



COMUNE DI MANDELLO DEL LARIO
Provincia di Lecco

CARTA DEI SERVIZI
UFFICIO TRIBUTI

PREMESSA

La struttura V – Servizi tributari – si è dotata della “Carta dei Servizi” al fine di fornire agli utenti la migliore informazione riguardo alla sua organizzazione ed ai servizi resi.

Il fondamento normativo della “Carta dei Servizi” si riscontra nell'art. 11 del D.Lgs. n. 286 del 30/07/1999, dove si 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 partecipazione, nelle forme, anche associative, riconosciute dalla legge, alle inerenti procedure di valutazione e definizione degli standard qualitativi”*. Inoltre l'art. 101 del D.Lgs. n. 206 del 06/09/2005 stabilisce espressamente che *“il rapporto di utenza deve svolgersi nel rispetto di standard di qualità predeterminati e adeguatamente resi pubblici”*.

La legge quindi stabilisce che gli enti erogatori di pubblici servizi devono adottare, attraverso specifici meccanismi di attuazione in relazione ai molteplici settori, apposite carte dei servizi, sulla cui attuazione sono previste specifiche forme di tutela.

Una gestione attenta della cosa pubblica non può prescindere dal portare a conoscenza degli utilizzatori finali le modalità di svolgimento e di accesso ai servizi svolti all'interno della propria sfera di competenza.

OBIETTIVI E PRINCIPI FONDAMENTALI

L'erogazione dei servizi ai Cittadini e agli altri Utenti da parte della struttura avviene nel rispetto dei seguenti principi fondamentali.

Uguaglianza ed imparzialità

Il Comune di Mandello del Lario si impegna a erogare i servizi ai Cittadini e agli altri Utenti nel rispetto dei loro diritti e senza alcun tipo di discriminazione, garantendo parità di trattamento e di condizioni; ciò significa che il Comune, nell'erogazione dei servizi, deve comportarsi in maniera uniforme nei confronti di tutti i cittadini e degli altri utenti non cittadini.

Il Comune di Mandello del Lario si impegna a garantire la continuità di erogazione nel tempo dei servizi di maggior interesse per la Comunità o per specifici gruppi di Utenti (servizi essenziali), per quanto direttamente riconducibile alla propria sfera di responsabilità. Si impegna conseguentemente ad attuare tutte le condizioni per evitare il funzionamento irregolare o l'interruzione nell'erogazione di tali servizi.

Efficienza ed efficacia

Il Comune di Mandello del Lario si impegna a utilizzare in maniera sempre più efficiente, senza pregiudizio per la qualità dei servizi erogati, le risorse finanziarie ricevute dai Cittadini, dagli altri Utenti, da altre Amministrazioni pubbliche e da altre Istituzioni. Efficienza significa infatti ottenere gli stessi risultati (in termini di qualità dei servizi) utilizzando meno risorse oppure utilizzare le stesse risorse

per ottenere migliori risultati utilizzando al meglio le risorse tecnologiche.

Partecipazione

Il Comune di Mandello del Lario promuove il coinvolgimento dei Cittadini e degli altri Utenti nell'erogazione dei servizi loro destinati. La partecipazione intende sia tutelare l'Utente, offrendogli la possibilità di verificare direttamente la corretta erogazione, sia creare occasioni di confronto e collaborazione, utili ai fini del miglioramento dei servizi erogati.

Il Comune di Mandello del Lario si impegna ad attuare le condizioni per rendere concreta e valorizzare la partecipazione dei Cittadini nell'erogazione dei servizi. In particolare, considera fondamentale il coinvolgimento dei destinatari dei servizi nella valutazione dell'efficacia degli stessi, intesa come capacità di soddisfare le esigenze per le quali i servizi vengono erogati. Di qui, si impegna a identificare, attuare e incentivare concrete modalità di partecipazione e verifiche sul grado di soddisfazione degli Utenti.

I Cittadini inoltre possono richiedere le informazioni necessarie per avanzare proposte, per inoltrare suggerimenti e reclami e per accedere agli atti amministrativi comunali, secondo le modalità previste dall'ordinamento vigente (Legge 7 agosto 1990, n. 241, D.Lgs. 18 agosto 2000, n. 267, Regolamento comunale sull'accesso, Decreto Legislativo 30 giugno 2003, n. 196, Codice in materia di protezione dei dati personali).

Trasparenza ed accesso

Il Comune di Mandello del Lario considera la trasparenza principio fondamentale della propria attività di erogazione dei servizi e si impegna a introdurre azioni e meccanismi in grado di attuare tale principio fornendo le motivazioni delle tariffe dei servizi e delle relative variazioni; e le indicazioni sulle responsabilità relative alle diverse fasi di erogazione dei servizi;

Il Comune di Mandello del Lario considera l'informazione efficace e tempestiva ai Cittadini e agli altri Utenti un elemento fondamentale per la qualità dei servizi erogati e per la partecipazione piena e consapevole degli stessi alla definizione delle modalità di erogazione dei servizi.

Per questo motivo, pone particolare cura all'individuazione e alla realizzazione di forme di comunicazione efficaci e trasparenti, anche attraverso l'uso delle nuove tecnologie.

Il Comune di Mandello del Lario 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.

OBIETTIVI DELL'UFFICIO TRIBUTI

Gli obiettivi che l'Ufficio Tributi si prefigge sono:

Comunicazione all'utenza

Presso l'ufficio e sul sito Internet sono disponibili la modulistica da utilizzare e le informazioni per un corretto adempimento dell'obbligazione tributaria. Sul sito è attivo un link per il calcolo dell'IMUe la stampa del relativo modello F24.

Tempestività della risposta

Il personale dell'ufficio garantisce in tempi rapidi la risposta ai dubbi sull'applicazione dei tributi attraverso i vari contatti disponibili (telefono, sportello, posta elettronica).

Dialogo con il contribuente

L'Ufficio instaura con il cittadino il dialogo al fine di migliorare i rapporti con il fisco e prevenire l'insorgenza di contenzioso in applicazione del principio di correttezza, collaborazione e trasparenza.

Equità fiscale

L'Ufficio svolge attività di recupero dell'evasione ed elusione mediante controlli finalizzati ad individuarle e contrastarle.

L'ORGANIZZAZIONE E LE ATTIVITA' DELLA STRUTTURA

LOGISTICA E ORARI DI APERTURA

La Struttura V – Servizi tributari si trova al primo piano del palazzo comunale situato in Piazza Leonardo da Vinci n. 6 a Mandello del Lario.

Gli orari di apertura al pubblico sono i seguenti:

giorno	dalle	alle	dalle	alle
Lunedì	10.00	13.00		
Martedì	10.00	13.00		
Mercoledì	10.00	13.00	16.00	18.30
Giovedì				
Venerdì	10.00	13.00		

ORGANIZZAZIONE

L'organizzazione della struttura, alla data di stesura della presente carta dei servizi, è affidata al personale seguente:

Funzione	Nominativo	Telefono	Mail
Responsabile della struttura - Funzionario	Annarosa BERTAGLIA	0341/708213	str.5@mandellolario.it
Istruttore contabile	Cinzia CIAPPESONI	0341/708254	tributi@mandellolario.it

Istruttore contabile	Annamaria IACOPETTA	0341/708220	tributi@mandellolario.it
----------------------	---------------------	-------------	--------------------------

L'indirizzo di posta elettronica certificata è: comune.mandellolario@pec.regione.lombardia.it

Il numero di fax diretto è **0341/708234**

ATTIVITA'

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". I tributi gestiti direttamente o in concessione 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.

Attività di consulenza e servizio al pubblico	<ul style="list-style-type: none"> - informazioni generali sul tributo; - consulenze per la compilazione delle denunce, per il calcolo dell'imposta e per l'effettuazione del pagamento; - aiuto nel calcolo dei ravvedimenti operosi per tardivi pagamenti e per tardiva presentazione di denunce;
Modulistica e informativa	<ul style="list-style-type: none"> - Disponibilità online e presso l'ufficio della modulistica e di tutte le informazioni utili ;
Attività di controllo	<ul style="list-style-type: none"> - Controllo e verifica delle dichiarazioni - Controllo e verifica dei versamenti - Controllo evasioni - Emissione avvisi di accertamento
Internet	<ul style="list-style-type: none"> - Informazioni generali - Calcolo dell'imposta - Modulistica scaricabile online

TRIBUTO SUI SERVIZI INDIVISIBILI (TASI)

Il tributo sui servizi indivisibili (TASI) è stato istituito con la L. 147 del 27 dicembre 2013. Fino alla data del 31/12/2015, il presupposto impositivo era rappresentato dal possesso o dalla detenzione, a

qualsiasi titolo, di fabbricati - ivi compresa l'abitazione principale, come definita ai fini dell'imposta municipale propria - e di aree edificabili, mentre erano esclusi i terreni agricoli. Carta della qualità dei servizi del Servizio Tributi Comune di Ponsacco (PI) Pagina 7 di 27 Dal 01/01/2016, a seguito della modifica operata dall'art. 1 co. 10 lett. a) della L. 208/2015, il presupposto impositivo è rappresentato dal possesso o dalla detenzione, a qualsiasi titolo, di fabbricati - ad eccezione dell'abitazione principale diversa da quella classificata nelle categorie catastali A1, A8 e A9 - e di aree edificabili, mentre restano esclusi i terreni agricoli. La legge definisce le modalità di determinazione della base imponibile dell'imposta per le tre tipologie di immobili, analogamente a quanto previsto per l'IMU, e stabilisce i valori massimi delle aliquote applicabili dall'Ente. Entro tali limiti le aliquote d'imposta sono approvate dal Consiglio Comunale con deliberazione adottata nei termini di legge. Dal 1° gennaio 2020 il tributo è accorpato all'IMU per effetto della L. 160 del 27 dicembre 2019. Il tributo è gestito direttamente dal Servizio Tributi, Ufficio IMU/TASI

TASSA SUI RIFIUTI (TARI)

In sostituzione della TARES, dall'1.1.2014 è entrata in vigore la Tassa sui Rifiuti (TARI), istituita dalla L.147/2013.

Attività di consulenza e servizio al pubblico	<ul style="list-style-type: none"> - informazioni generali sul tributo; - consulenze per la compilazione delle denunce; - invio ai contribuenti delle comunicazioni contenenti il dovuto Tari per ogni anno d'imposta con i relativi moduli per il pagamento - aiuto nel calcolo dei tardivi pagamenti e per tardiva presentazione di denunce
Modulistica e informativa	- Disponibilità online e presso l'ufficio della modulistica e di tutte le informazioni utili
Attività di controllo	<ul style="list-style-type: none"> - Controllo e verifica delle dichiarazioni - Controllo e verifica dei versamenti - Controllo evasioni - Emissione avvisi di accertamento
Internet	Informazioni generali Modulistica scaricabile online

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 Mandello del Lario.

IMPOSTA DI SOGGIORNO

A decorrere dal 01/01/2021 è stata istituita, per il comune di Mandello del Lario, l'Imposta di soggiorno. Per il primo di applicazione (2021) l'imposta sarà dovuta per i mesi da aprile a ottobre.

CANONE UNICO PATRIMONIALE

Il 1° gennaio 2021 entra in vigore il canone patrimoniale di concessione, autorizzazione o esposizione pubblicitaria, disciplinato dalla L. n. 160/2019 commi da 816 a 836. Il canone sostituisce il canone per l'occupazione di spazi ed aree pubbliche (COSAP), l'imposta comunale sulla pubblicità e il diritto sulle pubbliche affissioni (ICP e DPA), limitatamente alle strade di pertinenza dei comuni e delle province. Il presupposto del canone è: a) l'occupazione, anche abusiva, delle aree appartenenti al demanio o al patrimonio indisponibile degli enti e degli spazi soprastanti o sottostanti il suolo pubblico; b) la diffusione di messaggi pubblicitari, anche abusiva, mediante impianti installati su aree appartenenti al demanio o al patrimonio indisponibile degli enti, su beni privati laddove siano visibili da luogo pubblico o aperto al pubblico del territorio comunale, ovvero all'esterno di veicoli adibiti a uso pubblico o a uso privato.

Il tributo è gestito dal Comune mediante affidamento in concessione alla società:

San Marco SpA

Via Gorizia 56

23900 Lecco (LC)

Mail dedicata: mandellodellario@sanmarcospa.it

Telefono 0341361144 fax 0341/362769

ATTIVITA' DELLA STRUTTURA E SERVIZI EROGATI

L'attività svolta dal Servizio 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. Inoltre, sempre nell'interesse del contribuente, assicurano che il prelievo tributario sia commisurato all'effettiva capacità contributiva dello stesso garantendo l'emissione di atti di annullamento, sgravio e rimborso correttivi di atti impositivi o di versamenti eccedenti il dovuto.

L'accesso ai servizi non comporta alcuna spesa per l'utente. All'interno del sito internet <https://www.mandellolario.it>, nella sezione dedicata ai "Tributi", sono disponibili le informazioni

necessarie al corretto assolvimento degli adempimenti tributari (regolamenti, aliquote, tariffe, modalità di calcolo, pagamento, ravvedimento operoso, nonché la modulistica per la presentazione di dichiarazioni, richieste di rimborso e di agevolazioni). Le tabelle che seguono indicano, per ogni singolo tributo o entrata gestita, i servizi erogati con le modalità per accedere agli stessi e gli uffici a cui rivolgersi

SERVIZIO EROGATO	MODALITÀ DI RICHIESTA DEL SERVIZIO	A CHI RIVOLGERSI
Informazioni verbali o scritte di carattere generale su normativa, aliquote, adempimenti, modalità di versamento	Telefonando, presentando richiesta tramite posta, mail o PEC	Comune di Mandello del Lario Servizio Tributi Piazza L. Da Vinci n. 6 – 23826 – Mandello del Lario (LC) Ufficio tributi Tel. 0341708213/220/254
Informazioni relative alla specifica situazione del contribuente	Telefonando, presentando richiesta tramite posta, mail o PEC o direttamente all'Ufficio tributi previa fissazione di appuntamento. È consigliabile che il contribuente fornisca tutta la documentazione utile già in suo possesso.	E-mail: tributi@mandellolario.it PEC: comune.mandellolario@pec.regione.lombardia.it Sito internet: www.comune.mandello.lc.it
Informazioni sul calcolo del ravvedimento operoso	Telefonando o presentando richiesta tramite posta, mail o PEC	
Informazioni sulla compilazione di richieste di agevolazioni e richieste di rimborsi	Telefonando o presentando richiesta tramite posta, mail o PEC.	
Versamento	Utilizzando il modello F24 (per quanto riguarda l'IMU) e l'avviso di pagamento pagoPa inviato (per TARI e altri).	
Rimborso	Presentando richiesta su apposito modulo reperibile sul sito internet del Comune,	

	tramite posta, mail, PEC o direttamente all'Ufficio Protocollo entro il termine di 5 anni dal giorno del versamento o da quello in cui è stato definitivamente accertato il diritto alla restituzione. Alla domanda vanno allegate le ricevute di versamento, documento d'identità del richiedente e tutta la documentazione utile già in possesso del contribuente
Richiesta di chiarimenti su atti di accertamento	Telefonando, presentando richiesta tramite posta, mail o PEC o direttamente all'Ufficio tributi previa fissazione di appuntamento

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. Per garantire che i servizi descritti nella presente "Carta" vengano erogati in modo ottimale sono state individuate delle prestazioni-tipo a cui sono stati associati degli indicatori (standard) che esprimono il termine massimo in cui l'ufficio si impegna a concludere il procedimento nel presupposto che l'istanza sia stata presentata completa. Qualora l'utente invii la documentazione incompleta o inesatta, rallentando in tal modo il procedimento, l'ufficio si impegna ad informarlo sullo stato della pratica al fine di trovare una rapida soluzione. A questo proposito, il responsabile del procedimento si impegna, in casi di particolare complessità, a convocare l'utente, anche telefonicamente, per una più rapida risoluzione dei problemi riscontrati. La tabella che segue individua i servizi-tipo erogati dall'ufficio con i relativi standard di legge e di impegno.

PRESTAZIONE	TERMINE DI LEGGE	TERMINE DI IMPEGNO
Emissione avvisi di pagamento	Rispetto calendario di distribuzione avvisi di pagamento	Invio dell'avviso almeno 30 giorni prima della scadenza della prima rata
Attività assistenza e servizio al pubblico	Tempi di attesa allo sportello	Entro 10 minuti
Gestione delle istanze su avvisi di accertamento	Tempi di risposta	Entro 30 giorni dalla presentazione
Gestione delle istanze per riduzioni/agevolazioni	Tempi di risposta	Entro 60 giorni dalla presentazione
Rilascio di informazioni di carattere generale (con riguardo a tariffe, scadenze, adempimenti)	Non specificato	Immediato se consentito dalla richiesta formulata nel caso di richiesta effettuata telefonicamente o direttamente allo sportello; Entro 15 giorni lavorativi, decorrenti dalla data di effettiva ricezione da parte dell'ufficio, se presentata per posta o posta elettronica o per richiesta che necessita di approfondimento istruttorio
Rilascio di informazioni relative alla specifica situazione del contribuente	Non Specificato	Entro 15 giorni lavorativi, decorrenti dalla data di effettiva ricezione da parte dell'ufficio
Ricezione di denunce, dichiarazioni, richieste, comunicazioni, ricorsi	Non specificato	Immediato
Rimborso somma non dovuta	Entro 180 giorni dalla richiesta (da presentare entro 5 anni dal giorno del pagamento o da quello in cui è stato accertato il	Entro 180 giorni dalla richiesta N.B.: Qualsiasi richiesta di chiarimenti e/o integrazioni da parte dell'ufficio sospende il

	diritto alla restituzione)	termine suddetto fino al ricevimento di quanto richiesto.
Discarico somma iscritta a ruolo/richiesta coattivamente e non dovuta	Entro 180 giorni dalla richiesta (da presentare entro 60 giorni dalla notifica della cartella)	Entro 180 giorni dalla richiesta (da presentare entro 60 giorni dalla notifica della cartella)
Annullamento/rettifica di avviso di Accertamento	Entro 120 giorni dalla richiesta (da presentare entro 60 giorni dalla notifica dell'avviso)	Entro 120 giorni dalla richiesta (da presentare entro 60 giorni dalla notifica dell'avviso)

TUTELA E PARTECIPAZIONE DEL CONTRIBUENTE

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.

L'utente può ricorrere ai seguenti istituti:

- RAVVEDIMENTO OPEROSO
- AUTOTUTELA

Può, inoltre, rivolgersi per le entrate tributarie alle Commissioni Tributarie e per le entrate patrimoniale alla giurisdizione ordinaria (Giudice di Pace e Tribunale).

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. Il monitoraggio delle prestazioni garantisce che tutte le richieste pervenute all'ufficio, vengano protocollate in base alla tipologia su appositi registri e quindi avviate all'ufficio competente per l'esecuzione. Periodicamente viene effettuata una ricognizione delle pratiche eseguite con particolare riferimento ai tempi impiegati per l'espletamento delle stesse. Qualora venga riscontrato il mancato rispetto degli standard di qualità dichiarati, si individuano le criticità e le eventuali responsabilità personali che hanno generato la disfunzione rilevata. Di conseguenza, verranno individuate, di concerto con il responsabile dell'ufficio interessato, le azioni correttive e disciplinari da intraprendere.

RECLAMI E SUGGERIMENTI

Ogni utente può presentare al responsabile dell'Ufficio Tributi reclami relativamente all'erogazione

del servizio, con particolare riferimento a quanto disposto dalla presente "Carta". Il reclamo dovrà essere presentato, in forma scritta, mediante consegna diretta, per posta, via pec, per posta elettronica e contenere le generalità della persona che lo ha redatto, con indirizzo ed eventuale numero di telefono, la sua firma e la copia del documento d'identità. L'eventuale presentazione informale (verbale diretta o telefonica) sarà considerata in ogni caso, come una semplice segnalazione alla quale non verrà, tuttavia, data risposta scritta. In caso di presentazione formale, l'ufficio valuta il reclamo e risponde all'utente con la massima celerità e comunque entro trenta giorni dalla presentazione dello stesso. Se il reclamo è riconosciuto fondato l'ufficio adotta i provvedimenti opportuni per eliminare il disservizio segnalato. Oltre ai reclami, gli utenti possono presentare, con le medesime modalità, proposte di miglioramento dei servizi e suggerimenti in merito agli stessi. La struttura è inoltre aperta a ogni forma di suggerimento mirato a migliorare il rapporto con l'utenza e l'economicità, l'efficienza, l'efficacia e la trasparenza della propria azione amministrativa.

La presente "Carta dei Servizi" è aggiornata con cadenza annuale.

Mandello del Lario, 05 ottobre 2023