

Carta del servizio



SERVIZIO TRIBUTI

NOVEMBRE 2006

SERVIZIO TRIBUTI

Carta del servizio

Approvata con delibera di G. C. n. 335 del 30.11.2006

PREMESSA

La Costituzione della Repubblica pone le istituzioni a servizio dei cittadini.

Questa affermazione di principio acquista un significato particolare se la si mette in relazione all'Ente territoriale più vicino ai cittadini, il Comune.

Inoltre le disposizioni in materia di "Statuto dei diritti del contribuente" costituiscono i principi generali dell'ordinamento tributario.

La Carta del Servizio dei tributi comunali, che a questi principi generali si collega, è un documento che serve ad informare e a guidare il cittadino, allo scopo di conoscere meglio le prestazioni che si possono ottenere da questo specifico servizio comunale.

Con la Carta del Servizio il Comune si impegna a migliorare la qualità dei servizi erogati, nell'ambito della sua attività tributaria per essere sempre in linea con le esigenze e con le aspettative dei cittadini.

Nella Carta sono fissati i principi basilari per il rapporto tra l'Amministrazione e cittadino con riferimento alle modalità di esecuzione delle procedure inerenti il servizio tributi con cenno e rinvio alle disposizioni regolamentari e alla normativa tributaria;

Nella Carta sono individuate le funzioni dell'ufficio tributi comunale e le modalità per rendere più chiare e trasparenti le disposizioni tributarie.

Sono inoltre evidenziati i diritti ed i doveri dei contribuenti, le iniziative per consentire la migliore informazione al contribuente e per rendere più semplici e chiari gli atti emessi dall'ufficio in una materia particolarmente delicata e sensibile. La finalità è quella di un nuovo sistema di relazioni tra amministrazione e cittadino contribuente per attuare, anche nell'area tributaria, una tendenziale parificazione di diritti e doveri tra soggetti esercenti il pubblico potere e i cittadini destinatari dello stesso. Ciò sulla base dei prin-

cipi fondamentali di pubblicità, semplicità, collaborazione e buona fede.

Gli obiettivi dell'Amministrazione Comunale per il tramite del Servizio Tributi, sono già da tempo, indirizzati al conseguimento di risultati apprezzabili sotto il profilo dell'equità fiscale e della trasparenza nella procedura da attuare. Questo indirizzo dovrà con maggior vigore essere perseguito anche nel prossimo futuro, avendo come riferimento obiettivi che attribuiscono al contribuente un ruolo di centralità, e hanno come finalità la qualità del servizio offerto, e si realizzano con un metodo di lavoro il più professionale e trasparente possibile.

Il Sindaco
Angelo Giovannetti

INDICE

Art. 1	Principi Fondamentali	pag.	9
Art. 2	Oggetto	pag.	10
Art. 3	Funzioni del servizio Tributi	pag.	10
Art. 4	Chiarezza e trasparenza delle disposizioni tributarie	pag.	12
Art. 5	Informazioni al contribuente	pag.	12
Art. 6	Conoscenza degli atti e semplificazione	pag.	13
Art. 7	Chiarezza e motivazione degli atti	pag.	14
Art. 8	Errori del contribuente	pag.	15
Art. 9	Diritti del contribuente	pag.	15
Art. 10	Doveri del contribuente	pag.	17
Art. 11	Accessi, ispezioni e verifiche	pag.	18
Art. 12	Reclami e Suggerimenti	pag.	18
Art. 13	Norme finali e transitorie	pag.	19
	Modulo di reclamo	pag.	21

ART 1 - PRINCIPI FONDAMENTALI

I rapporti tra contribuenti e Amministrazione comunale – Ufficio tributi sono improntati ai seguenti principi fondamentali:

1. Eguaglianza ed Imparzialità

Il personale del Servizio tributi ispira il proprio comportamento nei confronti degli utenti a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

2. Continuità

Viene garantito l'impegno ad erogare i servizi in maniera continuativa e senza interruzioni tenendo opportunamente conto dell'orario di lavoro degli addetti e delle cause di forza maggiore. Eventuali disservizi saranno ridotti al minimo necessario.

3. Efficienza ed Efficacia

Il personale del Servizio tributi si impegna a perseguire l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficacia e dell'efficienza del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più idonee al raggiungimento dello scopo.

4. Cortesia e disponibilità

Il personale del Servizio tributi si impegna a far sì che il proprio comportamento 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.

5. Chiarezza

Gli operatori del Servizio tributi 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.

ART 2 – OGGETTO

1. La Carta dei Servizi tributi ha lo scopo di individuare ed attuare gli strumenti di comunicazione ed il miglioramento dei procedimenti per ottimizzare il rapporto tra contribuenti e Pubblica Amministrazione, migliorando i servizi attinenti alla fiscalità locale per renderli rispondenti alle aspettative dei cittadini.

2. Il presente articolato contiene le norme di adeguamento alla legge n. 212/2000

-Statuto dei diritti del Contribuente- dirette a razionalizzare ed applicare procedure intese a dare maggiore efficienza ed efficacia al Servizio tributi, avendo riguardo ai diritti del contribuente.

Tutti gli uffici interessati, sono vincolati all'osservanza delle presenti disposizioni e sono tenuti ad organizzarsi al proprio interno in modo da adeguarsi a quanto previsto.

ART 3 – FUNZIONI DEL SERVIZIO TRIBUTI

1. 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 e amministrativa inerente ai singoli tributi locali di competenza. In particolare gli competono:

- a) l'organizzazione e la definizione dei regolamenti e degli atti amministrativi necessari per la corretta gestione della fiscalità locale;
- b) il recepimento delle indicazioni della Giunta Comunale e del Sindaco per quanto riguarda la politica tributaria , oltre alla responsabilità della loro attuazione;
- c) elaborazione di supporto alle decisioni relative alla definizione delle aliquote, tariffe e detrazioni per la gestione dei tributi di competenza;
- d) il mantenimento dei contatti con le forze sociali e le organizzazioni di categoria, sia per quanto attiene alla mera gestione, sia per quanto attiene alla progettazione del prelievo tributario sul territorio;
- e) l'apprendimento di tutte le norme che attengono alla specifica materia, le loro modificazioni e la loro applicazione;
- f) l'organizzazione e gestione del rapporto con il cittadino in relazione alla diffusione della informazione, della modulistica, nonché della ricezione delle dichiarazioni e delle istanze di parte;
- g) la ricezione delle domande per la concessione di agevolazioni tributarie e contributi sociali (tariffa rifiuti). Controllo dei requisiti per la fruibilità dei medesimi;
- h) l'organizzazione e gestione delle attività di natura tecnica ed amministrativa circa l'istruttoria formale di atti e provvedimenti, l'acquisizione delle necessarie informazioni presso gli altri settori dell'ente ovvero presso i presidi esterni, l'inserimento delle informazioni medesime nel sistema informativo automatizzato e la loro elaborazione, oltre al loro costante aggiornamento.
- i) la formazione degli avvisi di liquidazione, degli avvisi di accertamento, dei ruoli coattivi, oltre ad una preliminare istruttoria del contenzioso;

ART 4 - CHIAREZZA E TRASPARENZA DELLE DISPOSIZIONI TRIBUTARIE

1. 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. I regolamenti comunali che contengono disposizioni tributarie devono menzionarne l'oggetto nel titolo; la rubrica delle parti interne e dei singoli articoli deve menzionare l'oggetto delle disposizioni ivi contenute.

3. Le disposizioni modificative dei regolamenti tributari debbono essere introdotte riportando integralmente il testo modificato

4. I richiami a disposizioni contenuti in provvedimenti in materia tributaria devono recare il contenuto sintetico della disposizione alla quale si intende fare rinvio

ART 5 – INFORMAZIONI AL CONTRIBUENTE

1. L'Amministrazione comunale assume idonee iniziative volte a consentire la costante ed agevole conoscenza delle disposizioni regolamentari e amministrative vigenti in materia tributaria, porta a conoscenza dei contribuenti tempestivamente e con i mezzi idonei le aliquote e le tariffe adottate, nonché ogni altro atto amministrativo modificativo delle funzioni e dei procedimenti.

2. Il Personale del Servizio tributi cura la diffusione dei riferimen-

ti al sito internet, le indicazioni degli orari di apertura dell'ufficio al pubblico, dei numeri telefonici cui rivolgersi per ottenere appuntamenti e informazioni, i nominativi dei dipendenti che hanno un rapporto con il pubblico ed il nominativo dei funzionari responsabili di ogni singolo tributo.

ART 6 – CONOSCENZA DEGLI ATTI E SEMPLIFICAZIONE

1. L'ente locale assicura l'effettiva conoscenza da parte del contribuente degli atti a lui destinati. A tal fine provvede a comunicarli nel luogo di effettivo domicilio del contribuente, quale desumibile dalle informazioni in possesso della stessa Amministrazione o di altre Amministrazioni pubbliche o di Banche dati a cui l'Amministrazione può accedere;

2. Prima di notificare gli atti derivati dalla liquidazione di tributi risultanti da dichiarazioni, qualora sussistano incertezze su aspetti rilevanti della dichiarazione e o dei versamenti, il Servizio tributi invita il contribuente, per il tramite del servizio postale o di altro idoneo mezzo, a fornire i chiarimenti necessari o a produrre i documenti mancati entro un termine congruo e comunque non superiore a sessanta giorni dalla ricezione della richiesta.

3. Gli atti sono, in ogni caso, comunicati con modalità idonee a garantire che il loro contenuto non sia conosciuto da soggetto diversi dal loro destinatario, ferme restando le disposizioni in materia di notifica degli atti tributari.

Il Servizio tributi informa il contribuente di ogni fatto o circostanza a sua conoscenza dai quali possa derivare il mancato riconoscimento di un credito ovvero l'irrogazione di una sanzione, richiedendogli di integrare o correggere gli atti prodotti qualora sussistano dati difformi da quelli utilizzati dall'Ufficio preposto al controllo. Entro i successivi 30 giorni dal ricevimento di tali segna-

lazioni, l'Ufficio se del caso, provvederà ad adottare provvedimenti di annullamento o di rettifica dell'atto emesso;

4. Il Servizio tributi assume iniziative volte a garantire che i modelli di dichiarazione, le istruzioni e, in generale, ogni altra propria comunicazione siano messi a disposizione del contribuente in tempi utili e siano comprensibili anche ai contribuenti sforniti di conoscenze in materia tributaria, così che possano ottemperare alle obbligazioni tributarie con il minor numero di adempimenti e nelle forme meno costose e più agevoli.

5. Al contribuente non possono, in ogni caso, essere richiesti documenti ed informazioni già in possesso dell'Amministrazione comunale o di altre Amministrazioni pubbliche indicate dal contribuente.

ART 7 – CHIAREZZA E MOTIVAZIONE DEGLI ATTI

1. Gli atti di pretesa tributaria, quali provvedimenti amministrativi, devono essere necessariamente motivati, indicando i presupposti di fatto e le ragioni giuridiche che hanno determinato la decisione dell'Amministrazione. Se nella motivazione si fa riferimento ad un altro atto, questo deve essere richiamato in sintesi nell'avviso di pretesa tributaria.

2. Gli atti devono tassativamente indicare:

a) l'ufficio presso il quale è possibile ottenere informazioni complete in merito all'atto notificato, ovvero presso il quale è possibile promuovere un riesame anche nel merito dell'atto medesimo in sede di autotutela;

b) il responsabile del procedimento;

c) le modalità, il termine, l'organo tributario a cui è possibile

ricorrere in caso di impugnazione dell'atto.

ART 8 – ERRORI DEL CONTRIBUENTE

1. Non sono irrogate sanzioni né richiesti interessi moratori al contribuente, qualora egli si sia conformato alle indicazioni contenute in atti dell'Amministrazione locale o fornite in forma scritta dagli uffici comunali, ancorché successivamente modificate dall'Amministrazione medesima, o qualora il suo comportamento risulti posto in essere a seguito di fatti direttamente conseguenti a ritardi, omissioni od errori dell'Amministrazione stessa.

2. Le sanzioni non sono comunque irrogate quando la violazione dipende da obiettive condizioni di incertezza sulla portata e sull'ambito di applicazione della norma tributaria, anche per il disposto dell'articolo 6 del decreto legislativo 18 dicembre 1997, n. 472.

3. Qualora la violazione si traduce in una mera formalità senza alcun debito di imposta e non causa danno all'Amministrazione comunale non sono irrogate sanzioni.

ART 9 - DIRITTI DEL CONTRIBUENTE

1 - Diritto di accesso alle informazioni in materia tributaria

Chiunque ha diritto di conoscere e consultare presso l'Ufficio tributi del Comune i testi aggiornati delle norme vigenti in materia di tributi locali e delle relative disposizioni interpretative e di attuazione.

2 - Diritto di accesso alla documentazione.

Il contribuente ha diritto di accesso alla documentazione relati-

va ad atti o provvedimenti amministrativi , nonché ad atti istruttori o preparatori adottati dal Comune, con l'eccezione degli atti per i quali il Regolamento per l'accesso ai documenti amministrativi, né vieta l'accesso.

Il contribuente ha diritto a prendere visione dei provvedimenti deliberativi in materia tributaria non appena adottati dall'organo competente, secondo le modalità previste nel citato Regolamento

3 - Diritto al contraddittorio – accertamento con adesione

Il contribuente ha diritto al contraddittorio con l'Ufficio Tributi per gli accertamenti in materia di imposta comunale sugli immobili. La definizione in contraddittorio con il contribuente è limitata ai soli accertamenti sostanziali e non si estende alla parte di questi concernente la semplice correzione di errori materiali e formali. Esulano pure dal campo applicativo le questioni cosiddette "di diritto" e tutte le fattispecie nelle quali l'obbligazione tributaria è determinabile sulla base di elementi certi ed incontrovertibili. L'istituto è attivato mediante istanza di parte, da presentare, all'Ufficio tributi o all'Urp, entro 60 gg. dal ricevimento dell'atto che si vuole porre in discussione.

L'istanza sarà accolta, purché sussistano le condizioni previste dal regolamento per la disciplina dell'accertamento con adesione, approvato con delibera di C. C. n. 156 del 04.12.2001

L'Ufficio tributi , entro 15 giorni dalla presentazione dell'istanza, invita il richiedente a comparire per definire in contraddittorio la posizione tributaria del medesimo.

4 - Diritto a parere giuridico – diritto di interpello

Il contribuente ha diritto di presentare richiesta all'Ufficio tributi per conoscere il giudizio dello stesso su questioni specifiche e personali in materia di tributi comunali, qualora vi siano obiettive condizioni di incertezza sulla corretta interpretazione delle relative disposizioni, prospettandone una soluzione . L'Ufficio è tenuto a

fornire una risposta scritta entro 90 gg. dalla data di ricezione della richiesta.

La risposta del Funzionario responsabile del tributo, scritta e motivata, vincola con esclusivo riferimento alla questione oggetto dell'istanza di interpello e limitatamente al richiedente. Qualora essa non pervenga al contribuente entro il termine dei 90 gg. , si intende che l'Amministrazione concordi con l'interpretazione prospettata dal contribuente .(Regolamento Generale delle entrate tributarie comunali - Cap. V – Diritto di Interpello- approvato con delibera di C.C. n. 111 del 24.11.1998 e succ. mod. delibera C.C. n. 154 del 04.12.2001)

5 – Diritto al rimborso

Il contribuente può chiedere, entro i termini di decadenza stabiliti per ogni tributo, il rimborso delle somme versate e non dovute.

Salvo diversa indicazione nelle singole leggi d'imposta, il contribuente ha diritto ad ottenere il rimborso delle somme stesse, oltre agli interessi dovuti a norma di legge, entro 90 gg. dalla presentazione della relativa istanza, o dalla data di annullamento del provvedimento di accertamento riconosciuto illegittimo, ovvero dal deposito della sentenza della commissione tributaria che accoglie il ricorso.

Il termine dei 90 gg. può essere interrotto dalla richiesta di informazioni integrative necessarie all'Ufficio tributi per lo svolgimento di una corretta istruttoria .

Riconosciuto il diritto al rimborso a favore del contribuente è fatta salva la facoltà per quest'ultimo di optare per la compensazione del credito con un eventuale debito in ordine allo stesso tributo.

ART 10 - DOVERI DEL CONTRIBUENTE

1. I contribuenti debbono rispettare gli orari stabiliti, accedendo

agli Uffici comunali secondo le regole del buon comportamento.

ART 11 – ACCESSI, ISPEZIONI E VERIFICHE

1. Tutti gli accessi, ispezioni e verifiche nei locali destinati all'esercizio di attività commerciali, industriali, agricole, o professionali sono effettuati sulla base di esigenze effettive di indagine e controllo sul luogo. Essi si svolgono, salvo casi eccezionali adeguatamente documentati, durante l'orario ordinario di esercizio delle attività e con modalità tali da arrecare la minore turbativa possibile allo svolgimento delle attività stesse nonché alle relazioni commerciali o professionali del contribuente.

Il contribuente, avvisato anticipatamente sulla data del sopralluogo, ha diritto di essere informato delle ragioni che giustificano la verifica e l'oggetto che la riguarda.

ART 12 – RECLAMI E SUGGERIMENTI

1. I cittadini possono presentare reclamo per segnalare disservizi, oppure presentare suggerimenti per il miglioramento dei servizi offerti. I reclami o i suggerimenti, in forma scritta, possono essere presentati direttamente all'Ufficio interessato o presso l'URP, inviati tramite fax, posta ordinaria o elettronica ed essere sottoscritti. L'eventuale presentazione informale (orale diretta o telefonica) sarà considerata in ogni caso, ma alla stregua di semplice segnalazione.

2. Nel presentare reclamo il cittadino deve fare il possibile per individuare tutti gli elementi utili all'esplicitazione del problema o della segnalazione. E' previsto che entro 30 gg. dalla protocollazione del reclamo l'Ufficio competente risponda in forma scritta.

ART 13 – NORME FINALI E TRANSITORIE

1. Le disposizioni del presente articolato hanno efficacia anche nei confronti dei soggetti che esercitano l'attività di accertamento, liquidazione e riscossione di tributi.

2. Per quanto non specificamente ed espressamente previsto dal presente atto si rinvia alle norme legislative inerenti alla specifica materia.

3. Le presenti norme entrano in vigore dal 1° gennaio 2007

PRINCIPALI RIFERIMENTI NORMATIVI NAZIONALI E REGOLAMENTARI

- Legge n. 212/2000 Statuto del Contribuente
- Legge n. 241/1990 modificata dalla legge n. 15/2005 Nuove norme sul procedimento Amministrativo ;
- Dpr n. 184/2006 regolamento recante disciplina in materia di accesso ai atti amministrativi
- D.M. n. 37/1997 Regolamento relativo all'esercizio del potere di Autotutela da parte degli organi dell'Amministrazione Finanziaria
- D. lgs. n. 446 /1997 (artt. 52, 58, 59) Potestà regolamentare dei Comuni
- D. Lgs. n. 471, n. 472, n. 473 del 1997 Modifica del sistema sanzionatorio
- D. lgs. n. 504/1992 Legge istitutiva dell'ICI
- Regolamento per l'applicazione dell'imposta Comunale sugli Immobili approvato con delibera di C.C. n. 112 del 24.11.1998 e succ. mod;
- Regolamento Generale delle entrate tributarie comunali approvato con delibera di C.C. n. 111 del 24.11.1998 e succ. mod;
- Regolamento per la disciplina dell'Accertamento con Adesione approvato con delibera di C.C. n. 156 del 04.12.2001.

COMUNE DI SCANDIANO
PROV. DI REGGIO EMILIA

SERVIZIO TRIBUTI

e- mail : tributi@comune.scandiano.re.it

Tel. 0522/764266 – 0522/764265; Fax 05227841034

MODULO DI RECLAMO

Informiamo che la presentazione del reclamo non sostituisce ricorsi amministrativi e giurisdizionali

RECLAMO PRESENTATO DA:

Interessato Consulente Delegato

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

Nato a il

Residente Prov.

Via cap.

Tel.....

e.mail.....

OGGETTO DEL RECLAMO

.....
.....
.....
.....

MOTIVO Ritardo Omissione Scortesia

altro

PRPOSTA DI MIGLIORAMENTO DEL SERVIZIO

.....
.....
.....

Scandiano, Firma

Via Fogliani 14/g, 42019 Scandiano - tel: 0522 764266 - 0522 764265
fax: 0522 851034 - e-mail: tributi@comune.scandiano.re.it
<http://www.comune.scandiano.re.it>