



CARTA DEI SERVIZI

PRINCIPI ISPIRATORI DELLA CARTA

Art.1 – Scopo della Carta

La Carta dei Servizi Caaf Cisl è la nuova forma di comunicazione tra i centri di assistenza fiscale della Cisl, gli iscritti e gli altri utenti che ad essi si rivolgono.

Con essa, il Caaf Cisl intende informare ciascun utente circa la varietà dei servizi offerti, le modalità di erogazione e gli standard qualitativi previsti, gli obiettivi di sviluppo e le strategie per il miglioramento continuo della qualità.

Allo stesso tempo, il cittadino può verificare personalmente e giudicare il livello qualitativo dei servizi di cui ha usufruito, ha la possibilità di avanzare critiche e reclami così come proposte e suggerimenti.

Art.2 – Vantaggi concreti

Per il Caaf Cisl, emettere la Carta dei Servizi significa stipulare un “*patto scritto*” con i suoi utenti, nei confronti dei quali si impegna, nero su bianco, a garantire e verificare il rispetto dei livelli di qualità annunciati, promuovendone contemporaneamente lo sviluppo e il perfezionamento.

Per il cittadino, conoscere la Carta dei Servizi Caaf Cisl significa acquisire uno strumento non solo di tutela e di garanzia, ma anche di promozione dei propri interessi.

CHI SIAMO

Art.3 – Cos'è il CAAF CISL

Il Caaf Cisl opera per fornire ad iscritti, lavoratori e pensionati assistenza e consulenza completa e qualificata nel campo fiscale e delle agevolazioni sociali. Nato nel 1993 per semplificare i rapporti tra Ministero delle Finanze e cittadino, il Caaf Cisl ha aumentato ogni anno il numero di pratiche trattate nonché la gamma dei servizi offerti ed oggi assiste più di 3 milioni di utenti.

Art.4 – I nostri valori

Caratteristiche comuni a tutti gli operatori del Caaf Cisl sono:

- a) Appartenenza alla missione sindacale della Cisl;
- b) Responsabilità nel tutelare l'interesse del cittadino rispettando la normativa;
- c) Professionalità nel rispondere con competenza alle esigenze dell'utente;
- d) Accoglienza di ogni persona con i suoi bisogni.

Art.5 – I nostri servizi

Gli uffici del Caaf Cisl offrono una notevole varietà di servizi, tra cui:

730

Dichiarazione dei redditi riguardante lavoratori dipendenti, collaboratori coordinati e continuativi e pensionati.

UNICO

Dichiarazione dei redditi riguardante tutti coloro che non possono (o non vogliono) presentare modello 730, purché non abbiano redditi da impresa.

ICI

Imposta del Comune su immobili, terreni agricoli, aree fabbricabili.

RED

Certificazione della situazione reddituale di cittadini interessati da determinate prestazioni erogate dall'INPS (integrazioni al minimo ecc...).

ISE

Indicatore della situazione economica del cittadino, attraverso il quale accedere a prestazioni sociali e servizi di pubblica utilità.

SUCCESSIONI

Dichiarazione degli eredi del deceduto, da presentare all'Ufficio del Registro competente. CONTENZIOSO

Assistenza nelle procedure di assunzione per Colf e Addetti alla Persona, preparazione bollettini versamento INPS, tenuta buste paga, conteggi.

Assistenza al contribuente che riceve cartelle di pagamento le quali contestano il mancato pagamento di imposte o tasse.

COSA GARANTIAMO

Art.6 – Diffusione capillare

I Caaf Cisl in Italia sono più di 1200, distribuiti equamente su tutto il territorio nazionale. La capillarità permette di venire incontro alle esigenze di prossimità del servizio che sempre più gli utenti esprimono.

Per fornire tutte le informazioni utili sulle proprie sedi e i servizi offerti, il Caaf della Cisl ha messo a disposizione il suo sito internet (www.caafcisl.it) e un Numero Verde dedicato (800/249307).

Art.7 – Software evoluti

Ogni sede dispone di un sistema di elaborazione dati all'avanguardia e continuamente aggiornato per far fronte alle novità della normativa. Per ogni servizio viene utilizzato un software appositamente studiato, collegato al sistema principale in modo da recuperare in tempo reale i dati dell'utente già registrato. Questo consente, da un lato, un abbattimento dei tempi di espletamento della pratica e dall'altro una forte riduzione del rischio di errore.

Art.8 – Formazione continua

Gli operatori del Caaf Cisl seguono percorsi di formazione personalizzata e continuativa. La tempestività e la qualità dell'aggiornamento sono garantite da un piano annuale nazionale di formazione, e da un canale informativo e di confronto sempre aperto con la Pubblica Amministrazione. Il Caaf Cisl di Como, inoltre si attiva direttamente alla formazione e aggiornamento di tutto il personale che opera presso le sue sedi con numerosi corsi mirati alle caratteristiche specifiche della zona.

Art.9 – Assicurazione completa sugli errori

In virtù dei livelli qualitativi raggiunti, il Caaf Cisl è in grado di offrire una copertura assicurativa completa in caso di errore su tutti i servizi prestati. La relativa pratica viene istruita, seguita e liquidata dalla sede stessa in cui l'errore si è verificato, senza ulteriori fastidi per l'utente.

Art.10 – Corretta gestione dei reclami

In ogni sede Caaf Cisl è presente una figura di riferimento per accogliere eventuali reclami e suggerimenti. Il soggetto a cui rivolgere eventuali reclami è rappresentato dal responsabile di sede indicato nell'apposito organigramma esposto in tutte le sedi CAAF.

Art.11 – Rispetto della privacy

Il Caaf Cisl tratta i dati personali di cui viene in possesso nel pieno rispetto e nei limiti previsti dalla normativa vigente in materia (D.lgs 196/03 "Testo unico sulla privacy"). In questo ambito, ogni sede territoriale ha predisposto e certificato un insieme di misure di sicurezza richieste dalla legge per la protezione degli archivi cartacei e dei sistemi informatici adibiti al trattamento di dati personali.

Art.12 – Certificazione di qualità

Dal settembre 2002, il Caaf Cisl Nazionale è certificato secondo la norma UNI EN ISO 9001: 2000 (VISION 2000), attualmente la più completa tra quelle esistenti.

Art.13 – Servizi on-line

Attraverso il sito internet (www.caafcisl.it) il Caaf Cisl permette di consultare i propri esperti fiscali on-line.

In particolare il Caaf Cisl di Como mette a disposizione dei propri utenti il servizio denominato CAAF Cisl NEWS, che consente di fornire una informazione tempestiva su scadenze e novità fiscali, attraverso la posta elettronica ed un sito informativo su sedi, orari, servizi offerti www.caafcomo.ust.it, novità sugli adempimenti fiscali e nuove agevolazioni o iniziative anche a livello locale.

Dal 2008 il Caaf Cisl di Como provvede all'attivazione del 730 Web. Gli utenti interessati potranno, attraverso l'acquisto di una login con relativa Pwd, accedere alle loro pratiche 730, ISE, ICI e RED. Questa possibilità sarà particolarmente interessante per commercialisti e studi.

IL NOSTRO IMPEGNO

Art.14 – Consulenza personalizzata

Il Sistema dei Servizi fiscali della Cisl sta lavorando per diventare la più grande struttura di orientamento fiscale e sociale delle famiglie italiane. A tal fine ritiene fondamentale consolidare sempre più il rapporto con gli iscritti e i cittadini attraverso una personalizzazione della consulenza su tutte le problematiche fiscali e sociali. In particolare il Caaf Cisl di Como sta studiando ed applicando un sistema di segmentazione dell'utenza per facilitare l'erogazione del servizio mirato per tipologie di utenza (ad esempio selezionare i pensionati per contattarli direttamente ed anticipare loro l'appuntamento, visto che siamo già noi in possesso del CUD)

Art.15 – Ampliamento dei servizi

Coerentemente con quanto fatto dalla sua nascita, il Caaf Cisl intende continuare ad allargare la gamma dei servizi offerti nell'ambito delle problematiche fiscali e sociali, sia ampliandone il numero che ricercando nuove e più avanzate forme di erogazione. Anche a tal fine si stanno attivando forme di collaborazione tra il CAAF Cisl sede di Como e le categorie sindacali della zona per avvicinare sempre di più il servizio fiscale ai lavoratori ed ai pensionati.

Art.16 – Rapidità ed efficacia

Il Caaf Cisl ha ideato un piano di investimenti pluriennale per realizzare soluzioni innovative nella gestione dei software e degli archivi e per sperimentare nuove forme di comunicazione. Le opportunità offerte dalle nuove tecnologie consentiranno da un lato di velocizzare ulteriormente i servizi ed elevarne la qualità in termini di efficacia e sicurezza e dall'altro di incontrare sempre più i bisogni di ogni singolo utente.

Art.17 – Accoglienza delle sedi

Il Caaf Cisl ritiene che il processo di avvicinamento sempre maggiore alle esigenze dei propri associati e degli utenti passi anche e soprattutto per una politica di investimenti finalizzata ad elevare la qualità dell'accoglienza. Lo sforzo del Caaf Cisl è quindi rivolto al miglioramento dell'ambiente fisico (arredo e supporti adeguati ed immediatamente riconoscibili), della segnaletica e dell'accessibilità (fisica, telefonica ma anche relazionale nella prima accoglienza).