



COMUNE DI ALAGNA

Provincia di Pavia

Carta della qualità dei servizi

Ufficio Tributi

Approvato con deliberazione di Giunta Comunale n. 41 del 25.3.2022

Indice

1. - INFORMAZIONI GENERALI	3
Introduzione	3
1.1. Periodo di validità	3
1.2. Unità organizzativa responsabile	3
1.3. - Dove trovare la carta della qualità dei servizi	4
2. - I PRINCIPI ED I VALORI FONDAMENTALI	5
2.1. - I principi generali	5
2.2. - Gli obiettivi dell'Ufficio Tributi.	7
3. - I SERVIZI TRIBUTARI	9
4. - I SERVIZI EROGATI	12
5. - GLI STANDARD DI QUALITÀ GARANTITI	14
6.- LA TUTELA E LA PARTECIPAZIONE DEL CONTRIBUENTE	16
6.1.- Gli istituti per la tutela del contribuente	16
6.2.- La verifica del rispetto degli <i>standard</i> di qualità	16
6.3.- L'aggiornamento degli <i>standard</i>	16
6.4.- Come effettuare reclami, proposte e suggerimenti	16
6.5.- La tutela della privacy	17
MODULO PER RECLAMI E MODULO SEGNALAZIONI – PROPOSTE – SUGGERIMENTI	18

1. - INFORMAZIONI GENERALI

Introduzione

La Carta della qualità dei servizi intende guidare il contribuente informandolo sui servizi forniti dall'Ufficio Tributi al fine di facilitarne la fruizione.

Con la "Carta" il Comune si impegna a garantire i livelli di qualità dichiarati negli *standard*, per rispondere sempre meglio alle aspettative dei contribuenti e perseguire il continuo miglioramento dei servizi resi.

La "Carta" è ispirata alla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 (*Principi sull'erogazione dei servizi pubblici*), alla legge 27 luglio 2000, n. 212 (*Statuto dei diritti del contribuente*), alla legge 213/2012 (*Disposizioni urgenti in materia di finanza e funzionamento degli enti territoriali*).

1.1. Periodo di validità

La Carta della qualità dei servizi tributari ha validità pluriennale, a decorrere dalla data di approvazione da parte della Giunta Comunale. Tuttavia, qualora si verificassero modifiche normative e/o organizzative che si riflettano sul suo contenuto, sulle modalità di erogazione dei servizi e sui relativi *standard* di qualità, la stessa verrà aggiornata anche prima della conclusione del periodo di validità.

1.2. Unità organizzativa responsabile

L'ufficio responsabile dei servizi illustrati è l'Ufficio Tributi, sito in Via Piave, 12, Alagna – 27020 (PV).

I cittadini potranno richiedere informazioni più dettagliate sui servizi rivolgendosi direttamente all'Ufficio Tributi che osserva il seguente orario di apertura al pubblico:

Lunedì	08:30 - 13:00
Martedì	08:30 - 13:00
Mercoledì	08:30 - 13:00
Giovedì	08:30 - 13:00
Venerdì	08:30 - 13:00
Sabato	09:00 - 12:00

È possibile contattare l'Ufficio Tributi ai recapiti sotto riportati:

- **telefono:** 0382.818105
- **fax:** 0382.818141
- **e-mail:** protocollo@comune.alagna.pv.it
- **Posta Elettronica Certificata:** info@pec.comune.alagna.pv.it

Sito istituzionale: www.comune.alagna.pv.it

Il Servizio Tributi ha competenza in merito alle seguenti materie:

- Attività IMU;
- Attività TARI;
- Attività TASI;
- Tributi minori (Tosap/Cosap, imposta pubblicità e nuovo canone unico patrimoniale)
- Altri Tributi;

L'Ufficio, che opera in Convenzione con il Comune di Garlasco (PV), è strutturato ed organizzato mediante uno sportello unico che opera in Via Piave n. 12.

1.3. - Dove trovare la carta della qualità dei servizi

La "Carta" è disponibile presso l'Ufficio Tributi ed è scaricabile dal sito www.comune.alagna.pv.it

2. - I PRINCIPI

ED I VALORI FONDAMENTALI

2.1. - I principi generali

Con la Carta della qualità dei servizi, il Comune di Alagna si impegna a rispettare i seguenti principi generali:

EGUAGLIANZA

Nel rapporto con i cittadini il Comune di Alagna garantisce uguaglianza ed equità nell'accesso ai servizi e nell'erogazione delle prestazioni. Questo significa che, a parità di esigenze, i servizi sono assicurati in modo eguale a tutti i cittadini, senza distinzioni di genere, età, origine etnica o nazionalità, lingua, religione, convinzioni, opinioni politiche, differenti abilità.

IMPARZIALITÀ

Il Comune di Alagna garantisce la massima trasparenza nelle modalità di accesso e nell'organizzazione dei servizi, rendendo noti i criteri di obiettività, giustizia ed equità nei confronti dei cittadini. Il cittadino ha diritto ad accedere alle informazioni che lo riguardano e ad ottenere spiegazioni e chiarimenti sul funzionamento dei servizi e degli interventi. Ogni operatore è impegnato a svolgere la propria attività in modo imparziale, obiettivo e neutrale nei confronti di ogni cittadino fruitore.

CENTRALITÀ DELLA PERSONA

I servizi assicurati dal Comune vengono erogati in base alle esigenze di ogni singolo cittadino fruitore, alle sue potenzialità ed alle sue eventuali fragilità. Per quei servizi che rispondono a bisogni individuali o del nucleo familiare, l'accesso all'erogazione è sempre preceduto dall'elaborazione di un progetto individualizzato di intervento, in accordo con il cittadino fruitore. Gli operatori dei Servizi comunali assicurano un costante impegno alla riservatezza, nel rispetto della persona e della propria identità fisica e morale.

INTEGRAZIONE

Il Comune si impegna a considerare l'unicità della persona, e dunque a perseguire la massima integrazione fra interventi e servizi di natura sociale, sanitaria, educativa, formativa, sia dal punto

di vista delle singole prestazioni che da quello del processo di programmazione ed erogazione dei servizi.

PARTECIPAZIONE

Il Comune promuove ed agevola la partecipazione dei cittadini e delle formazioni sociali che ne rappresentano gli interessi sia nella programmazione dei servizi, che nella tutela della corretta erogazione, nella collaborazione con gli operatori e nella verifica della qualità dei servizi erogati. Il Comune si impegna particolarmente a promuovere l'informazione sui servizi, sulle procedure di accesso, sulle modalità di erogazione, sulle occasioni di approfondimento e di programmazione.

SUSSIDIARIETÀ

Il Comune garantisce i servizi e gli interventi della Carta con il pieno coinvolgimento – nelle fasi di pianificazione, progettazione, erogazione e verifica – delle formazioni sociali del territorio, più vicine ai cittadini, riconoscendone la funzione pubblica di tutela e garanzia sociale.

Il Comune opera secondo il principio di solidarietà fra gli enti e le organizzazioni che ne fanno parte e fra questi e le altre Istituzioni pubbliche che concorrono al benessere sociale dei cittadini.

CONTINUITÀ

Il Comune si impegna a garantire la regolarità e la continuità dei servizi indicati nella Carta, riducendo il più possibile i disagi ai cittadini in caso di sospensione temporanea di servizi o prestazioni.

DIRITTO DI SCELTA

Il Comune garantisce ai cittadini fruitori, laddove è possibile per la presenza di più soggetti erogatori di servizi ed interventi sociali, di scegliere l'erogatore e le singole modalità che più soddisfano le proprie esigenze in modo libero e consapevole. Ai cittadini che presentino particolari necessità è assicurato un sostegno per l'informazione e l'orientamento nell'operare le scelte, al fine di renderne effettivo il diritto.

EFFICIENZA ED EFFICACIA

Il Comune si impegna a programmare, organizzare ed erogare i servizi e gli interventi secondo obiettivi di efficacia ed efficienza; le risorse disponibili saranno impiegate con razionalità al fine di produrre i massimi risultati possibili in termini di garanzia e di benessere per i cittadini. I servizi

saranno valutati in base alla loro capacità di raggiungere gli obiettivi previsti ottimizzando le risorse a disposizione.

CHIAREZZA E IDENTIFICABILITÀ

Il Comune si impegna, nei rapporti con la cittadinanza, ad utilizzare in ogni occasione di comunicazione, sia verbale che scritta, un linguaggio semplificato e comprensibile ai destinatari, ponendo particolare cura alla spiegazione dei termini specialistici. Gli stessi operatori, in orario di ricevimento del pubblico, garantiscono all'utenza la loro agevole identificabilità.

Il Comune assicura inoltre che la gestione delle attività e dei processi in atto nell'Ufficio Tributi siano svolte nell'osservanza delle norme di sicurezza per gli utenti ed i lavoratori e si impegna a porre in essere ogni accorgimento affinché l'impatto con l'ambiente venga ridotto al minimo (impiego di attrezzature non inquinanti, utilizzo sempre maggiore di sistemi comunicativi non cartacei, raccolta differenziata dei rifiuti, consumo consapevole e responsabile).

2.2. - Gli obiettivi dell'Ufficio Tributi.

Gli obiettivi che l'Ufficio Tributi si prefigge sono:

OBIETTIVI	COME SONO RAGGIUNTI
Reperimento delle risorse per soddisfare i bisogni collettivi, salvaguardando le situazioni di disagio economico-sociale.	Diversificazione del carico tributario: nella determinazione delle aliquote vengono agevolate le persone sole, le famiglie numerose e/o con basso reddito.
Equa ripartizione della tassazione.	Attività di recupero dell'evasione: controlli incrociati con banche dati messe a disposizione dall'Agenzia delle Entrate.
Comunicazioni con gli utenti.	Le informazioni necessarie per un corretto adempimento degli obblighi tributari e la modulistica da utilizzare sono disponibili, in forma cartacea, presso gli Uffici comunali e sono scaricabili anche dal sito internet istituzionale dell'Ente, tenuto in costante aggiornamento; IMU: il contribuente può effettuare il calcolo dell'IMU dovuta e stampare il Modello F24 per il

	pagamento, previa registrazione su apposito portale; TARI: l'Ufficio Tributi provvede all'inserimento delle denunce di iscrizione, variazione, cessazione dell'occupazione del programma in uso all'Ufficio stesso, nonché al ricalcolo immediato dell'avviso di pagamento annuale; Presso gli Uffici comunali è istituito lo "sportello al cittadino".
Tempestività della risposta.	Il personale dell'Ufficio garantisce in tempi rapidi risposte ai quesiti sull'applicazione dei tributi.

3. - I SERVIZI TRIBUTARI

L'Ufficio Tributi si occupa della gestione dei tributi di competenza del Comune e cura i rapporti con i cittadini ed i contribuenti, nel rispetto dei principi stabiliti dalla legge 27 luglio 2000, n. 212 nota come "*Statuto dei diritti del Contribuente*". L'Ufficio è collocato all'interno del Servizio "Finanziario – Entrate Tributarie" del Comune di Alagna. I tributi gestiti, direttamente o in concessione/appalto ad altri soggetti, sono i seguenti:

☐ IMPOSTA MUNICIPALE PROPRIA (IMU)

L'imposta municipale propria (IMU) è stata istituita con il Decreto Legislativo n. 23 del 14.3.2011, decreto sul "federalismo fiscale", che ne aveva fissato la decorrenza all'1.1.2014. Dal 1° gennaio 2020 per effetto delle modifiche introdotte dalla Legge n. 160/2019 il tributo accorpa anche la TASI.

Attività di consulenza e servizio al pubblico	- informazioni generali sul tributo; - consulenze per la compilazione delle denunce, per il calcolo dell'imposta e per la compilazione dei bollettini di pagamento; - aiuto nel calcolo dei ravvedimenti operosi per tardivi pagamenti e per tardiva presentazione di denunce e per la presentazione di richieste di rateizzazione.
Modulistica e informativa	Disponibilità online e presso l'Ufficio della modulistica e di tutte le informazioni utili.
Attività di controllo	- controllo e verifica delle dichiarazioni; - controllo e verifica degli importi dovuti e dei relativi versamenti; - controllo evasioni; - emissione avvisi di accertamento.
Internet	- informazioni generali - calcolo dell'imposta - modulistica scaricabile on-line - Regolamento comunale.

☐ TRIBUTO SUI SERVIZI INDIVISIBILI (TASI)

Il tributo sui servizi indivisibili è stato istituito con Legge del 27 dicembre 2013 n. 147 ("Legge di Stabilità" 2014). A far data del 1° gennaio 2020 il tributo è abrogato in quanto è stato accorpato all'IMU per effetto della Legge n. 160/2019.

Attività di controllo	- controllo e verifica delle dichiarazioni;
-----------------------	---

	- controllo e verifica dei versamenti; - controllo evasioni; - emissione avvisi di accertamento.
internet	Informazioni generali.

☐ TASSA SUI RIFIUTI (TARI)

In sostituzione della TARES, dall'1.1.2014 è entrata in vigore la Tassa sui Rifiuti (TARI), istituita dalla Legge n. 147/2013.

Attività di consulenza e servizio al pubblico	- informazioni generali sul tributo; - consulenze per la compilazione delle denunce, per il calcolo dell'imposta e per la compilazione dei modelli di pagamento; - aiuto nel calcolo dei ravvedimenti operosi per tardivi pagamenti e per tardiva presentazione di denunce; - aiuto nella compilazione delle istanze di rateizzazione.
Modulistica e informativa	Disponibilità online e presso l'ufficio della modulistica e di tutte le informazioni utili.
Attività di controllo	- controllo e verifica delle dichiarazioni; - controllo e verifica dei versamenti; - controllo evasioni; - emissione avvisi di accertamento.
Internet	- informazioni generali; - modulistica scaricabile online; - Regolamento comunale.

☐ CANONE PATRIMONIALE OCCUPAZIONE SUOLO PUBBLICO E DIFFUSIONE MESSAGGI PUBBLICITARI

L'entrata patrimoniale è stata istituita a far data dall'1.1.2021 con la Legge 27.12.2019, n. 160 e sostituisce i prelievi afferenti alla Tassa per l'Occupazione di Spazi ed Aree Pubbliche (TOSAP), l'Imposta Comunale sulla Pubblicità (ICP) ed i Diritti sulle Pubbliche Affissioni (DPA). Il Servizio è affidato in concessione a Concessionario esterno che gestisce totalmente l'applicazione del Canone.

☐ ADDIZIONALE COMUNALE ALL'IMPOSTA SUL REDDITO DELLE PERSONE FISICHE (IRPEF)

L'Addizionale comunale all'Imposta sul Reddito delle Persone Fisiche (IRPEF), istituita con il D.Lgs. n. 360/1998, è dovuta dai contribuenti che alla data del 1° gennaio abbiano il domicilio fiscale nel Comune di Alagna. L'aliquota applicata viene stabilita/confermata annualmente in sede di approvazione del Bilancio di previsione dell'Ente.

□ ALTRE ATTIVITÀ

L'Ufficio Tributi collabora, altresì, con l'Agenzia delle Entrate all'attività di accertamento dei tributi erariali. Tale funzione, obbligatoria per legge, viene svolta in sinergia con gli altri settori comunali. Tale attività è condotta allo scopo di far emergere situazioni di evasione delle imposte erariali trasmettendo all'Agenzia delle Entrate ogni elemento utile al recupero tributario, perseguendo il fine ultimo dell'equità e della giustizia fiscale.

4. - I SERVIZI EROGATI

L'attività svolta dall'Ufficio Tributi è finalizzata all'acquisizione delle risorse di cui il Comune necessita per il parziale finanziamento delle proprie spese dirette all'erogazione dei servizi alla collettività.

Parallelamente a questa azione istituzionale e nell'intento di agevolare il contribuente nell'assolvimento degli obblighi a suo carico, gli Uffici svolgono, altresì, un'attività di informazione a favore dello stesso al fine di rendere meno gravosi gli adempimenti previsti dalle norme in materia. L'accesso ai servizi non comporta alcuna spesa per l'utente. Le tabelle che seguono indicano, per i singoli tributi, i servizi erogati con le modalità per accedere agli stessi e gli Uffici a cui rivolgersi.

IMPOSTA MUNICIPALE PROPRIA (IMU) – TASSA SUI RIFIUTI (TARI)

SERVIZIO EROGATO	MODALITÀ DI RICHIESTA DEL SERVIZIO	A CHI RIVOLGERSI
Informazioni verbali o scritte di carattere generale su normativa, tariffe, aliquote, adempimenti, modalità di versamento.	Telefonando, presentando richiesta tramite posta, e-mail o direttamente allo sportello.	Ufficio Tributi – Via Piave n. 12 – 27020 Alagna (PV) Tel: 0382 818105 Mail: protocollo@comune.alagna.pv.it Sito internet: www.comune.alagna.pv.it
Informazioni sulla valorizzazione delle aree fabbricabili ai fini IMU.	Telefonando, presentando richiesta tramite posta, e-mail o direttamente allo sportello.	Ufficio Tributi – Via Piave n. 12 – 27020 Alagna (PV) Tel: 0382 818105 Mail: protocollo@comune.alagna.pv.it Sito internet: www.comune.alagna.pv.it
Assistenza per il calcolo dell'imposta e per eventuale ravvedimento operoso.	Telefonando, presentando richiesta tramite posta, e-mail o direttamente allo sportello.	Ufficio Tributi – Via Piave n. 12 – 27020 Alagna (PV) Tel: 0382 818105 Mail: protocollo@comune.alagna.pv.it Sito internet: www.comune.alagna.pv.it
Compilazione modulistica (bollettini, dichiarazioni, richieste di agevolazioni e richieste di rimborsi).	Telefonando, presentando richiesta tramite posta, e-mail o direttamente allo sportello.	Ufficio Tributi – Via Piave n. 12 – 27020 Alagna (PV) Tel: 0382 818105 Mail: protocollo@comune.alagna.pv.it Sito internet: www.comune.alagna.pv.it
Versamento.	Telefonando, presentando richiesta tramite posta, e-mail o direttamente allo sportello.	Ufficio Tributi – Via Piave n. 12 – 27020 Alagna (PV) Tel: 0382 818105 Mail: protocollo@comune.alagna.pv.it Sito internet: www.comune.alagna.pv.it
Rateizzazione.	Telefonando, presentando richiesta tramite posta, e-mail o direttamente allo sportello.	Ufficio Tributi – Via Piave n. 12 – 27020 Alagna (PV) Tel: 0382 818105 Mail: protocollo@comune.alagna.pv.it Sito internet: www.comune.alagna.pv.it

Rimborso.	Telefonando, presentando richiesta tramite posta, e-mail o direttamente allo sportello.	Ufficio Tributi – Via Piave n. 12 – 27020 Alagna (PV) Tel: 0382 818105 Mail: protocollo@comune.alagna.pv.it Sito internet: www.comune.alagna.pv.it
Richiesta di chiarimenti su atti di accertamento.	Telefonando, presentando richiesta tramite posta, e-mail o direttamente allo sportello.	Ufficio Tributi – Via Piave n. 12 – 27020 Alagna (PV) Tel: 0382 818105 Mail: protocollo@comune.alagna.pv.it Sito internet: www.comune.alagna.pv.it
Richiesta di annullamento in sede di autotutela.	Telefonando, presentando richiesta tramite posta, e-mail o direttamente allo sportello.	Ufficio Tributi – Via Piave n. 12 – 27020 Alagna (PV) Tel: 0382 818105 Mail: protocollo@comune.alagna.pv.it Sito internet: www.comune.alagna.pv.it
Ricorso provvedimento illegittimo (contenzioso). avverso ritenuto	Telefonando, presentando richiesta tramite posta, e-mail o direttamente allo sportello.	Ufficio Tributi – Via Piave n. 12 – 27020 Alagna (PV) Tel: 0382 818105 Mail: protocollo@comune.alagna.pv.it Sito internet: www.comune.alagna.pv.it

5. - GLI STANDARD DI QUALITÀ GARANTITI

L'Ufficio Tributi si impegna a garantire la correttezza, la completezza e la chiarezza delle informazioni fornite allo sportello, telefonicamente e sul sito internet istituzionale dell'Ente; le medesime caratteristiche sono garantite anche nella modulistica distribuita presso gli Uffici stessi e disponibile sul sito.

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. L'orario di apertura al pubblico dell'Ufficio è articolato in modo da consentire la più ampia soddisfazione possibile delle esigenze dell'utenza. Lo sportello è situato al Piano Terra del palazzo Comunale ed è pertanto adeguato per il ricevimento degli utenti con difficoltà motorie.

Per garantire che i servizi descritti nella presente "Carta" vengano erogati in modo ottimale sono state individuate delle **prestazioni-tipo** a cui sono stati associati degli indicatori (*standard*) che esprimono il termine massimo in cui l'Ufficio si impegna a concludere il procedimento nel presupposto che l'istanza sia stata presentata completa.

Qualora l'utente invii la documentazione incompleta o inesatta, rallentando in tal modo il procedimento, l'Ufficio si impegna ad informarlo sullo stato della pratica al fine di trovare una rapida soluzione. A questo proposito, il Responsabile del procedimento si impegna, in casi di particolare complessità, a convocare l'utente, anche telefonicamente, per una più rapida risoluzione dei problemi riscontrati.

La tabella che segue individua i servizi-tipo erogati dall'Ufficio con i relativi standard di legge e di impegno. Gli utenti possono, in tal modo, verificare se i servizi offerti dagli Uffici rispettano la qualità promessa. Nel caso in cui lo standard garantito non venga rispettato, gli utenti possono presentare reclamo con le modalità indicate al successivo capitolo.

SERVIZIO	ASPETTO DI QUALITÀ	STANDARD DI QUALITÀ
Emissione avvisi di pagamento	Rispetto calendario di distribuzione avvisi di pagamento	Invio dell'avviso almeno 10 giorni prima della scadenza della prima rata.
Attività assistenza e servizio al pubblico	Tempi di attesa allo sportello	Entro 20 minuti.
Gestione delle istanze su avvisi di accertamento	Tempi di risposta	Entro 30 giorni dalla presentazione.

Gestione delle istanze per riduzioni/agevolazioni	Tempi di risposta	Entro 30 giorni dalla presentazione.
Rilascio di informazioni di carattere generale (con riguardo a tariffe, scadenze, adempimenti)	Tempi di risposta	- immediato se consentito dalla richiesta formulata nel caso di richiesta effettuata telefonicamente o direttamente allo sportello; - entro 15 giorni lavorativi, decorrenti dalla data di effettiva ricezione da parte dell'Ufficio, se presentata per posta o posta elettronica o per richiesta che necessita di approfondimento istruttorio.
Rilascio di informazioni relative alla specifica situazione del contribuente	Tempi di risposta	Entro 15 giorni lavorativi, decorrenti dalla data di effettiva ricezione da parte dell'Ufficio.
Ricezione al protocollo di denunce, dichiarazioni, richieste, comunicazioni, ricorsi	Tempi di risposta	Immediato
Rimborso somma non dovuta	Tempi di risposta	PER LEGGE, entro 180 giorni dalla richiesta (da presentare entro 5 anni dal giorno del pagamento o da quello in cui è stato accertato il diritto alla restituzione). Qualsiasi richiesta di chiarimenti e/o integrazioni da parte dell'Ufficio sospende il termine suddetto fino al ricevimento di quanto richiesto.
Discarico somma iscritta a ruolo/richiesta coattivamente e non dovuta	Tempi di risposta	PER LEGGE, entro 180 giorni dalla richiesta (da presentare entro 60 giorni dalla notifica della cartella).
Annullamento/rettifica di avviso di Accertamento	Tempi di risposta	PER LEGGE, entro 120 giorni dalla richiesta (da presentare entro 60 giorni dalla notifica dell'avviso).
Risposta a reclamo presentato in forma scritta	Tempi di risposta	Entro 30 giorni dalla presentazione.

6.- LA TUTELA E LA PARTECIPAZIONE DEL CONTRIBUENTE

6.1.- Gli istituti per la tutela del contribuente

La legge mette a disposizione del contribuente diversi istituti mediante i quali è possibile sanare i propri errori oppure difendersi dagli atti ritenuti illegittimi.

L'utente può inoltre far riferimento al vigente Regolamento generale delle entrate e degli istituti deflattivi.

6.2.- La verifica del rispetto degli *standard* di qualità

La presente "Carta" costituisce il riconoscimento da parte del Comune dei diritti del cittadino quale utente dell'Ufficio Tributi oltre a rappresentare il formale impegno ad una tutela ampia di questi diritti.

Per raggiungere tale obiettivo di garanzia nei confronti dei cittadini, è necessario che il Comune proceda ad un monitoraggio continuo delle prestazioni rese all'utente finalizzato alla verifica del rispetto degli *standard* di qualità.

6.3.- L'aggiornamento degli *standard*

Come premesso al punto 1.1, la Carta della qualità dei Servizi è un documento suscettibile di modificazioni sia per quanto riguarda la parte descrittiva dei servizi erogati che per gli *standard*.

Alla base di questi aggiornamenti vi sono anche le modifiche normative e organizzative attuate negli Uffici interessati.

6.4.- Come effettuare reclami, proposte e suggerimenti

Ogni utente può presentare al Responsabile dell'Ufficio Tributi reclami relativamente all'erogazione del servizio, con particolare riferimento a quanto disposto dalla presente "Carta".

Oltre ai reclami, gli utenti possono presentare, con le medesime modalità, proposte di miglioramento dei servizi e suggerimenti in merito agli stessi.

Il reclamo dovrà essere presentato, in forma scritta, mediante consegna diretta, per posta o per posta elettronica e contenere le generalità della persona che lo ha redatto, con indirizzo ed eventuale numero di telefono, la sua firma e la copia del documento d'identità. L'eventuale presentazione informale (verbale diretta o telefonica) sarà considerata, in ogni caso, come una semplice segnalazione alla quale non verrà, tuttavia, data risposta scritta. In caso di presentazione formale, l'Ufficio valuta il reclamo e risponde all'utente con la massima celerità e comunque entro

30 giorni dalla presentazione dello stesso. Se il reclamo è riconosciuto fondato, l'Ufficio adotta i provvedimenti opportuni per eliminare il disservizio segnalato.

6.5.- La tutela della privacy

Il contribuente che comunica agli Uffici competenti i propri dati viene informato, ai sensi del GDPR 2016/679/UE che gli stessi saranno utilizzati ai soli fini istituzionali e la loro comunicazione ad altri soggetti è ammessa solo se norme di legge o regolamentari lo prevedono e, comunque, sempre ed unicamente per lo svolgimento di funzioni istituzionali.

Responsabile del trattamento dei dati personali è il Responsabile dell'Ente.

Allegato:

1) MODULO per la presentazione di reclami, suggerimenti e proposte di miglioramento dei Servizi.

MODULO PER RECLAMI E/O SUGGERIMENTI PER MIGLIORARE IL SERVIZIO

DESCRIZIONE DEL RECLAMO

SUGGERIMENTI PER MIGLIORARE IL SERVIZIO

Data _____

Firma _____