

## **CARTA DEI SERVIZI**

### **Premessa**

La Carta dei Servizi è predisposta per dare al cittadino-contribuente le giuste indicazioni sulle attività e sui servizi offerti dalla società.

Areariscossioni S.r.l. impronta la sua missione al pieno soddisfacimento del cliente nella realizzazione delle esigenze ed aspettative dei cittadini/contribuente circa l'espletamento del servizio affidato in concessione.

Per dare piena attuazione a tali principi, Areariscossioni S.r.l. ha approntato la *Carta dei Servizi* quale documento utile all'Ente cliente per informare e guidare il cittadino nella conoscenza delle prestazioni che possono essere ottenute dal Concessionario dei servizi comunali.

Con l'adozione della Carta, Areariscossioni S.r.l. si impegna ad un continuo monitoraggio della qualità dei servizi erogati, affinché sia sempre in linea con le esigenze e con le aspettative dei contribuenti, per la loro piena realizzazione.

La Carta dei Servizi si propone di costituire un *patto* concreto, ponendo le basi e le regole per un rapporto trasparente tra Ente Locale e Concessionario nonché tra Concessionario e Cittadini-Contribuenti, in fase di erogazione dei servizi. Con essa si introduce il concetto di "livello minimo di qualità del servizio" cui il cittadino ha diritto. L'obiettivo della Carta è che diventi normale, per il cittadino, sia conoscere i livelli di qualità dei servizi ai quali ha diritto (per esempio, sapere quanto tempo deve aspettare per il rilascio di una pratica oppure quale accoglienza deve poter ricevere negli uffici), sia, nel contempo, conoscere anche in anticipo (per esclusione) i limiti delle sue aspettative (quello a cui, cioè, non ha diritto).

La carta è vincolante per la Società e definisce:

1. I rapporti con i contribuenti;
2. La qualità del servizio;
3. Le modalità di verifica del Servizio da parte dei contribuenti;
4. Le modalità per la presentazione di richieste di informazioni e chiarimenti;
5. Le modalità di presentazione di reclami e la segnalazione di eventuali disservizi riscontrati.

I contribuenti possono facilmente accedere al contenuto della Carta dei Servizi attraverso le seguenti modalità:

- Sito internet istituzionale [www.areariscossioni.it](http://www.areariscossioni.it)
- Presso la sede e le filiali della società a chiunque ne faccia richiesta.

La Carta dei Servizi sarà periodicamente aggiornata qualora vi fossero variazioni significative nell'attività di Areariscossioni S.r.l..

## **La Società**

**Areariscossioni S.r.l.** è iscritta al n. 178 dell'Albo ex art. 53 D.Lgs. n. 446/1997 tenuto dal Ministero dell'Economia e delle Finanze e svolge l'attività di liquidazione, accertamento e riscossione dei tributi e delle altre entrate di Enti locali.

La sede legale è situata in 12084 – Mondovì (CN), Via Torino n. 10/b.

I servizi attualmente svolti sono:

- Il supporto alla riscossione ordinaria e la riscossione coattiva delle entrate degli Enti Locali;
- Le verifiche dei tributi locali;

- La gestione delle sanzioni amministrative;
- La gestione di tutte le entrate degli Enti Locali.

Areariscossioni S.r.l. intende:

- Essere una risorsa positiva per il territorio ed un punto di riferimento per il contribuente;
- Essere un esempio di professionalità ed eticità al fine di rendere il servizio di fiscalità sempre più comodo, agevole, semplice e trasparente;
- Riconoscersi come punto di riferimento della collettività nella promozione della cultura del “buon contribuente” e nella lotta ad ogni forma di elusione ed evasione fiscale;
- Distinguersi sempre per cortesia, spirito di accoglimento e disponibilità verso il pubblico;
- Rafforzare, all’interno di Areariscossioni S.r.l., l’identificazione ed il senso di appartenenza all’azienda, anche attraverso continue azioni volte a promuovere la correttezza, il rispetto e la collaborazione in ambito lavorativo;
- Promuovere, a tutti i livelli, la formazione e l’innovazione tecnologica per il massimo beneficio di utenti e clienti.

Per contatti è operativo il seguente nr. Verde: 800.09.03.37 operativo dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 18.00.

### **Partecipazione dei contribuenti**

L’adozione della presente Carta esprime la volontà di aprire un dialogo e di attivare una stretta collaborazione tra la società e i contribuenti.

I destinatari del servizio possono esercitare il loro diritto a partecipare:

a) Al miglioramento dei procedimenti in termini di semplificazione, trasparenza, efficienza ed efficacia:

- Presentando memorie o note scritte, alle quali Areariscossioni S.r.l. deve dare riscontro;
- Fornendo suggerimenti verbali al funzionario incaricato da Areariscossioni S.r.l.;

b) All'istruttoria del procedimento di interesse, esercitando i diritti:

- Di accesso agli atti (per visione e/o per estrazione di copia);
- Di presentazione di memorie e documenti, così come previsto dalla L. n. 241/1990;
- Nell'esercizio di tali diritti l'utente riceve l'assistenza del funzionario incaricato.

### **Efficienza ed efficacia**

Areariscossioni S.r.l. impronta la propria azione organizzativa e di erogazione delle prestazioni ai principi di efficienza ed efficacia, specificando che:

a) Per efficienza si intende la fornitura di prestazioni e servizi al massimo livello quantitativo e qualitativo rispetto alle risorse a disposizione ed ai programmi stabiliti, in termini di maggiore semplificazione e di minori adempimenti burocratici;

b) Per efficacia si intende la fornitura di prestazioni e servizi al massimo livello quantitativo e qualitativo rispetto alle esigenze dei contribuenti e perseguendo il loro soddisfacimento.

L'impegno costante nel garantire questi obiettivi consente al servizio di mostrarsi sempre ed in ogni occasione:

- Corretto, garantendo la conformità alle regole;

- Favorevole all'utente, tenendo conto degli interessi generali della collettività;
- Tempestivo, in linea con le necessità, le urgenze rinvenibili nelle istanze pervenute;
- Autoregolato, adottando gli accorgimenti che consentano di prevenire i disservizi.
- Per mantenere sotto costante verifica e controllo tali obiettivi Areariscossioni S.r.l. ha adottato un Sistema di Qualità conforme ai requisiti della normativa UNI EN ISO 9001:2015.

### **Eguaglianza ed imparzialità**

Per garantire un servizio di qualità ai contribuenti, Areariscossioni S.r.l. attribuisce un ruolo fondamentale alle persone che lavorano al suo interno e presso le filiali, realizzando diverse iniziative volte a coinvolgere il proprio personale nel processo continuo di miglioramento dei servizi offerti, attraverso attività formative e disposizioni interne.

Areariscossioni S.r.l., i suoi dipendenti ed i suoi agenti e collaboratori improntano i loro comportamenti nei confronti degli utenti a criteri di:

- **Onorabilità e integrità morale:** Questi valori sono considerati la base di ogni comportamento aziendale e individuale che vede coinvolto tutto il personale dipendente e non. Derivano da atteggiamenti ispirati alla rettitudine di ciascuno e devono venire espressi sia nella vita professionale sia in quella sociale;
- **Chiarezza e comprensibilità:** I documenti devono essere chiari e riportare tutti i dati utili ai fini della comprensione da parte del contribuente, affinché egli stesso possa verificarne la veridicità. Areariscossioni S.r.l. si impegna ad utilizzare un linguaggio semplice ed a snellire, per quanto possibile, gli aspetti burocratici;

- **Obiettività:** I dipendenti di Areariscossioni S.r.l., in virtù della correttezza del metodo di lavoro, agiscono esclusivamente nell'osservanza della vigente normativa e secondo le direttive societarie;
  - **Giustizia:** I documenti che vengono inoltrati ai contribuenti devono riportare tutti i riferimenti di legge necessari ed utili, secondo la massima trasparenza;
  - **Imparzialità:** Attraverso la Carta dei Servizi Areariscossioni S.r.l. si impegna a fornire indistintamente, a tutti i contribuenti, il medesimo trattamento, senza discriminazione alcuna. Tutte le posizioni andranno incontro ad una valutazione equa, con riferimento esclusivo alla vigente normativa, senza eccezioni e favoritismi di alcun genere;
  - **Continuità del servizio:** Areariscossioni S.r.l. si impegna a garantire la presenza costante degli operatori nello svolgimento dei servizi, prevedendo l'immediata sostituzione del personale assente con altri aventi pari caratteristiche professionali;
  - **Riservatezza (rispetto della normativa sulla Privacy):** Viene attuata una gestione riservata delle informazioni acquisite dai contribuenti nell'ambito dell'attività. Queste informazioni, conoscenze e dati acquisiti o elaborati dai dipendenti e dai collaboratori durante l'attività lavorativa sono da intendersi di proprietà di Areariscossioni S.r.l. e non possono essere utilizzate, comunicate o divulgate senza specifica autorizzazione, eccezion fatta per le richieste provenienti dalle Autorità competenti per legge. Areariscossioni S.r.l. garantisce a tutti i contribuenti il rispetto della riservatezza secondo le modalità stabilite dal Regolamento U.E. n. 2016/679 (anche noto come G.D.P.R.) e successive modifiche ed integrazioni.
- Tali principi fondamentali sono contenuti e richiamati dal Codice Etico della società, nonché dallo Statuto del Contribuente, alla cui adozione e rispetto sono tenuti tutti i soggetti che operano, con qualsivoglia ruolo o funzione, all'interno di Areariscossioni S.r.l..

## **Rapporti con i cittadini**

### **Il front office**

Areariscossioni S.r.l. assicura l'apertura di sportelli di front office presso le varie filiali secondo orari e modalità dalle medesime indicati nelle comunicazioni e sugli avvisi di accertamento, in modo da consentire al contribuente la massima fruibilità del servizio.

Gli sportelli aperti al pubblico saranno gestiti unicamente da personale qualificato ed in grado di fornire al cittadino/contribuente le informazioni necessarie.

Il personale addetto agli sportelli fornisce tutte le delucidazioni sulla posizione contributiva di ogni singolo soggetto passivo, ed è abilitato all'acquisizione diretta di ogni informazione disponibile nel pieno rispetto delle disposizioni del Regolamento U.E. n. 2016/679 (anche noto come G.D.P.R.) assicurando l'osservanza di quanto da esso stabilito.

In presenza di posizioni contributive particolarmente complesse il contribuente potrà richiedere un appuntamento con il responsabile del settore cui si riferisce la problematica.

Il personale, scelto tra soggetti predisposti ai rapporti interpersonali, sarà appositamente formato al rapporto con il pubblico e manterrà sempre un comportamento consono al ruolo, ovvero improntato ai canoni di cortesia, chiarezza, correttezza, trasparenza e professionalità.

Il personale addetto al front office sarà dotato di un tesserino di riconoscimento personalizzato che deve essere esposto e ben visibile, e dovrà identificarsi in caso di contatto telefonico.

Nei rapporti con il contribuente gli addetti sono tenuti al rispetto di alcune regole comportamentali:

- A rispondere alle richieste di informazioni con cortesia, sollecitudine e precisione, semplicità e chiarezza;
- A mantenere sempre un comportamento disponibile e conciliativo, evitando discussioni o commenti, anche in relazione a eventuali critiche;
- Ad astenersi da dichiarazioni o comportamenti che possano compromettere l'immagine della società o che siano in contrasto con le disposizioni aziendali.
- Ad avere cura della propria persona e ad indossare un abbigliamento decoroso.

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

L'ascolto dei cittadini e dei contribuenti, è un impegno prioritario di Areariscossioni S.r.l..

Per consentire lo sviluppo della cultura del miglioramento continuo della qualità e per incentivare la capacità di dialogo e di relazione con i contribuenti, Areariscossioni ha istituito diverse forme di ascolto del cittadino:

- Rilevazioni di soddisfazione dell'utenza ovvero rilevazione periodica di verifica del gradimento del servizio, ottenibili ad esempio attraverso questionari da distribuire agli sportelli di front office o a mezzo di apposite indagini telefoniche;
- Analisi dei suggerimenti e delle segnalazioni pervenute;
- Verifica dei reclami per il mancato rispetto degli standard promessi contenuti nella Carta dei Servizi.

### **Valutazione del Front office per i contribuenti**



Areariscossioni effettua periodiche valutazioni sul grado di apprezzamento del front-office da parte dei cittadini-contribuenti; vengono, quindi, raccolte tutte le informazioni fornite dal cliente e le eventuali lamentele scritte, alle quali i responsabili del processo sono tenuti a rispondere con prontezza, rapidità e chiarezza, dopo aver correttamente ricostruito la vicenda ed aver valutato la situazione. I risultati delle indagini vengono resi noti all'Ente locale e rappresentano utili indicazioni per far crescere il rapporto con i propri contribuenti e impostare eventuali piani di miglioramento del servizio.

Nell'ambito dei monitoraggi periodici, vengono altresì effettuate interviste telefoniche ai Comuni clienti, nell'ambito delle quali gli stessi sono invitati a segnalare eventuali carenze del front office.

### **Suggerimenti e reclami**

Areariscossioni S.r.l. è a disposizione per ascoltare, accettare e registrare, sia da parte dei cittadini/contribuenti che degli Uffici Comunali, eventuali suggerimenti e/o reclami di eventuali disservizi o di mancato rispetto degli impegni e dei principi fissati nella Carta dei Servizi.

Il reclamo deve essere formulato per iscritto e deve contenere le informazioni necessarie per individuare il problema e facilitare l'accertamento di quanto segnalato, in particolare riguardo:

- Il comportamento del personale (indicando il nominativo della persona addetta all'ufficio);
- La qualità del servizio reso o la ragione del disservizio;
- Il mancato rispetto degli standard fissati dalla presente Carta dei Servizi.

I reclami possono essere inoltrati:

- Direttamente presso la sede legale: Areariscossioni S.r.l. sita in 12084 – Mondovì (CN), Via Torino n. 10/b;
- Tramite posta elettronica al seguente indirizzo: [urp@areariscossioni.it](mailto:urp@areariscossioni.it);
- Tramite posta al seguente indirizzo: Areariscossioni S.r.l. - Ufficio Relazioni con il Pubblico, Via Torino n. 10/b, 12084 – Mondovì (CN).

La società si impegna a rispondere al reclamo per iscritto entro il minor termine possibile, fatto salvo il caso di richieste particolarmente complesse che comportino una analisi maggiormente approfondita, e comunque in ogni caso entro e non oltre giorni 30 (trenta) dalla richiesta.

### **Standard ed impegni di qualità**

Per garantire una buona erogazione di servizi, Areariscossioni ha individuato alcuni indicatori che permettano all'Ente (ed ai cittadini) di verificare se le prestazioni offerte rispettano gli standard promessi e/o concordati. Questi indicatori vengono costantemente monitorati e confrontati anno dopo anno, e sono oggetto di attente considerazioni e valutazioni da parte della Direzione.

Negli Sportelli che Areariscossioni S.r.l. aprirà al pubblico verranno resi pubblici gli standard di Qualità e le informazioni utili al recapito delle richieste.