



Comune di Trovo

Provincia di Pavia

Carta della qualità dei servizi

Ufficio Tributi

Approvato con deliberazione di Giunta Comunale n. ___ del _____

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	9
5. - GLI STANDARD DI QUALITÀ GARANTITI	10
6.- LA TUTELA E LA PARTECIPAZIONE DEL CONTRIBUENTE	12
6.1.- Gli istituti per la tutela del contribuente	12
6.2.- La verifica del rispetto degli <i>standard</i> di qualità	13
6.3.- L'aggiornamento degli <i>standard</i>	13
6.4.- Come effettuare reclami, proposte e suggerimenti	13
6.5.- La valutazione periodica dei servizi	13
6.6.- La tutela della privacy	13
MODULO PER RECLAMI E/O SUGGERIMENTI PER MIGLIORARE IL SERVIZIO	15

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*) e 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 _____ (*indicare il periodo di validità: annuale/biennale/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 a Trovo (PV), in via Roma n. 13.

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

Lunedì	//
Martedì	9:30 – 12:00
Mercoledì	//
Giovedì	9:30 – 12:00
Venerdì	//

È possibile contattare l'ufficio tributi, ai recapiti sotto riportati:

- tel.: 0382/928051;
- fax: 0382/930584;

- e-mail: ragioneria@comune.trovo.pv.it
- posta elettronica certificata: comune.trovo@pec.regione.lombardia.it

Il Sito istituzionale del Comune di Trovo, dove poter reperire informazioni ed aggiornamenti è:
www.comune.trovo.pv.it

La Responsabile dell'Ufficio Tributi è la dott.ssa Marzia Minella.

Inserire com'è strutturato ed organizzato l'ufficio (diversi sportelli che seguono distintamente i tributi o procedimenti / sportello unico / ...)

1.3. - 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 www.comune.trovo.pv.it .

2. - I PRINCIPI ED I VALORI FONDAMENTALI

2.1. - I principi generali

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

- EGUAGLIANZA

Nel rapporto con i cittadini, il Comune di Trovo 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 Trovo 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 chiaro, 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 sia svolta 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: <i>indicare ad esempio se nella determinazione delle aliquote vengono agevolati soggetti che svolgono attività di utilità sociale, famiglie numerose o con basso reddito, ecc.</i>
Equa ripartizione della tassazione	Attività di recupero dell'evasione: <i>indicare le tipologie di controlli che l'ufficio pone in essere</i>
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 del Comune, che viene tenuto in costante aggiornamento; <i>indicare inoltre se il Comune ha attivato appositi portali con cui i cittadini possono consultare la propria posizione tributaria, presentare documenti, stampare modelli F24 precompilati, fare pagamenti online o ravvedimenti operosi.</i>

Tempestività della risposta	Attraverso lo sportello al contribuente, 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 Tributi è collocato all'interno dell'Area risorse economico finanziario del Comune di Trovo.

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 a partire dall'1.1.2014. Per effetto delle modifiche introdotte con la legge n. 160/2019, dal 1° gennaio 2020 il tributo accorpa anche la TASI.

Contattando la ditta STAT SERVIZI srl è possibile avere assistenza gratuita, ricevere informazioni inerenti i versamenti eseguiti negli anni pregressi, verificare la propria posizione tributaria e richiedere i conteggi e i modelli F24 precompilati.

Recapiti STAT Servizi srl:

- da Lunedì a Venerdì: dalle ore 09:00 alle ore 12:45 e dalle ore 14:00 alle ore 16:45;
- tel.: 0331/1858805 da rete mobile;
- numero verde: 800703665 da rete fissa;
- e-mail: conteggi@statservice.it
- sito internet: www.statservizi.it

➔ TRIBUTO SUI SERVIZI INDIVISIBILI (TASI)

Il tributo sui servizi indivisibili è stato istituito con legge 27 dicembre 2013 n. 147 (Legge di stabilità 2014). A far data del 1° gennaio 2020 il tributo è abrogato.

(Inserire tutti gli elementi relativi all'individuazione del soggetto che gestisce il tributo e delle informazioni su com'è articolato il tributo, come si calcola, ecc.)

➔ TASSA SUI RIFIUTI (TARI)

- La Tari, tassa sui rifiuti, istituita con Legge 27/12/2013 n. 147, è dovuta da chiunque possieda o detenga a qualsiasi titolo locali o aree scoperte adibiti a qualsiasi uso, suscettibili di produrre rifiuti urbani e assimilati, con vincolo di solidarietà tra i componenti del nucleo familiare o tra coloro che usano in comune i locali o le aree.

Inserire la tipologia di prelievo vigente, gli elementi relativi all'individuazione del soggetto che lo gestisce e le informazioni normative, com'è articolato, come si calcola, ecc.

→ **IMPOSTA COMUNALE SULLA PUBBLICITA' (ICP) e DIRITTO SULLE PUBBLICHE AFFISSIONI (DPA)**

L'imposta comunale sulla pubblicità, 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, 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.

Inserire tutti gli elementi relativi all'individuazione del soggetto che gestisce il tributo e delle informazioni su com'è articolato il tributo, come si calcola, ecc.

→ **TASSA OCCUPAZIONE DI SPAZI ED AREE PUBBLICHE (TOSAP) oppure CANONE SULL'OCCUPAZIONE DI SPAZI ED AREE PUBBLICHE (COSAP)**

Inserire la tipologia di prelievo vigente, gli elementi relativi all'individuazione del soggetto che lo gestisce e le informazioni normative, com'è articolato, come si calcola, ecc.

→ **ADDIZIONALE COMUNALE ALL'IMPOSTA SUL REDDITO DELLE PERSONE FISICHE (IRPEF) (SE ISTITUITA)**

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 Trovo.

→ **IMPOSTA DI SBARCO/DI SOGGIORNO (SE ISTITUITE)**

Inserire la tipologia di prelievo vigente, gli elementi relativi all'individuazione del soggetto che lo gestisce e le informazioni normative, com'è articolato, come si calcola, ecc.

→ **ALTRE ATTIVITA'**

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.

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)

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 Tel. Fax Mail Sito internet
Informazioni sulla valorizzazione delle aree fabbricabili ai fini IMU	<i>indicare le modalità</i>	Ufficio Tributi - Via Tel. Fax Mail Sito internet
Assistenza per il calcolo dell’imposta e per eventuale ravvedimento operoso	<i>indicare le modalità</i>	Ufficio Tributi - Via Tel. Fax Mail Sito internet
Compilazione modulistica (bollettini, dichiarazioni, richieste di agevolazioni e richieste di rimborsi)	<i>indicare le modalità</i>	Ufficio Tributi - Via Tel. Fax Mail Sito internet
Versamento	<i>indicare le modalità</i>	Ufficio Tributi - Via Tel.

		Fax Mail Sito internet
Rimborso	<i>indicare le modalità</i>	Ufficio Tributi - Via Tel. Fax Mail Sito internet
Richiesta di chiarimenti su atti di accertamento	<i>indicare le modalità</i>	Ufficio Tributi - Via Tel. Fax Mail Sito internet
Richiesta di annullamento in sede di autotutela	<i>indicare le modalità</i>	Ufficio Tributi - Via Tel. Fax Mail Sito internet
Ricorso avverso provvedimento ritenuto illegittimo (contenzioso)	<i>indicare le modalità</i>	Ufficio Tributi - Via Tel. Fax Mail Sito internet

NB: QUANTO INDICATO NELLA TABELLA VA RIPETUTO PER CIASCUNA ENTRATA E PROCEDIMENTO (esempio la riscossione coattiva, pratiche di rateizzazione, ecc.)

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. *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.

*Nella tabella che segue sono indicati alcuni esempi di **procedimenti-tipo** erogati dall'Ufficio che potrebbero essere individuati nella fase di progettazione della Carta riportando il termine minimo atteso. Laddove si volesse, si potrebbe anche indicare un'ulteriore colonna con il termine previsto dalla legge (come le tempistiche per le procedure di rimborso). Gli utenti potranno verificare che i servizi offerti dall'Ufficio rispettano la qualità promessa.*

INDICARE COME TERMINE QUELLO PREVISTO DALLE NORME NON È INDICE DI QUALITÀ, MA SEMPLICE RISPETTO DELLA NORMATIVA.

Attenzione a non indicare termini poco realistici: nel caso in cui lo standard garantito non venga rispettato, gli utenti potranno presentare reclamo.

SERVIZIO	ASPETTO DI QUALITA'	STANDARD DI QUALITA'
Emissione avvisi di pagamento	Rispetto calendario di distribuzione avvisi di pagamento	Invio dell'avviso almeno ... giorni prima della scadenza della prima rata ...
Attività assistenza e servizio al pubblico	Tempi di attesa allo sportello	Entro ... minuti
Gestione delle istanze su avvisi di accertamento	Tempi di risposta	Entro ... giorni dalla presentazione
Gestione delle istanze per riduzioni/agevolazioni	Tempi di risposta	Entro ... 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 ... 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 ... 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 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)	Tempi di risposta	Entro ... 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 PER LEGGE Entro 180 giorni dalla richiesta (da presentare entro 60 giorni dalla notifica della cartella)	Tempi di risposta	Entro ... giorni dalla richiesta (da presentare entro 60 giorni dalla notifica della cartella)
Annullamento/rettifica di avviso di Accertamento PER LEGGE Entro 120 giorni dalla richiesta (da presentare entro 60 giorni dalla notifica dell'avviso)	Tempi di risposta	Entro ... giorni dalla richiesta (da presentare entro 60 giorni dalla notifica dell'avviso)
Interpello (art. 11 legge n. 212/2000– Statuto Entro 90 giorni dalla richiesta)	Tempi di risposta	Entro ... giorni dalla richiesta dei diritti del contribuente, comma 1) lettera a
Interpello (art. 11 legge n. 212/2000– Statuto dei diritti del contribuente: comma 1) lettere b) e c); e comma 2 <i>PER LEGGE Entro 120 giorni dalla richiesta</i>	Tempi di risposta	Entro ... giorni dalla richiesta
Risposta a reclamo presentato in forma scritta	Tempi di risposta	Entro ... 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, attraverso i quali è possibile sanare i propri errori oppure difendersi dagli atti ritenuti illegittimi.

DESCRIZIONE DEGLI ISTITUTI A CUI L'UTENTE PUÒ RICORRERE (Ravvedimento operoso, Autotutela, Interpello, Mediazione, ecc.)

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 dei suoi diritti.

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

Indicare le modalità attraverso le quali l'ente ha deciso di attuare la verifica degli standard

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.

Il reclamo può essere presentato anche tramite **la compilazione del format online reperibile sul sito del Comune di Trovo al seguente indirizzo <https://www.comune.trovo.pv.it/i-servizi-interattivi/>**

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

Indicare le azioni che saranno intraprese dall'ente alla ricezione dei reclami o delle proposte di miglioramento.

6.5.- La valutazione periodica dei servizi

Indicare le azioni che l'ente ha previsto di effettuare per valutare il livello qualitativo dei servizi erogati (esempio relazioni interne dei dipendenti, questionari di soddisfazione).

6.6.- 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

MODULO PER RECLAMI E/O SUGGERIMENTI PER MIGLIORARE IL SERVIZIO

DESCRIZIONE DEL RECLAMO

SUGGERIMENTI PER MIGLIORARE IL SERVIZIO

Data _____

Firma_____