



CITTA' di GARLASCO  
Provincia di Pavia

# **Carta della qualità dei servizi**

**Servizio Entrate Tributarie**

**Approvato con deliberazione di Giunta Comunale n. 65 del 30/3/2022**

## **Indice**

### **1. INFORMAZIONI GENERALI**

#### **Introduzione**

#### **1.1 Periodo di validità**

#### **1.2 Unità organizzativa responsabile**

#### **1.3 Dove trovare la carta della qualità dei servizi**

### **2. I PRINCIPI ED I VALORI FONDAMENTALI**

#### **2.1 I principi generali**

#### **2.2 Gli obiettivi**

### **3. I SERVIZI TRIBUTARI**

### **4. I SERVIZI EROGATI**

### **5. GLI STANDARD DI QUALITÀ GARANTITI**

### **6. LA TUTELA E LA PARTECIPAZIONE DEL CONTRIBUENTE**

#### **6.1 Gli istituti per la tutela del contribuente**

#### **6.2 La verifica del rispetto degli *standard* di qualità**

#### **6.3 L'aggiornamento degli *standard***

#### **6.4 Come effettuare reclami, proposte e suggerimenti**

#### **6.5 La tutela della privacy**

## **MODULO PER RECLAMI - SEGNALAZIONI - PROPOSTE - SUGGERIMENTI**

## 1. INFORMAZIONI GENERALI

### Introduzione

La Carta della qualità dei servizi intende guidare il contribuente informandolo sui servizi forniti dal Servizio Entrate Tributarie 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 27/1/1994 (*Principi sull'erogazione dei servizi pubblici*), alla Legge 27/7/2000, n. 212 (*Statuto dei diritti del contribuente*), alla Legge 7/12/2012, n. 213 (*Disposizioni urgenti in materia di finanza e funzionamento degli enti territoriali*).

### 1.1 Periodo di validità

La Carta della qualità dei servizi tributari ha validità pluriennale, a decorrere dalla data di approvazione da parte della Giunta Comunale. Tuttavia, qualora si verificano modifiche normative e/o organizzative che si riflettano sul suo contenuto, sulle modalità di erogazione dei servizi e sui relativi *standard* di qualità, la stessa verrà aggiornata anche prima della conclusione del periodo di validità.

### 1.2 Unità organizzativa responsabile

L'ufficio responsabile dei servizi illustrati è il Servizio Entrate Tributarie, sito in Piazza Repubblica n. 11 a Garlasco (PV).

I cittadini potranno richiedere informazioni più dettagliate sui servizi rivolgendosi direttamente al Servizio Entrate Tributarie che osserva il seguente orario di apertura al pubblico:

|           |               |
|-----------|---------------|
| Lunedì    | 09:00 - 13:00 |
| Martedì   | 09:00 - 13:00 |
| Mercoledì | 09:00 - 13:00 |
| Giovedì   | 09:00 - 13:00 |
| Venerdì   | 09:00 - 13:00 |
| Sabato    | 09:00 - 12:30 |

È possibile contattare il Servizio Entrate Tributarie ai recapiti sotto riportati:

- **telefono** 0382-825220 Responsabile del Servizio  
0382-825233 Ufficio IMU  
0382-825290 Ufficio TARI
- **fax** 0382-820304
- **e-mail** [cbermano@comune.garlasco.pv.it](mailto:cbermano@comune.garlasco.pv.it) Responsabile del Servizio  
[tributi@comune.garlasco.pv.it](mailto:tributi@comune.garlasco.pv.it) Ufficio IMU  
[sbonacossa@comune.garlasco.pv.it](mailto:sbonacossa@comune.garlasco.pv.it) Ufficio TARI
- **Posta Elettronica Certificata** [protocollo@pec.comune.garlasco.pv.it](mailto:protocollo@pec.comune.garlasco.pv.it)

Sito istituzionale [www.comune.garlasco.pv.it](http://www.comune.garlasco.pv.it)

Il Servizio Entrate Tributarie ha competenza in merito alle seguenti materie:

- Attività di riscossione ordinaria e coattiva Imposta Municipale Propria (IMU);
- Attività di riscossione ordinaria e coattiva Tassa sui Rifiuti (TARI);
- Attività di riscossione coattiva Tributo sui Servizi Indivisibili (TASI), abrogato dall'1/1/2020;
- Canone Unico patrimoniale, entrata patrimoniale in vigore dall'1/1/2021 afferente l'occupazione del suolo e la diffusione di messaggi pubblicitari, quale unico servizio in Concessione.

### **1.3 Dove trovare la carta della qualità dei servizi**

La "Carta" è disponibile presso l'Ufficio Tributi ed è scaricabile dal sito [www.comune.garlasco.pv.it](http://www.comune.garlasco.pv.it)

## **2. I PRINCIPI ED I VALORI FONDAMENTALI**

### **2.1 I principi generali**

Con la Carta della qualità dei servizi, il Comune di Garlasco si impegna a rispettare i principi generali di seguito esplicitati.

#### **EGUAGLIANZA**

Nel rapporto con i cittadini il Comune di Garlasco 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 Garlasco garantisce la massima trasparenza nelle modalità di accesso e nell'organizzazione dei servizi, rendendo noti i criteri di obiettività, giustizia ed equità nei confronti dei cittadini. Il cittadino ha diritto ad accedere alle informazioni che lo riguardano ed a ottenere spiegazioni e chiarimenti sul funzionamento dei servizi e degli interventi. Ogni operatore è impegnato a svolgere la propria attività in modo imparziale, obiettivo e neutrale nei confronti di ogni cittadino fruitore.

#### **CENTRALITÀ DELLA PERSONA**

I servizi assicurati dal Comune vengono erogati in base alle esigenze di ogni singolo cittadino fruitore, alle sue potenzialità ed alle sue eventuali fragilità. Per quei servizi che rispondono a bisogni individuali o del nucleo familiare, l'accesso all'erogazione è sempre preceduto dall'elaborazione di un progetto individualizzato di intervento, in accordo con il cittadino fruitore. Gli operatori dei servizi comunali assicurano un costante impegno alla riservatezza, nel rispetto della persona e della propria identità fisica e morale.

#### **INTEGRAZIONE**

Il Comune si impegna a considerare l'unicità della persona, e dunque a perseguire la massima integrazione fra interventi e servizi di natura sociale, sanitaria, educativa, formativa, sia dal punto di vista delle singole prestazioni che da quello del processo di programmazione ed erogazione dei servizi.

## **PARTECIPAZIONE**

Il Comune promuove ed agevola la partecipazione dei cittadini e delle formazioni sociali che ne rappresentano gli interessi sia nella programmazione dei servizi, che nella tutela della corretta erogazione, nella collaborazione con gli operatori e nella verifica della qualità dei servizi erogati. Il Comune si impegna particolarmente a promuovere l'informazione sui servizi, sulle procedure di accesso, sulle modalità di erogazione, sulle occasioni di approfondimento e di programmazione.

## **SUSSIDIARIETÀ**

Il Comune garantisce i servizi e gli interventi della Carta con il pieno coinvolgimento – nelle fasi di pianificazione, progettazione, erogazione e verifica – delle formazioni sociali del territorio, più vicine ai cittadini, riconoscendone la funzione pubblica di tutela e garanzia sociale.

Il Comune opera secondo il principio di solidarietà fra gli enti e le organizzazioni che ne fanno parte e fra questi e le altre Istituzioni pubbliche che concorrono al benessere sociale dei cittadini.

## **CONTINUITÀ**

Il Comune si impegna a garantire la regolarità e la continuità dei servizi indicati nella Carta, riducendo il più possibile i disagi ai cittadini in caso di sospensione temporanea di servizi o prestazioni.

## **DIRITTO DI SCELTA**

Il Comune garantisce ai cittadini fruitori, laddove è possibile per la presenza di più soggetti erogatori di servizi ed interventi sociali, di scegliere l'erogatore e le singole modalità che più soddisfano le proprie esigenze in modo libero e consapevole. Ai cittadini che presentino particolari necessità è assicurato un sostegno per l'informazione e l'orientamento nell'operare le scelte, al fine di renderne effettivo il diritto.

## **EFFICIENZA ED EFFICACIA**

Il Comune si impegna a programmare, organizzare ed erogare i servizi e gli interventi secondo obiettivi di efficacia ed efficienza; le risorse disponibili saranno impiegate con razionalità al fine di produrre i massimi risultati possibili in termini di garanzia e di benessere per i cittadini. I servizi saranno valutati in base alla loro capacità di raggiungere gli obiettivi previsti ottimizzando le risorse a disposizione.

## **CHIAREZZA E IDENTIFICABILITÀ**

Il Comune si impegna, nei rapporti con la cittadinanza, ad utilizzare in ogni occasione di comunicazione, sia verbale che scritta, un linguaggio semplificato e comprensibile ai destinatari, ponendo particolare cura alla spiegazione dei termini specialistici. Gli stessi operatori, in orario di ricevimento del pubblico, garantiscono all'utenza la loro agevole identificabilità.

Il Comune assicura inoltre che la gestione delle attività e dei processi in atto nel Servizio Entrate Tributarie 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

Gli obiettivi che il Servizio Entrate Tributarie si prefigge sono:

| OBIETTIVI  | COME SONO RAGGIUNTI  |
|--|--|
| Reperimento delle risorse per soddisfare i bisogni collettivi, salvaguardando le situazioni di disagio economico-sociale | Ai fini dell'applicazione della TARI sono regolamentate le seguenti agevolazioni:<br><br>a) esenzione totale limitatamente alle abitazioni occupate da persone assistite in modo permanente dal Comune o in disagiate condizioni socio-economiche attestate dal Capo Area Sociale;<br>b) esenzione totale per locali ed aree occupati da istituzioni che operano in Garlasco nell'ambito sociale, culturale, sportivo, religioso e ricreativo;<br>c) tassazione agevolata limitatamente alle abitazioni occupate da famiglie con minorenni portatori di handicap e famiglie con invalidi civili al 100%, debitamente certificati, escludendo dal calcolo della tassa i primi 120 mq. di superficie per i contribuenti con un reddito familiare (riferito al penultimo anno d'imposta precedente a quello di tassazione) inferiore o uguale a € 15.000,00.  |
| Equa ripartizione della tassazione   | Attività di recupero dell'evasione:<br><br>controlli incrociati con banche dati messe a disposizione dall'Agenzia delle Entrate.   |
| Comunicazioni con gli utenti   | Le informazioni necessarie per un corretto adempimento degli obblighi tributari e la modulistica da utilizzare sono disponibili, in forma cartacea, presso gli uffici e sono scaricabili anche dal sito internet che viene tenuto in costante aggiornamento.<br><br>E' attivo lo sportello per il calcolo IMU annuale, consegnato su appuntamento al contribuente oppure trasmesso via mail, nonché la possibilità di provvedere autonomamente al calcolo del dovuto tramite collegamento alla sezione dedicata nel sito internet comunale.<br><br>L'ufficio TARI provvede alla compilazione delle denunce di iscrizione, variazione, cessazione dell'occupazione, nonché al ricalcolo immediato dell'avviso di pagamento annuale.<br><br>E' in fase di attivazione un apposito portale sul quale i contribuenti possono consultare la propria posizione tributaria e stampare modelli F24 precompilati. |
| Tempestività della risposta  | Il personale dell'ufficio garantisce in tempi rapidi risposte ai quesiti sull'applicazione dei tributi.  |

### 3. I SERVIZI TRIBUTARI

Il Servizio Entrate Tributarie 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 27/7/2000, n. 212 nota come "Statuto dei diritti del Contribuente". Gli uffici sono collocati all'interno dell'Area Finanziaria del Comune di Garlasco.

I tributi gestiti, direttamente o in concessione ad altri soggetti, sono di seguito elencati.

#### IMPOSTA MUNICIPALE PROPRIA (IMU)

L'imposta municipale propria (IMU) è stata istituita con il D.Lgs. 14/3/2011, n. 23 cosiddetto "Decreto sul Federalismo Fiscale", che ne aveva fissato la decorrenza dall'1/1/2014. Dal 1° gennaio 2020, per effetto delle modifiche introdotte dalla Legge 27/12/2019, n. 160, il tributo accorpa anche la TASI.

|   |   |
|---|---|
| Attività di consulenza e servizio al pubblico | - informazioni generali sul tributo;<br><br>- consulenze per la compilazione delle denunce, per il calcolo dell'imposta e per la compilazione dei modelli di pagamento;<br><br>- aiuto nel calcolo del ravvedimenti operoso per tardivo pagamento e nella compilazione dell'istanza di rateizzazione. |
| Modulistica e informativa                     | Disponibilità online e presso l'ufficio della modulistica e di tutte le informazioni utili.   |
| Attività di controllo                         | Controllo e verifica delle dichiarazioni<br><br>Controllo e verifica dei versamenti<br><br>Controllo evasioni<br><br>Emissione avvisi di accertamento   |
| Internet                                      | Informazioni generali<br><br>Calcolo dell'imposta<br><br>Modulistica scaricabile online<br><br>Regolamento comunale   |

#### TRIBUTO SUI SERVIZI INDIVISIBILI (TASI)

Il tributo sui servizi indivisibili è stato istituito con Legge 27/12/2013, n. 147 (Legge di Stabilità 2014). A far data del 1° gennaio 2020 il tributo è abrogato in quanto è stato accorpato all'IMU per effetto della Legge 27/12/2019, n. 160.

|                       |   |
|-----------------------|---|
| Attività di controllo | Controllo e verifica delle dichiarazioni<br><br>Controllo e verifica dei versamenti<br><br>Controllo evasioni<br><br>Emissione avvisi di accertamento |
|-----------------------|---|

## TASSA SUI RIFIUTI (TARI)

In sostituzione della TARES, dall'1/1/2014 è entrata in vigore la Tassa sui Rifiuti (TARI), istituita dalla Legge 27/12/2013, n. 147.

|   |   |
|---|---|
| Attività di consulenza e servizio al pubblico | - informazioni generali sul tributo;<br>- consulenze per la compilazione delle denunce, per il calcolo e/o ricalcolo della tassa a e per la compilazione dei modelli di pagamento;<br>- aiuto nella compilazione dell'istanza di rateizzazione. |
| Modulistica e informativa                     | Disponibilità online e presso l'ufficio della modulistica e di tutte le informazioni utili.   |
| Attività di controllo                         | Controllo e verifica dei versamenti<br>Controllo evasioni<br>Emissione avvisi di accertamento   |
| Internet                                      | Informazioni generali<br>Calcolo dell'imposta<br>Modulistica scaricabile online<br>Regolamento comunale   |

## CANONE PATRIMONIALE OCCUPAZIONE SUOLO PUBBLICO E DIFFUSIONE MESSAGGI PUBBLICITARI

L'entrata patrimoniale è stata istituita a far data dall'1/1/2021 con la Legge 27/12/2019, n. 160 e sostituisce i prelievi afferenti la tassa per l'occupazione di spazi ed aree pubbliche (TOSAP), l'imposta comunale sulla pubblicità (ICP) ed i diritti sulle pubbliche affissioni (DPA). Il servizio è affidato in concessione a Concessionario esterno che gestisce totalmente l'applicazione del canone.

### ADDIZIONALE COMUNALE ALL'IMPOSTA SUL REDDITO DELLE PERSONE FISICHE (IRPEF)

L'addizionale comunale all'imposta sul reddito delle persone fisiche (IRPEF), istituita con il D.Lgs. 28/9/1998, n. 360 è dovuta dai contribuenti che alla data del 1° gennaio abbiano il domicilio fiscale nel Comune di Garlasco. Con decorrenza dall'anno 2019, l'aliquota è pari allo **0,8%** con soglia di esenzione pari a € 10.000,00 di reddito imponibile, da intendersi come limite di reddito al di sotto del quale l'addizionale comunale all'IRPEF non è dovuta e tenendo conto che, nel caso di superamento di detto limite, la stessa si applica al reddito complessivo.

### ALTRE ATTIVITÀ

Il Servizio Entrate Tributarie collabora, altresì, con l'Agenzia delle Entrate all'attività di accertamento dei tributi erariali tramite apposita Convenzione sottoscritta. Tale funzione, obbligatoria per legge, viene svolta in sinergia con gli altri settori comunali. Tale attività è condotta allo scopo di far emergere situazioni di evasione delle imposte erariali trasmettendo all'Agenzia delle Entrate ogni elemento utile al recupero tributario, perseguendo il fine ultimo dell'equità e della giustizia fiscale. A favore del Comune viene riconosciuto l'intero ammontare accertato e recuperato.

#### 4. I SERVIZI EROGATI

L'attività svolta dal Servizio Entrate Tributarie è finalizzata all'acquisizione delle risorse di cui il Comune necessita per il parziale finanziamento delle proprie spese dirette all'erogazione dei servizi alla collettività. Parallelamente a questa azione istituzionale e nell'intento di agevolare il contribuente nell'assolvimento degli obblighi a suo carico, gli uffici svolgono, altresì, un'attività di informazione a favore dello stesso al fine di rendere meno gravosi gli adempimenti previsti dalle norme in materia. L'accesso ai servizi non comporta alcuna spesa per l'utente. Le tabelle che seguono indicano, per i singoli tributi, i servizi erogati con le modalità per accedere agli stessi e gli uffici a cui rivolgersi.

#### IMPOSTA MUNICIPALE PROPRIA (IMU) – TASSA SUI RIFIUTI (TARI)

| SERVIZIO EROGATO   | MODALITÀ DI RICHIESTA DEL SERVIZIO   | A CHI RIVOLGERSI  |
|--|--|---|
| <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 | Servizio Entrate Tributarie - Piazza Repubblica 11 - Garlasco<br><b>IMU</b> 0382-825220/825233<br>Primo piano Palazzo Municipale<br><a href="mailto:cbermano@comune.garlasco.pv.it">cbermano@comune.garlasco.pv.it</a><br><a href="mailto:tributi@comune.garlasco.pv.it">tributi@comune.garlasco.pv.it</a><br><b>TARI</b> 0382/825290<br>Piano terra Palazzo Municipale<br><a href="mailto:sbonacossa@comune.garlasco.pv.it">sbonacossa@comune.garlasco.pv.it</a> |
| <b>Informazioni sulla valorizzazione delle aree fabbricabili ai fini IMU</b>   | Telefonando, presentando richiesta mail o direttamente allo sportello                | Servizio Entrate Tributarie - Piazza Repubblica 11 - Garlasco<br><b>IMU</b> 0382-825220/825233<br>Primo piano Palazzo Municipale<br><a href="mailto:cbermano@comune.garlasco.pv.it">cbermano@comune.garlasco.pv.it</a><br><a href="mailto:tributi@comune.garlasco.pv.it">tributi@comune.garlasco.pv.it</a>  |
| <b>Assistenza per il calcolo dell'imposta e per eventuale ravvedimento operoso</b>   | Telefonando, presentando richiesta mail o direttamente allo sportello                | Servizio Entrate Tributarie - Piazza Repubblica 11 - Garlasco<br><b>IMU</b> 0382-825220/825233<br>Primo piano Palazzo Municipale<br><a href="mailto:cbermano@comune.garlasco.pv.it">cbermano@comune.garlasco.pv.it</a><br><a href="mailto:tributi@comune.garlasco.pv.it">tributi@comune.garlasco.pv.it</a>  |

|  |   |  |
|--|---|--|
| <p><b>Compilazione modulistica (modelli pagamento, ricalcolo tributo, dichiarazioni, denunce, richieste di agevolazioni e richieste di rimborsi)</b></p> | <p>Telefonando, presentando richiesta mail o direttamente allo sportello</p>                | <p>Servizio Entrate Tributarie - Piazza Repubblica 11 - Garlasco</p> <p><b>IMU</b> 0382-825220/825233</p> <p>Primo piano Palazzo Municipale</p> <p><a href="mailto:cbermano@comune.garlasco.pv.it">cbermano@comune.garlasco.pv.it</a></p> <p><a href="mailto:tributi@comune.garlasco.pv.it">tributi@comune.garlasco.pv.it</a></p> <p><b>TARI</b> 0382/825290</p> <p>Piano terra Palazzo Municipale</p> <p><a href="mailto:sbonacossa@comune.garlasco.pv.it">sbonacossa@comune.garlasco.pv.it</a></p> |
| <p><b>Rateizzazione</b></p>  | <p>Telefonando, presentando richiesta mail o direttamente allo sportello</p>                | <p>Servizio Entrate Tributarie - Piazza Repubblica 11 - Garlasco</p> <p><b>IMU</b> 0382-825220/825233</p> <p>Primo piano Palazzo Municipale</p> <p><a href="mailto:cbermano@comune.garlasco.pv.it">cbermano@comune.garlasco.pv.it</a></p> <p><a href="mailto:tributi@comune.garlasco.pv.it">tributi@comune.garlasco.pv.it</a></p> <p><b>TARI</b> 0382/825290</p> <p>Piano terra Palazzo Municipale</p> <p><a href="mailto:sbonacossa@comune.garlasco.pv.it">sbonacossa@comune.garlasco.pv.it</a></p> |
| <p><b>Richiesta di chiarimenti su atti di accertamento</b></p>   | <p>Telefonando, presentando richiesta mail o direttamente allo sportello</p>                | <p>Servizio Entrate Tributarie - Piazza Repubblica 11 - Garlasco</p> <p><b>IMU</b> 0382-825220/825233</p> <p>Primo piano Palazzo Municipale</p> <p><a href="mailto:cbermano@comune.garlasco.pv.it">cbermano@comune.garlasco.pv.it</a></p> <p><a href="mailto:tributi@comune.garlasco.pv.it">tributi@comune.garlasco.pv.it</a></p>  |
| <p><b>Richiesta di annullamento in sede di autotutela</b></p>  | <p>Telefonando, presentando richiesta tramite posta, mail o direttamente allo sportello</p> | <p>Servizio Entrate Tributarie - Piazza Repubblica 11 - Garlasco</p> <p><b>IMU</b> 0382-825220/825233</p> <p>Primo piano Palazzo Municipale</p> <p><a href="mailto:cbermano@comune.garlasco.pv.it">cbermano@comune.garlasco.pv.it</a></p> <p><a href="mailto:tributi@comune.garlasco.pv.it">tributi@comune.garlasco.pv.it</a></p>  |
| <p><b>Riscossione coattiva</b></p>   | <p>Telefonando, presentando richiesta mail o direttamente allo sportello</p>                | <p>Servizio Entrate Tributarie - Piazza Repubblica 11 - Garlasco</p> <p><b>IMU</b> 0382-825220/825233</p> <p>Primo piano Palazzo Municipale</p> <p><a href="mailto:cbermano@comune.garlasco.pv.it">cbermano@comune.garlasco.pv.it</a></p> <p><a href="mailto:tributi@comune.garlasco.pv.it">tributi@comune.garlasco.pv.it</a></p> <p><b>TARI</b> 0382/825290</p> <p>Piano terra Palazzo Municipale</p> <p><a href="mailto:sbonacossa@comune.garlasco.pv.it">sbonacossa@comune.garlasco.pv.it</a></p> |

## 5. GLI STANDARD DI QUALITÀ GARANTITI

Il Servizio Entrate Tributarie 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 soddisfazione delle esigenze dell'utenza. L'ufficio TARI, posto al piano terra del palazzo municipale, è adeguato per il ricevimento dei contribuenti con difficoltà motorie; l'ufficio del Responsabile del Servizio/IMU è posto al primo piano del medesimo palazzo e, qualora se ne ravvisi la necessità, il personale scende al piano terra al fine di agevolare i contribuenti fragili.

Per garantire che i servizi descritti nella presente "Carta" vengano erogati in modo ottimale, sono state individuate delle **prestazioni-tipo** a cui sono stati associati degli indicatori (*standard*) che esprimono il termine massimo in cui l'ufficio si impegna a concludere il procedimento nel presupposto che l'istanza sia stata presentata completa.

Qualora l'utente invii la documentazione incompleta o inesatta, rallentando in tal modo il procedimento, l'ufficio si impegna ad informarlo sullo stato della pratica al fine di trovare una rapida soluzione. A questo proposito, il responsabile del procedimento si impegna, in casi di particolare complessità, a convocare l'utente, anche telefonicamente, per una più rapida risoluzione dei problemi riscontrati.

La tabella che segue individua i servizi-tipo erogati dall'ufficio con i relativi standard di legge e di impegno. Gli utenti possono, in tal modo, verificare se i servizi offerti dagli uffici rispettano la qualità promessa. Nel caso in cui lo standard garantito non venga rispettato, gli utenti possono presentare reclamo con le modalità indicate al successivo capitolo.

| SERVIZIO   | ASPETTO DI QUALITÀ                                       | STANDARD DI QUALITÀ  |
|--|--|--|
| Emissione avvisi di pagamento  | Rispetto calendario di distribuzione avvisi di pagamento | Invio dell'avviso almeno 10 giorni prima della scadenza della prima rata   |
| Attività assistenza e servizio al pubblico   | Tempi di attesa allo sportello                           | Entro 15 minuti  |
| Gestione delle istanze su avvisi di accertamento   | Tempi di risposta  | Entro 15 giorni dalla data di presentazione  |
| Gestione delle istanze per riduzioni/agevolazioni  | Tempi di risposta  | Entro 2 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.<br>Entro 10 giorni lavorativi, decorrenti dalla data di effettiva ricezione da parte dell'ufficio, se presentata per posta o posta elettronica o per richiesta che necessita di approfondimento istruttorio. |
| Rilascio di informazioni relative alla specifica situazione del contribuente                   | Tempi di risposta  | Entro 5 giorni lavorativi, decorrenti dalla data di effettiva ricezione da parte dell'ufficio  |
| Ricezione al protocollo di denunce, dichiarazioni, richieste, comunicazioni, ricorsi           | Tempi di risposta  | Immediato  |
| Rimborso somma non dovuta  | Tempi di risposta  | Entro 180 giorni dalla richiesta. Qualsiasi richiesta di chiarimenti e/o integrazioni da parte dell'ufficio sospende il termine suddetto fino al ricevimento di quanto richiesto.  |
| Discarico somma iscritta a ruolo/richiesta coattivamente e non dovuta                          | Tempi di risposta  | Entro 180 giorni dalla richiesta (da presentare entro 60 giorni dalla notifica della cartella)   |
| Annullamento/rettifica di Avviso di Accertamento   | Tempi di risposta  | Entro 30 giorni dalla richiesta (da presentare entro 60 giorni dalla notifica dell'avviso)   |
| Risposta a reclamo presentato in forma scritta   | Tempi di risposta  | Entro 10 giorni dalla presentazione  |

## **6. LA TUTELA E LA PARTECIPAZIONE DEL CONTRIBUENTE**

### **6.1 Gli istituti per la tutela del contribuente**

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

A tal fine il Servizio Entrate Tributarie ha predisposto il “Regolamento per l’istituzione e l’applicazione del diritto di interpello, reclamo e mediazione” ed il “Regolamento generale delle entrate e degli istituti deflattivi”, all’interno dei quali sono dettagliatamente elencate le procedure da seguire al fine di porre in essere l’istituto di garanzia prescelto.

### **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 del Servizio Entrate Tributarie 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, tramite la verifica annuale del numero dei moduli per la presentazione di reclami, segnalazioni, proposte e suggerimenti, ricevuti dal servizio medesimo,

### **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 del Servizio Entrate Tributarie reclami relativamente all’erogazione del servizio, con particolare riferimento a quanto disposto dalla presente “Carta”.

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

Il reclamo dovrà essere presentato, in forma scritta, mediante consegna diretta, per posta, via fax, per posta elettronica e contenere le generalità della persona che lo ha redatto, con indirizzo ed eventuale numero di telefono, la sua firma e la copia del documento d’identità. L’eventuale presentazione informale (verbale diretta o telefonica) sarà considerata in ogni caso, come una semplice segnalazione alla quale non verrà, tuttavia, data risposta scritta. In caso di presentazione formale, l’ufficio valuta il reclamo e risponde all’utente con la massima celerità e comunque entro trenta giorni dalla presentazione dello stesso. Se il reclamo è riconosciuto fondato l’ufficio adotta i provvedimenti opportuni per eliminare il disservizio segnalato.

### **6.5 La tutela della privacy**

Il contribuente che comunica agli uffici competenti i propri dati viene informato, ai sensi del GDPR 2016/679/UE che gli stessi saranno utilizzati ai soli fini istituzionali e la loro comunicazione ad altri soggetti è ammessa solo se norme di legge o regolamentari lo prevedono e, comunque, sempre ed unicamente per lo svolgimento di funzioni istituzionali.

Responsabile del trattamento dei dati personali è il Capo Area Finanziaria.

**Dati anagrafici del contribuente**

**Recapito telefonico - mail**

**Al Responsabile del Servizio Entrate Tributarie**

**Città di Garlasco**

**MODULO PER RECLAMI - SEGNALAZIONI - PROPOSTE - SUGGERIMENTI**

**DESCRIZIONE DEL RECLAMO/SEGNALAZIONE**

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

**PROPOSTE E SUGGERIMENTI PER MIGLIORARE IL SERVIZIO**

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

**Data** \_\_\_\_\_

**Firma** \_\_\_\_\_

(allegare copia documento identità)