

Comune di Carbonara al Ticino

Provincia di Pavia



Carta della qualità dei servizi

Ufficio Tributi

Approvato con deliberazione di G.C. n. 29 del 25.03.2022

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	4
2.1. - I principi generali	4
2.2. - Gli obiettivi dell'Ufficio Tributi.	6
3. - I SERVIZI TRIBUTARI	7
4. - I SERVIZI EROGATI	10
5. - GLI STANDARD DI QUALITÀ GARANTITI	11
6.- LA TUTELA E LA PARTECIPAZIONE DEL CONTRIBUENTE	14
6.1.- Gli istituti per la tutela del contribuente	14
6.2.- La verifica del rispetto degli <i>standard</i> di qualità	14
6.3.- L'aggiornamento degli <i>standard</i>	14
6.4.- Come effettuare reclami, proposte e suggerimenti	14
6.5.- La valutazione periodica dei servizi	15
6.6.- La tutela della privacy	15
MODULO PER RECLAMI E MODULO SEGNALAZIONI – PROPOSTE – SUGGERIMENTI	17

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 verificano 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 Roma, 16 - Carbonara al Ticino – 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	//

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

- **telefono:** 0382.400037
- **fax:** 0382.400264
- **e-mail:** ragioneria@comune.carbonaraalticino.pv.it
- **Posta Elettronica Certificata:** comune.carbonara-alticino@pec.regione.lombardia.it

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

Il Servizio Tributi ha competenza in merito alle seguenti materie:

- Attività IMU;
- Attività TARI;
- Attività TASI;
- Canone Unico Patrimoniale, entrata patrimoniale in vigore dall'01/01/2021 afferente l'occupazione del suolo e la diffusione di messaggi pubblicitari, servizio in Concessione.

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.carbonaraalticino.pv.it

2. - I PRINCIPI ED I VALORI FONDAMENTALI

2.1. - I principi generali

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

EGUAGLIANZA

Nel rapporto con i cittadini il Comune di Carbonara al Ticino 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 Carbonara al Ticino 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 ed a 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 famiglie numerose.
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 e sono scaricabili anche dal sito internet che viene 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 TARI provvede all'inserimento delle denunce di iscrizione, variazione, cessazione dell'occupazione nel programma in uso all'ufficio tributi, nonché al ricalcolo immediato dell'avviso di pagamento annuale.
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 dell'Area risorse economico finanziario del Comune di Carbonara al Ticino. 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.

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 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	Il controllo e verifica delle dichiarazioni, degli importi dovuti e dei relativi versamenti, l'emissione avvisi degli avvisi di accertamento è effettuato da società esterna incaricata. L'ufficio tributi scarica i pagamenti dall'apposito sito Agenzia Entrate e li trasmette alla suddetta società.
internet	Informazioni generali Calcolo dell'imposta Modulistica scaricabile online 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 accorpato all'IMU per effetto della L. n. 160/2019.

Attività di controllo	Il controllo e la verifica delle dichiarazioni, dei versamenti, il controllo delle evasioni e l'emissione degli avvisi di accertamento è effettuato da ditta esterna. L'ufficio tributi scarica i pagamenti dall'apposito sito Agenzia Entrate e li trasmette alla suddetta società.
-----------------------	---

□ TASSA SUI RIFIUTI (TARI)

In sostituzione della TARES, dall'1.1.2014 è entrata in vigore la Tassa sui Rifiuti (TARI), istituita dalla L.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 nella compilazione dell'istanza 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 Solo l'emissione degli avvisi di accertamento è effettuata da società esterna incaricata.
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'1/11/2021 con la Legge 27/11/2019, n. 160 e sostituisce i prelievi afferenti la 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. 28/1/1998, n. 360 è dovuta dai contribuenti che alla data del 1° gennaio abbiano il domicilio fiscale nel Comune di Carbonara al Ticino. L'imposta è a scaglioni con percentuali stabilite/confermate annualmente in sede di approvazione del Bilancio di Previsione.

□ ALTRE ATTIVITÀ

L'Ufficio Tributi collabora, altresì, con l'Agenzia delle Entrate all'attività di accertamento dei tributi erariali, tramite apposita convenzione sottoscritta. 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.

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, fax, mail o direttamente allo sportello	Ufficio Tributi – Via Roma, 16 – Carbonara al Ticino Tel. 0382-400037 Fax 0382-400264 Mail ragioneria@comune.carbonaraalticino.pv.it Sito internet www.comune.carbonaraalticino.pv.it
Informazioni sulla valorizzazione delle aree fabbricabili ai fini IMU	Telefonando, presentando richiesta tramite posta, fax, mail o direttamente allo sportello	Ufficio Tributi – Via Roma, 16 – Carbonara al Ticino Tel. 0382-400037 Fax 0382-400264 Mail ragioneria@comune.carbonaraalticino.pv.it Sito internet www.comune.carbonaraalticino.pv.it
Assistenza per il calcolo dell'imposta e per eventuale ravvedimento operoso	Telefonando, presentando richiesta tramite posta, fax, mail o direttamente allo sportello	Ufficio Tributi – Via Roma, 16 – Carbonara al Ticino Tel. 0382-400037 Fax 0382-400264 Mail ragioneria@comune.carbonaraalticino.pv.it Sito internet www.comune.carbonaraalticino.pv.it
Compilazione modulistica (modelli di pagamento, ricalcolo tributo, dichiarazioni, denunce, richieste di agevolazioni e richieste di rimborsi)	Telefonando, presentando richiesta tramite posta, fax, mail o direttamente allo sportello	Ufficio Tributi – Via Roma, 16 – Carbonara al Ticino Tel. 0382-400037 Fax 0382-400264 Mail ragioneria@comune.carbonaraalticino.pv.it Sito internet www.comune.carbonaraalticino.pv.it

Rateizzazione	Telefonando, presentando richiesta tramite posta, fax, mail o direttamente allo sportello	Ufficio Tributi – Via Roma, 16 – Carbonara al Ticino Tel. 0382-400037 Fax 0382-400264 Mail ragioneria@comune.carbonaraalticino.pv.it Sito internet www.comune.carbonaraalticino.pv.it
Rimborso	Telefonando, presentando richiesta tramite posta, fax, mail o direttamente allo sportello	Ufficio Tributi – Via Roma, 16 – Carbonara al Ticino Tel. 0382-400037 Fax 0382-400264 Mail ragioneria@comune.carbonaraalticino.pv.it Sito internet www.comune.carbonaraalticino.pv.it
Richiesta di chiarimenti su atti di accertamento	Telefonando, presentando richiesta tramite posta, fax, mail o direttamente allo sportello	Ufficio Tributi – Via Roma, 16 – Carbonara al Ticino Tel. 0382-400037 Fax 0382-400264 Mail ragioneria@comune.carbonaraalticino.pv.it Sito internet www.comune.carbonaraalticino.pv.it
Richiesta di annullamento in sede di autotutela	Telefonando, presentando richiesta tramite posta, fax, mail o direttamente allo sportello	Ufficio Tributi – Via Roma, 16 – Carbonara al Ticino Tel. 0382-400037 Fax 0382-400264 Mail ragioneria@comune.carbonaraalticino.pv.it Sito internet www.comune.carbonaraalticino.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; 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 posto al piano terra 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 15 minuti
Gestione delle istanze su avvisi di accertamento	Tempi di risposta	Entro 15 giorni dalla presentazione
Gestione delle istanze per riduzioni/agevolazioni	Tempi di risposta	Entro 15 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 10 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	Entro 180 giorni dalla richiesta N.B.: 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	Entro 180 giorni dalla richiesta (da presentare entro 60 giorni dalla notifica della cartella)
Annullamento/rettifica di avviso di Accertamento	Tempi di risposta	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 15 giorni dalla presentazione

6.- LA TUTELA E LA PARTECIPAZIONE DEL CONTRIBUENTE

6.1.- Gli istituti per la tutela del contribuente

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

Si può inoltre far riferimento al 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 dirigente 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, via fax, 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 trenta 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:

- **MODULO per la presentazione di reclami, suggerimenti e proposte di miglioramento dei Servizi.**

Dati anagrafici del contribuente

Recapito telefonico – mail

Al Responsabile dell'Ufficio Tributi

Comune di Carbonara al Ticino

MODULO PER RECLAMI – SEGNALAZIONI . PROPOSTE – SUGGERIMENTI

DESCRIZIONE DEL RECLAMO/SEGNALAZIONE

PROPOSTE E SUGGERIMENTI PER MIGLIORARE IL SERVIZIO

Data _____

Firma _____

(allegare copia documento di identità)