

Comune di Bari

Assessorato alle Risorse Finanziarie

Ripartizione Tributi



COMUNE DI BARI

CARTA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI DELLA RIPARTIZIONE TRIBUTI

Approvata con Deliberazione G.C. n.180 del 31.03.2022



COMUNE DI BARI

Ripartizione Tributi
Carta della qualità dei servizi

Sommario

Introduzione	3
Cos'è la Carta di qualità dei servizi	3
Caratteristiche di questa Carta	4
A. Principi e riferimenti normativi	5
1. Principi fondamentali.....	5
2. Principali riferimenti normativi	6
B. Presentazione del servizio	8
1. Presentazione generale.....	8
2. Obiettivi ed attività	8
3. Attività e destinatari	8
4. Recapiti, orari e modalità di accesso	10
5. Personale.....	12
6. Costo del servizio.....	12
C. I servizi offerti	13
D. Standard e valutazione	15
1. Adozione di standard della qualità del servizio	15
2. Valutazione e aggiornamento della Carta	16
E. Altre informazioni utili	17
1. I riferimenti alla Ripartizione Tributi nel sito del Comune	17
2. I reclami.....	17
Organigramma Ripartizione Tributi.....	19
ALLEGATO 1: Modulo presentazione reclami	20



COMUNE DI BARI

Ripartizione Tributi *Carta della qualità dei servizi*

Introduzione

Cos'è la Carta di qualità dei servizi

La Carta di qualità dei servizi permette la conoscenza organizzativa del Servizio Tributi del Comune di Bari (successivamente denominato come "*Ripartizione Tributi*"), delle modalità di accesso e di contatto, dei livelli di qualità prefissati nell'erogazione dei servizi verso il cittadino, pensato come soggetto titolare di diritti e protagonista attivo nella comunità locale, in una prospettiva di un rapporto diretto con la Pubblica Amministrazione.

La Carta di qualità dei servizi, prima ancora di essere una guida, è un patto, attraverso il quale si pongono le basi per un nuovo rapporto di fiducia tra l'Ente pubblico e il cittadino e, in una prospettiva dialogica, si stimola un confronto dinamico, teso al continuo miglioramento dei servizi.

La Carta di qualità dei servizi è, in altre parole, uno strumento mediante il quale l'Ufficio, in un'ottica di trasparenza, nel fornire informazioni circa l'offerta dei servizi ed il loro utilizzo per facilitarne la fruizione, si impegna ad osservare criteri di qualità, esplicitati dettagliatamente, e si impegna a rispettare quanto dichiarato, rafforzando il rapporto di fiducia con i cittadini.

Gli standard di livelli minimi di qualità, previsti nell'erogazione di servizi, che il Comune s'impegna a garantire ai cittadini, sono derogabili soltanto se più favorevoli; tali livelli, inoltre, sono soggetti a monitoraggio periodico, anche con rilevazione annuale del grado di soddisfazione (*customer satisfaction*) del cittadino fruitore.

Gli standard riferiti alle singole prestazioni ed al complesso delle prestazioni rese, fanno riferimento alle dimensioni di accessibilità, trasparenza, efficacia, efficienza e rassicurazione, articolate in fattori di qualità, indicatori e standard/obiettivi di qualità delle prestazioni rese.

In caso di mancato rispetto degli obiettivi e/o degli standard prefissati, il cittadino può presentare reclamo con le modalità previste. Il riconoscimento della mancata o difettosa erogazione di una singola prestazione, può dare luogo ad azioni correttive al fine di evitare che il disservizio si ripeta anche in futuro per altri contribuenti/utenti.

Gli standard dei procedimenti amministrativi coincidono con il termine di conclusione del procedimento.



COMUNE DI BARI

Ripartizione Tributi
Carta della qualità dei servizi

Caratteristiche di questa Carta

La presente Carta di qualità dei servizi sarà pubblicata nella Sezione Amministrazione Trasparente del Comune di Bari al link:

<https://www.comune.bari.it/web/trasparenza/carta-dei-servizi-e-standard-qualita>

Ha validità pluriennale e sarà aggiornata qualora intervengano significative modifiche normative e/o organizzative che si riflettano sul suo contenuto, sulle modalità di erogazione dei servizi e sui relativi standard di qualità.



COMUNE DI BARI

Ripartizione Tributi *Carta della qualità dei servizi*

A. Principi e riferimenti normativi

1. Principi fondamentali

Nell'erogazione dei propri servizi la Ripartizione Tributi del Comune di Bari si conforma ai principi fondamentali di seguito esposti, avendo come obiettivo primario la soddisfazione dei bisogni del cittadino.

Legalità

L'erogazione dei servizi e il generale funzionamento dell'Amministrazione comunale si ispirano al principio di legalità, nel rispetto delle norme, delle leggi e dei regolamenti applicabili.

Eguaglianza

L'erogazione dei servizi pubblici e il loro accesso si conformano al principio di eguaglianza dei diritti degli utenti, secondo regole uguali per tutti a prescindere da sesso, età, nazionalità, etnia, lingua, religione, opinione politica e condizione sociale.

L'eguaglianza garantisce la parità di trattamento, escludendo ogni forma di discriminazione ingiustificata. Non va comunque intesa come uniformità delle prestazioni, che possono invece variare in funzione delle specifiche situazioni personali e sociali.

Imparzialità

La Ripartizione Tributi eroga i servizi pubblici ai propri utenti secondo criteri di obiettività, giustizia e imparzialità. È assicurata la costante e completa conformità alle norme regolatrici di settore, in ogni fase di erogazione dei relativi servizi.

Continuità

Nell'ambito delle modalità stabilite dalla vigente normativa regolatrice di settore, l'erogazione dei servizi pubblici avviene, nei limiti del possibile, con continuità, regolarità e senza interruzioni. In caso di funzionamento irregolare o d'interruzione del servizio, sono adottate tutte le misure necessarie al fine di limitare al minimo i tempi dell'irregolarità, e di ridurre il più possibile i disagi all'utenza.



COMUNE DI BARI

Ripartizione Tributi *Carta della qualità dei servizi*

Partecipazione

L'utente, in base alle modalità stabilite dalla normativa vigente in materia, ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano. Per migliorare la prestazione dei servizi pubblici e la partecipazione attiva dei cittadini, questi possono produrre documenti, osservazioni o formulare suggerimenti, nonché presentare reclami per eventuali disservizi rilevati nell'erogazione dei servizi stessi.

Il Comune di Bari promuove periodiche rilevazioni sul grado di soddisfazione degli utenti, circa la qualità dei servizi resi.

Efficienza ed efficacia

La Ripartizione Tributi del Comune di Bari pone il massimo impegno affinché i servizi siano erogati in modo da garantire un idoneo grado di efficienza ed efficacia, ponendo in essere le condizioni e le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi, compatibilmente con le risorse disponibili.

Chiarezza e cortesia

La Ripartizione Tributi garantisce l'esposizione corretta delle informazioni necessarie e in fase di trattazione della pratica la massima attenzione alla semplicità e alla chiarezza del linguaggio utilizzato. Tutti i rapporti con gli utenti sono improntati alla cortesia, alla disponibilità all'ascolto, al rispetto ed all'educazione reciproci.

Informazione

La Ripartizione Tributi del Comune di Bari considera l'informazione, tempestiva ed efficace, fondamentale per la qualità dei servizi erogati e dei rapporti con gli utenti.

In tal senso, l'informazione costituisce il presupposto imprescindibile per una partecipazione piena e consapevole da parte dei cittadini alle modalità di erogazione dei servizi. All'utente viene quindi garantita un'informazione comprensibile, semplice, completa e tempestiva riguardo alle procedure, ai tempi e ai criteri di erogazione dei servizi, nonché ai diritti e alle opportunità di cui può godere.

2. Principali riferimenti normativi

La Carta di qualità dei servizi trae origine dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, recante i Principi sull'erogazione dei servizi pubblici. Tale documento ha fissato e reso vincolante la modalità "*cui deve essere*



COMUNE DI BARI

Ripartizione Tributi *Carta della qualità dei servizi*

progressivamente uniformata l'erogazione dei servizi pubblici, anche se svolti in regime di concessione, a tutela delle esigenze dei cittadini che possono fruirne, e nel rispetto delle esigenze di efficienza e imparzialità cui l'erogazione deve uniformarsi".

Riferimenti alla qualità dei servizi pubblici, agli standard e alle carte dei servizi si trovano anche nel Decreto Legge n. 163 del 12 maggio 1995, convertito in Legge 11 luglio 1995, n. 273, e parzialmente abrogato dall'art. 11 del Decreto Legislativo 30 luglio 1999, n. 286.

Più di recente è stato dato nuovo impulso a questi temi, in seguito all'emanazione del Decreto Legislativo 27 ottobre 2009, n. 150 in materia di ottimizzazione del lavoro pubblico, e di efficienza e trasparenza delle Pubbliche Amministrazioni. Questo Decreto prevede, fra l'altro, la rilevazione del grado di soddisfazione dei destinatari delle attività e dei servizi, e lo sviluppo qualitativo e quantitativo delle relazioni con i cittadini, e in particolare con i destinatari dei servizi.

Da ultimo, va menzionato anche il Decreto Legislativo 20 dicembre 2009, n. 198, di attuazione dell'art. 4 della Legge 4 marzo 2009, n. 15, in materia di ricorso per l'efficienza delle Amministrazioni e dei Concessionari di servizio pubblici.



COMUNE DI BARI

Ripartizione Tributi *Carta della qualità dei servizi*

B. Presentazione del servizio

1. Presentazione generale

L'attività svolta dalla Ripartizione Tributi è finalizzata all'acquisizione delle risorse di cui il Comune necessita per il finanziamento delle proprie spese dirette e per l'erogazione dei servizi alla collettività.

La Ripartizione Tributi, attraverso le proprie articolazioni funzionali, provvede alla gestione dei principali tributi comunali, non affidati in concessione.

2. Obiettivi ed attività

L'obiettivo primario della Ripartizione Tributi è la corretta gestione dei tributi di competenza del Comune, con esclusione di quelli affidati in concessione, e la cura dei rapporti con i cittadini e i contribuenti, secondo i principi stabiliti dalla Legge 27 luglio 2000, n. 212 nota come "Statuto dei diritti del contribuente" e recepiti dai regolamenti comunali.

L'Ufficio, in particolare, cura direttamente l'attività di accertamento dei tributi comunali ICI/IMU/TASI/TARI/TOSAP/Canone unico patrimoniale per le occupazioni del suolo e le aree mercatali. Tale funzione, obbligatoria per legge, è condotta allo scopo di far emergere situazioni di evasione o di elusione delle imposte e delle tasse e ogni elemento utile al recupero tributario, perseguendo il fine ultimo dell'equità e della giustizia fiscale.

Non da ultimo la Ripartizione Tributi si prefigge l'obiettivo di semplificare il più possibile gli adempimenti, posti in capo ai contribuenti, per l'assolvimento degli obblighi tributari, potenziando le procedure di presentazione di istanze, dichiarazioni e segnalazioni on line, attraverso innovativi strumenti di e-government che consentano una comunicazione diretta tra i cittadini, le imprese, i professionisti e l'Ente, ed in grado di prevedere "feedback" diretti on-line tra gli uffici ed i contribuenti più evoluti da un punto di vista informatico.

3. Attività e destinatari

Ai Cittadini ed alle Aziende vengono erogati i seguenti servizi:

- Gestione e riscossione ordinaria ICI (imposta Comunale sugli immobili), TASI (Tributo sui servizi indivisibili), IMU (Imposta Municipale propria), TARI (Tassa



COMUNE DI BARI

Ripartizione Tributi *Carta della qualità dei servizi*

sui rifiuti), Canone unico patrimoniale per l'esposizione pubblicitaria e supporto informativo al contribuente.

- Controllo e accertamento dell'evasione dei suddetti tributi in vigore e di quelli di recente abrogati (la TASI - Tributo per i servizi indivisibili – l'Imposta Comunale sulla Pubblicità).
- Istruttoria e rilascio delle autorizzazioni amministrative concernenti alcune tipologie di esposizione pubblicitaria di natura temporanea (ovvero inferiore a 90 gg.).
- Servizi sulla mediazione tributaria.

Il Canone Unico patrimoniale, limitatamente alle occupazioni di suolo pubblico e alle affissioni, nonché il canone mercatale, sono gestiti dalla società concessionaria SO.G.E.T. S.p.A. (www.sogetspa.it).

È inoltre in vigore un contratto di affidamento delle attività di supporto alla gestione e alla riscossione volontaria e coattiva della Tarsu/Tares/Tari, dell'Ici/Imu, alla collaborazione del comune all'attività di accertamento delle entrate erariali, all'accertamento dei tributi nonché al monitoraggio dei ruoli, stipulato tra l'Amministrazione e il Raggruppamento Temporaneo di Imprese Creset S.p.a. – Inn@nt S.r.l. – Arca servizi S.r.l.

Per ogni servizio è possibile:

- ottenere informazioni sull'applicabilità del tributo, sulla modulistica da utilizzare, sulle tariffe e aliquote da applicare, sui requisiti necessari per ottenere agevolazioni, sulla natura e misura delle sanzioni in caso di violazioni commesse, sulla modalità per ottenere rimborsi di somme versate e non dovute;
- dichiarare, se previsto, la propria posizione ai fini tributari, anche attraverso apposite piattaforme telematiche (si pensi al Portale TARI ideato per presentare autonomamente le denunce di iscrizione, variazione e cessazione relative alla Tassa Rifiuti, raggiungibile al link: <https://comunedibari.golemplus.eu:8443/sol-tari/?idComune=1>);
- verificare la propria posizione, comunicare eventuali difformità e richiedere variazioni;
- usufruire, ove possibile, delle agevolazioni previste dai vigenti regolamenti comunali;
- usufruire, dove possibile, degli strumenti di prevenzione del contenzioso tributario (ravvedimento operoso, accertamento con adesione, reclamo e mediazione, conciliazione). Tali strumenti rappresentano la possibilità di sanare violazioni commesse, prima che intervenga il Comune con proprie azioni di verifica e con l'emissione di atti di accertamento, oppure sono forme di adesione



COMUNE DI BARI

Ripartizione Tributi *Carta della qualità dei servizi*

- alle contestazioni del Comune, che consentono riduzioni delle sanzioni o altre forme di agevolazione sulle sanzioni applicate;
- ottenere informazioni sulla propria posizione debitoria e richiedere l'eventuale rateizzazione se ammessa dal vigente Regolamento comunale;
- presentare istanze per le autorizzazioni amministrative concernenti le esposizioni pubblicitarie temporanee, sulla base di disposizioni di Legge ed organizzative interne;
- presentare suggerimenti, segnalazioni e reclami relativi al servizio usufruito.

4. Recapiti, orari e modalità di accesso

La sede della Ripartizione Tributi è collocata in corso Vittorio Emanuele II, n. 113 (Palazzo dell'Economia) - Bari.

L'Ufficio è aperto al pubblico dal lunedì al venerdì (mercoledì escluso) dalle 9,00 alle 12,00 ed il martedì pomeriggio dalle 15.30 alle 17,00. E' tuttavia sempre consigliato consultare preventivamente le informazioni al riguardo, aggiornate e pubblicate sul sito www.comune.bari.it

Con esclusivo riferimento al Servizio TARI, il ricevimento dell'utenza prioritariamente avviene attraverso gli sportelli degli uffici dedicati al pubblico, siti in Via Napoli n. 245 – Bari, condotti dal Raggruppamento Temporaneo di Imprese che fornisce i servizi di supporto alla gestione e riscossione dei tributi comunali. I suddetti sportelli sono operativi dal lunedì al venerdì, dalle ore 9:00 alle 12:00 (il martedì e il giovedì anche dalle ore 15:30 alle ore 17:00). L'accesso agli sportelli sarà regolato con apposita e preventiva prenotazione tramite il sistema "TU PASSI": la prenotazione potrà essere effettuata direttamente presso i predetti uffici ovvero attraverso l'app "TU PASSI", scaricabile gratuitamente e disponibile per qualunque dispositivo mobile (Android o iOS). Per particolari esigenze è anche possibile ricevere utenza presso gli uffici comunali ubicati al primo piano del Palazzo dell'Economia.

Sempre con riferimento alla TARI, è inoltre possibile presentare istanze di iscrizione, variazione e cessazione attraverso il portale telematico dedicato, raggiungibile al seguente link:

<https://comunedibari.goleplus.eu:8443/sol-tari/?idComune=1>

Le informazioni e gli appuntamenti possono essere richiesti telefonicamente ai seguenti numeri:



COMUNE DI BARI

Ripartizione Tributi
Carta della qualità dei servizi

Ufficio ICI - IMU - TASI	0805773573 0805773590 0805773563 0805773561 0805773565 0805775513 0805773591 0805773562 0805773528
Ufficio TARI <u>N.B. Gli appuntamenti possono essere richiesti attraverso il sistema "TU PASSI" sopra descritto, nonché attraverso il numero dedicato, 0809645690, facente capo al R.T.I. che svolge attività di supporto alla gestione e alla riscossione dei tributi comunali. Per informazioni è possibile contattare anche in numeri di telefono a dx del personale in servizio presso il Palazzo dell'Economia dedicato alla TARI.</u>	0805773558 0805773570 0805773555 0805773585 0805773576 0805773574 0805773526 0805773579 0805773568
Ufficio Pubblicità e Affissioni, Tosap e Tributi vari	0805773584 0805773551 0805773553 0805773552 0805773556 0805773527 0805773587
Ufficio Contenzioso	0805773535 0805773575 0805775510 0805773583



COMUNE DI BARI

Ripartizione Tributi *Carta della qualità dei servizi*

Per comunicare con gli uffici sono disponibili i seguenti indirizzi PEC istituzionali:

- per l'Ufficio TARI:
riscossionetributi.comunebari@pec.rupar.puglia.it
- per l'Ufficio IMU/TASI:
imutributi.comunebari@pec.rupar.puglia.it
- per l'Ufficio Pubblicità e Affissioni, Tosap e Tributi vari:
pubblicitatributi.comunebari@pec.rupar.puglia.it
- per l'Ufficio Contenzioso:
contenziosotributi.comunebari@pec.rupar.puglia.it

5. Personale

Al 31 Marzo 2022 è in forza il seguente personale:

- n. 1 Direttore di Ripartizione
- n. 1 Direttore Amministrativo
- n. 3 Funzionari titolari di posizione organizzativa
- n. 4 Funzionari specialisti amministrativi
- n. 1 Funzionario specialista contabile
- n. 19 Istruttori amministrativi
- n. 9 Esecutori amministrativi
- n. 5 Ragionieri
- n. 1 Geometra

Il dettaglio del personale è specificatamente indicato nell'Organigramma della Ripartizione Tributi allegato alla presente Carta di qualità.

6. Costo del servizio

Il servizio è gratuito, fatti salvi i diritti di segreteria, se previsti, ed i bolli sulle istanze, in base alla normativa vigente.



COMUNE DI BARI

Ripartizione Tributi Carta della qualità dei servizi

C. I servizi offerti

Di seguito si fornisce una sintesi dei principali servizi erogati, delle loro caratteristiche e dei tempi massimi entro i quali la Ripartizione Tributi si impegna a concludere il procedimento.

Nel presupposto che l'istanza presentata sia completa, e quindi non comporti l'interruzione dei termini ai sensi di legge, il tempo massimo di attesa ha inizio il giorno in cui il cittadino chiede il corrispondente servizio.

Qualora l'attesa della prestazione si prolunghi oltre il termine fissato, il cittadino può presentare reclamo con le modalità previste nel paragrafo E.2 di questa Carta.

Tabella 1: Termini di conclusione del procedimento relativi ai diversi Servizi dell'Ufficio Tributi

Servizio	Tipologia e Caratteristiche del Servizio erogato	Termine di conclusione procedimento/standard
Front-office	Accoglienza contribuenti per fornire chiarimenti ed informazioni	Immediato
Per la sola TARI Iscrizioni, variazioni e cessazioni da presentare online	Su istanza del contribuente presentata <i>online</i> attraverso l'apposito portale TARI dedicato e raggiungibile al link: https://comunedibari.golempus.eu:8443/sol-tari/?idComune=1	Immediato
Per la sola TARI Istanze di agevolazione ex art. 27 Reg. TARI	Su istanza del contribuente, da presentare tramite i CAF convenzionati con il Comune di Bari e trasmesse all'Ente attraverso piattaforma telematica dedicata	Immediato
Rimborsi	Su istanza del contribuente, entro 5 anni dal giorno dell'indebito versamento	Entro il termine di legge di 180 giorni
Compensazioni	Su istanza del contribuente	Termini ordinari di scadenza dei tributi
Rateizzazioni avvisi di accertamento	Su istanza del contribuente, entro 60 giorni dalla notifica del provvedimento	Entro 30 giorni
Assistenza telefonica	Contattando i numeri sopra indicati	Risposta immediata



COMUNE DI BARI

Ripartizione Tributi
Carta della qualità dei servizi

Riesame di avvisi di accertamento e/o dinieghi di rimborso	Su istanza del contribuente presentata attraverso i canali di comunicazione istituzionali	Dalla notifica del provvedimento fino a 60 giorni
Accertamento con adesione	Su istanza del contribuente presentata attraverso i canali di comunicazione istituzionali	Entro 15 giorni dalla presentazione dell'istanza la Ripartizione Tributi formula l'invito a comparire per la definizione del contrad-dittorio e la sottoscrizione dell'atto di accertamento con adesione
Sportello telematico	Sportello telematico, interattivo, gratuito e accessibile 24 ore su 24, per informazioni sullo stato dei pagamenti, calcolare l'imposta, stampare i modelli di pagamento F24 o PagoPA per IMU, TARI, Canone sulla Pubblicità e/o versare le somme dovute, al seguente link: https://www.comune.bari.it/sportello-virtuale accessibile dal sito istituzionale del Comune di Bari	A seconda del servizio richiesto, in tempo reale o da due a dieci giorni lavorativi.
Autorizzazioni amministrative per occupazioni di suolo pubblico temporanee e permanenti	Assistenza e consulenza sia allo sportello front-office che telefonicamente	Risposta immediata
	Istanza per l'autorizzazione all'esposizione di pubblicità temporanea.	10 giorni 30 giorni se necessario parere altre Strutture
	Istanza per l'autorizzazione all'esposizione di pubblicità temporanea.	30 giorni
	Accesso ai documenti amministrativi	30 giorni
	Accesso civico generalizzato per documenti, dati e informazioni non soggetti all'obbligo di pubblicazione	30 giorni
Servizi di Mediazione Tributaria	Come da Carta dei Servizi approvata con deliberazione della Giunta Comunale n.899 del 26/11/2019	Documento pubblicato sul sito istituzionale dell'ente al link: https://www.comune.bari.it/documents/30186/364073/2019-12-10+Carta+dei+servizi+sulla+mediazione+tributaria.pdf/79a26257-59e9-4f7f-9e69-1bff09e6989c



COMUNE DI BARI

Ripartizione Tributi *Carta della qualità dei servizi*

D. Standard e valutazione

1. Adozione di standard della qualità del servizio

Per garantire una buona erogazione dei servizi sono stati individuati alcuni standard, ovvero livelli minimi di qualità che l'Ufficio Tributi del Comune di Bari si impegna a garantire agli utenti, in riferimento ad aspetti organizzativi dei servizi. Gli standard sono derogabili solo se più favorevoli ai cittadini, e sono soggetti a monitoraggio. È inoltre prevista la rilevazione annuale del grado di soddisfazione degli utenti rispetto al servizio, attraverso la compilazione di un questionario di gradimento.

Gli standard riferiti ai procedimenti amministrativi coincidono con i termini indicati al paragrafo C, mentre gli standard di qualità riferiti alle singole prestazioni e al complesso delle prestazioni rese, sono elencati nella tabella che segue.

In caso di mancato rispetto degli obiettivi di seguito elencati, il cittadino può presentare reclamo con le modalità previste al paragrafo E.2 di questa Carta di qualità dei servizi. Il riconoscimento della mancata o difettosa erogazione di una singola prestazione può dare luogo ad azioni correttive al fine di evitare che il disservizio si ripeta anche in futuro per gli altri contribuenti/utenti.

Tabella 2: Indicatori di qualità riferiti alle prestazioni rese dall'Ufficio Tributi

Dimensione di qualità	Sottodimensione fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard obiettivi di qualità delle prestazioni rese
Accessibilità	Ubicazione e Accessibilità fisica	N. ore di apertura al pubblico degli uffici	14,5 ore settimanali
	Accessibilità multicanale	Disponibilità di servizi prenotabili o erogabili online	Sportello Virtuale del Comune di Bari; Portale TARI; Piattaforma di gestione istanze di agevolazione TARI presentate tramite CAF;
	Informazioni per l'accessibilità	Presenza di adeguata segnaletica	Indicazioni, cartelli e vetrofanie chiari ed aggiornati
Trasparenza	Disponibilità e completezza dei materiali informativi	Informazioni aggiornate sul portale	Aggiornamento tempestivo
	Tempistica di risposta alle segnalazioni e ai reclami	Tempo massimo di risposta a segnalazioni e reclami	Tempo massimo 30 giorni 90% delle risposte entro 10 giorni 50% delle risposte entro 3 giorni



COMUNE DI BARI

Ripartizione Tributi
Carta della qualità dei servizi

Efficacia	Affidabilità	% di risposta su richiesta	100% di risposta su richiesta di competenza
	Conformità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Numero di reclami relativi al servizio erogato dall'Ufficio Tributi nell'anno solare	< 10%

2. Valutazione e aggiornamento della Carta

Ogni anno si elabora e si pubblica sul sito internet del Comune di Bari una Relazione sui risultati conseguiti nell'applicazione della Carta di qualità dei servizi, che riporti:

- le eventuali anomalie riscontrate nell'erogazione dei servizi e le azioni correttive intraprese;
- i più significativi scostamenti rispetto degli standard, con le relative cause ed azioni di miglioramento;
- l'esito dell'indagine di soddisfazione;
- il riepilogo dei reclami presentati dagli utenti, respinti ed accolti.



COMUNE DI BARI

Ripartizione Tributi *Carta della qualità dei servizi*

E. Altre informazioni utili

1. I riferimenti alla Ripartizione Tributi nel sito del Comune

Il sito internet del Comune di Bari è www.comune.bari.it

Il percorso di navigazione è il seguente: dalla home page del sito internet del Comune di Bari scegliere > *Aree tematiche* > *Economia, tasse e tributi*.

Nel sito è pubblicata tutta la modulistica utile.

Nel sito sono indicati tutti i recapiti telefonici e di posta elettronica certificata. Nel sito sono disponibili tutti i servizi online.

La Ripartizione Tributi si impegna a sottoporre la modulistica a periodiche verifiche di chiarezza e completezza e ad aggiornarla tempestivamente con le modifiche intervenute.

2. I reclami

Per segnalare reclami su eventuali disservizi riscontrati nei servizi pubblici erogati dalla Ripartizione Tributi del Comune di Bari, gli utenti possono rivolgersi agli uffici della Ripartizione, utilizzando anche l'apposito modello predisposto allo scopo.

Il reclamo può essere presentato a mano, spedito per posta, o tramite posta elettronica.

I Funzionari responsabili titolari di Posizione Organizzativa provvederanno ad effettuare gli accertamenti e le valutazioni del caso, sentito il Dirigente, allo scopo di correggere gli eventuali errori o disfunzioni accertati.

Il reclamo dev'essere formulato in modo chiaro, preciso, dettagliato, con tutte le informazioni necessarie per l'individuazione del problema segnalato, per facilitarne l'accertamento. Non saranno tenute in considerazione segnalazioni anonime o esclusivamente offensive. È quindi indispensabile indicare nome, cognome e indirizzo: i dati verranno forniti solo agli uffici interni del Comune, per il proseguimento della pratica, fatto salvo il diritto di accesso disciplinato dalla L. 241/1990 e successive modifiche, che garantisce agli interessati la visione degli atti, la cui conoscenza sia necessaria per curare o per difendere i loro diritti soggettivi e interessi legittimi.



COMUNE DI BARI

Ripartizione Tributi
Carta della qualità dei servizi

Su richiesta dell'interessato, i competenti Uffici daranno puntuale risposta scritta circa l'esito del reclamo, entro 30 giorni dal suo ricevimento. Qualora, tuttavia, la questione sollevata con il reclamo sia particolarmente complessa, o comunque di non immediata definizione, sarà inoltrata all'interessato, motivata comunicazione scritta sulla necessità di proroga ai fini dell'espletamento dell'intera pratica, stabilendo un ulteriore termine, ordinariamente non superiore a 30 giorni.

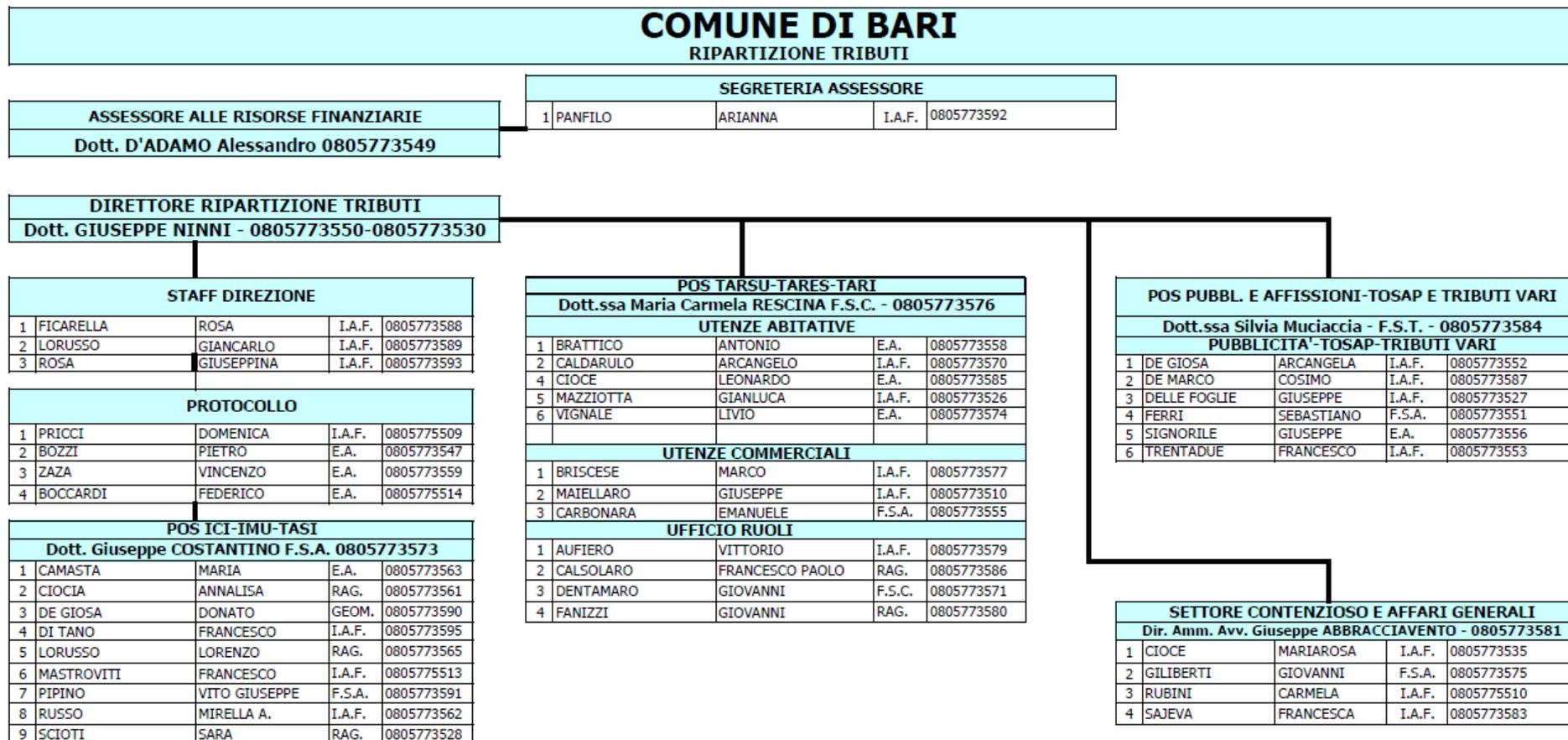
Le motivazioni del reclamo costituiranno oggetto di valutazione per migliorare la qualità dei servizi.



COMUNE DI BARI

Ripartizione Tributi
Carta della qualità dei servizi

Organigramma Ripartizione Tributi





COMUNE DI BARI

Ripartizione Tributi
Carta della qualità dei servizi

ALLEGATO 1: Modulo presentazione reclami

Gentile Utente,

il presente modulo per segnalare reclami su eventuali disservizi, riscontrati nei servizi pubblici erogati dalla Ripartizione Tributi del Comune di Bari, può essere presentato, debitamente compilato in ogni sua parte, attraverso una delle seguenti modalità:

- a mano presso gli uffici della Ripartizione Tributi, siti in Corso Vittorio Emanuele II n. 113;
- con raccomandata a/r da indirizzare agli uffici della Ripartizione Tributi al seguente indirizzo: Corso Vittorio Emanuele II, n. 113 – 70122 - Bari;
- tramite pec agli indirizzi specificati nel paragrafo relativo ai Recapiti, orari e modalità di accesso.

Resta ferma la facoltà d'inoltrare reclami verbali, anche telefonando ai numeri specificati nel paragrafo relativo ai Recapiti, orari e modalità di accesso.

