



***COMUNE DI MONTEGRINO VALTRAVAGLIA
PROVINCIA DI VARESE***

***CARTA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI
UFFICIO TRIBUTI***

Approvato con deliberazione di Giunta Comunale n. 09 del 10/02/2021

Sommario

1	<i>INFORMAZIONI GENERALI</i>	3
2	<i>I PRINCIPI GENERALI DELLA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI E GLI OBIETTIVI DEL SETTORE TRIBUTI</i>	5
3	<i>I SERVIZI TRIBUTARI</i>	7
4	<i>I SERVIZI EROGATI</i>	9
5	<i>GLI STANDARD DI QUALITÀ GARANTITI</i>	11
6	<i>LA TUTELA E LA PARTECIPAZIONE DEL CONTRIBUENTE</i>	13

INFORMAZIONI GENERALI

COS'E' LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è il mezzo attraverso il quale qualsiasi soggetto che eroga un servizio pubblico individua gli standard della propria prestazione, dichiarando i propri obiettivi e riconoscendo specifici diritti in capo al cittadino, utente, consumatore.

Attraverso la Carta dei Servizi i soggetti erogatori di servizi pubblici si impegnano, dunque, a rispettare determinati standard qualitativi e quantitativi, con l'intento di monitorare e migliorare le modalità di fornitura e somministrazione." (Direttiva Presidente Consiglio dei Ministri 27 Gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici").

Il principio ispiratore della Carta dei Servizi è quello di tutelare il cittadino, mettendolo in condizione di conoscere ed accedere agevolmente ai pubblici servizi, erogati in un'ottica di trasparenza, imparzialità ed eguaglianza.

Quindi la Carta dei Servizi è uno strumento di comunicazione tra il Comune e i cittadini, e di tutela dei diritti di questi ultimi. In particolare la Carta:

- chiarisce diritti e doveri dell'ente, nel fornire i servizi ai cittadini, e diritti e opportunità dei cittadini stessi;
- presenta ai cittadini tutte le opportunità e i servizi presenti per facilitarne l'accesso e la fruizione;
- fissa gli standard di qualità dei servizi e fornisce ai cittadini le informazioni e gli strumenti necessari per verificarne il rispetto;
- individua gli obiettivi di miglioramento e indica come verificarne il raggiungimento;
- si propone di costituire un "patto" concreto, ponendo le basi e le regole per un nuovo rapporto tra il Comune ed i Cittadini/Utenti in fase di erogazione dei servizi comunali.

PERIODO DI VALIDITÀ

La Carta della qualità dei servizi tributari ha validità pluriennale; 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.

UNITÀ ORGANIZZATIVA RESPONSABILE

L'ufficio responsabile dei servizi illustrati in questa "Carta" è l'Ufficio Tributi. L'ufficio si trova in Via Vittorio Veneto n. 9

Tel. 0332589732 – Fax 0332589860

Email: info@comune.montegrino-valtravaglia.va.it - tributi@comune.montegrino-valtravaglia.va.it

PEC: comune.montegrino@legalmail.it

Sito internet www.comune.montegrino-valtravaglia.va.it

L'apertura al pubblico è così prevista:

- da martedì a sabato: 09,30 – 12.00 e martedì pomeriggio 15,30 – 18,00
- 2^a e 4^a sabato del mese chiuso

È possibile, inoltre, chiedere un appuntamento:

- direttamente allo sportello negli orari di apertura al pubblico;
- telefonando allo 0332589732 – interno 4 - negli orari di apertura al pubblico;
- via mail al seguente indirizzo: tributi@comune.montegrino-valtravaglia.va.it

Il Responsabile è Anna Torri (tel. 0332589732)

indirizzo email: ragioneria@comune.montegrino-valtravaglia.va.it

All'interno del servizio è attualmente presente, oltre al Funzionario Responsabile di Posizione Organizzativa, 1 Istruttore Esperto per le attività tributarie.

FUNZIONI

L'Ufficio si occupa della corretta gestione dei tributi di competenza del Comune e cura i rapporti con i contribuenti secondo i principi stabiliti dalla Legge 27 luglio 2000 n. 12 "Statuto dei diritti del contribuente".

L'Ufficio svolge altresì l'attività di accertamento, funzione obbligatoria per legge, condotta allo scopo di far emergere situazioni di evasione o di elusione delle imposte ed ogni elemento utile al recupero tributario, perseguendo il fine ultimo dell'equità e della giustizia fiscale.

Nell'ambito di tale attività cura anche il contenzioso di fronte alla Commissione Tributaria Provinciale.

Nel caso di tributi la cui gestione è affidata a soggetti esterni, la titolarità del tributo rimane comunque al Comune che esercita il suo controllo nei confronti del soggetto gestore.

Il Comune, nei limiti previsti dalla legge, definisce con propri provvedimenti le norme per l'applicazione dei tributi nonché le relative tariffe ed aliquote.

DOVE TROVARE LA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

La Carta della qualità dei servizi dei tributi è disponibile presso l'Ufficio Tributi ed è scaricabile dal sito comunale: www.comune.montegrino-valtravaglia.va.it – Sezione Tributi.

I PRINCIPI GENERALI DELLA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI E GLI OBIETTIVI DELL'UFFICIO TRIBUTI.

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 Montegrino Valtravaglia si impegna a rispettare i seguenti principi generali:

- legalità: L'erogazione dei servizi e il generale funzionamento dell'Amministrazione comunale s'ispirano al principio di legalità, nel rispetto delle norme, delle leggi e dei regolamenti applicabili.
- 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).

GLI OBIETTIVI DELL'UFFICIO TRIBUTI.

Gli obiettivi che l'Ufficio Tributi si prefigge sono:

Comunicazione all'utenza

Presso l'ufficio e sul sito Internet sono disponibili la modulistica da utilizzare e le informazioni per un corretto adempimento dell'obbligazione tributaria. Sul sito è attivo un link per il calcolo dell'imposta e la stampa del relativo modello F24.

Tempestività della risposta

Il personale dell'ufficio garantisce in tempi rapidi la risposta ai dubbi sull'applicazione dei tributi attraverso i vari contatti disponibili (telefono, sportello, posta elettronica).

Dialogo con il contribuente

L' Ufficio instaura con il cittadino il dialogo al fine di migliorare i rapporti con il fisco e prevenire l'insorgenza di contenzioso in applicazione del principio di correttezza, collaborazione e trasparenza.

Equità fiscale

L' Ufficio svolge attività di recupero dell'evasione ed elusione mediante controlli finalizzati ad individuarle e contrastarle.

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 Montegrino Valtravaglia.

- **Si occupa direttamente dei seguenti Tributi e Canoni:**



IMU
Imposta Municipale Propria




TARI
Tassa Rifiuti



TASI
Tassa sui Servizi Indivisibili




ADDIZIONALE COMUNALE IRPEF



CANONE UNICO PATRIMONIALE
Componente: Canone per Occupazione Suolo
Pubblico

- **Ha affidato alla Ditta San Marco S.p.A. – filiale di Arona – Via Milano n. 17**
Telefono 0322341081 – fax 0322341067
Email: montegrinovaltravaglia@sanmarcospa.it
La riscossione e l'accertamento dell'imposta sulla pubblicità e pubbliche affissioni, dal 01.01.2021
CANONE UNICO PATRIMONIALE – componente canone per messaggi pubblicitari



CANONE UNICO PATRIMONIALE
Componente: Canone per Messaggi
Pubblicitari

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.

Di seguito si indicano le principali attività rivolte agli utenti del Servizio.

Front office

Il Servizio riceve i contribuenti per fornire chiarimenti sulla disciplina dei tributi, ed informare sulle aliquote deliberate annualmente, soprattutto in occasione dell'approssimarsi delle scadenze per il versamento.

Per i cittadini residenti, a far tempo dall'anno 2019, è stato istituito il servizio "IMU precompilato" che prevede, a richiesta del contribuente, la predisposizione del calcolo dell'imposta e della compilazione del modello F24 per il pagamento di acconto e saldo. Fornisce inoltre l'assistenza necessaria per l'effettuazione del ravvedimento operoso disciplinato dall'articolo 13 del D. Lgs.vo 472/97 e smi.. E' inoltre disponibile sul sito del Comune un servizio di calcolo on line con stampa del modello F24.

Viene fornita consulenza anche ai destinatari dei provvedimenti di accertamento, al fine di rendere comprensibile il contenuto degli stessi, data la complessità della materia.

Rimborsi/Compensazioni

I rimborsi e/o compensazioni vengono disposti in caso di versamenti eseguiti in eccesso, o per errore iniziale dei contribuenti o per cause sopravvenute (che hanno modificato la situazione preesistente, sulla base della quale veniva calcolato l'importo da versare, per esempio la rettifica in diminuzione e con effetto retroattivo della rendita catastale sulla quale calcolare l'imposta). Il rimborso e/o compensazione viene disposto su istanza del contribuente da presentare entro il termine di 5 anni dal giorno del versamento, o da quello in cui è stato accertato il diritto alla restituzione.

La modulistica per la richiesta è reperibile sul sito e presso il Servizio.

La restituzione delle somme versate in eccesso comporta sempre il controllo dell'intera posizione del contribuente e la verifica della regolarità dei pagamenti anche per gli anni non interessati dalla richiesta del rimborso - compensazione e non prescritti.

Rateizzazione

L'istituto è disciplinato dal Regolamento delle Entrate Comunali.

La modulistica per la richiesta di rateizzazione del debito è reperibile sul sito e presso il Servizio.

Riesame degli avvisi di accertamento (autotutela)

L'autotutela è il potere di ritiro degli atti di accertamento ritenuti illegittimi che si esercita su istanza di parte oppure in sede di riesame dell'ufficio. L'atto di ritiro compete all'organo che ha emanato l'atto e quindi al Funzionario responsabile del tributo. L'autotutela può portare all'annullamento totale dell'atto o alla sua parziale rettifica, con efficacia ex tunc. La richiesta di autotutela va presentata dal contribuente entro 60 giorni dalla notificazione dell'avviso di accertamento, in quanto la stessa non sospende i termini per proporre ricorso avanti la Commissione Tributaria Provinciale. La modulistica per la presentazione dell'istanza è reperibile sul sito o presso il Servizio; alla stessa dovrà essere allegata tutta la documentazione comprovante l'asserito errore contenuto nell'atto.

Il riesame dell'atto può comunque essere richiesto in ogni momento, sia se l'atto è divenuto definitivo perché è trascorso il termine per proporre ricorso sia se l'atto è stato impugnato, purché, in quest'ultimo caso, non sia intervenuta una sentenza passata in giudicato (quindi non più impugnabile) che abbia deciso sul merito della controversia (quindi non su aspetti di carattere formale).

Ricorso avverso provvedimento ritenuto illegittimo.

Nei casi in cui il contribuente ritenga illegittima la pretesa del Comune può avviare l'iter del processo tributario, disciplinato dal D. Lgs.vo 546/92 e successive modificazioni, che si articola in tre gradi di giudizio:

- 1° grado: Commissione Tributaria Provinciale
- 2° grado: Commissione Tributaria Regionale
- 3° grado: Corte di Cassazione

Il ricorso, indirizzato alla Commissione Tributaria Provinciale di Varese va notificato al Comune entro 60 giorni dalla notificazione dall'avviso di accertamento, tenendo conto della sospensione dei termini dal 01 al 31 agosto ed entro i successivi 30 giorni il ricorrente deve costituirsi in giudizio depositando il ricorso presso la Commissione Tributaria Provinciale adita.

Ai sensi dell'articolo 17- bis del D. Lgs.vo 546/92, per le controversie di valore non superiore a 50.000,00 euro il ricorso produce gli effetti di un reclamo, nel senso che, a seguito della notificazione del ricorso al Comune da parte del contribuente, si apre automaticamente una nuova fase amministrativa gestita dal Comune (procedimento di mediazione tributaria) che si può concludere con l'accoglimento del reclamo presentato o con una mediazione (ove possibile) tra contribuente e Comune. Durante la fase di mediazione (90 giorni dal ricevimento del ricorso da parte del Comune) i termini rimangono sospesi ed il contribuente non deve costituirsi in giudizio avanti alla Commissione tributaria Provinciale.

Al termine di questa fase (quindi alla scadenza del termine di 90 giorni dalla data di notifica del ricorso – reclamo) il contribuente, qualora non siano state accolte le sue ragioni, deve costituirsi in giudizio nei successivi 30 giorni. Il ricorso-reclamo può essere proposto personalmente dal contribuente se il valore della lite è inferiore ad euro 3.000,00 mentre se supera tale valore vi è l'obbligo di assistenza da parte di un difensore abilitato.

A decorrere dal 1° luglio 2019, la notifica ed il deposito degli atti nel processo tributario avviene esclusivamente con modalità telematica, secondo le disposizioni contenute nel regolamento sul processo tributario telematico (D.M. del 23 dicembre 2013, n. 163) e decreti attuativi. I soggetti che stanno in giudizio senza l'assistenza di un difensore abilitato hanno la facoltà (e non l'obbligo) di utilizzare le modalità telematiche per le notifiche ed i depositi.

GLI STANDARD DI QUALITÀ GARANTITI

Allo scopo di garantire l'erogazione in modo ottimale dei servizi nella tabella che segue sono stati individuati dei servizi tipo a cui sono associati degli indicatori (standard) che esprimono il termine massimo di legge – ove previsto- e di impegno a concludere il procedimento. Qualora l'utente invii documentazione incompleta o inesatta rallentando il procedimento, l'ufficio si impegna ad informarlo sullo stato della pratica e, in casi di particolare complessità, a convocare l'utente, anche telefonicamente, per una più rapida soluzione delle difficoltà riscontrate. La tabella che segue individua i servizi-tipo erogati dall'ufficio con i relativi standard di legge – ove previsti - 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.

<i>PRESTAZIONE</i>	<i>TERMINE DI LEGGE</i>	<i>TERMINE DI IMPEGNO</i>
<i>FRONT OFFICE</i>	<i>NON SPECIFICATO</i>	<i>IMMEDIATO</i>
<i>RIMBORSI</i>	<i>ENTRO 180 GIORNI DALLA RICHIESTA</i>	<i>ENTRO 90 GIORNI DALLA RICHIESTA QUALSIASI RICHIESTA DI CHIARIMENTI/INTEGRAZIONI SOSPENDE IL TERMINE SUDDETTO SINO AL RICEVIMENTO DI QUANTO RICHIESTO</i>
<i>COMPENSAZIONI</i>	<i>NON SPECIFICATO</i>	<i>ENTRO 90 GIORNI DALLA RICHIESTA</i>
<i>RATEIZZAZIONI</i>	<i>NON SPECIFICATO</i>	<i>ENTRO 30 GIORNI DALLA RICHIESTA</i>
<i>RICHIESTA DI AUTOTUTELA</i>	<i>RICHIESTA DA PRESENTARE ENTRO I TERMINI PER LA PROPOSIZIONE DEL RICORSO</i>	<i>ENTRO 30 GIORNI DALLA RICHIESTA</i>
<i>RECLAMI PRESENTATI IN FORMA SCRITTA</i>	<i>NON SPECIFICATO</i>	<i>ENTRO 90 GIORNI DALLA PRESENTAZIONE</i>
<i>RICEZIONE DI COMUNICAZIONI, DICHIARAZIONI, RICHIESTE</i>	<i>NON SPECIFICATO</i>	<i>ENTRO 30 GIORNI DALLA PRESENTAZIONE</i>
<i>DISCARICO SOMME ISCRITTE A RUOLO NON DOVUTE</i>	<i>ENTRO 180 GIORNI DALLA RICHIESTA (DA PRESENTARE ENTRO 60 GIORNI DALLA NOTIFICA DELLA CARTELLA)</i>	<i>ENTRO 60 GIORNI DALLA RICHIESTA (DA PRESENTARE ENTRO 60 GIORNI DALLA NOTIFICA DELLA CARTELLA)</i>

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.

Con periodicità annuale, in sede di valutazione delle performance, il Responsabile del servizio finanziario verifica l'operato dell'ufficio tributi, tenendo conto degli indicatori degli *standard* di qualità, di eventuali segnalazioni, proposte e/o reclami da parte dei cittadini e delle possibili proposte di soluzioni migliorative.

Aggiornamento degli *standard*

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.

LA TUTELA E LA PARTECIPAZIONE DEI CONTRIBUENTI

ISTITUTI DEFLATTIVI DEL CONTENZIOSO

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.

Il Regolamento generale delle Entrate comunali vigente disciplina i seguenti istituti deflattivi del contenzioso tributario:

- **Autotutela**
- **Reclamo – Mediazione**
- **Interpello**
- **Accertamento con adesione**
- **Ravvedimento operoso**

RAPPORTI CON IL CITTADINO

L'ascolto del cittadino e la tutela dell'utente

L'ascolto dei cittadini è un impegno prioritario per costruire nuove relazioni di fiducia e di comunicazione, per sviluppare la cultura della qualità e del miglioramento continuo.

Dialogare con i cittadini – in quanto clienti, utenti e possibili alleati - significa anche riconoscere loro il diritto:

- di fare le segnalazioni di mal funzionamento o disservizio;
- di presentare reclami e di ricevere risposte;
- di fare proposte di miglioramento.

Il servizio si sente impegnato pertanto a raccogliere e verificare tutte le segnalazioni di “non qualità” circa le prestazioni offerte, perché ritiene indispensabile:

- utilizzarle come informazioni cruciali per risolvere rapidamente il caso specifico, anche in accordo con l'utente,
- cercare di comprendere i diversi motivi e cause che hanno prodotto i disservizi o la scarsa soddisfazione delle attese dei cittadini, ai fini del miglioramento,
- conoscere i bisogni e le domande non rilevate, le attese dei cittadini fruitori verso il servizio.

Segnalazioni e reclami

Il Comune di Montegrino si impegna a predisporre adeguati meccanismi di tutela in caso di mancato rispetto dei principi contenuti nella presente Carta dei Servizi. I cittadini possono segnalare infrazioni alla Carta e, più in generale, reclami relativi a disservizi subiti ovvero riguardanti presunte violazioni ai propri diritti

Il personale addetto è a disposizione per accogliere, attraverso apposita modulistica, segnalazioni rilievi e suggerimenti per il miglioramento dei servizi e delle modalità di erogazione.

La segnalazione può essere inoltrata:

- in forma scritta, tramite lettera, fax, o apposito modulo predisposto reperibile presso gli sportelli del Servizio Tributi
- in forma verbale diretta agli addetti;
- in forma telematica agli indirizzi di posta elettronica indicati nella Carta.

Le segnalazioni degli utenti riceveranno risposta al massimo entro 90 giorni. Le segnalazioni devono contenere generalità, indirizzo e recapito del proponente, e devono essere rivolte al Responsabile dei Servizi Finanziari.

L'insieme dei reclami sarà oggetto di un rapporto annuale del Responsabile da sottoporre alle valutazioni

della Giunta, che esaminerà anche le proposte di modifica della presente Carta.
Sulle pagine finali della presente Carta dei Servizi è possibile reperire un modulo già formulato allo scopo.

Suggerimenti e proposte

I cittadini e gli utenti sono invitati a formulare osservazioni e proposte sull'applicazione della Carta dei servizi, inoltrandoli al Servizio Tributi, consegnandole direttamente presso la sede comunale oppure servendosi dei relativi indirizzi di posta elettronica. A tal fine, è stata predisposta una apposita scheda per esprimere proposte e suggerimenti, reperibile nelle pagine finali della presente Carta dei Servizi; i dati acquisiti saranno elaborati e utilizzati per azioni mirate al miglioramento del servizio.

RECIPROCA COLLABORAZIONE ED INTERAZIONE

Tutti i cittadini possono accedere al Servizio Tributi e usufruire dei suoi servizi secondo le modalità individuate nella presente Carta.

Il personale

- assiste l'utente con cortesia, correttezza, competenza, disponibilità, imparzialità, riservatezza e senza discriminazione alcuna;
- garantisce l'accesso ai documenti, alle informazioni e ai servizi disponibili, nel rispetto dei tempi stabiliti nella carta.

Il Responsabile del Servizio si impegna a far sì che il comportamento dei propri collaboratori sia ispirato a presupposti di riservatezza, cortesia e disponibilità da parte di tutti gli addetti, secondo le loro specifiche competenze, nei rapporti con gli utenti, auspicando che l'atteggiamento di questi ultimi sia improntato ad un criterio di proficua collaborazione, tale da agevolare in ogni occasione la corretta erogazione del servizio, nonché a favorire l'applicazione di tali elementi relazionali nei confronti degli utenti anche attraverso opportune e specifiche azioni formative dirette agli operatori di ogni ordine e grado. Gli operatori del servizio si impegnano, nei rapporti con gli utenti che non appartengono alla categoria dei professionisti del settore, 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 tecnici e giuridici.

L'utente

- rispetta gli orari, le norme elementari della corretta convivenza civile, il divieto di fumare;
- è cortese, corretto e disponibile con il personale; è preciso e collaborativo nel fornire tutte le informazioni richieste.

Gli utenti hanno diritto a partecipare:

- all'erogazione del servizio, confrontandosi con il responsabile del procedimento sui contenuti e sulle modalità di erogazione del servizio atteso;
- al miglioramento dei procedimenti in termini di semplificazione, trasparenza, efficienza ed efficacia:
 - presentando memorie o note scritte, alle quali il responsabile deve dare riscontro;
 - fornendo suggerimenti verbali al responsabile o all'istruttore incaricato all'istruttoria del procedimento di interesse, esercitando i diritti:
 - di accesso agli atti (per visione e/o per estrazione di copia), così come disciplinato dalla Legge 241/90 e dal corrispondente regolamento comunale;
 - di presentazione di memorie e documenti, così come previsto dalla stessa Legge 241/90.

Inoltre, gli utenti hanno diritto a:

- ricevere una chiara ed efficace informazione sui Servizi offerti e sulle modalità di accesso agli stessi;
- comunicare con il Servizio Tributi attraverso tutti i mezzi messi a disposizione a questo scopo.

Gli utenti del Servizio Tributi sono tenuti a osservare le norme di buona educazione e di corretto comportamento nei confronti degli altri utenti e del personale del Servizio stesso.

Informativa sul trattamento dei dati personali (art. 13 RGPD UE/2016/679)

Il Comune di Montegrino Valtravaglia, in qualità di titolare (con sede in Via Vittorio Veneto n. 9), tratterà i dati personali conferiti con il presente modulo, con modalità prevalentemente informatiche e telematiche, per le finalità previste dal Regolamento (UE) 2016/679 (RGPD), in particolare per l'esecuzione dei propri compiti di interesse pubblico, ivi incluse le finalità di archiviazione, di ricerca storica e di analisi per scopi statistici.

Il conferimento dei dati è obbligatorio e il loro mancato inserimento non consente di completare il procedimento avviato.

I dati saranno trattati per tutto il tempo del procedimento e, successivamente alla cessazione del procedimento, i dati saranno conservati in conformità alle norme sulla conservazione della documentazione amministrativa.

I dati saranno trattati esclusivamente dal personale e da collaboratori del Comune di Montegrino Valtravaglia o dei soggetti espressamente nominati come responsabili del trattamento.

Al di fuori di queste ipotesi i dati non saranno comunicati a terzi né diffusi, se non nei casi specificamente previsti dal diritto nazionale o dell'Unione europea.

Gli interessati hanno il diritto di chiedere al titolare del trattamento l'accesso ai dati personali e la rettifica o la cancellazione degli stessi o la limitazione del trattamento che li riguarda o di opporsi al trattamento (artt. 15 e ss. del RGPD). L'apposita istanza è presentata contattando il Responsabile della protezione dei dati presso il Comune di Montegrino Valtravaglia (Ditta il Calamo di Fabrizia Boldi & C. Sas – soggetto individuato quale referente per il titolare/responsabile Ing. Salvatore Specchio, email: privacy@comune.montegrino-valtravaglia.va.it).

Gli interessati, ricorrendone i presupposti, hanno, altresì, il diritto di proporre reclamo al Garante per la protezione dei dati personali (con sede in Piazza di Monte Citorio n. 121, IT – 00186 Roma) quale autorità di controllo nazionale secondo le procedure previste (art. 57, par. 1, lettera f), RGPD)

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

Al Responsabile del Ufficio Tributi
Via Vittorio Veneto n. 9
Comune _di MONTEGRINO VALTR. - VA

Dati del segnalante:

NOME E COGNOME	
INDIRIZZO	
RECAPITO TELEFONICO	
E-MAIL	

Oggetto del reclamo:

Motivo:

<input type="checkbox"/>	Ritardo	<input type="checkbox"/>	Omissione
<input type="checkbox"/>	Scortesia		
<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