



COMUNE DI CUGGIONO
CITTA' METROPOLITANA DI MILANO

LA QUALITA' DEI SERVIZI

SETTORE Economico/finanziario
Servizio Tributi

Sede

Il servizio è in Piazza 25 Aprile 4 - Cuggiono, al 2° piano del palazzo comunale.

Orari di apertura: Mercoledì dalle ore 9,00 alle ore 12,15 (previo appuntamento telefonico)
Giovedì dalle ore 9,00 alle ore 12,15 (previo appuntamento telefonico)

Contatti:

Telefono: 02/97263208-07

Email: tributi@comune.cuggiono.mi.it

PEC: comune.cuggiono@postecert.it

Sito : www.comune.cuggiono.mi.it

Modulistica:

vedi sito internet “Aree tematiche – Ufficio Tributi”

Canali di comunicazione

- assistenza telefonica – tel. 02/97263208-07

Nei giorni di lunedì- martedì e venerdì	dalle ore 9,00 alle ore 14,00
il mercoledì e giovedì	dalle ore 9,00 alle ore 12,15 e dalle ore 16,30 alle ore 17,30

- inviando una mail tributi@comune.cuggiono.mi.it
- recandosi allo sportello – previo appuntamento telefonico

- la mattina dalle ore 9,00 alle ore 12,15 nei giorni di mercoledì e giovedì
- il pomeriggio dalle ore 16,30 alle ore 17,30 di mercoledì

Piazza 25 Aprile , 4 – 2° Piano – attesa 15 minuti

Telefonando al n. 02/97263208-07 negli orari di assistenza telefonica
(appuntamento entro 5 giorni lavorativi)

I principi fondamentali della Carta dei Servizi

La presente Carta dei servizi informa in modo completo sulle attività che l'Ufficio svolge, illustra le modalità per usufruire dei servizi offerti e descrive gli impegni che l'ufficio Tributi si è preposto di mantenere a favore dei propri utenti.

L'Ufficio Tributi individua modalità e strumenti propri per realizzare i principi fondamentali per l'erogazione dei servizi:

Uguaglianza ed imparzialità

L'ufficio Tributi organizza ed eroga i propri servizi in modo da garantire pienamente l'uguaglianza per tutti i Cittadini senza distinzioni di sesso, età, etnia, fede religiosa, opinione politica, condizione sociale, lingua, nazionalità.

L'ufficio Tributi si impegna a prestare particolare attenzione nei confronti dei cittadini appartenenti alle fasce sociali più deboli.

Gli Operatori dell'ufficio si impegnano a svolgere l'attività secondo criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

Cortesie e disponibilità

Il personale dell'ufficio Tributi si impegna affinché il rapporto con l'utenza sia improntato al massimo rispetto, alla cortesia e alla disponibilità all'ascolto ai cittadini.

Continuità

L'ufficio Tributi si impegna ad offrire i propri servizi in maniera continuativa e con regolarità nei giorni e negli orari stabiliti dall'ente. In caso di eventuali interruzioni temporanee o funzionamento irregolare del servizio, l'ufficio adotta tutte le misure necessarie, al fine di ridurre la durata delle irregolarità ed arrecare il minimo disagio all'utenza, e comunica tempestivamente all'utenza, unitamente alla motivazione dell'interruzione, nei seguenti modi:

1. Con affissioni di cartelli agli ingressi degli uffici;
2. Con pubblicazione sul sito internet : www.comune.cuggiono.mi.it

Partecipazione

L'ufficio Tributi rappresenta il primo punto di contatto tra il Contribuente e l'Amministrazione Comunale e, come tale, semplifica il rapporto tra cittadini, territorio e istituzioni, mettendo a disposizione informazioni e modulistica per l'accesso ai servizi e garantendo la partecipazione alla

prestazione sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione dello stesso che per instaurare un rapporto di collaborazione con il Cittadino.

Il Contribuente può esercitare il proprio diritto a partecipare:

1. All'erogazione del servizio: confrontandosi con il personale dell'ufficio sui contenuti e sulle modalità di erogazione del servizio;
2. Al miglioramento del servizio o dei procedimenti in termini di semplificazione, trasparenza, efficacia ed efficienza: presentando memorie o note scritte, alle quali si darà riscontro, oppure fornendo suggerimenti verbali agli operatori o al responsabile dell'ufficio;

Efficienza ed efficacia

L'ufficio Tributi impronta la propria azione organizzativa e di erogazione delle prestazioni ai principi di efficienza ed efficacia, specificando che:

1. Per EFFICIENZA si intende la fornitura di prestazioni e servizi al massimo livello quantitativo e qualitativo rispetto alle risorse a disposizione ed ai programmi stabiliti, in termini di maggiore semplificazione, di minori adempimenti burocratici e di riduzioni dei costi;
2. Per EFFICACIA si intende la fornitura di prestazioni e servizi al massimo livello quantitativo e qualitativo rispetto alle esigenze del Cittadino e perseguendo la loro soddisfazione. In quest'ottica si ricercano e si applicano i miglioramenti che consentano al servizio di essere: corretto e conforme alle regole, favorevole al Cittadino nel rispetto degli interessi della collettività, tempestivo.

L'ufficio garantisce al Cittadino una risposta su eventuali azioni correttive intraprese e sui tempi di attuazione delle stesse.

Chiarezza ed identificabilità

Gli operatori dell'ufficio Tributi si impegnano, nei rapporti con il Contribuente, ad utilizzare in ogni occasione di comunicazione, sia verbale che scritta, un linguaggio semplice e comprensibile, ponendo particolare attenzione alle spiegazioni dei termini tecnici. Gli stessi operatori, durante il servizio, garantiscono al Cittadino la propria agevole identificabilità, attraverso l'esposizione del cartellino indicante, con caratteri ben leggibili, il proprio nome e cognome.

Tutela

In caso di violazione da parte dell'ufficio Tributi dei principi descritti, nonché di mancato rispetto degli impegni assunti con la presente Carta dei Servizi, il cittadino può presentare un reclamo al Responsabile dell'ufficio, il quale avrà cura di avviare la procedura di reclamo con l'attivazione di azioni correttive.

Linee guida alla consultazione

Dopo una breve introduzione sui principi ovvero sui valori fondamentali che l'Amministrazione ricerca nell'erogazione dei servizi al Cittadino, la Carta dei Servizi è costituita da una parte descrittiva dell'ufficio Tributi con alcuni dati di attività e dei servizi offerti.

La parte centrale della Carta illustra gli standard di qualità che l'ufficio si impegna a mantenere nell'erogazione dei servizi.

La Carta dei Servizi ha carattere periodico e potrà essere aggiornata nel momento in cui si presenteranno novità nell'erogazione dei servizi, nuovi riferimenti normativi, cambiamenti di tipo organizzativo o modifiche di vario genere, comprese quelle degli standard di qualità, che tenderanno ad essere migliorati sempre più.

L'ORGANIZZAZIONE DELL'UFFICIO TRIBUTI

Organizzazione

Area economico finanziaria, Ufficio Tributi	
Responsabile dott.ssa Dalla Longa Sonia Antonietta	
Struttura Operativa Tributi	
Operatori	
1	

L'attività di è svolta da personale con formazione, competenze e capacità adeguati al rapporto con il pubblico: si realizza mediante il contatto diretto o indiretto (telefono, mail). L'attività viene svolta fornendo in modo chiaro e completo tutte le informazioni necessarie all'attivazione di una procedura/servizio. Tutte le informazioni sono anche reperibili sul sito web:www.comune.cuggiono.mi.it/aree-tematiche/tasse-e-tributi

La sede

Struttura Operativa Tributi del Comune di Cuggiono	
Piazza 25 Aprile 4 – 20012 Cuggiono – Mi	

Come si accede ai servizi

**Modalità
accesso servizi**

di
ai

Contatto di riferimento

Telefono	02/97263208 -07
Di persona	Previo appuntamento telefonico(Ufficio Tributi)Piazza 25 Aprile 4 - Cuggiono
Posta ordinaria	Ufficio Tributi – Piazza 25 Aprile 4 – 20012 Cuggiono
E-mail	tributi@comune.cuggiono.mi.it
PEC	comune.cuggiono@postecert.it
SitoWeb	www.comune.cuggiono.mi.it

Orari di servizio

Orario di apertura		Dal lunedì al venerdì
Ufficio tributi	Telefono	9,00 – 12,15 16,30-17,30 (mercoledì)
	Di Persona	Previo appuntamento Mercoledì e giovedì dalle ore 9,00 alle ore 12,15 e dalle ore 16,30 alle ore 17,30 (solo mercoledì)

Servizi: attività e risorse

L'Ufficio Tributi è collocato all'interno dell'Area economico-finanziaria e provvede alla gestione dei principali tributi IMU/TASI, CUP – Imposta sulla Pubblicità e Pubbliche affissioni e Tassa sui rifiuti con professionalità e competenza, al fine di agevolare il contribuente all'assolvimento degli adempimenti posti a suo carico, occupandosi altresì direttamente della lotta

all'evasione e all'elusione fiscale, alla gestione di reclami in materia tributaria.

L'Ufficio Tributi dispone di un collegamento informatico indispensabile per la propria attività con le seguenti banche dati:

- Agenzia del Territorio
- Ministero delle Finanze (Anagrafe Tributaria)
- Ufficio Anagrafe

SERVIZI OFFERTI	ATTIVITA'
ADDIZIONALE COMUNALE IRPEF	Determinazione delle aliquote
IMU/TASI	Attività di supporto informativo agli utenti. Attività personalizzata di assistenza alla compilazione della modulistica Appuntamenti con i contribuenti e con le imprese per esame pratiche Controllo della riscossione Regolamentazione e determinazione delle aliquote e detrazioni d'imposta
TARI	Attività di supporto informativo agli utenti Attività personalizzata di assistenza alla compilazione della modulistica Appuntamenti con i contribuenti e con le imprese per esame pratiche Controllo riscossione Regolamentazione e determinazione delle Tariffe ed agevolazioni Le attività di supporto sono gestite in accordo con la Società affidataria in house dello smaltimento e trasporto rifiuti
CUP -IMPOSTA SULLA PUBBLICITA' E PUBBLICHE AFFISSIONI	Attività di supporto informativo agli utenti Attività personalizzata di assistenza alla compilazione della modulistica Appuntamenti con i contribuenti e con le imprese per esame pratiche Controllo della riscossione Regolamentazione e determinazione delle aliquote e detrazioni di imposta Eventuale attività di controllo del concessionario
CUP- COSAP – canone di occupazione spazi e aree pubbliche	Verifica versamenti ed emissione relativi atti di accertamento
L'Ufficio garantisce l'accesso a	documenti e atti del Comune ai sensi della legge 241/1990 normativa regionale e nazionale

L'ufficio ascolta e risponde a: reclami, suggerimenti

IMPEGNI DI QUALITÀ

La terminologia della qualità

Per garantire una buona erogazione di servizi, l'Ufficio Tributi 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.

Quando lo standard garantito non viene rispettato, gli utenti possono presentare reclamo in base alle modalità proposte nel capitolo "I rapporti con i cittadini" e l'Ufficio Tributi, una volta verificata la fondatezza del reclamo, mette a disposizione una forma di indennizzo.

In particolare, nel caso di mancato rispetto degli standard promessi, si prevedono le seguenti forme di rimborso, tra cui i cittadini possono scegliere, anche in base alla disponibilità:

L'ufficio ha quindi i seguenti **obiettivi primari**:

ATTIVITÀ	OBIETTIVO STRATEGICO
Diversificare i carichi tributari tramite la determinazione delle aliquote e detrazioni d'imposta	Acquisire risorse economiche necessarie al funzionamento dell'Ente e all'erogazione dei servizi
Equa ripartizione della tassazione secondo i principio della capacità contributiva	Lotta all'evasione e all'elusione fiscale : "far pagare tutti = pagare tutti meno"
Il personale dell'ufficio garantisce tempi rapidi nella risposta ai dubbi sull'applicabilità dei tributi mediante contatto diretto, telefonicamente o mediante posta elettronica	Tempestività nelle risposte
La modulistica dell'Ufficio Tributi è resa pubblica mediante il sito Web. La partecipazione dei cittadini è garantita dai rapporti improntati ai principi di correttezza, collaborazione instaurati con i contribuenti.	Trasparenza dell'azione e partecipazione dei contribuenti

Ogni anno vengono definiti, quantificati, condivisi con tutto il personale dell'ufficio e misurati obiettivi operativi in relazione alla qualità del servizio fornito e alla soddisfazione del contribuente. Il raggiungimento ed il mantenimento di tutti gli obiettivi e la qualità dell'organizzazione sono costantemente perseguiti attraverso attività di formazione e informazione del capitale umano, finalizzate sia alla valorizzazione delle attitudini personali che all'accrescimento della responsabilizzazione, dell'autonomia lavorativa, di conoscenze e competenze professionali per migliorare l'efficienza del servizio al Cittadino.

I servizi: fattori, parametri e standard di qualità erogata e percepita

Il Comune di Cuggiono, nel perseguire l'obiettivo di creare un patto di fiducia tra l'ufficio Tributi e i propri contribuenti e di migliorare costantemente i servizi offerti ai cittadini, ha individuato alcuni indicatori «standard», che permettono al Cittadino di verificare il livello di qualità offerto dall'ufficio, mettendo a confronto quanto proposto dallo standard e quanto effettivamente garantito nell'erogazione dei servizi. La qualità dell'erogazione del servizio è un processo in continuo miglioramento, pertanto gli standard proposti e i relativi valori previsti possono essere aggiornati, così come possono essere inserite ulteriori attività.

Servizio	Indicatore di qualità	Standard di qualità
Informazioni/risposte scritte al Cittadino sul tributo in generale o sulla propria posizione (a seguito di richieste scritte o a mano)	Tempo medio di attesa	Miglioramento dei tempi di attesa:<30giorni
Informazioni/risposte al Cittadino sul tributo in generale o sulla propria posizione (via mail)	Tempo media di attesa	Miglioramento dei tempi di attesa:<10giorni
Assistenza alla compilazione della modulistica	Tempo intercorrente tra la richiesta e la consegna del modello	Immediata
Risposte a richieste di rimborso	Tempo intercorrente tra presentazione della domanda (completa di tutta la documentazione prevista) e la liquidazione del rimborso	Entro 90 giorni

Pianificazione appuntamenti	Tempo intercorrente tra la richiesta e l'incontro	Entro 15 giorni
-----------------------------	---	-----------------

Eventuali reclami sui disservizi dell'ufficio devono essere inoltrati al Comune di Cuggiono, Responsabile Area Economico/Finanziaria – Piazza 25 Aprile, 4 – 20012 Cuggiono – Mi

Modalità di presentazione reclami	Contatto di riferimento
Telefono	02/97263208-07
Di persona	Previo appuntamento telefonico: Ufficio Tributi – Piazza 25 Aprile 4 – Cuggiono – MI
Posta ordinaria	Responsabile Area/Economico Finanziaria – Piazza 25 Aprile 4 – 20012 Cuggiono – Mi
E-mail	tributi@comune.cuggiono.mi.it

Il monitoraggio e l'impegno al miglioramento

Annualmente il Responsabile dell'ufficio Tributi produce al Segretario comunale un Rapporto di Valutazione sulla Carta dei Servizi, nella quale indica:

- I risultati dell'attività relativamente agli indicatori di qualità riportati nella tabella degli “Standard di qualità dei servizi” con i relativi scostamenti dagli standard prestabiliti, esplicandone le cause e proponendo i relativi correttivi sull'attività della struttura organizzativa;
- Gli esiti dell'eventuali indagini di soddisfazione effettuate sugli utenti: I risultati delle indagini vengono pubblicizzati e resi noti alla cittadinanza e servono per impostare i piani di miglioramento del servizio;
- I reclami, indirizzati al servizio erogato dall'ufficio, analisi dei suggerimenti, delle segnalazioni e delle opinioni giunte all'Ufficio, presentati direttamente o indirettamente, dagli utenti;
- Eventuali anomalie riscontrate.

A seguito degli esiti, il Responsabile dell'ufficio Tributi aggiorna o conferma gli standard e gli indicatori di qualità della presente Carta dei Servizi, in linea con gli obiettivi strategici dell'Amministrazione Comunale.

IMPEGNO	ATTIVITA'
Aggiornamento del materiale informativo	L'Ufficio Tributi si impegna ad aggiornare periodicamente il materiale informativo e predisporre lo stesso in tempi utili per il Cittadino
Professionalità e competenza del personale	Il personale dell'Ufficio Tributi è costantemente aggiornato e preparato sulle novità più importanti in materia di tributi locali e partecipa a corsi di aggiornamento periodici. Resta a disposizione del cittadino con professionalità e competenza, per qualsiasi richiesta di informazioni
Possibilità di scegliere tra diverse modalità di pagamento	Il Comune si impegna affinché possa essere fornita agli utenti la possibilità di usufruire di servizi on line, con accesso riservato al sito web del Comune (ad esempio: pagamenti e compilazione modelli)

Tutela e Garanzia Suggerimenti e reclami

L'ufficio Tributi è istituzionalmente votato a rappresentare un punto di contatto e di ascolto delle richieste informative e delle necessità dei contribuenti. Attraverso la funzione di ascolto dell'Amministrazione comprende meglio le esigenze dei cittadini ed è in grado di riconoscere le aree di miglioramento ed avviare le opportune azioni correttive.

Tutto il personale è consapevole dell'importanza di questo ruolo svolto dall'Ufficio tributi ed opera per assistere il cittadino ad esprimere il proprio punto di vista attraverso opportune segnalazioni e accogliendo i reclami sull'attività svolta all'Amministrazione Comunale.

Ogni Cittadino può presentare reclami o segnalazioni sull'erogazione del servizio da parte dell'ufficio Tributi, con particolare riferimento a quanto disposto dalla presente Carta.

Le segnalazioni e i reclami possono essere presentati tramite:

1. Contatto telefonico all'Ufficio Tributi : (lunedì-venerdì 9.00-12.15)
2. Consegna/contatto diretta/o
3. [Posta elettronica: tributi@comune.cuggiono.mi.it](mailto:tributi@comune.cuggiono.mi.it)
4. Posta elettronica certificata: comune.cuggiono@postecert.it
5. Posta ordinaria
6. Contatto con altri uffici comunali.

L'insieme dei reclami, delle segnalazioni e gli indicatori relativi alla gestione sull'erogazione del servizio da parte dell'Ufficio Tributi entrano a far parte del Rapporto Annuale di valutazione della Carta dei Servizi dell'Area Economico/Finanziaria – Ufficio Tributi