

ANNO 2018-2020

Carta dei servizi

STANDARD DI QUALITÀ



CITTÀ DI CARLENTINI

LIBERO CONSORZIO COMUNALE DI SIRACUSA

AREA II - SERVIZI FINANZIARI -
ENTRATE TRIBUTARIE

SINDACO: Sig. Dott. Giuseppe Stefio

RESPONSABILE DI P.O.: Dott.ssa Giuseppa Ferrauto

STANDARD DI QUALITÀ E CARTA DEI SERVIZI

Che cos'è la Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi è un documento che serve ad informare e a guidare il Cittadino, allo scopo di conoscere meglio le prestazioni che si possono ottenere dai servizi comunali. Con la Carta il Comune di Carlentini si impegna a migliorare la qualità dei servizi erogati, affinché sia sempre in linea con le esigenze e con le aspettative dei Cittadini, fino ad arrivare alla loro piena soddisfazione. La Carta non è una semplice “Guida ai Servizi comunali”, non è un documento che viene prodotto una volta per tutte, non è un semplice atto burocratico.

La Carta dei Servizi 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. Con essa si introduce il concetto di “livello minimo di qualità del servizio” cui il Cittadino ha diritto. Di conseguenza l'Amministrazione comunale ha il dovere di verificare il rispetto di tale livello ed il relativo grado di soddisfazione dei cittadini/utenti.

La Carta dei Servizi può essere quindi definita un “contratto” tra Amministrazione comunale e Cittadini, predisposto e diffuso affinché questi ne prendano consapevolezza.

In definitiva, l'obiettivo della Carta è che diventi normale per il Cittadino sia conoscere i livelli di qualità dei servizi ai quali ha diritto (*per esempio, sapere quanto tempo deve aspettare per il rilascio di una pratica oppure quale accoglienza deve poter ricevere negli uffici comunali*), sia però anche conoscere in anticipo (*per esclusione*) i limiti delle sue aspettative (*quello a cui, cioè, non ha diritto*).

La Carta dei Servizi è redatta nel rispetto dei principi dettati dalla *Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27.01.1994* e dalla *normativa vigente*, dalla *Costituzione della Repubblica Italiana*, dallo *Statuto del Comune* e dai *Regolamenti comunali vigenti*.

LA CARTA DEI SERVIZI

Prefazione

INDICE

Organigramma dell'Area II <i>Servizi Finanziari - Entrate tributarie</i>	pag. 3
1. Obiettivo primario del servizio	pag. 3
2. Attività dei servizi	pag. 3
3. Destinatari	pag. 5
4. Modalità di accesso e fruizione.....	pag. 5
5. Modalità di presentazione delle istanze	pag. 5
6. Personale impegnato nei servizi	pag. 6
7. Oggetto dei Servizi erogati (articolazione degli Uffici e dei Servizi): <i>Descrizione, Impegni e Standard di qualità</i>	pag. 6
Servizio 1: <i>Gestione contabilità e Stipendi</i>	pag. 7
Ufficio Ragioneria	pag. 8
Ufficio Stipendi	pag. 10
Ufficio Economato	pag. 12
Ufficio Controllo di Gestione	pag. 14
Ufficio Utenze (Telefonia, Gas, Elettrica)	pag. 19
Servizio 2: <i>Entrate Tributarie</i>	pag. 21
Ufficio Tributi: <i>Gestione IUC (IMU, TASI, TARI), TOSAP, ICPDA, CANONE CONCESSORIO NON RICOGNITORIO</i>	pag. 21
IMU (<i>Imposta Municipale Unica</i>)	pag. 22
TASI (<i>Tassa Servizi Indivisibili</i>)	pag. 28
TARI (<i>Tassa Rifiuti</i>)	pag. 31
TOSAP (<i>Tassa Occupazione Spazi e Aree Pubbliche</i>).....	pag. 33
ICPDA (<i>Imposta Comunale sulla Pubblicità e Diritti sulle Pubbliche</i>).....	pag. 36
CANONE CONESSORIO NON RICOGNITORIO	pag. 38
Ufficio Idrico: <i>Gestione Servizio Idrico Integrato</i>	pag. 41
8. Principi fondamentali dell'erogazione del servizio	pag. 46
9. Strumenti per l'attuazione dei principi fondamentali	pag. 48
Allegati: Scheda di segnalazioni o reclami	pag. 50

CARTA DEI SERVIZI AREA II - SERVIZI FINANZIARI - ENTRATE TRIBUTARIE

L'Organigramma dell'Area II - *Servizi Finanziari - Entrate Tributarie* - è così composto:

SERVIZIO 1 - GESTIONE CONTABILITÀ E STIPENDI:

Servizi Fiscali - Stipendi - Adempimenti Contributivi - Gestione rapporti PEG - Certificazioni - Supporto attività Organo di Revisione - Economato - Provveditorato rilevazioni valori patrimoniali - Gestione contabilità - Rendicontazione - Controllo Economico Finanziario - Gestione Accrediti Cassa Regionale - Controllo di Gestione - Equilibrio finanziario - Ufficio Utenze (Telefonia - Gas - Elettrica).

SERVIZIO 2 - ENTRATE TRIBUTARIE:

Entrate tributarie - TARI - IMU - TASI - Pubbliche affissioni e pubblicità - TOSAP - Entrate patrimoniali - Relazioni con l'Utenza - Ufficio Idrico - Elaborazioni dati idrici - Gestione utenze idriche.

1. OBIETTIVO PRIMARIO DEI SERVIZI

L'obiettivo primario dei servizi è la piena soddisfazione dell'utenza, perseguendo il miglioramento continuo dei servizi offerti, attraverso:

- Lo snellimento delle procedure, affinché la macchina amministrativa sia ancora più efficiente;
- Il miglior utilizzo e la promozione del personale, dei sistemi informativi e della "qualità totale": più è soddisfatto il personale, maggiori sono gli standard dei servizi erogati, maggiore è la soddisfazione dell'utenza.

2. ATTIVITÀ DEI SERVIZI

SERVIZIO 1: GESTIONE CONTABILITÀ E STIPENDI

Il servizio si occupa della tenuta sistematica delle rilevazioni contabili attinenti alle entrate ed alle spese di parte corrente nelle varie fasi, con la gestione degli adempimenti connessi, compresi i rapporti con la tesoreria comunale.

Attua la gestione delle risorse sul versante delle entrate e delle spese con lo svolgimento di tutti i relativi adempimenti contabili quali l'emissione di mandati e reversali.

Inoltre, si occupa di: Servizi Fiscali, Stipendi, Adempimenti contributivi, Gestione Rapporti Responsabili PEG, Certificazioni, Supporto all'Organo di Revisione, Gestione contabilità, Rendicontazione, Controllo Economico-Finanziario, Gestione accreditamenti Cassa Regionale e adempimenti relativi, Controllo di Gestione, Ufficio Utenze (Telefonia - Gas - Elettrica).

SERVIZIO 2: ENTRATE RIBUTARIE

L'attività svolta dal *Servizio Entrate Tributarie* è finalizzata all'acquisizione delle risorse di cui il Comune necessita per il parziale finanziamento delle proprie spese dirette all'erogazione dei servizi alla Comunità amministrata.

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 dell'utenza al fine di rendere meno gravosi gli adempimenti previsti dalle norme in materia.

Inoltre, sempre nell'interesse del contribuente, assicurano che il prelievo tributario sia commisurato all'effettiva capacità contributiva garantendo, anche in mancanza di una specifica richiesta, l'emissione di atti di annullamento, sgravio e rimborso correttivi di atti impositivi o di versamenti eccedenti il dovuto.

Anche quando la gestione è affidata a terzi, la titolarità del tributo rimane al Comune che esercita il suo controllo nei confronti del soggetto esterno incaricato, al quale è richiesto di rendicontare periodicamente l'attività svolta.

Il servizio 2 si occupa, altresì, della gestione del Servizio Idrico Integrato: manutenzione, sostituzione e installazione contatori - fatturazione - gestione delle morosità.

La Carta del Servizio Idrico Integrato (SII), emessa in base alla normativa vigente in materia, costituisce un gestore/erogatore del SII nei confronti dei propri Clienti-Utenti, in merito al livello di Qualità dei servizi forniti e, come tale, costituisce un elemento integrativo dei Contratti di servizio e di gestione delle reti (idriche e fognarie), degli Impianti (di sollevamento, di pompaggio, di depurazione, etc.), nonché dei Regolamenti che disciplinano il servizio idrico integrato, ovvero delle Condizioni di fornitura dell'acqua, che integrano il contratto di somministrazione dell'acqua potabile e del Regolamento Fognatura e Depurazione che integra la domanda di allaccio alla rete fognaria.

La Carta dei servizi costituisce, anche, una precisa scelta di chiarezza e trasparenza nel rapporto tra il Comune e il Cittadino/Utente del *Servizio Idrico Integrato* (SII): permette al singolo Cittadino di conoscere ciò che deve attendersi dal Comune rispetto all'erogazione del servizio e

costituisce, nel contempo, un mezzo per controllare che gli impegni siano rispettati, in merito al livello di Qualità dei servizi erogati.

3. DESTINATARI

1. Privati, Società, Enti o Professionisti, Personale Interno, direttamente interessati al rilascio dei provvedimenti ovvero operanti per conto degli stessi;
2. Chiunque desideri ottenere informazioni o visionare pratiche, secondo le modalità stabilite dal Regolamento per l'accesso agli atti amministrativi.

4. MODALITÀ DI ACCESSO E FRUIZIONE

Mediante libero accesso agli Uffici negli orari di apertura al pubblico si effettuano le seguenti prestazioni:

- Informazioni generali;
- Ritiro e consegna pratiche e certificazioni.

5. MODALITÀ DI PRESENTAZIONE DELLE ISTANZE

Tutte le richieste vanno presentate al Protocollo Generale del Comune, ubicato al piano terra dell'edificio sito in Via Morelli n. 6 - 96013 Carlentini (SR), secondo le seguenti modalità:

- allo sportello;
- tramite e mail: protocollo@comune.carlentini.sr.it
- tramite PEC: protocollo.generale@pec.comune.carlentini.sr.it

Sul sito istituzionale del Comune www.comune.carlentini.sr.it è possibile reperire i modelli di presentazione delle varie richieste dove per ogni modello è riportata la documentazione da allegare.

6. PERSONALE IMPEGNATO NEI SERVIZI

RESPONSABILE DI P.O. Area II *Servizi Finanziari - Entrate Tributarie*:

Dott.ssa Giuseppa Ferrauto

Via Morelli n. 6 (piano primo) - 96013 Carlentini (SR)

Telefono: 095.7858111 (centralino generale del comune)

Telefono/Fax: 095.7858220 (Responsabile di P.O.)

e mail: ufficiotributi@comune.carlentini.sr.it

Servizio 1: n. 10 (*Gestione Contabilità e Stipendi*)

Servizio 2: n. 15 (*Entrate Tributarie: Gestione Tributi e Servizio Idrico integrato*)

7. OGGETTO DEI SERVIZI EROGATI

SERVIZI EROGATI AL CITTADINO/UTENTE

DESCRIZIONE, IMPEGNI

E STANDARD DI QUALITÀ

Gli **standard di qualità** associati ai singoli servizi offerti riguardano:

- L' **Accessibilità** dei servizi;
- La **Tempestività** dell'erogazione;
- La **Trasparenza** delle informazioni.

Il Comune di Carlentini assicura l'erogazione dei propri servizi secondo criteri di uniformità, equità, imparzialità, nel rispetto della normativa nazionale e comunitaria.

L'erogazione dei servizi deve essere continua, regolare e senza interruzioni.

SERVIZIO 1: GESTIONE CONTABILITÀ E STIPENTI

Responsabile _____

Il Responsabile di P.O. dell'Area II - *Servizi Finanziari – Entrate Tributarie* - assicura l'unità di indirizzo e coordinamento di tutte le attività di attuazione degli obiettivi definiti nei programmi e nei piani annuali e pluriennali, sovrintende alla regolarità dei procedimenti contabili e delle modalità di gestione delle risorse economiche apponendo su ogni delibera e determina che comporti l'assunzione di impegno di spesa e non, il prescritto parere; certifica il costante equilibrio di bilancio. Autorizza il pagamento dei mandati e l'incasso delle reversali.

Si occupa, all'interno dell'Ufficio Ragioneria di:

- ✓ Bilancio;
- ✓ D.U.P. (Documento Unico di Programmazione);
- ✓ Rendiconto;
- ✓ Relazioni;
- ✓ Patto di stabilità;
- ✓ Certificazioni contabili - Controlli contabili/finanziari - Pareri contabili;
- ✓ Attestazioni di copertura finanziaria;
- ✓ Registrazione impegni di spesa;
- ✓ Verifica e parere contabile dei documenti dell'Ente (delibere e determine);
- ✓ Organizzazione ufficio ragioneria;
- ✓ Piano delle risorse e degli obiettivi;
- ✓ Trasparenza degli uffici;
- ✓ Assistenza all'Organo di Revisione;
- ✓ Proposte di delibere degli uffici;
- ✓ Determinazioni degli uffici;
- ✓ Controllo degli equilibri di bilancio;
- ✓ Controllo di Gestione.

Ufficio Ragioneria

Oggetto del Servizio:

- ✓ Documentazione Iva - emissione fatture di vendita;
- ✓ Registrazione fatture e trasmissione agli Uffici competenti per liquidazione versamenti Iva - Irpef;
- ✓ Registrazione buoni di manutenzione ordinaria;
- ✓ Emissione mandati di pagamento e reversali di incasso;
- ✓ Certificazioni professionisti;
- ✓ Stipendi amministratori;
- ✓ CUD Amministratori;
- ✓ Gestione conti correnti postali;
- ✓ Rapporti con i fornitori per pagamenti;
- ✓ Rapporti con il tesoriere;
- ✓ Assistenza all'Organo di Revisione;
- ✓ Collaborazione nell'attività del Responsabile.

L'Ufficio di ragioneria si impegna ad osservare le norme volte a tutelare i dati personali e sensibili di chi si rapporta con l'Amministrazione.

L'erogazione del servizio deve essere adeguato alla qualità e alla quantità delle prestazioni richieste con le seguenti garanzie:

- Comportamento improntato al rispetto della riservatezza, alla cortesia, alla disponibilità al dialogo e all'ascolto da parte degli addetti, secondo le loro specifiche competenze;
- Consulenza per le informazioni richieste dagli utenti, informazioni sulle procedure per accedere al servizio;
- Rispetto degli orari di apertura dell'Ufficio;

Personale impegnato nel Servizio:

- Sig.ra Rosanna Gimmillaro
- Sig.ra Adalgisa Liuzzo
- Sig. Alberto Amenta
- Sig.ra Sebastiana Salemi
- Sig.ra Anna Maria Carlentini
- Sig.ra Rosanna Fichera

UFFICIO RAGIONERIA

Destinatari

Il Servizio è rivolto al Personale dipendente dell'Ente agli Interlocutori al di fuori della P.A. ed in particolare al Cittadino/Utente.

Come Accedere

Recandosi in Ufficio o tramite PEC, e-mail, telefono /fax.

Tempi di attesa

No.

30 giorni: Richiesta di accesso agli atti (Legge 241/90).

Non quantificabili: per i provvedimenti il cui *iter* procedimentale è legato all'assolvimento da parte di altro Ufficio e/o altro Ente.

Modulistica disponibile

Presso l'Ufficio.

Costi da sostenere

Nessuno.

Rilascio di copie ai sensi della legge 241/90: diritto fisso € 2.60, diritto d'urgenza € 2.60, costo di riproduzione € 0.10 per ogni facciata.

Dove rivolgersi: Ufficio / Contatti

Via Morelli n. 6 (piano primo) - 96013 Carlentini (SR)

Tel. / Fax 095.7858222 /240 /235 /221

e mail: ragioneria@comune.carlentini.sr.it

PEC: areafinanziaria@pec.comune.carlentini.sr.it

Quando: Orario al Pubblico

Da Lunedì a Venerdì dalle ore 08.30 alle ore 13.30

Il Mercoledì dalle ore 16.00 alle ore 18.00

Ufficio Stipendi

Oggetto del Servizio:

- ✓ Provvede alla corresponsione del trattamento economico principale ed accessorio in favore dei Dipendenti dell'Ente e delle indennità e gettoni di presenza degli Amministratori e Consiglieri comunali, curando i relativi adempimenti assicurativi, previdenziali e fiscali;
- ✓ Cura l'istruttoria per gli assegni di famiglia;
- ✓ Cura la certificazione unica (CU) dei Cittadini/Utenti di lavoro autonomo ed occasionale;
- ✓ Collabora con l'Ufficio del personale per la redazione del conto annuale;
- ✓ Collabora con altri settori dell'Ente per la predisposizione di conteggi e/o liquidazioni di somme in favore di Dipendenti, Amministratori e Consiglieri comunali;
- ✓ Collabora con l'Ufficio Gestione Giuridica del Personale per le pratiche pensionistiche per quanto di propria competenza con particolare riguardo alla liquidazione ed ai rapporti con gli istituti previdenziali per garantire una migliore dimensione organizzativa del sistema previdenziale;
- ✓ Regolarizzazioni contributive dei dipendenti (TFS e TFR);
- ✓ Applica nei confronti del personale comunale i contratti di lavoro;
- ✓ Provvede al rilascio delle certificazioni uniche dei dipendenti (CU);
- ✓ Cura gli adempimenti del sostituto d'imposta (Mod. 730/4) e le denunce reddituali (Mod. 770);
- ✓ Provvede alla denuncia IRAP;
- ✓ Provvede alla denuncia IVA.

Personale impegnato nel Servizio:

- Sig. N. Buccheri
- Sig.ra F. Grasso (addetto trasmissione dei dati), collabora con l'ufficio Economato
- Sig. S. Russo

UFFICIO STIPENDI

Destinatari

Il servizio è rivolto al Personale dipendente, agli Amministratori e ai Consiglieri comunali dell'Ente, agli Interlocutori al di fuori della P.A. ed in particolare al Cittadino/Utente.

Come Accedere

Recandosi in Ufficio o tramite e-mail, telefono.

Tempi di attesa

No.

30 giorni: Richiesta di accesso agli atti (Legge 241/90).

Non quantificabili: per i provvedimenti il cui *iter* procedimentale è legato all'assolvimento da parte di altro Ufficio e/o altro Ente.

Modulistica disponibile

Presso l'Ufficio.

Costi da sostenere

Nessuno.

Rilascio di copie ai sensi della legge 241/90: diritto fisso € 2.60, diritto d'urgenza € 2.60, costo di riproduzione € 0.10 per ogni facciata.

Dove rivolgersi: Ufficio / Contatti

Via Morelli n. 6 (piano primo) - 96013 Carlentini (SR)

Tel. 095.7858219

e mail: paghe@comune.carlentini.sr.it

Quando: Apertura al Pubblico

Da Lunedì a Venerdì dalle ore 08.00 alle ore 14.00

Il Mercoledì dalle ore 15.30 alle ore 19.00

Ufficio Economato

Oggetto del Servizio:

- ✓ Il Servizio di Economato provvede, nei limiti di spesa previsti dal regolamento di contabilità, all'acquisto di beni e servizi necessari per l'attività comunale, espleta il servizio di cassa per la riscossione delle entrate ed il pagamento delle spese;
- ✓ Assicura la gestione amministrativa comunale fornendo, tra l'altro, cancelleria, stampati vari e materiali di facile consumo;
- ✓ Provvede all'incasso delle rette di frequenza asilo nido;
- ✓ Provvede alla riscossione della tassa del suolo pubblico del mercato settimanale;
- ✓ Riscossione diritti per sostituzione, voltura, spostamento, disdetta contatori idrici e nuovo contratto somministrazione acqua potabile;
- ✓ Riscossione diritti fissi e diritti d'urgenza per rilascio copie di Atti amministrati ai sensi della legge 241/90, pratiche divorzi;
- ✓ Cura l'aggiornamento degli inventari dei beni mobili e immobili dell'Ente;
- ✓ Il responsabile della cassa economale rende il conto della propria gestione entro 30 giorni dalla chiusura dell'esercizio.

Riscossioni incassi rette di frequenza Asilo Nido

Modalità di pagamento:

- presso l'Ufficio Economato;
- tramite IBAN: **IT1600200884670000300681459** intestato a Comune di Carlentini, specificando la causale.

Personale impegnato nel Servizio:

- Sig.ra F. Grasso (collabora con l'Ufficio Stipendi)
- Sig.ra L. Bosco

UFFICIO ECONOMATO

Destinatari

Personale Interno, Interlocutori al di fuori della P.A. principalmente Fornitori ed in particolare al Cittadino/Utente.

Come Accedere

Recandosi in Ufficio o tramite e-mail, telefono.

Tempi di attesa

No.
30 giorni: Richiesta di accesso agli atti (Legge 241/90).
Non quantificabili: per i provvedimenti il cui *iter* procedimentale è legato all'assolvimento da parte di altro Ufficio e/o altro Ente.

Modulistica disponibile

No.

Costi da sostenere

Nessuno.
Rilascio di copie ai sensi della legge 241/90: diritto fisso € 2.60, diritto d'urgenza € 2.60, costo di riproduzione € 0.10 per ogni facciata.

Dove rivolgersi:
Ufficio / Contatti

Via Morelli n. 6 (piano primo) - 96013 Carlentini (SR)
Tel. 095.7858230
e mail: ufficioeconomato@comune.carlentini.sr.it

Quando:
Apertura al Pubblico

Da Lunedì a Venerdì dalle ore 9.30 alle ore 12.30
Il Mercoledì dalle ore 15.30 alle ore 18.00

Servizio Controllo di gestione

L'Amministrazione Comunale al fine di ottemperare a quanto disposto dalla vigente normativa e nel rispetto del Regolamento Comunale avente ad oggetto *“Discipline in materia di Controlli interni e di Servizi alla Cittadinanza”* approvato con Delibera di C.C. n. 29 del 14/12/2017, che disciplina la materia *de qua*, ha provveduto ad istituire una *“Struttura preordinata al controllo di gestione”*.

Con Determina sindacale n. 46 del 16/11/2018, avente ad oggetto: *“Costituzione del Nucleo Controllo di Gestione” e nomina Componenti in ottemperanza alla disciplina in materia Controlli Interni*, sono stati nominati i tre Componenti il *“Nucleo”* medesimo.

Oggetto del Servizio:

Il Controllo di gestione si ispira al principio in base al quale le valutazioni economiche rappresentano il presupposto per l'attivazione dei processi finalizzati alla misurazione della economicità.

L'esame degli indicatori, finanziari e di risultato, l'analisi degli scostamenti rispetto alle previsioni iniziali, il monitoraggio della qualità e dei tempi di erogazione dei servizi permettono, attraverso il *“controllo di gestione”*, un controllo funzionale riferito all'intera attività dell'Ente e il perfezionamento e il migliore coordinamento dell'azione amministrativa.

È finalizzato ad interagire, attraverso gli Organi preposti al controllo con l'intera struttura dell'Ente, a svolgere analisi articolate e ad applicare le soluzioni più opportune per la funzionalità dell'organizzazione dell'Ente.

Fasi del controllo di gestione

- Predisposizione ed analisi del piano dettagliato degli obiettivi (PDO);
- Il sistema di controllo segue il sistema di pianificazione con la definizione degli indicatori e di un *target* quale valore per poter misurare il conseguimento degli obiettivi;
- Valutazione degli indicatori sopraindicati in rapporto al piano esecutivo di gestione (PEG) al fine di verificare il loro stato di attuazione attraverso l'impiego di indicatori di efficacia, attraverso cui verificare il rapporto tra risultato raggiunto e obiettivo

prestabilito e di efficienza, attraverso cui verificare il risultato raggiunto e le risorse impiegate per il raggiungimento;

- Elaborazione della relazione da trasmettere al titolare del “*centro di responsabilità*” (Titolare di P.O.) e all’Organo di vertice con riferimento all’attività dell’unità organizzativa sotto il duplice profilo gestionale ed organizzativo;
- Il controllo si dispiega, per i profili strettamente organizzativi del Responsabile del centro di responsabilità, con riferimento alla gestione delle risorse assegnate, agli obiettivi programmati e ai risultati effettivamente raggiunti;
- Sotto il profilo gestionale, il controllo si estende all’attuazione di compiti assegnati al personale dell’area di riferimento, ai beni e servizi resi all’utenza, al rispetto dei traguardi temporali intermedi e finali dei tempi di pagamento, al grado di soddisfacimento dei servizi offerti e specificati sulla “carta dei servizi” a seguito di indagine telematica;
- Elaborazione di proposte correttive eventuali da comunicare all’Amministrazione e ai Responsabili di P.O. per i conseguenti provvedimenti da assumere al fine di colmare il divario tra la qualità promossa con la “carta dei servizi” e la qualità rilevata;
- Predisposizione di apposita relazione con cui rappresentare il raffronto con l’anno precedente dell’attività svolta, ed i risultati raggiunti rispetto agli obiettivi programmati, suggerendo interventi mirati a superare gli eventuali scostamenti.

Articolazione del sistema di controllo

- a) **Organigramma dell’Ente** in cui viene rappresentata la struttura organizzativa:

La rappresentazione delle Aree, dei Servizi e degli Uffici permette di individuare i centri di responsabilità correlati e, nell’ambito del PEG, i centri di costo.

- b) **Sistema informatico:**

È costituito da un insieme di elementi che raccolgono, elaborano, misurano e distribuiscono informazioni per supportare l’attività decisionale e di controllo.

L’Ente, a tal uopo, si avvale del:

- PDO (Piano dettagliato degli obiettivi);
- Piano della *performance*;
- PEG (Piano esecutivo di gestione) preventivo ed autorizzatorio redatto in conformità al DUP (Documento unico di programmazione) e al bilancio di previsione;

- DUP, attraverso la *sezione strategica* indica le scelte strategiche operate dall'Amministrazione in coerenza al quadro normativo di riferimento e con i vincoli di finanza pubblica; attraverso la *sezione operativa* articola la programmazione operativa dell'Ente correlata ad un arco temporale coincidente con quello del bilancio di previsione;
- Report semestrali,
- Verifica periodica dei programmi.

I costi sono rilevati mediante contabilità analitica con riferimento ai singoli servizi, specificando:

- I costi dei singoli fattori produttivi, i costi dei servizi per unità di prodotto;
- I risultati qualitativi e quantitativi ottenuti;
- Le risorse acquisite ed i ricavi;
- L'efficacia, l'efficienza e l'economicità della gestione sulla base di idonei parametri di riferimento.

Con cadenza periodica la struttura che svolge la funzione di controllo di gestione, predispone una relazione (report), nella quale sono evidenziati:

- I risultati raggiunti rispetto a quelli assegnati, unitamente ai risultati degli indicatori di efficienza ed economicità, nonché gli scostamenti rilevati;
- L'analisi delle cause degli scostamenti.

Tali reports sono inviati al Sindaco, al Segretario Generale e a ciascun Responsabile di Posizione Organizzativa, affinché siano adottate le opportune azioni correttive.

c) Processo di controllo:

La struttura preposta per le finalità preordinate al controllo si avvale dei seguenti strumenti adeguati:

- Confronto fra obiettivi assegnati e risultati conseguiti;
- Rilevazione degli scostamenti tra risultati attesi e conseguiti;
- Analisi delle cause degli scostamenti;
- Proposta di eventuali azioni correttive da segnalare ai destinatari.

Al fine del monitoraggio degli indicatori soprarichiamati, la struttura di controllo preposta, nel monitorare i risultati del centro di responsabilità identificato nella Posizione organizzativa di riferimento, quale unità organizzativa guidata da Responsabile cui sono affidate le risorse da gestire, sviluppa l'analisi disaggregando i seguenti centri:

- ✓ *Centro di spesa*, cui vengono allocate le risorse, il cui utilizzo presuppone autonomia e flessibilità gestionale;
- ✓ *Centro di costo*, al fine di misurare la efficienza dell'impiego delle risorse e verificare la differenza tra costi programmati ed effettivi;
- ✓ *Centro di ricavo*, attraverso il cui monitoraggio viene verificato il relativo ammontare, misurando l'efficacia dell'erogazione dei servizi e/o dell'acquisizione dei tributi e/o delle risorse;
- ✓ *Centro di profitto*, la cui analisi è preordinata a misurare la efficienza/efficacia nell'erogazione dei servizi attraverso il rapporto costi-benefici;
- ✓ *Centro di investimento*, attraverso cui la misurazione delle risorse impiegate non va limitata alla redditività in termini di risorse/tributi acquisiti, ma va estesa alla *efficacia sociale* in termini di prestazioni percepite dall'utenza.

Personale impegnato nel Servizio:

- Gimmillaro Rosanna (Area II Servizi Finanziari);
- Greco Sonny Giuseppe Paolo (Area VI Polizia Municipale);
- Ingalisi Francesco, nato il 18/02/1961 (Area III Lavori Pubblici).

CONTROLLO DI GESTIONE

Destinatari

Sindaco, Segretario Generale, Responsabili di Posizioni Organizzative, Nucleo di Valutazione.

Come Accedere

Recandosi in Ufficio

Tempi di attesa

No.

30 giorni: Richiesta di accesso agli atti (Legge 241/90).

Non quantificabili: per i provvedimenti il cui *iter* procedimentale è legato all'assolvimento da parte di altro Ufficio.

Modulistica disponibile

No.

Costi da sostenere

Nessuno.

Rilascio di copie ai sensi della legge 241/90: diritto fisso € 2.60, diritto d'urgenza € 2.60, costo di riproduzione € 0.10 per ogni facciata.

Dove rivolgersi:
Ufficio / Contatti

Via Morelli n. 6 (piano primo) - 96013 Carlentini (SR)

Quando:
Apertura al Pubblico

No

Ufficio Utenze (Telefonia, Gas, elettrica)

Oggetto del Servizio:

- ✓ Verifiche sull'utilizzo corretto delle utenze di telefonia fissa e mobile da parte del personale interno.

Personale impegnato nel Servizio:

- _____

UFFICIO UTENZE (Telefonia, Gas, elettrica)

Destinatari

Il Servizio è rivolto agli interlocutori al di fuori della P.A. e agli Uffici dell'Ente.

Come Accedere

Recandosi in Ufficio o tramite e-mail, telefono/Fax.

Tempi di attesa

No.

30 giorni: Richiesta di accesso agli atti (Legge 241/90).

Non quantificabili: per i provvedimenti il cui *iter* procedimentale è legato all'assolvimento da parte di altro Ufficio e/o altro Ente.

Modulistica disponibile

No.

Costi da sostenere

Nessuno.

Rilascio di copie ai sensi della legge 241/90: diritto fisso € 2.60, diritto d'urgenza € 2.60, costo di riproduzione € 0.10 per ogni facciata.

Dove rivolgersi:
Ufficio / Contatti

Via Morelli n. 6 (piano terra) - 96013 Carlentini (SR)

Tel. / Fax 095.7846421

e mail: utenze@comune.carlentini.sr.it

Quando:
Apertura al Pubblico

No.

SERVIZIO 2: ENTRATE TRIBUTARIE

Responsabile: Dott.ssa Giuseppa Ferrauto

Ufficio Tributi

Oggetto del Servizio:

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 Comunità amministrata.

Il Settore 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".

È collocato all'interno dell'Area risorse Economiche e Finanziarie del Comune di Carlentini. Parallelamente all'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 dell'Utenza al fine di rendere meno gravosi gli adempimenti previsti dalle norme in materia. Inoltre, sempre nell'interesse del contribuente, assicurano che il prelievo tributario sia commisurato all'effettiva capacità contributiva garantendo, anche in mancanza di una specifica richiesta, l'emissione di atti di annullamento, sgravi e rimborsi di atti impositivi o di versamenti eccedenti il dovuto.

I servizi sono erogati con le medesime modalità a prescindere dalla tipologia di utenza che vi si rivolge. Gli operatori forniscono risposte chiare, complete e precise utilizzando un linguaggio comprensibile alla totalità degli utenti ivi compresi quelli non abituati a trattare problematiche fiscali ed amministrative in genere.

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

Anche quando la gestione è affidata a terzi, la titolarità del tributo rimane al Comune che esercita il suo controllo nei confronti del soggetto esterno incaricato, al quale è richiesto di rendicontare periodicamente l'attività svolta.

Sul sito internet www.comune.carlentini.it (Sezione Tributi) sono disponibili le norme ed i regolamenti necessari per il calcolo ed il pagamento dei tributi comunali, il calcolo del ravvedimento operoso, nonché la modulistica per la presentazione di dichiarazioni.

I tributi gestiti dal servizio sono i seguenti:

- ✓ IUC (Imposta Comunale Unica);
- ✓ TOSAP (Tassa Occupazione Spazi e Aree Pubbliche);
- ✓ ICPDA Imposta (Comunale sulle Pubblicità e Diritti sulle Pubbliche Affissioni);
- ✓ Canone Concessorio non Ricognitorio.

Personale impegnato nel Servizio:

- Responsabile di P.O. G. Ferrauto
- Sig.ra E. Gentile
- Sig.ra S. Bucello
- Sig.ra R. Vitale
- Sig.ra G. Sanfilippo
- Sig.ra A. Consolo
- Sig.ra O. Bosco
- Sig. S. Gimmillaro

IMPOSTA UNICA COMUNALE - IUC

L'imposta unica comunale (**IUC**) si compone dell'imposta municipale propria (IMU), di natura patrimoniale, dovuta dal possessore di immobili, escluse le abitazioni principali, e di una componente riferita ai servizi, che si articola nel tributo per i servizi indivisibili (TASI), a carico sia del possessore che dell'utilizzatore dell'immobile, e nella tassa sui rifiuti (TARI), destinata a finanziare i costi del servizio di raccolta e smaltimento dei rifiuti, a carico dell'utilizzatore.

Il Regolamento IUC, approvato con delibera Consiglio Comunale n. 15 del 12/08/2014, è **disponibile sul sito istituzionale dell'Ente** alla pagina relativa ai Regolamenti comunali dell'Area *Economico Finanziaria*.

Entrata in vigore: a decorrere dal 1 gennaio 2014.

COME SI DETERMINA IL TRIBUTO PER CIASCUNA SUA COMPONENTE

IMU (imposta Municipale Unica)

QUALI SOGGETTI INTERESSA

Proprietari di immobili, titolari dei diritti reali di usufrutto, uso, abitazione, enfiteusi, superficie sugli immobili.

QUALI IMMOBILI INTERESSA

Fabbricati, terreni, aree fabbricabili, a qualsiasi uso destinati, compresi quelli strumentali o alla cui produzione o scambio è diretta l'attività dell'impresa.

L'IMU non si applica al possesso dell'abitazione principale e delle pertinenze della stessa (queste ultime solo se appartenenti alle categorie catastali C 2, C 6, C 7, nella misura massima di un'unità pertinenziale per ciascuna delle categorie indicate), ad eccezione di quelle classificate nelle categorie catastali A 1, A 8 e A 9.

COME SI CALCOLA LA “BASE IMPONIBILE” DELL’IMU

La base imponibile è data dalla rendita catastale dell'immobile, rivalutata del 5% e moltiplicata per:

- ✓ 160 per i fabbricati del gruppo catastale A (esclusi gli A 10) e delle categorie catastali C 2, C 6 e C 7;
- ✓ 140 per i fabbricati del gruppo catastale B e delle categorie catastali C 3, C 4 e C 5;
- ✓ 80 per i fabbricati del gruppo catastale A 10 e D 5;
- ✓ 65 per i fabbricati del gruppo catastale D (esclusi i D 5);
- ✓ 55 per i fabbricati del gruppo catastale C 1.

Per le aree edificabili, e precisamente quelle previste a scopo edificatorio in base allo strumento urbanistico generale adottato dal Comune, **la base imponibile è data dal “valore venale in comune commercio al 1° gennaio dell'anno di imposizione”**.

A tale riguardo è possibile consultare i valori di riferimento deliberati dal Comune di Carlentini approvati con Delibera di Consiglio Comunale n. 10 del 29/06/2012.

I terreni agricoli o incolti sono esenti.

Le aliquote IMU applicate dal Comune di Carlentini (Delibera di C.C. n. 12 del 31/10/2012), confermate per l'anno 2017, giusta Determina sindacale n. 7 del 31/03/2017, e **confermate anche per l'anno 2018, sono le seguenti:**

ALIQUOTE IMU	
Tipologia immobile	Aliquota
Aliquota ordinaria, da applicarsi per tutti i casi non espressamente assoggettati a diversa aliquota (altri fabbricati e aree fabbricabili).	0,96 %
Abitazioni principali e relative pertinenze (solo categorie catastali A 1, A 8 e A 9).	0,4 %
Fabbricati costruiti e destinati dall'impresa costruttrice alla vendita, fintantoché permanga tale destinazione e non siano in ogni caso locati.	Esenti
Fabbricati concessi in comodato d'uso gratuito a parenti entro il primo grado (vedi regolamento).	Esenti al 50%
Fabbricati posseduti da anziani o disabili che acquisiscono la residenza in istituti di ricovero o sanitari a seguito di ricovero permanente, a condizione che l'immobile non risulti locato.	0,4 %
Fabbricati di categoria D.	1,06 %

Come si calcola l'imposta dovuta

L'IMU da pagare dipende dalla base imponibile dell'immobile posseduto, dall'aliquota, dalla quota di possesso e dal periodo di possesso.

Nel caso di un immobile posseduto per intero e per tutto l'anno, l'imposta annuale dovuta si calcola moltiplicando il valore imponibile per l'aliquota.

Se lo stesso fabbricato è posseduto dal contribuente in comproprietà e per un limitato periodo dell'anno si dovrà tener conto anche della quota di possesso e del periodo di possesso.

Per il calcolo del periodo di possesso vale la stessa regola dell'ICI: viene considerato un mese intero di possesso il mese nel quale il possesso si verifica per almeno 15 giorni.

Cosa si intende per abitazione principale

Per abitazione principale si intende l'unità immobiliare nella quale "il possessore e il suo nucleo familiare dimorano abitualmente e risiedono anagraficamente", come indicato dal comma 2, art. 13 del D.L. n. 201 del 2011, modificato dal D.L. n. 16 del 2012.

La norma specifica inoltre che se i componenti del nucleo familiare stabiliscono la dimora abituale e la residenza anagrafica in immobili diversi situati nel territorio comunale, l'aliquota e la detrazione per l'abitazione principale e per le relative pertinenze devono essere uniche per il nucleo familiare indipendentemente dalla dimora abituale e dalla residenza anagrafica dei rispettivi componenti.

Nel caso di acquisizione di proprietà di un immobile per successione ereditaria e l'immobile è adibito ad abitazione principale del coniuge superstite il pagamento dell'IMU deve essere effettuato per intero dal coniuge superstite in quanto titolare del diritto di abitazione *ex art. 540* del Codice Civile usufruendo delle agevolazioni per l'abitazione principale. Pertanto i figli, pur essendo comproprietari dell'immobile, non sono tenuti ad effettuare il versamento dell'IMU.

Per l'anno 2018 essendo il pagamento dell'IMU esente per le abitazioni principali, nemmeno il coniuge superstite sarà tenuto a versare l'IMU.

QUANDO SI PAGA L'IMU

Per l'anno 2018 le scadenze per il pagamento dell'IMU sono le seguenti:

- 16 giugno 2018 per l'acconto;
- 16 dicembre 2018 per il saldo.

Per le aree edificabili, e precisamente quelle previste a scopo edificatorio in base allo strumento urbanistico generale adottato dal Comune, **la base imponibile è data dal “valore venale in comune commercio al 1° gennaio dell'anno di imposizione”**.

A tale riguardo è possibile consultare i valori di riferimento deliberati dal Comune di Carlentini approvati con Delibera di Consiglio Comunale n. 10 del 29/06/2012.

COME SI PAGA L'IMU

L'IMU si paga esclusivamente attraverso il modello F24.

Versamento minimo:

L'art. 12 del regolamento IMU prevede che l'imposta **non sia versata** qualora essa sia uguale o inferiore a 12,00 Euro.

Tale importo si intende riferito **all'imposta** complessivamente **dovuta per l'anno** e non alle singole rate di acconto e di saldo.

Informazioni utili

È disponibile un collegamento ad un applicativo *web* per il calcolo dell'IMU che provvede anche alla stampa dei modelli F24.

RAVVEDIMENTO OPEROSO

Il ravvedimento operoso può essere applicato nel tempo utile di un anno rispetto al termine di pagamento fissato per legge e se non è ancora iniziata l'azione di controllo da parte del Comune.

Il richiamato applicativo *web* per il calcolo dell'IMU provvede anche al calcolo del ravvedimento operoso.

Ufficio Tributi

IMU - Imposta Municipale Unica

Destinatari

Interlocutori al di fuori della P.A. in particolare il Cittadino/Utente, Proprietari di immobili, titolari dei diritti reali di usufrutto, uso, abitazione, enfiteusi, superficie sugli immobili.

Uffici dell'Ente interessati per l'espletamento del servizio.

Come Accedere

Recandosi in Ufficio o tramite e-mail, Telefono, Fax.

Tempi di attesa

No.

Modulistica disponibile

Presso l'Ufficio.

Sul sito istituzionale dell'Ente.

Costi da sostenere

Per informazioni inerenti la disciplina e l'applicazione dell'imposta contattare gli Uffici comunali.

Sul sito istituzionale:

- È disponibile un collegamento ad un applicativo *web* per il calcolo dell'IMU che provvede anche alla stampa dei modelli F24. Lo stesso applicativo provvede al calcolo del RAVVEDIMENTO operoso.

Per approfondimenti (Aliquote IMU, ecc.): si rinvia alla Determina sindacale n. 7 del 31/03/2017.

Dove rivolgersi: Ufficio / Contatti

Via Morelli n. 6 (piano primo) - 96013 Carlentini (SR)

Tel. 095/7858242-241 Tel./Fax 095/7858220

E-mail: ufficiotributi@comune.carlentini.sr.it

Quando: Apertura al Pubblico

Lunedì, Mercoledì e Venerdì dalle ore 08.30 alle ore 12.30

Mercoledì dalle ore 16.00 alle ore 18.30

TASI (Tassa Servizi Indivisibili)

QUALI SOGGETTI E QUALI IMMOBILI RIGUARDA IL TRIBUTO

Chiunque posseda o detenga a qualsiasi titolo fabbricati, ivi compresa l'abitazione principale, e le aree fabbricabili, come definiti ai fini dell'IMU, ad eccezione dei terreni agricoli.

Nel caso in cui l'unità immobiliare sia occupata da un soggetto diverso dal titolare del diritto reale sull'unità immobiliare, quest'ultimo e l'occupante sono titolari di un'autonoma obbligazione tributaria.

QUALI SOGGETTI E QUALI IMMOBILI RIGUARDA L'AGEVOLAZIONE SUL TRIBUTO

Le agevolazioni previste dall'art. 21 del Regolamento IUC, approvato con Delibera di Consiglio Comunale n. 15 del 12/08/2014, sono le seguenti:

AGEVOLAZIONI SUL TRIBUTO	
Tipologia immobile e/o altro	Riduzione
Abitazioni tenute a disposizione per uso stagionale o ad altro uso limitato e discontinuo.	50 %
Nuclei familiari nei quali siano presenti soggetti disabili riconosciuti dalla legge 104/92 art. 3, comma 3.	15 %
Invalidi civili nella misura minima del 75 % e con reddito non superiore al trattamento minimo dell'assegno sociale stabilito annualmente per legge.	15 %
Abitazioni con dotazione di impianti alimentati da fonti di energia rinnovabile regolarmente certificati.	20 %
Nuclei familiari in cui siano presenti esodati, cassintegrati, inseriti in liste di mobilità.	25 %
Titolari di pensione da 65 anni con reddito non superiore al trattamento minimo dell'assegno sociale stabilito annualmente per legge.	Esenti
Soggetti che adottano un randagio dal canile convenzionato con il Comune	50 %

COME SI DETERMINA IL TRIBUTO

La base imponibile è quella prevista per l'applicazione dell'IMU.

Il Consiglio Comunale con delibera n. 15 del 12/08/2014 ha approvato il Regolamento con Determina sindacale n. 6 del 31/03/2017 sono state confermate le aliquote TASI Anno 2017.

(Confermate anche per l'Anno 2018 - Determina sindacale n. 6 del 31/03/2017)

I versamenti devono essere effettuati come segue:

- in acconto **entro il 16 giugno 2018**
- a saldo **entro il 16 dicembre 2018**

ALIQUOTE TASI	
Tipologia immobile	Aliquota
Altri immobili diversi dall'abitazione principale.	1 per mille
Abitazione principale e relative pertinenze	0
Aree fabbricabili	0
Immobili categoria D	0

È possibile consultare *on-line* Aliquote e riduzioni TASI.

È disponibile un collegamento ad un applicativo *web* per il calcolo della TASI che provvede anche alla stampa dei modelli F24.

Ufficio Tributi

TASI - Tassa Servizi Indivisibili

Destinatari

Interlocutori al di fuori della P.A. in particolare il Cittadino/Utente.

Chiunque posseda o detenga a qualsiasi titolo fabbricati, ivi compresa l'abitazione principale, e le aree fabbricabili, come definiti ai fini dell'IMU, ad eccezione dei terreni agricoli.
Uffici dell'Ente interessati per l'espletamento del servizio.

Come Accedere

Recandosi in Ufficio o tramite e-mail, Telefono, Fax.

Tempi di attesa

No.

Modulistica disponibile

Presso l'Ufficio.

Sul sito istituzionale dell'Ente.

Costi da sostenere

Per informazioni inerenti la disciplina e l'applicazione dell'imposta contattare gli Uffici comunali.

Sul sito istituzionale:

- È possibile consultare *on-line* Aliquote e riduzione TASI;
- È disponibile un collegamento ad un applicativo *web* per il calcolo della TASI che provvede anche alla stampa dei modelli F24.

Per approfondimenti (Aliquote Tasi, Agevolazioni): si rinvia alla Determina sindacale n. 6 del 31/03/2017.

Dove rivolgersi: Ufficio / Contatti

Via Morelli n. 6 (piano primo) - 96013 Carlentini (SR)

Tel. 095/7858242 -241 Tel./Fax 095/7858220

E-mail: ufficiotributi@comune.carlentini.sr.it

Quando: Apertura al Pubblico

Lunedì, Mercoledì e Venerdì dalle ore 08.30 alle ore 12.30

Mercoledì dalle ore 16.00 alle ore 18.30

TARI (Tassa Rifiuti)

QUALI SOGGETTI E QUALI IMMOBILI RIGUARDA

Chiunque possieda o detenga a qualsiasi titolo locali o aree scoperte, a qualsiasi uso adibiti, suscettibili di produrre rifiuti urbani, con esclusione delle aree scoperte pertinenziali o accessorie a locali tassabili, non operative, e delle aree comuni condominiali di cui all'art. 1117 c.c. che non siano detenute o occupate in via esclusiva.

COME SI DETERMINA IL TRIBUTO

Il Comune, nella commisurazione della tariffa, tiene conto dei criteri determinati dal D.P.R. n. 158/1999 (copertura di tutti i costi afferenti al servizio di gestione dei rifiuti urbani). Le tariffe per ogni categoria o sottocategoria omogenea sono determinate dal Comune moltiplicando il costo del servizio per unità di superficie imponibile accertata, previsto per l'anno successivo, per uno o più coefficienti di produttività qualitativa e quantitativa di rifiuti.

Il Consiglio Comunale con delibera n. 7 del 26/03/2018 ha approvato le modifiche ed integrazioni al Regolamento IUC - componente TARI e con Delibera di C.C. n. 8 del 26/03/2018 sono stati approvati il Piano finanziario e le tariffe TARI Anno 2018.

QUANDO E COME SI VERSA

Scadenze valide solo per l'anno in corso:

PRIMA RATA: entro il 30/06/2018

SECONDA RATA: entro il 31/08/2018

TERZA RATA: entro il 31/10/2018

QUARTA RATA: entro il 10/12/2018

Tramite modello F24 allegato alla fattura che il Comune invia al domicilio di tutti i soggetti passivi.

Ufficio Tributi

TARI - Tassa Rifiuti

Destinatari

Interlocutori al di fuori della P.A. in particolare il Cittadino/Utente.

Chiunque possieda o detenga a qualsiasi titolo locali o aree scoperte, a qualsiasi uso adibiti, suscettibili di produrre rifiuti urbani.

Uffici dell'Ente interessati per l'espletamento del servizio.

Come Accedere

Recandosi in Ufficio o tramite e-mail, Telefono, Fax.

Tempi di attesa

No.

Modulistica disponibile

Presso l'Ufficio.

Costi da sostenere

No.

Per informazioni inerenti la disciplina e l'applicazione dell'imposta contattare gli Uffici comunali.

Modalità di pagamento:

- tramite F24;
- tramite modello F24 allegato alla fattura che il Comune invia al domicilio di tutti i soggetti passivi.

Dove rivolgersi: Ufficio / Contatti

Via Morelli n. 6 (piano primo) - 96013 Carlentini (SR)

Tel. 095/7858242-241 Tel./Fax 095/7858220

E-mail: ufficiotributi@comune.carlentini.sr.it

Quando: Apertura al Pubblico

Lunedì, Mercoledì e Venerdì dalle ore 08.30 alle ore 12.30

Mercoledì dalle ore 16.00 alle ore 18.30

TOSAP (Tassa Occupazione Spazi e Aree Pubbliche)

(Conferma Tariffe TOSAP Anno 2018 - Determina sindacale n. 5 del 31/03/2017)

CHE COS'È E A CHE COSA SERVE:

L'art. 38 del D.lgs. n. 507/93 indica analiticamente tutti i tipi di occupazione la cui esistenza fa sorgere, in capo al soggetto passivo, l'obbligo di versare la TOSAP per l'occupazione di uno spazio, sovrastante o sottostante.

Chiunque intenda, in qualunque modo e per qualsiasi scopo, occupare gli spazi e le aree pubbliche deve farne domanda in carta legale all'Amministrazione comunale (si rinvia al Regolamento Occupazione Spazi e Aree Pubbliche).

COSA OCCORRE FARE PER:

- OCCUPAZIONI PERMANENTI: Obbligo di denuncia con allegata ricevuta di versamento (la tassa si riferisce ad anni solari interi).
- OCCUPAZIONI TEMPORANEE: Obbligo di denuncia con allegata ricevuta di versamento (la tassa si riferisce ai giorni dell'occupazione ed è, inoltre, commisurata in rapporto alla durata dell'occupazione nell'arco della giornata).

QUANDO:

Prima dell'occupazione di spazi e di aree pubbliche deve essere presentata domanda al Protocollo Generale che verrà assegnata all'Ufficio Tecnico il quale, dopo il parere favorevole dell'Ufficio di Polizia Urbana e il parere favorevole dell'Ufficio Tributi relativo all'avvenuto pagamento, provvederà al rilascio dell'autorizzazione.

TEMPI:

OCCUPAZIONE PERMANENTE: il soggetto interessato prima di iniziare l'occupazione deve presentare apposita dichiarazione TOSAP secondo le disposizioni dell'art. 50 del D.lgs. n. 507/1993.

La denuncia va presentata entro 30 giorni dalla data del rilascio dell'atto di concessione e, comunque, non oltre il 31 dicembre dell'anno di rilascio della concessione.

Negli stessi termini deve essere effettuato il versamento da allegare alla denuncia. Nella dichiarazione devono essere indicate le caratteristiche dell'occupazione, l'indicazione del luogo, la durata dell'occupazione, la superficie e gli estremi della concessione.

La dichiarazione ha effetto anche per gli anni successivi, purché non si verificano modificazioni degli elementi dichiarati cui consegue un diverso ammontare dell'imposta dovuta.

La dichiarazione deve essere presentata anche nei casi di variazione dell'occupazione, che comportino la modificazione della superficie occupata o del tipo di occupazione effettuata, con conseguente variazione dell'imposta.

Tale pubblicità si intende prorogata con il pagamento della relativa imposta effettuato **entro il 31 gennaio** dell'anno di riferimento, salvo presentazione di denuncia di cessazione.

OCCUPAZIONE TEMPORANEA: a seguito della presentazione della domanda l'Ufficio Tributi emetterà modulo di versamento da effettuarsi non oltre il termine previsto per le occupazioni medesime.

Per le occupazioni inferiori alle 24 ore rivolgersi alla Polizia Locale.

COSTI:

La tassa è graduata a seconda dei tempi e dell'importanza dell'area sulla quale insiste l'occupazione. (Vedi tabella delle tariffe allegata alla Determina sindacale n. 5 del 31/03/2017).

Ufficio Tributi

TOSAP - Tassa Occupazione Spazi e Aree Pubbliche

Destinatari

Interlocutori al di fuori della P.A. in particolare chiunque intenda, in qualunque modo e per qualsiasi scopo, occupare gli spazi e le aree pubbliche (occupazione permanente e/o temporanea).

Uffici dell'Ente interessati per l'espletamento del servizio.

Come Accedere

Recandosi in Ufficio o tramite e-mail, Telefono, Fax.

Tempi di attesa

No.

Denuncia: va presentata entro 30 giorni dalla data del rilascio dell'atto di concessione e, comunque, non oltre il 31 dicembre dell'anno di rilascio della concessione.

Pagamento dell'imposta: **entro il 31 gennaio** dell'anno di riferimento, salvo presentazione di denuncia di cessazione.

Modulistica disponibile

Presso l'Ufficio.

Costi da sostenere

Domanda in carta legale da € 16,00.

Per informazioni inerenti la disciplina e l'applicazione dell'imposta contattare gli Uffici comunali.

Modalità di pagamento: C.C.P n. 11564960 intestato a:
Comune Carlentini - Servizio Tesoreria.

Dove rivolgersi: Ufficio / Contatti

Via Morelli n. 6 (piano primo) - 96013 Carlentini (SR)

Tel. 095/7858242-241 Tel./Fax 095/7858220

E-mail: ufficiotributi@comune.carlentini.sr.it

Quando: Apertura al Pubblico

Lunedì, Mercoledì e Venerdì dalle ore 08.30 alle ore 12.30

Mercoledì dalle ore 16.00 alle ore 18.30

ICPDA - Imposta Comunale sulla Pubblicità e Diritti sulle Pubbliche Affissioni.

(Conferma Tariffe ICPDA Anno 2018 - Determina sindacale n. 9 del 31/03/2017)

È soggetta all'imposta sulla pubblicità, la diffusione di messaggi pubblicitari effettuata attraverso forme di comunicazione visive o acustiche, diverse da quelle assoggettate al diritto sulle pubbliche affissioni, in luoghi pubblici o aperti al pubblico.

Dichiarazione e versamento: il soggetto interessato, entro il 31 gennaio, prima di iniziare la pubblicità, deve presentare al Comune apposita dichiarazione nella quale devono essere indicate le caratteristiche, la durata della pubblicità e l'ubicazione dei mezzi pubblicitari utilizzati.

La dichiarazione della pubblicità annuale ha effetto anche per gli anni successivi, ma va ripresentata nel caso in cui si verificano modificazioni degli elementi dichiarati.

La denuncia di cessazione: va presentata entro il 31 gennaio.

La tariffa dell'imposta è ridotta alla metà nel caso di:

- Pubblicità effettuata da associazioni, fondazioni ed ogni altro ente che non abbia scopi di lucro;
- Pubblicità relativa a manifestazioni politiche, sindacali e di categoria, culturali, sportive, filantropiche e religiose, da chiunque realizzate, con il patrocinio o la partecipazione degli enti pubblici territoriali;
- Pubblicità relativa a festeggiamenti patriottici, religiosi, a spettacoli viaggianti e di beneficenza.

Come si paga: il pagamento dell'imposta deve essere effettuato mediante versamento a mezzo conto corrente postale n. 11564960 intestato a: Comune Carlentini - Servizio Tesoreria.

Ufficio Tributi

ICPDA - *Imposta Comunale sulla Pubblicità e Diritti sulle Pubbliche Affissioni*

Destinatari

Interlocutori al di fuori della P.A. in particolare il Cittadino/Utente richiedente autorizzazione per la diffusione di messaggi pubblicitari da effettuare attraverso forme di comunicazione visive o acustiche, diverse da quelle assoggettate al diritto sulle pubbliche affissioni, in luoghi pubblici o aperti al pubblico.

Uffici dell'Ente interessati per l'espletamento del servizio.

Come Accedere

Recandosi in Ufficio o tramite e-mail, Telefono, Fax.

Tempi di attesa

No.

L'autorizzazione sarà rilasciata previo pagamento dell'ammontare dell'imposta dovuta.

Modulistica disponibile

Presso l'Ufficio.

Costi da sostenere

Per informazioni inerenti la disciplina e l'applicazione dell'imposta contattare gli Uffici comunali (si rinvia alla Determina sindacale n. 9 del 31/03/2017).

Modalità di pagamento: C.C.P. n. 11564960 intestato a: Comune Carlentini - Servizio Tesoreria.

Dove rivolgersi: Ufficio / Contatti

Via Morelli n. 6 (piano primo) - 96013 Carlentini (SR)

Tel. 095/7858242-241 Tel./Fax 095/7858220

E-mail: ufficiotributi@comune.carlentini.sr.it

Quando: Apertura al Pubblico

Lunedì, Mercoledì e Venerdì dalle ore 08.30 alle ore 12.30

Mercoledì dalle ore 16.00 alle ore 18.30

Canone Concessorio non Ricognitorio

(Conferma Aliquote e Tariffarie Canone Concessorio non ricognitorio Anno 2018 - Determina sindacale n. 10 del 31/03/2017)

NON TUTTI SANNO CHE:

Il Canone Concessorio Patrimoniale non Ricognitorio, previsto dall'articolo 27, commi 5, 7 e 8, del Decreto Legislativo 30 aprile 1992, n. 285 (Nuovo Codice della Strada), è riscosso in aggiunta alla tassa per l'occupazione spazi ed aree pubbliche (TOSAP) eventualmente dovuta per l'occupazione permanente.

Pertanto, concessioni permanenti per l'occupazione di spazi e aree pubbliche sono soggette, oltre che al pagamento della TOSAP, anche al pagamento di un canone di concessione non ricognitorio.

Il Comune di Carlentini, con deliberazione del Consiglio Comunale n. 23 del 23 settembre 2014, ha approvato il Regolamento Comunale per l'applicazione del Canone Concessorio non Ricognitorio.

Il canone concessorio non ricognitorio è dovuto, per ciascun anno solare, per le occupazioni del demanio e del patrimonio stradale del Comune di Carlentini.

Sono tenuti al pagamento il concessionario o, in mancanza, l'occupante di fatto, anche se abusivo.

Nel caso di pluralità di occupanti di fatto, gli stessi sono tenuti in solido al pagamento del canone.

Le occupazioni realizzate al di fuori della sede stradale sono comunque considerate come effettuate entro i limiti delle fasce di rispetto stradale e pertanto assoggettate al pagamento del canone.

Sono, altresì, assoggettate le occupazioni di tratti di strada per le quali il Comune esercita la potestà autorizzatoria ai sensi dell'art. 2, comma 7, del Codice della Strada e le occupazioni di aree private gravate da servitù di uso pubblico.

A CHI RIVOLGERSI:

Per tutte le informazioni inerenti la disciplina e l'applicazione del canone contattare gli Uffici comunali.

COSA OCCORRE:

Occorre presentare istanza in carta legale, per il rilascio dell'autorizzazione all'occupazione del demanio o patrimonio stradale, presso l'Ufficio "Autorizzazioni alla scavo e gestori di rete" - Area Tecnica.

L'autorizzazione sarà rilasciata previo pagamento dell'ammontare del canone dovuto.

COSTI:

L'ammontare del canone è commisurato, a seconda della tipologia, a corpo in metri liberati o metri quadrati.

Modalità di pagamento (specificare la causale) tramite:

IBAN: IT1600200884670000300681459 intestato a Comune di Carlentini.

NORME COMUNALI O SUPERIORI:

L'applicazione del canone concessorio non ricognitorio è disciplinato dall'art. 27, commi 5, 7 e 8, del Decreto Legislativo 30 aprile, n. 285 (Nuovo Codice della Strada) e adottato nell'esercizio della potestà regolamentare riconosciuta ai Comuni dall'art. 52 del Decreto Legislativo 15 dicembre 1997, n. 446.

Per maggiori dettagli e approfondimenti si rinvia al Regolamento comunale vigente in materia.

Ufficio Tributi

Canone Concessorio non Ricognitorio

Destinatari

Interlocutori al di fuori della P.A. in particolare il Cittadino/Utente richiedente l'autorizzazione all'occupazione del demanio o patrimonio stradale.

Uffici dell'Ente interessati per l'espletamento del servizio.

Come Accedere

Recandosi in Ufficio o tramite e-mail, Telefono, Fax.

Tempi di attesa

No.

Occorre presentare istanza in carta legale, per il rilascio dell'autorizzazione all'occupazione del demanio o patrimonio stradale, presso l'Ufficio Tecnico comunale.

L'autorizzazione sarà rilasciata previo pagamento dell'ammontare del canone dovuto.

Modulistica disponibile

Presso l'Ufficio.

Sul sito istituzionale dell'Ente.

Costi da sostenere

Domanda in carta legale da € 16,00.

Sono assoggettate al canone le occupazioni di tratti di strada per le quali il Comune esercita la potestà autorizzatoria (art. 2, c. 7, del Codice della Strada) e le occupazioni di aree private gravate da servitù di uso pubblico.

Modalità di pagamento: tramite bonifico intestato a Comune di Carlentini (specificare causale).

IBAN: IT1600200884670000300681459

Per approfondimenti si rinvia al Regolamento comunale.

Dove rivolgersi: Ufficio / Contatti

Via Morelli n. 6 (piano primo) - 96013 Carlentini (SR)

Tel. 095/7858242-241 Tel./Fax 095/7858220

E-mail: ufficiotributi@comune.carlentini.sr.it

Quando: Apertura al Pubblico

Lunedì, Mercoledì e Venerdì dalle ore 08.30 alle ore 12.30

Il Mercoledì dalle ore 16.00 alle ore 18.30

Ufficio Idrico

Oggetto del Servizio:

- ✓ Contratti di concessione acqua potabile;
- ✓ Volture di contratto acqua potabile;
- ✓ Lettura contatori;
- ✓ Allaccio, disdette, spostamenti e sostituzione contatori;
- ✓ Fatturazione dei consumi di acqua potabile;
- ✓ Gestione delle morosità;
- ✓ Gestione notifiche;
- ✓ Gestione reclami;
- ✓ Gestione rapporti con l'Utenza.

La Carta del Servizio Idrico Integrato (SII), emessa in base alla normativa vigente in materia, costituisce un gestore/erogatore del SII nei confronti dei propri Clienti-Utenti, in merito al livello di Qualità dei servizi forniti e, come tale, costituisce un elemento integrativo dei Contratti di servizio e di gestione delle reti (idriche e fognarie), degli Impianti (di sollevamento, di pompaggio, di depurazione, etc.), nonché dei Regolamenti che disciplinano il servizio idrico integrato, ovvero delle Condizioni di fornitura dell'acqua, che integrano il contratto di somministrazione dell'acqua potabile e del Regolamento Fognatura e Depurazione che integra la domanda di allaccio alla rete fognaria.

La Carta del SII è da intendersi valida per gli Utenti serviti da impianti ubicati nel Comune.

Il SII è l'insieme dei servizi pubblici di captazione, adduzione e distribuzione d'acqua ad usi civili, di fognatura e di depurazione delle acque reflue.

L'Utente è il soggetto che usufruisce del servizio erogato e fornito dall'Ente attraverso il Servizio Idrico Integrato. Stante il fatto che l'utente non ha la possibilità di esercitare una scelta confrontando prezzi e qualità dell'offerta di altri fornitori del SII, discende la necessità di una sorveglianza, oggi espressa attraverso autorità garanti, alle quali la legge assegna i compiti di sorveglianza in ordine alle modalità di erogazione del servizio, dei contenuti dello stesso (messi a disposizione dal fornitore) e dei prezzi praticati.

Corretto utilizzo della risorsa idrica

La risorsa idrica è da considerarsi un bene prezioso ed utile per l'intera collettività.

L'uso non controllato di una risorsa naturale, senza prevederne l'impatto sulla quantità disponibile nel lungo periodo, può portare all'esaurimento della risorsa stessa.

È quindi necessario gestire la risorsa idrica in modo da garantire uno sviluppo sostenibile, nel rispetto dei diritti e delle generazioni future.

Pertanto l'Ente si impegna ad utilizzare e proteggere le proprie fonti di approvvigionamento idrico, in modo da non turbare l'equilibrio dell'ecosistema, ridurre le dispersioni in rete e fare in modo che gli scarichi delle acque depurate avvengano nel pieno rispetto dei parametri di legge consentiti.

L'Ente auspica altresì la piena collaborazione di tutti i suoi Utenti che hanno l'impegno morale, se non anche l'obbligo, nell'utilizzo della risorsa idrica, di evitare sprechi, di dare sempre la priorità agli impieghi potabili e a quelli sanitari e di non alterare la qualità dell'acqua delle fonti superficiali, con il versamento di sostanze inquinanti.

Corretta valutazione dei consumi e gestione del rapporto contrattuale

La lettura del contatore è effettuata almeno annualmente. I corrispettivi di fognatura e depurazione, per usi civili e/o assimilabili al civile, sono calcolati, di norma, in base alla lettura del contatore.

È inoltre prevista la possibilità per l'Utente di determinare i propri consumi idrici tramite "autolettura" e di comunicarla all'Ente. Le segnalazioni da parte dell'Utente di eventuali anomalie nelle fatture, attiveranno una procedura di controllo ed eventuale loro correzione.

Salvo un'espressa richiesta da parte dell'Utente, la rettifica della fattura e il relativo rimborso possono essere effettuati anche con la fattura successiva.

L'Utente può richiedere la verifica della funzionalità delle apparecchiature di misura (contatori) in loco (in caso di semplice verifica visiva).

Fatturazione

La fatturazione dei consumi è effettuata annualmente, salvo specifiche eccezioni, tramite invio della bolletta. La lettura del contatore è effettuata almeno una volta all'anno, se non per l'impossibilità di accesso al contatore per cause indipendenti dalla volontà dell'Ente (ad es. assenza del proprietario, etc.), da personale dell'Ente o da questo incaricato, munito di apposito tesserino di riconoscimento.

Inoltre, in caso di impossibilità di lettura del contatore, per cause non imputabili al Gestore, quest'ultimo, in osservanza dell'38 del Regolamento comunale sul S.S.I., procederà alla fatturazione di un consumo medio annuo, sempre che le condizioni di consumo non siano cambiate.

L'applicazione delle tariffe e l'individuazione delle utenze cui applicarle, avviene nel rispetto della Legge.

Vige l'obbligo per gli insediamenti civili o ad essi assimilati, ubicati nelle zone servite da pubbliche fognature, di allacciarsi alla rete stessa.

La frequenza di fatturazione della quota di fognatura e depurazione dipende dalla tipologia di scarico.

La modulistica è presente anche sul sito istituzionale del Comune.

In entrambi i casi, la fatturazione avviene ogni anno, in due soluzioni.

L'Utente che ritiene di non rientrare nelle tipologie specificate, potrà rivolgere all'Ente, istanza di chiarimento o eventuali richieste di rettifica di fatturazione.

Gestione delle morosità

L'Ente annualmente emette fattura relativa al consumo effettuato nell'anno precedente.

In caso di mancato pagamento entro la data di scadenza o di persistente morosità, viene inviata all'Utente un sollecito di diffida e messa in mora contenente: il dettaglio della situazione di morosità, le modalità di pagamento degli arretrati ed il preavviso di sospensione del servizio in caso di inadempienza. L'ulteriore inosservanza delle richieste da parte dell'Utente determinerà l'emissione di provvedimento d'interruzione dell'erogazione mediante procedura di ordinanza di chiusura, come previsto dal Regolamento vigente in materia.

Rapporto con gli Utenti

I dipendenti dell'Ente sono tenuti ad avere sempre un rapporto corretto con gli Utenti, a trattarli con rispetto e cortesia, ad agevolarli nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi. Sono tenuti anche a segnalare le proprie generalità, sia nel rapporto personale, sia nelle comunicazioni telefoniche.

La tutela

Le violazioni dei principi sanciti nella presente Carta del Servizio Idrico Integrato devono essere denunciate per iscritto all'Ufficio Idrico.

Nella predisposizione del reclamo, l'Utente può avvalersi dell'assistenza del personale addetto agli sportelli.

Al momento della presentazione del reclamo vengono indicati all'Utente sia il nominativo del funzionario responsabile dell'indagine, sia i tempi previsti per l'espletamento della stessa.

L'Ufficio riferisce all'Utente sugli accertamenti compiuti, con la massima celerità e comunque non oltre trenta giorni dalla presentazione del reclamo, indicando inoltre i termini entro i quali l'Ente provvederà alla rimozione delle irregolarità.

Nel caso in cui la complessità del reclamo non consentisse il rispetto del tempo di risposta o se si rendesse necessario un sopralluogo, con conseguente aumento dei tempi, l'Ufficio informa l'Utente per lettera entro il medesimo termine.

Qualità del servizio

Per valutare la qualità del servizio reso, l'Ente provvede a monitorare periodicamente oltre agli indicatori contemplati in questa Carta del Servizio Idrico Integrato, anche un mix di altri indicatori utili a valutare le performance.

Personale impegnato nel Servizio:

- Sig. S. Amato
- Sig. S. Brecci
- Sig.ra M. Carlentini
- Sig. M. Di Giacomo
- Sig.ra M. Galici
- Sig. A. Ingaliso
- Sig. M. Saccà
- Sig. C. Turco

Ufficio Idrico

Servizio Idrico Integrato

Destinatari

Interlocutori al di fuori della P.A. in particolare il Cittadino/Utente che usufruisce del servizio erogato e fornito dall'Ente attraverso il *Servizio Idrico Integrato*.

Uffici dell'Ente interessati per l'espletamento del servizio.

Come Accedere

Recandosi in Ufficio o tramite e-mail, Telefono, Fax.

Tempi di attesa

No.

Previa presentazione di istanza: chiarimenti e/o eventuali richieste di rettifica di fatturazione, reclami, ecc.

Non oltre 30 giorni: in caso presentazione di reclamo.

Per approfondimenti si rinvia al Regolamento del S.I.I.

Modulistica disponibile

Presso l'Ufficio.

Sul sito istituzionale dell'Ente.

Costi da sostenere

I costi sono commisurati al consumo effettuato.

I corrispettivi di fognatura e depurazione, per usi civili e/o assimilabili al civile, sono calcolati, di norma, in base alla lettura del contatore (effettuata almeno una volta l'anno).

Modalità di pagamento:

- versamento sul C.C.P. n. **12230975** intestato a: Comune Carlentini Servizio Tesoreria - Riscossione Canoni Idrici
- tramite IBAN: IT13 J076 0117 1000 0001 2230 975

Dove rivolgersi: Ufficio / Contatti

Via Morelli n. 6 (piano Terra) - 96013 Carlentini (SR)

Tel. 095/7858243 - Tel./ Fax 095/990554

E-mail: idrigo.carlentini@gmail.com

Quando: Apertura al Pubblico

Lunedì, Mercoledì e Venerdì dalle ore 9.30 alle ore 12.30

Mercoledì alle ore 16.00 alle ore 18.30

8. PRINCIPI FONDAMENTALI DELL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO

a) Partecipazione

I destinatari del servizio possono esercitare il loro diritto a partecipare:

- ✓ All'erogazione del servizio (confrontandosi con il responsabile del procedimento e/o con l'istruttore incaricato sui contenuti e sulle modalità di erogazione del servizio atteso);
- ✓ Al miglioramento dei procedimenti in termini di semplificazione, trasparenza, efficienza ed efficacia:
 - Presentando memorie o note scritte, alle quali il responsabile deve dare riscontro;
 - Fornendo suggerimenti verbali al responsabile o all'istruttore incaricato;
- ✓ All'istruttoria del procedimento di interesse, esercitando i diritti:
 - Di accesso agli atti (per visione e/o per estrazione di copia) così come disciplinato dalla legge 241/90 e dal corrispondente regolamento comunale;
 - Di presentazione di memorie e documenti, così come previsto dalla stessa legge 241/90.
 - Di Accesso Civico (Generalizzato e non). L'accesso civico semplice o generalizzato, disciplinato dal D.lgs. 33/2013, come modificato dal D.lgs. 97/2016, è il diritto di chiunque a richiedere documenti, dati e informazioni detenute dal Comune di Carlentini. Può essere negato solo in caso l'accesso possa comportare un pregiudizio alla tutela di interessi privati o pubblici (art. 5-bis del D.lgs. 33/2013), se l'evasione della richiesta risulti irragionevole per l'elevato numero di documenti e dati richiesti o per la necessità di loro elaborazione o se sia altamente generica.

Nell'esercizio di tali diritti l'Utente riceve l'assistenza del Responsabile del procedimento o dell'Istruttore incaricato.

b) Continuità

L'erogazione del servizio avviene di norma con continuità, regolarità e senza interruzioni nei giorni e negli orari stabiliti.

Eventuali interruzioni nell'erogazione del servizio, dovute a cause di forza maggiore, saranno comunicate all'utenza, unitamente alla motivazione dell'interruzione, di norma nei seguenti modi:

- Con affissioni di cartelli agli ingressi degli uffici;
- Pubblicate sul sito Internet del Comune.

c) Efficienza ed efficacia

I Servizi dell'Area II *Servizi Finanziari - Entrate Tributarie* improntano la propria azione organizzativa e di erogazione delle prestazioni ai principi di efficienza ed efficacia, specificando che:

- ✓ Per l'efficienza si ricercano e si applicano i miglioramenti che consentano la riduzione dei costi, in termini di maggiore semplificazione e di minori adempimenti burocratici, con favorevoli ripercussioni sul carico di lavoro degli operatori del servizio e sui tempi di attesa dell'utente;
- ✓ Per l'efficacia si ricercano e si applicano i miglioramenti che consentano al servizio di essere:
 - Corretto, garantendo la conformità alle norme;
 - Favorevole all'Utente, interpretando le norme e le procedure nel senso positivo in rapporto alle istanze pervenute, tenendo conto degli interessi generali della collettività;
 - Tempestivo, nel senso sia di conformità agli standard di impegno sia di congruità temporale con le necessità e le urgenze rinvenibili nelle istanze pervenute;
 - Autoregolato, adottando gli accorgimenti che consentano di prevenire i disservizi.

d) Eguaglianza ed imparzialità

Gli impiegati dell'Area II, *Servizi Finanziari - Entrate Tributarie* ispirano i loro comportamenti nei confronti degli utenti a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

e) Cortesia e disponibilità

Il Responsabile di P.O. dell'Area II, *Servizi Finanziari - Entrate Tributarie*, si impegna a far sì che il comportamento dei propri collaboratori sia ispirato a presupposti di gentilezza, cortesia e disponibilità nei rapporti con gli utenti, auspicando che l'atteggiamento di questi ultimi sia improntato ad un criterio di proficua collaborazione, tale da agevolare in ogni occasione la corretta erogazione del servizio.

Il Responsabile si impegna inoltre a favorire l'applicazione di tali elementi relazionali nei confronti degli utenti anche attraverso opportune e specifiche azioni formative dirette agli operatori di ogni ordine e grado.

f) Chiarezza e identificabilità

Gli operatori del servizio si impegnano, nei rapporti con gli utenti che non appartengono alla categoria dei professionisti del settore, ad utilizzare in ogni occasione di comunicazione, sia verbale che scritta, un linguaggio semplificato e comprensibile ai destinatari, ponendo particolare cura alla spiegazione dei termini tecnici.

Gli stessi operatori, in orario di ricevimento del pubblico, garantiscono all'utenza la loro agevole identificabilità attraverso l'esposizione di una targhetta indicante con caratteri ben leggibili il loro rispettivo nome, cognome e funzione.

9. STRUMENTI PER L'ATTUAZIONE DEI PRINCIPI FONDAMENTALI

RAPPORTI CON GLI UTENTI

Al fine di comprendere pienamente le esigenze degli utenti e calibrare su di esse il contenuto e le modalità di erogazione del servizio, il Responsabile di P.O. dell'Area II *Servizi Finanziari - Entrate Tributarie* attiva i seguenti interventi:

a) Indagini sulla soddisfazione dei destinatari

A cadenza annuale vengono somministrati agli utenti, immediatamente dopo l'erogazione del servizio e garantendone l'anonimato, questionari finalizzati a rilevare la valutazione degli stessi utenti sulla qualità del servizio reso.

Gli esiti dei questionari vengono indicati nel Rapporto annuale di valutazione della Carta del servizio ed esaminati dal Responsabile di settore in sede di redazione del Piano annuale di miglioramento della qualità.

b) Procedure di reclamo

Ogni utente può presentare, al Responsabile del Servizio ovvero all'istruttore di supporto al procedimento, reclami relativamente all'erogazione del servizio, con particolare riferimento a quanto disposto dalla presente Carta dei Servizi.

Il reclamo dovrà essere presentato in forma scritta (mediante consegna diretta, per posta, via fax, per posta elettronica) e sottoscritto dal presentatore.

L'eventuale presentazione informale (orale diretta o telefonica) sarà considerata in ogni caso, ma alla stregua di semplice segnalazione.

L'insieme dei reclami e gli indicatori relativi alla loro gestione entrano a far parte del Rapporto annuale di valutazione della Carta del servizio ed esaminati dal Responsabile di settore in sede di redazione del Piano annuale di miglioramento della qualità.

c) Procedure di registrazione interna delle anomalie

I Responsabili dei Servizi dell'Area II, *Servizi Finanziari - Entrate Tributarie*, sentiti periodicamente gli operatori del servizio, registrano le anomalie che presentano i procedimenti, formulano le proposte di miglioramento degli stessi e le trasmettono al Responsabile di P.O., affinché vengano considerate nella redazione del Piano annuale di miglioramento della qualità.

SCHEDA DI SEGNALAZIONI O RECLAMI

GENTILE UTENTE, LEI PUÒ CONTRIBUIRE A MIGLIORARE IL SERVIZIO OFFERTO DAL COMUNE DI CARLENTINI COMPILANDO LA SEGUENTE SCHEDA E PROVVEDENDO A RINVIARLA ALL'ENTE.

SI FA PRESENTE CHE LE SCHEDE ANONIME NON VERRANNO PRESE IN CONSIDERAZIONE E CHE I DATI DA LEI FORNITI SARANNO TRATTATI SECONDO QUANTO PREVISTO DALL'ART. 13 DEL D.LGS. 196/2003 (DI SEGUITO "CODICE PRIVACY") E DELL'ART. 13 DEL REGOLAMENTO UE N. 2016/679 (DI SEGUITO "GDPR 2016/679"), RECANTE DISPOSIZIONI A TUTELA DELLE PERSONE E DI ALTRI SOGGETTI RISPETTO AL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI, DESIDERIAMO INFORMARLA CHE I DATI PERSONALI DA LEI FORNITI FORMERANNO OGGETTO DI TRATTAMENTO NEL RISPETTO DELLA NORMATIVA SOPRA RICHIAMATA E DEGLI OBBLIGHI DI RISERVATEZZA CUI È TENUTA L'AMMINISTRAZIONE.

GRAZIE PER LA SUA GENTILE COLLABORAZIONE

PROBLEMI RICONTRATI

EVENTUALI SUGGERIMENTI

NOME _____

COGNOME _____

RESIDENTE A _____

DATA _____ **FIRMA** _____

La sottoscrizione della presente, oltre che per presa visione dell'informativa, costituisce espressione di libero, informato ed inequivocabile consenso al trattamento dei dati per le finalità descritte, ai sensi di quanto previsto dall'art. 7 GDPR 2016/679.

Titolare del Trattamento è il Comune di Carlentini

RESPONSABILE del Servizio Amministrativo:

Responsabile di P.O. Area I - *Affari Generali*, Vincenza Vacirca

Comune di Carlentini

Via F. Morelli n. 6 - 96013 Carlentini (SR)

Centralino Tel. 095 7858111

Email: protocollo@comune.carlentini.sr.it - PEC: protocollo.generale@pec.comune.carlentini.sr.it

PARTE RISERVATA AL COMUNE DI CARLENTINI

UFFICIO RICEVENTE _____

RICEVUTA IL _____

RISPOSTA DATA AL CITTADINO

L'Amministrazione comunale con delibera di G.M. n. 68 del 08/06/2018 ha approvato il Regolamento Comunale attuativo del Regolamento UE 2016/679 in materia di protezione dati personali. *Restano ferme le misure di sicurezza attualmente previste per i trattamenti di dati sensibili per finalità di rilevante interesse pubblico nel rispetto degli specifici regolamenti attuativi (ex artt. 20 e 22, D.lgs. n. 193/2006).*