



Città di Vittoria

***AREA TRIBUTARIA
Carta dei Servizi
QUALITÀ DEI SERVIZI AL CITTADINO***



Approvata con Delibera di G.C. n. del



INDICAZIONI DI CARATTERE GENERALE

COS'È LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è il mezzo attraverso il quale qualsiasi soggetto che eroga un servizio pubblico individua gli standard della propria prestazione, dichiarando i propri obiettivi e riconoscendo specifici diritti in capo al cittadino, utente, consumatore. Attraverso la Carta dei Servizi i soggetti erogatori di servizi pubblici si impegnano, dunque, a rispettare determinati standard qualitativi e quantitativi, con l'intento di monitorare e migliorare le modalità di fornitura e somministrazione." (Direttiva Presidente Consiglio dei Ministri 27 Gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici"). Il principio ispiratore della Carta dei Servizi è quello di tutelare il cittadino, mettendolo in condizione di conoscere ed accedere agevolmente ai pubblici servizi, erogati in un'ottica di trasparenza, imparzialità ed eguaglianza. Quindi la Carta dei Servizi è uno strumento di comunicazione tra il Comune e i cittadini, e di tutela dei diritti di questi ultimi

In particolare la Carta:

- chiarisce diritti e doveri dell'ente, nel fornire i servizi ai cittadini, e diritti e opportunità dei cittadini stessi
- presenta ai cittadini tutte le opportunità e i servizi presenti per facilitarne l'accesso e la fruizione;
- fissa gli standard di qualità dei servizi e fornisce ai cittadini le informazioni e gli strumenti necessari per verificarne il rispetto;
- individua gli obiettivi di miglioramento e indica come verificarne il raggiungimento.
- si propone di costituire un "patto" concreto, ponendo le basi e le regole per un nuovo rapporto tra il Comune ed i Cittadini/Utenti in fase di erogazione dei servizi comunali.

La Carta, insieme alle indagini di *customer satisfaction*, rappresenta uno degli ambiti di attività del "Sistema qualità", l'insieme delle iniziative e delle azioni relative alla qualità dei servizi.

Il Comune di Vittoria realizza inoltre periodicamente e sistematicamente ricerche quali-quantitative per rilevare il livello di soddisfazione degli utenti circa la qualità dei propri servizi, i cui risultati sono presi in considerazione per valutare l'applicazione della Carta dei Servizi e la successiva formulazione di piani di miglioramento dei servizi e dei processi di lavoro.

CARATTERISTICHE DELLA CARTA

La Carta ha validità pluriennale; al fine di assicurare la costante corrispondenza fra la Carta dei Servizi e la realtà dell'organizzazione a cui essa fa riferimento, e quando dovessero intervenire modifiche sostanziali a quanto prestabilito, il documento viene periodicamente riesaminato ed aggiornato.



In particolare la struttura della Carta consiste in:

- una parte fissa di descrizione del Servizio, con validità pluriennale;
- una parte “variabile” relative ad informazioni che possono modificarsi ogni anno.

La Carta dei servizi del Comune di Vittoria possono essere scaricate in formato pdf da sito internet del Comune <https://www.comunevittoria-rg.it/>

PRINCIPI FONDAMENTALI

La Carta dei Servizi si ispira ai seguenti principi:

• UGUAGLIANZA

Deve essere garantito il medesimo servizio a tutti gli utenti indipendentemente da sesso, razza, etnia, lingua, religione, cultura, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socioeconomiche. Va garantita la parità di trattamento sia fra le diverse aree geografiche di utenza, sia alle diverse categorie e fasce di utenti. Vanno adottate tutte le iniziative necessarie per adeguare le modalità di prestazione del servizio alle esigenze degli utenti portatori di handicap.

• IMPARZIALITÀ

Il servizio va prestato con obiettività, equità, giustizia e cortesia nei confronti di tutti coloro che ne usufruiscono; va assicurata la costante e completa conformità alle leggi e ai regolamenti in ogni fase di erogazione del servizio.

• CONTINUITÀ

Va assicurato un servizio continuativo, regolare e senza interruzioni e, qualora queste dovessero verificarsi, vanno limitati al minimo i tempi di disservizio.

• PARTECIPAZIONE

Deve essere garantita la partecipazione dell'utente all'erogazione del servizio, sia per tutelare il suo diritto alla corretta erogazione dello stesso, sia per favorire la collaborazione con gli uffici. L'utente ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano e può produrre memorie, documenti, presentare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio, cui il soggetto erogatore deve dare riscontro nei tempi stabiliti.

Chi eroga il servizio è tenuto ad acquisire periodicamente la valutazione dell'utente circa la qualità del servizio reso.

• CHIAREZZA E TRASPARENZA

All'utente va garantita un'informazione chiara, completa e tempestiva riguardo alle procedure, ai tempi e ai criteri di erogazione del servizio ed in merito ai diritti e alle opportunità di cui può godere.



• **EFFICIENZA ED EFFICACIA**

Il servizio deve essere reso in modo da garantire la sua efficienza ed efficacia. Gli uffici adottano tutte le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi.

PRINCIPALI RIFERIMENTI NORMATIVI

La Carta dei servizi viene redatta con riferimento alla seguente normativa:

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 (“Principi sull’erogazione dei Servizi Pubblici”);
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 11 ottobre 1994 (“Direttiva sui principi per l’istituzione ed il funzionamento degli uffici per le relazioni con il pubblico”);
- Decreto Presidente Consiglio dei Ministri del 19 maggio 1995 (“Prima individuazione dei settori di erogazione dei servizi pubblici ai fini della emanazione degli schemi generali di riferimento di Carte dei servizi”);
- Decreto legislativo 286 del 30/07/1999, art. 11 “Qualità dei servizi pubblici e Carte dei servizi”;
- Direttiva del ministro della funzione pubblica del 24 marzo 2004 “Rilevazione della qualità percepita dai cittadini”;
- Decreto Legislativo 150 del 27 ottobre 2009 “Ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni”.

AREA TRIBUTARIA

DIRIGENTE

Dott. Giuseppe Sulsenti

Tel: 0932514610

e-mail: dirigente.tributi@comunevittoria-rg.it

Segreteria Dirigente tel: 0932514620

PEC: dirigente.tributi@comunevittoria-rg.it

Sede: Via San Martino 141-143-Vittoria

SERVIZI FISCALI:

e-mail: ufficiotributi@comunevittoria-rg.it

PEC: ufficiotributi@pec.comunevittoria-rg.it
ufficiosuolopubblico@pec.comunevittoria-rg.it

OGGETTO E OBIETTIVI DEL SERVIZIO

L’Area Tributaria ha il compito, in stretta collaborazione con i diversi Servizi comunali e secondo gli indirizzi dell’Amministrazione, di assicurare il controllo di regolarità amministrativa per i provvedimenti di competenza nella fase preventiva della formazione dell’atto attraverso il parere di regolarità tecnica attestante la regolarità e la correttezza dell’azione amministrativa;



Gli obiettivi perseguiti nell'ambito della Fiscalità locale, puntano principalmente:

- ad assicurare le risorse finanziarie acquisibili attraverso la corretta e tempestiva riscossione dei tributi sul territorio.
- a curare la regolamentazione e la gestione delle tasse ed imposte comunali in linea con i dettami dell'imposizione statale;
- a gestire le funzioni tributarie comunali, anche ai fini dell'attuazione delle diverse modalità di riscossione, mediante le seguenti funzioni e attività:
 - Regolamentazione, accertamento e gestione delle tasse ed imposte comunali;
 - Gestione dei sistemi informativi adeguati ad una corretta ed equa gestione della fiscalità locale;
 - Attività di aggiornamento ed analisi della "fiscalità" locale in collaborazione con gli uffici decentrati dell'Amministrazione Finanziaria dello Stato;
 - Programmazione finanziaria e attività di supporto verso gli altri Settori e verso la Giunta per l'acquisizione delle risorse tributarie e la definizione delle politiche tariffarie;
 - Vigilanza sull'attuazione ed esecuzione degli adempimenti fiscali;
 - Gestione dei tributi e canoni minori con relativi servizi;
 - Controllo della regolarità dei versamenti propedeutici al rilascio delle autorizzazioni e dei provvedimenti autorizzativi attinenti le attività del settore (nulla osta di occupazione di suolo pubblico, interruzione transito, installazione ponteggi, rilascio passi carrabili, ecc...)Rilascio autorizzazioni per l'occupazione di suolo pubblico e autorizzazioni inerenti lo svolgimento di pubblici spettacoli ed eventi;
 - Gestione dei Servizi di Fiscalità locale presso la Delegazione Municipale di Scoglitti.

L'articolazione in servizi è così suddivisa:

"Posizione Organizzativa"

<p>Funzionario Amministrativo E.Q. Dott.ssa. Antonietta La Rosa Tel. 0932514621 antoniettarosa@comunevittoria-rg.it</p>	<p><u>Competenze</u></p> <ul style="list-style-type: none">- Miglioramento dell'organizzazione dei processi funzionali che si svolgono nelle aree di riferimento ai singoli tributi con particolare attenzione alla razionalizzazione dell'utilizzo delle risorse umane;- Rapporti con le <i>software-houses</i> in riferimento ai correttivi da effettuare, secondo le fonti normative in materia, finalizzati ad una più efficace azione amministrativa e ad un incremento del gettito tributario;- Collaborazione con il Dirigente nella stesura degli atti deliberativi e delle determinazioni dirigenziali;- Predisposizioni procedure di affidamento di forniture di beni e servizi funzionali alla Direzione;- Predisposizione lettere di riscontro, di richieste, di solleciti, di comunicazioni indirizzate alle altre Direzioni dell'Ente, ad Enti e soggetti esterni;- Gestione delle risorse umane delegate da parte del Dirigente al quale comunque compete la responsabilità generale del personale;- Proposizione di azioni tese a migliorare l'efficacia e l'efficienza amministrativa della Direzione;
--	--



	<ul style="list-style-type: none">- Monitoraggio e aggiornamento delle norme regolamentari comunali vigenti a seguito delle novità legislative;- Azioni tese al raggiungimento nella Direzione degli obiettivi individuati dal Dirigente per l'anno di riferimento.- Lettura e analisi delle PEC dell'Ufficio Tributi, predisposizione riscontri, assegnazione ai responsabili del procedimento, supervisione su pareri e relazioni indirizzate all'utenza su quesiti o problematiche sollevate.- Riscontro puntuale ed entro i termini di legge alle richieste di <<Accesso agli atti>> inviate dall'URP per conto di contribuenti privati oppure di legali o commercialisti su delega.
--	---

“Servizio TARI”

<p>Istruttore amministrativo Sig.ra Giarratana Rosaura Tel. 0932.514605 rosauragiarratana@comunevittoria-rg.it</p>	<p><u>Competenze</u></p> <ul style="list-style-type: none">- Responsabile Servizio TARI;- Attività di Front office;- Implementazione banche dati;- Rapporti con <i>software house</i> per gestione delle entrate volontarie e coattive;- Attività di accertamento;- Inserimento e monitoraggio sgravi TARI, riduzioni e sospensioni;- Formazione ruoli coattivi e rapporti con l'Agente della riscossione per la gestione dei ruoli affidati;- Attività di verifica periodica della banca dati per emissione ingiunzioni fiscali;- Inserimento della definizione agevolata dei tributi comunali;- Verifiche incassi e somme residue c/o l'Agente della riscossione ovvero c/o la ditta incaricata alla riscossione coattiva;- Gestione della posta assegnata dal Dirigente; Gestione rimborso TARI;- Verifiche per il tributo TARI della regolarità tributaria per il Piano Casa;- Verifiche della regolarità tributaria a supporto dei responsabili del procedimento Lombardo/Amodio;- Istruttoria atto della determinazione dell'ammontare della bollettazione TARI ordinaria;- Gestione del personale e del lavoro servizio TARI;- Funzionario Responsabile della Riscossione;- Specifiche responsabilità di cui all'art. 70 <i>quinquies</i>, co. 2 del CCDI.
--	--



<p>Istruttore Servizi contabili Rag. Di Martino Salvatrice Tel. 0932.514611 <i>salvatricedimartino@comunevittoria-rg.it</i></p>	<p><u>Competenze</u></p> <ul style="list-style-type: none">- Sostituzione del Responsabile del servizio in caso di assenza;- Attività di <i>front-office</i>;- Implementazione banche dati;- Rapporti con le <i>software house</i> per gestione delle entrate volontarie e coattive;- Attività di accertamento;- Controllo e monitoraggio sgravi, discarichi e sospensioni;- Rapporti con l'Agente della Riscossione per la gestione dei ruoli affidati e per l'emissione delle ingiunzioni fiscali;- Inserimento della definizione agevolata dei tributi comunali;- Verifiche incassi e somme residue c/o l'Agente della riscossione ovvero c/o la ditta incaricata alla riscossione coattiva;- Gestione rimborsi TARI;- Specifiche responsabilità di cui all'art. 70 <i>quinquies</i>, co. 2 del CCDI
<p>Esecutore Servizi Amministrativi Sig.ra Cavalieri Concetta Tel 0932.514609 <i>concettacavalieri@comunevittoria-rg.it</i></p>	<p><u>Competenze</u></p> <ul style="list-style-type: none">- Caricamento ricevute di ritorno degli atti di accertamento;- gestione indirizzari avvisi pagamento volontari e coattivi resi da ufficio postale.- Trasmissione atti relativi a contrade a messi notificatori;- Gestione del protocollo e appuntamenti del dirigente in assenza della titolare,- Implementazione dati. Banca dati Sikuel per Tari e Idrico;- Archivistica informatico.

“Servizio Idrico Integrato”

<p>Istruttore Amministrativo Sig.ra Ravalli Giuseppa Tel. 0932.514622 <i>giusepparavalli@comunevittoria-rg.it</i></p>	<p><u>Competenze</u></p> <ul style="list-style-type: none">- Responsabilità del Servizio Idrico;- Controllo e verifica bollettazione utenze idriche a consumo e predisposizione ruolo;- Controllo e verifica bollettazione utenze idriche non a consumo e predisposizione canone idrico ordinario;- Predisposizione e successivo monitoraggio file riscossione coattiva canone idrico;- Aggiornamento e implementazione banche dati anche ai fini degli adempimenti ARERA;
---	---



	<ul style="list-style-type: none">- Gestione “Accreditamento al Sistema Idrico Integrato (SII) per Bonus Sociale Idrico Automatico”;- Attività di <i>front office</i>;- Trasmissione fatture elettroniche allo SDI.- Attività di coordinamento relativa all’istruttoria delle richieste di riduzioni dei tributi locali;- Gestione Bonus Idrico e validazione e trasmissione SGATE;- Collaborazione con Dirigente per dati PEF Idrico;- Attività di istruttoria contrattuale del servizio idrico;- Istruttoria atto della determinazione dell’ammontare della bollettazione Idrico ordinaria;- Gestione della posta assegnata dal Dirigente;- Verifiche per Tributo Idrico della regolarità tributaria per il Piano Casa;- Verifiche della regolarità tributaria a supporto dei responsabili del procedimento Lombardo/Amodio;- Gestione del personale e lavoro del servizio Idrico.- Funzionario responsabile della Riscossione;- Specifiche responsabilità di cui all’art. 70 <i>quinquies</i>, co. 2 del CCDI.
<p style="text-align: center;">Istruttore Amministrativo Sig.ra Di Bartolo Angela Tel. 0932.514622 angeladibartolo@comunewvittoria-rg.it</p>	<p><u>Competenze</u></p> <ul style="list-style-type: none">- Sostituzione del Responsabile del servizio in caso di assenza.- Inserimento bollette utenze idriche a consumo.- Aggiornamento e implementazione banche dati SIKUEL;- Attività di <i>front office</i> a Vittoria e a Scoglitti;- Cancellazioni e distacchi prese idriche;- Inserimento istanze relative a riduzioni dei tributi locali;- Inserimento contratti idrici;- Inserimento sgravi Idrico;- Supporto al Responsabile del servizio idrico;- Archivista informatico.



**Istruttore Amministrativo
Geom. Barone Gisella**

Tel. 0932.514468

gisellabarone@comunevittoria-rg.it

Competenze

- Caricamento ricevute di ritorno degli atti di accertamento;
- Responsabile istruttoria riduzione tributi locali;
- Istruttoria contratti idrici nuove utenze;
- Verifica istanze di << taglio prese >> e richiesta di << sopralluogo >> per verifiche utenze da inviare alla Direzione Ecologia;
- Sviluppo delle planimetrie catastali presentate dagli utenti;
- Sviluppo delle Planimetrie Quotate.

**Istruttore amministrativo
Sig.ra Longobardo Giuseppina**

Tel. 0932.514608

longobardogiuseppina@comunevittoria-rg.it

Competenze

- Aggiornamento e implementazione banche dati SIKUEL per Tari/Idrico;
- Predisposizione <<Piani rateizzazione >>;
- Attività di Front Office;
- Cancellazioni e distacchi prese idriche;
- Inserimento istanze relative a riduzioni dei tributi locali;
- Inserimento contratti idrici;
- Archivista informatico

**Esecutore dei Servizi Amministrativi
Sig.ra Decaro Erica**

Tel. 0932.514608

ericadecaro@comunevittoria-rg.it

Competenze

- Stampa e Protocollo domande di definizione agevolata;
- Invio ai contribuenti degli estratti debitori richiesti per adempimenti consequenziali;
- Archiviazione pratiche già definite ai fini della definizione agevolata.
- Aggiornamento Banca dati SIKUEL e GEFIL;
- Archivista informatico.



“Servizio IMU/TASI”

<p>Istruttore Amministrativo Rag. Lucifora Maria Giovanna Tel. 0932.514603 <i>mariagiovannalucifora@comunevittoria-rg.it</i></p>	<p><u>Competenze</u></p> <ul style="list-style-type: none">- Responsabilità del Servizio IMU/TASI;- Tenuta rapporti con l’Agenzia del Territorio e l’Agente di riscossione Patronati e professionisti;- Coordinamento attività accertative IMU/ICI e TASI;- Invio flusso accertamenti IMU/TASI alle Poste;- Istruttoria Determinazione ruolo IMU/TASI;- Aggiornamento e implementazione banche dati;- Attività di <i>front office</i>;- Scarico periodico pagamenti Agenzia Entrate in F24 IMU/TASI e C/C postali dal sito delle Poste di Siatel/Sister, dell’Anagrafe Comunale;- Gestione sgravi IMU;- Predisposizione <<Piani di rateizzazione e verifica periodica rateizzazioni>>;- Istruttoria insinuazione, fallimenti e sovraindebitamento/composizione tavolo di crisi per tutti i tributi;- Verifica della regolarità tributaria per IMU/TASI per il <<Piano Casa>>;- Verifiche della regolarità tributaria a supporto dei responsabili del procedimento Lombardo/Amodio;- Determinazioni di rimborso ICI/IMU/TASI;- Inserimento dichiarazioni IMU/TASI;- Formazione e controllo ruolo prima dell’invio all’agente di Riscossione ed eventuali rettifiche;- Aggiornamento programma SOGEI per gli F24.- Attività di supporto all’Ufficio Suolo Pubblico;- Funzionario Responsabile della Riscossione;- Specifiche responsabilità di cui all’art. 70 <i>quinquies</i>, co. 2 del CCDI.
<p>Collaboratore Prof. Sistemi Informatici Sig. Cintolo Giuseppe <i>giuseppcintolo@comunevittoria-rg.it</i></p>	<p><u>Competenze</u></p> <ul style="list-style-type: none">- Attività di supporto per gestione degli avvisi di accertamento, notifica, archiviazione solleciti e ingiunzioni relativi ICI/IMU – TASI;- Archiviazioni dichiarazioni successione e ministeriali;- Redazione elenchi Accertamenti IMU/TASI per i messi comunali e per altri comuniVerifiche su banca dati GEFIL per IMU/TASI;- Archivistico informatico



<p>Esecutore Servizi Amministrativi Rag. Gentile Romina Tel 0932.514614 <i>rominagentile@comunevittoria-rg.it</i></p>	<p><u>Competenze</u></p> <ul style="list-style-type: none">- Sostituzione del Responsabile del servizio in caso di assenza;- Implementazione banche dati;- Verifiche anagrafiche, Rimborsi-pratiche;- Supporto alla Responsabile del Servizio nella gestione della posta;- Accertamenti IMU/TASI;- Controllo ruolo ed eventuali rettifiche;- Inserimento dichiarazioni IMU.- Archivistica informatico.
<p>Esecutore Servizi Amministrativi Sig.ra Guarnuccio Silvana Tel. 0932.514618 <i>silvanaguarnuccio@comunevittoria-rg.it</i></p>	<p><u>Competenze</u></p> <ul style="list-style-type: none">- Regolarizzazione sistema pagamenti entrate tributarie e patrimoniali.- Attività di <i>front office</i>;- Implementazione banche dati GEFIL /SIKUEL;- Verifiche anagrafiche;- Caricamento compensazioni contribuenti;- Rimborsi spese legali su ricorsi;- Rimborsi spese notifiche;- Caricamento periodico delle reversali inviate dall'Ufficio Servizi Finanziari.- Attività di supporto all'Ufficio Suolo Pubblico;- Archivistica informatico.
<p>Esecutore Servizi Amministrativi Cassibba Rosanna Tel. 0932.514607 <i>rosannacassibba@comunevittoria-rg.it</i></p>	<p><u>Competenze</u></p> <ul style="list-style-type: none">- Implementazione banche dati;- Caricamenti pagamenti postali scartati dal sistema;- Verifiche anagrafiche;- Accertamenti IMU/TASI;- Determina di rimborso spese di notifica ai Comuni;- Inserimento Dichiarazioni IMU/TASI;- Supporto all'attività di predisposizione <<Piani di rateizzazione>>;- Attività di <i>front office</i>;- Attività di supporto e affiancamento all'Ufficio Servizio Idrico integrato;- Archivistica informatico.



**Ufficio Canone Unico Patrimoniale
- Passi Carrabili - Affissioni - IVA**

**Istruttore Amministrativo
Rag. Amodio Salvatore**
Tel. 0932.514623
salvatoreamodio@comunevittoria-rg.it

Competenze

- Corresponsabilità Canone Unico Patrimoniale (ex Servizio Cosap/Pubblicità e Affissione);
- Responsabilità di procedimento regolamentazione concessioni occupazioni suolo pubblico e istruttoria e rilascio concessioni/autorizzazioni;
- Referente di Halley per la fatturazione elettronica;
- Gestione rapporti con gli altri uffici relativamente alla fatturazione elettronica;
- Referente dei soggetti partner della digitalizzazione per la diffusione delle piattaforme abilitanti PagoPA, App IO e SPID;
- Corresponsabilità delle Comunicazioni IVA/Spesometro;
- Lettura PEC e mail Ufficio Tributi;
- Corresponsabilità procedimento di rilascio di nulla-osta regolarità tributaria;
- Richiesta Informazione Antimafia alla Prefettura.
- Funzionario Responsabile della Riscossione;
- Specifiche responsabilità di cui all'art. 70 *quinquies*, co. 2 del CCDI.

**Operatore Servizi Comunali
Sig. Giliberto Giacomo**
Tel. 0932.514616
giacomogiliberto@comunevittoria-rg.it

Competenze

- Implementazione banche dati <<passi Carrabili>>;
- Sopralluoghi;
- Letture contatori idrici;
- Supporto attività di affissione e defissione, con riferimento in particolare al periodo elettorale;
- Istruzione e rilascio concessioni temporanee e relativo inserimento banca dati SIKUEL;
- Gestione Registro affissioni e note di posizione.



Ufficio Segreteria

Istruttore Servizi Contabili
Dott. Gaetano Lombardo
Tel. 0932.514615
gaetanolombardo@comunevittoria-rg.it

Competenze

- Responsabilità della Segreteria del Dirigente;
- Responsabile del PEG dell'Ufficio Tributi;
- Responsabile del PDO;
- Corresponsabilità procedimento di rilascio di nulla-osta regolarità tributaria;
- Lettura PEC del Dirigente;
- Redazione Conto Annuale e controlli interni;
- Redazione PEF TARI e PEF Idrico e liquidazione annuale TEFA;
- Istruttoria determina di agevolazioni nuove imprese;
- Supporto al Dirigente per raccordo con le altre Direzioni ed in particolare con la Direzione Ecologia e Direzione Programmazione e Bilancio;
- Rapporti con Ente preposto alla Riscossione Coattiva;
- Monitoraggio e aggiornamento normativo in materia di tributi locali con particolare attenzione ai regolamenti e alla normativa ARERA riguardante il nuovo metodo tariffario rifiuti. (MTR).
- Istruttoria pratica definizione agevolata delle ingiunzioni. Redazione questionario fabbisogni standard della Direzione (Sose.);
- Istruttoria atti rimborso/compensazione ai contribuenti per tributi comunali;
- Istruttoria atti di impegno e liquidazione riguardanti il personale della Direzione (Straordinario, Progetti, Specifiche Responsabilità ecc);
- Caricamento impegni spesa e di liquidazione nella piattaforma Halley sulle determinazioni dirigenziali predisposte dall'Ufficio Tributi.
- Verifiche di riaccertamento dei residui attivi e passivi;
- Specifiche responsabilità di cui all'art. 70 *quinquies*, co. 2 del CCDI.



Esecutore Servizi Amministrativi
Rag. Ruta Maria Germana
Tel. 0932.514619
mariagermanaruta@comunevittoria-rg.

Competenze

- Sostituzione dei dipendenti Amodio Salvatore e Lombardo Gaetano, in caso di assenza;
- Ruolo di D.E.C.(Direttore Esecuzione Contratto) nell'«*Affidamento in concessione del servizio di riscossione coattiva delle Entrate tributarie e patrimoniali del Comune di Vittoria (ICI-IMU-TASI-TARES Canone Idrico)*» ;
- Gestione adempimenti dell'Ufficio con riferimento alla normativa anticorruzione;
- Gestione rapporti altri enti per problematiche del server/cloud, computer, linee internet/telefoniche e registrazioni ai portali;
- Gestione dei rapporti con la SRL Publiservizi, società incaricata della Riscossione Coattiva dei tributi locali;
- Rinnovo password;
- Comunicazioni IVA/Spesometro a supporto del dipendente titolare;
- Comunicazioni inerenti SII(ARERA ecc), dichiarazioni bimestrali U11-U12 e U13 e dichiarazione annuale;
- Cura dei rapporti con la piattaforma Halley per la fatturazione elettronica;
- Espletamento procedura di acquisti sul Mercato Elettronico;
- Attività di recupero e rimborso delle spese processuali a favore ente;
- Collaborazione con il Dott. Elmo nella gestione del contenzioso tributario.
- Istruttore atti riguardanti le Determinazioni di impegno spesa e liquidazione;
- Istruttoria impegni di spesa economici;
- Cura dei rapporti con INPS/INAIL per il rilascio del DURC *on line*;
- Scarico della *mail* e archiviazione della *Mail* del Dirigente;
- Specifiche responsabilità di cui all'art. 70 *quinquies*, co. 2 del CCDI.

Operatore dei Servizi Comunali
Sig.ra Randazzo Carmen
Tel. 0932.514620
carmenrandazzo@comunevittoria-rg.it

Competenze

- Attività di segreteria e front office;
- Gestione protocollo in entrata e in uscita;
- Registrazione e scansione documentazione varia;
- Verifica e caricamento pagamenti manuali;
- Archiviazioni;
- Gestione appuntamenti Dirigente



Ufficio Contenzioso

<p>Istruttore amministrativo Dott. Elmo Salvatore Tel. 0932.514612 salvatoreelmo@comunevittoria-rg.it</p>	<p>Competenze Collaborazione con il Dirigente all'elaborazione memorie difensive dell'Ente in relazione al Contenzioso dell'Ufficio;</p> <ul style="list-style-type: none">- Supporto al Dirigente per verifiche contabili e tributarie dal sistema SIKUEL e GEFIL riguardanti l'elaborazione del contenzioso tributario;- Attività di accertamenti esecutivi di natura tributaria e patrimoniale;- Supporto al Dirigente nelle attività di vigilanza e contrasto ai fenomeni di elusione/evasione fiscale relativa ai tributi locali.- Funzionario Responsabile della Riscossione;- Specifiche responsabilità di cui all'art. 70 <i>quinquies</i>, co. 2 del CCDI.
---	--

Dove trovare la Carta della Qualità dei Servizi

La Carta della qualità dell'Area Tributaria è disponibile nel sito del Comune di Vittoria nella sezione Amministrazione Trasparente > Disposizioni Generali > Atti Generali, e nella pagina del sito istituzionale dedicata alla Direzione Politiche Culturali e Fiscalità Locale - Tributi e Servizi di Fiscalità Locale.



STANDARD DI SERVIZIO RIFERITI AI SERVIZI EROGATI

Per garantire una buona erogazione di servizi, l'Area Tributaria ha individuato alcuni "standard" per permettere ai cittadini di verificare la qualità delle prestazioni offerte dal Comune.

Per "standard" si intendono gli indicatori che misurano le attività svolte dall'ufficio, che vengono presi come riferimento al fine di garantire il mantenimento dei livelli di qualità promessi alla cittadinanza.

DESCRIZIONE PROCEDIMENTO	MODALITA' DI AVVIO	MODALITA' DI CONCLUSIONE	TERMINE DI CONCLUSIONE
Accesso agli atti (L.241/90 e ss.mm.ii.)	Istanza di parte	Provvedimento/ silenzio diniego	30 giorni
Rilascio copia di atti e documenti (L.241/90 e ss.mm.ii.)	Istanza di parte	Provvedimento/ silenzio diniego	30 giorni



Rilascio di copie di atti e documenti che implicino ricerche di archivio particolarmente complesse (L.241/90 e ss.mm.ii.)	Istanza di parte	Provvedimento/ silenzio diniego	60 giorni
Autocertificazioni	Istanza di parte	Informazioni e modulistica	Al momento
Richiesta chiarimenti sull'applicazione della normativa vigente	Istanza di parte	Provvedimento	30 giorni

Questionario di Customer satisfaction

Al fine di verificare il livello di soddisfazione degli utenti, agli stessi è richiesto, dopo l'erogazione del servizio, di esprimere un giudizio sulla qualità del servizio ricevuto.

Il questionario prevede un livello rapido di risposta: Per nulla adeguati, per nulla, scarso, sufficiente, buono, ottimo che consente di esprimere un giudizio più dettagliato sul servizio rilevato e sulla professionalità degli operatori.

I risultati del questionario sono valutati al fine del continuo miglioramento dei servizi offerti.

Questionario di *Customer Satisfaction*

QUESTIONARIO

Come valuta i tempi di attesa per ottenere quanto richiesto agli uffici?

Per nulla adeguati	Scarso	Sufficiente	Buono	Ottimo
1	2	3	4	5
0	0	0	0	0



In che misura si sente supportato nell'iter burocratico?

Per nulla	Scarso	Sufficiente	Buono	Ottimo
1	2	3	4	5
0	0	0	0	0

In che misura è soddisfatto della competenza e delle spiegazioni fornite dai dipendenti?

Per nulla	Scarso	Sufficiente	Buono	Ottimo
1	2	3	4	5
0	0	0	0	0

Le informazioni sul sito sono adeguate?

Per nulla	Scarso	Sufficiente	Buono	Ottimo
1	2	3	4	5
0	0	0	0	0

La modulistica è chiara?

Per nulla	Scarso	Sufficiente	Buono	Ottimo
1	2	3	4	5
0	0	0	0	0

Gli orari di apertura al pubblico sono adeguati alle sue esigenze?

Per nulla	Scarso	Sufficiente	Buono	Ottimo
1	2	3	4	5
0	0	0	0	0



RECLAMO

L'Area Tributaria è a disposizione per ascoltare, accettare e registrare le eventuali segnalazioni o il mancato rispetto degli impegni fissati nella "Carta", secondo le indicazioni della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994.

Ogni utente può presentare al Dirigente del Settore reclami relativamente all'erogazione dei servizi, con particolare riferimento a quanto disposto dalla presente "Carta", utilizzando il formato allegato "A".

La Valutazione ed aggiornamenti della Carta del Servizio

La valutazione della presente carta del servizio avviene annualmente mediante indagine di *Customer Satisfacion*, procedendo così al miglioramento degli standard qualitativi dell'Area Tributaria.

Il Dirigente
f.to Dott. Giuseppe Sulsentì



Allegato A

Gentile Sig./ra la invitiamo ad esprimere qui di seguito osservazioni critiche sulle attività gestite dal settore Tributi e Servizi di Fiscalità Locale e/o suggerimenti utili al miglioramento delle stesse.

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

Se vuol essere così gentile da lasciare anche le sue generalità forniremo una risposta nel più breve tempo possibile ed, al massimo nel termine di legge di 30 giorni (legge sulla trasparenza amministrativa n. 241/90).

Nome.....Cognome..... Nato a
.....il.....
Residente in.....via.....
c.a.p.....tel.....e-mail.....

INFORMATIVA

Ai sensi dell'art.13 del D.Lgs 30.6.2003 n.196 "Codice in materia di protezione dei dati personali". La informiamo che i dati da lei forniti, di cui le garantiamo la massima riservatezza, verranno trattati, anche con l'ausilio di mezzi elettronici o comunque automatizzati, per le seguenti finalità:

- Miglioramento della qualità dei servizi

I dati saranno utilizzati esclusivamente dal personale in servizio presso il Comune di Vittoria. Lei ha diritto in ogni momento alla modifica, all'integrazione, all'aggiornamento e alla cancellazione dei suoi dati, nonché all'esercizio degli altri diritti di cui all'art. 7 del D.Lgs 30.6.2003 n.196. Titolare del trattamento dei dati è il Comune di Vittoria. Responsabile al trattamento dei dati è il responsabile di P.O. dell'area tributaria.

Data..... Firma.....