



CARTA DEI SERVIZI

Approvata con delibera del Consiglio di amministrazione del 30 ottobre 2015

INDICE

Fondamenti della Carta dei servizi

Cos'è la Carta dei servizi

Principi fondamentali generali

Principali riferimenti normativi

Validità e aggiornamento

La carta dei servizi

Compiti e missione dell'Associazione

Le attività e i servizi

Gli strumenti a tutela degli utenti

Il Garante dell'iscritto

Il diritto di accesso

Il diritto alla riservatezza

Il diritto di interpello

I reclami

I ricorsi

Termini e prescrizione dei diritti

I servizi e i tempi

FONDAMENTI DELLA CARTA DEI SERVIZI

Cos'è la Carta dei servizi

La Carta dei servizi è il documento con cui l'Associazione, quale ente di previdenza e di assistenza obbligatorie, assume una serie di impegni nei confronti dei propri utenti. Nella Carta dei servizi l'Associazione comunica agli utenti, in modo trasparente e completo, i servizi che fornisce, il modo per usufruirne e gli standard di qualità garantiti.

Principi fondamentali generali

La Carta si ispira ai principi definiti dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 recante "*Principi sull'erogazione dei servizi pubblici*", con l'obiettivo di assicurare l'erogazione di servizi nel rispetto di:

- Uguaglianza: l'erogazione dei servizi è ispirata al principio di eguaglianza dei diritti degli utenti.
- Imparzialità: i servizi sono prestati con obiettività, equità, giustizia e imparzialità nei confronti di tutti coloro che ne hanno diritto.
- Continuità: viene assicurato un servizio continuativo, regolare e senza interruzioni e, quando si verificano interruzioni, sono limitati al minimo i tempi dell'interruzione del servizio.
- Chiarezza e trasparenza: l'informazione è chiara, completa e tempestiva riguardo alle procedure, ai tempi e ai criteri di erogazione dei servizi.
- Efficienza ed efficacia: i servizi sono resi garantendo criteri di efficienza e di efficacia con l'indicazione dei tempi entro i quali deve essere garantita ogni prestazione.

Principali riferimenti normativi

I principali riferimenti normativi che hanno ispirato la Carta sono:

- la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, recante "*Principi sull'erogazione dei servizi pubblici*";
- il decreto legislativo 20 luglio 1999, n. 286, recante "*Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell'attività svolta dalle amministrazioni pubbliche, a norma dell'articolo 11 della legge 15 marzo 1997, n. 59*" e, in particolare, l'articolo 11 "*Qualità dei servizi pubblici e Carte dei servizi*";
- il decreto legislativo 27 ottobre 2009, n. 150, recante "*Attuazione della legge 4 marzo 2009, n. 15, in materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni*";
- la delibera CiVIT 88/2010, recante "*Linee guida per la definizione degli standard di qualità, emanata ai sensi dell'articolo 1 del decreto legislativo 20 dicembre 2009, n. 198*".
- La delibera CiVIT 3/2012, recante "*Linee guida per il miglioramento degli strumenti per la qualità dei servizi pubblici, emanata ai sensi degli articoli 13, comma 6, lettera f), e 28 del d.lgs. 150/2009*".

Validità e aggiornamento

Questa Carta descrive e assume impegni relativamente alle attività istituzionali, costituite dai compiti di previdenza e di assistenza.

La Carta ha validità pluriennale. Verrà aggiornata quando interverranno variazioni rispetto a quanto indicato.

LA CARTA DEI SERVIZI

Compiti e missione dell'Associazione

L'Associazione provvede, ai sensi dell'articolo 38 della Costituzione della Repubblica Italiana, ai compiti di previdenza e di assistenza a favore dei propri iscritti.

I compiti dell'Associazione sono definiti dall'articolo 1, comma 3, del decreto legislativo 30 giugno 1994, n. 509, recante "*Attuazione della delega conferita dall'art. 1, comma 32, della legge 24 dicembre 1993, n. 537, in materia di trasformazione in persone giuridiche private di enti gestori di forme obbligatorie di previdenza e assistenza*" e, nel dettaglio, dallo Statuto e dai Regolamenti dell'Associazione, disponibili sul sito internet dell'Associazione.

Le attività e i servizi

L'Associazione opera ormai da tempo per migliorare la semplificazione, la trasparenza e i servizi ai suoi utenti.

L'Associazione è costantemente impegnata nella realizzazione di un nuovo modo di intendere il rapporto con i suoi iscritti, basato su un'informazione chiara e sulla ricerca della soddisfazione delle esigenze e dei bisogni di ciascuno, anche con il ricorso ai nuovi strumenti resi disponibili dall'innovazione tecnologica.

La Carta dei servizi è il patto basato sulla trasparenza e sulla fiducia degli iscritti al cui servizio l'Associazione opera.

Per venire incontro alle esigenze conoscitive e di servizi sono resi disponibili differenti canali di accesso:

- la sede dell'Associazione, in via Pinciana 35 a Roma. Gli utenti possono accedere dal lunedì al venerdì dalle 9.30 alle 12.30 e, per appuntamento con un funzionario, dalle 14 alle 15.30;
- gli sportelli sul territorio, attivati in occasione di convegni ai quali l'Associazione è presente. L'operatività degli sportelli viene comunicata per tempo via email agli utenti del territorio interessato;
- lo sportello virtuale, via Skype, in fase sperimentale. La progressiva estensione dell'operatività del servizio viene comunicata via email agli iscritti;
- il sito internet www.cassaragionieri.it, che fornisce informazioni e servizi on line. Le informazioni e i moduli per i servizi sono disponibili nell'area pubblica del sito. I

servizi on-line personalizzati sono disponibili nell'area riservata del sito; per accedere all'area riservata è necessario un codice di accesso personale (PIN) che deve essere richiesto on line sul sito stesso e che viene inviato per email. I servizi del sito sono sempre disponibili;

- il telefono, al numero gratuito 800 814 601, che risponde dal lunedì al venerdì dalle 9.30 alle 13. Il numero è accessibile anche dall'estero;
- il fax al numero 06 8416501, sempre operativo;
- l'email, all'indirizzo informazioni@cassaragionieri.it. Per informazioni sulle pratiche in corso, agli indirizzi di posta certificata: iscrizionicontributi@pec.cassaragionieri.it per le pratiche di contributi; prestazioni@pec.cassaragionieri.it per le pratiche di prestazioni pensionistiche; assistenza@pec.cassaragionieri.it per le pratiche di prestazioni non pensionistiche;
- la rivista Ragionieri&Previdenza, che illustra la normativa e fornisce risposte alle domande degli utenti.

GLI STRUMENTI A TUTELA DEGLI UTENTI

Il Garante dell'iscritto

E' la figura istituita dall'Associazione e alla quale si possono rivolgere coloro che ritengono che sia stato violato un loro diritto o ritengono che non sia stato fornito un servizio efficiente o esaustivo. Ci si può rivolgere al Garante per email a garanteiscritto@cassaragionieri.it.

Il diritto di accesso

Il diritto di accesso agli atti amministrativi dell'Associazione è riconosciuto a chi ha un interesse concreto e attuale che corrisponde a una situazione giuridicamente tutelata e collegata al documento per il quale si chiede l'accesso ed è regolato dal Regolamento del diritto di accesso agli atti.

Il diritto alla riservatezza

Il trattamento dei dati personali da parte dell'Associazione è finalizzato esclusivamente allo svolgimento delle funzioni istituzionali. Le informazioni sulle modalità di trattamento dei dati, sui soggetti ai quali i dati possono essere comunicati, sulla diffusione dei dati, sul Titolare e sul responsabile del trattamento dei dati sono contenute nell'informativa disponibile sul sito internet dell'Associazione.

Il diritto di interpello

Il diritto di interpello può essere esercitato presso il Ministero del lavoro e delle politiche sociali tramite il Consiglio nazionale dei dottori commercialisti e degli esperti contabili. L'articolo 9 del decreto legislativo 23 aprile 2004, n. 124, dispone infatti: *"Gli organismi associativi a rilevanza nazionale degli Enti territoriali e gli enti pubblici nazionali, nonché, di propria iniziativa o su segnalazione dei propri iscritti, le organizzazioni sindacali e dei datori di lavoro maggiormente rappresentative sul piano nazionale e i consigli nazionali degli ordini professionali, possono inoltrare alla*

Direzione generale, esclusivamente tramite posta elettronica, quesiti di ordine generale sull'applicazione delle normative di competenza del Ministero del lavoro e della previdenza sociale. La Direzione generale fornisce i relativi chiarimenti d'intesa con le competenti Direzioni generali del Ministero del lavoro e della previdenza sociale e, qualora interessati dal quesito, sentiti gli enti previdenziali."

I reclami

E' possibile segnalare disservizi, presentare reclami o anche semplicemente suggerimenti, al Garante dell'iscritto o al Direttore generale, via email a direzionegenerale@cassaragionieri.it.

L'Associazione si impegna a esaminare, con la massima attenzione e tempestività, i reclami pervenuti.

I ricorsi

Contro le decisioni in materia di prestazioni pensionistiche, di maternità, di iscrizione, di cancellazione, di sospensione, di contribuzione e di preiscrizione è possibile presentare ricorso al Consiglio di amministrazione. I termini e le modalità per presentare il ricorso sono indicati nel provvedimento.

Il Consiglio di amministrazione decide il ricorso entro sessanta giorni, ed entro novanta giorni i ricorsi contro l'iscrizione a ruolo per la riscossione dei contributi. Nel caso di mancata decisione entro i sessanta giorni, il ricorso si intende respinto ed è possibile ricorrere alla magistratura contro il provvedimento.

Termini e prescrizione dei diritti

I contributi si prescrivono in cinque anni e, passati i cinque anni, non possono più essere versati.

Anche i ratei di pensione si prescrivono in cinque anni.

I SERVIZI E I TEMPI

La tabella indica i tempi entro i quali l'Associazione si impegna a definire le domande. I tempi decorrono dalla data di ricezione della domanda o dalla data di decorrenza, se successiva e, per le domande non complete di documentazione, dalla data di ricezione dei documenti necessari.

Per le prestazioni che richiedono il regolare pagamento dei contributi i tempi decorrono dalla data di regolarizzazione contributiva.

Prestazioni e servizi	Tempi
Richieste di informazioni	15 giorni
Istanze, note integrative e precisazioni	15 giorni
Domanda di iscrizione e di cancellazione	20 giorni
Invio degli avvisi di pagamento dei contributi	10 giorni prima della scadenza
Rimborso dei contributi versati in eccedenza	30 giorni
Richieste di rateazioni dei contributi	30 giorni
Domanda di pensione non totalizzata	Pagamento entro 60 giorni
Definizione domanda di pensione per totalizzazione	30 giorni dalla conferma degli altri enti
Assegni ai disabili	30 giorni
Sussidi	90 giorni
Altri benefici assistenziali	60 giorni
Domande di indennità di maternità	60 giorni
Ricorsi	60 giorni
Ricorsi contro l'iscrizione a ruolo	90 giorni
Variazione modalità di pagamento	Pagamento successivo
Variazione delle detrazioni fiscali sulle pensioni	Pagamento successivo
Domande di pagamento dei ratei di pensione	60 giorni
Domande di ricongiunzione dei periodi assicurativi	60 giorni
Domande di riscatto dei periodi assicurativi	60 giorni
Supplementi di pensione	60 giorni
Domande di autorizzazione alla contribuzione volontaria	60 giorni
Richieste PIN per accesso ai servizi on-line	1 giorno

La verifica del rispetto dei tempi è effettuata dal Garante dell'iscritto ed esaminata dal Consiglio di amministrazione, almeno una volta al mese.