



COMUNE DI LATINA

CARTA DEI SERVIZI

PREMESSA

La Carta dei Servizi è un documento che ogni ufficio della Pubblica Amministrazione, ai sensi dell'art.2, comma 461, della Legge 244/2007 (Legge Finanziaria 2008), è tenuto a fornire ai propri utenti.

Nel documento sono descritti finalità, modi, criteri e strutture attraverso cui il servizio viene attuato, diritti e doveri, modalità e tempi di partecipazione, procedure di controllo che l'utente ha a sua disposizione.

La Carta è lo strumento fondamentale con il quale si attua il principio di trasparenza, attraverso l'esplicita dichiarazione dei diritti e dei doveri sia del personale, sia degli utenti. Si ispira agli articoli 3, 30, 33, 34 della Costituzione Italiana, che sanciscono e tutelano il rispetto dei principi di uguaglianza, imparzialità, tutela della dignità della persona, e che vietano ogni forma di discriminazione basata sul sesso, sull'appartenenza etnica, sulle convinzioni religiose, e impegna tutti gli operatori e la struttura nel rispetto di tali principi, e ai principi contenuti nello Statuto dei diritti del contribuente (Legge 212/2000).

La Carta dei servizi rappresenta, quindi, un importante strumento per conoscere meglio e più da vicino il Comune di Latina e il Concessionario che gestisce in concessione l'Imposta Comunale sulla Pubblicità, i Diritti sulle Pubbliche Affissioni, la Tassa Occupazione Spazi ed Aree pubbliche, nonché i servizi strettamente connessi.

Al contempo, la Carta può diventare per il Cittadino una pratica e utile guida per orientarsi meglio nella normativa vigente e avere indicazioni concrete su come presentare una dichiarazione, una pratica o un reclamo, su come ottenere un'autorizzazione, per conoscere tempi e modi di rilascio dei documenti, ma anche per avanzare proposte o dare suggerimenti per migliorare i servizi.

È, dunque, un canale di comunicazione privilegiato tra il Comune, il Concessionario e i Cittadini, uno strumento per dialogare e rafforzare, attraverso la conoscenza diretta, quel legame di fiducia e reciproca collaborazione che deve fondare e alimentare il rapporto tra la comunità cittadina e l'Amministrazione.

OBIETTIVI

INPA SPA, in qualità di Concessionaria per il Comune di Latina del servizio di accertamento e riscossione dell'Imposta Comunale sulla Pubblicità, dei Diritti sulle Pubbliche Affissioni e della Tassa Occupazione Spazi ed Arre Pubbliche, con questa Carta dei Servizi intende far conoscere alla cittadinanza le linee di indirizzo e le finalità dei servizi in concessione.

In particolare gli obiettivi che la società si impegna a raggiungere sono:

- ✚ assicurare un servizio efficace ed efficiente alla cittadinanza;
- ✚ incrementare i servizi di informazione rivolti ai cittadini anche attraverso l'utilizzo di strumenti moderni e tecnologie avanzate;
- ✚ Tempestività di risposta utilizzando uno sportello operativo che fornisca le risposte cercate in tempo brevissimi;
- ✚ Equa ripartizione della tassazione attraverso un controllo costante del territorio, nonché attraverso controlli incrociati delle banche dati a disposizione, al fine di garantire equità fiscale;
- ✚ Semplificazione degli adempimenti con l'attivazione di spazi appositi nel sito web aziendale per il reperimento della modulistica e per l'esecuzione delle attività di sportello;
- ✚ Trasparenza dell'azione e partecipazione dell'utenza al procedimento amministrativo.

PRINCIPI FONDAMENTALI

INPA SPA si impegna a erogare i propri servizi alla comunità rispettando i seguenti principi fondamentali, stabiliti dalla Legge 212/2000.

CHIAREZZA E TRASPARENZA

Ogni contribuente ha il diritto di conoscere le attività svolte e le procedure collegate alle richieste espresse, i nominativi dei soggetti preposti alle attività di sportello, nonché il nominativo del Funzionario Responsabile.

PARTECIPAZIONE

I contribuenti possono, in ogni fase della erogazione del servizio, partecipare al procedimento e richiedere e ricevere informazioni circa le loro posizioni. Possono avanzare proposte e presentare documenti, formulare suggerimenti ed inoltrare reclami.

EGUAGLIANZA E IMPARZIALITÀ

Ogni contribuente sarà trattato con i principi dell'eguaglianza e della imparzialità, secondo criteri di obiettività e di equità.

EFFICACIA ED EFFICIENZA

L'obiettivo primario è quello di garantire il miglioramento continuo nei servizi offerti, con l'aggiornamento del personale cui è demandato il compito di interagire con gli Utenti, al fine di favorire informazioni precise ed assistenza ad alto livello professionale.

CONTINUITÀ E SICUREZZA DEL SERVIZIO

Il servizio è garantito negli orari di apertura al pubblico, con la possibilità in casi particolari di fissare appositi appuntamenti con l'utenza. L'ufficio dedicato alle attività di sportello sito in Via Veto n. 3/D è aperto al pubblico per 60 ore settimanali con il seguente orario:

dal Lunedì al Venerdì dalle ore 8.00 alle ore 19.00

il Sabato dalle ore 8.00 alle ore 13.00

telefono 0773/622276

Fax 0773/624391

e-mail Latinanpaspaspa.it

GENTILEZZA E CORTESIA

Il cittadino ha diritto ad un rapporto con tutto il personale della società basato sulla gentilezza e sulla cortesia. Si risponde ai bisogni dei contribuenti, agevolandoli nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi, sempre nel rispetto delle norme contenute nello "Statuto dei diritti del Contribuente".

ASSISTENZA DOMICILIARE

INPA garantisce l'assistenza domiciliare ai soggetti anziani o disabili residenti nel Comune ed interessati alle entrate oggetto di del servizio.

Ciò consentirà la semplificazione per tali soggetti nel compimento e nell'assolvimento delle incombenze previste dalla legge, quali – a mero titolo esemplificativo – la compilazione di modelli, la predisposizione di istanze in autotutela, la comunicazione di dati, ecc.

Su segnalazione dei servizi sociali o su richiesta del singolo cittadino inabile o anziano (> di anni 70), previo appuntamento da concordare, il personale della società si recherà presso il domicilio dell'utente per provvedere ad assisterlo negli adempimenti necessari in ordine all'assolvimento delle proprie obbligazioni.

GLI STANDARD DI QUALITA'

Il Sistema di Gestione della Qualità di INPA si applica a tutte le attività relative all'erogazione dei servizi affidati.

Nella tabella che segue sono descritti i parametri di riferimento utili nel rapporto con il contribuente:

ATTIVITÀ	DESCRIZIONE STANDARD	VALORE
Richiesta allo sportello	Intervallo di tempo tra il ricevimento della richiesta e la data di risposta, in caso di completezza della documentazione a corredo	Immediata
Richiesta telefonica	Intervallo di tempo tra il ricevimento della richiesta e la data di risposta, in caso di completezza della documentazione necessaria	Immediata
Richiesta scritta via posta riguardante informazioni sul tributo o sulla propria posizione	Intervallo di tempo tra il ricevimento della richiesta e la data di spedizione della risposta	15 giorni e comunque non oltre quelli previsti per legge
Richiesta scritta via e-mail riguardante informazioni sul tributo o sulla propria posizione	Intervallo di tempo tra il ricevimento della richiesta e la data di invio della risposta	15 giorni e comunque non oltre quelli previsti per legge
Richiesta scritta via fax o consegna a mano riguardante informazioni sul tributo o sulla propria posizione	Intervallo di tempo tra il ricevimento della richiesta e la data di invio della risposta	15 giorni e comunque non oltre quelli previsti per

		legge
Domande di rimborso complete di tutta la documentazione prevista	Intervallo di tempo dalla data di presentazione della domanda fino alla comunicazione scritta dell'esito della richiesta	Quelli previsti dalla legge
Prenotazione e appuntamento	Intervallo di tempo dalla data di ricevimento della prenotazione e la data di comunicazione dell'appuntamento	7 giorni
Funzionalità sito web	Intervallo di tempo garantito	Attivo H24

CUSTOMER SATISFACTION

L'attenzione alla soddisfazione delle esigenze dei soggetti committenti e, per essi, dei Cittadini, ha portato la società ad introdurre strumenti per la valutazione ed il monitoraggio della soddisfazione degli Utenti. Per rilevare l'apprezzamento o, in altri termini, il grado della qualità percepita da parte dei diretti fruitori dei servizi offerti (cittadini, imprese, professionisti) vengono analizzati i dati in possesso della società, che tengono luogo anche dell'istanze in autotutela presentate dai contribuenti nonché delle informazioni ritraibili dall'attività di sportello. Altri dati vengono rinvenuti nelle e-mail ricevute, laddove – ad esempio – ripetute segnalazioni su una medesima fattispecie da parte di più soggetti, rappresentano un indice di valutazione significativo della loro soddisfazione.

Altri elementi importanti sono rinvenibili nelle statistiche ritraibili dallo stesso software di gestione.

Il controllo della Customer Satisfaction consente alla società di rimuovere eventuali criticità rilevate sui servizi offerti e rendere prestazioni sempre più improntate all'efficienza ed al rispetto dei migliori canoni di condotta nello svolgimento di attività di servizio pubblico.

PORTALE A DISPOSIZIONE DEL CONTRIBUENTE

INPA SPA ha creato un portale interattivo per facilitare il contatto con il pubblico, intensificando, quindi, i canali disponibili anche nei giorni festivi o di chiusura degli uffici di riferimento. Il fine è quello di creare un dialogo tra Concessionario e Contribuente

perseguendo servizi tempestivi e di tipo collaborativo, rendendo disponibili soluzioni che consentono di svolgere alcune delle principali operazioni di sportello, senza la necessità di presentarsi fisicamente presso gli Uffici. Il Contribuente sarà in grado di acquisire utili informazioni sia di carattere generale, relativamente ai Servizi offerti, che specifiche della propria posizione tributaria.

Attraverso il sito www.inpaspa.it si accede allo sportello virtuale, laddove le modalità di accesso possono essere di due tipi: libero e protetto.

Modalità di accesso libero:



consente ad ogni utente di visualizzare informazioni di carattere non personale, accedere alla sezione informativa, con un agile programma guidato. I contenuti accessibili in modalità libera sono molteplici e mirati ed esaudiscono le richieste di conoscenze sia di base che approfondite delle entrate oggetto del servizio.


Modalità di accesso riservato:

Prima di accedere a tale area è necessario compilare con le proprie credenziali l'apposito Form.



The screenshot shows a web browser window displaying the INPA SpA website. The page features a navigation menu with links for HOME, CHI SIAMO, SERVIZI, NEWS, CONTATTI, TRIBUTWER, and AREA RISERVATA. The main content area contains a form titled "COMPILA IL FORM PER RICHIEDERE LE CREDENZIALI DI ACCESSO ALL'AREA RISERVATA." The form fields include: Nome, Cognome, Email, Codice Fiscale, Comune di pertinenza del tributo, and Documento d'identità (with a "Scegli file" button and "nessun file selezionato" text). A "Invia" button is located at the bottom of the form. The footer of the page includes the text "NON FACCIAMO PROMESSE NOI GARANTIAMO" and a "Privacy & Cookies Policy" link.

Successivamente, vengono effettuati i controlli sui documenti allegati e vengono trasmesse al contribuente le credenziali per accedere all'area riservata.



The screenshot shows a page titled "Istruzioni per accesso all'area riservata" from INPA SpA. The page contains the following text:

Istruzioni per accesso all'area riservata

Gentile Utente,
di seguito riportiamo il nome utente e la password che Le consentiranno di accedere all'area riservata per la fruizione dei servizi dedicati alla gestione della Sua posizione tributaria:

Nome utente:

Password:

Per qualsiasi informazione o chiarimento non esiti a contattarci ai nostri recapiti.
<http://www.inpaspa.it/contatti>

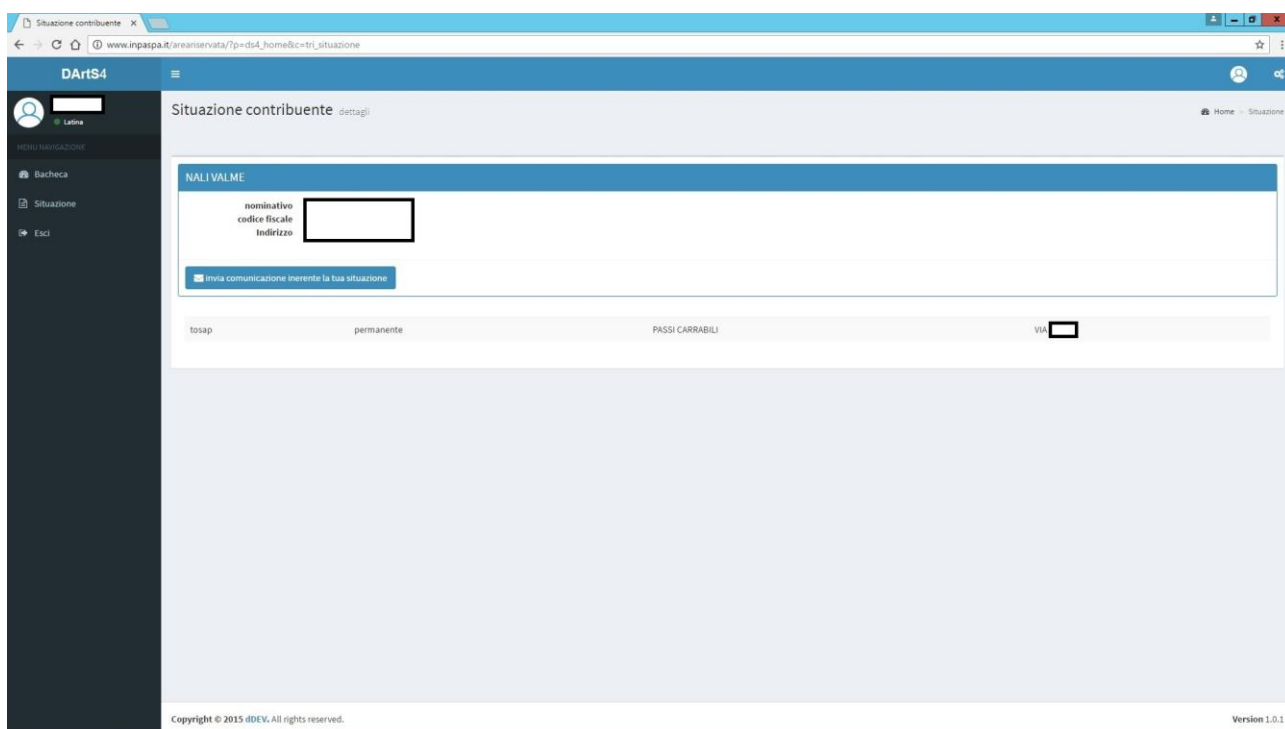
Il nostro personale è a Sua disposizione per illustrarLe le modalità di fruizione dei servizi on line.

INPA S.P.A. <http://www.inpaspa.it>

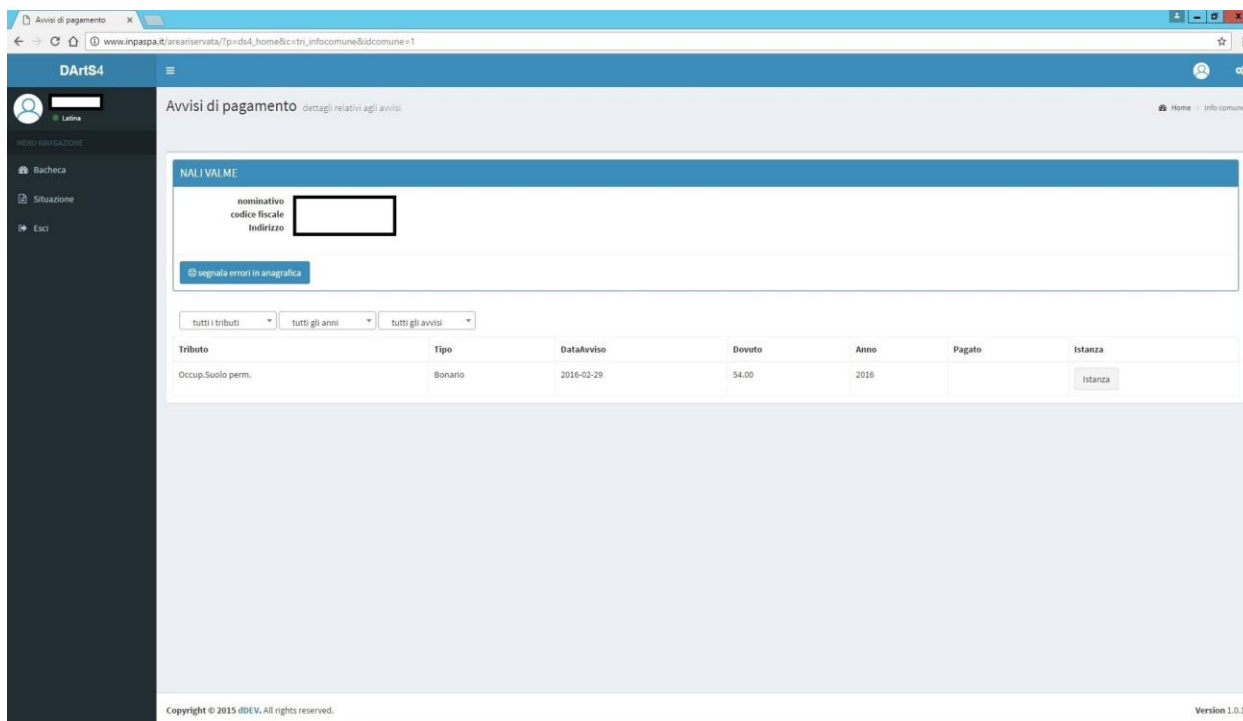
Gli Utenti, possono così accedere ai contenuti riguardanti le informazioni relative alla propria posizione, per come presente nella Banca Dati Unica.



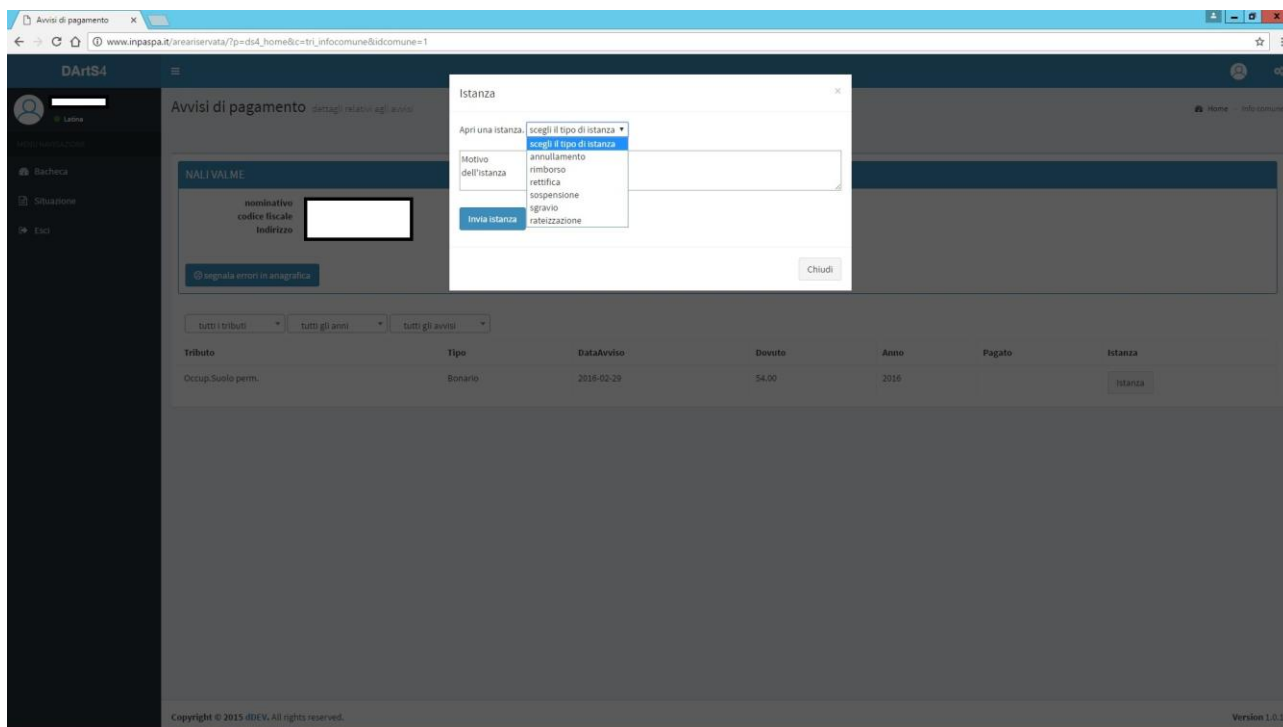
L'area riservata consente ai contribuenti, di accedere a varie funzionalità tra le quali:
Visionare la propria posizione tributaria ordinaria



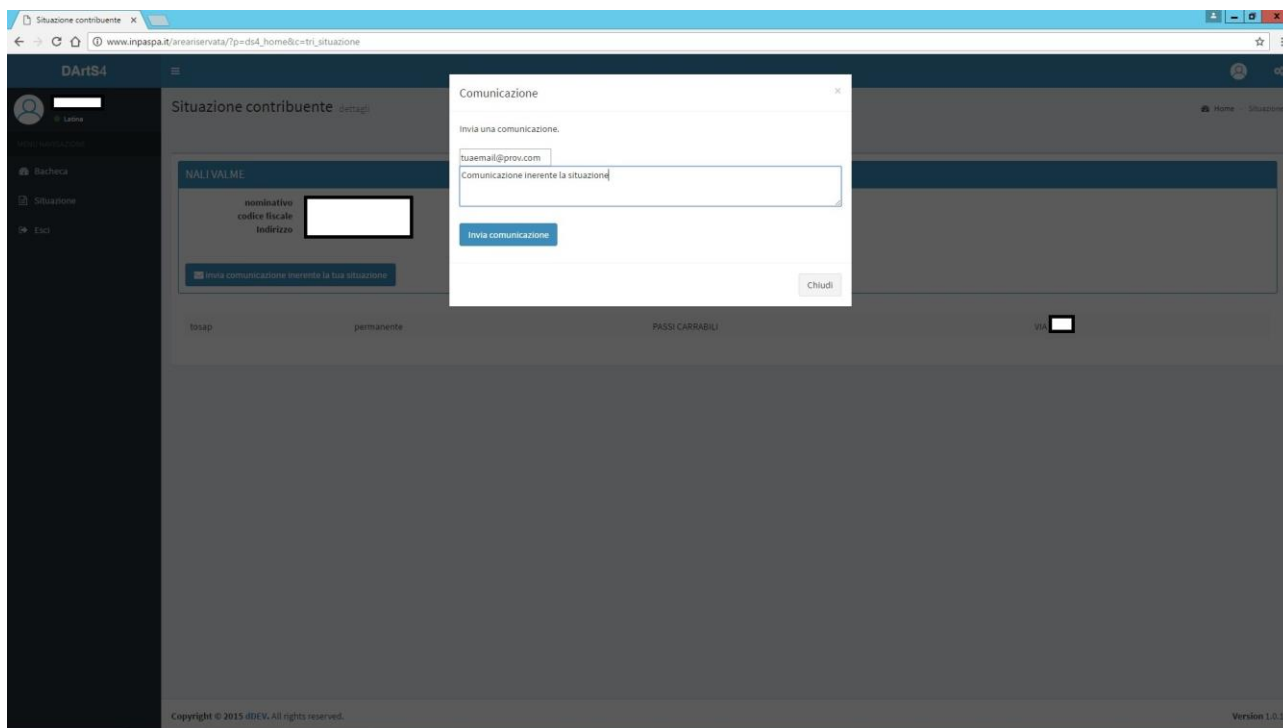
Visionare eventuali violazioni: anno di riferimento, tributo, importo dovuto.



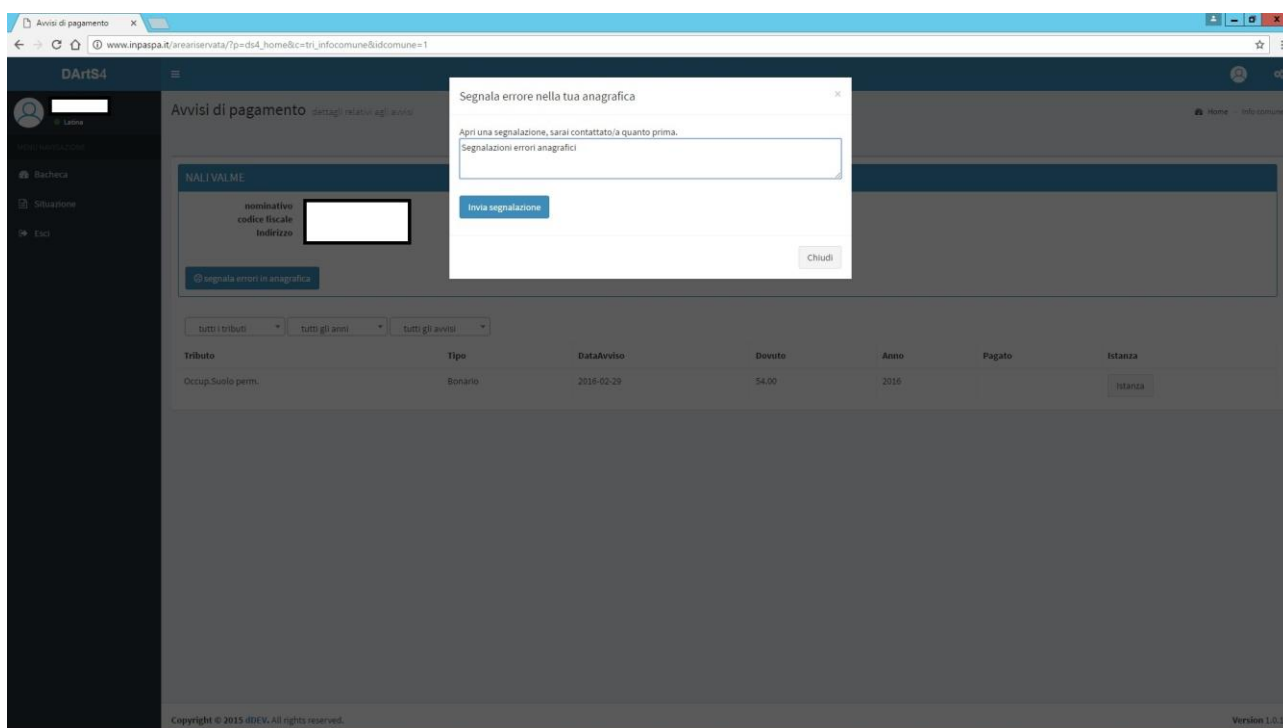
Inviare un'istanza in autotutela per la singola posizione interessata. Nei tempi previsti, sempre utilizzando lo stesso canale di comunicazione, il contribuente avrà esitata la sua richiesta.



E' inoltre possibile comunicare con l'ufficio per qualsiasi necessità.



Tra le altre funzioni previste c'è anche la possibilità di aggiornare in tempo reale la propria posizione anagrafica accedendo dall'apposito Form.



Nel sito web aziendale sono altresì disponibili i link alle pagine:

- ✚ LEGGI E NORME, contenente il riepilogo della normativa settoriale, come lo statuto del contribuente,
- ✚ CONTATTI, contenente un Form di contatto attivo 7gg/7, 24h/24.

PRINCIPALI RIFERIMENTI NORMATIVI

Di seguito si riportano i principali riferimenti normativi che regolano le attività di accertamento e riscossione della tassa occupazione suolo pubblico, dell'imposta comunale sulla pubblicità e dei diritti sulle pubbliche affissioni.

Modifica del sistema sanzionatorio	D.lgs. 471/1997 D.lgs. 472/1997 D.lgs. 473/1997
Accertamenti	L.F. 2007 n. 296/2006 (art. 1 c. 175) L.F. 2007 n. 296/2006 (art. 1 c. 161, 162 e 171)
Autocertificazione	DPR 445/2000
Autotutela	D.L. 564/1994 D.M. n. 37 del 11/02/1997
Contenzioso	D.lgs. 546/1992
Privacy	D.lgs. 196/2003
Rimborsi	L.F. 2007 n.296/2006 (art. 1 c. 164, 165, 168 e 171)
Versamenti	L.F. 2007 n. 296/2006 (art. 1 c. 166 e 168)
Statuto del Contribuente	L. 212/2000
Legge istitutiva ICP e DPA TOSAP	D.lgs. 507/1993 e smi

Edizione Marzo 2016