

# COMUNE DI SESTU

*Città Metropolitana di Cagliari*



## *Carta dei Servizi*



## SOMMARIO

1.	CHE COS'È LA CARTA DEI SERVIZI .....	pag.	2
2.	GLI OBIETTIVI .....	pag.	2
3.	I PRINCIPI FONDAMENTALI DELL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO .....	pag.	3
4.	INFORMAZIONI UTILI.....	pag.	5
5.	SERVIZI EROGATI .....	pag.	6
6.	MODALITA' DI PAGAMENTO .....	pag.	7
7.	LA GARANZIA E LA TUTELA DEL CONTRIBUENTE.....	pag.	8
8.	RIFERIMENTI NORMATIVI .....	pag.	9
	Questionario di valutazione .....	pag.	10

## 1. CHE COS'È LA CARTA DEI SERVIZI

---

La realtà, a volte complessa e articolata, delle pubbliche amministrazioni può presentarsi come un mondo di difficile accesso da parte del cittadino.

M.T.spa, nell'ambito della propria attività, fin dall'inizio si è fortemente impegnata per offrire i propri servizi in modo semplice, qualificante ed innovativo.

Il principio ispiratore della Carta dei servizi è dunque quello di tutelare il cittadino, mettendolo in condizione di conoscere e di accedere agevolmente ai servizi, erogati con trasparenza, imparzialità ed eguaglianza.

La Carta dei servizi è un documento che serve ad informare ed a guidare il cittadino. Individua i principi, le regole e gli standard dei servizi offerti, nonché il comportamento da adottare nel caso in cui non vengano rispettati gli impegni assunti. La Carta si propone di essere un patto di qualità che consente al cittadino di conoscere i servizi e le modalità della loro erogazione al fine di esercitare consapevolmente i propri diritti. E' inoltre uno strumento di valutazione dell'operato della Società e di impegno a migliorare la qualità dei servizi erogati.

In sintesi la Carta dei servizi è:

uno strumento di informazione e di comunicazione che definisce i principi fondamentali cui deve ispirarsi l'erogatore dei servizi e gli standard adottati;

l'atto con cui il Comune di Sestu e M.T. dichiarano ai cittadini il proprio impegno a mantenere - nell'erogazione dei servizi - elevati livelli di qualità, il cui rispetto può essere costantemente verificato da parte degli interessati.

Con lo scopo di renderla nota a tutti i cittadini, la Carta è resa disponibile in appositi spazi all'interno dei locali della M.T. a Sestu in via Europa n. 8

## 2. GLI OBIETTIVI

---

L'obiettivo perseguito è quello della corretta gestione delle entrate comunali tributarie ed extra-tributarie e dei rapporti con i cittadini secondo i principi stabiliti dalle norme di legge e regolamentari.

La centralità del cittadino è un valore assoluto per il Gruppo Maggioli che si pone al servizio degli utenti per agevolare gli adempimenti e fornire assistenza sulla base di un rapporto improntato a fiducia e collaborazione, ispirato al principio di buona fede.

I valori di riferimento sono:

- ✓ forte impegno e competenza nell'assistenza al cittadino;
- ✓ comunicazione chiara, usando anche le più moderne tecnologie;

- ✓ rilevanza dell'ascolto e della partecipazione del cittadino per il miglioramento del servizio;
- ✓ affidabilità, intesa come capacità di rispettare gli impegni presi e di conquistare la fiducia dei cittadini;
- ✓ tempestività nel dare risposta alle richieste dei cittadini;
- ✓ semplicità di accesso ai servizi.

M.T.spa è inoltre costantemente impegnata nello sviluppo di strumenti tecnici, procedurali e regolamentari che favoriscano il mantenimento di un rapporto positivo con i cittadini-contribuenti in termini di comunicazione, trasparenza e semplificazione degli adempimenti.

M.T.spa intende assicurare la corretta applicazione delle entrate e soddisfare, al contempo, le esigenze dei contribuenti con riguardo a tutti gli aspetti formali, sostanziali, normativi ed operativi al fine di favorire quanto più possibile la definizione spontanea degli adempimenti ed operando con criteri di responsabilità, attenzione ai bisogni, buona fede, trasparenza ed imparzialità.

### 3. I PRINCIPI FONDAMENTALI DELL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO

---

Il rapporto con i contribuenti si ispira ai principi di responsabilità, attenzione ai bisogni e buona fede. M.T. si impegna a mantenere comportamenti trasparenti e capaci di interpretare correttamente i bisogni dei cittadini. Nel contempo, assicura imparzialità di trattamento ed integrità nei rapporti con la pubblica amministrazione, nel rispetto delle regole derivanti dalle leggi, dai regolamenti comunali e dai codici di comportamento aziendali.

I principi fondamentali, espressi anche nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27.01.1994, cui la Società si attiene sono i seguenti:

#### Chiarezza

Nella comunicazione, sia verbale che scritta, viene usato un linguaggio semplice e comprensibile, ponendo particolare cura alla spiegazione dei termini tecnici.

#### 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 causa di forza maggiore, saranno tempestivamente 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 della Società <http://www.maggioli.it> e del Comune;

## Cortesìa e identificabilità

Tutti i dipendenti si impegnano ad instaurare un rapporto con i cittadini basato sulla cortesia, sulla disponibilità e sul rispetto, adottando comportamenti, modi e linguaggi adeguati allo scopo. A tal fine i dipendenti sono tenuti ad agevolare l'utente nell'esercizio dei propri diritti e nell'adempimento degli obblighi, a soddisfare le sue richieste, ad indicare le proprie generalità nei modi previsti (sia nel rapporto personale che nelle comunicazioni telefoniche) e ad esporre il proprio tesserino di riconoscimento.

## Efficienza ed efficacia

Le azioni organizzative e di erogazione delle prestazioni sono ispirate ai principi di efficacia ed efficienza. La Società persegue il continuo miglioramento, proponendosi l'obiettivo di raggiungere il più elevato livello di soddisfazione del cittadino fruitore dei servizi. A tal fine, il personale è costantemente aggiornato per fornire risposte precise e puntuali alle richieste dell'utenza.

## Partecipazione

I cittadini possono esercitare il loro diritto a partecipare:

- al miglioramento dei procedimenti in termini di semplificazione, trasparenza, efficienza ed efficacia presentando memorie e note scritte-, o fornendo suggerimenti verbali;
- al procedimento di proprio interesse, esercitando il diritto di accesso agli atti così come disciplinato dalla Legge n. 241/90 e s.m.i..

## Semplificazione delle procedure

La Società assume iniziative volte a garantire che la modulistica venga messa a disposizione del contribuente in tempi utili per gli adempimenti. Ha cura che le proprie comunicazioni e istruzioni siano comprensibili e che il contribuente possa adempiere ai propri obblighi nelle forme più rapide, agevoli e meno onerose, soprattutto attraverso il ricorso sempre maggiore all'informatizzazione dei sistemi di accesso ai servizi.

## Tutela della privacy

Il trattamento dei dati personali dei cittadini avviene nel rispetto delle disposizioni di cui al D.Lgs. n. 196/2003, assicurando l'esercizio dei diritti previsti dall'art. 7 del medesimo decreto.

## Uguaglianza e imparzialità

I comportamenti della Società nei confronti degli utenti sono ispirati a criteri di uguaglianza, giustizia, obiettività ed imparzialità, senza discriminazioni di sorta.

## 4. INFORMAZIONI UTILI

### Orari

Gli uffici osservano i seguenti orari di apertura al pubblico:

M.T. S.P.A. - COMUNE DI SESTU ORARI DI APERTURA AL PUBBLICO						
	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato
Mattina	8.30 – 13.00	8.30 – 13.00	8.30 – 13.00	8.30 – 13.00	8.30 – 13.00	-
Pomeriggio		15,00 – 17.30	15,00 – 17.30	15,00 – 17.30		-

### Come contattarci

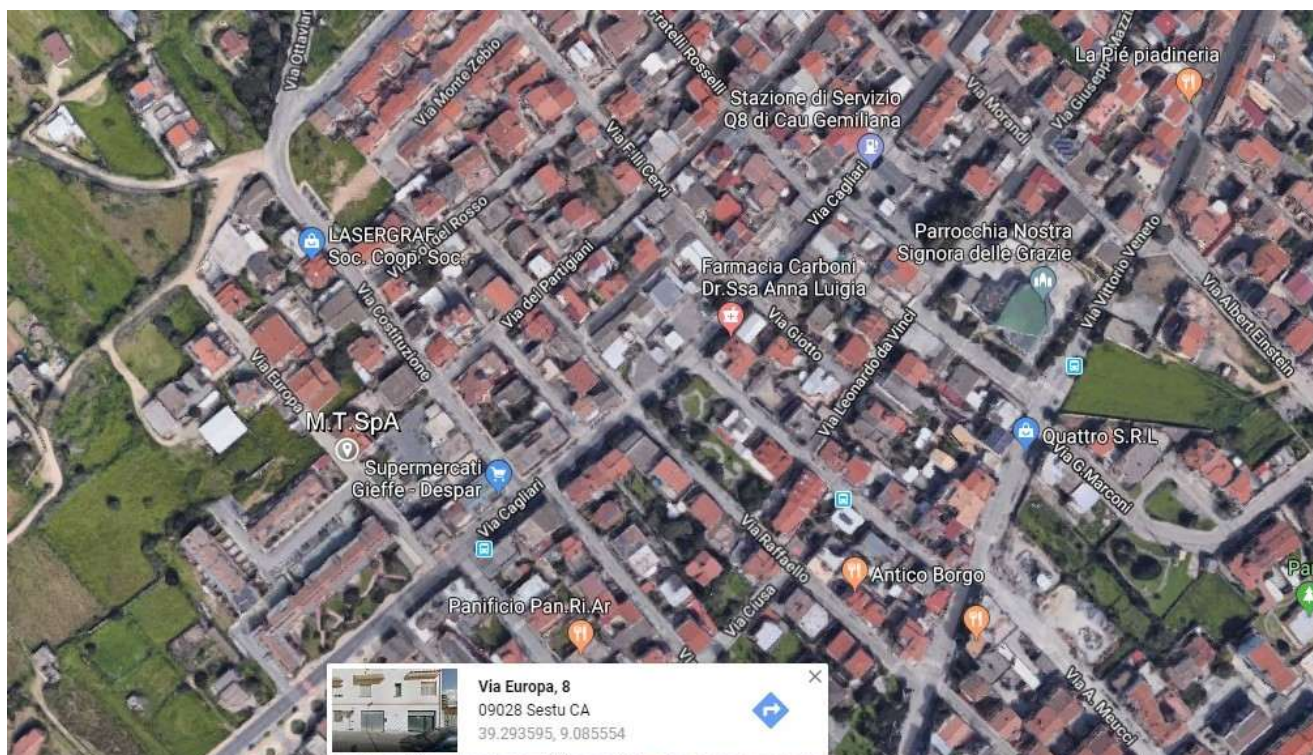
Per telefono : 070 - 26.15.76

Per e-mail : sestutributi@maggioli.it

PEC : mt.sardegna@legalmail.it

### Come raggiungerci

Gli uffici della Società sono ubicati in [Via Europa n.8](#) a Sestu .





### Consigli ai cittadini

- Il sito internet della Società è costantemente aggiornato: non esitate a consultarlo ottenere aggiornamenti normativi e scaricare la modulistica che vi occorre.
- Prima di recarsi presso gli sportelli è bene controllare di essere in possesso di tutta la documentazione necessaria a definire la pratica.

## 5. SERVIZI EROGATI

### ICP (Imposta Comunale sulla Pubblicità) - CUP (canone unico patrimoniale )

Servizio erogato	Modalità di richiesta del servizio
Informazioni sui provvedimenti di carattere generale su normativa vigente, tariffe, agevolazioni, regolamento adottato, adempimenti, modalità di pagamento	Per telefono, presentando richiesta tramite posta , o direttamente al front-office
Informazioni specifiche sulla posizione del contribuente	Direttamente dall'interessato , o da suo delegato, presso gli sportelli di front-office. Oppure mediante richiesta scritta dell'interessato, o di suo delegato, inviata tramite posta, mail o consegnata direttamente al front-office
Provvedimento di annullamento/rettifica in sede di autotutela	Mediante apposita richiesta scritta dell'interessato, o di suo delegato, inviata tramite posta, mail o consegnata direttamente al front-office

### DPA (Diritti sulle Pubbliche Affissioni)

Servizio erogato	Modalità di richiesta del servizio
Informazioni di carattere generale su normativa vigente, tariffe, agevolazioni, regolamento adottato, adempimenti, modalità di pagamento	Per telefono, con richiesta scritta inviata tramite posta, mail o consegnata direttamente al front-office
Informazioni specifiche sulla posizione del contribuente	Direttamente dall'interessato, o da suo delegato, presso gli sportelli di front-office. Oppure mediante richiesta scritta dell'interessato, o di suo delegato, inviata tramite posta, fax, mail o consegnata direttamente al front-office

**TOSAP (Tassa Occupazione Spazi ed Aree Pubbliche) - Canone mercatale**

<b>Servizio erogato</b>	<b>Modalità di richiesta del servizio</b>
Informazioni sui provvedimenti di carattere generale su normativa vigente, tariffe, agevolazioni, regolamento adottato, adempimenti, modalità di pagamento	Per telefono, con richiesta scritta inviata tramite posta, mail o consegnata direttamente al front-office
Informazioni specifiche sulla posizione del contribuente	Direttamente dall'interessato, o da suo delegato, presso gli sportelli di front-office. Oppure mediante richiesta scritta dell'interessato, o di suo delegato, inviata tramite posta, mail o consegnata direttamente al front-office
Provvedimento di annullamento/rettifica in sede di autotutela	Mediante apposita richiesta scritta da parte dell'interessato, o di suo delegato, inviata tramite posta, mail o consegnata direttamente al front-office
Rimborso	Presentando richiesta su apposito modulo tramite posta, mail o direttamente allo sportello, Alla domanda vanno allegate le ricevute di versamento e tutta la documentazione utile in possesso del contribuente

**6. MODALITA' DI PAGAMENTO**

I pagamenti possono essere effettuati:

- ✓ in Banca e/o alla Posta, mediante bonifico bancario/postale sui conti correnti di seguito indicati o utilizzando i bollettini di conto corrente postale o Pagopa

<b>TRIBUTO</b>	<b>INTESTAZIONE</b>	<b>CODICE IBAN</b>					
		<b>PAESE</b>	<b>CHECK</b>	<b>CIN</b>	<b>ABI</b>	<b>CAB</b>	<b>NUMERO CC</b>
ICP-DPA-C	Comune di Sestu	IT	14	M	07601	04800	001039923592
TOSAP- MERCATO	Comune di Sestu	IT	14	M	07601	04800	001039923592



## 7. LA GARANZIA E LA TUTELA DEL CONTRIBUENTE

---

Anche la M.T.spa si ispira ai principi generali fissati dallo “Statuto dei diritti del contribuente” (Legge n. 212/2000, modificata dal D.Lgs n. 32/2001) Diritto all’informazione

### Diritto all’informazione

Si assicura la conoscenza delle leggi, dei regolamenti e delle disposizioni in materia fiscale e la diffusione tempestiva ed efficace degli atti di nuova emanazione.

### Diritto alla chiarezza e alla motivazione degli atti

Al fine di assicurare maggiore chiarezza e trasparenza, tutti gli atti di accertamento o liquidazione devono essere motivati.

### L’autotutela

Tale istituto si sostanzia nel potere – dovere di rimuovere o modificare atti precedentemente emanati e ritenuti illegittimi ed infondati.

Il potere di annullamento dell’atto, o di rinuncia all’imposizione, sorge in tutti i casi di illegittimità dell’atto o dell’imposizione, come ad esempio nelle ipotesi di:

- ✓ errore di persona;
- ✓ evidente errore logico o di calcolo;
- ✓ errore sul presupposto dell’imposta;
- ✓ doppia imposizione;
- ✓ mancata considerazione di pagamenti regolarmente eseguiti;
- ✓ mancanza di documentazione successivamente sanata (non oltre i termini di decadenza);
- ✓ sussistenza dei requisiti per fruire di deduzioni , detrazioni o regimi agevolativi, precedentemente negati;
- ✓ errore materiale del contribuente, facilmente riconoscibile dall’amministrazione.

L’annullamento può essere effettuato anche se è pendente il giudizio o se l’atto è divenuto ormai definitivo per decorso dei termini per ricorrere e anche se il contribuente ha presentato ricorso e questo è stato respinto per motivi formali con sentenza passata in giudicato. Non è consentito solo in presenza di un giudicato di merito favorevole all’amministrazione. L’annullamento dell’atto illegittimo comporta automaticamente l’annullamento degli atti ad esso consequenziali (ad es., il ritiro di un avviso di accertamento infondato comporta l’annullamento della conseguente iscrizione a ruolo e delle relative cartelle di pagamento) e l’obbligo di restituzione delle somme indebitamente riscosse.

### Accesso agli atti

L’accesso agli atti è il diritto riconosciuto ai singoli cittadini, alle imprese e alle associazioni, di prendere visione di un documento amministrativo e di ottenerne copia.

Favorisce la partecipazione all'attività amministrativa e ne assicura l'imparzialità e la trasparenza. E' previsto dalla Legge 241 del 1990, regolamentata dal D.P.R. 352 del 1992 e modificata dalle leggi 11 febbraio 2005, n.15 e 14 maggio 2005, n.80.

Si può esercitare nei confronti di enti e amministrazioni pubbliche (i ministeri, le scuole, le università, le regioni, le A.S.L.), ma anche di gestori di servizi pubblici.

## **8. RIFERIMENTI NORMATIVI**

---

Di seguito sono riportati i principali riferimenti normativi in materia:

- ☐ dal 01/01/2021 è entrata in vigore: L160/19 art.1 commi da 816 a 845 canone patrimoniale di occupazione del suolo pubblico e di esposizione pubblicitaria e del canone mercatale.
- ☐ Regolamenti comunali Delibera C.C n.10 del 16.02.2021 e Delibera C.C n.11 del 16.02.2021
- ☐ D. LGS. 15.12.1997, n. 446 - art.63;
- ☐ D. LGS. 15.11.1993, n. 507;
- ☐ D. M. 26 aprile 1994 "Disposizioni in ordine alla gestione contabile dell'imposta sulla pubblicità e del diritto sulle pubbliche affissioni e della tassa per l'occupazione di spazi ed aree pubbliche
- ☐ D.L. n. 163/1995 convertito con L. n. 273/1995 (per l'obbligo degli enti erogatori di Servizi pubblici di adottare Carte dei servizi);
- ☐ L. n. 212/2000 (Statuto del contribuente)

**QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE*****Sportello Amico***

Gentile Contribuente,

ogni osservazione, proposta o segnalazione ci sarà gradita perché permetterà di migliorare i servizi offerti alla Città.

Il messaggio può essere anonimo o firmato. I Suoi dati ci saranno necessari nel caso in cui Lei desiderasse ricevere una risposta.

*Per quale tributo/entrata si è rivolto ai nostri sportelli ?*

.....

..

*L'addetto allo sportello è stato cortese ed esauritivo nei Suoi confronti ?*

.....

..

*Ricorda o vuole segnalare il nome dell'impiegato/a con cui ha parlato ?*

.....

..

*Indichi , a Suo giudizio, quali siano i criteri da applicare per rendere il servizio più efficace ed idoneo:*

PROPOSTA / SEGNALAZIONE:

.....

.....

.....

**Grazie per il tempo concesso!**

Sig./Sig.ra ..... residente a

.....

in Via ..... tel .....

cell: ..... mail/Pec : .....

Nel rispetto del D.Lgs n. 196/2003 si informa che i presenti dati verranno utilizzati solo per uso interno per un periodo non superiore a quello necessario agli scopi per i quali essi sono stati raccolti e trattati

Data .....

Firma .....