



COMUNE DI MONTALTO DORA
Città metropolitana di Torino

Carta della qualità dei servizi
Ufficio Tributi

Approvato con deliberazione di Giunta Comunale n. 87 del 09.09.2020

Sommario

1	Informazioni generali	Pag. 3
2	I principi generali della Carta della qualità sei servizi e gli obiettivi del Settore Tributi	Pag. 4
3	I servizi tributari	Pag. 7
4	I servizi erogati	Pag. 9
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 Tributi. L'ufficio si trova in Piazza 4 Novembre n. 3 - 10016 Montalto Dora (TO)

Tel. 0125.650014

Mail ragioneria@comune.montalto-dora.to.it

PEC protocollo.montalto.dora@cert.ruparpiemonte.it

Sito internet <https://www.comune.montalto-dora.to.it/>

L'apertura al pubblico è così prevista:

Giorno	Orario
Lunedì e venerdì	09.30 - 12.00
Mercoledì	09.30 - 12.00 / 15,30 - 17.45

È possibile, inoltre, chiedere un appuntamento:

- direttamente allo sportello negli orari di apertura al pubblico;
- telefonando allo 0125.650014;
- via mail al seguente indirizzo: ragioneria@comune.montalto-dora.to.it

Il Responsabile è il Dott. Andrea Giovanni OSELLA (tel. 0125.650014) indirizzo e-mail: ragioneria@comune.montalto-dora.to.it.

L'organigramma dell'Ufficio Tributi è il seguente:

Responsabile Andrea Giovanni Osella

Personale Cinzia Peyla

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 istituzionale dell'ente al seguente link:

<https://www.comune.montalto-dora.to.it/it-it/amministrazione/trasparenza-gestione-rifiuti/carta-della-qualita-del-servizio>

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 Montalto Dora 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 (trattandosi di una piccola realtà non è possibile garantire la presenza al 100%, si consiglia quindi di chiamare preventivamente);
- 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 il più possibile 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	Diversificazione del carico tributario: nella determinazione delle aliquote vengono agevolate le famiglie con basso reddito.
Equa ripartizione della tassazione	Attività di recupero dell'evasione: <ul style="list-style-type: none"> • Attività di aggiornamento banche dati / archivi tributari dell'Ente mediante l'utilizzo dei diversi strumenti a disposizione. • Emissione di avvisi di accertamento in caso di incongruenze tra il versamento e l'accertato. • Attivazione del servizio di FRONT-OFFICE verso i contribuenti (persone fisiche e giuridiche) presso locali dell'Ente. • Emissione di eventuali atti di rettifica o annullamento. • Verifica degli atti non notificati e successivo invio. • Acquisizione dei versamenti sugli atti emessi. • Rendicontazione e verifica dello scadenzario degli obblighi di versamento con emissione di "SOLLECITI DI PAGAMENTO" verso i contribuenti ancora in debito. • Attivazione delle procedure di Riscossione coattiva.
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; per il futuro sarebbe auspicabile attivare appositi portali in cui i cittadini possano consultare la propria posizione tributaria, presentare documenti, stampare modelli F24 precompilati, fare pagamenti online o

	ravvedimenti operosi.
Tempestività della risposta	Lo sportello: 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 finanziarie del Comune di Montalto Dora. 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.

Per maggiori informazioni consultare il sito istituzionale del Comune di Montalto Dora al seguente link: <https://www.comune.montalto-dora.to.it/it-it/servizi/pagare-le-tasse-c>

TRIBUTO SUI SERVIZI INDIVISIBILI (TASI)

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

IMPOSTA COMUNALE SULLA PUBBLICITA' (ICP)

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.

Per maggiori informazioni consultare il sito istituzionale del Comune di Montalto Dora al seguente link: <https://www.comune.montalto-dora.to.it/it-it/servizi/pagare-le-tasse-c>

DIRITTO SULLE PUBBLICHE AFFISSIONI (DPA)

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.

Per maggiori informazioni consultare il sito istituzionale del Comune di Montalto Dora al seguente link: <https://www.comune.montalto-dora.to.it/it-it/servizi/pagare-le-tasse-c>

OCCUPAZIONE DI SPAZI ED AREE PUBBLICHE (TOSAP/COSAP)

Per maggiori informazioni consultare il sito istituzionale del Comune di Montalto Dora al seguente link: <https://www.comune.montalto-dora.to.it/it-it/servizi/pagare-le-tasse-c>

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 Montalto Dora.

Per maggiori informazioni consultare il sito istituzionale del Comune di Montalto Dora al seguente link: <https://www.comune.montalto-dora.to.it/it-it/servizi/pagare-le-tasse-c>

TASSA SUI RIFIUTI (TARI)

Per maggiori informazioni consultare il sito istituzionale del Comune di Montalto Dora al seguente link: <https://www.comune.montalto-dora.to.it/it-it/servizi/pagare-le-tasse-c>

IMPOSTA DI SBARCO/DI SOGGIORNO

Non istituita

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.

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, mail o direttamente allo sportello	Ufficio Tributi - Piazza 4 Novembre, 3 Tel. 0125.650014 Mail ragioneria@comune.montalto-dora.to.it Sito internet https://www.comune.montalto-dora.to.it/
Informazioni relative alla specifica situazione del contribuente	Telefonando, presentando richiesta tramite posta, mail o direttamente allo sportello	Ufficio Tributi - Piazza 4 Novembre, 3 Tel. 0125.650014 Mail ragioneria@comune.montalto-dora.to.it Sito internet https://www.comune.montalto-dora.to.it/
Versamento	Mediante il modello F24: presso tutte le Banche, gli uffici postali e le tabaccherie abilitate. Nel futuro prossimo verosimilmente sarà possibile anche utilizzare PagoPA.	Poste Italiane Banche Tabaccherie abilitate
Rimborso	Presentando richiesta su apposito modulo tramite indicare le modalità, entro il termine di prescrizione dal giorno del versamento ovvero da quello in cui è stato definitivamente accertato il diritto alla restituzione.	Ufficio Tributi - Piazza 4 Novembre, 3 Tel. 0125.650014 Mail ragioneria@comune.montalto-dora.to.it Sito internet https://www.comune.montalto-dora.to.it/
Richiesta di chiarimenti su atti di accertamento	Telefonando, presentando richiesta tramite posta, mail o direttamente allo sportello	Ufficio Tributi - Piazza 4 Novembre, 3 Tel. 0125.650014 Mail ragioneria@comune.montalto-dora.to.it Sito internet https://www.comune.montalto-dora.to.it/

<p>Richiesta di annullamento in sede di autotutela</p>	<p>Telefonando, presentando richiesta tramite posta, mail o direttamente allo sportello</p>	<p>Ufficio Tributi - Piazza 4 Novembre, 3 Tel. 0125.650014 Mail ragioneria@comune.montalto-dora.to.it Sito internet https://www.comune.montalto-dora.to.it/</p>
<p>Ricorso avverso provvedimento ritenuto illegittimo (contenzioso)</p>	<p>Telefonando, presentando richiesta tramite posta, mail o direttamente allo sportello</p>	<p>Ufficio Tributi - Piazza 4 Novembre, 3 Tel. 0125.650014 Mail ragioneria@comune.montalto-dora.to.it Sito internet https://www.comune.montalto-dora.to.it/</p> <p>Commissione Tributaria Provinciale - STRADA ANTICA DI COLLEGNO, N.259, TORINO (10146) Tel. 0693830112 Fax 0650171854 E-mail ctrib.p.to@mef.gov.it (pec) COMMTRIBPROVTO@PCE.FINANZE.IT</p> <p>Commissione Tributaria Regionale STRADA ANTICA DI COLLEGNO, N.259, TORINO (10146) Tel. 06 93830111 - Fax 06 93831403 - 06 50171958 E-mail ctrib.r.to@mef.gov.it</p>

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.

Gli sportelli, come anche in generale i locali degli uffici comunali, 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 50,00% 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 50,00% giudizi positivi
3. adeguatezza della segnaletica per individuare l'ufficio e possibilità di accesso a persone diversamente abili;	almeno 50,00% giudizi positivi
4. tempo di attesa allo sportello.	previsti tra 5 e 15 minuti per utente, almeno 50,00% giudizi positivi
B. orientamento e accoglienza	Standard minimi
1. cortesia dell'operatore;	almeno 50,00% giudizi positivi
2. adeguatezza delle istruzioni fornite per completare il procedimento;	almeno 50,00% giudizi positivi
3. preparazione del personale;	almeno 50,00% giudizi positivi
4. adeguatezza della modulistica da compilare.	almeno 50,00% giudizi positivi
C. precisione e affidabilità	Standard minimi
1. adeguatezza della risposta fornita;	almeno 50,00% giudizi positivi
2. adeguatezza dei tempi impiegati per fornire la risposta.	prevista entro 10 giorni dalla richiesta, almeno 50,00% 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 50,00% 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 50,00% giudizi positivi
3. adeguatezza della segnaletica per individuare l'ufficio e possibilità di accesso a persone diversamente abili;	almeno 50,00% giudizi positivi
4. tempo di attesa allo sportello.	previsti tra 5 e 15 minuti per utente, almeno 50,00% giudizi positivi
B. orientamento e accoglienza	Standard minimi
1. cortesia dell'operatore;	almeno 50,00% giudizi positivi
2. adeguatezza delle istruzioni fornite per completare il procedimento;	almeno 50,00% giudizi positivi
3. preparazione del personale;	almeno 50,00% giudizi positivi

4. adeguatezza della modulistica da compilare.	almeno 50,00% giudizi positivi
C. precisione e affidabilità	Standard minimi
1. adeguatezza della risposta fornita;	almeno 50,00% giudizi positivi
2. adeguatezza dei tempi impiegati per fornire la risposta.	prevista entro 10 giorni dalla richiesta, almeno 50,00% 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 50,00% 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 50,00% giudizi positivi
3. adeguatezza della segnaletica per individuare l'ufficio e possibilità di accesso a persone diversamente abili;	almeno 50,00% giudizi positivi
4. tempo di attesa allo sportello.	previsti tra 5 e 15 minuti per utente, almeno 50,00% giudizi positivi
B. orientamento e accoglienza	Standard minimi
1. cortesia dell'operatore;	almeno 50,00% giudizi positivi
2. adeguatezza delle istruzioni fornite per completare il procedimento;	almeno 50,00% giudizi positivi
3. preparazione del personale;	almeno 50,00% giudizi positivi
4. adeguatezza della modulistica da compilare.	almeno 50,00% giudizi positivi
C. precisione e affidabilità	Standard minimi
1. adeguatezza della risposta fornita;	almeno 50,00% giudizi positivi
2. adeguatezza dei tempi impiegati per fornire la risposta.	prevista entro 10 giorni dalla richiesta, almeno 50,00% giudizi positivi

PROCEDIMENTO: Richiesta di rimborso	
D. accesso al servizio	Standard minimi
1. adeguatezza degli orari di apertura dello sportello	almeno 50,00% 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 50,00% giudizi positivi
3. adeguatezza della segnaletica per individuare l'ufficio e possibilità di accesso a persone diversamente abili;	almeno 50,00% giudizi positivi

4. tempo di attesa allo sportello.	previsti tra 5 e 15 minuti per utente, almeno 50,00% giudizi positivi
E. orientamento e accoglienza	Standard minimi
1. cortesia dell'operatore;	almeno 50,00% giudizi positivi
2. adeguatezza delle istruzioni fornite per completare il procedimento;	almeno 50,00% giudizi positivi
3. preparazione del personale;	almeno 50,00% giudizi positivi
4. adeguatezza della modulistica da compilare.	almeno 50,00% giudizi positivi
F. precisione e affidabilità	Standard minimi
3. adeguatezza della risposta fornita;	almeno 50,00% giudizi positivi
4. adeguatezza dei tempi impiegati per fornire la risposta.	prevista entro 10 giorni dalla richiesta, almeno 50,00% giudizi positivi

PROCEDIMENTO: Procedura di Reclamo	
A. accesso al servizio	Standard minimi
1. adeguatezza degli orari di apertura dello sportello	almeno 50,00% 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 50,00% giudizi positivi
3. adeguatezza della segnaletica per individuare l'ufficio e possibilità di accesso a persone diversamente abili;	almeno 50,00% giudizi positivi
4. tempo di attesa allo sportello.	prevista entro 10 giorni dalla richiesta, almeno 50,00% giudizi positivi
B. orientamento e accoglienza	Standard minimi
1. cortesia dell'operatore;	almeno 50,00% giudizi positivi
2. adeguatezza delle istruzioni fornite per completare il procedimento;	almeno 50,00% giudizi positivi
3. preparazione del personale;	almeno 50,00% giudizi positivi
4. adeguatezza della modulistica da compilare.	almeno 50,00% giudizi positivi
C. precisione e affidabilità	Standard minimi
1. adeguatezza della risposta fornita;	almeno 50,00% giudizi positivi
2. adeguatezza dei tempi impiegati per fornire la risposta.	prevista entro 10 giorni dalla richiesta, almeno 50,00% 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.

- Ravvedimento operoso
- Autotutela
- Interpello
- Mediazione

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.

Modalità che l'ente ha deciso di attuare per la verifica degli *standard*: questionari.

6.3.- L'aggiornamento degli *standard*

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

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

6.4.- Come effettuare reclami, proposte e suggerimenti

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

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

6.5.- La valutazione periodica dei servizi

L'ente ha previsto di effettuare la valutazione del livello qualitativo dei servizi erogati tramite l'utilizzo dei questionari di soddisfazione ed eventualmente di relazioni interne dei dipendenti.

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, 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.

Privacy e trattamento dei dati personali: <https://www.comune.montalto-dora.to.it/it-it/privacy>

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 del Ufficio Tributi

Comune di _____

Via _____

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"/>	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

Come effettuare reclami, proposte e suggerimenti, modalità di presentazione del presente modulo:

- pec protocollo.montalto.dora@cert.ruparpiemonte.it
- mail ragioneria@comune.montalto-dora.to.it
- sportello ufficio tributi