



**COMUNE DI COPPARO**

Via Roma 28 • 44034 Copparo (Ferrara)  
tel. 0532 864511 • fax 0532 864660



**COMUNE DI RIVA DEL  
PO**

**ISTITUITO DAL 01.01.2019**  
Via 2 Febbraio. 23 -44033 Riva del Po-loc. Berra



**SETTORE TRIBUTI/ENTRATE UNICO ASSOCIATO**

tel. 0532 864610 • fax 0532 864615 • [ematteucci@comune.copparo.fe.it](mailto:ematteucci@comune.copparo.fe.it) • [www.comune.copparo.fe.it](http://www.comune.copparo.fe.it)

---

# **CARTA DEI SERVIZI DEL SETTORE TRIBUTI**

Approvato con delibera di Giunta Comunale  
n. 79 del 17/05/2022



**COMUNE DI COPPARO**

Via Roma 28 • 44034 Copparo (Ferrara)  
tel. 0532 864511 • fax 0532 864660



**COMUNE DI RIVA DEL  
PO**

**ISTITUITO DAL 01.01.2019**  
Via 2 Febbraio. 23 -44033 Riva del Po-loc. Berra



**SETTORE TRIBUTI/ENTRATE UNICO ASSOCIATO**

tel. 0532 864610 • fax 0532 864615 • [ematteucci@comune.copparo.fe.it](mailto:ematteucci@comune.copparo.fe.it) • [www.comune.copparo.fe.it](http://www.comune.copparo.fe.it)

---

**COMUNE DI COPPARO  
(PROVINCIA DI FERRARA)**

**CARTA DEI SERVIZI DEL COMUNE DI COPPARO  
SETTORE TRIBUTI**

**INDICE**

- Art. 1. Carta dei Servizi**
- Art. 2. Principali riferimenti normativi**
- Art. 3. Obiettivo del Settore Tributi**
- Art. 4. Attività del Settore Tributi**
- Art. 5. Oggetto dell'attività del Settore Tributi**
- Art. 6. Modalità di accesso e di fruizione**
- Art. 7. Destinatari**
- Art. 8. Orari di accesso al pubblico**
- Art. 9. Ubicazione degli uffici**
- Art. 10. Personale complessivamente operante nel settore**
- Art. 11. Principi fondamentali dell'erogazione dei servizi**
- Art. 12. Strumenti per l'attuazione dei principi fondamentali**
- Art. 13. La tutela e la partecipazione dell'utente**
- Art. 14. I servizi del Settore Tributi**
- Art. 15. Tabella dei procedimenti e dei tempi di attesa**
- Art. 16. Fattori, indicatori, standard di qualità dei servizi**
- Art. 17. Valutazione e aggiornamento della Carta dei servizi**



## COMUNE DI COPPARO

Via Roma 28 • 44034 Copparo (Ferrara)  
tel. 0532 864511 • fax 0532 864660



## COMUNE DI RIVA DEL PO

ISTITUITO DAL 01.01.2019  
Via 2 Febbraio. 23 -44033 Riva del Po-loc. Berra



### SETTORE TRIBUTI/ENTRATE UNICO ASSOCIATO

tel. 0532 864610 • fax 0532 864615 • [ematteucci@comune.copparo.fe.it](mailto:ematteucci@comune.copparo.fe.it) • [www.comune.copparo.fe.it](http://www.comune.copparo.fe.it)

---

## 1. CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è un documento predisposto dal Comune di Copparo e rivolto agli Utenti e Contribuenti del Settore Tributi.

La carta dei servizi è uno strumento fondamentale per avvicinare il cittadino/contribuente alla scoperta di quelle che sono le attività del Comune e, in modo particolare, per conoscere gli strumenti che lo stesso può utilizzare per ricevere informazioni e/o servizi.

Lo scopo della Carta è fissare principi per l'erogazione del servizio, stabilire standard generali riferibili alla qualità complessiva delle prestazioni e standard specifici che indicano prestazioni direttamente controllabili dal cittadino.

La Carta di qualità dei servizi è un impegno scritto assunto dal Comune nei confronti dei cittadini, orientato a rendere i pubblici servizi meglio rispondenti alle esigenze effettive degli utenti e a migliorarne la qualità complessiva.

Per sua stessa natura la Carta è caratterizzata da un linguaggio di facile accesso e comprensibilità e nella stessa trovano spazio sia le indicazioni necessarie al cittadino che l'individuazione di quelli che sono gli standard di qualità con cui deve essere erogato il servizio.

La Carta intende guidare il contribuente informandolo sui servizi messi a disposizione e fornendo gli elementi necessari per verificare in che misura vengono rispettati gli impegni che l'amministrazione si assume nei suoi confronti, garantendo i livelli di qualità dichiarati negli standard per rispondere sempre meglio alle aspettative dei contribuenti e perseguire il continuo miglioramento dei servizi resi.

La Carta dei Servizi è parte di un atteggiamento più ampio ed articolato di attenzione ai cittadini/contribuenti al fine di consentire un approccio globale alla qualità del servizio prestato.

La Carta è quindi uno strumento nelle mani del cittadino e delle Associazioni di difesa dei cittadini consumatori, per consentire un dialogo continuo tra il Comune e gli utenti dei servizi.

## 2. PRINCIPALI RIFERIMENTI NORMATIVI

La Carta è ispirata:

alla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, recante i Principi sull'erogazione dei servizi pubblici".

alla Legge 27 luglio 2000, n. 212 "Statuto dei diritti del contribuente".

al D.Lgs. 27 ottobre 2009, n. 150 in materia di ottimizzazione del lavoro pubblico, e di efficienza e trasparenza delle Pubbliche Amministrazioni, come modificato dal D.Lgs. n. 74/2017. 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.

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.



### COMUNE DI COPPARO

Via Roma 28 • 44034 Copparo (Ferrara)  
tel. 0532 864511 • fax 0532 864660



### COMUNE DI RIVA DEL PO

ISTITUITO DAL 01.01.2019  
Via 2 Febbraio. 23 -44033 Riva del Po-loc. Berra



## SETTORE TRIBUTI/ENTRATE UNICO ASSOCIATO

tel. 0532 864610 • fax 0532 864615 • [ematteucci@comune.copparo.fe.it](mailto:ematteucci@comune.copparo.fe.it) • [www.comune.copparo.fe.it](http://www.comune.copparo.fe.it)

---

### 3. OBIETTIVO DEL SETTORE TRIBUTI

L'obiettivo primario del settore è la corretta gestione ed organizzazione della fiscalità locale e dei rapporti con i cittadini secondo i principi stabiliti dalla legge 212/2000 (Statuto dei diritti del contribuente) e recepiti dal vigente regolamento di disciplina delle entrate comunali (tributarie e extratributarie).

### 4. ATTIVITÀ DEL SETTORE TRIBUTI

L'attività svolta dal Settore Tributi Unico Associato è finalizzata all'acquisizione delle risorse di cui il Comune necessita per il parziale finanziamento delle proprie spese dirette all'erogazione dei servizi alla collettività:

- svolge tutte le funzioni previste dalla legislazione in materia di fiscalità locale;
- definisce, su indicazione dell'Amministrazione Comunale, i regolamenti e gli atti di determinazione delle aliquote e tariffe;
- gestisce tutte le attività di natura tecnica ed amministrativa inerenti le singole entrate di competenza;
- gestisce tutte le attività di natura tecnica e amministrativa inerenti le entrate di competenza in forma associata in forza di Convenzione con il Comune di Riva del Po.

contestualmente a questa azione istituzionale nell'intento di agevolare il contribuente, nell'assolvimento degli obblighi a suo carico, gli uffici del settore svolgono:

attività di informazione

di consulenza

di assistenza

a favore dello stesso, al fine di rendere meno gravosi gli adempimenti previsti dalle norme in materia;

l'accesso agli uffici e l'attività informativa, consulenza e assistenza non comporta alcuna spesa per l'utente;

per attività di informazione si intende:

-comunicazioni verbali o scritte di carattere generale

(normativa, tariffe, aliquote, adempimenti scadenze, modalità di versamento scadenze)

-comunicazioni di carattere specifico su posizione personale del contribuente

(note di "cortesia" con segnalazione mancati adempimenti e modalità di sanatoria pre-accertamento)

per attività di consulenza e/o assistenza si intende:

-calcolo dell'imposta e/o del canone (con predisposizione modulo versamento F24/PagoPa)

-calcolo ravvedimento operoso (con predisposizione attestazione e modulo versamento F24)

-compilazione modulistica (versamento ordinario, dichiarazioni, richieste di agevolazioni, richieste di rateizzazione, richieste di rimborso)



### COMUNE DI COPPARO

Via Roma 28 • 44034 Copparo (Ferrara)  
tel. 0532 864511 • fax 0532 864660



### COMUNE DI RIVA DEL PO

ISTITUITO DAL 01.01.2019  
Via 2 Febbraio. 23 -44033 Riva del Po-loc. Berra



## SETTORE TRIBUTI/ENTRATE UNICO ASSOCIATO

tel. 0532 864610 • fax 0532 864615 • [ematteucci@comune.copparo.fe.it](mailto:ematteucci@comune.copparo.fe.it) • [www.comune.copparo.fe.it](http://www.comune.copparo.fe.it)

## 5. OGGETTO DELL'ATTIVITA' DEL SETTORE

Il Settore Tributi provvede

Adozione:

- a) Provvedimenti di concessione di agevolazioni tributarie:
  - sull' imposta municipale IMU;
- b) Procedimenti di accertamento:
  - Emissione e notificazione di avvisi di accertamento esecutivi.
- c) Accoglimento di documenti e dichiarazioni:
  - Dichiarazioni di variazione I.M.U.;
  - Denunce di occupazione suolo pubblico e /o esposizioni pubblicitarie;
  - Richieste agevolazioni/rateizzazioni entrate;
  - Richieste di rimborso di entrate indebitamente versate;
- d) Contenzioso tributario:
  - Controdeduzioni ai ricorsi, sia in primo grado (Commissione Tributaria Provinciale) che in appello (Commissione Tributaria Regionale);
- e) Accesso agli atti:
  - Informazioni sullo stato dei procedimenti;
  - Informazioni su regolamenti e normativa;
- f) Sopralluoghi di verifica insegne pubblicitarie su edifici e impianti pubblicitari e/o occupazioni di suolo pubblico
- g) riscossione ordinaria e coattiva entrate extratributarie

## 6. MODALITÀ D'ACCESSO E DI FRUIZIONE

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

- Informazioni generali;
- Informazioni tecniche (consulenza ,assistenza e supporto);
- Presentazione e ritiro richieste, denunce, dichiarazioni, elaborazione calcolo imu e stampa modelli F24, elaborazione e calcolo canone patrimoniale unico.

E' possibile ottenere informazioni sulla propria posizione debitoria e richiedere

l'eventuale rateizzazione se ammessa dal Regolamento Generale delle entrate comunali.

È possibile accedere agli uffici mediante appuntamento, che può essere richiesto e fissato

direttamente allo sportello al pubblico telefonicamente o posta elettronica con i singoli servizi di riferimento, on line attraverso il servizio di prenotazione PrenotaPA.

Nei casi di particolare emergenza/esigenza sanitaria, l'accesso agli uffici avverrà secondo le disposizioni impartite dalle autorità competenti in materia.

## 7. DESTINATARI

a) privati, società, enti o professionisti direttamente interessati ai provvedimenti ovvero operanti per conto degli stessi.

b) chiunque desideri ottenere informazioni o visionare atti e regolamenti, secondo le modalità stabilite dal Regolamento per l'accesso agli atti amministrativi.

## 8. ORARI D'ACCESSO AL PUBBLICO

Dal Lunedì al Venerdì: dalle ore 9.00 alle ore 13.00;



### COMUNE DI COPPARO

Via Roma 28 • 44034 Copparo (Ferrara)  
tel. 0532 864511 • fax 0532 864660



### COMUNE DI RIVA DEL PO

ISTITUITO DAL 01.01.2019  
Via 2 Febbraio, 23 -44033 Riva del Po-loc. Berra



## SETTORE TRIBUTI/ENTRATE UNICO ASSOCIATO

tel. 0532 864610 • fax 0532 864615 • [ematteucci@comune.copparo.fe.it](mailto:ematteucci@comune.copparo.fe.it) • [www.comune.copparo.fe.it](http://www.comune.copparo.fe.it)

e Giovedì pomeriggio: dalle ore 15.00 alle ore 18.00.

#### **assistenza telefonica**

0532 864610-611-661-681-684-690  
da lunedì a venerdì dalle 9:00 alle 13:00  
giovedì

anche dalle 15:00 alle 17:30

#### **invia una email**

[ematteucci@comune.copparo.fe.it](mailto:ematteucci@comune.copparo.fe.it)

[cberti@comune.copparo.fe.it](mailto:cberti@comune.copparo.fe.it)

[ccermaria@comune.copparo.fe.it](mailto:ccermaria@comune.copparo.fe.it)

[sfinessi@comune.copparo.fe.it](mailto:sfinessi@comune.copparo.fe.it)

[dbersanetti@comune.copparo.fe.it](mailto:dbersanetti@comune.copparo.fe.it)

[msanna@comune.copparo.fe.it](mailto:msanna@comune.copparo.fe.it)

**[risposta entro 4 giorni lavorativi]**

#### **prenota un appuntamento**

on line

invia una email

contatta l'assistenza telefonica

**[appuntamento entro 5 giorni lavorativi]**

#### **assistenza online**

collegati al sito

<http://www.comune.copparo.it/>

tributi ed entrate

e scegli la voce di menu di interesse

## **9. UBICAZIONE DEGLI UFFICI:**

Residenza Municipale

Settore Tributi/Entrate

Via Roma 26/28 44034 Copparo

e-mail: [ematteucci@comune.copparo.fe.it](mailto:ematteucci@comune.copparo.fe.it)

pec: [comune.copparo@cert.comune.copparo.fe.it](mailto:comune.copparo@cert.comune.copparo.fe.it)

## **10. PERSONALE COMPLESSIVAMENTE OPERANTE NEL SETTORE**

N. 5 persone (+ 1 persona con Convenzione Gestione Associata Tributi Comune di Riva del Po)

## **11. PRINCIPI FONDAMENTALI DELL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO**

### **a) PARTECIPAZIONE**

I destinatari dei servizi 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;



### COMUNE DI COPPARO

Via Roma 28 • 44034 Copparo (Ferrara)  
tel. 0532 864511 • fax 0532 864660



### COMUNE DI RIVA DEL PO

ISTITUITO DAL 01.01.2019  
Via 2 Febbraio. 23 -44033 Riva del Po-loc. Berra



## SETTORE TRIBUTI/ENTRATE UNICO ASSOCIATO

tel. 0532 864610 • fax 0532 864615 • [ematteucci@comune.copparo.fe.it](mailto:ematteucci@comune.copparo.fe.it) • [www.comune.copparo.fe.it](http://www.comune.copparo.fe.it)

- 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.
- Nell'esercizio di tali diritti l'utente riceve l'assistenza del responsabile del procedimento o dell'istruttore incaricato.

### ***b) CONTINUITÀ***

L'erogazione dei servizi avviene di norma con continuità, regolarità e senza interruzioni nei giorni e negli orari stabiliti al punto 8.

Eventuali interruzioni nell'erogazione dei servizi, dovute a cause di forza maggiore, saranno comunicate all'utenza, unitamente alla motivazione dell'interruzione, di norma con le modalità di seguito indicate:

- con affissioni di cartelli agli ingressi degli uffici
- pubblicate sul sito Internet del Comune
- con comunicazioni dirette a mezzo stampa

### ***c) EFFICIENZA ED EFFICACIA***

Il Settore Tributi impronta 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 settore e sui tempi di attesa dell'utente;
- per l'efficacia si ricercano e si applicano i miglioramenti che consentano al settore di essere:
  - corretto, garantendo la conformità alle norme;
  - 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***

I dipendenti del Settore Tributi ispirano i loro comportamenti nei confronti degli utenti a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

### ***e) CORTESIA E DISPONIBILITÀ***

Il Responsabile del Settore Tributi 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 del Settore 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 ED IDENTIFICABILITÀ***

Gli operatori del settore si impegnano, nei rapporti con gli utenti che non appartengono alla categoria dei professionisti, ad utilizzare in ogni occasione di comunicazione, sia verbale che scritta, un linguaggio semplice 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.





### COMUNE DI COPPARO

Via Roma 28 • 44034 Copparo (Ferrara)  
tel. 0532 864511 • fax 0532 864660



### COMUNE DI RIVA DEL PO

ISTITUITO DAL 01.01.2019  
Via 2 Febbraio. 23 -44033 Riva del Po-loc. Berra



## SETTORE TRIBUTI/ENTRATE UNICO ASSOCIATO

tel. 0532 864610 • fax 0532 864615 • [ematteucci@comune.copparo.fe.it](mailto:ematteucci@comune.copparo.fe.it) • [www.comune.copparo.fe.it](http://www.comune.copparo.fe.it)

## 12. STRUMENTI PER L'ATTUAZIONE DEI PRINCIPI FONDAMENTALI

### □ **COORDINAMENTO DELLE PROCEDURE COINVOLGENTI PIÙ UFFICI**

Allo scopo di favorire il rapido decorso delle pratiche che presuppongono l'intervento di più servizi appartenenti anche a settori diversi, il Settore Tributi promuove la costituzione di un "Tavolo di Coordinamento intersettoriale" allo scopo di costituire un dispositivo destinato a meglio coordinare l'attività tra uffici, in linea con il perseguimento degli obiettivi di efficienza ed efficacia.

### □ **INFORMAZIONI AGLI UTENTI**

Il Settore Tributi adotta gli strumenti utili ad assicurare la piena informazione degli utenti circa le modalità di prestazione dei servizi.

In particolare:

- fornisce, tramite gli addetti, tutte le informazioni verbali necessarie all'utente affinché possa presentare in modo chiaro e completo la propria istanza;
- predispone, apposita modulistica che consenta agli utenti di individuare celermente e con chiarezza i dati necessari alla presentazione delle istanze.
- fornisce informazioni agli utenti sui loro diritti di partecipazione, accesso e trasparenza nell'iter di una pratica, in particolare comunicando esplicitamente:
  - il nominativo del responsabile del procedimento e dell'istruttore che materialmente fornisce il supporto tecnico;
  - il termine previsto per la chiusura del procedimento e l'eventuale termine di impegno del servizio, introdotto come elemento di maggior favore per l'utente;
  - informa tempestivamente gli utenti e gli ordini professionali interessati dell'eventuale programmata interruzione dell'erogazione del servizio;
  - indica esplicitamente, in ogni atto di diniego, l'Autorità alla quale l'utente può presentare ricorso ed i termini entro cui poterlo fare.

### □ **RAPPORTI CON GLI UTENTI**

Il responsabile del Settore Tributi predispone tutte le necessarie azioni formative nei confronti del personale operativo del settore, affinché i rapporti dello stesso con gli utenti siano sempre improntati al massimo rispetto e cortesia ed il loro atteggiamento sia tale da agevolare gli stessi nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi.

Al fine di comprendere pienamente le esigenze degli utenti e calibrare su di esse il contenuto e le modalità di erogazione dei servizi, il responsabile del Settore Tributi attiva i seguenti interventi:

#### a) procedure di reclamo

Ogni utente può presentare, al responsabile del Settore Tributi ovvero all'istruttore di supporto al procedimento, reclami relativamente all'erogazione del servizio, con particolare riferimento a quanto disposto dalla presente Carta dei Servizi del Settore Tributi del Comune di Copparo. Il reclamo può essere presentato anche tramite consegna dello stesso allo sportello dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico.

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 alla stregua di semplice segnalazione.

Su richiesta dell'interessato, il Settore Tributi darà puntuale risposta scritta, direttamente 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.

#### b) procedura di registrazione interna delle anomalie





### COMUNE DI COPPARO

Via Roma 28 • 44034 Copparo (Ferrara)  
tel. 0532 864511 • fax 0532 864660



### COMUNE DI RIVA DEL PO

ISTITUITO DAL 01.01.2019  
Via 2 Febbraio. 23 -44033 Riva del Po-loc. Berra



## SETTORE TRIBUTI/ENTRATE UNICO ASSOCIATO

tel. 0532 864610 • fax 0532 864615 • [ematteucci@comune.copparo.fe.it](mailto:ematteucci@comune.copparo.fe.it) • [www.comune.copparo.fe.it](http://www.comune.copparo.fe.it)

Il responsabile del Settore Tributi, sentiti periodicamente i collaboratori, registra le anomalie che presentano i procedimenti, formula le proposte di miglioramento le condivide con Amministrazione e collaboratori e provvede all'attuazione.

### 13. LA TUTELA E LA PARTECIPAZIONE DELL'UTENTE

La legge mette a disposizione del contribuente diversi istituti mediante i quali è possibile sanare i propri errori oppure difendersi dagli atti ritenuti illegittimi.

I principali sono l'istituto del ravvedimento operoso, l'accertamento con adesione, l'autotutela ed il ricorso alle Commissioni Tributarie (Provinciale e Regionale).

L'Istituto del ravvedimento operoso, l'accertamento con adesione e l'autotutela sono disciplinati dal vigente Regolamento delle entrate comunali (tributarie ed extratributarie).

### 14. - I SERVIZI DEL SETTORE TRIBUTI

L'attività svolta dal Settore Tributi è finalizzata all'acquisizione delle risorse di cui il Comune necessita per il finanziamento delle proprie spese dirette all'erogazione dei servizi alla collettività. In particolare si occupa della gestione dei tributi di competenza del Comune e della gestione delle entrate extratributarie ad eccezione di quelle di competenza di altri settori dell'ente 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".

Sul sito internet del Comune [www.comune.copparo.fe.it](http://www.comune.copparo.fe.it), nella sezione dedicata al Settore Tributi è disponibile l'informativa inerente i vari tributi nonché la modulistica per la presentazione di dichiarazioni, richieste di rimborso e agevolazioni.

Di seguito si riportano le principali informazioni riguardanti le entrate comunali di competenza in base alla vigente normativa.

#### - IMPOSTA MUNICIPALE PROPRIA (IMU)

L'imposta municipale propria (IMU), gestita direttamente dal Settore Tributi, è entrata in vigore dal 01/01/2020, ed è disciplinata dalla Legge 27 Dicembre 2019, n. 160, art. 1 commi 739 e seguenti.

La "Nuova" Imu, entra in vigore in seguito a quanto previsto dall'art. 1, comma 738, della legge 27 dicembre 2019, n. 160 (legge di bilancio 2020) il quale reca la disciplina della nuova IMU e testualmente recita: «A decorrere dall'anno 2020, l'imposta unica comunale di cui all'articolo 1, comma 639, della legge 27 dicembre 2013, n. 147, è abolita, ad eccezione delle disposizioni relative alla tassa sui rifiuti (TARI); l'imposta municipale propria (IMU) è disciplinata dalle disposizioni di cui ai commi da 739 a 783»;

Il presupposto impositivo dell'IMU è la proprietà di immobili o la titolarità di diritti reali di usufrutto, uso, abitazione, enfiteusi e superficie sugli stessi. La base imponibile è costituita dal valore degli immobili determinato applicando al valore catastale un moltiplicatore stabilito dalla legge, che fissa già le aliquote da applicare alle basi imponibili, ma consente ai Comuni di aumentarle o ridurle, entro limiti fissati.

L'imposta è applicata sulle abitazioni principali classificate nelle categorie catastali A1, A8 ed A9, quelle c.d. "di lusso", mentre quelle appartenenti alle restanti categorie sono esentate. L'aliquota prevista è ridotta rispetto all'ordinaria e gode di una detrazione di € 200,00.

Parte del gettito dell'IMU derivante dai fabbricati del gruppo catastale "D", è riservata allo Stato, calcolato ad aliquota standard, il restante gettito derivante da tali fabbricati (qualora il Comune abbia deliberato un'aliquota maggiore) è a favore del Comune.

Il Comune con Deliberazione di Consiglio Comunale annualmente approva le aliquote Imu, che



### COMUNE DI COPPARO

Via Roma 28 • 44034 Copparo (Ferrara)  
tel. 0532 864511 • fax 0532 864660



### COMUNE DI RIVA DEL PO

ISTITUITO DAL 01.01.2019  
Via 2 Febbraio. 23 -44033 Riva del Po-loc. Berra



## SETTORE TRIBUTI/ENTRATE UNICO ASSOCIATO

tel. 0532 864610 • fax 0532 864615 • [ematteucci@comune.copparo.fe.it](mailto:ematteucci@comune.copparo.fe.it) • [www.comune.copparo.fe.it](http://www.comune.copparo.fe.it)

vengono trasmesse al Ministero dell'Economia e Finanze per la relativa pubblicazione e contestualmente pubblicate sul sito del Comune di Copparo nella sezione "Settori" - "Tributi - Entrate" - "Servizi".

L'IMU deve essere pagata ogni anno in due periodi specifici previsti dalla legge: entro il 16 giugno (acconto) ed entro il 16 dicembre (saldo). E' prevista per il contribuente la possibilità di pagare acconto e saldo in un'unica soluzione entro il 16 giugno dell'anno di riferimento.

### Servizi on line

#### SPORTELLO WEB DEL CONTRIBUENTE

In vista delle scadenze IMU è stato avviato un innovativo servizio digitale che renderà più facile e sicuro il pagamento dei tributi comunali.

Ai contribuenti è offerta la possibilità di accedere a un'area web personale, con accesso riservato ai soli utenti registrati, dove sarà possibile verificare i propri immobili e scaricare i modelli F24 precompilati per fare i versamenti alle scadenze dell'acconto e del saldo per l'IMU (per la TASI fino al 2019)

Lo sportello per il contribuente consente, previa registrazione, di verificare la propria posizione tributaria ed adempiere al versamento dei tributi locali:

- €€ Stampare l'F24 per i prossimi versamenti.
- €€ Consultare i versamenti che ha già effettuato.
- €€ Visualizzare documenti e avvisi che ha inviato l'Ufficio Tributi.
- €€ Inviare all'Ufficio Tributi la Dichiarazione IMU.
- Qualcosa non va? Scrivere all'Ufficio.

### Come mi registro?

Per accedere allo Sportello del Contribuente, e quindi visualizzare gli immobili pre-caricati che risultano in possesso, si deve prima **verificare l'identità del contribuente**.

Metodi di verifica dell'identità:

- **Fisicamente:** presentarsi all'Ufficio Tributi portando il proprio documento.
- **Online:** compilare la richiesta di registrazione, se si è inserito tutto correttamente entro pochi giorni verrà approvato e inviata la password per accedere.

### Gli immobili sono pre-caricati

Si troveranno i propri immobili pre-caricati, sono quelli che risultano all'Ufficio Tributi.

**Controllare** il dettaglio degli immobili: in alcuni casi si potrebbero notare delle differenze tra immobili pre-caricati e la propria situazione attuale.

Se si notano delle **discrepanze** (come delle variazioni non conoscibili dal Comune), presentare la Dichiarazione IMU: compilando in maniera guidata e controllata il modello della propria dichiarazione ed inviarlo online.

In questo modo l'Ufficio Tributi potrà acquisire le variazioni da aggiornare nella banca dati catastale.

Se qualcosa non torna contattare l'Ufficio Tributi (ad esempio dalla pagina "**Scrivi all'Ufficio**") così si potrà aggiornare la propria posizione.

[Link allo sportello web del contribuente](#)

### Esempi di eventuali discrepanze

Eventuali differenze tra **immobili pre-caricati** e **situazione attuale**, potrebbero comprendere ad esempio:

- Fabbricati pre-caricati che non sono di fatto l'abitazione principale
- Pertinenze pre-caricate che non sono quelle effettivamente utilizzate come tali
- Immobili pre-caricati che sono stati venduti (e quindi non più di proprietà)
- Immobili non presenti tra quelli pre-caricati (ad esempio acquistati di recenti)
- Per proprietari di terreni, difformità tra terreni classificati come edificabili o non edificabili.



### COMUNE DI COPPARO

Via Roma 28 • 44034 Copparo (Ferrara)  
tel. 0532 864511 • fax 0532 864660



### COMUNE DI RIVA DEL PO

ISTITUITO DAL 01.01.2019  
Via 2 Febbraio. 23 -44033 Riva del Po-loc. Berra



## SETTORE TRIBUTI/ENTRATE UNICO ASSOCIATO

tel. 0532 864610 • fax 0532 864615 • [ematteucci@comune.copparo.fe.it](mailto:ematteucci@comune.copparo.fe.it) • [www.comune.copparo.fe.it](http://www.comune.copparo.fe.it)

Se non ci si vuole registrare, si può ugualmente compilare e stampare il riepilogo e il modello F24 per il pagamento, però dovranno essere inseriti manualmente i propri immobili: usando la funzione

[Inserisci \*manualmente\* gli immobili e calcola le imposte.](#)

### Per informazioni IMU e presentazione documenti:

Settore Tributi - Residenza Municipale  
Via Roma 26/28 Copparo  
Telefono 0532/864610 - Fax 0532/864615  
e-mail: [ematteucci@comune.copparo.fe.it](mailto:ematteucci@comune.copparo.fe.it)  
pec: [comune.copparo@cert.comune.copparo.fe.it](mailto:comune.copparo@cert.comune.copparo.fe.it)  
Dal Lunedì al Venerdì: dalle ore 9.00 alle ore 13.00;  
Giovedì pomeriggio: dalle ore 15.00 alle ore 18.00;

### -TARIFFA SUI RIFIUTI (TARI)

La TARI è entrata in vigore dal 1 gennaio 2014 in sostituzione della TARES.

La TARI è destinata a finanziare i costi del servizio di raccolta e smaltimento dei rifiuti.

La TARI applicata nel Comune di Copparo è a natura corrispettiva.

Al Gestore del Servizio Igiene Ambientale CLARA Spa è affidata tutta la gestione afferente la raccolta e la riscossione della tariffa.

Il Comune con Deliberazione di Consiglio Comunale prende atto e approva il PEF presentato dal Gestore e validato dall'Agenzia D'Ambito Regionale (ATERSIR) e le tariffe da applicarsi alle Utenze Domestiche (UD) e Utenze non Domestiche (UND).

### Per informazioni TARI e presentazione documenti:

*email:*

- Per gli utenti della **zona est (medio e basso ferrarese)**, compreso il territorio comunale di Comacchio: [clienti.est@clarambiente.it](mailto:clienti.est@clarambiente.it)
- Per gli utenti della **zona ovest (alto ferrarese)**: [clienti.ovest@clarambiente.it](mailto:clienti.ovest@clarambiente.it)

### TELEFONO

- **Chiamare dalle 14.00 alle 16.30 dal lunedì al giovedì** il numero verde [800-881133](tel:800-881133) e seguire le istruzioni del risponditore automatico in base al Comune in cui si trova l'utenza. In dettaglio:
  - **Tasto 1** per i Comuni di Bondeno, Cento, Poggio Renatico, Terre del Reno, Vigarano Mainarda
  - **Tasto 2** per il Comune di Comacchio
  - **Tasto 3** per i Comuni di Codigoro, Copparo, Fiscaglia, Goro, Jolanda di Savoia, Lagosanto, Masi Torello, Mesola, Ostellato, Portomaggiore, Riva del Po, Tresignana, Voghiera

**SPORTELLO ON LINE:** <https://sportello.clarambiente.it>

Per richieste, segnalazioni e reclami relativi ai **servizi di raccolta** e per **prenotazioni di ritiri a domicilio** utilizza il portale [Richiesta servizi](#) o chiama il numero verde [800-881133](tel:800-881133)



### COMUNE DI COPPARO

Via Roma 28 • 44034 Copparo (Ferrara)  
tel. 0532 864511 • fax 0532 864660



### COMUNE DI RIVA DEL PO

ISTITUITO DAL 01.01.2019  
Via 2 Febbraio. 23 -44033 Riva del Po-loc. Berra



## SETTORE TRIBUTI/ENTRATE UNICO ASSOCIATO

tel. 0532 864610 • fax 0532 864615 • [ematteucci@comune.copparo.fe.it](mailto:ematteucci@comune.copparo.fe.it) • [www.comune.copparo.fe.it](http://www.comune.copparo.fe.it)

### -CANONE PATRIMONIALE UNICO

La legge di bilancio 160/2019 ha riservato importanti novità sul fronte dei prelievi sulla pubblicità e sulle occupazioni di suolo pubblico, compresi i mercati, prevedendo l'istituzione di nuovi canoni la cui applicazione è prevista dal 1° gennaio 2021.

I commi 816-836 della citata legge istituiscono dalla predetta data il “*canone patrimoniale di concessione, autorizzazione o esposizione pubblicitaria*”, per riunire in una sola forma di prelievo le entrate relative all'occupazione di aree pubbliche e la diffusione di messaggi pubblicitari.

Il canone patrimoniale unico è destinato infatti a sostituire:

- la tassa per l'occupazione di spazi ed aree pubbliche (TOSAP);
- il canone per l'occupazione di spazi ed aree pubbliche (COSAP), per i comuni che hanno istituito il canone in luogo della TOSAP, ai sensi dell'art. 63 del D.Lgs 446/1997;
- l'imposta comunale sulla pubblicità ed il diritto sulle pubbliche affissioni (ICP/DPA);
- il canone per l'installazione dei mezzi pubblicitari (CIMP), che i comuni potevano istituire in sostituzione del tributo, ai sensi dell'art. 62 del D.Lgs 446/1997;
- il canone per l'occupazione delle strade, cosiddetto non ricognitorio, previsto dall'art. 27 del codice della strada.

I commi da **837 a 845** istituiscono il “*canone di concessione per l'occupazione delle aree e degli spazi appartenenti al demanio o al patrimonio indisponibile, destinati a mercati realizzati anche in strutture attrezzate*”, che dal 2021 sostituisce la TOSAP, il COSAP e, limitatamente ai casi di occupazioni temporanee, anche la TARI temporanea o la tariffa corrispettiva. Quest'ultimo si applica in deroga alle disposizioni concernenti il canone patrimoniale per l'occupazione di aree pubbliche e per le comunicazioni pubblicitarie.

Il Canone patrimoniale unico è istituito dal comune e disciplinato dal regolamento di attuazione.

Per informazioni Canone Patrimoniale Unico e presentazione documenti:

Settore Tributi - Residenza Municipale

Via Roma 26/28 Copparo

Telefono 0532/864610 - Fax 0532/864615

e-mail: [ematteucci@comune.copparo.fe.it](mailto:ematteucci@comune.copparo.fe.it)

pec: [comune.copparo@cert.comune.copparo.fe.it](mailto:comune.copparo@cert.comune.copparo.fe.it)

Dal Lunedì al Venerdì: dalle ore 9.00 alle ore 13.00;

Giovedì pomeriggio: dalle ore 15.00 alle ore 18.00;

Per presentazione istanze di concessione/autorizzazione:

modalità telematica Sportello SUAPER

o

Unione Terre e Fiumi [www.unioneterrefiumi.fe.it](http://www.unioneterrefiumi.fe.it)

### **Servizio Unico Edilizia Imprese (SUEI/SUAP)**

*centralino*

0532 383 111

*fax*

0532 861 920

*Posta Elettronica Certificata*

[unioneterrefiumi@pec.unioneterrefiumi.fe.it](mailto:unioneterrefiumi@pec.unioneterrefiumi.fe.it)

**Responsabile del Settore SUEI-SIT-Toponomastica**



### COMUNE DI COPPARO

Via Roma 28 • 44034 Copparo (Ferrara)  
tel. 0532 864511 • fax 0532 864660



### COMUNE DI RIVA DEL PO

ISTITUITO DAL 01.01.2019  
Via 2 Febbraio. 23 -44033 Riva del Po-loc. Berra



## SETTORE TRIBUTI/ENTRATE UNICO ASSOCIATO

tel. 0532 864610 • fax 0532 864615 • [ematteucci@comune.copparo.fe.it](mailto:ematteucci@comune.copparo.fe.it) • [www.comune.copparo.fe.it](http://www.comune.copparo.fe.it)

Tel.0532 / 864639

In regime di emergenza sanitaria il responsabile del Servizio e i componenti degli uffici ricevono solo per appuntamento

## -Anagrafe canina

L'anagrafe canina è un servizio che permette di registrare e monitorare i dati anagrafici di animali, precedente identificati, tramite l'introduzione sottocutanea di un minuscolo microchip. Tramite questo dispositivo è possibile in qualsiasi momento avere informazioni aggiornate e facilmente consultabili circa l'appartenenza e l'indirizzo di ogni cane iscritto.

### Perché identificare

Se l'animale identificato con microchip viene smarrito o rubato, può essere rintracciato facilmente grazie alle banche dati nelle quali lo stesso animale è registrato. Il sistema di identificazione elettronica è un deterrente per chi intende liberarsi del proprio animale.

### Identificazione del cane

La vecchia metodologia d'identificazione del cane si avvaleva del tatuaggio che comportava molti disagi: sedazione o anestesia, difficoltà di lettura dei dati tatuati, scolorimento dell'inchiostro. Per ovviare a questi problemi, gli enti competenti hanno trovato risposte positive con l'utilizzo del microchip, si tratta di una piccola capsula iniettabile di vetro biocompatibile che contiene un chip su cui è impresso un codice a 15 cifre. L'inoculazione determina l'impianto nella sottocute della porzione media sinistra del collo.

### Chi è tenuto a farlo

I proprietari o i detentori dei cani a qualsiasi titolo devono provvedere a farne denuncia entro trenta giorni dalla nascita e/o dall'acquisizione, al Servizio Anagrafe Canina del Comune di Copparo. E dopo aver iscritto il proprio cane all'anagrafe canina ...

### Cosa segnalare?

La scomparsa, la morte, il trasferimento a qualsiasi titolo dell'animale.

### Quando farlo?

La scomparsa dell'animale va segnalata entro tre (3) giorni con comunicazione scritta, la morte entro il secondo giorno successivo all'evento e comunque non oltre quindici (15) giorni, con comunicazione scritta. La segnalazione di trasferimento deve essere fatta, entro quindici (15) giorni, per iscritto ed eventualmente controfirmata dal nuovo proprietario

Nel caso in cui il proprietario o il detentore intenda rinunciare alla proprietà o alla detenzione dell'animale per sopravvenuta e comprovata impossibilità di mantenimento, deve darne immediata comunicazione al Sindaco del Comune di residenza che, accertata la fondatezza della motivazione, dispone il trasferimento dell'animale nella struttura di ricovero. Le spese per il ricovero nei canili sono a carico della proprietà. La rinuncia alla proprietà o detenzione e il mancato ritiro dal canile non esclude l'addebito a carico dei proprietari o detentori delle spese di mantenimento sostenute dal Comune, fatti salvi i casi di disagio socio economico accertati dal Comune.

### È importante sapere

Il mancato ritiro o la mancata rinuncia alla proprietà dell'animale, **sono equiparati all'abbandono**, trascorsi sessanta (60) giorni dalla notifica di avvenuto ritrovamento e come tali sono punibili dalla legge.



### COMUNE DI COPPARO

Via Roma 28 • 44034 Copparo (Ferrara)  
tel. 0532 864511 • fax 0532 864660



### COMUNE DI RIVA DEL PO

ISTITUITO DAL 01.01.2019  
Via 2 Febbraio. 23 -44033 Riva del Po-loc. Berra



## SETTORE TRIBUTI/ENTRATE UNICO ASSOCIATO

tel. 0532 864610 • fax 0532 864615 • [ematteucci@comune.copparo.fe.it](mailto:ematteucci@comune.copparo.fe.it) • [www.comune.copparo.fe.it](http://www.comune.copparo.fe.it)

## -Contabilità IVA

### Contabilità IVA

Il Settore Tributi gestisce tutte le fatture acquisti e vendite inerenti le attività del Comune di Copparo, dalla registrazione e imputazione contabile corretta, alla liquidazione mensile dell'imposta limitatamente alle operazioni che per loro natura rientrano nel campo di applicazione dell'imposta medesima. Tenuta dei registri e versamento se dovuto, predisposizione delle procedure finalizzate alla compilazione della dichiarazione annuale.

-Riscossione canone locazione immobili comunali

### Riscossione canoni di locazione immobili non abitativi di proprietà comunale

Il Settore Tributi provvede alla riscossione dei canoni di locazione derivati da contratti di immobili di proprietà del comune, destinati ad attività produttiva; provvede alla bollettazione mensile e al controllo dei pagamenti alla scadenze indicate.

In caso di morosità predispone gli atti per il recupero del credito (solleciti, accertamenti esecutivi).

## 15. TABELLA DEI PROCEDIMENTI E DEI TEMPI DI ATTESA

### **PRESTAZIONE**

**Rimborso tributi non dovuti.**

### **TERMINE DI LEGGE**

Entro 180 giorni dalla richiesta (da presentare entro 5 anni dal giorno del pagamento o da quello in cui è stato accertato il diritto alla restituzione).

### **TERMINE DI IMPEGNO**

a) Entro 180 giorni dalla richiesta (da presentare entro 5 anni dal giorno del pagamento o da quello in cui è stato accertato il diritto alla restituzione).

N.B.: Qualsiasi richiesta di chiarimenti e/o integrazioni da parte dell'ufficio sospende il termine suddetto fino al ricevimento di quanto richiesto.

b) Inoltre, nel caso in cui il pagamento del tributo avvenga in pendenza di processo, si evidenzia che l'art. 68, comma 2 del D. Lgs. n. 546/1992 dispone che: "Se il ricorso viene accolto, il tributo corrisposto in eccedenza rispetto a quanto statuito dalla sentenza della commissione tributaria provinciale, con i relativi interessi previsti dalle leggi fiscali, deve essere rimborsato d'ufficio entro novanta giorni dalla notificazione della sentenza."





**COMUNE DI COPPARO**

Via Roma 28 • 44034 Copparo (Ferrara)  
tel. 0532 864511 • fax 0532 864660



**COMUNE DI RIVA DEL  
PO**

**ISTITUITO DAL 01.01.2019**  
Via 2 Febbraio. 23 -44033 Riva del Po-loc. Berra



**SETTORE TRIBUTI/ENTRATE UNICO ASSOCIATO**

tel. 0532 864610 • fax 0532 864615 • [ematteucci@comune.copparo.fe.it](mailto:ematteucci@comune.copparo.fe.it) • [www.comune.copparo.fe.it](http://www.comune.copparo.fe.it)

---

**PRESTAZIONE**

**Avvisi di accertamento.**

**TERMINE DI LEGGE**

**5 anni**

**TERMINE DI IMPEGNO**

**5 anni**

**PRESTAZIONE**

**Discarico somma  
iscritta a ruolo non  
dovuta.**

**TERMINE DI LEGGE**

Entro 180 giorni dalla  
richiesta (da presentare  
entro 60 giorni dalla  
notifica della cartella).

**TERMINE DI IMPEGNO**

Entro 180 giorni dalla richiesta.

**PRESTAZIONE**

**Annullamento/rettifica  
di avviso di  
Accertamento**

**TERMINE DI LEGGE**

Non specificato

**TERMINE DI IMPEGNO**

Entro 60 giorni dalla richiesta.

**PRESTAZIONE**

**Interpello (art. 11 legge  
n. 212/2000– Statuto  
dei diritti del  
contribuente:  
circostanziata e  
specifica istanza  
concernente  
l'applicazione delle  
disposizioni tributarie a  
casi concreti e  
personali qualora vi  
siano obiettive  
condizioni di incertezza**





**COMUNE DI COPPARO**

Via Roma 28 • 44034 Copparo (Ferrara)  
tel. 0532 864511 • fax 0532 864660



**COMUNE DI RIVA DEL  
PO**

**ISTITUITO DAL 01.01.2019**  
Via 2 Febbraio. 23 -44033 Riva del Po-loc. Berra



**SETTORE TRIBUTI/ENTRATE UNICO ASSOCIATO**

tel. 0532 864610 • fax 0532 864615 • [ematteucci@comune.copparo.fe.it](mailto:ematteucci@comune.copparo.fe.it) • [www.comune.copparo.fe.it](http://www.comune.copparo.fe.it)

**sulla corretta interpretazione delle  
disposizioni stesse).**

**TERMINE DI LEGGE**

Entro 90 giorni dalla  
Richiesta

**TERMINE DI IMPEGNO**

Entro 90 giorni dalla richiesta

**16. FATTORI, INDICATORI, STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO**

*Tabella dei fattori, degli indicatori e degli standard*

**FATTORE DI QUALITA'**

**1) ACCESSIBILITA'  
DELL'UTENZA**

**INDICATORE DI QUALITA'**

- 1) Ampiezza dell'orario di apertura al pubblico
- 2) Disponibilità agli appuntamenti  
extra orario di apertura al pubblico
- 3) Tempo medio di attesa allo sportello

**STANDARD DI QUALITA'**

- 1) 22 ore settimanali
- 2) 2 ore settimanali
- 3) 5 minuti

**FATTORE DI QUALITA'**

**2) GESTIONE PRATICHE**

**INDICATORE DI QUALITA'**

- 1) Rapidità di risoluzione pratiche (media)
- 2) N° richieste / dichiarazioni IMU Controllate/  
rilasciate o rigettate nei termini di impegno
- 3) N° di concessioni/autorizzazioni Occupazioni/  
esposizioni verificate rigettate nei termini di legge/
- 4) N° rimborsi IMU accolti o rigettati nei termini di legge /
- 5) N° rimborsi richiesti Canone patrimoniale unico  
accolti o rigettati nei termini di legge /

**STANDARD DI QUALITA'**

- 1) Tempo di risoluzione medio= 10% inferiore ai termini previsti per legge
- 2) N° di dichiarazioni/ richieste 100%
- 3) N° autorizzazioni richieste 100%
- 4) N° rimborsi richiesti 100%
- 5) N° rimborsi richiesti 100%



**COMUNE DI COPPARO**

Via Roma 28 • 44034 Copparo (Ferrara)  
tel. 0532 864511 • fax 0532 864660



**COMUNE DI RIVA DEL  
PO**

**ISTITUITO DAL 01.01.2019**  
Via 2 Febbraio, 23 -44033 Riva del Po-loc. Berra



**SETTORE TRIBUTI/ENTRATE UNICO ASSOCIATO**

tel. 0532 864610 • fax 0532 864615 • [ematteucci@comune.copparo.fe.it](mailto:ematteucci@comune.copparo.fe.it) • [www.comune.copparo.fe.it](http://www.comune.copparo.fe.it)

**FATTORE DI QUALITA'**

**2.1) GESTIONE PRATICHE (interpello)**

**INDICATORE DI QUALITA'**

N° risposte a richieste di interpello sul totale presentate

**STANDARD DI QUALITA'**

100%

**FATTORE DI QUALITA'**

**2.2) GESTIONE PRATICHE (contenzioso)**

**INDICATORE DI QUALITA'**

Costituzione in giudizio nei procedimenti di contenzioso nei termini di legge

**STANDARD DI QUALITA'**

100%

**FATTORE DI QUALITA'**

**3) VERIFICA**

**DELL'ATTIVITA' SVOLTA**

**INDICATORE DI QUALITA'**

1) N° ricorsi tributari presentati/ Totale pratiche evase

2) N° ricorsi tributari accolti/ Totale ricorsi presentati

3) N° reclami presentati a carico del settore tributi nell'arco dell'anno solare

4) N° reclami accolti sul totale reclami presentati

**STANDARD DI QUALITA'**

1) 8%

2) 2%

3) Max 10

4) 30%

**FATTORE DI QUALITA'**

**4) INFORMAZIONI/CONSULENZA/ASSISTENZA**

**ALL'UTENZA**

**INDICATORE DI QUALITA'**

1) Disponibilità di opuscoli ben visibili negli spazi di attesa a disposizione del pubblico

2) Facilità di accesso alla Modulistica

3) Identificabilità del personale mediante targhetta esposta all'esterno degli uffici  
negli orari di apertura al pubblico

4) Tempi per:

- assistenza telefonica

- risposta a una email

- appuntamento

**STANDARD DI QUALITA'**

1) Sì - Ben visibile ad aggiornata

2) Totale - disponibile sul sito web del Comune

3) Agevole identificazione con cognome, nome e funzione ben  
visibili all'esterno degli uffici

4) immediata/max 4 gg lavorativi/max 5 gg lavorativi



**COMUNE DI COPPARO**

Via Roma 28 • 44034 Copparo (Ferrara)  
tel. 0532 864511 • fax 0532 864660



**COMUNE DI RIVA DEL  
PO**

**ISTITUITO DAL 01.01.2019**  
Via 2 Febbraio. 23 -44033 Riva del Po-loc. Berra



**SETTORE TRIBUTI/ENTRATE UNICO ASSOCIATO**

tel. 0532 864610 • fax 0532 864615 • [ematteucci@comune.copparo.fe.it](mailto:ematteucci@comune.copparo.fe.it) • [www.comune.copparo.fe.it](http://www.comune.copparo.fe.it)

---

## **17. VALUTAZIONE ED AGGIORNAMENTO DELLA CARTA DEI SERVIZI DEL SETTORE TRIBUTI**

Annualmente il responsabile del Settore Tributi produce alla Giunta Comunale un Rapporto di valutazione sulla Carta dei servizi con indicazione:

- a) dei risultati dell'attività relativamente agli indicatori di qualità riportati in tabella, con i relativi scostamenti dagli standard prestabiliti, esplicandone le cause e proponendo i relativi correttivi sull'attività del settore;
- b) dei reclami, presentati direttamente o indirettamente, dagli utenti;
- c) delle eventuali anomalie riscontrate.

A seguito degli esiti la Giunta Comunale, d'accordo con il responsabile del Settore Tributi aggiorna o conferma gli standard e gli indicatori di qualità rinvenibili nella presente Carta dei Servizi, su indicazioni dell'Assessore al Bilancio-Tributi.

La validità della presente Carta dei Servizi decorre dall'approvazione da parte della Giunta Comunale ed è soggetta a periodico aggiornamento all'occorrenza, anche a seguito di variazioni di natura normativa od organizzativa.