CARTA DEI SERVIZI DI FRATERNITA SISTEMI ISSCS

ai sensi del art. 32 c.1 DLgs.33 del 2013

Storia del documento

Codice	*Azione*	*In vigore*	*Modifica*
--	Entrata in vigore	23/08/2016	
	Revisione	12/06/2020	adeguamento
	Revisione	31/07/2023	aggiornamento
	Revisione	04/06/2026	aggiornamento

Documento pubblico consultabile nella sezione "Società Trasparente" del sito aziendale. Il riutilizzo dei dati è consentito nei limiti della normativa vigente e nel rispetto della disciplina in materia di protezione dei dati personali.

CHI SIAMO **3**
VALORI ED OBIETTIVI **3**
SERVIZI OFFERTI **4**
RECAPITI E MODALITÀ D'ACCESSO **4**
STANDARD DI QUALITÀ **6**
MODALITÀ DI PAGAMENTO **6**
RECLAMI, SUGGERIMENTI E CUSTOMER SATISFACTION **6**
ACCESSO CIVICO **7**
TUTELA DELLA PRIVACY **7**

Gentile cittadino,

Fraternità Sistemi ha adottato la presente Carta dei Servizi quale strumento per facilitare le relazioni con i contribuenti, facilitandoli nell'assolvimento dell'adempimento tributario e nell'esercizio dei propri diritti e doveri. Il documento si propone, inoltre, di promuovere le necessarie azioni di miglioramento dei servizi erogati.

La Carta è redatta in conformità alla L.273/1995, ai principi della Direttiva PCM n.43/1994 sui principi sull'erogazione dei servizi pubblici, nonché alle leggi, decreti e regolamenti in materia.

Il documento è accessibile sul sito internet aziendale nella sezione trasparenza e riporta le modalità di accesso e di contatto, di erogazione dei servizi e gli standard qualitativi della società, che agisce in qualità di "concessionario" o a supporto degli Enti locali, nell'attività di accertamento e riscossione dei tributi.

Chi Siamo

Fraternità Sistemi - Impresa Sociale - Società Cooperativa Sociale è una società, **con sede legale a Brescia in via Nisida 7 – 25126 (BS)** abilitata all'accertamento, liquidazione e riscossione delle entrate tributarie ed extratributarie degli enti locali, con **iscrizione n.156** all'Albo istituito dal Ministero dell'Economia, ai sensi dell'art.53 del D.lgs.446/97. Siamo Agenzia d'Affari Recupero Stragiudiziale dei crediti conto terzi con abilitazione TULPS RD 18.06.1931 n.773.

Nell'attività di accertamento e riscossione dei tributi, Fraternità Sistemi può agire a supporto dell'Ente locale o in qualità di "concessionario" del servizio, a seguito di procedura di affidamento diretto o gara ad evidenza pubblica.

Negli affidamenti a supporto, il titolare degli atti emessi è il Comune affidatario. Negli affidamenti in concessione è Fraternità Sistemi che subentra all'Ente in tutti i diritti e gli obblighi inerenti la gestione del servizio, operando con un proprio Funzionario Responsabile, cui sono demandate la funzione ed i poteri per l'esercizio di ogni attività organizzativa e gestionale delle entrate affidate, così come previsto dall'art. 11 e dall'art. 54 del D. Lgs. 507/93 e s.m.i. e dagli articoli specifici presenti nel Regolamento comunale dei tributi.

Fraternità Sistemi adotta sistemi certificati ISO:9001 per la qualità, ISO/IEC:27001 per la Sicurezza delle Informazioni, PDR-125 per la parità di genere, ISO:37001 per la prevenzione della corruzione. Fraternità Sistemi detiene il massimo punteggio (3 stelle) nel Rating di legalità AGCM - l'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato - che esprime il grado di attenzione applicato dall'azienda nella gestione del proprio business, secondo i princìpi di legalità, trasparenza e responsabilità sociale.

Valori ed obiettivi

Fraternità Sistemi svolge le attività affidate dagli enti locali ispirandosi ai principi di correttezza, imparzialità, trasparenza e rispetto del contribuente.

Nella gestione dei servizi la Società si impegna a garantire:

- parità di trattamento e attenzione alle persone in condizione di fragilità;
- continuità del servizio e informazione in caso di interruzioni o variazioni;
- comunicazioni chiare, complete e comprensibili;

- risposte entro tempi definiti e indicazione degli strumenti di tutela disponibili;
- gestione dei reclami e dei suggerimenti come occasione di miglioramento;
- prevenzione dei conflitti di interesse e correttezza nei rapporti con cittadini, enti e partner.

Fraternità Sistemi opera nel rispetto dello Statuto dei diritti del contribuente e dei principi di qualità, integrità e responsabilità sociale richiamati dal proprio Sistema di Gestione Integrato.

Servizi offerti

La società svolge per conto degli Enti locali della Pubblica Amministrazione le attività di accertamento, liquidazione e riscossione ordinaria e coattiva delle seguenti tipologie di entrate:

- Gestione Imposta patrimoniale e Tassa rifiuti
- Riscossione coattiva di tutte le entrate locali
- Gestione segnalazioni qualificate (Tributi erariali)
- Gestione catastale, perizie di stima
- Gestione Canone Unico patrimoniale (pubblicità e occupazione spazi pubblici)
- Servizi di pubblica affissione
- Gestione delle dichiarazioni successorie per gli enti locali
- Altri servizi a favore dell'Ente locale

Per ogni servizio Fraternità Sistemi fornisce al cittadino:

- supporto informativo sull'applicabilità del tributo/entrata, assistenza alla consultazione di Regolamenti e deliberazioni dell'Ente
- assistenza alla compilazione di denunce e variazioni, compilazione dei moduli e delle istanze di rimborso
- assistenza sui contenuti e sulle modalità di regolarizzazione degli avvisi di pagamento e di accertamento, analisi degli atti di auto-tutela e ravvedimento operoso
- controllo e verifica delle dichiarazioni, controllo dei pagamenti, censimento e controllo del territorio, gestione avvisi di accertamento
- informazioni sul servizio affissione manifesti, ricezione manifesti da affiggere, verifica disponibilità spazi e pianificazione affissione, timbratura, rilascio nota posizione;
- consulenza programmata su richiesta del contribuente o delle associazioni di categoria
- accesso ai pagamenti in modalità digitale (PagoPA), o altra modalità definita dall'Ente affidante per il servizio specifico.

Recapiti e modalità d'accesso

Il personale di Fraternità Sistemi opera presso le sedi territoriali messe a disposizione dagli Enti affidanti e dai propri uffici di Brescia.

Gli atti e le comunicazioni emesse da Fraternità Sistemi e dirette al contribuente riportano in calce tutti i riferimenti necessari per contattate gli uffici ed il personale di riferimento.

Sportelli Territoriali presso la sede dell'Ente (per pratiche di accertamento o liquidazione IMU e TARI)		
Indirizzo		https://fraternitasistemi.it/customer-status/corrente/
Telefono		https://fraternitasistemi.it/customer-status/corrente/
Mail		https://fraternitasistemi.it/customer-status/corrente/
Orari		Gli operatori ricevono su appuntamento negli orari di apertura al pubblico degli uffici dell'Ente

Sportello Riscossione - Esattoria (riscossione coattiva della pratiche IMU-TASI-TARI e delle violazioni del codice della strada)			
Indirizzo		Via Nisida 7 – 25126 Brescia (BS)	
Telefono		+39 030 83 59 400	
Mail		sportellocontribuenti@fraternita.it esattoria@cert.fraternita.it	
Orari		dal Lunedì al venerdì	08:30 – 12:30 14:00 – 16:30

Sportello telefonico Canone Unico - Affissioni (accertamento e riscossione ordinaria Canone Unico e pubbliche affissioni)			
Telefono		+39 030 83 59 400	
Mail		tributiminori@pec.fraternitasistemi.it tributiminori.sistemi.@fraternita.it	
Orari		dal Lunedì al venerdì	09:00 – 12:30 14:00 – 16:30

Sportello Successioni ereditarie			
Telefono		+39 030 83 59 400	
Mail		successioni@fraternita.it protocollo@pec.coopsistemi.it	
Orari		dal Lunedì al venerdì	08:30 – 12:30 14:00 – 16:30

Standard di qualità

Le istanze del contribuente vengono prese in carico **entro 10 giorni lavorativi** dalla ricezione e sempre entro i termini previsti dalla legge per lo specifico procedimento.

Ambito	Standard
Presa in carico istanze	entro 10 giorni lavorativi dalla ricezione
Primo riscontro a reclami/segnalazioni	entro 10 giorni lavorativi
Canali di contatto	sportello, telefono, email, PEC, sito internet
Pagamenti	solo tramite modalità indicate nell'atto
Reclami e suggerimenti	modulo dedicato e presa in carico da Ufficio Qualità
Informazioni procedimentali	secondo quanto indicato nella sezione "Attività e procedimenti"

Modalità di pagamento

Il contribuente è tenuto a provvedere al pagamento del dovuto esclusivamente utilizzando le modalità descritte sulla comunicazione formale ricevuta e gli strumenti messi a disposizione dall'Ente (PagoPa o similari).

Nessun dipendente di Fraternità Sistemi è autorizzato a richiedere / accettare pagamenti in denaro contante o con modalità di pagamento diverse da quelle riportate sull'atto trasmesso.

Reclami, suggerimenti e customer satisfaction

Fraternità Sistemi è disponibile per ascoltare, accettare e registrare eventuali reclami e/o valutazioni sulle prestazioni erogate, ai fini del miglioramento continuo e della rilevazione della soddisfazione dell'Ente e del contribuente.

Il segnalante è invitato a fornire gli elementi utili (nel caso del reclamo ad es. l'ufficio o il personale oggetto di segnalazione, data del fatto, evento accaduto etc..) per una puntuale gestione del disservizio.

Il contribuente è invitato in particolare a segnalare aspetti relativi al:

- comportamento del personale di Fraternità Sistemi;
- qualità del servizio ricevuto;
- rispetto degli standard enunciati nella Carta.

La segnalazione può essere inviata alla c.a. dell'Ufficio Qualità in modalità:

- cartacea c/o la sede legale di Brescia in via Nisida 7 – 25126 (BS)
- digitale all'indirizzo di posta elettronica qualita@fraternita.it

Fraternità Sistemi si impegna a prendere in carico la segnalazione e a dare un primo riscontro scritto, in caso di disservizio, **entro 10 giorni lavorativi** dalla comunicazione.

Accesso civico

Le informazioni relative all'accesso civico semplice e generalizzato sono pubblicate nella sezione "Società Trasparente > Altri contenuti > Accesso civico".

L'istanza può essere inviata all'indirizzo di posta elettronica accessocivico@fraternita.it

Tutela della Privacy

Fraternità Sistemi tutela i dati degli Enti affidatari e dei contribuenti, destinatari dei propri servizi, in conformità al proprio Codice Etico ed alle disposizioni di legge di cui al Dlgs 196/2003 ed al GDPR Regolamento n.679/2016/UE.

Il ruolo privacy di Fraternità Sistemi varia in base alla tipologia di servizio e agli accordi con l'ente affidante. Le informazioni complete sono riportate nelle informative privacy pubblicate sul sito aziendale.

Eventuali segnalazioni possono essere inviate al DPO Responsabile della Protezione dei Dati, in modalità:

- cartacea c/o la sede legale di Brescia in via Nisida 7 – 25126 (BS)
- digitale all'indirizzo di posta elettronica privacy@fraternita.it

==========