

Comune di Rovigo



Carta del Servizio Tributi



Premessa

L'intuizione e la volontà dell'Amministrazione Comunale di Rovigo nel predisporre una Carta dei Servizi dei cittadini è da intendersi come un forte segnale di innovazione nei rapporti con gli stessi e rappresenta altresì un elemento distintivo, specie se comparato con la maggior parte delle Amministrazioni locali, su scala non solo regionale.

Con la Carta dei Servizi, inteso come patto unilaterale nei confronti dei cittadini, si vuole definire e portare a conoscenza degli stessi i loro diritti, in maniera dettagliata ed analitica, contribuendo a determinare meglio le aspettative di servizio. Il fatto di promulgare la Carta in forma scritta e pubblica conferisce solennità ad un impegno di cui l'Amministrazione si è voluta far carico.

Nel predisporre il documento, considerata la complessità dell'organizzazione comunale e l'ampiezza delle competenze esercitate, si è giudicato opportuno strutturarlo in maniera "modulare", redigendo per prima una Carta Generale dei Servizi e procedendo successivamente alla pianificazione e alla stesura di tutte le altre Carte specifiche.

In particolare, la **Carta Generale** definisce i principi generali a cui essa si ispira, sancisce il diritto dei cittadini ad essere informati previa una adeguata comunicazione, stabilisce l'adozione di standard di servizio misurabili e verificabili, introduce formalmente, in caso di disservizio, il diritto alla tutela esercitabile mediante lo strumento del reclamo e dell'eventuale ricorso all'istituto del Difensore Civico.

Le **Carte dei singoli Servizi** attuano nel concreto quanto enunciato nella Carta Generale, introducendo elementi quantitativi e qualitativi vincolanti (comunque verificabili), unitamente ad espliciti impegni a garantire singoli aspetti della qualità del servizio.

È quindi con legittimo orgoglio che possiamo annotare come, con l'assunzione di tale impegno e l'adozione di tale metodo, analitico e dettagliatamente informativo, Rovigo si sia posta all'avanguardia nel panorama nazionale della Pubblica Amministrazione che cambia.

Il Sindaco
Paolo Avezzù

L'Assessore alla Qualità e URP
Gabriele Della Gatta

Indice

Che cos'è la Carta dei Servizi	6
1. Obiettivo primario del servizio	8
2. Attività del servizio	8
3. Oggetto del servizio	8
4. Modalità di accesso e fruizione	9
5. Destinatari	10
6. Orari d'accesso al pubblico	10
7. Ubicazione degli uffici	10
8. Personale complessivamente operante nei servizi	10
9. Principi fondamentali dell'erogazione del servizio	11
10. Strumenti di garanzia e tutela del contribuente	13
11. Strumenti per l'attuazione dei principi fondamentali	15
12. Standard di servizio riferiti ai procedimenti amministrativi	17
13. Fattori, indicatori, standard di qualità del servizio	19
14. Valutazione e aggiornamento della Carta	22

Che cos'è la Carta dei Servizi

Estratto dalla Carta Generale dei Servizi (Capo I, Premessa)

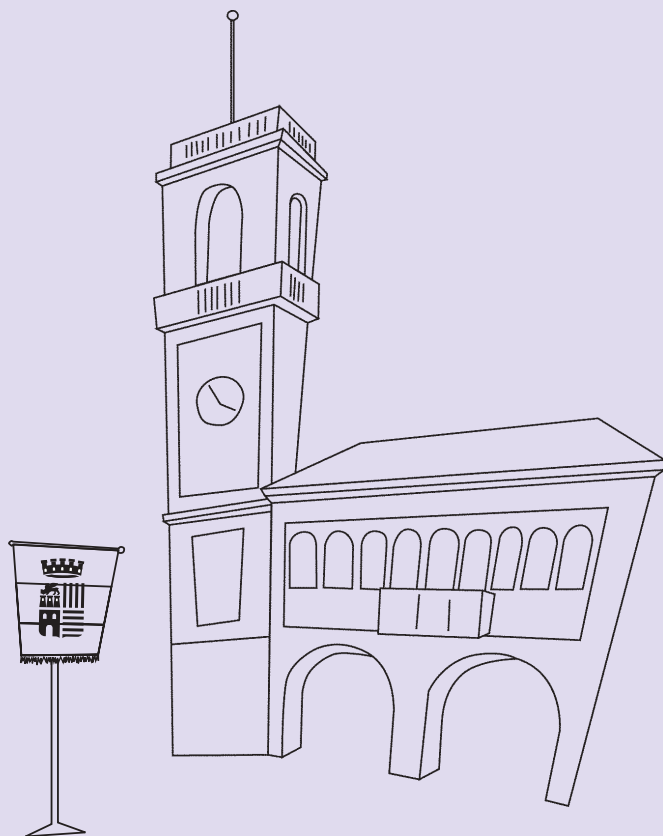
approvata dalla Giunta Comunale di Rovigo con deliberazione n. 50 del 17 aprile 2003

La Carta dei Servizi è un documento che serve ad informare e a guidare il cittadino, allo scopo di conoscere meglio le prestazioni che si possono ottenere dai servizi comunali. Con la Carta il Comune di Rovigo si impegna a migliorare la qualità dei servizi erogati, affinché sia sempre in linea con le esigenze e con le aspettative dei cittadini, fino ad arrivare alla loro piena soddisfazione. La Carta non è una semplice “Guida ai Servizi comunali”, non è un documento che viene prodotto una volta per tutte, non è un semplice atto burocratico.

La Carta dei Servizi 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. Con essa si introduce il concetto di “livello minimo di qualità del servizio” cui il cittadino ha diritto. Di conseguenza l'Amministrazione comunale ha il dovere di verificare il rispetto di tale livello ed il relativo grado di soddisfazione dei cittadini/utenti.

La Carta dei Servizi può essere quindi definita un “contratto” tra Amministrazione comunale e Cittadini, predisposto e diffuso affinché questi ne prendano consapevolezza.

In definitiva, l'obiettivo della Carta è che diventi normale per il cittadino sia conoscere i livelli di qualità dei servizi ai quali ha diritto (per esempio, sapere quanto tempo deve aspettare per il rilascio di una pratica oppure quale accoglienza deve poter ricevere negli uffici comunali), sia però anche conoscere in anticipo (per esclusione) i limiti delle sue aspettative (quello a cui, cioè, non ha diritto).



Carta dei Servizi Tributi

Aggiornamento n.1 - giugno 2004

1. Obiettivo primario 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.

2. Attività del servizio

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.

3. Oggetto del servizio

a) Provvedimenti di concessione di agevolazioni tributarie:

- Agevolazioni sociali sulla tariffa rifiuti;
- Maggiori detrazioni sull' imposta comunale sugli immobili;

b) Provvedimenti autorizzativi:

- Autorizzazioni all' installazione di mezzi pubblicitari (cartelli stradali, insegne o altro materiale pubblicitario);

c) Procedimenti di accertamento:

- Emissione e notificazione di avvisi di accertamento e di liquidazione.

d) Accoglimento di documenti e dichiarazioni:

- Dichiarazioni di variazione I.C.I.;
- Denunce di occupazione suolo pubblico in forma permanente;
- Richieste agevolazioni tributarie;
- Richieste installazioni mezzi pubblicitari;
- Richieste di rimborso di tributi locali indebitamente versati;

e) 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;

f) Accesso agli atti:

- Informazioni sullo stato dei procedimenti;
- Copie e visure di atti;
- Informazioni su regolamenti e normativa;.

g) Sopralluoghi di accertamento superfici ai fini della tassa smaltimento rifiuti e di verifica insegne pubblicitarie su edifici e impianti pubblicitari stradali.

4. Modalità di accesso e 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:

- 0425/206.514-206.515 (appuntamenti con il Responsabile della Sezione Tributi).

5. Destinatari

- 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.

6. Orari d'accesso al pubblico

Dal Lunedì al Venerdì: dalle ore 9.00 alle ore 12.30;

Martedì e Giovedì pomeriggio: dalle ore 15.15 alle ore 17.30.

7. Ubicazione degli uffici

Settore Sviluppo Economico e Risorse Finanziarie

Sezione Tributi

Via All'Ara n. 5 (2° piano) – 45100 ROVIGO

Telefono: 0425/206.514-206.515 Fax: 0425/206.557

e-mail: tributi@comune.rovigo.it

8. Personale complessivamente operante nei servizi

N. 11 persone

9. 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 stabiliti al punto 6.

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 Settore Sviluppo Economico e Risorse Finanziarie – Sezione Tributi impronta la propria azione organizzativa e di erogazione delle prestazioni ai principi di efficienza ed efficacia, specificando che:

- per efficienza si intende la fornitura di prestazioni e servizi al massimo livello quan-

tativo e qualitativo rispetto alle risorse a disposizione ed ai programmi stabiliti, in termini di maggiore semplificazione, di minori adempimenti burocratici e di riduzione dei costi;

- per efficacia si intende la fornitura di prestazioni e servizi al massimo livello quantitativo e qualitativo rispetto alle esigenze degli utenti e perseguendo la loro soddisfazione; in questo sforzo si ricercano e si applicano i miglioramenti che consentano al servizio di essere:
 - corretto, garantendo la conformità alle regole;
 - favorevole all'utente, tenendo conto degli interessi generali della collettività;
 - tempestivo, in linea 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 DISPONIBILITÀ

Il Responsabile della Sezione 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 della Sezione 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.

10. Strumenti di garanzia e tutela del contribuente

CARTA DEI DIRITTI DEL CONTRIBUENTE E OSSERVATORIO DELLA FISCALITÀ LOCALE

Sono in vigore dall'anno 1997, con approvazione da parte del Consiglio Comunale, la **Carta dei Diritti del Contribuente e l'Osservatorio Fiscalità Locale**, costituito quale organo consultivo dell'attività dell'Amministrazione e composto dai rappresentanti rispettivamente dei sindacati, delle associazioni degli imprenditori e dei consumatori presenti nel territorio.

Scopi dell'**Osservatorio** sono:

- coadiuvare, attraverso proposte, l'attività dell'Amministrazione Comunale nel campo dei tributi e delle tariffe, operando per qualificare il rapporto tra contribuente ed ente locale;
- valutare, esprimendo parere consultivo, le ipotesi di regolamenti relativi ai tributi comunali o di modifiche agli stessi;
- formulare proposte e rilievi relativi ad attività, servizi o atti in materia di tributi e tariffe di competenza del Comune.

Relativamente alla **Carta dei diritti del contribuente**, si riproduce di seguito il testo integrale:

“Per quanto non previsto dalla Legge 241/90 e dalle specifiche norme in materia tributaria, si dispone la seguente carta dei diritti del cittadino contribuente:

- 1) diritto alla chiarezza e trasparenza delle disposizioni tributarie: il contribuente deve essere messo nelle condizioni di conoscere le disposizioni tributarie applicate, le norme statali, regionali o comunali che le prevedono, le modalità di applicazione ed il referente dell'ufficio che le applica;
- 2) diritto alla semplificazione degli adempimenti: il contribuente deve essere messo nella condizione di assolvere alle obbligazioni tributarie con il minor numero di adempimenti possibili, nelle forme più agevoli e meno costose;
- 3) diritto alla conoscibilità degli atti e del procedimento: nei rapporti con il contribuente si useranno forme espressive tali da rendere il rapporto con l'utente estremamente comprensibile, anche da parte dei contribuenti sforniti di conoscenze in materia tributaria;
- 4) diritto di interpellanza con risposta scritta, nei tempi previsti dalle norme che

- regolano i singoli tributi, o, in assenza di diverse disposizioni, entro 60 giorni dalla data di ricevimento da parte dell'ufficio della richiesta stessa;
- 5) diritto del contribuente a conoscere, per iscritto, le motivazioni degli atti emessi dall'Amministrazione Comunale; in particolare, diritto a conoscere l'esito rispetto ad una richiesta di riduzione o esenzione dal pagamento di un'imposta e/o tassa entro 60 giorni dal momento dell'accertamento dell'esistenza del diritto stesso;
 - 6) diritto del contribuente ad ottenere, entro 30 giorni dalla richiesta effettuata ai sensi della legge 241/90, copia di qualsiasi atto deliberativo dell'Amministrazione Comunale in materia tributaria;
 - 7) diritto del cittadino ad esporre e proporre criteri di semplificazione negli atti e nei rapporti tributari con l'Amministrazione Comunale;
 - 8) diritto al rimborso di un'imposta o tributo entro 90 giorni dalla risposta scritta di accoglimento dell'istanza, salvo termini diversi previsti dalle norme in materia;
 - 9) diritto ai rappresentanti delle Organizzazioni Sindacali maggiormente rappresentative, delle Associazioni imprenditoriali ed economiche e delle Associazioni dei consumatori più rappresentative e presenti nel territorio di esprimere parere consultivo sui regolamenti comunali in materia di tributi;
 - 10) diritto alla pubblicizzazione tempestiva presso le sedi delle Organizzazioni Sindacali maggiormente rappresentative, delle Associazioni imprenditoriali ed economiche e delle Associazioni dei consumatori più rappresentative e presenti nel territorio, degli avvisi relativi a scadenze di tributi e termini di presentazione di richieste di esenzione e/o agevolazione;
 - 11) infine, l'Amministrazione Comunale non potrà richiedere ai contribuenti atti, informazioni o documenti già in proprio possesso”.

11. Strumenti per l'attuazione dei principi fondamentali

COORDINAMENTO DELLE PROCEDURE COINVOLGENTI PIÙ UFFICI

Allo scopo di favorire il rapido decorso delle pratiche che presuppongono l'intervento di più reparti, appartenenti anche a settori diversi, il Settore Attività Economiche e Finanziarie – Servizio Tributi promuove la costituzione di un Tavolo di Coordinamento intersettoriale allo scopo di costituire un dispositivo destinato a meglio coordinare l'attività tra uffici, in linea con quanto affermato al punto 9 c) (perseguimento dell'efficienza e dell'efficacia).

INFORMAZIONI AGLI UTENTI

Il Settore Attività Economiche e Finanziarie – Servizio 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;
- predispose, per ogni procedimento elencato al punto 11 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 il principio enunciato al punto 9.f ;
- fornisce informazioni agli utenti sui loro diritti di partecipazione, accesso e trasparenza nell'iter di una pratica (vedi al punto 9.a), in particolare comunicando esplicitamente e tempestivamente agli interessati:
 - 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;
 - l'eventuale programmata interruzione dell'erogazione del servizio, con le modalità di cui al punto 9.b);

- 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, d'intesa con il dirigente del Settore Sviluppo Economico e Risorse Finanziarie ed in accordo con il Settore Risorse Umane, predisporre 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, avvalendosi della collaborazione e dell'eventuale supporto tecnico dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico:

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 e dalla Carta generale dei Servizi del Comune di Rovigo. 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.

c) procedura di registrazione interna delle anomalie

Il responsabile della Sezione Tributi, sentiti periodicamente gli operatori del servizio, registra le anomalie che presentano i procedimenti, formula le proposte di miglioramento degli stessi e le trasmette al dirigente del Settore Sviluppo Economico e Risorse Finanziarie, Responsabile della Qualità di settore, affinché le includa nel Rapporto qualità e vengano considerate nella redazione del relativo Piano di miglioramento.

12. 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 dei procedimenti e dei tempi di attesa

PROCEDIMENTO	Responsabile (r) e supporto (s)	Termine di legge	Termine di impegno
GESTIONE AGEVOLAZIONI SOCIALI TARIFFA RIFIUTI	r : Govoni s : Malagugini	non specificato	10 gg scadenza bando
DISCARICHI E RIMBORSI TARSU	r : Govoni s : Bassani	90 gg	80 gg
AVVISO DI ACCERTAMENTO TARSU PER OMESSA DENUNCIA	r : Govoni s : Malagugini	4 anni	4 anni
AVVISO DI ACCERTAMENTO TARSU PER INFEDELE DENUNCIA	r : Govoni s : Malagugini	3 anni	3 anni
DEPOSITO DICHIARAZIONE DI VARIAZIONE I.C.I.	r : Govoni s : Marchiori	non specificato	in tempo reale
GESTIONE MAGGIORI DETRAZIONI I.C.I.	r : Govoni s : Marchiori	non specificato	10 gg. scadenza bando
AVVISO DI ACCERTAMENTO I.C.I. PER OMESSA DENUNCIA	r : Govoni s : Marchiori	5 anni	5 anni
AVVISO DI ACCERTAMENTO I.C.I. PER INFEDELE DENUNCIA	r : Govoni s : Marchiori	4 anni	4 anni
AVVISO DI LIQUIDAZIONE I.C.I.	r : Govoni s : Marchiori	2 anni	2 anni
RIMBORSI I.C.I.	r : Govoni s : Marchiori	90 gg	80 gg
AUTORIZZAZIONE INSTALLAZIONE MEZZI PUBBLICITARI	r : Govoni s : Beccati	60 gg	45 gg
DETERMINAZIONE T.O.S.A.P. TEMPORANEA SU RILASCIO AUTORIZZAZIONE ALL'OCCUPAZIONE DI SUOLO PUBBLICO	r : Govoni s : Malagugini	non specificato	in tempo reale
RIMBORSI T.O.S.A.P.	r : Govoni s : Malagugini	90 gg	80 gg
RICHIESTA DI INTERPELLO	r : Govoni s : Bolzoni	120 gg.	90 gg.

13. Fattori, indicatori, standard di qualità del servizio

Tabella dei fattori, degli indicatori e degli standard

FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORI DI QUALITÀ	STANDARD DI QUALITÀ PER IL 2004
ACCESSIBILITÀ DELL'UTENZA	Ampiezza dell'orario di apertura al pubblico	22 ore settimanali
	Disponibilità agli appuntamenti extra orario di apertura al pubblico	2 ore settimanali
	Tempo medio di attesa allo sportello	5 minuti
	Uniformità degli orari al pubblico del servizio tributi con gli orari di altri uffici pubblici potenzialmente coinvolti nei vari procedimenti	Copertura al 100% con orari Ufficio Commercio e Urbanistica, al 90% con Polizia Municipale e Anagrafe; uniformità di orari con Agenzia del Territorio, A.S.M. Rovigo s.p.a.; A.S.P. Rovigo; Servizio Riscossione Tributi
GESTIONE PRATICHE	Rapidità di risoluzione pratiche (media)	Tempo di risoluzione medio = 10% inferiore ai termini massimi previsti per legge
	N° di agevolazioni sulla tariffa rifiuti rilasciate o rigettate nei termini di impegno/ N° di agevolazioni richieste	100%
	N° di maggiori detrazioni I.C.I. rilasciate o rigettate nei termini di impegno/ N° di maggiori detrazioni richieste	100%
	N° di autorizzazioni pubblicitarie rilasciate o rigettate nei termini di legge/ N° autorizzazioni richieste	100%
	N° di autorizzazioni pubblicitarie rilasciate o rigettate nei termini di impegno/ N° autorizzazioni richieste	90%
	N° di scarichi o rimborsi TAR SU accolti o rigettati nei termini di legge/ N° di scarichi o rimborsi richiesti	100%
	N° di scarichi o rimborsi TAR SU accolti o rigettati nei termini di impegno/ N° di scarichi o rimborsi richiesti	90%

segue...

... segue (Tabella dei fattori, degli indicatori e degli standard)

FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORI DI QUALITÀ	STANDARD DI QUALITÀ PER IL 2004
GESTIONE PRATICHE	N° di rimborsi I.C.I. accolti o rigettati nei termini di legge/ N° rimborsi richiesti	100%
	N° di rimborsi I.C.I. accolti o rigettati nei termini di impegno/ N° rimborsi richiesti	90%
	N° di rimborsi TOSAP accolti o rigettati nei termini di legge/ N° rimborsi richiesti	100%
	N° di rimborsi TOSAP accolti o rigettati nei termini di impegno/ N° rimborsi richiesti	90%
	Costituzione in giudizio nei procedimenti contenziosi nei termini di legge	100%
	N° risposte a richieste di interpello sul totale presentate	100%
TRASPARENZA ED ACCESSO AGLI ATTI	Tempi di ricerca per visura/rilascio copia di atti su domanda	Ricerca pratiche dal 1999 in poi: 2 gg. Ricerca pratiche antecedenti il 1999: 5 gg.
ATTIVITÀ DI SEMPLIFICAZIONE E COORDINAMENTO	Uniformità e compatibilità sistema informatico ed informativo con gli uffici coinvolti in una pratica complessa (anagrafe, urbanistica, ragioneria, commercio)	Impegno a raggiungere entro il 31.12.2004 tale uniformità e compatibilità
	Tavolo di coordinamento intersettoriale	Avviamento
INFORMAZIONI ALL'UTENZA	Disponibilità di bacheca visibile negli spazi di attesa a disposizione del pubblico	Sì Ben visibile ed aggiornata
	Accesso diretto alle principali banche dati comunali ed extracomunali (ad es. Catasto, C.C.I.A.A., C.N.C., Anagrafe Tributaria)	Totale accesso alle banche dati comunali ed extracomunali pertinenti all'attività
	Facilità d'accesso alla modulistica	Totale – disponibile anche sul sito Web
	Redazione ed invio di una newsletter di informazione specifica agli operatori del settore fiscale e tributario	Invio di n. 5 numeri annuali
	Identificabilità del personale mediante targhetta o cartellino negli orari di apertura al pubblico	Agevole identificazione con cognome, nome e funzione ben visibili

segue...

... segue (Tabella dei fattori, degli indicatori e degli standard)

FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORI DI QUALITÀ	STANDARD DI QUALITÀ PER IL 2004
FORMAZIONE PROFESSIONALE	Corsi di aggiornamento tecnico, addestramento teorico/pratico, formazione sulla persona	N° 10 persone per corsi di aggiornamento N° 10 persone per corsi di addestramento N° 5 persone per corsi di formazione sulla persona
DELLE RISORSE UMANE VERIFICA DELL'ATTIVITÀ SVOLTA	N° di ricorsi tributari presentati/ Totale pratiche evase	8 %
	N° di ricorsi tributari accolti/ Totale ricorsi presentati	2 %
	N° indagini sulla soddisfazione degli utenti del servizio tributi	N. 1 indagine annuale
	N° reclami presentati a carico del servizio tributi nell'arco dell'anno solare	Max 10
	N° reclami accolti sul totale reclami presentati	30%
	N° reclami rigettati ed accolti in fase di riesame (interno ed esterno)	10%

14. Valutazione e aggiornamento della Carta

Annualmente il responsabile della Sezione Tributi produce al Dirigente di Settore un Rapporto di valutazione sulla Carta del servizio con indicazione:

- a) dei risultati dell'attività relativamente agli indicatori di qualità riportati in tabella, con i relativi scostamenti dagli standard prestabiliti, esplicandone le cause e proponendo i relativi correttivi sull'attività del reparto;
- b) degli esiti delle indagini di soddisfazione effettuate sugli utenti;
- c) dei reclami, presentati direttamente o indirettamente, dagli utenti;
- d) delle eventuali anomalie riscontrate.

Il rapporto è esaminato in pubbliche adunanze, alle quali sono invitati direttamente gli operatori interessati e la generalità degli utenti, con appositi avvisi.

A seguito degli esiti delle pubbliche adunanze il Dirigente, d'accordo con il responsabile della Sezione Tributi aggiorna o conferma gli standard e gli indicatori di qualità rinvenibili nella presente Carta del Servizio, su corrispondente Direttiva del Sindaco o dell'Assessore al Bilancio e Finanze.



dal 1972 nel campo del Recupero Strutturale e del Restauro Conservativo di beni Storico-Artistici
Via Chiarugi, 76 • Tel. 0425 361278 • www.iar-restauri.it



COMUNE DI ROVIGO

Ufficio Qualità e Relazioni con il Pubblico

Piazza Vittorio Emanuele II, n.1 - 45100 ROVIGO

Tel. 0425.206202-206222-206232 Fax 0425.206330

Numero Verde 800.391609 E-mail urp@comune.rovigo.it