



COMUNE DI MIRA

Provincia di Venezia

PIAZZA IX MARTIRI, 3 - C.A.P. 30034 – TEL. 041-5628211 (centralino) – FAX 041-422023 – C.F. 00368570271
Indirizzo Internet: www.comune.mira.ve.it - E-mail: info@comune.mira.ve.it

SETTORE PROGRAMMAZIONE, CONTROLLO E RISORSE

SERVIZI TRIBUTARI E PARTECIPAZIONI SOCIETARIE





Indice

Introduzione	Pag. 3
Cos'è la Carta dei servizi	Pag. 3
Caratteristiche di questa Carta	Pag. 3
1. Norme e principi	Pag. 3
1a Principi fondamentali	Pag. 3
1b Principali riferimenti normativi	Pag. 5
2. Presentazione del servizio	Pag. 6
2a. Presentazione generale	Pag. 6
2b. Obiettivi	Pag. 7
2c. Attività e destinatari	Pag. 7
2d. Sede dei Servizi Tributari e Partecipazioni Societarie	Pag. 7
2e. Orari di apertura e contatti	Pag. 8
2f. Dirigente, responsabile e addetti al Servizio	Pag. 8
2g. Dove trovare la carta dei servizi Tributari e Partecipazioni Societarie	Pag. 8
3. I servizi offerti	Pag. 8
3a Servizi per Tariffa d'Igiene Ambientale (TIA)	Pag. 9
3b Servizi per Tassa sui rifiuti e sui Servizi Indivisibili (TARES)	Pag. 9
3c Tassa Occupazione Spazi ed Aree Pubbliche	Pag. 9
3d Imposta Comunale sulla Pubblicità e sulle Pubbliche Affissioni	Pag.10
3e Addizionale Comunale all'IRPEF	Pag.10
3f Imposta Comunale sugli Immobili (ICI)	Pag.10
3g1 I.U.C. - Imposta Municipale Propria (IMU)	Pag.11
3g2 I.U.C. - Tassa sui Servizi Indivisibili (TASI)	Pag.11
3g3 I.U.C. - Tassa sui Rifiuti (TARI) – Tariffa sui Rifiuti (TARIP)	Pag.11
3h contrattualistica dell'assegnazione di alloggi E.R.P.	Pag.12
3i Partecipazioni societarie dal Comune di Mira	Pag.12
4. Standard e valutazione	Pag.12
4a. Adozione di standard della qualità del servizio	Pag.12
4b. Valutazione dei risultati	Pag.14
5. La tutela e la partecipazione dell'utente	Pag.15
5a Gli istituti a tutela del contribuente	Pag.15
5b La tutela della privacy	Pag.17
6. Altre informazioni utili	Pag.18
6a Fattori di qualità	Pag.18
6b. I reclami	Pag.19
 Allegato n. 1: Modulo presentazione reclami	 Pag.20



Introduzione

Cos'è la Carta dei servizi

La Carta dei servizi è uno strumento del Comune di Mira per fornire ai cittadini informazioni di diverso tipo sui servizi. La Carta dei servizi permette la conoscenza organizzativa dell'Ente, delle modalità di accesso e di contatto, facilita la fruizione dei servizi e dichiara i livelli di qualità fissati.

La Carta dei servizi, in altre parole, regola i rapporti fra la Pubblica Amministrazione e i suoi cittadini, in un'ottica di trasparenza e di rispetto dei reciproci diritti e doveri.

La Carta dei servizi, in sintesi, è una "guida" e allo stesso tempo un "patto", attraverso il quale l'Amministrazione Comunale pone le basi per un nuovo rapporto tra l'Ente pubblico e i cittadini. Stimola il confronto in una prospettiva di miglioramento dei servizi, in linea con le esigenze e le aspettative dei cittadini.

Con la redazione della Carta dei servizi il Comune di Mira intende rafforzare il rapporto di fiducia con i cittadini e impegnarsi a rispettare quanto di seguito esposto.

Caratteristiche di questa Carta

Questa Carta dei servizi ha validità pluriennale e sarà aggiornata quando interverranno significative variazioni. Annualmente sarà affiancata da una Relazione sui risultati conseguiti.

La Carta dei servizi e la Relazione sui risultati verranno pubblicate sul sito del Comune di Mira.

1. Norme e principi

1a. Principi fondamentali

Nell'erogazione dei propri servizi il Comune di Mira si conforma ai principi fondamentali di seguito esposti, avendo come obiettivo primario la soddisfazione dei bisogni del cittadino.

- Legalità



L'erogazione dei servizi e il generale funzionamento dell'Amministrazione comunale si ispirano al principio di legalità, nel rispetto delle norme, delle leggi e dei regolamenti applicabili.

- Eguaglianza

L'erogazione dei servizi pubblici e il loro accesso si conformano al principio di eguaglianza dei diritti degli utenti, secondo regole uguali per tutti a prescindere da sesso, età, nazionalità, etnia, lingua, religione, opinione politica e condizione sociale. L'eguaglianza garantisce la parità di trattamento, escludendo ogni forma di discriminazione ingiustificata. Non va comunque intesa come uniformità delle prestazioni, che possono invece variare in funzione delle specifiche situazioni personali e sociali.

- Imparzialità

Il Comune di Mira eroga i servizi pubblici ai propri utenti secondo criteri di obiettività, giustizia e imparzialità. È assicurata la costante e completa conformità alle norme regolatrici di settore, in ogni fase di erogazione dei relativi servizi.

- Continuità

Nell'ambito delle modalità stabilite dalla vigente normativa regolatrice di settore, l'erogazione dei servizi pubblici avviene, nei limiti del possibile, con continuità, regolarità e senza interruzioni. In caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio, sono adottate tutte le misure necessarie al fine di limitare al minimo i tempi dell'irregolarità e di ridurre il più possibile i disagi all'utenza.

- Diritto di scelta

Laddove non lo impedisca la normativa di settore e compatibilmente con le esigenze organizzative e funzionali, agli utenti è riconosciuta la facoltà di scegliere fra i diversi soggetti che erogano i servizi, in particolare distribuiti sul territorio.

- Partecipazione

Il Comune di Mira s'impegna a promuovere la partecipazione dei cittadini alla prestazione del servizio pubblico, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione dei servizi, sia per favorirne il rapporto collaborativo.

L'utente, in base alle modalità stabilite dalla normativa vigente in materia, ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano. Per migliorare la prestazione dei servizi pubblici e la partecipazione attiva dei cittadini, questi possono produrre



documenti, osservazioni o formulare suggerimenti, nonché presentare reclami per eventuali disservizi rilevati nell'erogazione dei servizi stessi.

Il Comune di Mira promuove periodiche rilevazioni sul grado di soddisfazione degli utenti, circa la qualità dei servizi resi.

- Efficienza ed efficacia

Il Comune di Mira pone il massimo impegno affinché i servizi siano erogati in modo da garantire un idoneo grado di efficienza ed efficacia, ponendo in essere le condizioni e le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi, compatibilmente con le risorse disponibili.

- Chiarezza e cortesia

Il Comune di Mira assicura il proprio impegno per garantire l'esposizione corretta delle informazioni necessarie e la disponibilità degli Uffici ai fini del buon esito della pratica in fase di trattazione, 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.

- Informazione

Il Comune di Mira considera l'informazione, tempestiva ed efficace, fondamentale per la qualità dei servizi erogati e dei rapporti con gli utenti.

In tal senso, l'informazione costituisce il presupposto imprescindibile per una partecipazione piena e consapevole da parte dei cittadini alle modalità di erogazione dei servizi. All'utente viene quindi garantita un'informazione comprensibile, semplice, completa e tempestiva riguardo alle procedure, ai tempi e ai criteri di erogazione dei servizi, nonché ai diritti e alle opportunità di cui può godere.

1b. Principali riferimenti normativi

La Carta di qualità dei servizi trae origine dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, recante i Principi sull'erogazione dei servizi pubblici. Tale documento ha fissato e reso vincolante la modalità "cui deve essere progressivamente uniformata l'erogazione dei servizi pubblici, anche se svolti in regime di concessione, a tutela delle esigenze dei cittadini che possono fruirne e nel rispetto delle esigenze di efficienza e imparzialità cui l'erogazione deve uniformarsi". Riferimenti alla qualità dei servizi pubblici, agli standard e alle carte dei servizi si trovano anche nel Decreto Legge n. 163 del 12 maggio 1995, convertito in Legge 11



luglio 1995, n. 273 e parzialmente abrogato dall'art. 11 del Decreto Legislativo 30 luglio 1999, n. 286.

Più di recente è stato dato nuovo impulso a questi temi, in seguito all'emanazione del Decreto Legislativo 27 ottobre 2009, n. 150 in materia di ottimizzazione del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle Pubbliche Amministrazioni. Questo Decreto prevede, fra l'altro, la rilevazione del grado di soddisfazione dei destinatari delle attività e dei servizi, e lo sviluppo qualitativo e quantitativo delle relazioni con i cittadini, in particolare con i destinatari dei servizi.

Da ultimo, va menzionato anche il Decreto Legislativo 20 dicembre 2009, n. 198, di attuazione dell'art. 4 della Legge 4 marzo 2009, n. 15, in materia di ricorso per l'efficienza delle Amministrazioni e dei Concessionari di servizio pubblici.

2. Presentazione del servizio

2a. Presentazione generale

Nel Comune di Mira, i Servizi Tributari e Partecipazioni Societarie fanno parte del Settore Programmazione, Controllo e Risorse.

I Servizi Tributari e Partecipazioni Societarie sono in grado di fornire informazioni, servizi e prodotti di competenza diretta del medesimo servizio, che riguardano le seguenti materie:

- a) Tariffa d'Igiene Ambientale (TIA) -per annualità sino al 2012 compresa -
- b) Tassa sui rifiuti e sui Servizi (TARES) – per l'annualità 2013 -
- c) Canone Occupazione Spazi ed Aree Pubbliche limitatamente alle occupazioni permanenti di edicole e plateatici;
- d) Imposta Comunale sulla Pubblicità e sulle Pubbliche Affissioni
- e) Addizionale Comunale all'IRPEF
- f) Imposta Comunale sugli Immobili (ICI) – per annualità sino al 2011 compresa
- g) Imposta Unica Comunale nelle sue tre componenti:
 - g1 Imposta Municipale Propria (IMU) –dal 2012 compreso -
 - g2 Tassa sui Servizi Indivisibili (TASI) – dal 2014 -
 - g3 Tassa sui Rifiuti (TARI) – annualità 2014 e 2015 - Tariffa sui Rifiuti su base corrispettiva (TARIP) dal 2016
- h) contrattualistica legata all'assegnazione di alloggi di Edilizia Residenziale Pubblica e gestione locazioni passive;



i) Partecipazioni societarie del Comune di Mira

2b. Obiettivi

E' obiettivo dei Servizi Tributari e Partecipazioni Societarie diffondere una cultura orientata al cittadino, alla comunicazione, alla trasparenza e alla collaborazione tra contribuente e Pubblica Amministrazione.

Il servizio svolge sportello al fine di consentire al contribuente di mettere in atto l'assolvimento dell'obbligazione tributaria in condizioni di piena conoscibilità della normativa. Gli operatori forniscono risposte chiare, complete e precise utilizzando un linguaggio 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.

Per particolari e complicate situazioni tributarie è possibile chiedere un appuntamento al di fuori dell'orario di apertura al pubblico, concordando preventivamente giorno ed ora.

Sul sito internet www.comune.mira.ve.it sono disponibili le norme ed i regolamenti necessari per l'assolvimento dei vari tributi. Inoltre sono predisposte circolari *ad hoc* per la migliore comprensione possibile delle scadenze e degli importi da versare.

E' parimenti disponibile un programma facile ed intuitivo per il calcolo della IUC (in particolare per il versamento di IMU e TASI) sia per il versamento ordinario che per il ravvedimento operoso.

E' disponibile nel sito tutta la modulistica per la presentazione delle dichiarazioni e autocertificazioni agevolative dei tributi comunali e per le richieste di rimborso.

2c. Attività e destinatari

L'Ufficio dei Servizi Tributari e Partecipazioni Societarie rilascia attestazioni e documenti, consegna moduli, riceve dichiarazioni, orienta e informa sui servizi di propria competenza, già elencati al precedente paragrafo 2°, nei confronti di contribuenti ed utenti del Comune di Mira.

2d. Sede dei Servizi Tributari e Partecipazioni Societarie

L'Ufficio dei Servizi Tributari e Partecipazioni Societarie si trova nell'ex Scuola Elementare "Ugo Foscolo" (dietro il Palazzo Municipale) Piazza IX Martiri, 3 – 30034 - Mira (VE).



2e. Orari di apertura al pubblico e contatti

	Mattina	Pomeriggio
Lunedì	Chiuso	Chiuso
Martedì	9:00 - 12:00	Chiuso
Mercoledì	Chiuso	Chiuso
Giovedì	9:00 - 12:00	15:00 - 17:00
Venerdì	Chiuso	Chiuso
Sabato	Chiuso	Chiuso

E' possibile contattare telefonicamente l'Ufficio dalle ore 12.00 alle 13.00 dal lunedì al venerdì e dalle 15.00 alle 17.00 del martedì.

Telefono: 041 5628162 - 041 5628167 - 041 5628266

Fax: 041 5628222

e-mail: tributi@comune.mira.ve.it

PEC: comune.mira.ve@pecveneto.it

2f. Dirigente, responsabile e addetti al Servizio

Il settore responsabile dei servizi illustrati in questa carta è il Settore Programmazione, Controllo e Risorse, il cui Dirigente è: Fabrizio Giovanni Domenico Zordan.

Il servizio di riferimento è Servizi Tributari e Partecipazioni Societarie il cui Responsabile è: Sandro Scatto.

Gli addetti al Servizio sono: Fabiana d'Este, Galileo Compagno, Lorena Quartiero

2g. Dove trovare la carta dei servizi Tributari e Partecipazioni Societarie

La Carta dei Servizi Tributari e Partecipazioni Societarie è disponibile presso il medesimo ufficio ed è scaricabile dal sito www.comune.mira.ve.it

3. I servizi offerti

Di seguito si fornisce una sintesi dei principali servizi forniti dai Servizi Tributari e Partecipazioni Societarie, delle loro caratteristiche e dei tempi massimi entro i quali l'Ufficio s'impegna a concludere il procedimento. Nel presupposto che l'istanza presentata sia completa, e quindi non comporti l'interruzione dei termini ai sensi di legge, il tempo massimo di attesa ha inizio il giorno in cui il cittadino si presenta per chiedere il corrispondente servizio.



Qualora l'attesa della prestazione si prolunghi oltre il termine fissato, il cittadino può presentare reclamo con le modalità previste nella presente Carta.

Servizio	Tipologia e caratteristiche dei prodotti/servizi erogati dai Servizi Tributari e Partecipazioni Societarie	Termine di conclusione procedimento/Standard
3a Servizi per Tariffa d'Igiene Ambientale	La Tariffa d'Igiene Ambientale è rimasta in vigore sino al 31/12/2012. Dal 1/1/2003 la tariffa è stata gestita dal Gestore VERITAS SpA - AREA TERRITORIALE ACM Un ufficio con addetto Veritas è presente c/o l'Ufficio Tributi presso il piano terra della Ex Scuola Elementare "Ugo Foscolo" (dietro il Palazzo Municipale) - Piazza IX Martiri 3 - Tel. 041 5628 187 Orari di apertura al pubblico: martedì e giovedì mattina ore 09:00 - 12:00, giovedì pomeriggio ore 15:00 - 17:00 La Sede operativa di VERITAS di Dolo si trova in Via Carducci (ex Via A. Jachia) n. 5. Orari di apertura al pubblico: • lunedì, ore 08:30 - 13:00 • martedì, ore 08:30 - 12:30, ore 14:00 - 17:00 • mercoledì, ore 08:30 - 12:30, ore 14:00 - 17:00 • giovedì, ore 08:30 - 12:30, ore 14:00 - 17:00 • venerdì, ore 08:30 - 13:00 Tel. 800 466 466 Fax. 041 729 11 50 E-mail: clienti@gruppoveritas.it Servizi resi: - rilascia modulistica, fornisce informazioni sulla compilazione, riceve la modulistica compilata per l'inoltro al <i>back office</i>; - visualizza posizione e pagamenti	Immediato
3b Servizi per Tassa sui rifiuti e sui Servizi Indivisibili (TARES)	La Tariffa d'Igiene Ambientale è rimasta in vigore dal 1/1/2013 sino al 31/12/2013. La tassa è stata gestita dal Gestore VERITAS SpA Servizi resi per pratiche pregresse: - rilascia modulistica, fornisce informazioni sulla compilazione, riceve la modulistica compilata per l'inoltro al <i>back office</i>; - visualizza posizione e pagamenti	Immediato
3c Canone Occupazione Spazi ed Aree Pubbliche	Il servizio di riscossione del Canone (introdotto a partire dal 1/1/2016 in luogo della tassa) è dato in concessione, sino al 31/12/2020, alla ditta ABACO SpA di Padova, Via fratelli Cervi, 6, località Ponte di Brenta, Tel. 049 6257 30 - Fax 049 8934 545. A partire dal 01/09/2014 l'Ufficio Servizi Tributari si occupa del rilascio di: • concessioni per l'occupazione PERMANENTE del suolo pubblico limitatamente a quelle realizzate con edicole e plateatici; Dalla stessa data del 01/09/2014 il servizio "Protezione Civile, Cimiteri, Impianti Sportivi, Espropri" (Lavori Pubblici) è competente in ordine	Mediamente entro 30 giorni



	al rilascio di: • concessioni temporanee all'occupazione di suolo pubblico; • concessioni permanenti, ad eccezione di edicole e plateatici, e concessioni permanenti per occupazione e gestione del suolo per la cantieristica stradale e le occupazioni con ponteggi; • concessioni per l'installazione di cartelli di passo carrabile Servizi resi: - rilascia modulistica, fornisce informazioni sulla compilazione, riceve la modulistica compilata per l'inoltro al <i>back office</i> per occupazioni permanenti (come sopra evidenziato); - rilascia concessioni permanenti limitatamente a quelle realizzate con edicole e plateatici. - visualizza posizione e pagamenti	
3d Imposta Comunale sulla Pubblicità e sulle Pubbliche Affissioni	Il soggetto che intende diffondere un messaggio pubblicitario, prima di iniziare la diffusione, deve presentare apposita "dichiarazione" alla ditta concessionaria del servizio (ABACO spa). Il soggetto che intende avvalersi del servizio di pubbliche affissioni di manifesti, di qualunque materiale costituiti, negli appositi impianti a ciò destinati, deve mettersi in contatto con l'ente concessionario del servizio presso il recapito di MIRA. Il servizio è affidato in concessione alla ditta ABACO SpA con sede a PADOVA (località Ponte di Brenta) Via fratelli Cervi n. 6 - cap 35129 - Tel. 049 625 730 - Fax 049 8934 545. ABACO SpA è presente nel territorio del Comune di Mira tramite recapito presso l'agenzia immobiliare NORDCASA di Via Nazionale, 242 - 30034 - Mira (VE) - Tel. / Fax 041 421 744. N.B. Per alcuni adempimenti, quali posizionamenti cartelli, insegne e simili dovrà essere interpellato il servizio di polizia municipale. Servizi resi: - rilascia modulistica, fornisce informazioni sulla compilazione; - rilascia attestazione per esenzione dal diritto sulle pubbliche affissioni; - visualizza posizione e pagamenti	Immediato (per informazioni, modulistica) Entro 3 giorni dalla richiesta (per rilascio attestazione e visualizzazione pagamenti)
3e Addizionale Comunale all'IRPEF	I Comuni possono istituire un'addizionale all'I.R.P.E.F. (art. 1, del D. lgs. n. 360/1998), la cui misura non può eccedere complessivamente lo 0,8% (art. 1, comma 3, del D. lgs. 360/1998), salvo deroghe espressamente previste dalla legge Servizi resi: - fornisce informazioni	Immediato
3f Imposta Comunale sugli	L'Imposta è rimasta in vita sino al 31/12/2011. A	Immediato (informazioni e



Immobili (ICI)	partire dal 1/1/2012 l'Imposta Comunale sugli Immobili è stata sostituita dall'Imposta Municipale Propria sperimentale (IMU) di cui all'art. 13 del D.L. 6 dicembre 2011, n. 201, convertito con modificazioni dalla L. 22 dicembre 2011, n. 214. Servizi resi per periodi pregressi di vigenza dell'Imposta: - rilascia modulistica, fornisce informazioni e consegna modulistica inerente la normativa in materia di ICI; - verifica delle richieste di eventuali riduzione o esenzioni dall'imposta; - accerta con relativa emissione di avvisi; - verifica richiesta rimborso ed emissione del relativo avviso di liquidazione; - raccoglie le dichiarazioni ICI.	consegna modulistica e raccolta dichiarazioni), entro 30 giorni (per risposta, se dovuta, ad istanze di riduzione), entro 180 giorni (per risposta istanze di rimborso), Entro i termini prescrizionali (per avvisi di accertamento)
3g Imposta Unica Comunale 3g1 Imposta Municipale Propria (IMU)	componente patrimoniale dell'IUC, dovuta dal possessore di immobili. Servizi resi: - rilascia modulistica, fornisce informazioni e consegna modulistica inerente la normativa in materia di IMU; - verifica delle richieste di eventuali riduzione o esenzioni dall'imposta; - accerta con relativa emissione di avvisi; - verifica richiesta rimborso ed emissione del relativo avviso di liquidazione; - raccoglie le autocertificazioni e le dichiarazioni IMU.	Immediato (informazioni e consegna modulistica e raccolta dichiarazioni), entro 30 giorni (per risposta, se dovuta, ad istanze di riduzione), entro 180 giorni (per risposta istanze di rimborso), Entro i termini prescrizionali (per avvisi di accertamento)
3g Imposta Unica Comunale 3g2 Tassa sui Servizi Indivisibili (TASI)	componente servizi dell'IUC, a carico sia del possessore che dell'utilizzatore dell'immobile, per servizi indivisibili comunali Servizi resi: - rilascia modulistica, fornisce informazioni e consegna modulistica inerente la normativa in materia di TASI; - verifica delle richieste di eventuali riduzione o esenzioni dall'imposta; - accerta con relativa emissione di avvisi; - verifica richiesta rimborso ed emissione del relativo avviso di liquidazione; - raccoglie le autocertificazioni e le dichiarazioni TASI.	Immediato (informazioni e consegna modulistica e raccolta dichiarazioni), entro 30 giorni (per risposta, se dovuta, ad istanze di riduzione), entro 180 giorni (per risposta istanze di rimborso), Entro i termini prescrizionali (per avvisi di accertamento)
3g Imposta Unica Comunale 3g3 Tassa sui Rifiuti (TARI) per le annualità 2014 e 2015 - Tariffa sui rifiuti su base corrispettiva (TARIP) a partire dal 1/1/2016	componente servizi dell'IUC destinata a finanziare i costi del servizio di raccolta e smaltimento dei rifiuti, a carico dell'utilizzatore (ha sostituito la TARES). A partire dal 1/1/2016 la tassa sui rifiuti (TARI) è stata sostituita dalla tariffa sui rifiuti su base corrispettiva (TARIP). La tariffa è gestita dal Gestore VERITAS SpA. Servizi resi da Veritas Spa: - rilascia modulistica, fornisce informazioni sulla compilazione, riceve la modulistica compilata per l'inoltro al <i>back office</i>;	Immediato



	- visualizza posizione e pagamenti	
3h contrattualistica dell'assegnazione di alloggi di Edilizia Residenziale Pubblica e gestione locazioni passive	L'ufficio segue l'aspetto contrattuale relativo alle assegnazioni di alloggi di Edilizia Residenziale Pubblica e di "alloggi parcheggio" di proprietà del Comune di Mira Servizi resi: - predisposizione contratti, consegna bollettini di pagamento mensili; - visualizza posizione e pagamenti - liquidazione fitti passivi e spese condominiali	Entro 30 giorni dall'assegnazione (per la predisposizione del contratto) Immediato (per visualizzazione posizione e pagamenti)
3i Partecipazioni societarie del Comune di Mira	L'ufficio segue i rapporti con le società partecipate dal Comune e ne cura gli adempimenti di Legge. Servizi resi: - rilascio documenti richiesti dalle società partecipate.	Termine variabile a seconda del tipo di richiesta

4. Standard e valutazione

4a. Adozione di standard della qualità del servizio

Per garantire una buona erogazione dei servizi sono stati individuati alcuni standard, ovvero livelli minimi di qualità che il Comune di Mira si impegna a garantire agli utenti, in riferimento ad aspetti organizzativi dei servizi.

Gli standard sono derogabili solo se più favorevoli ai cittadini e sono soggetti a monitoraggio. È inoltre prevista la rilevazione annuale del grado di soddisfazione degli utenti rispetto al servizio, attraverso la compilazione di un questionario di gradimento. Durante l'anno 2011 questa indagine è stata effettuata e i risultati sono stati restituiti ai cittadini attraverso la pubblicazione dell'esito nel sito istituzionale nella sezione: *Trasparenza, Valutazione e Merito*.

Gli standard di qualità riferiti alle singole prestazioni e al complesso delle prestazioni rese, sono elencati nella tabella che segue. In caso di mancato rispetto degli obiettivi di seguito elencati, il cittadino può presentare reclamo con le modalità previste al paragrafo 6b. di questa Carta dei servizi. Il riconoscimento della mancata o difettosa erogazione di una singola prestazione può dare luogo ad azioni correttive.



Dimensione di qualità	Sotto dimensione fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard obiettivi di qualità delle prestazioni rese
Accessibilità	Accessibilità fisica: ubicazione strutture	Numero sportelli sul territorio	1
	Orario di apertura	Numero ore settimanali di apertura al pubblico dello Sportello	8
	Giornate di apertura	Numero di interruzioni/ sospensioni del servizio nei prodotti a sportello	Al massimo 5 all'anno
	Accessibilità multicanale	Numero di servizi prenotabili o erogabili telefonticamente o <i>on line</i>	Calcoli e stampa F24 on line – consulenza telefonica e <i>on line</i> prenotazione telefonica e <i>on line</i>
	Informazioni per l'accessibilità	Numeri telefonici	n. 5 numeri con risposta immediata e funzionale, secondo l'ordine di ricezione durante l'orario previsto
		Sito internet	Sito internet aggiornato e completo
Trasparenza	Disponibilità e completezza dei materiali informativi	Tempo di pubblicazione e aggiornamento sul sito delle informazioni relative ai prodotti e servizi erogati e aggiornamento dei materiali informativi cartacei (opuscoli)	Entro 10 giorni
	Pubblicazione dei procedimenti amministrativi	Periodicità di pubblicazione dei nuovi procedimenti	Entro 10 giorni dalla ricognizione annuale o in occasione di ricognizioni straordinarie
Efficacia	Conformità (capacità di offrire prodotti che corrispondano agli standard promessi)	Numero giornate di formazione per operatore	Minimo 2 giornate studio e/o incontri formativi interni/esterni all'Ente



Efficienza	Tempestività e livelli di produttività	Tempo di chiamata allo sportello Tempo di effettuazione del servizio allo sportello	Tempo medio di attesa 15 minuti salvo periodi di scadenza fiscale Tempo medio 20 minuti con sfioramento fino a un'ora a seconda della complessità della posizione
	Criteri di economicità e risparmio	Sportello su appuntamento per pratiche medio lunghe (per abbattere i tempi di attesa di altri prodotti)	Tempo e risorse assegnati: massimo 1 operatore per 8 ore settimanali
Tempestività	Tempistica di risposta alle segnalazioni e ai reclami	Numero massimo di giorni per la risposta	Entro 10 giorni dal ricevimento, prorogabili a 30 per questioni di particolare complessità
	Affidabilità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Rispetto dei tempi d'attesa programmati nei servizi a prenotazione	Massimo sfioramento 10 minuti
		Rispetto dei tempi medi d'attesa nei servizi liberi (20 minuti)	Massimo sfioramento 10 minuti, salvo periodi di scadenze fiscali
		Rispetto dei tempi per l'erogazione dei servizi	Tempi indicati nello specchietto di cui al paragrafo n. 3 "servizi offerti"
Rassicurazione	Cortesìa (capacità di ascolto empatico)	Rilevazione note positive dei cittadini ovvero segnalazioni	Più di 5
	Riservatezza (capacità di ispirare sicurezza)	Gestione in ufficio di alcune pratiche su appuntamento	Almeno 10

4b. Valutazione dei risultati

Ogni anno si elabora e si pubblica sul sito internet del Comune di Mira una Relazione sui risultati conseguiti nell'applicazione della Carta dei servizi, che riporti:

- le eventuali anomalie riscontrate nell'erogazione dei servizi e le azioni correttive intraprese;
- i più significativi scostamenti rispetto agli standard, con le relative cause ed azioni di miglioramento;
- l'esito dell'eventuale indagine di soddisfazione;
- il numero e le motivazioni di eventuali reclami presentati dagli utenti e accolti.



5. La tutela e la partecipazione dell'utente

5a 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.

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.

In tal modo, entro i termini previsti dalla legge (entro 30 giorni oppure entro l'anno), il contribuente potrà sanare spontaneamente la propria posizione versando il tributo maggiorato di sanzioni ridotte e di interessi legali calcolati sui giorni di ritardo.

Per informazioni in merito alle somme da versare e per le informazioni normative ci si può rivolgere all'ufficio Servizi Tributari, al proprio consulente di fiducia o ad un centro di assistenza fiscale autorizzato.

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 derivi 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 avvenire a seguito di istanza presentata dal contribuente all'ufficio Servizi Tributari o essere conseguente ad una iniziativa propria dell'ufficio. 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 perchè 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.

RICORSO ALLE COMMISSIONI TRIBUTARIE

Nei casi in cui il contribuente ritenga illegittima o infondata la pretesa dell'ufficio ed esperito anche il tentativo di autotutela, 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.

Gli atti che possono essere impugnati sono:

- o Avvisi di accertamento e liquidazione;
- o Ruolo e cartelle di pagamento;
- o Provvedimenti che negano la spettanza di agevolazioni e/o rimborsi;
- o Ogni altro atto che per legge sia autonomamente impugnabile davanti alle Commissioni Tributarie.

Per consentire al contribuente di poter esercitare i propri diritti in modo pieno ed efficace, tutti gli atti sopra indicati devono contenere l'indicazione del termine entro il quale il ricorso deve essere proposto, della Commissione Tributaria competente e delle relative forme da osservare.

Il ricorso, a pena di inammissibilità, deve rispondere a precise regole e requisiti previsti dall'art. 18 del D.Lgs. 546/92. In particolare deve essere prodotto in carta legale entro il termine di sessanta giorni dalla data della notificazione dell'atto impugnato, inoltrandolo al Comune di MIRA – Servizi Tributari – Piazza IX Martiri 3 – 30034 MIRA (VE) con una delle seguenti modalità:



1. notifica a cura dell'ufficiale giudiziario ex art. 137 e seguenti del codice di procedura civile;
2. consegna diretta presso la segreteria dell'ufficio, secondo le modalità di cui all'art. 22, comma 1, del D.Lgs. n. 546/92;
3. servizio postale con spedizione dell'originale in plico raccomandato senza busta con avviso di ricevimento (in tal caso il ricorso si intende proposto alla data di spedizione).

Ai sensi dell'art. 17 bis del D.lgs. 546/1992, così come modificato dall'art. 9 del D.Lgvo 24/9/2015 n.156, per le controversie di valore non superiore a € 20.000, il ricorso produce anche gli effetti di un reclamo e può contenere una proposta di mediazione con rideterminazione dell'ammontare della pretesa. Il limite di € 20.000 non tiene conto di eventuali sanzioni e interessi ma solo del debito di imposta. Il ricorso non è procedibile fino alla scadenza del termine di novanta giorni dalla data di notifica, previsto dal comma 2 dell'art 17bis del D.Lgs 546/92. Pertanto, il ricorrente, se il reclamo/mediazione si conclude negativamente, dovrà costituirsi in giudizio mediante deposito di copia conforme del ricorso presso la Commissione Tributaria Provinciale, secondo le modalità di cui all'art. 22 co. 1 del D.Lgs. 546/92 entro 30 giorni decorrenti dal novantesimo giorno successivo alla notifica del ricorso. Nelle ipotesi per le quali non è applicabile l'istituto del reclamo, il ricorrente dovrà costituirsi in giudizio entro 30 giorni dalla notifica del ricorso al Comune.

Per le controversie di valore fino a € 3.000 le parti possono stare in giudizio senza assistenza tecnica (art. 12 D.Lgs. 546/92). Per importi superiori è necessaria l'assistenza di un professionista (generalmente un avvocato, commercialista o ragioniere).

Se dall'atto impugnato può derivargli un danno grave ed irreparabile, il ricorrente, ai sensi dell'art. 47 del sopra indicato decreto, può, con istanza motivata, chiedere alla Commissione Tributaria la sospensione dell'esecuzione dell'atto stesso.

5b La tutela della privacy

Il contribuente che comunica agli uffici del Comune di Mira i propri dati viene informato, ai sensi del D.Lgs. 196/2003, che gli stessi saranno utilizzati ai soli fini istituzionali e la loro comunicazione ad altri soggetti è ammessa solo se norme di legge o regolamentari lo prevedono e, comunque, sempre ed unicamente per lo svolgimento di funzioni istituzionali.



In base all'art. 7 del D. Lgs. 196/03, l'interessato ha inoltre diritto di ottenere la conferma dell'esistenza o meno di dati personali che lo riguardano, anche se non ancora registrati, e la loro comunicazione in forma intellegibile.

Responsabile del trattamento dei dati personali è il Rappresentante Legale dell'Ente.

6. Altre informazioni utili

6a Fattori di qualità

Fattori di qualità	Indicatori
Tempestività degli aggiornamenti normativi degli operatori	➤ Abbonamenti a riviste e/o siti di settore ➤ Rassegna stampa giornaliera on-line
Formazione degli operatori	➤ Corsi di formazione al personale ➤ Corsi di aggiornamento al personale
Organizzazione generale	➤ Numero di reclami ricevuti ➤ Segnalazioni di disservizio
Informazione del contribuente	➤ Mezzi di comunicazione diretti e indiretti
Disponibilità degli operatori	➤ Disponibilità all'ascolto ➤ Comportamento rispettoso e garbato ➤ Fornitura di risposte esaurienti
Semplificazione	➤ Possibilità di pagamento con strumenti elettronici ➤ Modulistica disponibile on-line ➤ Possibilità di invio documentazione on-line
Soddisfazione del cittadino-contribuente	➤ Utilizzo di questionari di Customer Satisfaction ➤ Rilevazione e monitoraggio periodici del grado di soddisfazione



6b I reclami

Gentile Cittadino,

il presente modulo per segnalare reclami su eventuali disservizi riscontrati nei servizi pubblici erogati dal Comune di Mira, può essere presentato, debitamente compilato in ogni sua parte, attraverso una delle seguenti modalità:

- a mano, o spedito per posta al Comune di Mira - Ufficio Relazioni con il Pubblico, Piazza IX Martiri, 3 – 30034 Mira, o via fax al n. 041 5628161, o tramite posta elettronica all'indirizzo: **urp@comune.mira.ve.it**

- a mano, o spedito per posta, o per fax o tramite posta elettronica direttamente al Dirigente responsabile del servizio interessato.

Il reclamo dev'essere formulato in modo chiaro, preciso, dettagliato e con tutte le informazioni necessarie per l'individuazione del problema segnalato e per facilitarne l'accertamento.

Non saranno tenuti in considerazione reclami anonimi, generici o esclusivamente offensivi. E' quindi indispensabile indicare nome, cognome e indirizzo: i dati verranno forniti solo agli uffici interni del Comune per il proseguimento della pratica, fatto salvo il diritto di accesso disciplinato dalla L. 241/1990 e successive modifiche, che garantisce agli interessati la visione degli atti, la cui conoscenza sia necessaria per curare o per difendere i loro diritti soggettivi e interessi legittimi.

Su richiesta dell'interessato, i competenti Uffici daranno puntuale risposta scritta circa l'esito del reclamo entro 30 giorni dal suo ricevimento. Qualora, tuttavia, la questione sollevata con il reclamo sia particolarmente complessa o comunque di non immediata definizione, sarà inoltrata all'interessato motivata comunicazione scritta sulla necessità di proroga ai fini dell'espletamento dell'intera pratica, stabilendo un ulteriore termine ordinariamente non superiore a 30 giorni.



Allegato n.1 – Modulo presentazione reclami

FAC SIMILE

Reclamo riferito al seguente Settore/Servizio:

Oggetto del reclamo (descrivere i fatti oggetto di reclamo con le relative date)

Si desidera una risposta scritta (barrare se interessati): ☐ Sì ☐ No

Compilare con i propri dati anagrafici i seguenti campi:

Nome _____

Cognome _____

Indirizzo _____

Comune _____ CAP _____

Telefono _____

E-mail _____

Luogo e data _____

Firma _____

Per eventuali informazioni:

Ufficio Relazioni con il Pubblico, Piazza IX Martiri, 3 – 30034 MIRA (VE)

telefono 041 5628161 - 041 5628172 - 041 5628173 numero verde 800 018 823

fax 041 5628161; e-mail urp@comune.mira.ve.it

Orari al pubblico:

	Mattina	Pomeriggio
Lunedì	8:30 - 13:00	Chiuso
Martedì	9:00 - 13:00	15:00 - 17:30
Mercoledì	8:30 - 13:00	Chiuso
Giovedì	9:00 - 13:00	15:00 - 17:30
Venerdì	8:30 - 13:00	Chiuso
Sabato	Chiuso	Chiuso