



CITTÀ DI ROSSANO

www.comune.rossano.cs.it

*SETTORE
RISORSE E PROGRAMMAZIONE*

CARTA DEI SERVIZI

per i cittadini ed altri utenti



DIRIGENTE DEL SETTORE

Dott. Antonio Le Fosse



LA CARTA DEI SERVIZI

1. PREMESSA.....	3
2. PRINCIPI FONDAMENTALI.....	5
3. LA QUALITA' DEI SERVIZI	7
4. TUTELA E VALIDITA' DELLA CARTA.....	8
5. SERVIZI OFFERTI.....	9
6. SERVIZIO GESTIONE BILANCIO	11
7. SERVIZIO GESTIONE PATRIMONIO.....	15
8. SERVIZIO GESTIONE ENTRATE.....	16
9. IMPEGNI DEL SETTORE.....	22
10.RECLAMI E/SUGGERIMENTI	22
<i>scheda di reclamo</i>	23
<i>questionario</i>	25

1 - PREMESSA

Per meglio rispondere alle esigenze degli utenti che si rivolgono al Comune di Rossano, il Settore Risorse e Programmazione si è dotato della presente "Carta dei Servizi", quale strumento utile al fine di informare il pubblico sulle caratteristiche del servizio reso, sulla organizzazione degli uffici, sugli standards di qualità che si intendono offrire.

Tale documento rappresenta inoltre uno strumento di tutela per gli utenti che vogliono segnalare all'amministrazione proposte e suggerimenti sulla funzionalità degli uffici comunali, al fine di avvicinare sempre di più il comune ai suoi cittadini.

La "Carta dei Servizi" del Settore Risorse e Programmazione è anche un atto che individua le responsabilità dell'ente, i relativi obblighi e risultati a favore dell'utenza. Può esser quindi definita un impegno tra l'amministrazione e i cittadini, predisposto e diffuso affinché entrambi prendano consapevolezza dei reciproci diritti ed obblighi.

Il fondamento normativo all'adozione della Carta dei Servizi si riscontra nell'art. 11 del decreto legislativo 30 luglio 1999 n. 286, così come modificato dal decreto legislativo del 27 ottobre 2009 n. 150, laddove prevede che "i servizi pubblici nazionali e locali sono erogati con modalità che promuovono il miglioramento della qualità e assicurano la tutela dei cittadini e degli utenti e la loro partecipazione, nelle forme, anche associative, riconosciute dalla legge, alle inerenti procedure di valutazione e definizione degli standard qualitativi".

A tale disposizione deve aggiungersi quanto previsto dall'art. 101 del decreto legislativo 6 settembre 2005 n. 206 recante il codice del consumo, il quale stabilisce espressamente che: "il rapporto di utenza deve svolgersi nel rispetto di standard di qualità predeterminati e adeguatamente resi pubblici. Agli utenti è garantita, attraverso forme rappresentative, la partecipazione alle procedure di definizione e di valutazione degli standard di qualità previsti dalle leggi. La legge stabilisce per determinati enti erogatori di servizi pubblici l'obbligo di adottare, attraverso specifici meccanismi di attuazione diversificati in relazione ai settori, apposite carte dei servizi".

Infine deve essere menzionato il decreto legislativo 20 dicembre 2009 n. 198, in tema di ricorso per l'efficienza delle Amministrazioni e dei Concessionari di servizi pubblici, dove è previsto il ricorso conseguente alla lesione di interessi giuridicamente rilevanti per una pluralità di utenti, provocata dalla violazione di standard qualitativi ed economici - così come degli obblighi contenuti nelle carte di servizi oppure dalla violazione di termini o dalla mancata emanazione di atti amministrativi generali.

2 - I PRINCIPI FONDAMENTALI

Il Settore Risorse e Programmazione opera nel rispetto dei seguenti principi: eguaglianza e imparzialità, continuità, trasparenza, partecipazione, efficacia, efficienza e buon andamento, valutazione e miglioramento della qualità, chiarezza e cortesia.

EGUAGLIANZA E IMPARZIALITA'

Nello svolgimento dei propri compiti istituzionali, non può essere compiuta alcuna discriminazione per motivi riguardanti sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche. Si assicura un'erogazione dei propri servizi secondo criteri di uniformità, equità, imparzialità nel rispetto della normativa nazionale e comunitaria.

CONTINUITA'

L'erogazione dei servizi deve essere continua, regolare e senza interruzioni. In caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio, devono essere adottate misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

TRASPARENZA

Il Settore Risorse e Programmazione garantisce un'adeguata trasparenza in merito al proprio operato.

L'Utente ha diritto a una corretta informazione e di accedere agli atti formali che lo riguardano secondo le modalità disciplinate dalla legge n. 241/90 e dal regolamento comunale. Ogni Utente può produrre memorie e documenti, prospettare osservazioni, formulare suggerimenti e reclami, che sono esaminati secondo un iter predefinito ed ai quali viene dato riscontro in tempi certi.

PARTECIPAZIONE

La partecipazione del Cittadino alla prestazione dei servizi deve essere sempre garantita, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio, sia per favorire la collaborazione nei confronti dell'ente.

Gli uffici garantiscono l'ascolto, l'elaborazione e, per quanto possibile, l'attuazione di quanto proposto e suggerito attraverso:

- indagini periodiche sulla soddisfazione dei cittadini (customer satisfaction) e ricerche sul gradimento dei servizi erogati all'esterno;
- possibilità, per il cittadino, di esprimere valutazioni e osservazioni, finalizzati al miglioramento della qualità del servizio.

Il cittadino potrà esprimere le proprie valutazioni o utilizzando la modulistica predisposta, allegata alla Carta, da inviare per posta ordinaria a:

Comune di Rossano – Settore Risorse e Programmazione

P.zza Santi Anargiri - 87067 Rossano (CS)

ovvero tramite e-mail al seguente indirizzo: ufficiofinanziario@pec.giuffre.it

La partecipazione del cittadino alla prestazione dei servizi deve essere sempre garantita, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio, sia per favorire la collaborazione nei confronti dell'ente.

EFFICIENZA, EFFICACIA E BUON ANDAMENTO

Il personale addetto al Settore Risorse e Programmazione deve operare in maniera precisa e tempestiva alle richieste che pervengono dai cittadini avendo cura di fornire loro tutte le informazioni necessarie; deve superare i semplici obblighi collegati all'erogazione del servizio essenziale, riferendosi alla capacità di adeguamento ai diversi bisogni, alle aspettative ed alle relative richieste dell'utenza, in tutte le fasi del processo di erogazione del servizio.

CHIAREZZA E CORTESIA

Il Comune assicura il proprio impegno per garantire l'esposizione corretta delle informazioni e la disponibilità degli Uffici nei confronti del cittadino-utente, ponendo anche la massima attenzione alla semplicità e alla chiarezza del linguaggio utilizzato. Tutti i rapporti con gli utenti sono improntati alla cortesia, alla disponibilità all'ascolto, al rispetto e all'educazione reciproci.

3 - LA QUALITÀ DEI SERVIZI

Il Settore Risorse e Programmazione si impegna ad assicurare il monitoraggio e il controllo della qualità dei servizi erogati, individuando gli strumenti necessari, con preferenza per quelli che consentono, oltre che il controllo interno, il confronto e la collaborazione con i destinatari dei servizi stessi.

Per concretizzare tale impegno individua due aree di attenzione prioritarie:

- l'adozione di standard per la qualità dei servizi;
- la valutazione della qualità dei servizi e del soddisfacimento dei Cittadini e degli altri Utenti.

3.1 - Adozione di standard per l'erogazione dei servizi

Il Settore si impegna a individuare i fattori critici ai fini della qualità dei servizi erogati e ad esprimerli tramite opportuni parametri che ne consentano la misurazione. Tali parametri, denominati indicatori di qualità, possono essere specifici o generali. Gli indicatori specifici si riferiscono alle singole prestazioni rese ai Cittadini e agli altri Utenti. Gli indicatori generali riguardano la qualità e l'efficacia dei servizi erogati dall'ente.

Nel documento vengono individuati:

- gli indicatori di qualità generali e specifici del settore e delle singole prestazioni erogate;
- gli standard specifici che il Settore si impegna a rispettare riguardo a tali indicatori;

Per altri servizi, di tipo amministrativo, per i quali l'indicatore significativo è costituito dal tempo di risposta da parte del Settore, la determinazione degli standard è fatta riducendo i termini dei procedimenti indicati dalla legge o dai regolamenti.

3.2 - Valutazione della qualità dei servizi e del soddisfacimento dei bisogni

Il Settore Risorse e Programmazione procede concretamente alla valutazione costante della qualità di tutti i servizi, sia a rilevanza esterna che interna all'ente, e del soddisfacimento dei cittadini e degli altri utenti.

La verifica può essere integrata con analisi volte ad accertare il livello di soddisfacimento dei Cittadini e degli altri Utenti, con indagini di customer satisfaction, volte a rilevare soddisfazioni o criticità verso i servizi che il Settore eroga nel rispetto

della propria mission e permette di orientare le nuove azioni di intervento nel senso del miglioramento o del superamento di quelle criticità.

4 – TUTELA E VALIDITA' DELLA CARTA

Per rafforzare e dare concretezza ai diritti dei Cittadini e degli altri Utenti, il settore Risorse e Programmazione si impegna ad attivare forme e meccanismi di tutela in caso di mancato rispetto dei principi contenuti nella presente carta dei servizi.

4.1 Reclami e suggerimenti

I Cittadini e gli altri Utenti possono rivolgersi per segnalare violazioni della Carta dei Servizi o esprimere le proprie valutazioni utilizzando la modulistica allegata alla Carta, da inviare a:

Comune di Rossano – Settore Risorse e Programmazione

P.zza Santi Anargiri - 87067 Rossano (CS)

Fax 0983529203

ovvero tramite e-mail al seguente indirizzo: ufficiofinanziario@pec.giuffre.it

A tale Ufficio possono essere inviati rilievi e suggerimenti finalizzati al miglioramento dei servizi e delle modalità di erogazione.

Il Comune si impegna a dare riscontro a tutte le segnalazioni pervenute per iscritto inviando entro 30 giorni lavorativi una lettera di risposta.

La presente Carta dei servizi, sarà applicata al fine di valutare il gradimento dei Cittadini e le loro eventuali osservazioni, che porteranno a migliorare ulteriormente gli standard dei servizi già indicati. La Carta sarà pubblicata sul sito internet del comune (www.comune.rossano.cs.it) e deve essere considerata uno strumento destinato ad essere periodicamente revisionato, aggiornato o modificato per essere sempre attuale ed in linea con le indicazioni che derivano dalla sua applicazione.

5 - SERVIZI OFFERTI

Il Settore Risorse e Programmazione svolge funzioni di gestione che consistono nella lavorazione degli atti relativi all'entrata, alla spesa corrente, alla spesa in conto capitale, determinazioni, deliberazioni Giunta Comunale e Consiglio Comunale, emissione mandati di pagamento e reversali d'incasso, registrazione fatture fornitori e gestione della contabilità, predisposizione bilancio di previsione e pluriennale e relativi allegati, rendiconto della gestione finanziaria e certificazioni varie, gestione del patrimonio immobiliare e mobiliare ed entrate tributarie e patrimoniali.

Dirigente del Settore Risorse e Programmazione – Dott. Antonio le Fosse

Coordina le attività di attuazione degli obiettivi definiti nei programmi e nei piani annuali e pluriennali, sovrintende alla regolarità dei procedimenti contabili e delle modalità di gestione delle risorse economiche apponendo su ogni delibera e determina che comporti l'assunzione di impegno di spesa il visto di regolarità contabile attestante la copertura finanziaria, certifica il costante equilibrio di bilancio. Sottoscrive i mandati di pagamento e le reversali di incasso dell'ente.

Si occupa di: bilanci, rendiconti, patto di stabilità, certificazioni contabili, pareri contabili, attestazioni di copertura finanziaria, verifica contabile di delibere e determine, Piano delle risorse e degli Obiettivi, trasparenza degli uffici, assistenza all'organo di revisione, controllo degli equilibri di bilancio ed adempimenti fiscali.

Tel.: 0983529402; Fax: 0983529203; e-mail: ufficiofinanziario@pec.giuffre.it

IL SETTORE RISORSE E PROGRAMMAZIONE

si articola nei seguenti Servizi:

GESTIONE BILANCIO

GESTIONE ENTRATE

GESTIONE PATRIMONIO

- BILANCIO E
PROGRAMMAZIONE
- CONTABILITA' GENERALE
- CONTROLLI INTERNI

- ENTRATE TRIBUTARIA
- ENTRATE PATRIMONIALI
- CATASTO FISCALE

- VALORIZZAZIONE E CONTROLLO
CESPITI
- SERVIZI ECONOMICI
- IMMOBILI COMUNALI

ORARIO DI RICEVIMENTO DEL PUBBLICO:

lunedì ore 9,30 – 12,30

martedì ore 15,30 – 17,30

venerdì ore 9,30 – 12,30

salvo deroghe per esigenze di servizio

SEDE: PIAZZA SS. ANARGIRI (PALAZZO DI CITTA') PIANO II

6 - SERVIZIO GESTIONE BILANCIO

Il Servizio provvede al:

- ricevimento, controllo e lavorazione determine d'impegno di tutti i settori,
- controllo e lavorazione determine di liquidazione per la regolarità contabile,
- controlli Equitalia per mandati di pagamento superiori a € 10.000,00,
- controllo per rispetto patto di stabilità,
- accensione mutui e pagamento ruoli mutui,
- invio telematico degli ordinativi informatici e dei flussi finanziari sia in entrata che in uscita con il Tesoriere,
- lavorazione ed invio mensile F24 EP,
- registrazione mensile corrispettivi entrate per contabilità IVA,
- stampe registri IVA,
- stampe certificazioni IRPEF,
- elaborazione modelli annuali 770- IRAP – IVA – CUD;
- stipendi ed indennità amministratori,
- ricevimento pubblico, anche telefonicamente, per informazioni in merito a fatture – impegni – liquidazioni e mandati,
- controllo, monitoraggio e regolarizzazione incassi conti correnti postali intestati all'Ente,
- monitoraggio imposta di soggiorno.

REFERENTI:

- o Rag. Tommaso Brunetti - Contabilizzazione Utenze e indennità amministratori;
Tel. 0983529216; e-mail: t.brunetti@rossano.eu
- o Rag. Antonietta Capristo – segretaria e predisposizione atti amministrativi del Settore
Tel. 0983529232
- o Rag. Carmelina Cozza – rilevazioni contabili attinenti alle spese di parte corrente, con la gestione di tutti gli adempimenti connessi;
Tel.0983/529227; e-mail: carmelina.cozza@comune.rossano.cs.it

- Dott. Eugenio Felicetti - Rilevazioni contabili attinenti alle entrate ed alle spese in conto capitale nelle varie fasi, con la gestione degli adempimenti connessi, pagamento ruolo mutui.
Tel. 0983/529229; e-mail : felicetti@comune.rossano.cs.it
- Rag. Lidia Gradilone – predisposizione mod. PA04; Tel. 0983529216;
- Sig. Giuseppe Graziano – rilevazioni contabili attinenti alle entrate ed alle spese di parte corrente nelle varie fasi, controllo, monitoraggio e regolarizzazione incassi, gestione Fondi Rustici, Gestione oneri di urbanizzazione e costi di costruzione, parte entrata e parte spesa;
Tel. 0983529243 e-mail: p.graziano@comune.rossano.cs.it
- D.ssa Barbara Lavia - rilevazioni contabili e predisposizione allegati al bilancio di previsione, pluriennale e rendiconto;
Tel. 0983529229; e-mail: b.lavia@comune.rossano.cs.it
- Dott. Vincenzo Maradei – ricognizione fitti attivi e gestione imposta di soggiorno;
Tel. 0983529229; e-mail: maradei@comunessano.cs.it
- Rag. Carlo Micciullo – controllo CUD e richieste A.N.F. dipendenti e personale precario; Tel 0983529234;
- Rag. Angelo Scigliano – contabilità del personale, stipendi ed adempimenti fiscali;
Tel. 0983529244; e-mail: a.scigliano@rossano.eu

Si riepilogano qui di seguito i principali servizi di interesse del cittadino/utente/creditore/debitore

SERVIZIO OFFERTO: A CHI E' RIVOLTO E COME FARE PER ...

Pagamento fatture a fornitori e stati di avanzamento lavori Fornitori:

FORNITORI: Inviare la fattura completa di tutti i dati compreso IBAN e provvedimento, numero di impegno di spesa dell'Ente, CIG e CUP.

COSA GARANTIAMO: pagamento fatture.

LIVELLO DI QUALITA': entro 15 gg dal ricevimento del provvedimento di liquidazione da parte dell'ufficio/servizio richiedente fatte salve altre eventuale scadenze pattuite.

Rimborso somme diverse da imposte e tasse non dovute

UTENTI: Inoltrare richiesta con dettaglio della somma dovuta e della motivazione indicando le coordinate bancarie.

COSA GARANTIAMO: rimborso tariffa non dovuta.

LIVELLO DI QUALITA': entro 30 gg dal ricevimento del provvedimento da parte dell'ufficio/servizio interessato.

EROGAZIONE COMPENSI AMMINISTRATORI

Sindaco/Vicesindaco/ Assessori/Consiglieri:

Comunicare i propri dati fiscali e il proprio codice IBAN. Informare l'ufficio di eventuali altri compensi percepiti come amministratore presso altri enti/società pubbliche.

COSA GARANTIAMO: indennità di funzione, gettone di presenza.

LIVELLO DI QUALITA': pagamento compensi con cadenza mensile fissa per gli assessori, sindaco e vice sindaco, pagamento due volte all'anno del gettone di presenza per i consiglieri.

EROGAZIONE COMPENSI ASSIMILATI

Consulenti /legali/professionisti esterni:

Comunicare i propri dati fiscali e il proprio codice IBAN. Trasmettere parcella completa di indicazione del provvedimento di incarico, numero di impegno e CIG.

COSA SI GARANTISCE: liquidazione parcelle.

LIVELLO DI QUALITA': entro 30gg dal ricevimento della determina di liquidazione.

EMISSIONE FATTURE DI VENDITA

Utenti dei servizi/gestori:

COSA SI GARANTISCE: emissione fattura

LIVELLO DI QUALITA': emissione: il giorno della riscossione – spedizione: entro 30 giorni dalla emissione della fattura.

ATTIVITÀ DI SUPPORTO NELLA LETTURA DEI DATI CONTABILI DELL'ENTE

Cittadini/Interessati/Consiglieri:

Richiedere appuntamento con il responsabile del servizio.

COSA SI GARANTISCE: trasparenza dei dati contabili fermo restando il rispetto della privacy.

LIVELLO DI QUALITA': entro 2 gg dalla richiesta di appuntamento salvo eventuale impossibilità motivata.

TRASPARENZA

Cittadini/interessati:

COSA SI GARANTISCE: Impegno nel rendere il bilancio un vero strumento di comunicazione e di partecipazione, per consentire ai cittadini di acquisire i dati fondamentali della gestione finanziaria e comprendere le ragioni sottese alle scelte di bilancio, sottolineando come trasparenza e volontà di comunicare facciano di questo strumento un importante elemento propulsore per incentivare la corresponsabilità sociale nella gestione della cosa pubblica.

LIVELLO DI QUALITA': relazione dettagliata del bilancio da inserire nel sito web entro 15 giorni dall' approvazione.

7 - SERVIZIO GESTIONE PATRIMONIO

Si occupa di:

- Gestione Fondi Economali
- Gestione della cassa in ordine ad anticipazioni per spese urgenti, tenuta contabilità e relativi rendiconti;
- Gestione e controllo della contabilità di magazzino;
- Acquisto riparazione e manutenzione di mobili, macchine, attrezzature
- Acquisto di stampati, moduli, cancelleria, materiali di consumo occorrenti per il funzionamento degli uffici;
- Spese postali, telegrafiche, acquisto valori bollati;
- Ricevimento valori ed assegni dai vari settori e versamento degli stessi alla tesoreria comunale ed imputazione ai relativi capitoli di bilancio;
- Gestione inventario dei beni mobili e del patrimonio;
- Dismissioni beni mobili su proposta dei vari uffici;
- Supporto alla elaborazione del piano annuale e triennale di alienazione e valorizzazioni immobiliari;
- Gestione contratti di locazioni e di comodato d'uso del patrimonio immobiliare;
- La gestione dei beni confiscati alla criminalità e trasferiti in proprietà al Comune;
- Assistenza hardware e software dei sistemi informatici;
- Assistenza su impianti telefonici.

REFERENTI:

- **Posizione Organizzativa Rag. Antonio Uva**
Tel. 0983529248 - Fax 0983529203 e-mail: economato@rossano.eu
- Sig. Battista Diaco - Sistemi Informatici, Hardware, Software e Telefonia Tel. 0983529413
- Sig. Giuseppe Morrone - magazziniere e pronto intervento Tel. 0983529239

8 - SERVIZIO GESTIONE ENTRATE

Il Servizio svolge tutte le funzioni previste dalla legislazione circa la fiscalità locale, le entrate del servizio idrico ed il contenzioso tributario; 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, svolge l'attività di ricezione pubblico in front-office per le entrate tributarie e del servizio idrico e di difesa nei processi tributari.

Il D.L. n. 201 del 6/12/2011 (Decreto Monti) ha introdotto dal 2012 in via sperimentale l'Imposta Municipale Propria. Dal 2012 quindi è venuta meno la normativa in materia di ICI.

Con la legge di stabilità 2014 n. 147 del 27.12.2013 è stata istituita l'Imposta Unica Comunale (IUC), con decorrenza dal 1 gennaio 2014, basata su due presupposti impositivi, uno costituito dal possesso di immobili -IMU- e collegato alla loro natura e valore, l'altro collegato all'erogazione e alla fruizione di servizi comunali TASI e TARI.

A seguito degli interventi normativi si è proceduto all'adeguamento dei regolamenti comunali ed alla approvazione delle nuove aliquote, nei limiti individuati dal legislatore ed entro i termini di approvazione del bilancio di previsione.

8.1 - SERVIZI OFFERTI

Ricezione pubblico e accoglimento di documenti e dichiarazioni:

- Modulistica gestione pagamenti servizio idrico:

- 1) Istanze di rettifiche e/o di annullamento di pagamento;
- 2) Istanze di riliquidazione consumi ed autoletture utenze;
- 3) Richieste di interventi fontaniere comunale;
- 4) Denuncia di cessazione, variazione e cancellazione dai ruoli,

- Modulistica Imposta sulla pubblicità e registro suoli cimiteriali:

- 1) Istanze di richieste installazioni pubblicitarie;
- 2) documentazione tecnica;

- 3) Denuncia di cessazione, variazione e cancellazione dai ruoli dell'imposta,
- 4) Interrogazione registro suoli cimiteriali;
- 5) Istanza di accesso agli atti per attestazione registro suoli cimiteriali;

- Modulistica Imposta Comunale sugli Immobili/Imposta Municipale Unica:

- 1) Autocertificazione ICI/IMU,
- 2) Dichiarazione ICI /IMU,
- 3) Prospetto liquidazione ravvedimento operoso per tardivo versamento ICI/IMU,
- 4) Richiesta rimborso ICI/IMU,
- 5) Istanze di rettifiche e/o di annullamento di pagamento;
- 6) Denuncia di cessazione, variazione e cancellazione dai ruoli ICI/IMU,

- Modulistica Tariffa (TARSU-TARI):

- 1) Utenze domestiche – modulo denuncia di occupazione o detenzione di unità immobiliare,
- 2) Utenze non domestiche – modulo denuncia di occupazione o detenzione di unità immobiliare,
- 3) Denuncia di cessazione, variazione e cancellazione dai ruoli TARSU – TARI;

- Modulistica TOSAP

- 1) Istanza di richiesta di concessioni di suolo pubblico;
- 2) documentazione tecnica;
- 3) Denuncia di cessazione, variazione e cancellazione dai ruoli TOSAP,

Attività di controllo e ricezione pubblico:

- Ricezione e front-office per chiarimenti/delucidazione e controllo degli avvisi di pagamento entrate tributarie e del servizio idrico;
- Incrocio e controllo degli avvisi di pagamento con banche dati immobiliari;
- Convocazione contribuenti per aggiornamento banca dati immobiliare;
- Conferma, rettifica e/o annullamento avvisi di pagamento/fatture servizio idrico;
- Conferma, rettifica e/o annullamento avvisi di accertamento/avvisi di pagamento dell'ICI, dell'IMU, della TARSU, della TARI, dell'ICP e della TOSAP;

Contenzioso tributario:

- Predisposizione procedura amministrativa per ricorsi,

- Analisi della vicenda, dei fatti e normativa e strategia difensiva;
- Predisposizione e redazione comparse di costituzione e difesa, con partecipazione ad udienze in Commissione Tributaria Provinciale o Regionale;

Accesso agli atti:

- Informazioni sullo stato dei procedimenti;
- Consulenza ed informazioni circa la corretta applicazione dei tributi locali e delle fatture idriche e corretta dichiarazione presente nella banca dati immobiliare;
- Informazioni su regolamenti comunali e normativa di riferimento;
- Informazioni riguardanti la situazione catastale in uso per attività istituzionali;

Perché lo facciamo

Obiettivo primario del servizio è la corretta gestione ed organizzazione della fiscalità locale e dei rapporti con i cittadini secondo i principi stabiliti dallo Statuto dei diritti del contribuente (legge 212/2000) e recepiti dai vigenti regolamenti di disciplina delle entrate tributarie comunali e del servizio idrico.

ORARIO DI RICEVIMENTO DEL PUBBLICO:

lunedì ore 9,30 – 12,30

martedì ore 15,30 – 17,30

venerdì ore 9,30 – 12,30

salvo deroghe per esigenze di servizio

SEDE : Via S. NILO – IMMOBILE EX-GHIACCIAIA - PIANO II

RESPONSABILE DEL SERVIZIO: dott. Silvio Campana

Tel. 0983529350 – fax 0983529594

e-mail: sivio.campana@comune.rossano.cs.it

pec- tributi: tributi.rossano@pec.giuffre.it

REFERENTI:

- o Rag. Nico De Simone, Rag. Serafina Labonia, Rag. Carmela Martino, Rag. Raffaele Milito per **IDRICO - Contabile** Tel. 0983529352-351 – 595 – 220;

- Rag. Carmela Martino per **Pubblicità e certificazione loculi cimiteriali**
Tel. 0983529352;
- Rag. Domenico Cirillo, Rag. Aldo Grillo, Rag. Tina La Terza, Rag. Walter Sisca
per **ICI – IMU** Tel. 0983529360-363-361-362
- Rag. Pedace Isidoro, Rag. Pierluigi Noce per **TARSU – TARI – TOSAP**
Tel. 0983529364-365;
- Sig. Nicola Perfetto – messo Uff. Tributi

Dove posso trovare la modulistica

La modulistica è presente in ufficio e sul Sito del Comune (www.comune.rossano.cs.it)

Si riepilogano qui di seguito i principali servizi di interesse del cittadino/utente/creditore/debitore

SERVIZIO OFFERTO: A CHI E' RIVOLTO E COME FARE PER ...

Consulenza in materia di tributi comunali

E' rivolto a tutti i contribuenti, si può telefonare all'ufficio, inviare un fax o un'e-mail oppure recarsi personalmente in orario di apertura al pubblico o richiedere un appuntamento in altro orario

COSA GARANTIAMO: risposta ai quesiti

LIVELLO DI QUALITA': risposta in tempo reale o esame della situazione se più complessa con risposta scritta.

Consegna dichiarazioni di variazioni IMU

E' rivolto a tutti i contribuenti, si presenta la dichiarazione secondo le disposizioni vigenti necessaria nei seguenti casi:

acquisto di area fabbricabile, acquisto di immobile destinato a 1° casa ed eventuali relative pertinenze. La dichiarazione è da presentare nel termine di presentazione della dichiarazione dei redditi relativa all'anno in cui il possesso ha avuto inizio.

LIVELLO DI QUALITA': ricezione in tempo reale o esame della situazione se più complessa con risposta scritta

Spedizione di materiale informativo e dei bollettini da compilare ai fini ICI

E' rivolto a tutti i contribuenti, è necessario comunicare eventuali variazioni di recapito

COSA GARANTIAMO: spedizione del materiale

LIVELLO DI QUALITA': aggiornamento archivio dati in tempo reale

Consulenza in materia di Servizio Idrico

E' rivolto a tutti gli utenti, è necessario comunicare eventuali variazioni di recapito

COSA GARANTIAMO: risposta ai quesiti

LIVELLO DI QUALITA': risposta in tempo reale o istruttoria documentale

Gestione rettifiche e/o annullamenti avvisi di pagamento Servizio Idrico

E' rivolto a tutti gli utenti

COSA GARANTIAMO: risposta ai quesiti

LIVELLO DI QUALITA': risposta in tempo reale o istruttoria documentale con eventuale verifica utenza da parte del fontaniere

Dichiarazioni in materia di TARSU - TARI (variazione - cessazione - successione)

E' rivolto a tutti i contribuenti, si deve presentare il modulo debitamente compilato in tutte le sue parti nel più breve tempo possibile e comunque entro il 20 gennaio successivo all'anno in cui è avvenuta la variazione

LIVELLO DI QUALITA': ricezione in tempo reale

Invio di avvisi di pagamento TARSU-TARI

E' rivolto a tutti i contribuenti, è necessario comunicare tempestivamente all'ufficio eventuali anomalie riscontrate

COSA GARANTIAMO: risposta ai quesiti

LIVELLO DI QUALITA': risposta in tempo reale o istruttoria documentale con risposta scritta

Gestione di riduzioni TARSU - TARI

E' rivolto a tutti i contribuenti, bisogna presentare apposita dichiarazione (autocertificazione o documentazione provante il diritto)

COSA GARANTIAMO: risposta di accoglimento o meno della richiesta

LIVELLO DI QUALITA': risposta in tempo reale

Rimborsi ICI/IMU/TARI/TARSU/Servizio Idrico

E' rivolto a tutti i contribuenti, è necessario presentare apposita istanza con allegata documentazione provante il diritto

COSA GARANTIAMO: risposta di accoglimento o meno della richiesta

LIVELLO DI QUALITA': determina di liquidazione

Verifica e delucidazioni su avvisi di accertamento ICI - TARSU - TARI

E' rivolto a tutti i contribuenti, è necessario presentare apposita istanza

COSA GARANTIAMO: risposta di accoglimento o meno dell'istanza

LIVELLO DI QUALITÀ: ricezione in tempo reale o esame della situazione se più complessa con risposta scritta

TOSAP/PUBBLICITA'/CERTIFICAZIONI LOCULI CIMITERIALI

E' rivolto a tutti i contribuenti, e' necessario presentare apposita istanza

COSA GARANTIAMO: risposta di accoglimento o meno dell'istanza

LIVELLO DI QUALITA': rilascio di autorizzazioni e/o attestazioni

9 - IMPEGNI DEL SETTORE

L'intero Settore si impegna ad osservare le norme volte a tutelare i dati personali e sensibili di chi si rapporta con l'Amministrazione.

L'erogazione del servizio deve essere adeguato alla qualità e alla quantità delle prestazioni richieste con le seguenti garanzie:

- comportamento improntato al rispetto della riservatezza, alla cortesia, alla disponibilità al dialogo e all'ascolto da parte degli addetti, secondo le loro specifiche competenze;
- consulenza per le informazioni richieste dagli utenti, informazioni sulle procedure per accedere al servizio;
- partecipazione a corsi formativi di aggiornamento;
- rispetto degli orari di apertura dell'ufficio;
- impegno a rendere consapevoli gli utenti, tramite il sito istituzionale e con i mezzi di diffusione dell'informazione ritenuti più opportuni, le informazioni che in modo diretto o indiretto interagiscono con l'erogazione del servizio.

Ricevimento al pubblico

Cittadini/interessati

COSA SI GARANTISCE: apertura al pubblico per le informazioni richieste agli utenti

LIVELLO DI QUALITA': orario di apertura = orario di servizio 100%

10 – RECLAMI E/O SUGGERIMENTI

L'utente può presentare reclamo e/o suggerimenti utilizzando i modelli di cui alle pagine seguenti, relativamente all'erogazione del servizio. Il modulo dovrà essere inviato al Settore Risorse e Programmazione mediante consegna all'ufficio Protocollo oppure essere inviato per posta o tramite fax, ovvero mediante e-mail al seguente indirizzo:

Settore Risorse e Programmazione

Piazza Santi Anargiri – 87027 Rossano (CS)

Fax: 0983529203 – Servizio Bilancio - Patrimonio

Fax: 0983529595 – Servizio Entrate Tributarie

E-mail: ufficiofinanziario@pec.giuffre.it

E-mail: tributi.rossano@pec.giuffre.it



CITTÀ di ROSSANO
www.comune.rossano.cs.it

SETTORE RISORSE E PROGRAMMAZIONE

SCHEDA DI SEGNALAZIONI O RECLAMI

Gentile utente, lei può contribuire a migliorare il servizio offerto dal comune di Rossano compilando la seguente scheda e provvedendo a rinviarla all'Ente.

Si fa presente che le schede anonime non verranno prese in considerazione e che i dati da lei forniti saranno trattati secondo quanto previsto nel decreto legislativo 30 giugno 2003, n° 196.

Grazie per la sua gentile collaborazione.

PROBLEMI RISCONTRATI

EVENTUALI SUGGERIMENTI

Nome _____

Cognome _____

Residente a _____

Il sottoscritto _____ acconsente al trattamento dei propri dati personali da parte del Comune di Rossano, ai sensi del D.Lgs 196/2003.

DATA _____

FIRMA _____

PARTE RISERVATA AL COMUNE DI ROSSANO

UFFICIO RICEVENTE _____ RICEVUTA IL _____

RISPOSTA DATA AL CITTADINO _____

DATA _____

FIRMA _____

QUESTIONARIO

Informazioni di carattere generale

sesso: M F

età:

- sino a 40 anni
- tra 40 e 65 anni
- oltre 65 anni

Professione

- studente
- casalinga
- lavoratore dipendente
- dirigente
- libero professionista
- disoccupato
- pensionato
- altro _____

QUESTIONARIO

1 – quante volte contatta o consegna documenti al.....?

- una volta al giorno
- una volta a settimana
- una volta al mese
- raramente
- altro _____

2 – come?

- Telefono
- Di persona
- e-mail
- altro _____

3 – come valuta la qualità delle informazioni fornite?


 ottima

 sufficiente

-  migliorabile

4 – quando si reca presso gli uffici, il personale è:

-  disponibile

-  sbrigativo

5 – quanto è soddisfatto, nel complesso, per i servizi forniti?

-  molto

-  abbastanza

-  per nulla

6 - osservazioni e suggerimenti per migliorare il servizio
