



# **COMUNE DI MONTEROSSO GRANA**

**Provincia di Cuneo**

## **Carta della qualità dei servizi Ufficio Tributi**

**Approvato con deliberazione di Giunta Comunale n. \_\_ del \_\_\_\_\_**

# 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. 6  |
| 4 | I servizi erogati                                                                             | Pag. 8  |
| 5 | Gli standard di qualità garantiti                                                             | Pag. 14 |
| 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 pluriennale a decorrere dalla data di approvazione da parte della Giunta Comunale. 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.

La Carta del Servizio Tributi serve a dare informazioni utili, trasparenti e complete agli utenti sul servizio offerto dall'amministrazione e le modalità per usufruirne con lo scopo di favorire un rapporto diretto tra servizio e utenti. La Carta dei Servizi, infatti, è un documento in continua evoluzione, in quanto con essa l'Amministrazione Comunale stipula un patto con i propri cittadini dichiarando espressamente ciò che viene loro garantito attraverso la definizione di "livelli minimi di qualità" o standard di servizio misurabili.

### 1.2. Unità organizzativa responsabile

L'ufficio responsabile dei servizi illustrati in questa "Carta" è l'Ufficio Tributi. L'ufficio si trova in via Mistral n. 22.

Tel. 0171 98713 – Fax 0171 988900

Mail [tributi@comune.monterossograna.cn.it](mailto:tributi@comune.monterossograna.cn.it) PEC [monterosso.grana@ert.ruparpiemonte.cn.it](mailto:monterosso.grana@ert.ruparpiemonte.cn.it)

Sito internet <http://www.comune.monterossograna.cn.it>

L'apertura al pubblico è così prevista:

- sabato: 09.00 – 12.00 su appuntamento

È possibile, inoltre, chiedere un appuntamento:

- direttamente allo sportello negli orari di apertura al pubblico;
- telefonando allo 0171 98713 dal martedì e giovedì dalle 09.00 alle 12.00;
- via mail al seguente indirizzo: [tributi@comune.monterossograna.cn.it](mailto:tributi@comune.monterossograna.cn.it)

Il Responsabile è dott.ssa Elena Morello indirizzo e-mail: [tributi@comune.monterossograna.cn.it](mailto:tributi@comune.monterossograna.cn.it).

L'organigramma dell'Ufficio Tributi è il seguente:

sportello unico al sabato dalle ore 09.00 – 12.00.

### 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 <http://www.comune.monterossograna.cn.it>, nella sezione Trasparenza Rifiuti.

## **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.

I principali riferimenti normativi nazionali della Carta della Qualità dei Servizi sono:

- legge 7 agosto 1990, n. 241 "Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e diritto di accesso ai documenti amministrativi" che ha dettato nuove regole per i rapporti tra i cittadini e le amministrazioni, viste nel momento dell'esercizio di poteri autoritativi;
- D.P.C.M. del 27/01/94, "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici";
- D.P.C.M. del 11/10/94 "Direttiva sui principi per l'istituzione ed il funzionamento degli uffici per le relazioni con il pubblico" che definisce i principi e le modalità per l'istituzione ed il funzionamento degli uffici per le relazioni con il pubblico di cui all'art. 12 del decreto legislativo 3 febbraio 1993, n. 29, e successive disposizioni correttive.
- D.L. 30/07/1999 n° 286 (Art. 11), che prevede l'obbligo dell'utilizzo dello strumento della carta dei servizi da parte dei soggetti erogatori, al fine di assicurare la tutela dei cittadini e degli utenti e la loro partecipazione, nelle forme, anche associative, riconosciute dalla legge, alle inerenti procedure di valutazione e definizione degli standard qualitativi;
- Direttiva 24 marzo 2004 del Ministro della Funzione Pubblica - Rilevazione della qualità percepita dai cittadini.
- Legge 24/12/2007 n.244 (Legge finanziaria 2008 art.2, comma 461), che prevede l'obbligo per il soggetto gestore di redigere e pubblicare la carta della qualità dei servizi in conformità a intese con le associazioni di tutela dei consumatori e con le associazioni imprenditoriali interessate, recante gli standard di qualità e di quantità relativi alle prestazioni erogate così come determinati nel contratto di servizio, nonché le modalità di accesso alle informazioni garantite, quelle per proporre reclamo e quelle per adire le vie conciliative e giudiziarie nonché le modalità di ristoro dell'utenza.

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

- eguaglianza ed imparzialità: l'ufficio garantisce a tutti gli utenti un trattamento imparziale secondo i criteri dell'obiettività e dell'equità;
- chiarezza e trasparenza: l'utente ha diritto di conoscere le attività svolte dall'ufficio riguardo alle richieste presentate e le procedure collegate alle stesse, i nomi dei responsabili dei procedimenti ed i relativi tempi di esecuzione;
- partecipazione: la partecipazione dell'utente alla prestazione del servizio deve essere garantita, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio sia per favorire la collaborazione nei confronti degli uffici; l'utente ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano e che sono

in possesso degli uffici; l'utente può esprimere la propria opinione sui servizi erogati, formulare suggerimenti per il miglioramento e presentare osservazioni; l'ufficio dà riscontro all'utente circa le segnalazioni e le proposte formulate;

- efficacia ed efficienza: l'Amministrazione assicura il costante aggiornamento del personale dell'ufficio al fine di rispondere alle richieste dell'utenza e per perseguire il continuo miglioramento dei servizi offerti;
- continuità e sicurezza del servizio: il servizio viene garantito, nei giorni non festivi e negli orari di apertura al pubblico, durante tutto l'arco dell'anno senza interruzioni; (nei periodi caratterizzati da notevole afflusso di utenza potrà essere previsto un ampliamento dell'orario al pubblico o l'attivazione di appositi servizi taglia coda ed anti assembramento);
- 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.
- Trattamento dei dati personali: il trattamento dei dati personali degli utenti avverrà nel rispetto delle disposizioni di cui al D.Lgs. 196/03 e s.m.i., come da ultimo modificato con D.Lgs 101/2018 di adeguamento della normativa nazionale alle disposizioni del regolamento UE 2016/679.

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                                                                                                                                                                                                                                               |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Gestione ed organizzazione della fiscalità locale e dei rapporti con i cittadini secondo i principi stabiliti dalla legge | Il Servizio Tributi definisce, su indicazione dell'Amministrazione Comunale, i regolamenti e gli atti di determinazione delle aliquote e tariffe; gestisce tutte le attività di natura tecnica ed amministrativa inerenti i singoli tributi locali di competenza. |
| Equa ripartizione della tassazione                                                                                        | Attività di recupero dell'evasione viene svolta annualmente con riferimento ai tributi IMU - TARI e TASI, mediante l'emissione e notifica ai contribuenti di avvisi di accertamento esecutivo per il recupero dei tributi il cui versamento sia stato omesso.     |

|                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Comunicazioni con gli utenti | <p>L'attività di supporto informativo agli utenti, necessaria per un corretto adempimento degli obblighi tributari è fornita in forma verbale, telefonica, scritta.</p> <p>La modulistica da utilizzare è disponibile, in forma cartacea, presso gli uffici ed è scaricabile anche dal sito internet che viene tenuto in costante aggiornamento;</p> <p>Viene inoltre predisposta ed aggiornata periodicamente l'informativa sulle procedure e sulle aliquote di pagamento</p>                                                              |
| Tempestività della risposta  | <p>Lo sportello: il personale dell'ufficio garantisce in tempi rapidi risposte ai quesiti sull'applicazione dei tributi ovvero consulenza su richiesta del cittadino in merito all'esame di specifiche posizioni tributarie in materia di IMU TARI e COSAP, nonché assistenza successiva all'emissione degli avvisi di accertamento IMU - TARI - TASI, previo appuntamento telefonico al numero 0171 98713 oppure via mail all'indirizzo <a href="mailto:tributi@comune.monterossograna.cn.it">tributi@comune.monterossograna.cn.it</a></p> |

### 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". I tributi sono gestiti direttamente.

#### 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.

L'IMU si applica al possesso di fabbricati, escluse le abitazioni principali classificate nelle categorie catastali diverse da A1, A8 e A9, di aree fabbricabili e di terreni agricoli ed è dovuta dal proprietario o dal titolare di altro diritto reale (usufrutto, uso, abitazione, enfiteusi, superficie), dal concessionario nel caso di concessione di aree demaniali e dal locatario in caso di leasing.

La legge stabilisce le aliquote da applicare alla base imponibile dell'imposta determinata diversamente per le tre tipologie di immobili, ma consente ai Comuni di aumentarle o ridurle, entro limiti fissati.

Parte del gettito dell'IMU derivante dai fabbricati del gruppo catastale "D" (capannoni industriali, alberghi, sale per spettacoli, ospedali, istituti di credito, impianti sportivi, centri commerciali) è riservata allo Stato, precisamente la parte di gettito calcolata ad aliquota standard dello 0,76%. Tutto il restante gettito di tali fabbricati, qualora il Comune abbia deliberato un'aliquota maggiore, così come tutto il gettito degli altri immobili, è a favore del Comune.

Il tributo è gestito direttamente dal Servizio Tributi.

Le informazioni relative al calcolo dell'IMU ed alle aliquote sono contenute nel manifesto pubblicato sul sito istituzionale nella sezione Aree Tematiche - Imposte, tariffe, finanze - IMU, all'indirizzo:

<http://www.comune.monterossograna.cn.it/Aree-Tematiche>.

### **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.

Le informazioni relative al calcolo dell'ICP sono pubblicate sul sito istituzionale all'indirizzo: <http://www.comune.monterossograna.cn.it/Aree-Tematiche>.

### **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 ottenere informazioni sul (DPA) occorre rivolgersi agli sportelli dell'anagrafe comunale telefono 017198713.

### **OCCUPAZIONE DI SPAZI ED AREE PUBBLICHE (COSAP)**

La C.O.S.A.P. è gestita dall'ufficio tributi comunale ed il relativo regolamento, nonché gli allegati con le tariffe sono pubblicati sul sito istituzionale all'indirizzo: <http://www.comune.monterossograna.cn.it/Aree-Tematiche>.

Per informazioni contattare l'ufficio tributi all'indirizzo di posta elettronica: [tributi@comune.monterossograna.cn.it](mailto:tributi@comune.monterossograna.cn.it).

### **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 0,4 %.

### **TASSA SUI RIFIUTI (TARI)**

La tassa sui rifiuti è stata istituita con la legge 27/12/2013 n. 147 come componente della IUC, A decorrere dal 01/01/2020 l'art. 1, comma 639 della Legge 27/12/2019 ha abrogato la IUC, salvaguardando le disposizioni della Legge 147/2013 che disciplinavano la TARI.

La TARI è gestita direttamente dall'ufficio tributi comunale che annualmente predispone il piano finanziario per la determinazione delle tariffe, nonché la revisione dei Regolamenti.

Le informazioni relative al servizio, la modulistica, nonché gli atti deliberati dal Comune e la modulistica sono reperibili sul sito comunale nell'apposita sezione sulla Trasparenza Rifiuti all'indirizzo: <https://www.trasparenzatari.it/trasparenzatari/?COMUNE=F608>

### **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.

L'accesso ai servizi non comporta alcuna spesa per l'utente.

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 e rilascia a richiesta dei contribuenti che segnalano difficoltà nel calcolo del tributo, il modello F24 precompilato per il pagamento. Fornisce inoltre l'assistenza necessaria per l'effettuazione del ravvedimento operoso disciplinato dall'articolo 13 del D. Lgs.vo 472/97. Viene fornita consulenza anche ai destinatari dei provvedimenti di accertamento, al fine di rendere comprensibile il contenuto degli stessi, dato il tecnicismo della materia. Negli orari di sportello non è necessario richiedere appuntamento

Con riferimento ai servizi erogati dal Comune di Monterosso Grana, nelle sottostanti tabelle vengono elencate le modalità per accedere agli stessi e l'ufficio preposto cui rivolgersi:

| SERVIZIO EROGATO                                                                                                                 | MODALITÀ DI RICHIESTA DEL SERVIZIO                                                   | A CHI RIVOLGERSI                                                                                                                                                                                                                                                   |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Informazioni verbali o scritte di carattere generale su normativa, tariffe, aliquote, adempimenti, modalità di versamento</b> | Telefonando, presentando richiesta tramite posta, mail o direttamente allo sportello | Ufficio Tributi - Via Mistral 22<br>Tel. 0171 98713<br>Mail <a href="mailto:tributi@comune.monterossograna.cn.it">tributi@comune.monterossograna.cn.it</a><br>Sito internet <a href="http://www.comune.monterossograna.cn.it">www.comune.monterossograna.cn.it</a> |
| <b>Informazioni relative alla specifica situazione del contribuente</b>                                                          | Telefonando, presentando richiesta tramite posta, mail o direttamente allo sportello | Ufficio Tributi - Via Mistral 22<br>Tel. 0171 98713<br>Mail <a href="mailto:tributi@comune.monterossograna.cn.it">tributi@comune.monterossograna.cn.it</a><br>Sito internet <a href="http://www.comune.monterossograna.cn.it">www.comune.monterossograna.cn.it</a> |
| <b>Informazioni sulla valorizzazione delle aree fabbricabili ai fini IMU</b>                                                     | Telefonando, presentando richiesta tramite posta, mail o direttamente allo sportello | Ufficio Tributi - Via Mistral 22<br>Tel. 0171 98713<br>Mail <a href="mailto:tributi@comune.monterossograna.cn.it">tributi@comune.monterossograna.cn.it</a><br>Sito internet <a href="http://www.comune.monterossograna.cn.it">www.comune.monterossograna.cn.it</a> |

|                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Assistenza per il calcolo dell'imposta e per eventuale ravvedimento operoso</b>                             | Telefonando, presentando richiesta tramite posta, mail o direttamente allo sportello                                                                                                                                | Ufficio Tributi – Via Mistral 22<br>Tel. 0171 98713<br>Mail <a href="mailto:tributi@comune.monterossograna.cn.it">tributi@comune.monterossograna.cn.it</a><br>Sito internet <a href="http://www.comune.monterossograna.cn.it">www.comune.monterossograna.cn.it</a> |
| <b>Compilazione modulistica (bollettini, dichiarazioni, richieste di agevolazioni e richieste di rimborsi)</b> | Telefonando, presentando richiesta tramite posta, mail o direttamente allo sportello                                                                                                                                | Ufficio Tributi – Via Mistral 22<br>Tel. 0171 98713<br>Mail <a href="mailto:tributi@comune.monterossograna.cn.it">tributi@comune.monterossograna.cn.it</a><br>Sito internet <a href="http://www.comune.monterossograna.cn.it">www.comune.monterossograna.cn.it</a> |
| <b>Versamento</b>                                                                                              | Mediante il modello F24: presso tutte le Banche, gli uffici postali e le tabaccherie abilitate.                                                                                                                     | Poste Italiane<br><br>Banche<br><br>Tabaccherie abilitate                                                                                                                                                                                                          |
| <b>Rimborso</b>                                                                                                | Presentando richiesta su apposito modulo tramite indicare le modalità, entro il termine di 5 anni dal giorno del versamento ovvero da quello in cui è stato definitivamente accertato il diritto alla restituzione. | Ufficio Tributi – Via Mistral 22<br>Tel. 0171 98713<br>Mail <a href="mailto:tributi@comune.monterossograna.cn.it">tributi@comune.monterossograna.cn.it</a><br>Sito internet <a href="http://www.comune.monterossograna.cn.it">www.comune.monterossograna.cn.it</a> |
| <b>Richiesta di chiarimenti su atti di accertamento</b>                                                        | Telefonando, presentando richiesta tramite posta, mail o direttamente allo sportello                                                                                                                                | Ufficio Tributi – Via Mistral 22<br>Tel. 0171 98713<br>Mail <a href="mailto:tributi@comune.monterossograna.cn.it">tributi@comune.monterossograna.cn.it</a><br>Sito internet <a href="http://www.comune.monterossograna.cn.it">www.comune.monterossograna.cn.it</a> |

|                                                                                 |                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|---------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Richiesta di annullamento in sede di autotutela</b>                          | Telefonando, presentando richiesta tramite posta, mail o direttamente allo sportello                                                                                                 | Ufficio Tributi - Via Mistral 22<br>Tel. 0171 98713<br>Mail <a href="mailto:tributi@comune.monterossograna.cn.it">tributi@comune.monterossograna.cn.it</a><br>Sito internet <a href="http://www.comune.monterossograna.cn.it">www.comune.monterossograna.cn.it</a>                                                                                            |
| <b>Reclamo/Ricorso avverso provvedimento ritenuto illegittimo (contenzioso)</b> | Telefonando, presentando richiesta tramite posta, mail o direttamente allo sportello<br><br>Mediante la procedura descritta dettagliatamente nel paragrafo 4.e della presente Carta. | Ufficio Tributi - Via Mistral 22<br>Tel. 0171 98713<br>Mail <a href="mailto:tributi@comune.monterossograna.cn.it">tributi@comune.monterossograna.cn.it</a><br>Sito internet <a href="http://www.comune.monterossograna.cn.it">www.comune.monterossograna.cn.it</a><br><br>Commissione Tributaria Provinciale di Cuneo<br>Via Bongioanni n° 32 - 12100 - Cuneo |

#### **4.a - Rimborsi**

I rimborsi 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 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 di rimborso è reperibile sul sito e presso il Servizio Tributi.

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 e non prescritti.

#### **4.b - Compensazione dell'obbligazione tributaria**

Il contribuente, nei termini di versamento del tributo, può detrarre dalla quota ancora dovuta eventuali eccedenze di versamento del tributo, del medesimo anno o di anni precedenti, purché non sia intervenuta decadenza dal diritto al rimborso. Chi intenda avvalersi della compensazione deve presentare, almeno 60 giorni prima della scadenza del versamento, istanza di compensazione in alternativa al rimborso ai sensi del regolamento Generale delle Entrate.

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

#### **4.c - Rateizzazioni**

Il contribuente che abbia ricevuto avvisi di accertamento esecutivi e che si trovi in condizioni di difficoltà economica può richiedere di pagare il proprio debito in forma rateale, in un numero di rate dipendenti dall'entità della somma rateizzata. L'istituto è disciplinato dal vigente Regolamento delle Entrate Comunali. La richiesta di rateizzazione deve essere presentata entro 60 giorni dalla notificazione dell'avviso di accertamento.

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

#### **4.d - 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).

#### **4.e - Reclamo/Ricorso**

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

Per le controversie di valore superiore a 50.000 €, il ricorso, indirizzato alla Commissione Tributaria Provinciale di Cuneo va notificato al Comune entro 60 giorni dalla notificazione dall'avviso di accertamento 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.

## 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'ufficio tributi, è accessibile anche da utenti con difficoltà motorie mediante ascensore.

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.

E' importante chiarire che:

- gli standard selezionati non sono riferiti a tutti gli interventi decritti nella carta dei servizi, ma solamente a quelli dove il Servizio è in grado di garantire impegni precisi, perché la gestione e l'erogazione degli interventi dipendono direttamente dalla nostra organizzazione o dagli impegni assunti da chi eroga le prestazioni per nostro conto;
- gli standard di qualità saranno progressivamente aggiornati e migliorati nel corso degli anni.

La tabella consente di leggere per ogni dimensione della qualità i fattori individuati, gli indicatori con i quali la qualità è misurata e i relativi

standard specifici garantiti.

| Dimensione qualità                | Fattore di qualità                        | Indicatore                                                                   | Standard                                                                                       |
|-----------------------------------|-------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                   |                                           | Apertura al pubblico                                                         | Su appuntamento (a settimane alterne sabato mattina 09.00-12.00 lunedì pomeriggio 15.30-18.00) |
|                                   | Funzionalità dei servizi e degli ambienti | Presenza di uffici al piano primo ed assenza di barriere architettoniche     | Sì                                                                                             |
|                                   |                                           | Tempo massimo per la fissazione di un appuntamento a partire dalla richiesta | 7 giorni lavorativi                                                                            |
| Tempi nell'erogazione dei servizi | Front office                              | Tempo rilascio informazione, modello F24, etc                                | Immediato                                                                                      |
|                                   | Rimborsi                                  | Tempo effettuazione rimborso                                                 | 180 giorni                                                                                     |
|                                   | Compensazioni                             | Tempo di risposta                                                            | 30 giorni                                                                                      |
|                                   | Rateizzazione                             | Tempo di predisposizione piano di rientro del debito                         | 30 giorni                                                                                      |
|                                   | Richiesta di autotutela                   | Tempo di risposta                                                            | 30 giorni                                                                                      |

|           |                                                       |                                     |                          |
|-----------|-------------------------------------------------------|-------------------------------------|--------------------------|
|           | Reclami                                               | Tempo di risposta al reclamo        | 90 giorni                |
| Efficacia | Disponibilità e completezza dei materiali informativi | Informazioni aggiornate sul portale | Aggiornamento tempestivo |

## 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.

#### 6.1.1 - Ravvedimento operoso

Il ravvedimento operoso permette di sanare, entro precisi limiti di tempo, le omissioni o irregolarità di pagamento delle imposte sia a titolo di acconto che di saldo in base alla dichiarazione commesse dal contribuente, con conseguente riduzione delle sanzioni amministrative.

Il Ravvedimento è possibile se:

- la violazione non è stata ancora constatata dall'ufficio o ente impositore
- non sono iniziate altre attività amministrative di accertamento (notifica di inviti a comparire, richieste di esibizione di documenti, ecc.)

Le modalità con cui il contribuente può spontaneamente utilizzare per sanare le violazioni per omesso o ritardato versamento sono:

**RAVVEDIMENTO "SPRINT"** se il pagamento avviene entro il 14° giorno di ritardo, la sanzione è pari allo 0,2% dell'imposta dovuta per ogni giorno di ritardo.

**RAVVEDIMENTO BREVE** se il pagamento avviene tra il 15° ed il 30° giorno di ritardo, la sanzione è pari al 3% dell'imposta dovuta.

**RAVVEDIMENTO LUNGO** se il pagamento avviene entro un anno dalla scadenza, la sanzione è pari al 3,75% dell'imposta dovuta.

#### 6.1.2 - Interpello

Il contribuente ha il diritto di interpello in ordine agli adempimenti tributari e/o al trattamento fiscale di determinate fattispecie imponibili previsti dalla vigente normativa. Il diritto di interpello ha la funzione di far conoscere preventivamente al contribuente quale sia la portata di una disposizione

tributaria o l'ambito di applicazione della disciplina sull'abuso del diritto ad una specifica fattispecie e quale sarà il comportamento del Comune in sede di controllo.

Non possono formare oggetto di interpello fattispecie sulle quali non sussistono obiettive condizioni di incertezza o per le quali il Comune abbia fornito istruzioni, chiarimenti ed interpretazioni di carattere generale. In tale evenienza il Comune comunica all'interessato le istruzioni già emesse con invito ad ottemperarvi.

Ciascun contribuente e i soggetti che in base alla legge sono obbligati a porre in essere gli adempimenti tributari per conto dei contribuenti (o sono tenuti insieme con questi o in loro luogo all'adempimento di obbligazioni tributarie), qualora ricorrano obiettive condizioni di incertezza sulla interpretazione di una disposizione normativa relativa ai tributi comunali, con esclusione dei tributi a compartecipazione, possono inoltrare al Comune circostanziata e specifica istanza di interpello, riguardante l'applicazione della disposizione stessa a casi concreti e personali.

In merito alla disciplina delle modalità di presentazione dell'istanza di prego di consultare il Regolamento Generale delle Entrate reperibile sul sito comunale nella sezione Regolamenti, oppure consultabile presso l'ufficio tributi comunale.

## **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 responsabile dell'Ufficio Tributi reclami relativamente all'erogazione del servizio, con particolare riferimento a quanto disposto dalla presente "Carta".

Il reclamo può essere presentato anche tramite posta elettronica certificata all'indirizzo: [monterosso.grana@cert.ruparpiemonte.it](mailto:monterosso.grana@cert.ruparpiemonte.it).  
Oltre ai reclami, gli utenti possono presentare, con le medesime modalità, proposte di miglioramento dei servizi e suggerimenti in merito agli stessi.

## 6.5 – Reciproca collaborazione ed interazione

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

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 e/o con l'istruttore incaricato 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.

| <b>PROCEDIMENTO: Rilascio di informazioni generali</b> |                             |
|--------------------------------------------------------|-----------------------------|
| <b>A. accesso al servizio</b>                          | <b>Standard minimi</b>      |
| 1. adeguatezza degli orari di apertura dello sportello | almeno __% 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 __ % giudizi positivi                                           |
| 3. adeguatezza della segnaletica per individuare l'ufficio e possibilità di accesso a persone diversamente abili;                                                           | almeno __ % giudizi positivi                                           |
| 4. tempo di attesa allo sportello.                                                                                                                                          | previsti tra __ e __ minuti per utente, almeno __ % giudizi positivi   |
| <b>B. orientamento e accoglienza</b>                                                                                                                                        | <b>Standard minimi</b>                                                 |
| 1. cortesia dell'operatore;                                                                                                                                                 | almeno __ % giudizi positivi                                           |
| 2. adeguatezza delle istruzioni fornite per completare il procedimento;                                                                                                     | almeno __ % giudizi positivi                                           |
| 3. preparazione del personale;                                                                                                                                              | almeno __ % giudizi positivi                                           |
| 4. adeguatezza della modulistica da compilare.                                                                                                                              | almeno __ % giudizi positivi                                           |
| <b>C. precisione e affidabilità</b>                                                                                                                                         | <b>Standard minimi</b>                                                 |
| 1. adeguatezza della risposta fornita;                                                                                                                                      | almeno __ % giudizi positivi                                           |
| 2. adeguatezza dei tempi impiegati per fornire la risposta.                                                                                                                 | prevista entro __ giorni dalla richiesta, almeno __ % giudizi positivi |

**PROCEDIMENTO: Rilascio di informazioni sulla specifica situazione del contribuente**

|                                                                                                                                                                             |                                                                      |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|
| <b>A. accesso al servizio</b>                                                                                                                                               | <b>Standard minimi</b>                                               |
| 1. adeguatezza degli orari di apertura dello sportello                                                                                                                      | almeno __ % 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 __ % giudizi positivi                                         |
| 3. adeguatezza della segnaletica per individuare l'ufficio e possibilità di accesso a persone diversamente abili;                                                           | almeno __ % giudizi positivi                                         |
| 4. tempo di attesa allo sportello.                                                                                                                                          | previsti tra __ e __ minuti per utente, almeno __ % giudizi positivi |
| <b>B. orientamento e accoglienza</b>                                                                                                                                        | <b>Standard minimi</b>                                               |
| 1. cortesia dell'operatore;                                                                                                                                                 | almeno __ % giudizi positivi                                         |
| 2. adeguatezza delle istruzioni fornite per completare il procedimento;                                                                                                     | almeno __ % giudizi positivi                                         |
| 3. preparazione del personale;                                                                                                                                              | almeno __ % giudizi positivi                                         |
| 4. adeguatezza della modulistica da compilare.                                                                                                                              | almeno __ % giudizi positivi                                         |
| <b>C. precisione e affidabilità</b>                                                                                                                                         | <b>Standard minimi</b>                                               |
| 1. adeguatezza della risposta fornita;                                                                                                                                      | almeno __ % giudizi positivi                                         |

|                                                                                                                                                                             |                                                                       |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|
| 2. adeguatezza dei tempi impiegati per fornire la risposta.                                                                                                                 | prevista entro __ giorni dalla richiesta, almeno __% giudizi positivi |
| <b>PROCEDIMENTO: Annullamento/rettifica degli avvisi di accertamento/ riscossione</b>                                                                                       |                                                                       |
| <b>A. accesso al servizio</b>                                                                                                                                               | <b>Standard minimi</b>                                                |
| 1. adeguatezza degli orari di apertura dello sportello                                                                                                                      | almeno __% 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 __% giudizi positivi                                           |
| 3. adeguatezza della segnaletica per individuare l'ufficio e possibilità di accesso a persone diversamente abili;                                                           | almeno __% giudizi positivi                                           |
| 4. tempo di attesa allo sportello.                                                                                                                                          | previsti tra __ e __ minuti per utente, almeno __% giudizi positivi   |
| <b>B. orientamento e accoglienza</b>                                                                                                                                        | <b>Standard minimi</b>                                                |
| 1. cortesia dell'operatore;                                                                                                                                                 | almeno __% giudizi positivi                                           |
| 2. adeguatezza delle istruzioni fornite per completare il procedimento;                                                                                                     | almeno __% giudizi positivi                                           |
| 3. preparazione del personale;                                                                                                                                              | almeno __% giudizi positivi                                           |
| 4. adeguatezza della modulistica da compilare.                                                                                                                              | almeno __% giudizi positivi                                           |
| <b>C. precisione e affidabilità</b>                                                                                                                                         | <b>Standard minimi</b>                                                |
| 1. adeguatezza della risposta fornita;                                                                                                                                      | almeno __% giudizi positivi                                           |
| 2. adeguatezza dei tempi impiegati per fornire la risposta.                                                                                                                 | prevista entro __ giorni dalla richiesta, almeno __% giudizi positivi |

|                                                                                                                                                                             |                                                                     |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|
| <b>PROCEDIMENTO: Richiesta di rimborso</b>                                                                                                                                  |                                                                     |
| <b>D. accesso al servizio</b>                                                                                                                                               | <b>Standard minimi</b>                                              |
| 1. adeguatezza degli orari di apertura dello sportello                                                                                                                      | almeno __% 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 __% giudizi positivi                                         |
| 3. adeguatezza della segnaletica per individuare l'ufficio e possibilità di accesso a persone diversamente abili;                                                           | almeno __% giudizi positivi                                         |
| 4. tempo di attesa allo sportello.                                                                                                                                          | previsti tra __ e __ minuti per utente, almeno __% giudizi positivi |
| <b>E. orientamento e accoglienza</b>                                                                                                                                        | <b>Standard minimi</b>                                              |

|                                                                         |                                                                          |
|-------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|
| 1. cortesia dell'operatore;                                             | almeno __% giudizi positivi                                              |
| 2. adeguatezza delle istruzioni fornite per completare il procedimento; | almeno __% giudizi positivi                                              |
| 3. preparazione del personale;                                          | almeno __% giudizi positivi                                              |
| 4. adeguatezza della modulistica da compilare.                          | almeno __% giudizi positivi                                              |
| <b>F. precisione e affidabilità</b>                                     | <b>Standard minimi</b>                                                   |
| 3. adeguatezza della risposta fornita;                                  | almeno __% giudizi positivi                                              |
| 4. adeguatezza dei tempi impiegati per fornire la risposta.             | prevista entro __ giorni dalla richiesta,<br>almeno __% giudizi positivi |

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

**Allegato:**

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

Da consegnare allo sportello negli orari di apertura, oppure a mezzo mail all'indirizzo mail: [info@comune.monterossograna.cn.it](mailto:info@comune.monterossograna.cn.it),

## MODULO RECLAMI

Con la Carta dei Servizi, il Comune promuove la partecipazione dei cittadini al miglioramento dei servizi e garantisce modi e forme per segnalare eventuali disservizi.

Nome e Cognome \_\_\_\_\_

Indirizzo \_\_\_\_\_

Telefono \_\_\_\_\_

E-mail \_\_\_\_\_

### OGGETTO DEL RECLAMO:

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Data \_\_\_\_\_ Firma \_\_\_\_\_

## **PROPOSTE E SUGGERIMENTI PER IL MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI**

Con la Carta dei Servizi, il Comune promuove la partecipazione degli utenti al miglioramento continuo dei servizi e garantisce modi e forme per inoltrare suggerimenti e osservazioni.

Ha proposte o idee da suggerire?

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Data \_\_\_\_\_

Firma \_\_\_\_\_