

Si consiglia, tuttavia, di concordare un appuntamento con le seguenti modalità:

- contattando direttamente l'ufficio d'interesse dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 13.00;
- via mail a servizio.entrate@comune.udine.it;
- con le ulteriori modalità eventualmente segnalate sul sito.

I numeri di telefono e le mail dei singoli uffici sono disponibili sul sito del Comune di Udine nella sezione Comune/Uffici ([vai alla pagina](#)) e sono riportati qui di seguito.

La pec del Comune di Udine è protocollo@pec.comune.udine.it.
I numeri di fax del Servizio sono i seguenti: 0432.1272.349 e 0432.1272372.

Di seguito le competenze dei diversi uffici:

U.O. IMU-ICI E TASI	
<p>SPORTELLO: via Stringher 12</p> <p>via Stringher 14 (1 piano)</p> <p>tel. 0432.1272816 0432.1272857 0432.1272806 0432.1272873 0432.1272856 0432.1272179</p>	<p>verifica la regolarità della posizione del contribuente</p> <p>predispone e notifica atti di accertamento per il tardivo o omesso pagamento dell'imposta;</p> <p>predispone e notifica i solleciti di pagamento;</p> <p>predispone e trasmette all'Agenzia delle Entrate - Riscossioni o altro Concessionario le minute di ruolo per la riscossione coattiva</p> <p>restituisce le somme erroneamente versate mediante rimborso o compensazione dell'imposta indebitamente versata</p> <p>predispone i piani di rateizzazione delle imposte non versate a seguito di accertamento</p>

U.S. AREE EDIFICABILI	
<p>via Stringher 14 (1 piano)</p> <p>tel. 0432.1272874</p>	<p>verifica la regolarità della posizione del contribuente</p> <p>predispone e notifica gli atti di accertamento per il tardivo o omesso pagamento dell'imposta</p> <p>predispone e notificare i solleciti di pagamento</p> <p>predispone e trasmette all'Agenzia delle Entrate - Riscossioni o altro Concessionario le minute di ruolo per la riscossione coattiva</p> <p>restituisce le somme erroneamente versate mediante rimborso o compensazione dell'imposta indebitamente versata</p>

U.S. ACCERTAMENTI TECNICI

<p>via Stringher 14 (1 piano)</p> <p>tel. 0432.1273813</p>	<p>Per l'istruttoria di pratiche relative al Servizio Entrate:</p> <ul style="list-style-type: none">• effettua verifiche sul portale dell'Agenzia delle Entrate per l'acquisizione dei dati territoriali e censuari• acquisisce elementi geometrici territoriali di varia natura (catastali, aereofotogrammetrici, ortofoto digitali, ecc.) attraverso :• rilevamenti cartografici e planimetrici• esame dei raster delle singole unità immobiliari depositati presso l'Agenzia delle Entrate• determinazione delle superfici delle singole unità immobiliari soggetto ad imposta• aggiornamento delle banche dati alfanumeriche del Servizio Entrate
--	---

U.O. RISCOSSIONI COATTIVE

<p>via Stringher 14 (1 piano)</p> <p>tel. 0432.1272874 0432.1272859</p>	<p>emette e notifica atti di ingiunzione fiscale entro i termini di prescrizione previsti dalla data di notifica del titolo esecutivo per mancato introito tributario e/o patrimoniale</p> <p>predispone e notifica atti cautelari ed esecutivi, piani di ammortamento a seguito di procedure di rateizzazione</p> <p>predispone e trasmette all'Agenzia delle Entrate - Riscossioni o altro Concessionario le minute di ruolo per la riscossione coattiva</p>
---	--

U.S. COSAP (Canone Occupazione Suolo Pubblico)

<p>via Stringher 14 (1 piano)</p> <p>tel. 0432.1272805</p>	<p>verifica la regolarità della posizione del contribuente</p> <p>predispone e notifica i Verbali di Constatazione elevati per il tardivo o omesso pagamento del canone e per le occupazioni abusive e le Ordinanze di Ingiunzione per omesso pagamento del Verbale di Constatazione Contestazione</p> <p>predispone e trasmette all'Agenzia delle Entrate - Riscossioni o altro Concessionario delle minute di ruolo per la riscossione coattiva</p> <p>restituisce le somme erroneamente versate e del rimborso o compensazione del canone indebitamente versato</p> <p>predispone dei piani di ammortamento</p>
--	--

U.O. TARI

<p>via Stringher 14 (1 piano)</p> <p>tel. 0432.1272851 0432.1272503</p> <p>Contatti NET Spa: viale Duodo 3/e tel. 0432 206811 fax 0432 206855 NUMERO VERDE 800.520.406</p>	<p>verifica la regolarità della posizione del contribuente</p> <p>predispone e invia gli avvisi di pagamento annuali della Tassa rifiuti</p> <p>predispone e notifica degli avvisi di accertamento di irrogazione sanzione per omesso/ parziale pagamento della Tassa rifiuti</p> <p>verifica i casi di di evasione d'imposta con emissione e notifica degli avvisi di accertamento per omessa o infedele dichiarazione della tassa rifiuti, rettifiche e annullamenti</p> <p>controlla i versamenti pervenuti e dispone gli eventuali rimborsi</p> <p>predispone i piani di ammortamento a seguito di procedure di rateizzazione</p> <p>predispone e trasmette all'Agenzia delle Entrate - Riscossioni o altro Concessionario le minute di ruolo per la riscossione coattiva</p>
--	---

U.S. PUBBLICITA' E AFFISSIONI

<p>SPORTELLO via Stringher 14/a via Stringher 14 (1 piano) tel. 0432.1272804 0432.1272852 0432.1272808</p>	<p>effettua la timbratura delle locandine da esporre a cura dell'interessato in luoghi pubblici o aperti al pubblico</p> <p>calcola l'imposta per esposizione di locandine, cartelli, striscioni attraversanti strada, insegne d'esercizio ecc., o per la distribuzione di materiale pubblicitario</p> <p>gestisce il servizio pubbliche affissioni che consiste nell'affissione, negli appositi impianti a ciò destinati, di manifesti contenenti comunicazioni aventi finalità commerciali, istituzionali, sociali</p> <p>verifica la regolarità della posizione del contribuente</p> <p>predispone e notifica gli accertamenti relativi al tardivo e omesso pagamento dell'imposta, o all'omessa dichiarazione per le esposizioni pubblicitarie abusive</p> <p>predispone e trasmette all'Agenzia delle Entrate - Riscossioni o altro Concessionario delle minute di ruolo per la riscossione coattiva</p> <p>restituisce le somme erroneamente versate o compensazione dell'imposta indebitamente percepita e predispone dei piani di ammortamento</p>
---	--

U.O. CONTENZIOSO E GRANDI CONTRIBUENTI

<p>via Stringher 14 (1 piano) tel. 0432.1272863</p>	<p>gestisce il contenzioso tributario, delle pratiche relative ai grandi contribuenti, e della gestione dei reclami e mediazioni</p>
--	--

U.O. INFORMATIZZAZIONE

<p>via Stringher 14 (1 piano)</p> <p>tel. 0432.1272014</p>	<p>pianifica e personalizza i software in utilizzo dal Servizio Entrate</p> <p>sviluppa nuove iniziative ed attività per il miglioramento e per la riduzione dei tempi medi di svolgimento dei procedimenti amministrativi attraverso l'ottimizzazione del software in dotazione al Servizio Entrate</p> <p>effettua le seguenti operazioni:</p> <ul style="list-style-type: none">• estrazione, elaborazione e invio massivo dei dati tributari necessari all'attività del Servizio• scarico ed importazione massiva dei flussi dati per permettere il costante aggiornamento dei dati tributari• attività di consulenza e supporto per la risoluzione dei problemi operativi relativi all'utilizzo del software• gestione e personalizzazione del portale web a disposizione dei contribuenti
--	--

Dove trovare la carta della qualità dei servizi

La Carta della qualità dei servizi è disponibile presso gli uffici del Servizio Entrate ed è scaricabile dal [sito del Comune di Udine](#)

1.2 I principi fondamentali della carta della qualità dei servizi e i diritti del contribuente

La presente Carta della qualità dei servizi intende guidare il contribuente informandolo sui servizi messi a disposizione dal Servizio Entrate.

Con questa Carta il Comune si impegna a garantire i livelli di qualità dichiarati negli standard, per rispondere esaurientemente

alle aspettative dei contribuenti e perseguire il continuo miglioramento dei servizi resi.

La Carta è ispirata alla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 (Principi sull'erogazione dei servizi pubblici) ed alla legge 27 luglio 2000, n. 212 (Statuto dei diritti del contribuente).

Con predisposizione e approvazione della Carta della qualità dei servizi il Servizio Entrate del Comune di Udine si impegna a rispettare i seguenti principi generali:

✓ ***eguaglianza ed imparzialità***

Gli uffici garantiscono a tutti gli utenti un trattamento imparziale secondo i criteri dell'obiettività e dell'equità; nessuna differenza nell'erogazione del servizio può essere compiuta per motivi di genere, etnia, lingua, religione, condizione sociale ed opinioni politiche.

✓ ***chiarezza, identificabilità e trasparenza***

L'utente ha diritto di conoscere le attività svolte dall'ufficio e le procedure collegate alle richieste espresse, i nomi dei responsabili dei procedimenti ed i relativi tempi di esecuzione; 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 e cognome.

✓ ***partecipazione***

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

- 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.
- all'erogazione del servizio (confrontandosi con l'istruttore incaricato o se non è soddisfatto con il responsabile del procedimento sui contenuti e sulle modalità di erogazione del servizio atteso);
- a presentare proposte di 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 all'istruttore incaricato.

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

✓ **efficacia ed efficienza**

Il Servizio Entrate impronta la propria azione organizzativa 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 e 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.

✓ **continuità e sicurezza del servizio**

L'erogazione del servizio avviene di norma con continuità, regolarità e senza interruzioni nei giorni e negli orari stabiliti al punto 1.2.

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:

- affissioni di cartelli agli ingressi degli uffici;
- pubblicazione sul [sito](#) del Comune.

✓ **semplificazione delle procedure**

Gli uffici assumono iniziative volte a garantire che la modulistica sia messa a disposizione del contribuente in tempi utili per gli adempimenti e curano che le proprie comunicazioni ed istruzioni siano comprensibili; per quanto concerne i procedimenti disciplinati autonomamente, gli uffici prevedono che il contribuente possa adempiere ai propri obblighi nelle forme più rapide, agevoli e meno onerose, soprattutto mediante il ricorso sempre maggiore all'informatizzazione dei sistemi di accesso ai servizi.

Il Servizio Entrate si impegna ad adattare le proprie procedure in modo che, man mano si rendono disponibili da altri uffici o Enti Pubblici dei dati in formato elettronico, gli stessi vengano acquisiti in automatico dall'Ufficio riducendo così gli adempimenti burocratici a carico del contribuente.

In aggiunta ai suddetti principi il Comune di Udine assicura che la gestione delle attività e dei processi in atto nel Servizio Entrate venga svolta nell'osservanza delle norme di sicurezza per gli utenti ed i lavoratori; inoltre si impegna a porre in essere ogni accorgimento affinché l'impatto con l'ambiente venga ridotto al minimo (impiego di attrezzature non inquinanti, utilizzo sempre

maggiore di sistemi comunicativi non cartacei, raccolta differenziata dei rifiuti, consumo consapevole e responsabile).

1.3 I tributi locali

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

Il Servizio Entrate, nell'organigramma del Comune di Udine, si colloca nell'ambito della Segreteria Generale.

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 che sono:

IMPOSTA MUNICIPALE PROPRIA (IMU)

Da gennaio 2012 ha sostituito l'Imposta Comunale sugli Immobili come previsto dal decreto legge 201/2011 ed ha come presupposto il possesso di immobili di cui all'art. 2 del decreto legislativo 30 dicembre 1992 n. 504, ivi comprese l'abitazione principale e le pertinenze della stessa. La base imponibile dell'IMU è costituita dal valore dell'immobile determinato ai sensi dell'art. 5 commi 1, 3, 5 e 6 del decreto legislativo 30 dicembre 1992 n. 504 e dei commi 4 e 5 dell'art. 13 del decreto legge n. 201/2011. Per i fabbricati il valore imponibile la rendita catastale va rivalutata del 5% e moltiplicata per gli appositi coefficienti di rivalutazione.

Il tributo viene gestito per quanto riguarda la riscossione volontaria direttamente dal Servizio Entrate.

Per maggiori approfondimenti si rimanda alla Guida ed al vigente Regolamento per l'applicazione dell'I.M.U. disponibili sul [sito internet](#) del Comune (sezione Servizi/Tributi e Finanze).

IMPOSTA COMUNALE SUGLI IMMOBILI (ICI)

L'imposta comunale sugli immobili (ICI), istituita con D. Lgs. 30 dicembre 1992, n. 504, e successive modifiche e integrazioni, in vigore fino all'annualità 2011 compresa, è dovuta da tutti coloro che possiedono (a titolo di proprietà, usufrutto o altro diritto reale, ovvero in base a contratto di locazione finanziaria o di concessione demaniale) un immobile sul territorio dello Stato. Gli immobili per i quali è dovuta l'ICI sono i fabbricati, le aree fabbricabili e i terreni agricoli. Dall'anno 2008, sono esenti da ICI i fabbricati adibiti ad abitazione principale e le loro pertinenze, con esclusione delle abitazioni di lusso, cioè quelle classificate nelle categorie A/1, A/8 e A/9.

Il tributo è gestito direttamente dal Servizio Entrate; la riscossione coattiva dello stesso è gestita dal concessionario pubblico o privato.

Per maggiori approfondimenti si rimanda alla guida per il contribuente ed il Regolamento per l'applicazione dell'I.C.I. presenti sul [sito internet](#) del Comune (Servizi/Tributi e Finanze) e per i valori minimi delle aree edificabili alla delibera della Giunta Comunale n. 852 del 29 dicembre 2003.

IMPOSTA COMUNALE SULLA PUBBLICITA' (ICP)

L'imposta comunale sulla pubblicità, istituita con D. Lgs. 15 novembre 1993, n. 507, è un tributo sulla diffusione di messaggi pubblicitari mediante insegne, cartelli, targhe, stendardi o qualsiasi altro mezzo diverso da quello assoggettato al diritto sulle pubbliche affissioni.

La tassazione avviene qualora i messaggi siano esposti in luoghi pubblici o aperti al pubblico o che da tali luoghi siano percepibili.

L'imposta è dovuta in via principale da colui che dispone a qualsiasi titolo del mezzo attraverso il quale il messaggio pubblicitario viene diffuso.

Il tributo è gestito direttamente dal Servizio Entrate, mentre la riscossione coattiva del tributo è gestita dal concessionario pubblico o privato.

Per approfondimenti consulta il sito del comune di Udine nella sezione Servizi/Tributi e Finanze ([vai alla pagina](#)).

DIRITTI SULLE PUBBLICHE AFFISSIONI (ICP)

L'imposta sulle pubbliche affissioni, istituita con D. Lgs. n. 507 del 15 novembre 1993, è dovuta da coloro che richiedono il servizio di affissione, a cura del Comune, in appositi impianti a ciò destinati, di manifesti di qualunque materiale costituiti, contenenti comunicazioni aventi finalità commerciali, istituzionali, sociali, ecc.

Il tributo è gestito direttamente dal Servizio Entrate; la riscossione coattiva è affidata al concessionario pubblico o privato.

Per approfondimenti consulta il sito del comune di Udine nella sezione Servizi/Tributi e Finanze ([vai alla pagina](#)) ed il Regolamento per l'applicazione dell'Imposta sulla Pubblicità e diritti sulle Pubbliche Affissioni.

CANONE PER L'OCCUPAZIONE DI SPAZI ED AREE PUBBLICHE (COSAP)

Il canone per l'occupazione di spazi ed aree pubbliche, istituito con D. Lgs. 15 dicembre 1997, n. 446, è il corrispettivo che si paga per qualsiasi occupazione, anche senza titolo, di spazi ed aree pubbliche, appartenenti al demanio o al patrimonio indisponibile del Comune, nonché di aree private gravate da servitù di pubblico passaggio.

Il canone è dovuto dal titolare dell'atto di concessione o, in mancanza del rilascio dell'atto stesso, dall'occupante di fatto, in proporzione alla superficie effettivamente sottratta all'uso pubblico.

Il canone è gestito direttamente dal Servizio Entrate che provvede anche ad avviare la procedura di riscossione coattiva, gestita dal concessionario pubblico o privato.

Per maggiori approfondimenti si rimanda al Regolamento per l'applicazione del Canone per l'occupazione di spazi ed aree pubbliche e alle informazioni presenti sul sito al [link](#).

ADDIZIONALE COMUNALE ALL'IRPEF

Si applica, con le percentuali stabilite dal Comune per singolo anno di imposta, sui redditi delle persone fisiche residenti nel

Comune. L'Imposta è gestita direttamente dall'Agenzia delle Entrate (inclusi i rimborsi).

Per la consultazione delle aliquote si rimanda al [sito](#) (sezione Servizi/Tributi e Finanze).

TASSA RIFIUTI (TARI)

A decorrere dal 1° gennaio 2014 è istituita in tutto il territorio del Comune di Udine la Tassa sui Rifiuti (TARI), a copertura dei costi relativi al servizio di gestione dei rifiuti urbani e assimilati avviati allo smaltimento, svolto in regime di privativa nel comune. La normativa che regola la Tassa è la L. 147/2013 e s.m.i. art. 1, commi 639 e seguenti.

La TARI, che ha sostituito il Tributo sui Rifiuti e Servizi, è dovuta da chiunque possiede o detiene locali o aree scoperte operative a qualsiasi uso adibiti, suscettibili di produrre rifiuti urbani o assimilati.

Il contribuente ha l'obbligo di denunciare l'inizio, la variazione o la cessazione di utilizzo – conduzione o detenzione – di locali o aree scoperte operative entro 60 giorni dalla data del verificarsi dell'evento.

La tassa è corrisposta in base a tariffa commisurata all'anno solare e alla superficie occupata e al numero di occupanti; è articolata in una parte fissa, determinata in relazione ai componenti essenziali del costo del servizio e in una parte variabile rapportata alla quantità di rifiuti conferiti.

Per l'espletamento dell'attività amministrativa della Tassa sui Rifiuti e rapporti con gli utenti il Comune si avvale della collaborazione della società partecipata NET Spa.

Il tributo è gestito direttamente dal Servizio Entrate; la riscossione coattiva del tributo stesso è gestita dal concessionario pubblico o privato.

Per approfondimenti consulta la guida TARI per il contribuente ed al Regolamento per l'applicazione della TARI disponibili sul [sito](#) del Comune sezione Servizi/Tributi e Finanze.

1.4 I servizi erogati

Il Servizio Entrate si occupa dei principali Tributi Comunali con l'obiettivo di:

- gestire correttamente le imposte di competenza del Comune;
- curare i rapporti con gli utenti, secondo i principi stabiliti dalla L. n.212/2000, nota come "Statuto dei diritti del contribuente" e recepiti dai regolamenti comunali;
- semplificare gli adempimenti in capo ai contribuenti, potenziando le procedure di presentazione di istanze, di SCIA, di dichiarazioni e di segnalazioni on line, attraverso innovativi strumenti di *e-government*;
- partecipare all'attività di accertamento dei tributi comunali, in collaborazione con altri settori dell'Ente.

L'attività 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.

Inoltre, sempre nell'interesse del contribuente, assicurano che il prelievo tributario sia commisurato all'effettiva capacità contributiva garantendo l'emissione di atti di annullamento, sgravio e rimborso correttivi di atti impositivi o di versamenti eccedenti il dovuto.

I servizi sono erogati con le medesime modalità a prescindere dalla tipologia di utenza che vi si rivolge.

Gli operatori sono tenuti a fornire risposte chiare, complete e precise utilizzando un linguaggio semplice e comprensibile alla totalità degli utenti ivi compresi quelli non abituati a trattare problematiche fiscali ed amministrative in genere.

L'accesso ai servizi non comporta alcuna spesa per l'utente. Sul sito internet nella sezione [Servizi/Tributi e Finanze](#) sono disponibili le norme ed i regolamenti necessari per il calcolo ed il pagamento dei tributi comunali; inoltre, nelle pagine dedicate ai singoli uffici [Comune/Uffici/Servizio Entrate](#) è possibile trovare tutti i procedimenti e la relativa modulistica per la presentazione di dichiarazioni, richieste di rimborso e di agevolazioni.

1.5 Responsabile del servizio

Il dirigente responsabile, per l'anno 2020, è la dott.ssa Paola Asquini (contatti: e-mail paola.asquini@comune.udine.it - tel. 0432.1272 836).

Si precisa che gli incarichi Dirigenziali hanno durata annuale e i relativi conferimenti sono verificabili sul sito internet del Comune.

**STANDARD
DI QUALITA'
E DIRITTO
DI RIMBORSO**

CARTA DEI SERVIZI

2. STANDARD DI QUALITA'

2.1 Gli standard di qualità

Gli uffici del Servizio Entrate si impegnano a garantire la correttezza, la completezza e la chiarezza delle informazioni e in qualsiasi modo fornite, nonché un costante aggiornamento della modulistica distribuita presso gli uffici stessi e disponibile sul [sito](#). Gli uffici operano con la massima cortesia, disponibilità e tempestività con l'impegno di agevolare gli utenti nell'adempimento degli obblighi tributari e nell'esercizio dei diritti loro riconosciuti dalla legge o dai regolamenti.

Al fine di verificare il livello di soddisfazione degli utenti periodicamente è realizzata un'indagine mediante appositi questionari i cui risultati sono valutati al fine del continuo miglioramento dei servizi offerti.

Per garantire che i servizi descritti nella presente Carta vengano erogati in modo ottimale sono state individuate delle prestazioni-tipo a cui sono stati associati degli indicatori (**Standard**) che esprimono il termine massimo in cui l'ufficio si impegna a fornire una puntuale ed esaustiva risposta sul presupposto che la richiesta sia completa.

Sul sito è reperibile l'elenco di tutti i procedimenti con l'indicazione dei termini eventualmente previsti dalla legge, della relativa modulistica oltre che i recapiti, i nominativi e gli orari dei responsabili dei diversi uffici.

Qualora l'utente invii la documentazione incompleta o inesatta, rallentando in particolare i procedimenti, l'ufficio si impegna ad informarlo sullo stato della pratica al fine di trovare una rapida soluzione.

Nelle tabelle sotto riportate, divise ufficio, sono stati individuati gli **Standard** qualitativi dei principali servizi-tipo erogati.

Per quanto attiene le informazioni di carattere generale sul singolo tributo o sul caso "semplice", gli uffici sono in grado di

fornire delle risposte pressochè immediate ai contribuenti, sempre che le informazioni a loro fornite siano complete. Qualora invece le problematiche risultino più complesse ed articolate o richiedano una ricostruzione o una ricerca di archivio, i tempi possono essere più lunghi, nel rispetto tuttavia degli standard sotto riportati, salvo casi eccezionali.

Gli utenti possono comunque verificare se i servizi offerti dagli uffici rispettano la qualità promessa. Nel caso in cui lo standard previsto non venga rispettato, gli utenti possono presentare reclamo con le modalità indicate più avanti.

Le tabelle che sotto indicano i servizi erogati.

***NB. per giorni si intendono giorni lavorativi.**

U.S. PUBBLICITA' E AFFISSIONI		
Fattore della qualità	Indicatori	Standard*
Tempestività	informazioni di carattere generale e di sportello	5 giorni
	informazioni specifiche sulla situazione del contribuente	5 giorni
	concessione spazi comunali per affissioni (condizionata dalla disponibilità degli spazi)	3 giorni
	rimborsi	90 giorni

U.O. RISCOSSIONI COATTIVE		
Fattore della qualità	Indicatori	Standard*
Tempestività	risposte a richieste di chiarimenti sulle singole poste indicate nel sollecito di pagamento, ingiunzione fiscale o nella cartella esattoriale	1 giorno

U.O. IMU-ICI-TASI		
Fattore della qualità	Indicatori	Standard*
Tempestività	informazioni di carattere generale sulla normativa, aliquote, adempimenti e modalità di versamento	5 giorni
	informazioni specifiche sulla situazione del contribuente	5 giorni
	assistenza alla stesura delle dichiarazioni e delle comunicazioni previste dalle norme ICI e IMU	30 giorni
	assistenza al calcolo e al versamento dell'imposta	30 giorni
	accertamento con adesione aree edificabili	90 giorni
	rimborsi	180 giorni
	informazioni su specifici accertamenti anni pregressi di imposta ICI relativi a persone fisiche/impres	60 giorni
	informazioni su specifici accertamenti anni pregressi di imposta IMU relativi a persone fisiche/ imprese	30 giorni
	richiesta in autotutela revisione atto di accertamento	60 giorni
	informazioni su solleciti di pagamento e ruoli coattivi	30 giorni
	discarico o sgravio di iscrizione ruolo	30 giorni

U.S. COSAP		
Fattore della qualità	Indicatori	Standard*
Tempestività	informazioni specifiche sulla situazione del contribuente	5 giorni
	assistenza al calcolo e al versamento del canone	5 giorni
	rimborsi	90 giorni

U.O.TARI		
Fattore della qualità	Indicatori	Standard*
Tempestività	informazioni di carattere generale sulla normativa, adempimenti e modalità di versamento e riscossione	5 giorni
	rimborsi	180 giorni

2.2 La verifica del rispetto degli standard di qualità

La presente Carta costituisce il riconoscimento da parte del Comune dei diritti del cittadino quale utente degli uffici del Servizio Entrate 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. I risultati ottenuti sono pubblicati periodicamente sul sito internet.

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 anche alla Net spa che provvede all'attività amministrativa della Tassa Rifiuti e rapporti con gli utenti.

A tal riguardo sul sito della Net (www.netaziendapulita.it) è presente la Carta della qualità dei servizi sia per la parte di erogazione del servizio sia per quella di gestione del tributo.

Il monitoraggio delle prestazioni comporta che tutte le richieste che pervengono all'ufficio, siano protocollate e in base alla tipologia, inoltrate all'ufficio competente che la prenderà in carico.

Periodicamente viene effettuata una ricognizione delle pratiche con particolare riferimento ai tempi impiegati per l'espletamento delle stesse. Se viene riscontrato in modo rilevante il mancato rispetto degli standard di qualità dichiarati, verranno valutate le problematiche e le eventuali responsabilità che hanno generato la disfunzione rilevata ed adottate di concerto con l'ufficio interessato, le azioni correttive da intraprendere.

La segnalazione di problemi che si riflettono negativamente sulla qualità dei servizi può, altresì, provenire dagli utenti stessi secondo le modalità indicate nella sezione "*Reclami e suggerimenti*".

Infine, anche gli uffici possono contribuire in modo significativo al miglioramento del livello di servizio tramite segnalazioni e rilievi rivolti al dirigente responsabile.

2.3 L'aggiornamento degli standard di qualità

Come premesso, la Carta della qualità dei servizi è un documento dinamico e, pertanto, suscettibile di modificazioni sia per quanto riguarda la parte descrittiva dei servizi erogati sia per gli standard.

Alla base di questi aggiornamenti vi sono i risultati dei processi di verifica descritti al punto precedente, i giudizi espressi dagli

utenti coinvolti nelle indagini sulla *customer satisfaction* e le modifiche normative e organizzative attuate negli uffici interessati.

RAPPORTI CON I CITTADINI

CARTA DEI SERVIZI

3. RAPPORTI CON I CITTADINI

3.1 Reclami e suggerimenti

In caso di disservizi, carenze o altro relativi all'erogazione dei servizi, con particolare riferimento a quanto disposto dalla presente Carta, ciascun utente può presentare al dirigente del Servizio Entrate un reclamo, in forma scritta, con le seguenti modalità:

- consegna diretta all'Ufficio del Protocollo sito in via Lionello, 1 - Udine;
- inoltro postale all'indirizzo Servizio Entrate del Comune di Udine – via Stringher 14 (1° piano) – 33100 Udine;
- pec: protocollo@pec.comune.udine.it;
- fax al numero: 0432.1272349;
- mail: paola.asquini@comune.udine.it;
- consegna all'Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.) al seguente indirizzo: via Lionello 1 - Udine.

Il reclamo dovrà contenere:

- le motivazioni circostanziate che lo hanno generato;
- le generalità della persona che lo manifesta;
- l'indirizzo ed eventuale numero di telefono e la sua firma.

L'eventuale presentazione informale (verbale diretta o telefonica) sarà considerata in ogni caso, ma alla stregua di semplice segnalazione alla quale non verrà, tuttavia, data risposta.

In caso di presentazione formale, il dirigente responsabile valuta il reclamo e risponde all'utente con la massima celerità e comunque entro trenta giorni dalla presentazione dello stesso.

Se il reclamo è riconosciuto fondato il dirigente adotta i provvedimenti opportuni per eliminare il disservizio segnalato.

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

Al fine di agevolare l'utente, presso gli uffici del Servizio Entrate e presso l'ufficio URP del Comune sono disponibili gli appositi modelli per la presentazione scritta di reclami e suggerimenti, scaricabile anche dal sito Internet ed allegato alla presente Carta.

I reclami ed i suggerimenti ricevuti vengono raccolti in un report annuale e di essi si tiene conto al fine della redazione del piano di miglioramento della qualità.

Il responsabile, per l'anno 2020, è il Dirigente del Servizio Entrate dott.ssa Paola Asquini.

Si precisa che gli incarichi Dirigenziali hanno durata annuale e i relativi conferimenti sono verificabili sul sito internet del Comune.

3.2 Indagini di soddisfazione e valutazione periodica dei servizi

Con periodicità annuale il dirigente del Servizio Entrate richiede ai responsabili degli uffici una relazione sull'andamento degli uffici. Tale relazione dovrà prioritariamente mettere in evidenza i fattori di criticità presenti e proporre soluzioni migliorative; dovrà, inoltre, dare conto dei risultati dell'attività relativamente agli indicatori di qualità con i relativi scostamenti dagli *standard* prestabiliti motivandone le cause.

Successivamente il dirigente convoca una riunione con i responsabili degli uffici nella quale vengono analizzate le relazioni stesse e, sulla base dei risultati emersi dalle eventuali indagini sulla *customer satisfaction*, del contenuto dei reclami e dei suggerimenti presentati dagli utenti, nonché dalle proposte eventualmente avanzate dai dipendenti, viene effettuata una valutazione della qualità dei servizi erogati al fine di aggiornare o confermare gli *standard* e gli indicatori di qualità previsti nella presente Carta.

3.3 “Cosa fare per ...” gli istituti a 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, in materia tributaria.

I principali sono:

- Ravvedimento operoso
- Autotutela
- Ricorso alle Commissioni Tributarie.

RAVVEDIMENTO OPEROSO

Il contribuente che, entro la scadenza fissata, abbia omesso, tutto o in parte, il pagamento di un tributo, o non abbia correttamente adempiuto alla presentazione della dichiarazione, può avvalersi del ravvedimento operoso, a condizione che l'ufficio non abbia ancora contestato la violazione, entro i termini di un anno o di presentazione della dichiarazione per l'anno di riferimento.

Per maggiori informazioni si rimanda alle guide del contribuente sul sito del Comune.

AUTOTUTELA

L'autotutela consiste nel potere dell'Amministrazione Pubblica di correggere o annullare i propri atti che in sede di riesame siano riconosciuti illegittimi o infondati.

I casi più frequenti di annullamento di un atto si hanno quando l'illegittimità deriva da:

- errore di persona o di soggetto passivo;
- evidente errore logico;
- errore sul presupposto del tributo;
- doppia imposizione;
- mancata considerazione di pagamenti regolarmente eseguiti;
- mancanza di documentazione, successivamente sanata entro i termini di decadenza.

La correzione può essere conseguente ad una iniziativa propria dell'ufficio o può avvenire a seguito di istanza presentata dal contribuente al Comune di Udine, Servizio Entrate o, relativamente alla Tassa Rifiuti, alla Net Spa.

L'esercizio dell'autotutela è, comunque, una facoltà discrezionale il cui mancato esercizio non può costituire oggetto di impugnazione.

L'autotutela può essere esercitata anche se è pendente un giudizio, o se l'atto è divenuto ormai definitivo perché sono decaduti i termini per ricorrere e anche se è stato presentato ricorso ma questo è stato respinto, con sentenza passata in giudicato, per motivi di ordine formale. Tale potere non è invece ammesso quando il ricorso è stato respinto per motivi riguardanti il merito della controversia e la sentenza sia divenuta definitiva.

Si raccomanda agli utenti, qualora ritengano che gli avvisi di accertamento emessi dal Comune, contengano degli errori, di procedere sempre preliminarmente alla richiesta di riesame dell'atto in autotutela, lasciando il ricorso alla Commissione Tributaria ai soli casi in cui l'autotutela ha avuto esito negativo.

Il Servizio Entrate si impegna a fornire sempre una risposta alle richieste in autotutela entro il termine di impugnazione dell'atto.

Nel caso di richieste di autotutela per atti già definitivi (in cui sono decorsi i termini per il ricorso) il Servizio Entrate si impegna comunque a dare una risposta scritta.

RICORSO ALLE COMMISSIONI TRIBUTARIE

Nei casi in cui il contribuente ritenga illegittima o infondata la pretesa dell'ufficio, può avviare l'iter del processo tributario.

Il processo tributario disciplinato dal D. Lgs. n. 546/92 e successive modificazioni si articola in tre gradi di giudizio:

- 1° grado Commissione Tributaria Provinciale
- 2° grado Commissione Tributaria Regionale
- 3° grado Corte di Cassazione.

Le istruzioni dettagliate su come impugnare gli atti sono sempre riportate sul retro degli avvisi di accertamento.

3.4. La tutela della privacy

Il Servizio Entrate rilascia le informazioni sulle singole posizioni esclusivamente al contribuente/utente interessato dall'imposta. Per poter chiedere informazioni relative ad altre persone è necessaria una delega scritta accompagnata da copia della carta d'identità del delegante.

TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Il Comune si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali avvenga nel rispetto delle disposizioni di cui al D. Lgs. 196/03.

Il Titolare del trattamento è il Comune di Udine legalmente rappresentato dal Sindaco domiciliato per la carica in Udine, via Lionello 1 – e-mail: sindaco@comune.udine.it.

Il responsabile della protezione dei dati (DPO) è il dott. Massimiliano Chiandone - tel. 0432.1272145
e-mail: *massimiliano.chiandone@comune.udine.it*

ALLEGATO

CARTA DEI SERVIZI

ALLEGATO: modello per la presentazione di reclami, suggerimenti e proposte di miglioramento dei servizi.

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

**Al Dirigente Responsabile
Servizio Entrate
del Comune di Udine
via Lionello 1
33100 – Udine**

Dati del presentatore:

NOME.....COGNOME.....

INDIRIZZO:.....

TELEFONO:.....E-MAIL:.....

Oggetto del reclamo:

Motivo:

Ritardo

Omissione

Scortesia

Altro: _____

Proposta di miglioramento del servizio:

Data _____ Firma _____

Spazio per eventuali osservazioni dell'ufficio coinvolto:

Il funzionario

Decisione del Dirigente:

Il dirigente

Come effettuare reclami, proposte e suggerimenti

Utilizzando il presente modulo, ogni utente può presentare al dirigente responsabile del Servizio Entrate reclami, proposte di miglioramento e/o suggerimenti relativamente all'erogazione del servizio.

Il modulo può essere inviato al Servizio Entrate con le seguenti modalità:

- consegna diretta o per posta al seguente indirizzo: Servizio Entrate - Comune di Udine – via Stringher, 12 – 33100 Udine
- pec: protocollo@pec.comune.udine.it;
- fax al numero: 0432.1272349;
- via mail: paola.asquini@comune.udine.it;
- consegna all'Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.) (via Lionello 1; Udine) che provvederà ad inoltrarlo al Servizio Entrate.

Qualora sul modulo siano state indicate le generalità della persona che lo ha redatto, con indirizzo ed eventuale numero di telefono e la sua firma, il dirigente responsabile provvede con la massima celerità, e comunque entro trenta giorni dalla presentazione dello stesso, a rispondere riguardo al contenuto del reclamo.

L'eventuale presentazione anonima sarà considerata in ogni caso, ma alla stregua di semplice segnalazione.

I moduli sono disponibili presso gli uffici del Servizio Entrate, presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.) e sono anche scaricabili dal sito Internet www.comune.udine.gov.it

www.comune.udine.it

CARTA DEI SERVIZI