



Comune di ARADEO

Provincia di LECCE

2024

Carta dei servizi

Area 2 Finanza e Programmazione

Via Aldo Moro, 2 - 73040 Aradeo (LE) - Italy

INDICE GENERALE

1. Cos'è la Carta dei servizi 2

2. Normativa che disciplina la Carta dei Servizi..... 2

3. Monitoraggio e valutazione della Carta dei servizi 3

4. Principi generali..... 3

5. Attività del Settore Finanza e Programmazione 5

6. Standard Qualità.....21

7. Informazione, diritto di accesso e partecipazione dei cittadini..... 23

8. Rilevazione della soddisfazione degli utenti 23

9. Apprezamenti, reclami, ricorsi..... 23

1. Cos'è la Carta dei servizi

Le Carte della qualità dei servizi sono documenti con i quali l'Amministrazione si impegna con i cittadini a rispettare specifici parametri di qualità nell'erogazione dei propri servizi.

Rappresentano un importante ed efficace strumento di trasparenza e, oltre a contenere la descrizione dei servizi offerti e delle informazioni principali su come, quando e dove poterne fruire, individuano alcuni specifici standard di qualità e indicatori temporali che permettono l'oggettiva misurazione della qualità degli stessi. Esse costituiscono, quindi, un vero e proprio "patto" che regola il rapporto tra il Comune di Aradeo e i cittadini/utenti il quale permette di verificare il rispetto degli impegni assunti dall'Amministrazione e di esprimere valutazioni anche mediante specifiche forme di reclamo.

La Carta di qualità dei servizi sarà aggiornata periodicamente anche in relazione al grado di soddisfazione degli utenti, rilevato attraverso specifiche indagini di customer satisfaction, nell'ottica del miglioramento continuo, condiviso e partecipato.

Gli standard di livelli minimi di qualità previsti nell'erogazione di servizi, che il Comune s'impegna a garantire ai cittadini, sono derogabili soltanto se più favorevoli.

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

In caso di mancato rispetto degli obiettivi e/o degli standard prefissati, il cittadino/utente può presentare un reclamo con le modalità previste. Il riconoscimento della mancata o difettosa erogazione di una singola prestazione, può dare luogo ad azioni correttive e, se espressamente previsto e richiesto, ad un eventuale indennizzo/rimborso forfetario, non avente carattere risarcitorio. Gli standard dei procedimenti amministrativi coincidono con il termine di conclusione del procedimento.

La Carta dei servizi del Comune di Aradeo del Servizio Finanza e Programmazione è disponibile sul sito istituzionale dell'Ente: <https://>

2. Normativa che disciplina la Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi ha una disciplina specifica di seguito riepilogata:

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27.01.1994 ("Principi sull'erogazione dei Servizi Pubblici");
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 11.10.1994 ("Direttiva sui principi per l'istituzione ed il funzionamento degli uffici per le relazioni con il pubblico");
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 19.05.1995 ("Prima individuazione dei settori di erogazione dei servizi pubblici ai fini della emanazione degli schemi generali di riferimento di Carte dei servizi");
- Decreto legislativo n. 286 del 30.07.1999, art. 11 "Qualità dei servizi pubblici e Carte dei servizi";

- Direttiva del Ministro della Funzione Pubblica del 24.03.2004 “Rilevazione della qualità percepita dai cittadini”;
- Decreto Legislativo 27.10.2009, n. 150 “Ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni”;
- L. 7.12.2012, n. 213 Conversione in legge, con modificazioni, del decreto-legge 10.10.2012, n. 174, recante disposizioni urgenti in materia di finanza e funzionamento degli enti territoriali, nonché ulteriori disposizioni in favore delle zone terremotate nel maggio 2012. Proroga di termine per l’esercizio di delega legislativa;
- “Regolamento dei controlli interni” approvato con Delibera di Consiglio Comunale n. 43 del 21/04/2022;
- Decreto legislativo n. 33 del 14.03.2013 “Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni” e ss.mm.ii..

3. Monitoraggio e valutazione della Carta dei servizi

La Carta dei servizi ha validità pluriennale e verrà periodicamente riesaminata ed aggiornata al fine di assicurare la sua costante corrispondenza con la realtà dell’organizzazione a cui essa fa riferimento.

Il Comune di Aradeo misurerà il livello di soddisfazione degli utenti circa la qualità dei propri servizi ed i risultati saranno presi in considerazione al fine di valutare l’applicazione della Carta dei servizi e la successiva formulazione di piani di miglioramento dei servizi e dei processi di lavoro.

4. Principi generali

Nel rispetto della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 Gennaio 1994 e delle successive disposizioni legislative e normative di carattere integrativo, l’erogazione dei servizi da parte del Settore Finanza e Programmazione del Comune di Aradeo relativo agli specifici settori Economico Finanziario, Tributi e Fiscalità Locale avviene secondo i fondamentali principi di seguito riassunti:

Eguaglianza e Imparzialità

L’Area 2” “Finanza e Programmazione” che comprende i *Servizi Economico Finanziario, Economato, Personale parte economica (Paghe), Tributi e Fiscalità Locale* del Comune di Aradeo eroga i propri servizi ispirandosi al principio di eguaglianza dei cittadini; le regole che disciplinano i rapporti con gli utenti e l’accesso ai servizi devono essere uguali per tutti. Nessuna discriminazione nell’erogazione del servizio può essere compiuta per motivi riguardanti le condizioni personali e sociali quali sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche e sindacali.

L’Area Finanza e Programmazione” del Comune di Aradeo si impegna, altresì, ad adottare tutte le iniziative necessarie per adeguare le modalità di prestazione del servizio alle esigenze degli utenti diversamente abili.

Continuità

L’Area Finanza e Programmazione” - Economico Finanziario, Tributi e Fiscalità Locale - del Comune di Aradeo si impegna ad offrire un servizio continuo, regolare e senza interruzioni, nell’ambito delle modalità organizzative

interne. I casi di funzionamento irregolare sono disciplinati in modo da adottare misure volte ad arrecare il minor disagio possibile agli utenti.

Partecipazione

L'Area Finanza e Programmazione" del Comune di Aradeo assicura la partecipazione del cittadino alla prestazione del servizio sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio, sia per sviluppare una fattiva collaborazione orientata al miglioramento costante del servizio stesso.

A questo scopo garantisce l'accesso alle informazioni e si impegna a dare ascolto al cittadino/utente accogliendo le sue segnalazioni e compiendo periodiche indagini sulla sua soddisfazione.

Efficacia ed Efficienza

L'Area Finanza e Programmazione" del Comune di Aradeo agisce in modo da garantire l'efficienza e l'efficacia dei servizi offerti, garantendo interventi di miglioramento organizzativo e formazione delle risorse umane orientati al raggiungimento di tali obiettivi.

Inoltre, poiché la qualità del servizio erogato dal Settore Finanza e Programmazione del Comune di Aradeo è in funzione della capacità di risposta ai bisogni del cittadino, altri principi determinanti sono:

- la **trasparenza**, intesa come possibilità di accesso diretto del cittadino alla documentazione;
- la **tempestività**, ottenuta mediante la definizione di standard temporali che ogni area operativa del Settore intende rispettare compatibilmente con le esigenze tecniche nel fornire risposte ai quesiti posti;
- la **capacità di comunicare**, intesa come disponibilità al confronto con la collettività mediante il contatto diretto degli operatori, reso possibile anche attraverso la fruibilità di strumenti immediati di interazione.

Infine, la qualità del servizio offerto non può prescindere dalla **professionalità dei dipendenti e degli operatori** impiegati nel Servizio Finanza e Programmazione del Comune di Aradeo tenuti ad erogarlo. I diversi fattori che concorrono a creare un rapporto di fiducia e collaborazione col fruitore finale si basano su:

- capacità di interazione diretta con il cittadino/utente al fine di coglierne appieno bisogni e ricercare le possibili soluzioni;
- presa in carico del problema del cittadino proponendosi come figura di riferimento dell'amministrazione comunale, al fine di dare una risposta concreta e completa allo stesso, rispondendo a bisogni ed aspettative che questi ripone nella struttura;
- modalità di rapporto basata sul rispetto reciproco, nei momenti di confronto con il cittadino, in modo di rappresentare un ruolo rassicurante e propositivo, nonché l'interfaccia tra il singolo e la pubblica amministrazione;
- competenza specifica delle norme nazionali e locali, basate su un aggiornamento costante con formatori interni ed esterni, al fine di interpretare correttamente le frequenti modifiche che il quadro normativo subisce;
- conoscenza del territorio di competenza e della rete di servizi disponibili per essere in grado di orientare il cittadino alle risposte più appropriate;

- disponibilità al servizio, intesa come capacità di intervento ad agire secondo una logica non individualistica, ma finalizzata al bene comune, di fronte a necessità della collettività.

5. Attività dell'Area 2 Finanza e Programmazione

5.1 Servizio Ragioneria

Al servizio Economico finanziario sono attribuite le funzioni generali di coordinamento, di gestione e di controllo di tutta l'attività economica, patrimoniale e finanziaria dell'Ente e le eventuali ulteriori funzioni che il regolamento degli Uffici e dei servizi affidi a tale servizio. In particolare, si accentra alla predisposizione degli atti di programmazione annuale e pluriennale; alla rilevazione e dimostrazione dei risultati di gestione; alla gestione del bilancio riferita alle entrate e alle spese; alla rilevazione contabile delle riscossioni, delle liquidazioni e dei pagamenti; alla gestione dei rapporti con il Tesoriere dell'Ente e con gli altri agenti contabili; alle attività di supporto all'organo di revisione economico-finanziario; al controllo e salvaguardia degli equilibri di bilancio; alla tenuta dello stato patrimoniale e della contabilità fiscale.

L'attività del settore è prevalentemente di supporto a quella degli organismi politici (Consiglio e Giunta) ed a quella degli altri servizi del Comune.

Funzionario Responsabile

Dott.ssa Serravezza Maria Antonietta

Tel: 0836-1902907

Email: ragioneria@comune.aradeo.le.it

Pec: ragioneria.comune.aradeo@pec.rupar.puglia.it

Indirizzo sede: Via Aldo Moro, n°2 - Aradeo.

Fanno parte dell'Ufficio

Responsabili:

Dott.ssa Antonella Cioce

Dott.ssa Valeria Resta

Email: servizifinanziari@comune.aradeo.le.it

Email: ufficiopaghe@comune.aradeo.le.it

SERVIZI AL CITTADINO -UTENTI INTERNI

Controlli finalizzati al rilascio del parere di regolarità contabile del Responsabile del Servizio finanziario su delibere di GC o di CC.

Il parere di regolarità contabile viene espresso sulle proposte di deliberazione sottoposte alla Giunta o al Consiglio che comportino spesa o riflessi diretti o indiretti alla situazione economico finanziaria o sul patrimonio dell'ente. Il parere è espresso dal Responsabile del servizio Finanziario sulla proposta di provvedimento in corso di formazione.

TEMPISTICA

Entro 3 giorni dal ricevimento della proposta di deliberazione

CONTROLLO CONTABILE DELLE DETERMINE D'IMPEGNO E PRENOTAZIONE DI SPESA.

Le determinazioni di impegno di spesa sono trasmesse al servizio finanziario contestualmente alla sottoscrizione digitale nel sistema informatizzato in uso all'Ente e diventano esecutive dopo l'apposizione del visto di regolarità contabile attestante la copertura finanziaria da parte del responsabile finanziario.

Il visto di regolarità contabile viene espresso, in generale, previa verifica del rispetto dell'ordinamento contabile degli enti locali, delle norme in materia di contabilità pubblica e delle norme del regolamento di contabilità del Comune di Aradeo.

Sugli atti che comportano impegno di spesa il visto di regolarità contabile è espresso unitamente all'attestazione di copertura finanziaria. Nell'ambito del controllo contabile di cui all'art. 147-bis, comma 1, TUEL, l'attestazione della copertura finanziaria della spesa è apposta su qualsiasi determinazione che comporti impegno di spesa o prenotazione d'impegno a carico del bilancio.

TEMPISTICA

Entro e non oltre 5 giorni dal ricevimento della determinazione

CONTROLLO CONTABILE VARIAZIONI DI BILANCIO/PEG DI COMPETENZA DEL RESPONSABILE FINANZIARIO.

Il visto di regolarità contabile sulle variazioni di cui all'art. 175, comma 5-quater, TUEL, tiene alla compatibilità delle stesse con gli equilibri di bilancio e con le norme in materia di finanza pubblica, alla verifica di veridicità e compatibilità dei nuovi stanziamenti di entrata / di spesa del bilancio di previsione finanziario.

Proposte deliberative di GC o CC (Bilancio di Previsione - DUP - Bilancio Consuntivo – Variazioni di Bilancio) pareri tecnico e contabile del Responsabile del Servizio finanziario e relativi allegati.

Si rinvia al REGOLAMENTO DI CONTABILITÀ.

CONTROLLO CONTABILE ATTI DI LIQUIDAZIONE.

La liquidazione delle spese costituisce la fase successiva all'impegno. L'atto di liquidazione è trasmesso al servizio finanziario, unitamente ai documenti giustificativi necessari per i riscontri e controlli amministrativi, contabili e fiscali (nota o fattura, contratti, disciplinari, DURC, attestazioni richieste ai fini della tracciabilità, attestazioni relative all'annualità in cui è avvenuta la prestazione o la fornitura, ed ogni altro documento che il servizio finanziario ritenesse necessario). La liquidazione viene effettuata secondo i principi e le procedure della contabilità pubblica, previo controllo amministrativo, contabile e fiscale

Si rinvia al regolamento di contabilità art .50

EMISSIONE MANDATI DI PAGAMENTO.

Con l'ordinazione il responsabile del servizio finanziario, ordina al tesoriere di pagare le somme liquidate: l'atto che contiene l'ordinazione è costituito dal mandato di pagamento.

L'inoltro al tesoriere avviene a mezzo emissione di ordinativi informatici di Pagamento e Incasso (OPI) gestiti attraverso il sistema SIOPE+

TEMPISTICA

Al ricevimento degli atti liquidazione

ACCERTAMENTO DELLE ENTRATE.

Ai fini dell'accertamento il responsabile a cui è stata assegnata l'entrata con il Piano esecutivo di gestione, trasmette al Servizio Finanziario idonea documentazione comprovante la ragione del credito e/o costituente il titolo giuridico idoneo del diritto al credito.

L'accertamento è comunque assunto con determinazione dirigenziale a meno che la natura e l'imputazione dell'entrata non siano inequivocabilmente rilevabili dal versamento già effettuato.

Cosa Fare

Quando il cittadino/utente deve riscuotere o pagare una somma al Comune può rivolgersi alla Tesoreria Comunale, che attualmente è:

BANCA POPOLARE PUGLIESE S.p.A. -SEDE MATINO – AGENZIA ARADEO

I pagamenti a favore del Comune di Aradeo possono essere eseguiti, secondo le modalità di seguito riportate:

BONIFICO BANCARIO DA EFFETTUARSI SUL C.C.B

IBAN IT77 U052 6279 748T 2099 0000 011

per l'estero e' il SWIFT CODE BPPUIT33

TEMPISTICA

Con immediatezza al ricevimento delle somme

5.2 Servizio di economato

Economo

D.ssa Cioce Antonella

Utenti interni

Il servizio economale gestisce le spese d'ufficio di non rilevante ammontare, non superiori a euro 300,00, necessarie per soddisfare i correnti fabbisogni e la funzionalità gestionale dei servizi dell'ente, pagabili con scontrino e/o ricevuta fiscale o altro documento fiscale consentito, che non sia fattura elettronica assoggettata ad Iva con split payment o reverse charge.

L'economo comunale, oltre alla gestione amministrativa e contabile delle spese economali, trasmette le necessarie informazioni all'ufficio tecnico, consegnatario di tutti i beni mobili costituenti l'arredamento degli uffici e delle attrezzature e macchine d'ufficio, per le conseguenti variazioni inventariali.

Si rinvia al regolamento di contabilità : UFFICIO ECONOMATO

TEMPISTICA

Entro e non oltre 15 giorni dal ricevimento della nota di spesa.

5.3 Servizio Personale parte economica -Servizio Paghe

L'Ufficio cura le attività che riguardano:

- le procedure per il pagamento del trattamento fondamentale e accessorio personale a tempo determinato e indeterminato (elaborazione buste paga e predisposizione relativi mandati e reversali);
- le procedure per il pagamento delle attività di funzione e/o gettoni di presenza degli Amministratori Comunali (elaborazione buste paga e predisposizione relativi mandati e reversali);
- le procedure per il pagamento del trattamento economico relativo ai rapporti di collaborazione coordinata e continuativa (elaborazione buste paga e predisposizione relativi mandati e reversali);
- versamento delle trattenute previdenziali assistenziali ed erariali conseguenti al pagamento del trattamento economico del personale dipendente nonché delle indennità di funzione e gettoni di presenza degli Amministratori.
- Cura la gestione previdenziale predisponendo le pratiche di pensione ed i trattamenti di fine servizio nonché le sistemazioni delle posizioni assicurative richieste dal competente istituto, rilascia i certificati di servizio.

- Predisporre le denunce mensili e annuali (770, Unico, Gla, autoliquidazione Inail).
- Assicura la determinazione mensile dell'imposta regionale sulle attività produttive relativamente ai redditi da lavoro dipendente e assimilati.
- Cura la compilazione degli allegati di Bilancio attinenti al personale e la compilazione e trasmissione del conto annuale e di quelli trimestrali.

5.4 Tributi

Il settore Economico Finanziario, Tributi e Fiscalità locale, relativamente all'Area Tributi, fornisce il servizio relativo alla gestione dei principali Tributi locali, quali -IMU (Imposta Municipale Unica), TARI (Tassa Rifiuti), CUP (Canone Unico Patrimoniale).

Funzionario Responsabile

Dott.ssa Serravezza Maria Antonietta

Fanno parte dell'Ufficio

Responsabili:

Dott.ssa Laura Zenobini

Dott.ssa Sara Barone

Tel: 0836/1901848 - 0836/1900988

Email: tarsu@comune.aradeo.le.it

Pec: tributi.comune.aradeo@pec.rupar.puglia.it

Indirizzo sede: Via Aldo Moro, n°2 - Aradeo.

Info: https://www.comune.aradeo.le.it/amministrazione/unita_organizzativa/ufficio-tributi/

Orari di apertura al pubblico

- Mercoledì ore 09.00 – 12.00;
- Venerdì ore 09.00 - 12.00.

Gli utenti sono invitati ad utilizzare gli indirizzi di posta elettronica certificata protocollo.comune.aradeo@pec.rupar.puglia.it ovvero tributi.comune.aradeo@pec.rupar.puglia.it e i numeri di telefono 0836/1901848 ovvero 0836/1900988 attraverso i quali saranno gestite istanze, richieste di informazioni/documentazioni circa i tributi locali, con i funzionari competenti.

Il personale del Settore continua regolarmente la lavorazione delle istanze pervenute e l'assistenza al contribuente.

Eventuali appuntamenti negli uffici potranno essere richiesti solo per questioni urgenti e non risolvibili tramite un contatto telefonico o per posta elettronica.

Al fine di ridurre i tempi di attesa è possibile prenotare gli appuntamenti, utilizzando il numero interno dell'Ufficio Tributi 0836/1901848.

Eventuale documentazione cartacea potrà essere presentata esclusivamente presso il Protocollo generale del Comune di Aradeo, alla Via Aldo Moro n. 2.

STRUTTURA ORGANIZZATIVA

- Servizio canone unico patrimoniale
- Servizio IMU - Imposta municipale unica
- Servizio TARI - Tassa rifiuti

IMU

Il presupposto dell'imposta è il possesso di immobili (fabbricati, terreni, aree fabbricabili). Il possesso dell'abitazione principale o assimilata, come definita alle lettere b) e c) del comma 741, non costituisce presupposto dell'imposta, salvo che si tratti di un'unità abitativa classificata nelle categorie catastali A/1, A/8 o A/9.

I soggetti passivi dell'imposta sono i possessori di immobili, intendendosi per tali il proprietario ovvero il titolare del diritto reale di usufrutto, uso, abitazione, enfiteusi, superficie sugli stessi.

Il Regolamento comunale, le Deliberazioni consiliari di determinazione delle aliquote, i prospetti esplicativi di applicazione delle stesse nonché tutte le informazioni sugli adempimenti a carico dei cittadini e la modulistica sono disponibili all'interno del sito internet del Comune di Aradeo www.comune.aradeo.le.it.

Quando si paga l'IMU

L'imposta è dovuta per anni solari proporzionalmente alla quota e ai mesi dell'anno nei quali è protrato il possesso. I soggetti passivi effettuano il versamento dell'imposta dovuta al comune per l'anno in corso in due rate, scadenti la prima il 16 giugno e la seconda il 16 dicembre. Resta in ogni caso nella facoltà del contribuente provvedere al versamento dell'imposta complessivamente dovuta in un'unica soluzione annuale, da corrispondere entro il 16 giugno.

Come si paga l'IMU

Il versamento dell'imposta dovuta al Comune e della quota riservata allo Stato deve avvenire, obbligatoriamente, avvalendosi del modello F24. Il versamento dell'imposta può avvenire presso gli istituti bancari e presso gli uffici postali siti nel territorio dello Stato. Il versamento dell'imposta con il modello F24 non prevede l'applicazione di commissioni.

Versamento IMU dall'estero

I contribuenti non residenti nel territorio dello Stato versano l'IMU utilizzando il modello F24. Nel caso ciò non fosse possibile occorre effettuare un bonifico in favore del Comune di Aradeo utilizzando il codice

IBAN: IT77 U052 6279 748T 2099 0000 011

SWIFT CODE BPPUIT33

Come causale dei versamenti devono essere indicati:

- il codice fiscale o la partita IVA del contribuente o, in mancanza, il codice di identificazione fiscale rilasciato dallo Stato estero di residenza, se posseduto;
- la sigla “IMU”, il nome del Comune e i relativi codici tributo;
- l’annualità di riferimento;
- l’indicazione “Acconto” o “Saldo”.

Quando va presentata la dichiarazione IMU

Per quanto riguarda l’obbligo dichiarativo, occorre ricordare il principio generale secondo il quale tale obbligo sorge solo nei casi in cui sono intervenute variazioni rispetto a quanto risulta dalle dichiarazioni già presentate, nonché nei casi in cui si sono verificate variazioni che non sono, comunque, conoscibili dal comune. Pertanto, si può affermare che la dichiarazione IMU/IMPi deve essere presentata:

- per poter usufruire dell’applicazione di aliquote agevolate deliberate per particolari fattispecie, in caso di assimilazione dell’immobile ad abitazione principale operata con deliberazione comunale, e per la riduzione d’imposta per gli immobili locati a canone concordato ...;
- per gli immobili concessi in uso gratuito a parenti di primo grado con contratto regolarmente registrato;
- per le aree fabbricabili al fine di comunicare il valore delle stesse.

La dichiarazione IMU deve essere presentata al Comune in cui sono ubicati gli immobili dal soggetto passivo, cioè da chi deve pagare il tributo, entro il 30 giugno dell'anno successivo a quello in cui il possesso degli immobili ha avuto inizio o sono intervenute variazioni rilevanti ai fini della determinazione dell'imposta.

Il modulo della Dichiarazione Imu è scaricabile dal sito istituzionale del Comune di Aradeo al seguente link (link: https://www.comune.aradeo.le.it/amministrazione/unita_organizzativa/ufficio-tributi)

N.B. per un’elencazione esaustiva si invita a consultare le istruzioni ministeriali sul sito www.finanze.gov.it.

TARI

La TARI è dovuta da chiunque possieda o detenga a qualsiasi titolo locali o aree scoperte, a qualsiasi uso adibiti, suscettibili di produrre rifiuti urbani. Il presupposto della TARI è quindi il possesso o la detenzione a qualsiasi titolo di locali o di aree scoperte, a qualsiasi uso adibiti, suscettibili di produrre rifiuti urbani.

Come si paga la Tari

Il versamento della Tari attraverso i Modelli di Pagamento F24 o PagoPa che vengono elaborati dal Comune con i dati indicati nelle dichiarazioni.

Il Comune predispone ed invia, a mezzo posta ordinaria, un avviso di pagamento che contiene l'indicazione analitica degli elementi sulla base dei quali è determinato il debito. Il contribuente può, inoltre, richiedere l'inoltro di una copia anche via mail ovvero pec ai relativi indirizzi indicati sopra.

La TARI può essere pagata presso: -gli uffici postali -gli sportelli bancari -le tabaccherie abilitate alla riscossione -tramite home Banking -per i cittadini residenti fuori dal territorio comunale è possibile effettuare il pagamento a mezzo bonifico bancario sul c/c bancario intestato a COMUNE di ARADEO – IBAN: IT 77 U 05262 79748 T20990000011- causale: pagamento TARI____(ANNO DI RIFERIMENTO).

L'importo della TARI da versare al Comune viene quantificato dall'Ufficio TARI sulla base delle tariffe approvate annualmente dal Consiglio Comunale ai sensi della normativa vigente.

Quando va presentata la Dichiarazione TARI

Ogni circostanza rilevante per l'applicazione del tributo deve essere dichiarata, come l'inizio, la variazione e la cessazione dell'utenza, la sussistenza delle condizioni per ottenere agevolazioni o riduzioni, il modificarsi o il venir meno delle condizioni per beneficiare di agevolazioni o riduzioni.

La dichiarazione di attivazione dell'utenza deve essere presentata dal soggetto passivo del tributo all'ufficio competente della gestione della TARI entro il termine di 30 (giorni) giorni solari dalla data di inizio del possesso o della detenzione dei locali e delle aree assoggettabili al tributo.

La dichiarazione di variazione/cessazione deve essere presentata entro il termine di 90 (giorni) giorni solari dalla data di intervento della variazione o cessazione.

Le dichiarazioni o le comunicazioni con richieste di riduzioni del tributo o di esclusioni di superfici possono essere presentate in ogni tempo e producono effetti a decorrere dalla data di presentazione non avendo effetti retroattivi.

La dichiarazione del tributo TARI deve essere presentata presso lo sportello fisico dell'Ufficio Tributi negli orari di apertura dello stesso ovvero trasmettendo via mail/pec agli indirizzi sopra indicati apposito modulo compilato scaricabile al seguente link https://www.comune.aradeo.le.it/amministrazione/unita_organizzativa/ufficio-tributi).

SERVIZI EROGATI AL CITTADINO DALL'UFFICIO TRIBUTI

INFORMAZIONI E ASSISTENZA

A CHI É RIVOLTO:

Ai cittadini che necessitano di ricevere informazioni relative all' IMU e alla TARI.

COSA OFFRE:

- **Informazioni verbali o scritte di carattere generale su normativa, aliquote, tariffe, adempimenti, modalità di versamento:**

L'ufficio fornisce al cittadino le informazioni necessarie per un corretto adempimento degli obblighi tributari e i chiarimenti ai dubbi sull'applicazione dell'imposta/tributo.

• **Informazioni relative alla specifica situazione del contribuente:**

L'ufficio fornisce al cittadino informazioni sulla propria posizione tributaria relativa alle varie annualità. Per ottenere informazioni sulla posizione di familiari o di altri soggetti, occorre fornire la delega e il documento di identità di questi ultimi.

• **Assistenza per il calcolo dell'imposta, per il ravvedimento operoso e per la compilazione della modulistica (F24, dichiarazioni IMU, istanze di rimborso e istanze per aliquota agevolata):**

L'Ufficio fornisce indicazioni sulla modalità di calcolo, sull'utilizzo del calcolatore on line presente sul sito istituzionale www.comune.aradeo.le.it – "CALCOLO IMU ONLINE" e assistenza per la compilazione della modulistica.

L'Ufficio si impegna a garantire la correttezza, la completezza e la chiarezza delle informazioni fornite allo sportello, telefonicamente, tramite posta elettronica e sul sito Internet; gli addetti operano con la massima cortesia e disponibilità all'ascolto degli utenti con l'impegno di agevolare questi ultimi nell'adempimento degli obblighi tributari e nell'esercizio dei diritti loro riconosciuti dalla legge o dai regolamenti.

TEMPISTICA

Immediatamente in ufficio.

RICHIESTA DI RIMBORSO/COMPENSAZIONE

A CHI É RIVOLTO:

Al contribuente che abbia effettuato un pagamento in misura maggiore rispetto al dovuto.

COSA OFFRE:

La restituzione delle somme versate e non dovute e/o la eventuale compensazione per altre somme dovute dal contribuente;

COME FARE:

L'interessato può richiedere il rimborso/compensazione IMU/TARI con le seguenti modalità:

- Tramite sportello fisico presso l'Ufficio Tributi;
- Tramite PEC a protocollo.comune.aradeo@pec.rupar.puglia.it ovvero a tributi.comune.aradeo@pec.rupar.puglia.it;
- A mano presso il protocollo del Comune di Aradeo, posto al primo piano della sede alla Via A. Moro n. 2, 73040 – Aradeo;

La **modulistica** è scaricabile dal sito istituzionale del Comune di Aradeo (link: https://www.comune.aradeo.le.it/amministrazione/unita_organizzativa/ufficio-tributi).

Documenti da allegare alla domanda di rimborso: copia del documento di identità (obbligatorio per la modalità cartacea e la PEC), le ricevute di versamento e tutta la documentazione utile posseduta. Per le istanze presentate a nome di contribuenti deceduti occorre allegare anche l'apposito modulo di autocertificazione per eredi e quello di delega alla riscossione (quest'ultimo in caso di più eredi).

NORMATIVA:

- Link Regolamento IMU: https://www.comune.aradeo.le.it/documento_pubblico/regolamento-di-disciplina-dellimposta-municipale-propria-imu;
- Link Regolamento TARI: https://www.comune.aradeo.le.it/documento_pubblico/regolamento-per-la-disciplina-della-tassa-sui-rifiuti-tari/
- Link Regolamento generale delle entrate e per l'applicazione dello Statuto dei diritti del contribuente: <https://www.comune.aradeo.le.it/amministrazione/documenti-e-dati>.

TEMPISTICA

Entro 180 giorni dalla richiesta.

RICHIESTA DI RIVERSAMENTO**A CHI É RIVOLTO:**

Al contribuente che abbia erroneamente indicato sul modello F24 il codice catastale del Comune di Aradeo, anziché quello del comune competente.

COSA OFFRE:

Il riversamento da parte del Comune di Aradeo al Comune competente in caso di indicazione errata del codice catastale sul modello F24.

COME FARE:

L'interessato può richiedere il riversamento IMU/TARI con le seguenti modalità:

- Tramite sportello fisico presso l'Ufficio Tributi;
- Tramite PEC a protocollo.comune.aradeo@pec.rupar.puglia.it ovvero a tributi.comune.aradeo@pec.rupar.puglia.it;
- A mano presso il protocollo del Comune di Aradeo, posto al primo piano della sede alla Via A. Moro n. 2, 73040 – Aradeo;

La **modulistica** è scaricabile dal sito istituzionale del Comune di Aradeo (link: https://www.comune.aradeo.le.it/amministrazione/unita_organizzativa/ufficio-tributi).

Documenti da allegare alla domanda di riversamento: copia del documento di identità (obbligatorio per la modalità cartacea e la PEC), le ricevute di versamento e tutta la documentazione utile posseduta. Per le istanze presentate a nome di contribuenti deceduti occorre allegare anche l'apposito modulo di autocertificazione per eredi.

NORMATIVA:

- Link Regolamento IMU: https://www.comune.aradeo.le.it/documento_pubblico/regolamento-di-disciplina-dellimposta-municipale-propria-imu;
- Link Regolamento generale delle entrate e per l'applicazione dello Statuto dei diritti del contribuente: <https://www.comune.aradeo.le.it/amministrazione/documenti-e-dati>
- Link Regolamento TARI: https://www.comune.aradeo.le.it/documento_pubblico/regolamento-per-la-disciplina-della-tassa-sui-rifiuti-tari/

TEMPISTICA

Entro 180 giorni dalla richiesta.

RETTIFICA O ANNULLAMENTO DI UN AVVISO DI ACCERTAMENTO

A CHI É RIVOLTO:

Al contribuente che riceve un avviso di accertamento - intimazione ad adempiere che ritiene non corretto.

COSA OFFRE:

La rettifica o l'annullamento di un avviso di accertamento qualora l'atto sia stato emesso sulla base di dati errati.

COME FARE:

L'interessato può, entro 60 giorni dal ricevimento dell'atto, presentare l'istanza di rettifica o annullamento con le seguenti modalità:

- Tramite sportello fisico presso l'Ufficio Tributi;
- Tramite PEC a protocollo.comune.aradeo@pec.rupar.puglia.it ovvero a tributi.comune.aradeo@pec.rupar.puglia.it;
- A mano presso il protocollo del Comune di Aradeo, posto al primo piano della sede alla Via A. Moro n. 2, 73040 – Aradeo.

NORMATIVA:

- Link Regolamento IMU: https://www.comune.aradeo.le.it/documento_pubblico/regolamento-di-disciplina-dellimposta-municipale-propria-imu;
- Link Regolamento generale delle entrate e per l'applicazione dello Statuto dei diritti del contribuente: <https://www.comune.aradeo.le.it/amministrazione/documenti-e-dati>
- Link Regolamento TARI: https://www.comune.aradeo.le.it/documento_pubblico/regolamento-per-la-disciplina-della-tassa-sui-rifiuti-tari/

TEMPISTICA

Entro 60 giorni dalla richiesta.

ISTANZA DI RATEAZIONE AVVISI DI ACCERTAMENTO – SOLLECITI

A CHI É RIVOLTO:

Al contribuente che riceve un avviso di accertamento – sollecito di pagamento, che versi in una situazione di oggettiva difficoltà economica.

COSA OFFRE:

La rateazione degli avvisi di accertamento

COME FARE:

Può presentare Istanza con le seguenti modalità:

- Tramite sportello fisico presso l'Ufficio Tributi;

- Tramite PEC a protocollo.comune.aradeo@pec.rupar.puglia.it ovvero a tributi.comune.aradeo@pec.rupar.puglia.it;
- A mano presso il protocollo del Comune di Aradeo, posto al primo piano della sede alla Via A. Moro n. 2, 73040 – Aradeo.

NORMATIVA:

- Link Regolamento generale delle entrate e per l'applicazione dello Statuto dei diritti del contribuente: <https://www.comune.aradeo.le.it/amministrazione/documenti-e-dati>

TEMPISTICA

Immediatamente al momento della richiesta.

CANONE UNICO PATRIMONIALE

Il canone Unico Patrimoniale sostituisce, dal 1° gennaio 2021, la tassa di occupazione di spazi e aree pubbliche e l'imposta comunale sulla pubblicità il diritto sulle pubbliche affissioni, il canone per l'installazione dei mezzi pubblicitari e 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.

ESPOSIZIONE PUBBLICITARIA E AFFISSIONI

A CHI È RIVOLTO

Il Canone è dovuto per la pubblicità, anche abusiva, nel territorio comunale tramite insegne, fregi, cartelli, targhe, standardi, striscioni, tele, tende, ombrelloni o altri mezzi simili.

COME FARE

La richiesta di affissione viene presentata direttamente allo sportello fisico dell'Ufficio Tributi dove, contestualmente, verrà consegnato il materiale pubblicitario. L'Ufficio, quindi, provvede a calcolare l'importo dovuto.

MODALITÀ DI PAGAMENTO

Il canone può essere versato direttamente in ufficio tributi con carta di credito/debito ovvero a mezzo avviso di pagamento PagoPA rilasciato dall'Ufficio Tributi o generato autonomamente online ed, ancora, con bonifico bancario alle coordinate IT77 U052 6279 748T 2099 0000 011 -intestato alla Tesoreria Comunale - con indicazione, nella causale, del nominativo del richiedente, il numero dei manifesti e i giorni di affissione.

Quanto alle tariffe applicate si fa rinvio alle deliberazioni annuali della Giunta Comunale

Il servizio delle pubbliche affissioni è inteso a garantire specificatamente l'affissione di manifesti di qualunque materiale costituiti.

QUANTO:

Per ogni manifesto di dimensione 70x100 il diritto è commisurato come segue:

- dal 1° al 10° giorno euro 1,03;
- dall'11° al 15° giorno euro 1,34;
- dal 16° al 26° giorno euro 1,65;
- dal 26° al 30° giorno euro 2,27.

I diritti subiscono una maggiore del 50% per fogli inferiori a numero 50.

La tariffa è, inoltre, ridotta alla metà:

1. per i manifesti riguardanti in via esclusiva lo Stato e gli enti pubblici territoriali;
2. per i manifesti di comitati, associazioni, fondazioni ed ogni altro ente senza scopo di lucro;
3. per i manifesti relativi ad attività politiche, sindacali e di categoria, culturali, sportive, filantropiche e religiose, da chiunque realizzate, con il patrocinio o la partecipazione degli enti pubblici territoriali.
4. Per i manifesti relativi a festeggiamenti patriottici, religiosi, a spettacoli viaggianti e di beneficenza;
5. per i manifesti mortuari.

È prevista l'esenzione del canone:

- . per i manifesti la cui affissione è richiesta direttamente dal Comune di Aradeo per attività istituzionali del comune stesso, anche in presenza di sponsor;
- . per i manifesti delle autorità militari e relativi al servizio di leva, chiamata e richiamata alle armi;
- . per i manifesti dello Stato, Regione e Province in materia di tributi;
- . per i manifesti riguardanti referendum ed elezioni politiche;
- . per i manifesti concernenti corsi scolastici e professionali gratuiti regolarmente autorizzati;
- . per ogni manifesto la cui affissione sia obbligatoria per legge.

NORMATIVA:

Link Regolamento CUP: https://www.comune.aradeo.le.it/documento_pubblico/regolamento-per-la-disciplina-del-canone-patrimoniale-di-occupazione-del-suolo-pubblico-e-di-esposizione-pubblicitaria-e-del-canone-mercatale.

TEMPISTICA

Immediatamente al momento della richiesta in ufficio.

OCCUPAZIONE SUOLO PUBBLICO

A CHI È RIVOLTO

Il Canone è dovuto al fine di occupare aree o spazi appartenenti al demanio e/o al patrimonio indisponibile del Comune, (strade - corsi - piazze).

COME FARE

La domanda volta ad ottenere il rilascio dell'autorizzazione ad occupare il suolo pubblico deve essere presentata direttamente all'Ufficio Tributi:

. Per le occupazioni permanenti di carattere stabile, aventi durata non inferiore all'anno, che comportino o meno l'esistenza di manufatti o impianti la domanda deve essere inoltrata 30 giorni prima dell'inizio della medesima;

. per le occupazioni temporanee, di durata inferiore all'anno, fatta eccezione per i cantieri edili e stradali per i quali l'occupazione è da intendersi temporanea indipendentemente dalla durata, la domanda deve essere inoltrata 10 giorni prima dell'inizio della medesima.

QUANTO

Il canone è commisurato all'occupazione espressa in metri quadrati o lineari, con arrotondamento delle frazioni al metro quadrato lineare superiore. Non è assoggettata al canone l'occupazione inferiore al metro quadrato o lineare.

Per le occupazioni permanenti il versamento del canone relativo alla prima annualità deve essere eseguito contestualmente al rilascio della concessione o autorizzazione; per le annualità successive a quella del rilascio della concessione o autorizzazione, il versamento del canone deve essere effettuato entro il 31 marzo di ciascun anno.

Per le occupazioni temporanee il canone deve essere versato all'atto del rilascio dell'autorizzazione, contenete la quantificazione del canone stesso

MODALITÀ DI PAGAMENTO

Il canone può essere versato: direttamente in ufficio tributi con carta di credito/debito, a mezzo avviso di pagamento PagoPA rilasciato dall'Ufficio Tributi o generato online ed, ancora, con bonifico bancario alle coordinate IT77 U052 6279 748T 2099 0000 011 -intestato alla Tesoreria Comunale - con indicazione del nominativo del richiedente e il tipo di occupazione richiesta; copia della ricevuta di pagamento deve, poi, essere protocollata unitamente alla istanza in marca da bollo rispettando le tempistiche previste dal regolamento.

NORMATIVA:

Link Regolamento CUP: https://www.comune.aradeo.le.it/documento_pubblico/regolamento-per-la-disciplina-del-canone-patrimoniale-di-occupazione-del-suolo-pubblico-e-di-esposizione-pubblicitaria-e-del-canone-mercatale

TEMPISTICA

Immediatamente al momento della richiesta in ufficio.

CANONE MERCATALE

A CHI È RIVOLTO

Il canone è dovuto per l'occupazione di spazi ed aree pubbliche destinati a mercati in via permanente o temporanea.

COME FARE

La domanda volta ad ottenere il rilascio di un apposito atto di concessione o autorizzazione deve essere presentata direttamente all'Ufficio Tributi.

MODALITÀ DI PAGAMENTO

Per le occupazioni permanenti il versamento del canone relativo alla prima annualità deve essere eseguito contestualmente al rilascio della concessione o autorizzazione; per le annualità successive a quella del rilascio della concessione o autorizzazione, il versamento del canone deve essere effettuato entro il 31 marzo di ciascun anno utilizzando l'avviso di pagamento PagoPA che verrà consegnato a mani e/o per posta dall'ufficio tributi.

Gli operatori mercatali, così detti *spuntisti*, per poter partecipare alla spunta giornaliera, sono tenuti al pagamento del canone, commisurato alle dimensioni dell'occupazione espressa in metri quadrati, con carta di credito/debito da esibire al responsabile del servizio il giorno della spunta.

NORMATIVA:

Link Regolamento CUP: https://www.comune.aradeo.le.it/documento_pubblico/regolamento-per-la-disciplina-del-canone-patrimoniale-di-occupazione-del-suolo-pubblico-e-di-esposizione-pubblicitaria-e-del-canone-mercatale.

TEMPISTICA

Immediatamente al momento della richiesta in ufficio.

ILLUMINAZIONE VOTIVA

A CHI È RIVOLTO

L'illuminazione votiva è un servizio erogato dal Comune di Aradeo che mette a disposizione un punto luce sulle lapidi dei propri defunti.

Le lampade e le luci votive possono essere attivate su ogni lapide del cimitero: celle, ossario, campo comune, urne cinerarie, colombari e tombe di famiglia.

COME FARE

L'attivazione del punto luce viene richiesta direttamente presso lo sportello fisico dell'Ufficio Tributi dove, previa presentazione di due marche da bollo da Euro 16,00, viene sottoscritto il relativo contratto con contestuale pagamento dell'importo annuo dovuto.

Ciò può avvenire al momento della domanda di concessione del loculo ovvero dell'assegnazione dello stesso ma anche successivamente.

MODALITÀ DI PAGAMENTO

Annualmente l'Ufficio tributi provvederà all'invio dell'avviso di pagamento PagoPA per il canone annuo di illuminazione votiva all'indirizzo dell'intestatario del contratto accompagnato da una comunicazione indicante termini e modalità di pagamento.

Per il dettaglio degli importi, per i moduli di attivazione/disattivazione e voltura dell'utenza e per il rimborso di somme pagate per errore o in eccedenza è possibile collegarsi sul sito del Comune di Aradeo al seguente indirizzo: <https://www.comune.aradeo.le.it/novita/lampade-votive/>.

TEMPISTICA

Immediatamente al momento della richiesta in ufficio.

6. STANDARD DI QUALITA'

6.1 Tributi

Servizio Economico e Finanziario, Partecipate, Tributi e Fiscalità Locale					
Ufficio	Servizio all'utenza	Fattore	Indicatore	Standard	Rimborso
IMU	Riscontro istanze applicazione riduzioni, istanze in autotutela	Velocità di risposta alle istanze	Numero di giorni necessari	60 giorni	NO
TARI	Riscontro istanze applicazione riduzioni, voltura, cessazione utenze, istanze in autotutela	Velocità di risposta alle istanze	Numero di giorni necessari	60 giorni	NO
Rimborsi Compensazioni Riversamenti	Riscontro istanze per rimborsi compensazioni riversamenti per i tributi locali	Velocità di risposta alle istanze	Numero di giorni necessari	180	NO
Canone Unico Patrimoniale	Accoglimento istanze di autorizzazione e/o concessione, rimborso e riscossione del Canone Unico Patrimoniale	Velocità di risposta alle istanze	Numero di giorni	60 giorni	NO
Illuminazione votiva	Accoglimento istanze di attivazione, voltura e cessazione dell'illuminazione votiva	Velocità di risposta alle istanze	Numero di giorni	60 giorni	NO

6.2 Ragioneria

Servizio Economico e Finanziario, Tributi e Fiscalità Locale					
Ufficio	Servizio all'utenza	Fattore	Indicatore	Standard	Rimborso
Programmazione Economico finanziaria	Controlli finalizzati al rilascio del parere di regolarità contabile del Responsabile del Servizio finanziario su delibere di GC o di CC	Velocità di risposta alle istanze	Numero di giorni necessari	3 giorni lavorativi dal ricevimento della documentazione	NO
Programmazione Economico-Finanziaria	Controllo contabile delle determine d'impegno e prenotazione di spesa	Velocità di risposta alle istanze	Numero di giorni necessari	5 giorni lavorativi dal ricevimento della documentazione	SI
Programmazione Economico finanziaria	Controllo contabile variazioni di bilancio/PEG di competenza del Responsabile Finanziario	Velocità di risposta alle istanze	Numero di giorni necessari	giorni lavorativi dal ricevimento della documentazione	NO
Programmazione Economico finanziaria	Variazione di esigibilità di competenza del Responsabile del Servizio finanziario	Velocità di risposta alle istanze	Numero di giorni necessari	giorni lavorativi dal ricevimento della documentazione	NO
Programmazione Economico finanziaria	Proposte deliberative di GC o CC (Bilancio di Previsione - Bilancio Consuntivo – Variazioni di Bilancio) pareri tecnico e contabile del Responsabile del Servizio finanziario e relativi allegati	Tempestività della proposta	Rispetto tempistica prevista	31.12 per il bilancio di previsione; 30.04 per il rendiconto; In base alle necessità per le variazioni; 31.07 DUP	NO
Gestione Fiscale e Finanziaria di parte corrente/in conto capitale	Controllo contabile atti di liquidazione	Tempestività della proposta	Rispetto tempistica prevista	5 giorni lavorativi dal ricevimento dell'atto di liquidazione	NO
Gestione Fiscale e Finanziaria di parte corrente/in conto capitale	Emissione mandati di pagamento	Tempestività della proposta	Rispetto tempistica prevista	Immediatamente dopo l'apposizione del visto di controllo sugli atti di liquidazione e non oltre la scadenza dei termini di pagamento della fattura	NO
Entrate	Controllo contabile determine di accertamento di entrata	Tempestività della proposta	Rispetto tempistica prevista	5 giorni dal ricevimento della determina	NO
Ufficio stipendi	Liquidazione primo stipendio	Velocità di risposta alle istanze	Numero di giorni necessari	giorni lavorativi dal ricevimento della documentazione	NO
Ufficio stipendi	Mandati di pagamento, reversali per stipendi	Velocità di risposta alle istanze	Numero di giorni necessari	30gg.	NO
Ufficio stipendi	Cessione 1/5 stipendio	Velocità di risposta alle istanze	Numero di giorni necessari	Entro 30 giorni	NO
Ufficio stipendi	Certificazioni stipendiali	Velocità di risposta alle istanze	Numero di giorni necessari	Entro 30 giorni	NO

7. Informazione, diritto di accesso e partecipazione dei cittadini

Il diritto all'informazione costituisce un principio fondamentale per consentire a tutti i cittadini di poter usufruire dei servizi offerti; il Settore Economico Finanziario, Tributi e Fiscalità Locale del Comune di Aradeo si impegna quindi a garantire ai cittadini la possibilità di individuare facilmente l'interlocutore cui esporre le proprie necessità, le procedure da seguire per il servizio richiesto, la documentazione necessaria ed i tempi necessari per poter usufruire del servizio richiesto.

Ad ogni cittadino utente è inoltre garantita la tutela della privacy nel trattamento dei dati sensibili relativi alla persona e la possibilità di accedere alle informazioni che lo riguardano (caratteristiche tecniche, esiti delle verifiche, atti che disciplinano l'erogazione del servizio atteso).

Al fine di ottimizzare l'orientamento al servizio, inoltre, L'area "2- Finanza e Programmazione" si impegna a rispondere ai reclami ed alle segnalazioni provenienti dai cittadini, relative al mancato od inesatto adempimento delle proprie funzioni istituzionali.

Coloro che desiderano sporgere reclamo o fare una segnalazione devono presentare istanza scritta corredata dai dati personali, da inviare all'attenzione del Settore Finanza e Programmazione del Comune di Aradeo, in uno dei seguenti modi:

- lettera indirizzata all'Area 2 "Finza e Programmazione" , Via Aldo Moro n° 2, Aradeo (Le), 73040.
- posta elettronica:
 - o Area Ragioneria: ragioneria@comune.aradeo.le.it
 - o Area Tributi: tarsu@comune.aradeo.le.it

8. Rilevazione della soddisfazione degli utenti

Il monitoraggio della qualità delle prestazioni erogate costituisce lo strumento di valutazione dell'efficacia e dell'efficienza dei servizi offerti alla cittadinanza.

Tutte le attività svolte dal Settore sono pianificate e finalizzate alla soddisfazione delle aspettative degli utenti, intendendo con questi sia i cittadini e le associazioni che li rappresentano, sia gli organi istituzionali coinvolti nei servizi di pubblica utilità (come gli altri Settori Comunali, le Forze dell'Ordine, le Istituzioni Locali).

9. Apprezamenti, reclami, ricorsi

Le segnalazioni ed i reclami inerenti il servizio devono essere formulati in modo chiaro, preciso e dettagliato, con tutte le informazioni necessarie per l'individuazione del problema segnalato, per facilitarne l'accertamento.

Non vengono tenute in considerazione segnalazioni anonime.