



## COMUNE DI FROSINONE

# Carta della qualità dei servizi Ufficio Tributi

Approvato con deliberazione di Giunta Comunale n. \_\_\_ del \_\_\_\_\_

# Sommario

1 Informazioni generali

2 I principi generali della Carta della qualità sei servizi e gli obiettivi del Settore Tributi

3 I servizi tributari

4 I servizi erogati

5 Gli standard di qualità garantiti

6 La tutela e la partecipazione del contribuente

## - Informazioni generali

### 1.1. Periodo di validità

La Carta della qualità dei servizi tributari ha validità **biennale** a decorrere dalla data di approvazione da parte della Giunta Comunale. Anche prima della scadenza, tuttavia, è soggetta a revisione ed aggiornamento qualora si verificano modifiche normative e/o organizzative che si riflettano sul suo contenuto, sulle modalità di erogazione dei servizi e sui relativi *standard* di qualità.

### 1.2. Unità organizzativa

L'ufficio responsabile dei servizi illustrati in questa "Carta" è l'Ufficio Tributi.

L'ufficio si trova in Piazza VI Dicembre 1

Tel. 0775.2651 Centralino

PEC [pec@pec.comune.frosinone.it](mailto:pec@pec.comune.frosinone.it)

Sito internet [www.comune.frosinone.it](http://www.comune.frosinone.it)

L'apertura al pubblico è così prevista:

- Il lunedì ed il mercoledì : 09.30 – 12.30 e 15.30 –17.30 (durante il periodo di emergenza COVID-19 i giorni e l'orario di apertura al pubblico potranno subire cambiamenti)

È preferibile chiedere un appuntamento:

- direttamente allo sportello negli orari di apertura al pubblico;
- telefonando allo 0775/2656648 Ufficio Imu-Tasi-Cosap il martedì, giovedì e venerdì dalle 09,30 alle 13,30;
- telefonando allo 0775/2656643 - 0775/2656627 Ufficio Tari il martedì, giovedì e venerdì dalle 09,30 alle 13,30;
- telefonando allo 0775/2656631 Ufficio Pubblicità il martedì, giovedì e venerdì dalle 09,30 alle 13,30;
- via mail al seguente indirizzo: [mauro.turriziani@comune.frosinone.it](mailto:mauro.turriziani@comune.frosinone.it)

Il Responsabile è **Dott. Mauro Turriziani** (tel. **0775/2656635**) indirizzo e-mail:

[mauro.turriziani@comune.frosinone.it](mailto:mauro.turriziani@comune.frosinone.it)

Il dirigente responsabile del Settore Gestione Risorse è il dott. Vincenzo Giannotti

### 1.3. - Dove trovare la carta della qualità dei servizi

La Carta della qualità dei servizi dei tributi è disponibile presso l'Ufficio Tributi ed è scaricabile dal sito [comune.frosinone.it](http://comune.frosinone.it)

## 2. - I principi generali della carta della qualità dei servizi e gli obiettivi dell'Ufficio Tributi.

### 2.1. - I principi generali della "Carta".

La presente Carta della qualità dei servizi intende guidare il contribuente informandolo sui servizi forniti dall'Ufficio Tributi.

Con la "Carta" il Comune si impegna a garantire i livelli di qualità dichiarati negli *standard*, per rispondere sempre meglio alle aspettative dei contribuenti e perseguire il continuo miglioramento dei servizi resi.

La "Carta" è ispirata alla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 (Principi sull'erogazione dei servizi pubblici), alla legge 27 luglio 2000, n. 212 (Statuto dei diritti del contribuente), alla legge 213/2012 (Disposizioni urgenti in materia di finanza e funzionamento degli enti territoriali).

Con la Carta della qualità dei servizi, il Comune di **Frosinone** si impegna a rispettare i seguenti principi generali:

- eguaglianza ed imparzialità: l'ufficio garantisce a tutti gli utenti un trattamento imparziale secondo i criteri dell'obiettività e dell'equità;
- chiarezza e trasparenza: l'utente ha diritto di conoscere le attività svolte dall'ufficio riguardo alle richieste presentate e le procedure collegate alle stesse, i nomi dei responsabili dei procedimenti ed i relativi tempi di esecuzione;
- partecipazione: la partecipazione dell'utente alla prestazione del servizio deve essere garantita, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio sia per favorire la collaborazione nei confronti degli uffici; l'utente ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano e che sono in possesso degli uffici; l'utente può esprimere la propria opinione sui servizi erogati, formulare suggerimenti per il miglioramento e presentare osservazioni; l'ufficio dà riscontro all'utente circa le segnalazioni e le proposte formulate;
- efficacia ed efficienza: l'Amministrazione assicura il costante aggiornamento del personale dell'ufficio al fine di rispondere alle richieste dell'utenza e per perseguire il continuo miglioramento dei servizi offerti;
- continuità e sicurezza del servizio: il servizio viene garantito, nei giorni non festivi e negli orari di apertura al pubblico, durante tutto l'arco dell'anno senza interruzioni;
- semplificazione delle procedure: l'ufficio assume iniziative volte a garantire che la modulistica sia messa a disposizione del contribuente in tempi utili per gli adempimenti e cura che le comunicazioni ed istruzioni siano comprensibili; per quanto concerne i procedimenti disciplinati autonomamente, gli uffici prevedono che il contribuente possa adempiere ai propri obblighi nelle forme più rapide, agevoli e meno onerose, soprattutto mediante il ricorso sempre maggiore all'informatizzazione dei sistemi di accesso ai servizi.

Il Comune assicura inoltre che la gestione delle attività e dei processi in atto nell'Ufficio Tributi siano svolte nell'osservanza delle norme di sicurezza per gli utenti ed i

lavoratori e si impegna a porre in essere ogni accorgimento affinché l'impatto con l'ambiente venga ridotto al minimo (impiego di attrezzature non inquinanti, utilizzo sempre maggiore di sistemi comunicativi non cartacei, raccolta differenziata dei rifiuti, consumo consapevole e responsabile).

## 2.2. - Gli obiettivi dell'Ufficio Tributi.

Gli obiettivi che l'Ufficio Tributi si prefigge sono:

OBIETTIVI	COME SONO RAGGIUNTI
Reperimento delle risorse per soddisfare i bisogni collettivi, salvaguardando le situazioni di disagio economico-sociale	Diversificando il carico tributario
Equa ripartizione della tassazione	Attraverso l'attività di recupero dell'evasione
Comunicazioni con gli utenti	Le informazioni necessarie per un corretto adempimento degli obblighi tributari e la modulistica da utilizzare sono disponibili, in forma cartacea, presso gli uffici e sono scaricabili anche dal sito internet che viene tenuto in costante aggiornamento;
Tempestività della risposta	Lo sportello: il personale dell'ufficio garantisce in tempi rapidi risposte ai quesiti sull'applicazione dei tributi.

### **3. - I servizi tributari**

L'Ufficio Tributi si occupa della gestione dei tributi di competenza del Comune e cura i rapporti con i cittadini ed i contribuenti, nel rispetto dei principi stabiliti dalla legge 27 luglio 2000, n. 212 nota come "Statuto dei diritti del contribuente". L'ufficio è collocato all'interno del Settore Gestione Risorse del Comune di Frosinone. I tributi gestiti, direttamente o in concessione/appalto ad altri soggetti, sono i seguenti:

#### **IMPOSTA MUNICIPALE PROPRIA (IMU)**

L'imposta municipale propria (IMU) è stata istituita con il decreto legislativo n. 23 del 14.3.2011, decreto sul "federalismo fiscale", che ne aveva fissato la decorrenza all'1.1.2014. Dal 1° gennaio 2020 per effetto delle modifiche introdotte dalla L. n. 160/2019 il tributo accorpa anche la TASI.

L'Imposta municipale è gestita direttamente dall'ufficio, lo stesso viene affiancato nell'attività accertativa da Società abilitata.

#### **TRIBUTO SUI SERVIZI INDIVISIBILI (TASI)**

Il tributo sui servizi indivisibili è stato istituito con legge del 27 dicembre 2013 n. 147 (Legge di stabilità 2014). A far data del 1° gennaio 2020 il tributo è abrogato in quanto è stato riaccorpato all'IMU per effetto della L. n. 160/2019.

#### **IMPOSTA COMUNALE SULLA PUBBLICITA' (ICP)**

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

L'Ufficio pubblicità gestisce direttamente l'attività autorizzativa degli impianti pubblicitari, l'attività di riscossione è invece data in concessione.

#### **DIRITTO SULLE PUBBLICHE AFFISSIONI (DPA)**

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

L'attività di riscossione è data in concessione.

#### **OCCUPAZIONE DI SPAZI ED AREE PUBBLICHE (COSAP)**

Il canone per l'occupazione di spazi ed aree pubbliche, istituito con D. Lgs. 15 dicembre 1997, n. 446, è il corrispettivo che si paga per qualsiasi occupazione, anche senza titolo, di spazi ed aree pubbliche, appartenenti al demanio o al patrimonio indisponibile del Comune, nonché di aree private gravate da servitù di pubblico passaggio. Il canone è dovuto dal titolare dell'atto di concessione o, in mancanza del rilascio dell'atto stesso, dall'occupante di fatto, in proporzione allo spazio effettivamente sottratta all'uso pubblico.

La riscossione del canone è in concessione alla Società I.C.A. IMPOSTE COMUNALI AFFINI S.R.L. Via Tagliamento 18 - 03100 Frosinone (FR) tel: 0775 290574

#### **ADDIZIONALE COMUNALE ALL'IMPOSTA SUL REDDITO DELLE PERSONE FISICHE (IRPEF)**

L'addizionale comunale all'imposta sul reddito delle persone fisiche (IRPEF), istituita con il D.lgs.

n. 360/1998, è dovuta dai contribuenti che alla data del 1° gennaio abbiano il domicilio fiscale nel Comune di Frosinone.

### **TASSA SUI RIFIUTI (TARI)**

Presupposto per l'applicazione della TARI è il possesso, l'occupazione o la detenzione, a qualsiasi titolo e anche di fatto, di locali o di aree scoperte a qualunque uso adibiti, suscettibili di produrre rifiuti urbani e assimilati.

La TARI è dovuta da tutti i soggetti che occupano o detengono locali o aree scoperte site nel territorio comunale, a qualsiasi uso adibiti, nel quale è svolto il servizio di raccolta rifiuti con vincolo di solidarietà tra i componenti del nucleo familiare o tra coloro che usano in comune i locali o le aree stesse.

Il tributo comunale sui rifiuti è istituito per la copertura integrale dei costi di investimento e di esercizio relativi al servizio di gestione dei rifiuti urbani e assimilati, ricomprendendo anche i costi di cui all'articolo 15 del decreto legislativo 13 gennaio 2003, n. 36 ed i costi per lo spazzamento e lavaggio delle strade pubbliche.

### **ALTRE ATTIVITA'**

L'Ufficio Tributi collabora, altresì, con l'Agenzia delle Entrate all'attività di accertamento dei tributi erariali. Tale funzione, obbligatoria per legge, viene svolta in sinergia con gli altri settori comunali. Tale attività è condotta allo scopo di far emergere situazioni di evasione delle imposte erariali trasmettendo all'Agenzia delle Entrate ogni elemento utile al recupero tributario, perseguendo il fine ultimo dell'equità e della giustizia fiscale. A favore del Comune viene riconosciuto l'intero ammontare accertato e recuperato.

## **4. - I servizi erogati**

L'attività svolta dall'Ufficio Tributi è finalizzata all'acquisizione delle risorse di cui il Comune necessita per il parziale finanziamento delle proprie spese dirette all'erogazione dei servizi alla collettività.

Parallelamente a questa azione istituzionale e nell'intento di agevolare il contribuente nell'assolvimento degli obblighi a suo carico, gli uffici svolgono, altresì, un'attività di informazione a favore dello stesso al fine di rendere meno gravosi gli adempimenti previsti dalle norme in materia.

L'accesso ai servizi non comporta alcuna spesa per l'utente.

Le tabelle che seguono indicano, per i singoli tributi, i servizi erogati con le modalità per accedere agli stessi e gli uffici a cui rivolgersi.

**IMPOSTA MUNICIPALE UNICA (IMU )**

SERVIZIO EROGATO	MODALITÀ DI RICHIESTA DEL SERVIZIO	A CHI RIVOLGERSI
<b>Informazioni verbali o scritte di carattere generale su normativa, tariffe, aliquote, adempimenti, modalità di versamento</b>	Telefonando, presentando richiesta tramite posta, mail o direttamente allo sportello	Ufficio Tributi - Piazza VI Dicembre 1 Tel. 0775.2656648 Mail <a href="mailto:imu@comune.frosinone.it">imu@comune.frosinone.it</a> Sito internet <a href="http://comune.frosinone.it">comune.frosinone.it</a>
<b>Informazioni relative alla specifica situazione del contribuente</b>	presentando richiesta tramite posta, mail o direttamente allo sportello (le richieste dovranno essere effettuate allegando copia documento di identità)	Ufficio Tributi - Piazza VI Dicembre 1 Tel. 0775.2656648 Mail <a href="mailto:imu@comune.frosinone.it">imu@comune.frosinone.it</a> Pec : <a href="mailto:pec@pec.comune.frosinone.it">pec@pec.comune.frosinone.it</a>
<b>Informazioni sulla valorizzazione delle aree fabbricabili ai fini IMU</b>	presentando richiesta tramite posta, mail o direttamente allo sportello (le richieste dovranno essere effettuate allegando copia documento di identità)	Ufficio Tributi - Piazza VI Dicembre 1 Tel. 0775.2656649 Mail <a href="mailto:imu@comune.frosinone.it">imu@comune.frosinone.it</a> Pec : <a href="mailto:pec@pec.comune.frosinone.it">pec@pec.comune.frosinone.it</a>
<b>Compilazione modulistica (bollettini, dichiarazioni, richieste di agevolazioni e richieste di rimborsi)</b>	presentando richiesta tramite posta, mail o direttamente allo sportello (le richieste dovranno essere effettuate allegando copia documento di identità)	Ufficio Tributi - Piazza VI Dicembre 1 Tel. 0775.2656648 Mail <a href="mailto:imu@comune.frosinone.it">imu@comune.frosinone.it</a> Pec : <a href="mailto:pec@pec.comune.frosinone.it">pec@pec.comune.frosinone.it</a>



<b>Versamento</b>	Mediante il modello F24: presso tutte le Banche, gli uffici postali e le tabaccherie abilitate.	Poste Italiane Banche Tabaccherie abilitate
<b>Rimborso</b>	Presentando richiesta su apposito modulo, entro il termine di 5 anni dal giorno del versamento ovvero da quello in cui è stato definitivamente accertato il diritto alla restituzione.	Ufficio Tributi – Piazza VI Dicembre 1 Tel. 0775.2656648 Mail <a href="mailto:imu@comune.frosinone.it">imu@comune.frosinone.it</a> Pec : <a href="mailto:pec@pec.comune.frosinone.it">pec@pec.comune.frosinone.it</a>
<b>Richiesta di chiarimenti su atti di accertamento</b>	presentando richiesta tramite posta, mail o direttamente allo sportello (le richieste dovranno essere effettuate allegando copia documento di identità)	Ufficio Tributi – Piazza VI Dicembre 1 Tel. 0775.2656648 Mail <a href="mailto:imu@comune.frosinone.it">imu@comune.frosinone.it</a> Pec : <a href="mailto:pec@pec.comune.frosinone.it">pec@pec.comune.frosinone.it</a>
<b>Richiesta di annullamento in sede di autotutela</b>	presentando richiesta tramite posta, pec mail o direttamente allo sportello (le richieste dovranno essere effettuate allegando copia documento di identità)	Ufficio Tributi – Piazza VI Dicembre 1 Tel. 0775.2656648 Mail <a href="mailto:imu@comune.frosinone.it">imu@comune.frosinone.it</a> Pec : <a href="mailto:pec@pec.comune.frosinone.it">pec@pec.comune.frosinone.it</a>

**TASSA RIFIUTI (Tari)**

SERVIZIO EROGATO	MODALITÀ DI RICHIESTA DEL SERVIZIO	A CHI RIVOLGERSI
<b>Informazioni verbali o scritte di carattere generale su normativa, tariffe, aliquote, adempimenti, modalità di versamento</b>	Telefonando, presentando richiesta tramite posta, mail o direttamente allo sportello	Ufficio Tributi - Piazza VI Dicembre 1 Tel. 0775.2656643 - 0775.2656627 Mail <a href="mailto:tari@comune.frosinone.it">tari@comune.frosinone.it</a> Sito internet <a href="http://comune.frosinone.it">comune.frosinone.it</a>
<b>Informazioni relative alla specifica situazione del contribuente</b>	presentando richiesta tramite posta, mail o direttamente allo sportello (le richieste dovranno essere effettuate allegando copia documento di identità)	Ufficio Tributi - Piazza VI Dicembre 1 Tel. 0775.2656643 - 0775.2656627 Mail <a href="mailto:tari@comune.frosinone.it">tari@comune.frosinone.it</a> Pec : <a href="mailto:pec@pec.comune.frosinone.it">pec@pec.comune.frosinone.it</a>
<b>Compilazione modulistica (bollettini, dichiarazioni, richieste di agevolazioni e richieste di rimborsi)</b>	presentando richiesta tramite posta, mail o direttamente allo sportello (le richieste dovranno essere effettuate allegando copia documento di identità)	Ufficio Tributi - Piazza VI Dicembre 1 Tel. 0775.2656643 - 0775.2656627 Mail <a href="mailto:tari@comune.frosinone.it">tari@comune.frosinone.it</a> Pec : <a href="mailto:pec@pec.comune.frosinone.it">pec@pec.comune.frosinone.it</a>
<b>Versamento</b>	Mediante il modello F24: presso tutte le Banche, gli uffici postali e le tabaccherie abilitate.	Poste Italiane  Banche  Tabaccherie abilitate
<b>Rimborso</b>	Presentando richiesta su apposito modulo, entro il termine di 5 anni dal giorno del versamento ovvero da quello in cui è stato definitivamente accertato il diritto alla restituzione.	Ufficio Tributi - Piazza VI Dicembre 1 Tel. 0775.2656643 - 0775.2656627 Mail <a href="mailto:tari@comune.frosinone.it">tari@comune.frosinone.it</a> Pec : <a href="mailto:pec@pec.comune.frosinone.it">pec@pec.comune.frosinone.it</a>

<b>Richiesta di chiarimenti su atti di accertamento</b>	presentando richiesta tramite posta, mail o direttamente allo sportello (le richieste dovranno essere effettuate allegando copia documento di identità)	Ufficio Tributi – Piazza VI Dicembre 1 Tel. 0775.2656643 - 0775.2656627 Mail tari@comune.frosinone.it Pec : <a href="mailto:pec@pec.comune.frosinone.it">pec@pec.comune.frosinone.it</a>
<b>Richiesta di annullamento in sede di autotutela</b>	presentando richiesta tramite posta, pec mail o direttamente allo sportello (le richieste dovranno essere effettuate allegando copia documento di identità)	Ufficio Tributi – Piazza VI Dicembre 1 Tel. 0775.2656643 - 0775.2656627 Mail tari@comune.frosinone.it Pec : <a href="mailto:pec@pec.comune.frosinone.it">pec@pec.comune.frosinone.it</a>

#### IMPOSTA COMUNALE DI PUBBLICITA' (ICP)

SERVIZIO EROGATO	MODALITÀ DI RICHIESTA DEL SERVIZIO	A CHI RIVOLGERSI
<b>Informazioni verbali o scritte di carattere generale su normativa, tariffe, aliquote, adempimenti, modalità di versamento</b>	Telefonando, presentando richiesta tramite posta, mail o direttamente allo sportello	Ufficio Tributi – Piazza VI Dicembre 1 Tel. 0775.2656631 Mail <a href="mailto:pubblicita@comune.frosinone.it">pubblicita@comune.frosinone.it</a> Sito internet <a href="http://comune.frosinone.it">comune.frosinone.it</a>
<b>Informazioni relative alla specifica situazione del contribuente</b>	presentando richiesta tramite posta, mail o direttamente allo sportello (le richieste dovranno essere effettuate allegando copia documento di identità)	Ufficio Tributi – Piazza VI Dicembre 1 Tel. Tel. 0775.2656631 Mail <a href="mailto:pubblicita@comune.frosinone.it">pubblicita@comune.frosinone.it</a> Pec : <a href="mailto:pec@pec.comune.frosinone.it">pec@pec.comune.frosinone.it</a>

<p><b>Compilazione modulistica (bollettini, dichiarazioni, richieste di agevolazioni e richieste di rimborsi)</b></p>	<p>presentando richiesta tramite posta, mail o direttamente allo sportello (le richieste dovranno essere effettuate allegando copia documento di identità)</p>	<p>Ufficio Tributi – Piazza VI Dicembre 1 Tel. 0775.26566631 Mail <a href="mailto:pubblicita@comune.frosinone.it">pubblicita@comune.frosinone.it</a> Pec : <a href="mailto:pec@pec.comune.frosinone.it">pec@pec.comune.frosinone.it</a></p>
<p><b>Versamento</b></p>	<p>Mediante bollettino postale</p>	<p>Poste Italiane  Banche  Tabaccherie abilitate</p>
<p><b>Rimborso</b></p>	<p>Presentando richiesta su apposito modulo, entro il termine di 5 anni dal giorno del versamento ovvero da quello in cui è stato definitivamente accertato il diritto alla restituzione.</p>	<p>Ufficio Tributi – Piazza VI Dicembre 1 Tel. 0775.26566631 Mail <a href="mailto:pubblicita@comune.frosinone.it">pubblicita@comune.frosinone.it</a> Pec : <a href="mailto:pec@pec.comune.frosinone.it">pec@pec.comune.frosinone.it</a></p>
<p><b>Richiesta di chiarimenti su atti di accertamento</b></p>	<p>presentando richiesta tramite posta, mail o direttamente allo sportello ( le richieste dovranno essere effettuate allegando copia documento di identità</p>	<p>Ufficio Tributi – Piazza VI Dicembre 1 Tel. 0775.26566631 Mail <a href="mailto:pubblicita@comune.frosinone.it">pubblicita@comune.frosinone.it</a> Pec : <a href="mailto:pec@pec.comune.frosinone.it">pec@pec.comune.frosinone.it</a></p>

**CANONE OCCUPAZIONE SPAZI ED AREE PUBBLICHE (Cosap )**

SERVIZIO EROGATO	MODALITÀ DI RICHIESTA DEL SERVIZIO	A CHI RIVOLGERSI
<b>Informazioni verbali o scritte di carattere generale su normativa, tariffe, aliquote, adempimenti, modalità di versamento</b>	Telefonando, presentando richiesta tramite posta, mail o direttamente allo sportello	Ufficio Tributi - Piazza VI Dicembre 1 Tel. 0775.2656648 Mail <a href="mailto:gianmarco.santoro@comune.frosinone.it">gianmarco.santoro@comune.frosinone.it</a> Sito internet <a href="http://comune.frosinone.it">comune.frosinone.it</a>
<b>Informazioni relative alla specifica situazione del contribuente</b>	presentando richiesta tramite posta, mail o direttamente allo sportello ( le richieste dovranno essere effettuate allegando copia documento di identità )	Ufficio Tributi - Piazza VI Dicembre 1 Tel. 0775.2656648 Mail <a href="mailto:gianmarco.santoro@comune.frosinone.it">gianmarco.santoro@comune.frosinone.it</a> Pec : <a href="mailto:pec@pec.comune.frosinone.it">pec@pec.comune.frosinone.it</a>
<b>Compilazione modulistica (bollettini, dichiarazioni, richieste di agevolazioni e richieste di rimborsi)</b>	presentando richiesta tramite posta, mail o direttamente allo sportello ( le richieste dovranno essere effettuate allegando copia documento di identità )	Ufficio Tributi - Piazza VI Dicembre 1 Tel. 0775.2656648 Mail <a href="mailto:gianmarco.santoro@comune.frosinone.it">gianmarco.santoro@comune.frosinone.it</a> Pec : <a href="mailto:pec@pec.comune.frosinone.it">pec@pec.comune.frosinone.it</a>
<b>Versamento</b>	Mediante bollettino postale	Poste Italiane  Banche  Tabaccherie abilitate
<b>Rimborso</b>	Presentando richiesta su apposito modulo, entro il termine di 5 anni dal giorno del versamento ovvero da quello in cui è stato definitivamente accertato il diritto alla restituzione.	Ufficio Tributi - Piazza VI Dicembre 1 Tel. 0775.2656648 Mail <a href="mailto:gianmarco.santoro@comune.frosinone.it">gianmarco.santoro@comune.frosinone.it</a> Pec : <a href="mailto:pec@pec.comune.frosinone.it">pec@pec.comune.frosinone.it</a>

<b>Richiesta di chiarimenti su atti di accertamento</b>	presentando richiesta tramite posta, mail o direttamente allo sportello ( le richieste dovranno essere effettuate allegando copia documento di identità	Ufficio Tributi – Piazza VI Dicembre 1 Tel. 0775.2656648 Mail <a href="mailto:gianmarco.santoro@comune.frosinone.it">gianmarco.santoro@comune.frosinone.it</a> Pec : <a href="mailto:pec@pec.comune.frosinone.it">pec@pec.comune.frosinone.it</a>
<b>Richiesta di annullamento in sede di autotutela</b>	presentando richiesta tramite posta, pec mail o direttamente allo sportello ( le richieste dovranno essere effettuate allegando copia documento di identità )	Ufficio Tributi – Piazza VI Dicembre 1 Tel. 0775.2656648 Mail <a href="mailto:gianmarco.santoro@comune.frosinone.it">gianmarco.santoro@comune.frosinone.it</a> Pec : <a href="mailto:pec@pec.comune.frosinone.it">pec@pec.comune.frosinone.it</a>

## 5. - Gli standard di qualità garantiti

L'Ufficio Tributi si impegna a garantire la correttezza, la completezza e la chiarezza delle informazioni fornite allo sportello, telefonicamente e sul sito Internet; le medesime caratteristiche sono garantite anche nella modulistica distribuita presso gli uffici stessi e disponibile sul sito.

Gli addetti operano con la massima cortesia e disponibilità all'ascolto degli utenti con l'impegno di agevolare questi ultimi nell'adempimento degli obblighi tributari e nell'esercizio dei diritti loro riconosciuti dalla legge o dai regolamenti.

L'orario di apertura al pubblico dell'ufficio è articolato in modo da consentire la più ampia soddisfazione possibile delle esigenze dell'utenza.

La tabella che segue individua i servizi-tipo erogati dall'ufficio . Gli utenti possono, in tal modo, verificare se i servizi offerti dagli uffici rispettano la qualità promessa.

Nel caso in cui lo standard di qualità garantito non venga rispettato, gli utenti possono presentare reclamo.

<b>PROCEDIMENTO: Rilascio di informazioni generali</b>	
<b>A. accesso al servizio</b>	
1. adeguatezza degli orari di apertura dello sportello	
2. adeguatezza delle modalità di accesso al servizio (possibilità di invio documenti via mail, via PEC, per telefono, di persona, da remoto attraverso dei portali online);	
3. adeguatezza della segnaletica per individuare l'ufficio e possibilità di accesso a persone diversamente abili;	
4. tempo di attesa allo sportello.	
<b>B. orientamento e accoglienza</b>	
1. cortesia dell'operatore;	

2. adeguatezza delle istruzioni fornite per completare il procedimento;	
3. preparazione del personale;	
4. adeguatezza della modulistica da compilare.	
<b>C. precisione e affidabilità</b>	
1. adeguatezza della risposta fornita;	
2. adeguatezza dei tempi impiegati per fornire la risposta.	

<b>PROCEDIMENTO: Rilascio di informazioni sulla specifica situazione del contribuente</b>	
<b>A. accesso al servizio</b>	
1. adeguatezza degli orari di apertura dello sportello	
2. adeguatezza delle modalità di accesso al servizio (possibilità di invio documenti via mail, via PEC, per telefono, di persona, da remoto attraverso dei portali online);	
3. adeguatezza della segnaletica per individuare l'ufficio e possibilità di accesso a persone diversamente abili;	
4. tempo di attesa allo sportello.	
<b>B. orientamento e accoglienza</b>	
1. cortesia dell'operatore;	
2. adeguatezza delle istruzioni fornite per completare il procedimento;	
3. preparazione del personale;	
4. adeguatezza della modulistica da compilare.	
<b>C. precisione e affidabilità</b>	
1. adeguatezza della risposta fornita;	
2. adeguatezza dei tempi impiegati per fornire la risposta.	

<b>PROCEDIMENTO: Annullamento/rettifica degli avvisi di accertamento/ riscossione</b>	
<b>A. accesso al servizio</b>	
1. adeguatezza degli orari di apertura dello sportello	
2. adeguatezza delle modalità di accesso al servizio (possibilità di invio documenti via mail, via PEC, per telefono, di persona, da remoto attraverso dei portali online);	
3. adeguatezza della segnaletica per individuare l'ufficio e possibilità di accesso a persone diversamente abili;	



4. tempo di attesa allo sportello.	
<b>B. orientamento e accoglienza</b>	
1. cortesia dell'operatore;	
2. adeguatezza delle istruzioni fornite per completare il procedimento;	
3. preparazione del personale;	
4. adeguatezza della modulistica da compilare.	
<b>C. precisione e affidabilità</b>	
1. adeguatezza della risposta fornita;	
2. adeguatezza dei tempi impiegati per fornire la risposta.	

<b>PROCEDIMENTO: Richiesta di rimborso</b>	
<b>D. accesso al servizio</b>	
1. adeguatezza degli orari di apertura dello sportello	
2. adeguatezza delle modalità di accesso al servizio (possibilità di invio documenti via mail, via PEC, per telefono, di persona, da remoto attraverso dei portali online);	
3. adeguatezza della segnaletica per individuare l'ufficio e possibilità di accesso a persone diversamente abili;	
4. tempo di attesa allo sportello.	
<b>E. orientamento e accoglienza</b>	
1. cortesia dell'operatore;	
2. adeguatezza delle istruzioni fornite per completare il procedimento;	
3. preparazione del personale;	
4. adeguatezza della modulistica da compilare.	
<b>F. precisione e affidabilità</b>	
3. adeguatezza della risposta fornita;	
4. adeguatezza dei tempi impiegati per fornire la risposta.	

<b>PROCEDIMENTO: Procedura di Reclamo</b>	
<b>A. accesso al servizio</b>	
1. adeguatezza degli orari di apertura dello sportello	
2. adeguatezza delle modalità di accesso al servizio (possibilità di invio documenti via mail,	

---

via PEC, per telefono, di persona, da remoto attraverso dei portali online);	
3. adeguatezza della segnaletica per individuare l'ufficio e possibilità di accesso a persone diversamente abili;	
4. tempo di attesa allo sportello.	
<b>B. orientamento e accoglienza</b>	
1. cortesia dell'operatore;	
2. adeguatezza delle istruzioni fornite per completare il procedimento;	
3. preparazione del personale;	
4. adeguatezza della modulistica da compilare.	
<b>C. precisione e affidabilità</b>	
1. adeguatezza della risposta fornita;	
2. adeguatezza dei tempi impiegati per fornire la risposta.	

## **6.- La tutela e la partecipazione del contribuente**

### **6.1.- Gli istituti per la 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: Ravvedimento operoso, Autotutela, Interpello, Mediazione, ecc

### **6.2.- La verifica del rispetto degli *standard* di qualità**

La presente "Carta" costituisce il riconoscimento da parte del Comune dei diritti del cittadino quale utente dell'Ufficio Tributi oltre a rappresentare il formale impegno ad una tutela ampia di questi diritti.

Per raggiungere tale obiettivo di garanzia nei confronti dei cittadini, è necessario che il Comune proceda ad un monitoraggio continuo delle prestazioni rese all'utente finalizzato alla verifica del rispetto degli *standard* di qualità.

### **6.3.- L'aggiornamento degli *standard***

Come premesso al punto 1.1, la Carta della qualità dei servizi è un documento suscettibile di modificazioni sia per quanto riguarda la parte descrittiva dei servizi erogati che per gli *standard*.

Alla base di questi aggiornamenti vi sono anche le modifiche normative e organizzative attuate negli uffici interessati.

### **6.4.- Come effettuare reclami, proposte e suggerimenti**

Ogni utente può presentare al dirigente oppure al responsabile dell'Ufficio Tributi reclami relativamente all'erogazione del servizio, con particolare riferimento a quanto disposto dalla presente "Carta".

Il reclamo può essere presentato anche tramite mail.

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

Il dirigente ed il responsabile valuteranno la possibilità di attuare quanto suggerito tenendo conto di tutta l'organizzazione del servizio e del personale a disposizione.

### **6.5.- La valutazione periodica dei servizi**

Per la valutazione del livello qualitativo del servizio verranno richieste relazioni interne dei dipendenti ed eventualmente questionari di soddisfazione.

### **6.6.- La tutela della privacy**

Il contribuente che comunica agli uffici competenti 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.

**Allegato:**

- **modello per la presentazione di reclami, suggerimenti e proposte di miglioramento dei servizi**

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

Al Responsabile dell' Ufficio Tributi  
Comune di Frosinone  
Piazza VI dicembre 1  
03100  
Frosinone

**Dati del segnalante:**

NOME	
COGNOME	
INDIRIZZO	
RECAPITOTELEFONICO	
E-MAIL	

**Oggetto del reclamo:**

--

**Motivo:**

<input type="checkbox"/>	Ritardo	<input type="checkbox"/>	Omissione
<input type="checkbox"/>	Scortesia		
<input type="checkbox"/>	Altro (SPECIFICARE)		

**Proposta di miglioramento del servizio:**


Data \_\_\_\_\_

Firma \_\_\_\_\_

\*\*\*\*\*

**Spazio per eventuali osservazioni dell'ufficio coinvolto:**


**Il funzionario**

\*\*\*\*\*

**Decisione del Responsabile:**


**Il Responsabile**

**Come effettuare reclami, proposte e suggerimenti**

**Il modulo potrà essere inviato via mail, pec o attraverso lo sportello.**