



COMUNE DI CASTELVERDE

Provincia di Cremona

*Carta della qualità dei servizi
Ufficio Gestione Entrate*

Approvato con deliberazione di Giunta Comunale n. 9 del 29/07/2020

Sommario

1	Informazioni generali	Pag. 3
2	I principi generali della Carta della qualità sei servizi e gli obiettivi del Settore Entrate	Pag. 4
3	I servizi tributari	Pag. 6
4	I servizi erogati	Pag. 8
5	Gli standard di qualità garantiti	Pag. 12
6	La tutela e la partecipazione del contribuente	Pag. 16

1. - Informazioni generali

1.1. Periodo di validità

La Carta della qualità dei servizi tributari ha validità biennale a decorrere dalla data di approvazione da parte della Giunta Comunale. Anche prima della scadenza, tuttavia, è soggetta a revisione ed aggiornamento qualora si verificano modifiche normative e/o organizzative che si riflettano sul suo contenuto, sulle modalità di erogazione dei servizi e sui relativi *standard* di qualità.

1.2. Unità organizzativa responsabile

L'ufficio responsabile dei servizi illustrati in questa "Carta" è l'Ufficio Gestione Entrate, del quale fa parte l'Ufficio tributi. L'ufficio si trova presso il Comune di Castelveverde, in Piazza Municipio, 23 - 26022 Castelveverde, CR.

Tel. 0372424311 - Mail info@comune.castelveverde.cr.it

PEC comune.castelveverde@pec.regione.lombardia.it

Sito internet: www.comune.castelveverde.cr.it/it, pagina Tributi comunali.

L'apertura al pubblico è così prevista:

- il mercoledì e il venerdì: dalle 10:00 alle 12:30, Ufficio Relazioni con il Pubblico, terzo sportello.

È possibile, inoltre, chiedere un appuntamento:

- direttamente allo sportello negli orari di apertura al pubblico;
- telefonando allo 0372424305 - 26 dalle 10:00 alle 12:30, dal lunedì al sabato;
- via mail al seguente indirizzo: info@comune.castelveverde.cr.it

Il Responsabile è il *Dott. Maurizio Pannini*, titolare della posizione organizzativa del Servizio programmazione e gestione economica e finanziaria, personale, biblioteche e gestione entrate e servizi fiscali, nominato con Decreto del Presidente dell'Unione n. 4 del 20/05/2019.

1.3. Dove trovare la carta della qualità dei servizi

la Carta della qualità del Servizio è pubblicata, a norma dell'art. 3 del Testo Integrato in tema di Trasparenza nel Servizio di gestione dei rifiuti (TITR), nella sezione del sito web istituzionale dedicata alla trasparenza del servizio.

Inoltre, la Carta è disponibile presso l'Ufficio Tributi ed è scaricabile dal sito web comunale, nella pagina [Amministrazione Trasparente](#), sezione *Servizi erogati*, sottosezione *Carta dei servizi e standard di qualità*.

2. - I principi generali della carta della qualità dei servizi e gli obiettivi dell'Ufficio Tributi.

2.1. - I principi generali della "Carta".

La presente Carta della qualità dei servizi intende guidare il contribuente informandolo sui servizi forniti dall'Ufficio Tributi.

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).

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

- eguaglianza ed imparzialità: l'ufficio garantisce a tutti gli utenti un trattamento imparziale secondo i criteri dell'obiettività e dell'equità;
- chiarezza e trasparenza: l'utente ha diritto di conoscere le attività svolte dall'ufficio riguardo alle richieste presentate e le procedure collegate alle stesse, i nomi dei responsabili dei procedimenti ed i relativi tempi di esecuzione;
- partecipazione: la partecipazione dell'utente alla prestazione del servizio deve essere garantita, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio sia per favorire la collaborazione nei confronti degli uffici; l'utente ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano e che sono in possesso degli uffici; l'utente può esprimere la propria opinione sui servizi erogati, formulare suggerimenti per il miglioramento e presentare osservazioni; l'ufficio dà riscontro all'utente circa le segnalazioni e le proposte formulate;
- efficacia ed efficienza: l'Amministrazione assicura il costante aggiornamento del personale dell'ufficio al fine di rispondere alle richieste dell'utenza e per perseguire il continuo miglioramento dei servizi offerti;
- continuità e sicurezza del servizio: il servizio viene garantito, nei giorni non festivi e negli orari di apertura al pubblico, durante tutto l'arco dell'anno senza interruzioni;
- semplificazione delle procedure: l'ufficio assume iniziative volte a garantire che la modulistica sia messa a disposizione del contribuente in tempi utili per gli adempimenti e cura che le comunicazioni ed istruzioni siano comprensibili; per quanto concerne i procedimenti disciplinati autonomamente, gli uffici prevedono che il contribuente possa adempiere ai propri obblighi nelle forme più rapide, agevoli e meno onerose, soprattutto mediante il ricorso sempre maggiore all'informatizzazione dei sistemi di accesso ai servizi.

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	Nella determinazione della tariffa TARI vengono avvantaggiate le utenze domestiche con nuclei familiari più numerosi; sono inoltre previste riduzioni per le utenze domestiche e non domestiche con uso saltuario e discontinuo (30%). Per quanto riguarda l'imposta IMU sono previste esenzioni e agevolazioni stabilite dalla Legge e recepite nel Regolamento comunale.
Equa ripartizione della tassazione	Attività di recupero dell'evasione: l'Ufficio Tributi, anche con l'ausilio di società specializzate nel settore, provvede al recupero dell'evasione tributaria mediante la notifica di avvisi di accertamento ed ingiunzioni fiscali. Per una migliore agevolazione dei contribuenti in difficoltà economica il Comune attua politiche di rateazione delle imposte dovute in base al Regolamento generale delle Entrate. Inoltre è stato approvato il Regolamento degli Strumenti deflattivi del contenzioso, al fine di stimolare la conciliazione tra l'Amministrazione e i contribuenti morosi.
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 e sono scaricabili anche dal sito internet, che viene tenuto in costante aggiornamento; la presentazione dei modelli sottoscritti può avvenire allo sportello o per via telematica; è inoltre possibile richiedere informazioni generali ai contatti sopra citati. Per la TARI è previsto l'invio degli avvisi di pagamento secondo le tempistiche determinate annualmente dalla Giunta Comunale.
Tempestività della risposta	Lo sportello: il personale dell'ufficio garantisce in tempi rapidi risposte ai quesiti sull'applicazione dei tributi. Via telefono: il personale risponde ai quesiti telefonici, riservandosi un successivo contatto per questioni più strutturate e complesse. Via mail: il Servizio Protocollo comunale provvede ad attribuire tempestivamente all'Ufficio tributi le richieste pervenute, che vengono evase a mezzo posta elettronica.

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 dell'Area risorse finanziarie del Comune di Castelveverde. 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 L. n. 160/2019 il tributo accorpa anche la TASI.

Il soggetto tenuto al pagamento dell'imposta è il titolare del diritto reale sull'immobile individuato come soggetto al pagamento; l'imposta è dovuta per i mesi nei quali il possesso si è protratto. Il calcolo dell'imposta avviene applicando l'aliquota della categoria cui l'immobile appartiene al valore ottenuto rivalutando la rendita catastale, moltiplicata per un coefficiente. Per maggiori informazioni si può fare riferimento alla [pagina Tributi comunali](#).

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). I presupposti di calcolo della TASI sono quelli indicati per l'IMU.

A far data del 1° gennaio 2020 il tributo è abrogato in quanto è stato riaccorpato all'IMU per effetto della L. n. 160/2019.

IMPOSTA COMUNALE SULLA PUBBLICITÀ (ICP) E DIRITTO SULLE PUBBLICHE AFFISSIONI (DPA)

L'imposta comunale sulla pubblicità (ICP), istituita con D.Lgs. 15 novembre 1993, n. 507, è un tributo sulla diffusione di messaggi pubblicitari mediante insegne, cartelli, targhe, stendardi o qualsiasi altro mezzo diverso da quello assoggettato al diritto sulle pubbliche affissioni.

Il diritto sulle pubbliche affissioni (DPA), istituito con D.Lgs. 15 novembre 1993, n. 507, è dovuto da coloro che richiedono il servizio di affissione, a cura del Comune, in appositi impianti a ciò destinati, di manifesti di qualunque materiale costituiti, contenenti comunicazioni aventi finalità commerciali, istituzionali, sociali, ecc.

Il servizio di gestione e riscossione dell'ICP e del DPA è affidato alla società San Marco spa, sede Via Gorizia, 56 - 23900 Lecco - C.F. e P. Iva 04142440728 - mail info@sanmarcospa.it PEC info@pec.sanmarcospa.it.

OCCUPAZIONE DI SPAZI ED AREE PUBBLICHE (TOSAP)

Con delibera di Consiglio Comunale n. 21 del 27/04/2016 è stato approvato il Regolamento comunale per l'applicazione del canone per l'occupazione di spazi ed aree pubbliche (COSAP), secondo i criteri previsti dal D.Lgs. 30 aprile 1992, n. 285. Nel Regolamento sono riportati i soggetti tenuti al pagamento del canone e la relativa determinazione, distinguendo tra occupazione temporanea e permanente, oltre ad agevolazioni tariffarie e riduzioni previste.

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 Castelveverde. L'aliquota applicata, attualmente confermata con delibera di Consiglio Comunale n. 45 del 28/12/2019, è lo 0,7%, con esenzione per i redditi inferiori a 13.000,00 euro, secondo le norme regolamentari di cui alla delibera di Consiglio Comunale n.29 del 26.06.2012.

TASSA SUI RIFIUTI (TARI)

La TARI è dovuta dagli occupanti di immobili (utenze domestiche e non domestiche), la tariffa si compone di una parte fissa (legata alla superficie assoggettata) e una parte variabile (data dal numero dei componenti del nucleo familiare, per le utenze domestiche, e dai coefficienti di produzione rifiuti, per le utenze non domestiche). L'imposta è pagabile in 3 rate annuali, e sono previste riduzioni per particolari condizioni d'uso dell'immobile.

I coefficienti di calcolo stabiliti annualmente con delibera di Consiglio Comunale (parte fissa e parte variabile) sulla base del piano economico-finanziario redatto dal gestore del servizio e sono pubblicati nella [pagina Tributi comunali](#).

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. A favore del Comune viene riconosciuto l'intero ammontare accertato e recuperato.

Qualora l'avviso di accertamento notificato non venisse pagato, al fine di sanare la propria posizione tributaria nei confronti dell'Ente, si provvede con notifica del provvedimento di Ingiunzione fiscale (R.D. 639/1910), primo atto della riscossione coattiva delle entrate comunali; a partire dall'anno 2020 la Legge 160/2019 introduce l'efficacia di titolo esecutivo agli avvisi di accertamento emessi dagli enti locali, al fine di rendere più efficace l'attività di riscossione, sia spontanea che coattiva.

3. - 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.

RIFERIMENTI PER LE IMPOSTE COMUNALI

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 (tutte le imposte) e sugli atti di accertamento	Telefonando, presentando richiesta tramite posta, mail o PEC o direttamente allo sportello	Ufficio Tributi - P.zza Municipio, 23 - 26022 Castelverde Tel. 0372424305 - 26 Mail info@comune.castelverde.cr.it Sito internet pagina Tributi Comunali
Informazioni relative alla specifica situazione del contribuente (tutte le imposte)	Telefonando, presentando richiesta tramite posta, mail o PEC o direttamente allo sportello	Ufficio Tributi - P.zza Municipio, 23 - 26022 Castelverde Tel. 0372424305 - 26 Mail info@comune.castelverde.cr.it Sito internet pagina Tributi Comunali
Informazioni sulla valorizzazione delle aree fabbricabili ai fini IMU	Telefonando, presentando richiesta tramite posta, mail o PEC o direttamente allo sportello. Nella pagine Tributi comunali è riportata la delibera Giunta comunale che individua i valori in vigore.	Ufficio Tributi - P.zza Municipio, 23 - 26022 Castelverde Tel. 0372424305 - 26 Mail info@comune.castelverde.cr.it Sito internet pagina Tributi Comunali
Assistenza per il calcolo dell'imposta e per eventuale ravvedimento operoso (tutte le imposte)	Nella pagina Tributi comunali è indicato il link di calcolo (per l'imposta IMU). Per assistenza nel calcolo si può fare riferimento ai contatti dell'ufficio.	Ufficio Tributi - P.zza Municipio, 23 - 26022 Castelverde Tel. 0372424305 - 26 Mail info@comune.castelverde.cr.it Sito internet pagina Tributi Comunali
Compilazione modulistica (bollettini, dichiarazioni, richieste di agevolazioni e richieste di rimborsi) (tutte le imposte)	Per assistenza alla compilazione di dichiarazioni IMU e TARI si può fare riferimento allo Sportello tributi negli orari di apertura sopra indicati.	Ufficio Tributi - P.zza Municipio, 23 - 26022 Castelverde Tel. 0372424305 - 26 Mail info@comune.castelverde.cr.it Sito internet pagina Tributi Comunali

Comune di Castelveverde (CR) - Carta della qualità dei servizi dell'Ufficio Tributi

Versamento	Mediante il modello F24: presso tutte le Banche, gli uffici postali e le tabaccherie abilitate, pagabile anche online con home banking Per il pagamento dell'ICP e TOSAP è possibile fare riferimento ai bollettini postali recapitati.	Poste Italiane Banche Tabaccherie abilitate
Rimborso (tutte le imposte)	Presentando richiesta su apposito modulo scaricabile dalla pagina Tributi comunali, entro il termine di 5 anni dal giorno del versamento ovvero da quello in cui è stato definitivamente accertato il diritto alla restituzione.	Ufficio Tributi - P.zza Municipio, 23 - 26022 Castelveverde Tel. 0372424305 - 26 Mail info@comune.castelveverde.cr.it Sito internet pagina Tributi Comunali
Richiesta di annullamento in sede di autotutela (tutte le imposte)	Secondo le modalità stabilite dal Regolamento generale delle Entrate comunali, presentando il modello di richiesta ai contatti comunali nei termini indicati.	Ufficio Tributi - P.zza Municipio, 23 - 26022 Castelveverde Tel. 0372424305 - 26 Mail info@comune.castelveverde.cr.it Sito internet pagina Tributi Comunali
Ricorso avverso provvedimento ritenuto illegittimo (contenzioso) (tutte le imposte)	Il ricorso deve essere presentato secondo le modalità descritte nell'atto di accertamento entro 60 giorni dalla notifica.	Ufficio Tributi - P.zza Municipio, 23 - 26022 Castelveverde Tel. 0372424305 - 26 Mail info@comune.castelveverde.cr.it Sito internet pagina Tributi Comunali <u>Commissione Tributaria Provinciale di Cremona</u> Via G. Carnevali, 7 - 26100 Cremona Tel. 0693830372 E-mail ctrib.p.cr@mef.gov.it Pec commtribprovcr@pce.finanze.it <u>Commissione Tributaria Regionale per la Lombardia - Sezione staccata di Brescia</u> Via Marsala, 25 - 25122 Brescia Tel. 0693830211 E-mail ctrib.r.ss.bs@mef.gov.it Pec commtribregmi@pce.finanze.it

4. - 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; 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. Gli sportelli, come anche in generale i locali di attesa, sono attrezzati 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.

PROCEDIMENTO: Rilascio di informazioni generali	
A. accesso al servizio	Standard minimi
1. adeguatezza degli orari di apertura dello sportello	almeno 70% giudizi positivi
2. adeguatezza delle modalità di accesso al servizio (possibilità di invio documenti via mail, via PEC, per telefono, di persona, da remoto attraverso dei portali online);	almeno 70% giudizi positivi
3. tempo di attesa allo sportello.	previsti tra 2 e 5 minuti per utente, almeno 70% giudizi positivi
B. orientamento e accoglienza	Standard minimi
1. cortesia dell'operatore;	almeno 70% giudizi positivi
2. adeguatezza delle istruzioni fornite per completare il procedimento;	almeno 70% giudizi positivi
3. preparazione del personale;	almeno 70% giudizi positivi
4. adeguatezza della modulistica da compilare.	almeno 70% giudizi positivi
C. precisione e affidabilità	Standard minimi
1. adeguatezza della risposta fornita;	almeno 70% giudizi positivi
2. adeguatezza dei tempi impiegati per fornire la risposta.	prevista entro 3 giorni dalla richiesta, almeno 70% giudizi positivi

PROCEDIMENTO: Rilascio di informazioni sulla specifica situazione del contribuente	
A. accesso al servizio	Standard minimi
1. adeguatezza degli orari di apertura dello sportello	almeno 70% giudizi positivi
2. adeguatezza delle modalità di accesso al servizio (possibilità di invio documenti via mail, via PEC, per telefono, di persona, da remoto attraverso dei portali online);	almeno 70% giudizi positivi
3. tempo di attesa allo sportello.	previsti tra 2 e 5 minuti per utente, almeno 70% giudizi positivi
B. orientamento e accoglienza	Standard minimi
1. cortesia dell'operatore;	almeno 70% giudizi positivi
2. adeguatezza delle istruzioni fornite per completare il procedimento;	almeno 70% giudizi positivi
3. preparazione del personale;	almeno 70% giudizi positivi
4. adeguatezza della modulistica da compilare.	almeno 70% giudizi positivi
C. precisione e affidabilità	Standard minimi
1. adeguatezza della risposta fornita;	almeno 70% giudizi positivi
2. adeguatezza dei tempi impiegati per fornire la risposta.	prevista entro 3 giorni dalla richiesta (in media, a seconda del tempo che può

	richiedere), almeno 70% giudizi positivi
--	--

PROCEDIMENTO: Annullamento/rettifica degli avvisi di accertamento/ riscossione	
A. accesso al servizio	Standard minimi
1. adeguatezza degli orari di apertura dello sportello	almeno 70% giudizi positivi
2. adeguatezza delle modalità di accesso al servizio (possibilità di invio documenti via mail, via PEC, per telefono, di persona, da remoto attraverso dei portali online);	almeno 70% giudizi positivi
3. tempo di attesa allo sportello.	previsti tra 2 e 5 minuti per utente, almeno 70% giudizi positivi
B. orientamento e accoglienza	Standard minimi
1. cortesia dell'operatore;	almeno 70% giudizi positivi
2. adeguatezza delle istruzioni fornite per completare il procedimento;	almeno 70% giudizi positivi
3. preparazione del personale;	almeno 70% giudizi positivi
4. adeguatezza della modulistica da compilare.	almeno 70% giudizi positivi
C. precisione e affidabilità	Standard minimi
1. adeguatezza della risposta fornita;	almeno 70% giudizi positivi
2. adeguatezza dei tempi impiegati per fornire la risposta.	prevista entro 3 giorni dalla richiesta (in media, a seconda del tempo che può richiedere), almeno 70% giudizi positivi. L'atto di annullamento, visti i documenti, viene inviato al contribuente entro i termini previsti.

PROCEDIMENTO: Richiesta di rimborso	
D. accesso al servizio	Standard minimi
1. adeguatezza degli orari di apertura dello sportello	almeno 70% giudizi positivi
2. adeguatezza delle modalità di accesso al servizio (possibilità di invio documenti via mail, via PEC, per telefono, di persona, da remoto attraverso dei portali online);	almeno 70% giudizi positivi
3. tempo di attesa allo sportello.	previsti tra 2 e 5 minuti per utente, almeno 70% giudizi positivi
E. orientamento e accoglienza	Standard minimi
1. cortesia dell'operatore;	almeno 70% giudizi positivi
2. adeguatezza delle istruzioni fornite per completare il procedimento;	almeno 70% giudizi positivi

3. preparazione del personale;	almeno 70% giudizi positivi
4. adeguatezza della modulistica da compilare.	almeno 70% giudizi positivi
F. precisione e affidabilità	Standard minimi
3. adeguatezza della risposta fornita;	almeno 70% giudizi positivi
4. adeguatezza dei tempi impiegati per fornire la risposta.	prevista entro 3 giorni dalla richiesta (in media, a seconda del tempo che può richiedere), almeno 70% giudizi positivi. La tempistica per eseguire il rimborso è di 180 giorni dalla richiesta.

PROCEDIMENTO: Procedura di Reclamo	
A. accesso al servizio	Standard minimi
1. adeguatezza degli orari di apertura dello sportello	almeno 70% giudizi positivi
2. adeguatezza delle modalità di accesso al servizio (possibilità di invio documenti via mail, via PEC, per telefono, di persona, da remoto attraverso dei portali online);	almeno 70% giudizi positivi
3. tempo di attesa allo sportello.	previsti tra 2 e 5 minuti per utente, almeno 70% giudizi positivi
B. orientamento e accoglienza	Standard minimi
1. cortesia dell'operatore;	almeno 70% giudizi positivi
2. adeguatezza delle istruzioni fornite per completare il procedimento;	almeno 70% giudizi positivi
3. preparazione del personale;	almeno 70% giudizi positivi
4. adeguatezza della modulistica da compilare.	almeno 70% giudizi positivi
C. precisione e affidabilità	Standard minimi
1. adeguatezza della risposta fornita;	almeno 70% giudizi positivi
2. adeguatezza dei tempi impiegati per fornire la risposta.	prevista entro 3 giorni dalla richiesta (in media, a seconda del tempo che può richiedere), almeno 70% giudizi positivi

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. Con delibera di Consiglio Comunale n. 32 del 24/06/2015 è stato approvato il Regolamento sugli strumenti deflattivi del contenzioso, nel quale sono disciplinati l'istituto dell'Accertamento con adesione, dell'Autotutela, del Ravvedimento operoso, dell'Interpello e della Conciliazione giudiziale. Nel Regolamento sono indicati, per ogni istituto, le modalità di applicazione e instaurazione della procedura.

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.

A tal fine, è prevista una verifica annuale, di concerto con il Piano della Performance (art. 10 c. 1 lett. a) D.Lgs. 150/2009), degli obiettivi cui la Carta mira e all'adozione di azioni correttive, qualora si rendessero necessarie.

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". Il reclamo può essere presentato anche tramite Posta elettronica ordinaria e posta elettronica certificata, agli indirizzi sopra riportati.

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

Una volta ricevuti i moduli di reclamo, l'Ufficio valuterà l'oggetto del reclamo e/o la proposta di miglioramento, confrontandosi con gli organi di indirizzo politico, se necessario, per valutare le azioni da prendere.

6.5.- La valutazione periodica dei servizi

Per la valutazione periodica dei servizi, l'ente ha deciso di sottoporre periodicamente questionari di soddisfazione alla cittadinanza, mirando quindi ad un'analisi ex post delle prestazioni erogate.

Per tali questionari, attualmente in fase di predisposizione, verrà prevista una modalità di compilazione elettronica, anche a completa garanzia dell'anonimato. L'Ente ringrazia anticipatamente tutti coloro che intenderanno partecipare alla compilazione per un concreto miglioramento del servizio. I questionari ricevuti verranno elaborati con cadenza predefinita, al fine di implementare con azioni correttive l'attività del Servizio tributi.

6.6.- La tutela della privacy

Il contribuente che comunica agli uffici competenti i propri dati viene informato, ai sensi del D.lgs. 196/2003 e del Regolamento UE 2016/679, 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.

L'Informativa per il trattamento dei dati afferente il Servizio Tributi è disponibile sul sito internet istituzionale e presso gli uffici comunali. Il Responsabile del trattamento dei dati/DPO è il Dott. Santo Fabiano, tel.: 06/91132200 - e-mail: dpo@santofabiano.it - PEC: santofabiano@pec.it.

Allegato:

- **modello per la presentazione di reclami, suggerimenti e proposte di miglioramento dei servizi**

**MODULO PER LA PRESENTAZIONE DI
RECLAMI, SUGGERIMENTI E PROPOSTE DI
MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI**

Al Responsabile dell'Ufficio
Gestione Entrate
Comune di Castelverde
P.zza Municipio, 23
26022 Castelverde (CR)

Dati del segnalante:

NOME	
COGNOME	
INDIRIZZO	
RECAPITO TELEFONICO	
E-MAIL	

Oggetto del reclamo:

--

Motivo:

<input type="checkbox"/>	Ritardo	<input type="checkbox"/>	Omissione
<input type="checkbox"/>	Altro (SPECIFICARE)		

Proposta di miglioramento del servizio:

Data _____

Firma _____

Spazio per eventuali osservazioni dell'ufficio coinvolto:

Il funzionario

Decisione del Responsabile:

Il Responsabile dell'Ufficio Tributi

Come effettuare reclami, proposte e suggerimenti

Il presente Modulo, da compilarsi in ogni sua parte, è il mezzo con il quale i cittadini possono opporre reclami o presentare proposte di miglioramento del servizio. Una volta compilato e firmato, esso va presentato all'ufficio tributi (consegnandolo a mano o inviandolo con posta elettronica o PEC) per la successiva analisi del reclamo o della proposta.

Successivamente, i funzionari impiegati nel servizio analizzano i contenuti e formulano proprie osservazioni, da sottoporre poi al Responsabile del servizio, il quale decide in merito ai provvedimenti da adottarsi. Dell'esito del provvedimento viene poi data notizia al proponente.

Si raccomanda l'indicazione precisa dei contenuti oggetto del reclamo o della proposta, al fine di un'analisi mirata alla risoluzione della casistica.

Si ringrazia per la collaborazione.