



COMUNE DI NOCERA SUPERIORE



CARTA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI DELL'UFFICIO TRIBUTI

Approvata con deliberazione di Giunta Comunale n. 232 del 06.10.2020

1. - 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 RESPONSABILE

L'ufficio responsabile dei servizi illustrati in questa "Carta" è l'Ufficio Tributi. L'ufficio si trova in Nocera Superiore (SA) - C.so Giacomo Matteotti, 23 - Palazzo municipale - piano 2°

Tel. 081-5169277-68-74-84-85 - Fax: 081.5143532

PEC tributi@pec.comune.nocera-superiore.sa.it

Mail:

salvatore.diloreto@comune.nocera-superiore.sa.it

alfonso.tortora@comune.nocera-superiore.sa.it

mario.milite@comune.nocera-superiore.sa.it

andrea.sorrentino@comune.nocera-superiore.sa.it

vincenzo.vicidomini@comune.nocera-superiore.sa.it

Sito internet www.comune.nocera-superiore.sa.it

L'apertura al pubblico è così prevista:

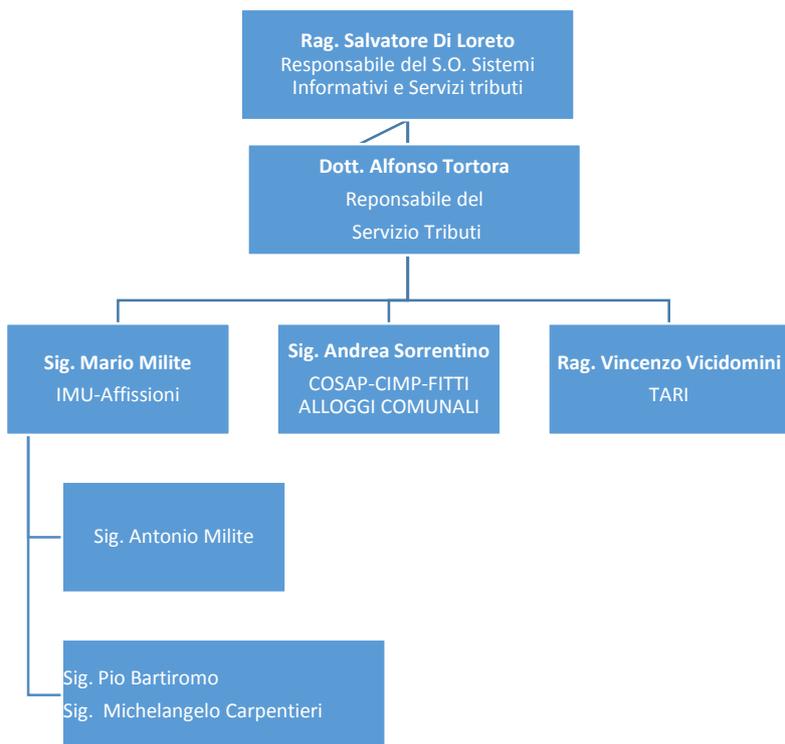
- lunedì e venerdì: 09.00 - 12.00
- martedì e giovedì: 16.00-18.00

È possibile, inoltre, chiedere un appuntamento:

- direttamente allo sportello negli orari di apertura al pubblico;
- telefonando ai numeri su riportati;
- via mail ad uno degli indirizzi su riportati.

Il Responsabile del Servizio Omogeneo Sistemi Informativi e Servizi Tributi è il rag. Salvatore Di Loreto, tel. 081.5169277- indirizzo e-mail: salvatore.diloreto@comune.nocera-superiore.sa.it

L'organigramma dell'Ufficio Tributi è il seguente:



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 www.comune.nocera-superiore.sa.it, nella sezione Aree e Servizi Omogenei - Servizio omogeneo: Sistemi Informativi e Servizi Tributi – File Allegati

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 Nocera Superiore 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. Tuttavia, nei periodi caratterizzati da notevole afflusso di utenza, soprattutto in prossimità delle scadenze IMU o a seguito di invio degli avvisi di pagamento TARI, su apposita disposizione potrà essere previsto un ampliamento dell'orario al pubblico o l'attivazione di appositi servizi taglia coda ed anti assembramento.
- 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	Per quanto riguarda la TARI, sin dal 2015, anno di adozione del Regolamento IUC- TARI, sono state previste agevolazioni per i nuclei familiari con basso reddito e con ISEE non superiore ad un certo importo e con familiari affetti da diversa abilità.
Equa ripartizione della tassazione	L'ufficio pone in essere un'intensa attività di recupero dell'evasione che riguardano: <ol style="list-style-type: none"> 1) Omesse/infedeli dichiarazioni 2) Omesso/parziale importo

	3) Controllo delle utenze
Comunicazioni con gli utenti	<p>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. Inoltre il comune di Nocera Superiore ha attivato appositi portali con cui i cittadini possono consultare la propria posizione tributaria, presentare documenti, stampare modelli F/24 precompilati, fare pagamenti online o ravvedimenti operosi. Al portale si accede tramite dal sito istituzionale del comune, cliccando sul banner linkmate https://linkmatesec.servizienti.it/LinkmateSec/?c=F913.</p> <p>Per accedere ai propri dati bisogna registrarsi per ottenere le credenziali di accesso.</p>
Tempestività della risposta	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 S.O. Sistemi Informativi - Servizi Tributi del Comune di Nocera Superiore. I tributi sono gestiti direttamente e 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'IMU è gestita direttamente dal Comune. Il presupposto dell'imposta è il possesso di immobili. Il possesso di un'abitazione principale (per abitazione principale, si intende l'immobile, iscritto o iscrivibile nel catasto edilizio urbano come unica unità immobiliare, nel quale il possessore ed i componenti del suo nucleo familiare dimorano abitualmente e risiedono anagraficamente) non costituisce presupposto dell'imposta, salvo che si tratti di un'unità abitativa classificata nelle categorie catastali A/1, A/8 o A/9.

La base imponibile dell'imposta è costituita dal valore degli immobili. Per i fabbricati iscritti in catasto, il valore è costituito da quello ottenuto applicando all'ammontare delle rendite risultanti in catasto, vigenti al 1° gennaio dell'anno di imposizione, i seguenti moltiplicatori:

- a. 160 per i fabbricati classificati nel gruppo catastale A e nelle categorie catastali C/2, C/6 e C/7, con esclusione della categoria catastale A/10;
- b. 140 per i fabbricati classificati nel gruppo catastale B e nelle categorie catastali C/3, C/4 e C/5;
- c. 80 per i fabbricati classificati nella categoria catastale D/5;
- d. 80 per i fabbricati classificati nella categoria catastale A/10;
- e. 65 per i fabbricati classificati nel gruppo catastale D, ad eccezione dei fabbricati classificati nella categoria catastale D/5;
- f. 55 per i fabbricati classificati nella categoria catastale C/1.

Esempio di calcolo per un fabbricato diverso dall'abitazione principale, categoria catastale A/2 e con una rendita catastale pari ad € 100,00 e aliquota deliberata dal Comune al 10,6%

A) Rendita Catastale	B) Rendita Catastale rivalutata del 5%	C) Moltiplicatore	D) Valore Imponibile (BxC)	E) Aliquota	Importo da versare (DxE)
100,00	105,00	160	16.800,00	10,6‰	178,08

I versamenti sono effettuati ogni anno in due rate:

- 1) una rata di acconto da versare entro il 16 giugno
- 2) una rata di saldo da versare entro il 16 dicembre.

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.

CANONE INSTALLAZIONE MEZZI PUBBLICITARI (CIMP)

Ai sensi dell'art. 62 del D.lgs n. 446/97, con decorrenza 1 gennaio 2000, il comune di Nocera Superiore, con deliberazione di C.C. n. 50 del 13.09.1999, ha istituito il Canone per l'installazione dei mezzi pubblicitari (CIMP) sulla diffusione di messaggi pubblicitari mediante insegne, cartelli, targhe, standardi o qualsiasi altro mezzo diverso da quello assoggettato al diritto sulle pubbliche affissioni.

Il soggetto gestore del Canone è il Comune.

L'utente che intende installare un mezzo pubblicitario deve produrre n. 3 istanze, di cui una in marca da bollo da € 16,00, indirizzate all'Ufficio Tributi, al Comando di PP.MM. e all'Ufficio Tecnico. A seguito di "nulla osta" del Comando di PP.MM. e dell'Ufficio Tecnico, l'istante viene invitato da parte dell'Ufficio Tributi al pagamento del canone, per il periodo di competenza calcolato moltiplicando i mq dell'impianto per le tariffe stabilite annualmente con apposita deliberazione di G.C. in relazione ai mq dell'impianto.

I mezzi pubblicitari di esercizio che non superano mq 5,00 sono esenti dal pagamento.

Per gli impianti pubblicitari la cui superficie è superiore a mq 10,00 è necessario versare una cauzione "obbligatoria" pari all'importo annuale del canone. Tale cauzione deve essere versata prima del ritiro dell'autorizzazione in una al versamento della prima annualità.

Il versamento va effettuato entro il 30 aprile dell'anno di competenza ed equivale a rinnovo del provvedimento autorizzativo.

I riferimenti puntuali, in ogni caso, sono riportati nel vigente regolamento, approvato con deliberazione del C.S. n. 92 del 23 aprile 2009 e nel piano generale riguardante gli impianti pubblicitari, approvato con deliberazione del C.S. n. 74 del 3 aprile 2009.

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.

Il servizio è gestito dal Comune di Nocera Superiore che, con deliberazione di C.P. n. 6 del 4 giugno 2008, ha approvato il nuovo regolamento per la disciplina delle pubbliche affissioni e per l'applicazione del relativo diritto, e con deliberazione di C.C. n. 87 del 29 novembre 2016, ha approvato il regolamento per affissioni dirette per gli annunci mortuari e per le fattispecie esenti individuate con l'art. 16 del regolamento per la disciplina delle pubbliche affissioni e per l'applicazione del relativo diritto.

L'utente che intende richiedere il servizio fa pervenire, franco spese, all'ufficio Tributi/Servizio Affissioni il quantitativo di manifesti da affiggere con consegna del relativo versamento che è così calcolato:

- 1) formato cm 70x100 versamento di € 1,14 per ogni manifesto per i primi 10 gg ed € 0,31 a manifesto per il periodo successivo di 5 gg o frazione. Per ogni commissione inferiore a 50 fogli il diritto è maggiorato del 50%. Per manifesti composti da 8 a 12 fogli il diritto è maggiorato del 50%.

CANONE OCCUPAZIONE DI SPAZI ED AREE PUBBLICHE (COSAP)

Ai sensi dell'art. 62 del D.lgs n. 446/97, con decorrenza 1 gennaio 2000, il comune di Nocera Superiore, con deliberazione di C.C. n. 51 del 13.09.1999, ha istituito il Canone occupazione di spazi ed aree pubbliche (COSAP) per le occupazioni sia permanenti che temporanee relative a:

- 1) occupazioni realizzate su strade, aree e relativi spazi sovrastanti e sottostanti, appartenenti al demanio o al patrimonio indisponibile, comprese le aree destinate ai mercati anche attrezzati;
- 2) occupazioni di aree private soggette a servitù di pubblico passaggio;
- 3) occupazioni con passi carrabili e manufatti simili;
- 4) occupazioni con impianti pubblicitari e distribuzione carburanti,
- 5) occupazioni realizzate da aziende di erogazione di pubblici servizi con condutture, attraversamenti ed impianti di ogni genere.

Il soggetto gestore del Canone è il Comune.

L'utente che intende occupare spazi e/o aree pubbliche in maniera permanente o temporanea deve produrre n. 3 istanze, di cui una in marca da bollo da € 16,00, indirizzate all'Ufficio Tributi, al Comando di PP.MM. e all'Ufficio Tecnico, allegando i dati anagrafici del richiedente, con C.F. e/o P.IVA, l'individuazione specifica dell'area, della strada o degli spazi pubblici la cui utilizzazione particolare è oggetto della richiesta, l'entità (in mq o ml) e la durata dell'occupazione, l'uso particolare al quale si intende assoggettare lo spazio pubblico, la descrizione particolareggiata dell'opera da eseguire se l'occupazione consiste nella costruzione e mantenimento sul suolo pubblico di un manufatto .

A seguito di “nulla osta” del Comando di PP.MM. e dell’Ufficio Tecnico, l’istante viene invitato da parte dell’Ufficio Tributi al pagamento del canone, per il periodo di competenza calcolato moltiplicando i mq dell’occupazione per il periodo di occupazione e per le tariffe approvate annualmente con apposita deliberazione di G.C. Il versamento va effettuato entro il 30 aprile dell’anno di competenza ed equivale a rinnovo del provvedimento autorizzativo.

I riferimenti puntuali, in ogni caso, sono riportati nel vigente regolamento, approvato con deliberazione del C.P. n. 7 del 4 giugno 2008.

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 Nocera Superiore.

TASSA SUI RIFIUTI (TARI)

Il Comune di Nocera Superiore applica e gestisce direttamente la TARI (Tassa sui rifiuti) a totale copertura del costo del servizio integrato di gestione dei rifiuti, poiché, al momento della redazione del presente documento, non ha ancora realizzato un sistema di misurazione puntuale della quantità di rifiuti conferiti al servizio pubblico e, quindi, non può applicare una tariffa avente natura di corrispettivo ai sensi dell’art. 1, comma 668, della legge n. 147 del 2013.

La TARI è stata introdotta, a decorrere dal 2014, dalla legge 27 dicembre 2013, n. 147 (legge di stabilità per il 2014) quale tributo facente parte, insieme all’imposta municipale propria (IMU) e al tributo per i servizi indivisibili (TASI), dell’imposta unica comunale (IUC).

La legge 27 dicembre 2019, n. 160 (legge di bilancio per il 2020) ha successivamente abolito, a decorrere dall’anno 2020, la IUC e – tra i tributi che la costituivano – la TASI. Sono, invece, rimasti in vigore gli altri due tributi che componevano la IUC, vale a dire l’IMU, come ridisciplinata dalla stessa legge n. 160 del 2019, e la TARI, le disposizioni relative alla quale, contenute nella legge n. 147 del 2013, sono state espressamente fatte salve.

Il presupposto della TARI è il possesso o la detenzione a qualsiasi titolo di locali o di aree scoperte operative suscettibili di produrre rifiuti urbani (art. 1, comma 641, primo periodo, della legge n. 147 del 2013).

Sono assoggettate alla TARI anche le pertinenze dei locali adibiti a civile abitazione, le quali sono ricomprese nell’utenza domestica” rilevante ai fini dell’applicazione della TARI. La corretta modalità di tassazione delle pertinenze dei locali adibiti a civile abitazione consiste, quindi, nel sommare la relativa superficie a quella dell’alloggio, in modo tale che essa confluisca nel calcolo della quota fissa della tariffa dovuta per ciascuna utenza domestica.

Alla quota fissa così calcolata deve essere, poi, aggiunta la quota variabile che è, invece, costituita da un valore assoluto, rapportato al numero degli occupanti ma non ai metri quadrati dell'utenza.

Sono, invece, escluse dal presupposto impositivo della TARI le aree scoperte pertinenziali o accessorie a locali tassabili, non operative, e le aree comuni condominiali di cui all'art. 1117 del codice civile che non siano detenute o possedute in via esclusiva (art. 1, comma 641, secondo periodo, della legge n. 147 del 2013).

TARIFFE

Le tariffe della TARI sono determinate con deliberazione del Consiglio comunale sulla base dei costi individuati e classificati nel piano finanziario, che viene predisposto dal gestore del servizio e approvato dallo stesso Consiglio comunale, in modo che sia assicurata la copertura integrale dei costi medesimi.

Il piano finanziario, quindi, individua e classifica i costi che devono essere coperti con le entrate della TARI, mentre la delibera di approvazione delle tariffe è finalizzata a ripartire tali costi tra gli utenti e, pertanto, a determinare le voci tariffarie da applicare alle diverse utenze. Queste ultime si distinguono in domestiche e non domestiche: le prime sono costituite soltanto dalle abitazioni familiari e le seconde ricomprendono tutte le restanti utenze (attività commerciali, industriali, professionali e produttive in genere).

METODO TARIFFARIO

Le tariffe della TARI sono commisurate sulla base dei criteri determinati dal "metodo normalizzato" di cui al D.P.R. n. 158 del 1999 [art. 1, comma 651, della legge n. 147 del 2013].

A decorrere dall'anno 2020, il metodo tariffario da seguire nell'elaborazione del piano economico finanziario della TARI è oggetto di disciplina da parte dell'Autorità di regolazione per energia reti e ambiente (ARERA), cui la legge di bilancio per il 2018 ha attribuito importanti funzioni di regolazione e controllo nel settore dei rifiuti (art. 1, comma 527, della legge n. 205 del 2017).

In particolare, la Deliberazione ARERA n. 443 del 31 ottobre 2019 ha definito i criteri di calcolo e il riconoscimento dei costi efficienti di esercizio e di investimento per il periodo 2018-2021, adottando il Metodo Tariffario per il servizio integrato di gestione dei Rifiuti (MTR). Tale nuovo metodo prevede altresì l'uso delle risultanze dei fabbisogni standard, dei quali, ai sensi dell'art. 1, comma 653, L. n. 147 del 2013, il comune deve avvalersi nella determinazione dei costi

ARTICOLAZIONE DELLA TARIFFA

Le tariffe sono riferite all'anno solare e distinte per utenze domestiche e utenze non domestiche e, in entrambi i casi, si compongono di una quota fissa e di una quota variabile.

Per le utenze domestiche, la quota fissa deve essere calcolata moltiplicando la superficie dell'alloggio, sommata a quella delle relative pertinenze, per la tariffa unitaria corrispondente al numero degli occupanti dell'utenza stessa, mentre la quota variabile è costituita da un valore

assoluto, vale a dire da un importo rapportato al numero degli occupanti che non va moltiplicato per i metri quadrati dell'utenza e va sommato come tale alla parte fissa. La corretta modalità di tassazione delle pertinenze dei locali adibiti a civile abitazione consiste, quindi, nel sommare la relativa superficie a quella dell'alloggio, in modo tale che essa confluisca nel calcolo della quota fissa della tariffa dovuta per ciascuna utenza domestica. Per le utenze non domestiche, invece, sia la quota fissa sia la quota variabile devono essere moltiplicate per la superficie assoggettabile a tariffa. Ai fini della determinazione di tale superficie non si tiene conto di quella parte di essa ove si formano, in via continuativa e prevalente, rifiuti speciali, al cui smaltimento sono tenuti a provvedere a proprie spese i relativi produttori, a condizione che ne dimostrino l'avvenuto trattamento in conformità alla normativa vigente (art. 1, comma 649, primo periodo, della legge n. 147 del 2013).

Le scadenze per il versamento sono indicate nel Regolamento TARI vigente e sono divise in quattro rate scadenti:

1. 30 aprile
2. 30 giugno
3. 30 agosto
4. 15 dicembre

E' possibile procedere al versamento anche in un'unica soluzione avente scadenza 30 giugno. Tuttavia, con la deliberazione di approvazione delle tariffe possono essere fissate anche scadenze diverse dalle quattro suindicate.

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 PROPRIA (IMU)

SERVIZIO EROGATO	MODALITÀ DI RICHIESTA DEL SERVIZIO	A CHI RIVOLGERSI
<p>Informazioni verbali o scritte di carattere generale su normativa, tariffe, aliquote, adempimenti, modalità di versamento</p>	<p>Telefonando, presentando richiesta tramite posta, fax, mail o direttamente allo sportello</p>	<p>Ufficio Tributi - C.so G. Matteotti, 23 - Nocera Superiore</p> <p>Tel. 081.5169277-68-74-84-85</p> <p>Fax 081.5143532</p> <p>Mail:</p> <p>salvatore.diloreto@comune.nocera-superiore.sa.it</p> <p>alfonso.tortora@comune.nocera-superiore.sa.it</p> <p>mario.milite@comune.nocera-superiore.sa.it</p> <p>andrea.sorrentino@comune.nocera-superiore.sa.it</p> <p>vincenzo.vicidomini@comune.nocera-superiore.sa.it</p> <p>Sito internet: https://www.comune.nocera-superiore.sa.it/</p>

<p>Informazioni relative alla specifica situazione del contribuente</p>	<p>Telefonando, presentando richiesta tramite posta, fax, mail o direttamente allo sportello</p>	<p>Ufficio Tributi - C.so G. Matteotti, 23 - Nocera Superiore</p> <p>Tel. 081.5169277-68-74-84-85</p> <p>Fax 081.5143532</p> <p>Mail:</p> <p>salvatore.diloreto@comune.nocera-superiore.sa.it</p> <p>alfonso.tortora@comune.nocera-superiore.sa.it</p> <p>mario.milite@comune.nocera-superiore.sa.it</p> <p>andrea.sorrentino@comune.nocera-superiore.sa.it</p> <p>vincenzo.vicidomini@comune.nocera-superiore.sa.it</p> <p>Sito internet: https://www.comune.nocera-superiore.sa.it/</p>
<p>Informazioni sulla valorizzazione delle aree fabbricabili ai fini IMU</p>	<p>Telefonando, presentando richiesta tramite posta, fax, mail o direttamente allo sportello</p>	<p>Ufficio Tributi - C.so G. Matteotti, 23 - Nocera Superiore</p> <p>Tel. 081.5169277-68-74-84-85</p> <p>Fax 081.5143532</p> <p>Mail:</p> <p>salvatore.diloreto@comune.nocera-superiore.sa.it</p>

		<p>alfonso.tortora@comune.nocera-superiore.sa.it</p> <p>mario.milite@comune.nocera-superiore.sa.it</p> <p>andrea.sorrentino@comune.nocera-superiore.sa.it</p> <p>vincenzo.vicidomini@comune.nocera-superiore.sa.it</p> <p>Sito internet: https://www.comune.nocera-superiore.sa.it/Sito internet</p>
Assistenza per il calcolo dell'imposta e per eventuale ravvedimento operoso	Telefonando, presentando richiesta tramite posta, fax, mail o direttamente allo sportello	<p>Ufficio Tributi – C.so G. Matteotti, 23 – Nocera Superiore</p> <p>Tel. 081.5169277-68-74-84-85</p> <p>Fax 081.5143532</p> <p>Mail:</p> <p>salvatore.diloreto@comune.nocera-superiore.sa.it</p> <p>alfonso.tortora@comune.nocera-superiore.sa.it</p> <p>mario.milite@comune.nocera-superiore.sa.it</p> <p>andrea.sorrentino@comune.nocera-superiore.sa.it</p> <p>vincenzo.vicidomini@comune.nocera-superiore.sa.it</p> <p>Sito internet: https://www.comune.nocera-superiore.sa.it/</p>

<p>Compilazione modulistica (bollettini, dichiarazioni, richieste di agevolazioni e richieste di rimborsi)</p>	<p>Telefonando, presentando richiesta tramite posta, fax, mail o direttamente allo sportello</p>	<p>Ufficio Tributi - C.so G. Matteotti, 23 - Nocera Superiore</p> <p>Tel. 081.5169277-68-74-84-85</p> <p>Fax 081.5143532</p> <p>Mail:</p> <p>salvatore.diloreto@comune.nocera-superiore.sa.it</p> <p>alfonso.tortora@comune.nocera-superiore.sa.it</p> <p>mario.milite@comune.nocera-superiore.sa.it</p> <p>andrea.sorrentino@comune.nocera-superiore.sa.it</p> <p>vincenzo.vicidomini@comune.nocera-superiore.sa.it</p> <p>Sito internet: https://www.comune.nocera-superiore.sa.it/</p>
<p>Versamento</p>	<p>Mediante il modello F24: presso tutte le Banche, gli uffici postali ed esercizi commerciali abilitati.</p> <p>Mediante PagoPA: presso tutte le Banche, gli uffici postali ed esercizi commerciali abilitati.</p>	<p>Poste Italiane</p> <p>Banche</p> <p>Esercizi commerciali abilitati.</p>

Rimborso	Ricorrendone i presupposti, tramite richiesta scritta, anche in carta semplice, direttamente al protocollo del comune, oppure tramite mail o pec, entro il termine di 5 anni dal giorno del versamento ovvero da quello in cui è stato definitivamente accertato il diritto alla restituzione.	<p>Ufficio Tributi – C.so G. Matteotti, 23 – Nocera Superiore</p> <p>Tel. 081.5169277-68-74-84-85</p> <p>Fax 081.5143532</p> <p>Mail:</p> <p>salvatore.diloreto@comune.nocera-superiore.sa.it</p> <p>alfonso.tortora@comune.nocera-superiore.sa.it</p> <p>mario.milite@comune.nocera-superiore.sa.it</p> <p>andrea.sorrentino@comune.nocera-superiore.sa.it</p> <p>vincenzo.vicidomini@comune.nocera-superiore.sa.it</p> <p>Pec: tributi@pec.comune.nocera-superiore.sa.it</p> <p>Sito internet: https://www.comune.nocera-superiore.sa.it/</p>

<p>Richiesta di chiarimenti su atti di accertamento</p>	<p>Telefonando, presentando richiesta tramite posta, fax, mail o direttamente allo sportello</p>	<p>Ufficio Tributi - C.so G. Matteotti, 23 - Nocera Superiore</p> <p>Tel. 081.5169277-68-74-84-85</p> <p>Fax 081.5143532</p> <p>Mail:</p> <p>salvatore.diloreto@comune.nocera-superiore.sa.it</p> <p>alfonso.tortora@comune.nocera-superiore.sa.it</p> <p>mario.milite@comune.nocera-superiore.sa.it</p> <p>andrea.sorrentino@comune.nocera-superiore.sa.it</p> <p>vincenzo.vicidomini@comune.nocera-superiore.sa.it</p> <p>Sito internet: https://www.comune.nocera-superiore.sa.it/</p>
<p>Richiesta di annullamento in sede di autotutela</p>	<p>Telefonando, presentando richiesta tramite posta, fax, mail o direttamente allo sportello</p>	<p>Ufficio Tributi - C.so G. Matteotti, 23 - Nocera Superiore</p> <p>Tel. 081.5169277-68-74-84-85</p> <p>Fax 081.5143532</p> <p>Mail:</p> <p>salvatore.diloreto@comune.nocera-superiore.sa.it</p>

		<p>alfonso.tortora@comune.nocera-superiore.sa.it</p> <p>mario.milite@comune.nocera-superiore.sa.it</p> <p>andrea.sorrentino@comune.nocera-superiore.sa.it</p> <p>vincenzo.vicidomini@comune.nocera-superiore.sa.it</p> <p>Sito internet: https://www.comune.nocera-superiore.sa.it/</p>
Ricorso avverso provvedimento ritenuto illegittimo (contenzioso)	<p>La notifica del ricorso all'ente impositore da parte del ricorrente deve avvenire a mezzo pec (art. 16 bis, comma 3, D. Lgs. n° 546/92) secondo le disposizioni contenute nel processo tributario telematico (PTT) dettate dal D. M. 23/12/2013 n° 163 e dai successivi decreti attuativi.</p>	<p>Ufficio Tributi - C.so G. Matteotti, 23 - Nocera Superiore</p> <p>Tel. 081.5169277-68-74-84-85</p> <p>Fax 081.5143532</p> <p>Mail:</p> <p>salvatore.diloreto@comune.nocera-superiore.sa.it</p> <p>alfonso.tortora@comune.nocera-superiore.sa.it</p> <p>mario.milite@comune.nocera-superiore.sa.it</p> <p>andrea.sorrentino@comune.nocera-superiore.sa.it</p> <p>vincenzo.vicidomini@comune.nocera-superiore.sa.it</p> <p>Sito internet: https://www.comune.nocera-superiore.sa.it/Sito internet</p>

		<p>Pec: tributi@pec.comune.nocera-superiore.sa.it</p> <p>Pec: protocollo@pec.comune.nocera-superiore.sa.it</p> <p>Commissione Tributaria Provinciale di Salerno</p> <p>Via degli Uffici Finanziari n.7, 84131 Salerno</p> <p>Tel. 089 772 4183</p> <p>Fax 0693837704</p> <p>E-mail*: CTRIB.P.SA@MEF.GOV.IT</p> <p>PEC: COMMTRIBPROVSA@PCE.FINANZE.IT</p> <p>Per il deposito degli atti processuali non è consentito l'uso del FAX, della posta elettronica e della PEC.</p> <p>Commissione Tributaria Regionale (Sez. staccata di Salerno)</p> <p>Via degli Uffici Finanziari n.7, 84131 Salerno</p> <p>Tel.: 0693830811</p> <p>Fax: 0693837284</p> <p>E-mail*: CTRIB.R.SS.SA@MEF.GOV.IT</p> <p>PEC: COMMTRIBREGNA@PCE.FINANZE.IT</p> <p>Per il deposito degli atti processuali non è consentito l'uso del FAX, della posta elettronica e della PEC.</p>
--	--	---

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. Gli sportelli, come anche in generale i locali di attesa, sono attrezzati per il ricevimento degli utenti con difficoltà motorie. In particolare, agli uffici tributi, posti al secondo piano del palazzo municipale, si può accedere anche tramite ascensore al quale si accede senza difficoltà anche per gli utenti per difficoltà motorie.

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.

PROCEDIMENTO: Rilascio di informazioni generali	
A. accesso al servizio	Standard minimi
1. adeguatezza degli orari di apertura dello sportello	almeno 60% giudizi positivi
2. soddisfazione nel servizio ricevuto	almeno 60% giudizi positivi
3. tempo di attesa allo sportello.	previsti tra i 10 e 15 minuti per utente, almeno 60% giudizi positivi
B. orientamento e accoglienza	Standard minimi
1. cortesia dell'operatore;	almeno 60% giudizi positivi
2. adeguatezza delle istruzioni fornite per completare il procedimento;	almeno 60% giudizi positivi
3. preparazione del personale;	almeno 60% giudizi positivi
4. adeguatezza della modulistica da compilare.	almeno 60% giudizi positivi
C. precisione e affidabilità	Standard minimi
1. adeguatezza della risposta fornita;	almeno 60% giudizi positivi

2. adeguatezza dei tempi impiegati per fornire la risposta.	prevista entro 10 giorni dalla richiesta, almeno 60% giudizi positivi
---	---

PROCEDIMENTO: Rilascio di informazioni sulla specifica situazione del contribuente	
A. accesso al servizio	Standard minimi
1. adeguatezza degli orari di apertura dello sportello	almeno 60% giudizi positivi
2. soddisfazione nel servizio ricevuto	almeno 60% giudizi positivi
3. tempo di attesa allo sportello.	previsti tra i 10 e 15 minuti per utente, almeno 60% giudizi positivi
B. orientamento e accoglienza	Standard minimi
1. cortesia dell'operatore;	almeno 60% giudizi positivi
2. adeguatezza delle istruzioni fornite per completare il procedimento;	almeno 60% giudizi positivi

3. preparazione del personale;	almeno 60% giudizi positivi
4. adeguatezza della modulistica da compilare.	almeno 60% giudizi positivi
C. precisione e affidabilità	Standard minimi
1. adeguatezza della risposta fornita;	almeno 60% giudizi positivi
2. adeguatezza dei tempi impiegati per fornire la risposta.	prevista entro 10 giorni dalla richiesta, almeno 60% giudizi positivi

PROCEDIMENTO: Annullamento/rettifica degli avvisi di accertamento/ riscossione	
A. accesso al servizio	Standard minimi
1. adeguatezza degli orari di apertura dello sportello	almeno 60% giudizi positivi
2. soddisfazione nel servizio ricevuto	almeno 60% giudizi positivi
3. adeguatezza della segnaletica per individuare l'ufficio e possibilità di accesso a persone diversamente abili;	almeno 60% giudizi positivi

4. tempo di attesa allo sportello.	previsti tra i 10 e 15 minuti per utente, almeno 60% giudizi positivi
B. orientamento e accoglienza	Standard minimi
1. cortesia dell'operatore;	almeno 60% giudizi positivi
2. adeguatezza delle istruzioni fornite per completare il procedimento;	almeno 60% giudizi positivi
3. preparazione del personale;	almeno 60% giudizi positivi
4. adeguatezza della modulistica da compilare.	Almeno 60% giudizi positivi
C. precisione e affidabilità	Standard minimi
1. adeguatezza della risposta fornita;	almeno 60% giudizi positivi
2. adeguatezza dei tempi impiegati per fornire la risposta.	prevista entro 20 giorni dalla richiesta, almeno 60% giudizi positivi

PROCEDIMENTO: Richiesta di rimborso	
D. accesso al servizio	Standard minimi
1. adeguatezza degli orari di apertura dello sportello	almeno 60% giudizi positivi
2. soddisfazione nel servizio ricevuto	almeno 60% giudizi positivi
3. adeguatezza della segnaletica per individuare l'ufficio e possibilità di accesso a persone diversamente abili;	almeno 60% giudizi positivi
4. tempo di attesa allo sportello.	previsti tra 5 e 10 minuti per utente, almeno 65% giudizi positivi
E. orientamento e accoglienza	Standard minimi
1. cortesia dell'operatore;	almeno 60% giudizi positivi
2. adeguatezza delle istruzioni fornite per completare il procedimento;	almeno 60% giudizi positivi
3. preparazione del personale;	almeno 60% giudizi positivi
4. adeguatezza della modulistica da compilare.	almeno 60% giudizi positivi

F. precisione e affidabilità	Standard minimi
3. adeguatezza della risposta fornita;	almeno 60% giudizi positivi
4. adeguatezza dei tempi impiegati per fornire la risposta.	prevista entro 120 giorni dalla richiesta, almeno 60% giudizi positivi

PROCEDIMENTO: Procedura di Reclamo	
A. accesso al servizio	Standard minimi
1. adeguatezza degli orari di apertura dello sportello	almeno 60% giudizi positivi
2. soddisfazione nel servizio ricevuto	almeno 60% giudizi positivi
3. adeguatezza della segnaletica per individuare l'ufficio e possibilità di accesso a persone diversamente abili;	almeno 60% giudizi positivi
4. tempo di attesa allo sportello.	previsti tra i 10 e 15 minuti per utente, almeno 60% giudizi positivi
B. orientamento e accoglienza	Standard minimi

1. cortesia dell'operatore;	almeno 60% giudizi positivi
2. adeguatezza delle istruzioni fornite per completare il procedimento;	almeno 60% giudizi positivi
3. preparazione del personale;	almeno 60% giudizi positivi
4. adeguatezza della modulistica da compilare.	almeno 60% giudizi positivi
C. precisione e affidabilità	Standard minimi
1. adeguatezza della risposta fornita;	almeno 60% giudizi positivi
2. adeguatezza dei tempi impiegati per fornire la risposta.	prevista entro 60 giorni dalla richiesta, almeno 60% giudizi positivi

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.

L'utente può ricorrere a tutti gli istituti previsti dalla normativa vigente: 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, il Comune di Nocera Superiore procederà ad un monitoraggio continuo delle prestazioni rese all'utente, finalizzato alla verifica del rispetto degli *standard* di qualità.

Presso gli uffici comunali già sono stati installati totems elettronici attraverso i quali gli utenti possono compilare un questionario per esprimere il grado di soddisfazione sui servizi richiesti e ricevuti. Pertanto, il punto di partenza per la fase operativa del sistema di monitoraggio parte proprio da questi dati.

Il sistema di monitoraggio, quindi, prevede:

- 1) sviluppo di questi dati raccolti attraverso i totems;
- 2) analisi dei dati;
- 3) confronto dei dati con gli standard minimi assegnati nella presente carta;
- 4) formazione del personale coinvolto nel processo di erogazione dei servizi agli utenti dell'ufficio tributi.

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 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 o pec agli indirizzi su riportati

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

All'atto della ricezione dei reclami, l'ufficio si attiverà per analizzare le criticità sottostanti agli stessi, intervenendo, laddove necessario, per eliminare tali criticità.

Per quanto riguarda le proposte di miglioramento, invece, l'ufficio considererà l'eventuale accoglimento, attraverso una loro puntuale valutazione.

6.5.- LA VALUTAZIONE PERIODICA DEI SERVIZI

Per valutare il livello qualitativo dei servizi erogati, saranno richieste relazioni interne dei dipendenti che saranno confrontate con i questionari di soddisfazione espressi attraverso i totems elettronic.

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.

Responsabile del trattamento dei dati personali è il rag. Salvatore Di Loreto, Responsabile del S.O. Sistemi Informativi e Servizi Tributi.

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 del Ufficio Tributi

Comune di Nocera Superiore

C.so G. Matteotti, 23

84015 Nocera Superiore (SA)

Dati del segnalante:

NOME	
COGNOME	
INDIRIZZO	
RECAPITO TELEFONICO	
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

I reclami, le proposte di miglioramenti ed eventuali suggerimenti possono essere presentati con il modulo allegato direttamente al protocollo generale dell'ente oppure attraverso:

1) Mail:

salvatore.diloreto@comune.nocera-superiore.sa.it

alfonso.tortora@comune.nocera-superiore.sa.it

mario.milite@comune.nocera-superiore.sa.it

andrea.sorrentino@comune.nocera-superiore.sa.it

vincenzo.vicidomini@comune.nocera-superiore.sa.it

2) Pec:

tributi@pec.comune.nocera-superiore.sa.it

protocollo@pec.comune.nocera-superiore.sa.it