



**Comune di
Città di Castello**

CARTA SERVIZI

**Canone Unico Patrimoniale di Concessione, Autorizzazione o
Esposizione Pubblicitaria (Componente Esposizione Pubblicitaria),
T.o.s.a.p, I.c.p e Canone Mercatale**

LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi costituisce uno strumento attraverso il quale ogni Ente erogatore di Servizi assume una serie di impegni nei confronti della propria utenza con riguardo alle modalità di erogazione dei servizi, alle finalità, agli standard di qualità, ai diritti degli utenti e alle forme di tutela previste per gli stessi.

La sua introduzione si ha con la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 Gennaio 1994 [“Principi sull'erogazione dei servizi pubblici”](#), a cui hanno fatto seguito il D.L. n.163 del 12 Maggio 1995, convertito nella Legge n.273 dell'11luglio 1995 [“Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle P.A.”](#) e la Legge 244/2007 (Finanziaria 2008), che all'art.1, comma 461, prevede un vero e proprio obbligo per il soggetto gestore di emanare una «Carta della qualità dei servizi».

Questa Carta vuole costituire una guida per il cittadino, affinché riesca ad orientarsi nel contesto normativo vigente avvalendosi di un utile supporto pratico non solo in caso di segnalazioni e reclami, ma anche per suggerimenti e proposte di miglioramento del servizio.

1. Chi siamo

La DOGRE S.r.l., costituita in data 17/06/1981, è iscritta al n. 89 dell'Albo dei soggetti abilitati ad effettuare attività di liquidazione, accertamento e riscossione dei tributi e di altre entrate delle province e dei comuni, tenuto presso il Ministero dell'Economia e delle Finanze nella sezione dei soggetti con capitale di almeno € 5.000.000,00 (cinquemilioni/00). La Società è in possesso delle seguenti certificazioni di qualità: **EN ISO 9001:2015 – EN ISO14001:2015 – EN ISO 45001:2018 – EN ISO 22301:2019 – EN ISO 27001:2022 – EN ISO 27701:2019 UNI/PdR 125:2022**



L'esperienza maturata nel corso degli anni, in realtà differenti per dimensioni e aspetti socio- economici, ha consentito alla Società di acquisire un *know-how* specifico nella valutazione e soddisfazione delle diverse esigenze degli Enti, attraverso l'adozione di soluzioni specifiche e d integrate alle diverse problematiche.

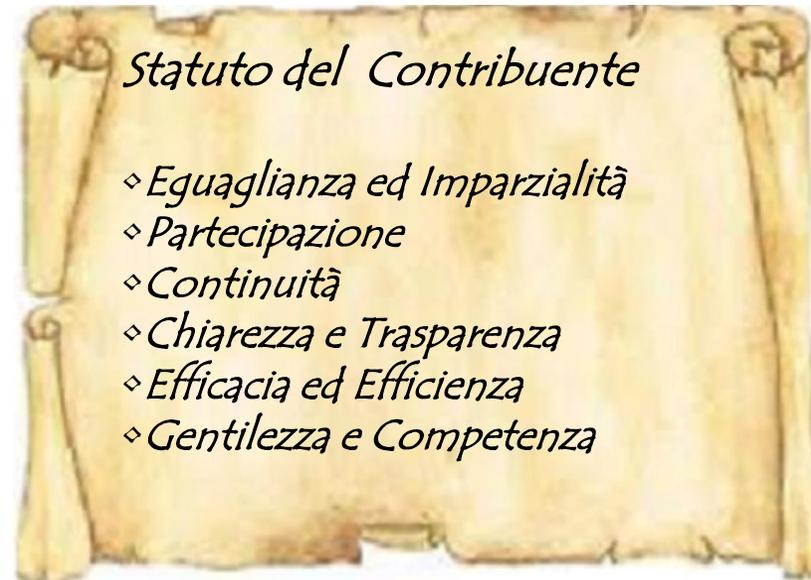
L'organico della Società, composto attualmente da **85 unità** (tra dirigenti, impiegati e operai) possiede competenze pratiche ultra-decennali nel settore dell'accertamento e riscossione delle entrate degli Enti pubblici e ciò è garanzia di un servizio efficiente e di qualità.



2.Obiettivi e Principi guida

La Dogre S.r.l nell' erogazione dei propri servizi alla comunità persegue obiettivi di correttezza e rispetto dell' utenza; il suo operato è diretto a favorire l'adempimento spontaneo agli obblighi tributari/patrimoniali da parte dei contribuenti ed a stabilire una relazione con il cittadino basata sulla fiducia e sulla reciproca collaborazione.

Nella sua azione osserva i principi guida stabiliti dalla Legge 212/2000 "Lo Statuto del Contribuente" le cui norme si ispirano alle norme costituzionali.



- **EGUAGLIANZA ED IMPARZIALITA'**: Le regole sulle quali si basa il rapporto tra la Dogre S.r.l e i cittadini sono uguali per tutti a prescindere da sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche. Particolare attenzione viene posta nei confronti dei soggetti diversamente abili, degli anziani e di coloro che appartengono alle fasce deboli. Ai cittadini viene garantito un trattamento imparziale e obbiettivo nelle diverse situazioni che si presentano.

- **PARTECIPAZIONE**: La Dogre S.r.l informa costantemente, in modo esaustivo e dettagliato, i cittadini rispetto ai servizi erogati. In particolare si chiede ai cittadini di partecipare attivamente attraverso proposte, segnalazioni, reclami e suggerimenti che possono aiutare a migliorare il servizio. (Es. Customer Satisfaction).

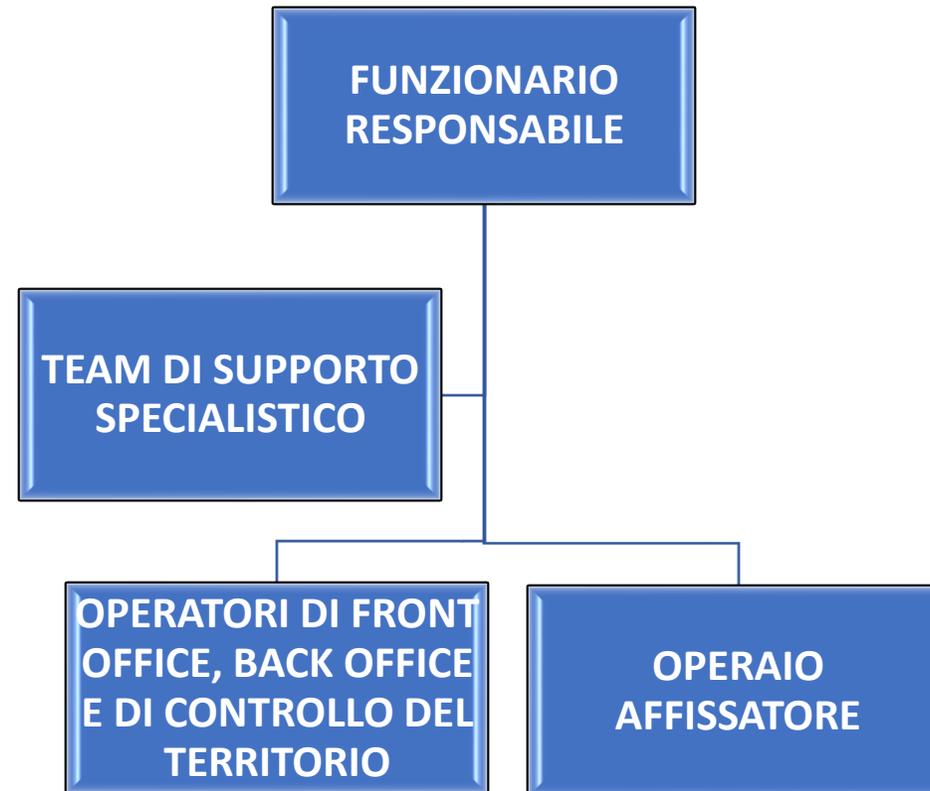
- **CONTINUITA'**: Il contribuente ha diritto alla continuità del servizio. In caso di interruzioni programmate ha diritto ad una informazione preventiva sui tempi e sulle motivazioni del disservizio.

- **CHIAREZZA E TRASPARENZA:** Il cittadino ha il diritto di conoscere il nome del responsabile del procedimento a proprio carico ed i relativi tempi di esecuzione.
- **EFFICACIA ED EFFICIENZA:** La Dogre S.r.l. persegue l'obiettivo prioritario del continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia dei servizi erogati, attraverso l'aggiornamento costante e l'utilizzo di soluzioni tecnologiche e organizzative adatte agli scopi. La politica aziendale della Qualità è finalizzata al miglioramento continuo delle prestazioni.
- **GENTILEZZA E COMPETENZA:** Il cittadino ha il diritto di ricevere informazioni e notizie da operatori cortesi e professionalmente preparati.



3.Struttura organizzativa e modalità di erogazione del servizio

L' erogazione dei servizi all'interno dell'Agenzia viene realizzata mediante la seguente struttura organizzativa:



4. Qualità: Efficacia ed Efficienza

TIPO DI PRESTAZIONE	TEMPO MASSIMO	IL TEMPO CORRISPONDE...
Preventivazione tempi di esposizione manifesti	Immediata	
Esecuzione dell'affissione	Garanzia delle affissioni ordinarie e di urgenza (comprese le istituzionali nei tempi normativi previsti)	All'esecuzione delle affissioni a norma di legge salvo forza maggiore atmosferica .
Risposte a richieste di rettifica dei quantitativi richiesti in esposizione	Immediata	
Richiesta di nota posizioni da parte dell'utente	Giorno successivo	Dal completamento dell'affissione

TIPO DI PRESTAZIONE	TEMPO MASSIMO	IL TEMPO CORRISPONDE...
<p>Richiesta di informazioni sulla esposizione dei mezzi pubblicitari relativa tariffazione. Assistenza nella compilazione della modulistica: denunce,variazioni,versamenti, istanze di rimborso</p>	<p>Immediato</p>	
<p>Risposte motivate a reclami scritti o a richieste di informazioni scritte</p>	<p>5 giorni lavorativi</p>	<p>giorni intercorrenti tra la data di ricevimento del reclamo o della richiesta di informazioni e la data di risposta al contribuente.</p>
<p>Richiesta di chiarimenti sulla emissione degli avvisi di accertamento o sulle ingiunzioni fiscali.</p>	<p>Immediato</p>	

5. Canone unico patrimoniale di Concessione, Autorizzazione o Esposizione Pubblicitaria (Componente Esposizione Pubblicitaria)

Presupposto

- Il presupposto è l'occupazione, anche abusiva, delle aree appartenenti al demanio o al patrimonio indisponibile del Comune e degli spazi soprastanti o sottostanti il suolo pubblico, nonché la diffusione di messaggi pubblicitari anche abusiva, mediante impianti installati su aree appartenenti al demanio o al patrimonio indisponibile del Comune, su beni privati laddove siano visibili da luogo pubblico o aperto al pubblico del territorio comunale, ovvero all'esterno dei veicoli adibiti ad uso pubblico o a uso provato.
- Il canone è unico, per cui lo stesso non può contenere una componente relativa all'occupazione di suolo pubblico quando abbia ad oggetto la diffusione di messaggi pubblicitari.

Chi è tenuto al pagamento

- Si considerano rilevanti ai fini dell'imposizione i messaggi da chiunque diffusi a qualunque titolo salvo i casi di esenzione. Si intendono ricompresi nell'imposizione i messaggi diffusi:
 - allo scopo di promuovere la domanda e la diffusione di beni e servizi di qualsiasi natura;
 - i messaggi finalizzati a migliorare l'immagine del soggetto pubblicizzato;
 - i mezzi e le forme atte ad indicare il luogo nel quale viene esercitata un'attività.
- Il suddetto canone è dovuto dal titolare della concessione o dell'autorizzazione, ovvero, in mancanza, dal soggetto che effettua l'occupazione o la diffusione dei messaggi pubblicitari in maniera abusiva risultante da verbale di accertamento redatto dal competente pubblico ufficiale; per la diffusione di messaggi pubblicitari è obbligato in solido il soggetto pubblicizzato.

Denuncia

- La denuncia va presentata prima di dare inizio alla pubblicità. Ogni qualvolta si verifichi una variazione ai dati denunciati (se vi sono variazioni circa la superficie, il tipo di pubblicità) occorre presentare denuncia di variazione all'ufficio locale. In caso di cessazione di pubblicità occorre presentare apposita denuncia di cessazione entro e non oltre il 31 marzo dell'anno successivo. La dichiarazione annuale ove non intervengano le variazioni suindicate, ha effetto anche per gli anni successivi.

Avviso di Pagamento

- In presenza di dichiarazione, con congruo anticipo rispetto alla scadenza del pagamento, il soggetto passivo riceverà un preavviso di pagamento contenente i dati anagrafici, gli estremi della pubblicità, la normativa di riferimento, i termini di pagamento, l'importo da versare ed i recapiti per la richiesta di informazioni.

Ravvedimento Operoso

- Per il tramite del ravvedimento il soggetto può spontaneamente regolarizzare errori od omissioni, versando il dovuto non pagato, la sanzione stabilita in misura ridotta e gli interessi, calcolati giorno per giorno sul dovuto non pagato. Per ogni informazione si invita a contattare i nostri uffici locali.

Accertamento

- Qualora sia stato ricevuto un avviso di accertamento e si necessiti di ulteriori informazioni, è possibile rivolgersi all'ufficio locale e richiedere un appuntamento per la discussione della propria posizione.
- E' possibile aderire all'avviso di accertamento pagando la somma indicata nell'atto entro 60 gg. dalla relativa notifica.
- Avverso l'avviso di accertamento è ammesso, altresì, il ricorso con le modalità e le tempistiche segnalate nello stesso. Il contenuto dell'atto sarà rispettoso delle norme sulla motivazione, sui termini, sull'autorità giudiziaria alla quale ricorrere, sull'ufficio per l'autotutela, sul responsabile del procedimento e sull'unità organizzativa che ha emesso l'atto.
- Per tutti gli atti correttamente notificati e non contestati nei termini di legge, sarà attivata la procedura di RECUPERO COATTIVO prevista dalle norme vigenti in materia.

Gestione del Contenzioso

- L'eventuale contenzioso derivante dagli atti inoltrati ai soggetti passivi è trattato sia a livello bonario che nei diversi gradi di giudizio a cura dell'Ufficio Legale della Società.

Richieste di rimborso

- Le domande di rimborso devono essere presentate entro il termine di 5 anni dall'avvenuto pagamento all'ufficio locale allegando gli estremi giustificativi dell'avvenuto pagamento (es. bollettino postale).

Richiesta affissioni

- Per la richiesta di affissioni è necessario verificare la disponibilità degli spazi:
- Chiamando o recandosi presso i nostri uffici
- Inviando una mail al seguente indirizzo:
cittadicastello@dogresrl.it

6. Cosa pensano di noi: *Customer Satisfaction*



La Dogre S.r.l., da sempre attenta ai bisogni della collettività, tenendo conto delle esigenze dell'utenza, nella ottica di sviluppare e migliorare la qualità del proprio operato, si avvale di un questionario di *customer satisfaction* al fine di rilevare il grado di soddisfazione degli utenti in relazione al servizio gestito in questi anni per il Comune di Città di Castello.

Il sistema di indagine adottato: “ **METTIAMOCI LA FACCIA**” permette ai cittadini di poter esprimere un giudizio sul servizio richiesto in maniera semplice ed immediata. Presso i nostri sportelli, gli operatori di front-office mettono a disposizione degli utenti che abbiano già usufruito del servizio un questionario, garantendo l'anonimato della compilazione. Per l'utente sarà sufficiente apporre una crocetta su una delle c.d. «emoticon» rispondenti ai differenti livelli di soddisfazione ed eventualmente segnalare disservizi o proporre suggerimenti negli appositi riquadri.

I dati raccolti dall'analisi periodica dei questionari sono trasmessi ai competenti uffici del Comune di Città di Castello.

SERVIZIO ALLA CITTADINANZA
MONITORAGGIO DEL GRADO DI SODDISFAZIONE

Concezionaria

Ufficio di Servizio
Pubblica Amministrazione
Città di Castello

Riferimento Cliente

esprimi il tuo giudizio sul servizio erogato da questo ufficio
mettendo una croce su uno dei simboli colorati

POSITIVO **SUFFICIENTE** **NEGATIVO**

Lamentie:

Suggerimenti:

Data _____



7.Contatti e indirizzo Agenzia di Città di Castello



Via Elio Vittorini, 23 – 06012 Città di Castello (PG)



075/8510252



cittadicastello@legalmail.it



075/8510252



cittadicastello@dogresrl.it

8.Conti correnti dedicati



MODALITA' DI PAGAMENTO

PER I PAGAMENTI RIFERITI AL CUP:

PAGO PA

- VOCE CANONE UNICO (PUBBLICITA/OCCUPAZIONE SUOLO PUBBLICO/AFFISSIONI)
- NELLA SEZIONE: PAGAMENTI SPONTANEI

• **C.C. POSTALE 1058350123**

• **IBAN IT72X0760103000001058350123**

- Intestati a COMUNE DI CITTA' DI CASTELLO – CANONE UNICO (PUBBLICITA/OCCUPAZIONE SUOLO PUBBLICO/AFFISSIONI)

PER I PAGAMENTI RIFERITI AL CANONE MERCATALE

PAGO PA

- VOCE CANONE MERCATALE
- NELLA SEZIONE: PAGAMENTI SPONTANEI

• **C.C. POSTALE 001058349851**

• **IBAN IT61D0760103000001058349851**

- Intestati a COMUNE DI CITTA' DI CASTELLO - CANONE MERCATALE

9.Orari di apertura al pubblico



	MATTINO		POMERIGGIO	
	DALLE	ALLE	DALLE	ALLE
LUNEDI'	09.00	12.30	-	-
MARTEDI'	09.00	12.30	15.00	18.00
MERCOLEDI'	09.00	12.30	15.00	18.00
GIOVEDI'	09.00	12.30	15.00	18.00
VENERDI'	09.00	12.30	-	-
SABATO	09.00	12.30	-	-

10. Riferimenti normativi



- ❑ **Legge 27 dicembre 2019, n. 160 art. 1, commi da 816 a 836;**
- ❑ **Regolamento per l'applicazione del Canone patrimoniale di concessione, autorizzazione o esposizione pubblicitaria .** Approvato con Deliberazione del Consiglio Comunale n. 11 del 29-03-2021 e s.m.i.;
- ❑ **Regolamento per l'applicazione 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.** Approvato con Deliberazione del Consiglio Comunale n. 12 del 29-03-2021 e s.m.i.;