



## CARTA DEI SERVIZI

### 1. INTRODUZIONE

Gentile Cittadino,

il documento che sta leggendo è la **Carta dei Servizi** della società **So.Ge.R.T. S.p.a.** (di seguito per brevità denominata **SO.GE.R.T.**), Concessionaria di diversi Comuni per l’Affidamento del servizio di gestione e riscossione volontaria e coattiva delle entrate tributarie comunali: ICP, DPA, TOSAP, IMU, TARI, TASI, EXTRATRIBUTARIE, PATRIMONIALI ED ASSIMILABILI e servizio di TESORERIA COMUNALE.

Tale documento è stato predisposto secondo le indicazioni della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri n. 4/2010, nell’ambito della più generale riforma e modernizzazione dei rapporti fra le Istituzioni e i Cittadini.

Con la Carta Servizi, documento facente parte del sistema di Qualità della società, certificata secondo la norma ISO 9001:2015, **SO.GE.R.T.** conferma l’impegno a promuovere le relazioni con il Cittadino al fine di agevolarlo nell’adempimento degli obblighi tributari, instaurando un rapporto ispirato a criteri di fiducia, collaborazione e trasparenza.

La Carta dei Servizi non è un semplice opuscolo informativo, ma consente al Cittadino di conoscere i servizi e le modalità di erogazione al fine di poter esercitare consapevolmente i propri diritti ed adempiere ai propri obblighi; è inoltre uno strumento per valutare, nel tempo, il nostro operato e promuovere le necessarie iniziative di miglioramento continuo al fine di rendere il nostro servizio sempre più flessibile e vicino al Cittadino.

Per questo motivo La invitiamo a prendere visione dei contenuti del presente documento, offrendoci eventuali Suoi consigli e reclami che saranno considerati come strumenti preziosi al fine di ottimizzare la qualità dei servizi resi.

Si resta a disposizione per ogni Sua richiesta di chiarimento.

#### *1.1 Chi è SO.GE.R.T.*

**SO.GE.R.T.** è una società specializzata nella riscossione delle entrate degli Enti Locali e nelle attività connesse e complementari, da **oltre 30 anni**.

La società è **iscritta al n. 55 dell’Albo** dei soggetti abilitati alla riscossione, liquidazione e accertamento dei tributi e delle entrate degli Enti Locali, istituito presso il Ministero dell’Economia e delle Finanze, ai sensi dell’art. 53 del D. Lgs. n. 446/1997 ed ha un capitale sociale interamente versato pari ad € 10.000.000,00.



La società nasce svolgendo il servizio di tesoreria e riscossione delle entrate patrimoniali degli Enti Pubblici fin dagli anni 90.

Negli anni, per rispondere in maniera sempre più efficace alle esigenze dei Comuni e degli altri Enti Locali, SO.GE.R.T. ha sviluppato e potenziato ulteriormente la propria gamma delle attività offerte, nell'ambito delle altre entrate degli Enti Locali (ICI/IMU/TASI,TARSU/TIA/TARES/TARI, Illuminazione votiva, Sanzioni per Violazioni al Codice della Strada, ect.) e dei servizi connessi e complementari, tra cui in particolare quello della Riscossione Coattiva.

### *1.2 Le Funzioni di SO.GE.R.T.*

**SO.GE.R.T.**, nella sua qualità di Concessionario, provvede alla gestione e riscossione coattiva dei tributi locali.

### *1.3 Obiettivi e mission Aziendali*

I valori cui **SO.GE.R.T.** ispira la propria attività sono:

- impegno nell'assistenza ed informazione al Cittadino;
- comunicazione chiara ed esaustiva;
- utilizzo ed integrazioni delle più moderne tecnologie;
- affidabilità e professionalità, intese a conquistare la fiducia dei Contribuenti;
- tempestività nel dare risposte alle esigenze dei Contribuenti;
- facilità di accesso ai servizi.

Tutto il processo punta al raggiungimento della “qualità globale” e della gestione in “tempo reale” di tutte le operazioni connesse all'espletamento dell'accertamento, liquidazione e riscossione anche coattiva di tutte le entrate degli Enti Locali, sia di natura tributaria che patrimoniale.

Ciò significa che, ogni operazione è costantemente supervisionata e realizzata con le migliori tecnologie che il mercato possa offrire, al fine di ottenere e rendere un servizio ottimale sia all'Amministrazione Comunale che a tutta la cittadinanza.

### *1.4 Gli standard e gli impegni di qualità*

Per garantire un'alta qualità dei servizi erogati, **SO.GE.R.T.** ha individuato gli aspetti più importanti delle attività svolte misurandole attraverso determinati “**fattori di qualità**” (standard), verificabili da parte degli Utenti.

<b>Fattori di qualità</b>	<b>Indicatori</b>
Tempestività degli aggiornamenti normativi degli operatori	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ <i>Abbonamenti a riviste e quotidiani di settore;</i></li><li>➤ <i>Rassegna stampa on-line</i></li></ul>
Formazione degli operatori	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ <i>Corsi di formazione e aggiornamento al Personale</i></li></ul>
Organizzazione generale	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ <i>Numero di reclami ricevuti</i></li></ul>
Informazione del Contribuente	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ <i>Mezzi di comunicazione diretti e indiretti</i></li></ul>
Disponibilità degli operatori	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ <i>Disponibilità all'ascolto;</i></li><li>➤ <i>Comportamento rispettoso e garbato;</i></li><li>➤ <i>Fornitura di risposte esaurienti</i></li></ul>

Semplificazione	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <i>Modulistica disponibile on-line;</i></li> <li>➤ <i>Possibilità di invio documentazione on-line</i></li> </ul>
Soddisfazione del Cittadino-Contribuente	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <i>Utilizzo di questionari di Customer Satisfaction;</i></li> <li>➤ <i>Rilevazione e monitoraggio periodici del grado di soddisfazione</i></li> </ul>

## **2. IL RAPPORTO CON I CITTADINI**

### **2.1 L'informazione e l'ascolto**

L'ascolto dei Cittadini/Contribuenti è un impegno prioritario sia dell'Amministrazione Comunale che del concessionario **SO.GE.R.T.**

Per consentire lo sviluppo della cultura del miglioramento continuo della qualità dei servizi offerti e per incentivare la capacità di dialogo e relazione tra chi eroga la prestazione e chi la riceve, **SO.GE.R.T.** istituirà per conto del Comune di riferimento diverse forme di ascolto del Cittadino/Contribuente:

- **Rilevazioni di soddisfazione** dell'utenza, per verificare il gradimento del servizio prestato.
- **Analisi dei suggerimenti** e delle segnalazioni.
- **Verifica del rispetto degli standard** contenuti nella Carta dei Servizi.

### **2.2 La valutazione del servizio da parte dei contribuenti**

Per garantire un monitoraggio costante del servizio svolto dagli operatori, potranno essere predisposti, di concerto con gli Enti, dei **questionari a risposta multipla**, con livelli di soddisfazione – da insufficiente a buono – su n. 5 aspetti di qualità.

Attraverso tali questionari potrà essere data la possibilità all'Utente di effettuare delle segnalazioni o critiche e di esprimere dei suggerimenti per il miglioramento continuo della qualità del servizio erogato.

Saranno pubblicati sul sito internet [www.sogertspa.it](http://www.sogertspa.it) dei moduli in forma elettronica.

Presso la sede del comune di riferimento sarà possibile, in forma del tutto anonima, depositare il questionario in appositi contenitori, che a seguire verranno raccolti ed analizzati dal Responsabile per un'analisi trimestrale del grado di soddisfazione dell'utenza. Tali dati saranno, quindi, trasmessi anche all'Amministrazione Comunale per l'accertamento del livello di "customer satisfaction" dell'utenza. I risultati delle indagini rappresentano utili indicazioni per impostare i piani di miglioramento del servizio.

### **2.3 Reclami, Proposte e Suggerimenti**

Ogni Utente può presentare reclami o inoltrare suggerimenti relativamente all'erogazione del servizio, con particolare riferimento a quanto disposto dalla presente Carta.

Al fine di agevolare l'Utente, il modulo di presentazione dei reclami/suggerimenti, è reso disponibile presso tutti gli sportelli di **SO.GE.R.T.** ed è, inoltre, scaricabile anche dal sito [www.sogertspa.it](http://www.sogertspa.it).



Il reclamo dovrà essere presentato, in forma scritta, mediante consegna diretta agli sportelli **SO.GE.R.T.**, per posta, via fax o per posta elettronica. Per ottenere una risposta il modulo dovrà contenere le generalità della persona che lo ha redatto, con indirizzo ed eventuale numero di telefono e la sua firma. L'eventuale presentazione informale (verbale diretta o telefonica) sarà considerata in ogni caso, ma alla stregua di semplice segnalazione alla quale non verrà, tuttavia, data risposta.

Oltre ai reclami gli Utenti possono presentare, con le medesime modalità, proposte di miglioramento dei servizi e suggerimenti in merito agli stessi.

In caso di presentazione formale, il responsabile di servizio di **SO.GE.R.T.** valuta il reclamo e risponde all'Utente con la massima celerità e comunque entro **30 giorni** lavorativi dalla presentazione dello stesso. Nel caso di particolari richieste che comportino una approfondita analisi, entro tale termine sarà comunque inviata al Cittadino una lettera, nella quale si spiegano le ragioni della necessità di proroga per l'espletamento dell'intera pratica, stabilendo un ulteriore termine.

Se il reclamo è riconosciuto fondato saranno adottati i provvedimenti più opportuni per eliminare il disservizio segnalato.

I reclami ed i suggerimenti ricevuti vengono raccolti in un report annuale e di essi si tiene conto al fine della redazione del piano di miglioramento della qualità.

I reclami ed i suggerimenti dei Contribuenti sono strumenti preziosi per ottimizzare la qualità dei servizi di SO.GE.R.T.

### **3. LA GARANZIA E LA TUTELA DEI CONTRIBUENTI**

Anche la SO.GE.R.T. 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.

### **4. 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.

### **5. DIRITTO ALLA CHIAREZZA E ALLA MOTIVAZIONE DEGLI ATTI**

Al fine di assicurare maggiore chiarezza e trasparenza, tutti gli atti di riscossione coattiva devono essere motivati.

### **6. 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);
- difetto di notifica.

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 giudizio 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 ingiunzione fiscale) e l'obbligo di restituzione delle somme indebitamente riscosse.

## **7. 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. INFORMAZIONI UTILI**

### **8.1 Lo sportello dedicato**

Con il fine di rispondere all'esigenza di offrire ai contribuenti un approccio diretto con la società, So.Ge.R.T. Spa ha attivato lo sportello di front-office in Via Risorgimento n. 5 , presso Ufficio Tributi, aperto il Martedì dalle 8.30 alle 12.30 e dalle 14.00 alle 18.00. E' previsto per particolari categorie priorità di trattamento durante le attese allo sportello, in particolare a soggetti portatori di handicap, anziani, invalidi e donne in stato di gravidanza.

### **8.2 Consigli ai cittadini**

Il sito internet della Società [www.sogertspa.it](http://www.sogertspa.it) è costantemente aggiornato: non esitate a consultarlo per usufruire dei servizi telematici, 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.

### **8.3 Contatti utili**

Al fine di interagire in maniera esaustiva con i contribuenti, So.Ge.R.T. S.p.A. ha attivato una mail dedicata: [mediglia@sogert.it](mailto:mediglia@sogert.it), una pec: [sogert.arealegale@pec.it](mailto:sogert.arealegale@pec.it) ed un numero verde **800.628.895** attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 13.00 e dalle ore 15.00 alle ore 17.30.



## 8.4 Modalità di pagamento

I pagamenti possono essere effettuati:

- Versamento con bollettino C.C.P.;
- Bonifico postale;
- PagoPA;
- Modelli F24;
- Altri sistemi di pagamento previsti e resi obbligatori dalle vigenti normative.