COMUNE DI FORMIGINE

(Provincia di Modena)

COMUNE DI
FORMIGINE

LA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI
TARI - Tassa sui rifiuti

Documento redatto a Luglio 2021

Sommario

La Carta di qualità dei Servizi TARI	4
Cos'è la Carta di Qualità dei servizi	4
Caratteristiche della "Carta"	4
Principi e finalità	4
Descrizione del servizio	5
Unità organizzativa responsabile del servizio TARI	6
Soggetti destinatari	6
Organizzazione Servizio TARI	6
Cos'è la TARI -Tassa Rifiuti	7
Modalità di pagamento	8
Dichiarazioni	8
Rimborsi	9
Agevolazioni e riduzioni (compostaggio, isee, riduzioni…)	9
Istituti deflattivi del contenzioso	9
Altri strumenti di tutela del contribuente	10
Indicatori standard di qualità	10
Verifica del rispetto degli standard di qualità	11
Reclami, segnalazioni e proposte di miglioramento	11
La tutela della privacy	12
Allegato 1 - INDICATORI STANDARD	13
Allegato 2 – MODULO RECLAMI/SUGGERIMENTI	14

La Carta di qualità dei Servizi TARI

La presente Carta della qualità dei servizi TARI – Tassa Rifiuti - del Comune di Formigine è stata elaborata allo scopo di garantire ai contribuenti la massima trasparenza su ogni aspetto del tributo, oltre alle indispensabili informazioni tecniche. Il documento, infatti, consente di orientarsi tra scadenze, uffici e indirizzi, ma rappresenta anche un vademecum per ricordare i diritti che spettano ai contribuenti e gli adempimenti a cui bisogna attenersi.

Cos'è la Carta di Qualità dei servizi

La Carta dei Servizi è:

- uno strumento di comunicazione rivolto ad orientare i cittadini/contribuenti per informarli sul servizio che il Comune mette a loro disposizione per l'adempimento dell'obbligazione tributaria;
- un contributo che si inserisce nel progetto globale che impegna l'Amministrazione nel percorso della trasparenza dell'azione amministrativa, costituendo una concreta occasione di collaborazione e confronto con i cittadini;
- un mezzo che, attraverso il rapporto con i cittadini, tende al miglioramento della qualità dei servizi resi;
- un'opportunità per far conoscere ai cittadini l'applicazione del tributo (finalità, tempistiche e modalità);
- un patto di qualità che consente al contribuente di poter esercitare con consapevolezza i suoi diritti, conoscendo i servizi offerti e le modalità di erogazione.

Caratteristiche della "Carta"

La Carta della qualità dei servizi ha validità pluriennale e sarà aggiornata nel momento in cui interverranno significative variazioni di quanto indicato.
La "Carta" è pubblicata sul sito del Comune di Formigine, www.comune.formigine.mo.it, nella sezione dedicata ai tributi locali – TARI e nella sezione Amministrazione Trasparente > servizi erogati > Carta dei Servizi e standard di qualità.

Principi e finalità

Nell'erogazione dei propri servizi il Comune di Formigine si conforma ai principi fondamentali di seguito esposti, avendo come obiettivo primario la soddisfazione dei bisogni del cittadino.

→ Legalità

L'erogazione dei servizi e il generale funzionamento dell'Amministrazione comunale s'ispirano al principio di legalità, nel rispetto delle norme, delle leggi e dei regolamenti applicabili.

→ Eguaglianza

L'erogazione dei servizi pubblici e il loro accesso si conformano al principio di eguaglianza dei diritti degli utenti, secondo regole uguali per tutti a prescindere da sesso, età, nazionalità, etnia, lingua, religione, opinione politica e condizione sociale. L'eguaglianza garantisce la parità di trattamento, escludendo ogni forma di discriminazione ingiustificata. Non va, in ogni caso, intesa come uniformità delle prestazioni (uguaglianza formale), che possono invece variare in funzione delle specifiche situazioni personali e sociali (uguaglianza sostanziale).

→ Imparzialità

Il Comune di Formigine eroga i servizi pubblici ai propri utenti secondo criteri di obiettività, giustizia e imparzialità. È assicurata la costante e completa conformità alle norme regolatrici di settore, in ogni fase di erogazione dei relativi servizi.

→ Continuità

Nell'ambito delle modalità stabilite dalla vigente normativa regolatrice di settore, l'erogazione dei servizi pubblici avviene, salvo conclamati casi di forza maggiore o previsti da specifiche norme di legge, con continuità, regolarità e senza interruzioni.

→ Partecipazione

Il Comune di Formigine s'impegna a promuovere la partecipazione dei cittadini alla prestazione del servizio pubblico, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione dei servizi, sia per favorirne il rapporto collaborativo. L'utente, in base alle modalità stabilite dalla normativa vigente in materia, ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano. Per migliorare la prestazione dei servizi pubblici e la partecipazione attiva dei cittadini, questi possono produrre documenti, osservazioni o formulare suggerimenti, nonché presentare reclami per eventuali disservizi rilevati nell'erogazione dei servizi stessi. Il Comune di Formigine promuove periodiche rilevazioni sul grado di soddisfazione degli utenti, circa la qualità dei servizi resi.

→ Efficienza ed efficacia

Il Comune di Formigine pone il massimo impegno affinché i servizi siano erogati in modo da garantire un idoneo grado di efficienza ed efficacia, ponendo in essere le condizioni e le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi, compatibilmente con le risorse disponibili.

→ Chiarezza e cortesia

Il Comune di Formigine assicura il proprio impegno per garantire l'esposizione corretta delle informazioni necessarie e la disponibilità degli Uffici ai fini del buon esito della pratica in fase di trattazione, ponendo anche la massima attenzione alla semplicità e alla chiarezza del linguaggio utilizzato. Tutti i rapporti con gli utenti sono improntati alla cortesia, alla disponibilità all'ascolto, al rispetto e all'educazione reciproci.

→ Informazione

Il Comune di Formigine considera l'informazione, tempestiva ed efficace, fondamentale per la qualità dei servizi erogati e dei rapporti con gli utenti. In tal senso, l'informazione costituisce il presupposto imprescindibile per una partecipazione piena e consapevole da parte dei cittadini alle modalità di erogazione dei servizi. All'utente è quindi garantita un'informazione comprensibile, semplice, completa e tempestiva riguardo alle procedure, ai tempi e ai criteri di erogazione dei servizi, nonché ai diritti e alle opportunità di cui può godere.

Descrizione del servizio

L'ufficio TARI (front e back office) si occupa principalmente di:

- offrire un servizio di consulenza, assistenza e confronto con i cittadini, per metterli in grado di ottemperare agevolmente alle disposizioni normative e regolamentari in materia;
- elaborare e modificare il regolamento, tenendo presente la realtà locale e le esigenze che si presentano nella quotidianità;
- determinare annualmente le tariffe a copertura dei costi del servizio di raccolta, trasporto e smaltimento dei rifiuti solidi urbani.

Unità organizzativa responsabile del servizio TARI

Dirigente Area Finanziaria: dott.ssa Clementina Brizzi
Responsabile Ufficio Tributi: dott.ssa Rosalba Benassi

Contatti
Telefono: 059 416.285-257-286-396-237-357-269
Email: tributi@comune.formigine.mo.it
PEC: tributi@cert.comune.formigine.mo.it
Sede: Via Unità d'Italia 26 41043 Formigine

Orari
orario Ufficio (per informazioni telefoniche):
- ⇨ Lunedì e giovedì 8.30-13.30 / 15.00-17.30
- ⇨ Martedì, mercoledì e venerdì 8.30-14.00

orario Sportello:
- ⇨ lunedì 8.15-12.15 / 14.15-17.45
- ⇨ martedì, mercoledì, venerdì e sabato 8.15-12.15
- ⇨ giovedì 8.15-13.30 / 14.15-17.45

Per ottemperare alle attuali misure in vigore, è possibile accedere allo Sportello del cittadino è negli orari sopra riportati *previo appuntamento telefonico* al numero 059 416167 o on line sul sito del Comune di Formigine.

Soggetti destinatari

Il servizio è rivolto a tutti i cittadini che possiedono o occupano locali o aree scoperte utilizzate come operative nel territorio di Formigine, che sono tenuti al pagamento della Tassa Rifiuti distinti in due macro categorie:
- Utenze domestiche
- Utenze non domestiche: 30 categorie di attività suddivise per omogenea potenzialità di produzione rifiuti.

Organizzazione Servizio TARI

Front Office

Presso gli sportelli il personale a contatto con l'utente ha la competenza e l'esperienza necessarie per fornire risposte di primo livello sulle modalità per regolarizzare la posizione di ciascuno, assicurando la necessaria assistenza.

Modalità erogazione servizio: presso lo Sportello del Cittadino, Via Unità d'Italia 26, Formigine (MO) ai seguenti orari:
- ⇨ lunedì 8.15-12.15 / 14.15-17.45
- ⇨ martedì, mercoledì, venerdì e sabato 8.15-12.15
- ⇨ giovedì 8.15-13.30 / 14.15-17.45

previo appuntamento telefonico allo 059 416167

Servizi offerti:
- Ascolto, suggerimenti e consulenza

- Assistenza alla compilazione della modulistica
- Ricevimento dichiarazioni
- Accettazione di richieste rimborsi o compensazioni e di agevolazioni o riduzioni
- Modifiche a posizioni tributarie ed eventuali ricalcoli
- Ristampe avvisi di pagamento e F24

Back Office

Modalità erogazione servizio: tutte le richieste possono essere effettuate con le seguenti modalità:

- **telefono:** 059 416.269-357-369 ai seguenti orari di ufficio:
  - ⇨ lunedì e giovedì 8.30-13.30 / 15.00-17.30
  - ⇨ martedì, mercoledì e venerdì 8.30-14.00
- **e-mail:** tributi@comune.formigine.mo.it
- **PEC:** tributi@cert.comune.formigine.mo.it
- **posta ordinaria:** Via Unità d'Italia, 26 – 41043 Formigine (MO)
- **portale dei tributi** disponibile nel sito del Comune di Formigine per l'invio delle istanze con modalità on line

Tutte le informazioni relative alla TARI e la relativa modulistica sono inoltre reperibili sul **sito Internet del Comune di Formigine** al seguente link: https://www.comune.formigine.mo.it/aree-tematiche/tributi-imposte-e-tasse/tari-tassa-sui-rifiuti

Servizi offerti:

- Ricevimento dichiarazioni
- Accoglimento istanze di riduzioni o agevolazioni e rimborsi o compensazioni
- Modifiche posizioni tributarie e ricalcoli
- Ristampe avvisi di pagamento e F24
- Riconoscimento e quantificazione agevolazioni
- Consulenza specifica (su questioni complesse)
- Gestione accertamenti/solleciti, rateizzazioni, rimborsi, contenzioso, procedure fallimentari
- Gestione pratiche complesse
- Elaborazione e spedizione di avvisi di pagamento e "F24"
- Informazioni dedicate (risposte a mail, PEC, lettere, ecc.) e generali (sito internet, comunicati stampa)
- Lavorazioni pratiche ricevute in front office

Cos'è la TARI -Tassa Rifiuti

La TARI è una tassa finalizzata a garantire il necessario flusso di entrate per l'Amministrazione comunale, al fine di consentire la realizzazione di indispensabili servizi alla collettività (raccolta, trasporto e smaltimento dei rifiuti urbani, spazzamento delle strade, pulizia dei parchi, ecc.). Le tariffe sono deliberate annualmente dal Consiglio Comunale in base al Piano Economico Finanziario, predisposto dall'Agenzia del territorio Emilia Romagna "Atersir" in base alla metodologia MTR, prevista dall'Autorità di Regolazione ARERA.
Per le utenze domestiche il calcolo avviene moltiplicando la tariffa unitaria (composta da una parte fissa e una variabile) per la superficie calpestabile detenuta, espressa in metri quadrati, tenendo conto anche del numero dei componenti il nucleo familiare.
Per le utenze non domestiche il calcolo avviene moltiplicando la tariffa unitaria (composta da una parte fissa e una variabile) per la superficie calpestabile detenuta, espressa in metri quadrati, sia che si tratti di locali sia di aree scoperte operative.
Alla tassa si aggiunge il 5% a titolo di Tributo provinciale per l'Esercizio delle Funzioni

Ambientali (TEFA), di competenza della Provincia.

Annualmente il Consiglio Comunale può deliberare agevolazioni/riduzioni ed la Giunta Comunale ne definisce annualmente i criteri. Si consiglia di monitorare costantemente il sito del Comune nella sezione Tributi.

Informazioni più dettagliate si possono trovare nel sito del Comune di Formigine nella sezione Trasparenza Rifiuti al seguente indirizzo:
https://www.comune.formigine.mo.it/in-bacheca/Trasparenza_rifiuti

Modalità di pagamento

Ordinariamente la Tari si versa in tre rate scadenti:
- 30 aprile
- 31 luglio
- 2 dicembre

Per eventi particolari la Giunta Comunale può decidere modalità e scadenze di pagamento differenti da quelle ordinarie.

Viene spedito all'indirizzo di residenza o, se richiesto tramite invio dell'apposito modulo disponibile sul sito internet del Comune, all'indirizzo e-mail di ciascun contribuente un avviso di pagamento, con allegati i relativi "mod. F24 semplificati" precompilati, con le informazioni relative all'utenza, l'importo e le scadenze.

In caso di mancata ricezione dell'invito di pagamento è opportuno contattare l'Ufficio in tempo utile, prima delle scadenze previste dal vigente regolamento, per riceverne copia.

Il pagamento della TARI può essere effettuato tramite F24, senza commissioni, presso qualsiasi sportello bancario o postale o tramite il proprio home banking oppure attraverso il canale PAGOPA (con pagamento di commissioni variabili a seconda dell'istituto che verrà scelto dal contribuente), collegandosi al sito del Comune di Formigine.
E' inoltre possibile richiedere, attraverso la presentazione di apposito modello disponibile sul sito del Comune o presso lo Sportello del Cittadino, la domiciliazione bancaria della TARI.

Per i residenti all'estero:
Qualora non sia possibile eseguire versamento tramite modello F24, occorre effettuare un bonifico al Comune di Formigine con causale:
- codice fiscale o partita IVA del contribuente;
- la sigla "TARI", cod. tributo 3944, Comune D711
- l'annualità cui si riferisce il versamento dell'imposta;

Potete contattare il Comune di Formigine alla mail tributi@comune.formigine.mo.it per il codice IBAN su cui effettuare i versamenti.

Copia della ricevuta di bonifico va inviata per posta elettronica all'Ufficio Tributi all'indirizzo tributi@comune.formigine.mo.it.

Dichiarazioni

Per consentire una corretta emissione degli inviti al pagamento, i contribuenti devono presentare entro 90 giorni dal momento in cui accade le istanze di:
- **Inizio** del possesso o detenzione di locali e/o aree assoggettabili al tributo;

- **Variazione** qualora si verifichino condizioni che determinino un diverso ammontare del tributo (es. variazione superficie, variazione numero di occupanti, cambio destinazione d'uso, il verificarsi o il venir meno delle condizioni che danno luogo a esenzioni, riduzioni o agevolazioni previste dal regolamento, ecc.);
- **Cessazione** del possesso o detenzione di locali e/o aree assoggettati al tributo.

E' possibile stampare la modulistica presente sul sito del Comune di Formigine compilarla in ogni sua parte e trasmetterla (con allegato documento di identità):

- a mezzo posta raccomandata indirizzata al Comune di Formigine - Ufficio Entrate e Tributi - Via Unità d'Italia 26, 41043 Formigine (MO)
- a mano presso lo Sportello del Cittadino, Via Unità d'Italia 26, Formigine (MO)
- a mezzo posta elettronica all'indirizzo tributi@comune.formigine.mo.it o PEC a tributi@cert.comune.formigine.mo.it

Rimborsi

In caso di somme versate e non dovute è possibile ottenere il rimborso, presentando istanza su apposito modulo, presente nel sito suindicato, allegando documento d'identità da inviare tramite posta, fax, posta elettronica, PEC o consegnandola direttamente allo Sportello del Cittadino, entro il termine di 5 anni dal giorno del pagamento ovvero da quello in cui è stato definitivamente accertato il diritto alla restituzione.
Si ricorda che all'istanza va allegata la quietanza di versamento e tutta la documentazione in possesso del contribuente che dimostri il diritto al rimborso, come ad esempio disdetta del contratto di affitto, cessazione alla Camera di Commercio, ecc.

Agevolazioni e riduzioni (compostaggio, isee, riduzioni…)

Sono previste agevolazioni nel Regolamento TARI, che è possibile consultare e scaricare dal sito del Comune di Formigine nella sezione dedicata alla tassa rifiuti https://www.comune.formigine.mo.it/aree-tematiche/tributi-imposte-e-tasse/tari-tassa-sui-rifiuti.

Istituti deflattivi del contenzioso

- **Ravvedimento Operoso**

Deve essere eseguito contestualmente alla regolarizzazione del pagamento del tributo o della differenza, quando dovuti, nonché al pagamento degli interessi moratori calcolati al tasso legale con maturazione giorno per giorno.

- **Acquiescenza dell'accertamento**

E' possibile aderire all'accertamento per omessa o infedele dichiarazione, versando l'importo dovuto, entro i 60 gg indicati nell'atto, beneficiando della riduzione della sanzione a 1/3.
Il beneficio della riduzione delle sanzioni è condizionato alla rinuncia alla presentazione del ricorso.

- **Accertamento con adesione**

E' un "accordo" tra contribuente e ufficio che può essere raggiunto (solo in alcuni casi previsti dalla normativa) sia prima dell'emissione di un avviso di accertamento che dopo, sempre che il contribuente non presenti ricorso davanti al giudice tributario.

- **Reclamo/mediazione**

La presentazione del ricorso in Commissione Tributaria per gli atti di valore inferiore a € 50.000,00 produce automaticamente, oltre agli effetti tipici del ricorso, anche quelli di reclamo-mediazione.
La presentazione del ricorso-reclamo 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 tra contribuente e Comune.

- **Conciliazione giudiziale**

Si applica a tutte le controversie tributarie anche se instaurate a seguito di rigetto del reclamo oppure di mancata conclusione dell'accordo di mediazione. La conciliazione giudiziale si può perfezionare sia "in udienza" che con un accordo stragiudiziale.

Altri strumenti di tutela del contribuente

- **Interpello**

E' possibile interpellare il Comune per ottenere un parere riguardante situazioni concrete e personali relative all'applicazione dei tributi locali nelle ipotesi previste dal Regolamento comunale. La presentazione dell'istanza non ha effetto sulle scadenze previste dalla disciplina tributaria.

- **Autotutela**

E' possibile chiedere al Comune di annullare parzialmente o totalmente l'avviso di accertamento, qualora risulti illegittimo o infondato. La presentazione dell'istanza di autotutela non sospende il termine per la presentazione del ricorso.

- **Ricorso alle commissioni tributarie**

Nei casi in cui il contribuente ritenga illegittima o infondata la pretesa dell'ufficio ed esperito anche il tentativo di autotutela, può avviare l'iter del processo tributario.

Indicatori standard di qualità

Il personale 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 degli uffici è articolato in modo da consentire la più ampia soddisfazione possibile delle esigenze dell'utenza, instaurando un rapporto di collaborazione che tenga conto del fattore "tempo", inteso come "tempo a disposizione" del cittadino per usufruire dei servizi disponibili. Gli sportelli, come anche in generale i locali di attesa ed i servizi igienici, sono attrezzati per il ricevimento degli utenti con difficoltà motorie.

Questionario soddisfazione utenti: al fine di verificare il livello di soddisfazione degli utenti, agli stessi è richiesto, dopo l'erogazione del servizio, di esprimere un giudizio sulla qualità del servizio ricevuto. I risultati del questionario sono valutati al fine del continuo miglioramento dei servizi offerti.
L'Ufficio competente predispone un report dei risultati dell'indagine sulla soddisfazione dei cittadini, con evidenziate le criticità e le aree di miglioramento.

Prestazioni-tipo: 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. Per alcune prestazioni è stato indicato anche il termine eventualmente previsto dalla legge. 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. Le prestazioni-tipo sono soggette a periodico aggiornamento, anche in conseguenza delle variazioni normative in materia.

Verifica del rispetto degli standard di qualità

La Carta della qualità dei Servizi TARI costituisce il riconoscimento da parte del Comune dei diritti del cittadino, quale utente dell'Ufficio Tributi - Servizio Tari, e, nello stesso momento, rappresenta il formale impegno ad una tutela ampia di questi diritti.
Per raggiungere tale obiettivo di garanzia nei confronti dei cittadini, il Comune procede a un monitoraggio continuo delle prestazioni rese all'utente finalizzato alla verifica del rispetto degli standard di qualità.
In questo modo si ottiene il risultato di perseguire la soddisfazione delle aspettative del cittadino e tendere al continuo miglioramento dei servizi erogati.
Periodicamente il responsabile del servizio effettua una ricognizione delle pratiche eseguite, con particolare riferimento ai tempi impiegati per l'espletamento delle stesse.
Se viene riscontrato in modo rilevante il mancato rispetto degli standard di qualità dichiarati, individua le problematicità che hanno generato la disfunzione rilevata e adotta le azioni correttive da intraprendere.

Reclami, segnalazioni e proposte di miglioramento

Ogni utente può presentare reclami, segnalazioni e proposte di miglioramento relativamente all'erogazione del servizio, con particolare riferimento a quanto disposto dalla presente "Carta".
Il reclamo dovrà essere presentato, in forma scritta, mediante consegna diretta allo Sportello del Cittadino o all'Urp, per posta ordinaria, posta elettronica o PEC e deve contenere le generalità della persona che lo ha redatto, con indirizzo, indirizzo e-mail, numero di telefono e la sua firma.
L'eventuale presentazione informale (verbale, diretta, telefonica o anonima) sarà considerata in ogni caso, come una semplice segnalazione alla quale non verrà, tuttavia, data risposta scritta.
In caso di presentazione formale, il responsabile del servizio 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 il responsabile adotta i provvedimenti opportuni per eliminare il disservizio segnalato.
Il modello per la presentazione scritta di reclami e suggerimenti è scaricabile anche dal sito Internet ed è allegato alla presente Carta. Al fine di agevolare l'utente, è inoltre disponibile presso l'Urp e lo Sportello del Cittadino.
Oltre ai reclami gli utenti possono presentare, con le medesime modalità, proposte di miglioramento dei servizi e suggerimenti in merito agli stessi.
I reclami ed i suggerimenti ricevuti vengono raccolti in un report e di essi si tiene conto al fine del miglioramento della qualità dei servizi.

La tutela della privacy

Il contribuente che comunica agli uffici competenti i propri dati viene informato, ai sensi del D.Lgs. 196/2003 così come sostituito dal nuovo Regolamento Europeo sulla Privacy UE/2016/679, che gli stessi non saranno comunicati né diffusi ad altri, saranno conservati per il periodo necessario e saranno trattati nel rispetto della normativa in materia di trattamento dei dati personali, ai fini della tutela delle persone fisiche e altri soggetti.
Le informazioni sul titolare del trattamento, Responsabile della protezione dati, diritti dell'interessato sono disponibili sul sito web del Comune di Formigine all'indirizzo https://www.comune.formigine.mo.it/footer/privacy.

Allegato 1 - INDICATORI STANDARD

Nell'ottica di perseguire l'obiettivo di un costante miglioramento dei servizi offerti ai cittadini, sono stati definiti alcuni indicatori "standard" che consentono di quantificare e misurare il livello di qualità garantito dall'ufficio nello svolgimento del servizio.

SERVIZIO	TERMINE DI LEGGE	TERMINE DI IMPEGNO
Rilascio di informazioni di carattere generale (con riguardo alle tariffe, scadenze, adempimenti, invio f24, copia avvisi di pagamento,)	Non specificato	Tempestivamente
Gestione di pratiche complesse relative alla specifica situazione del contribuente	Non specificato	Entro 30 giorni, fatta salva la necessità di proroga per casi particolari
Ricezione di denunce, dichiarazioni, richieste, comunicazioni, ricorsi	Non specificato	In tempo reale se presentate allo sportello o PEC o entro 10 giorni se inviati per e-mail
Gestione delle istanze per riduzioni e agevolazioni	Non specificato	Entro l'elaborazione della rata di saldo
Rimborsi	Entro 180 giorni dal ricevimento dell'istanza di rimborso	Entro 180 giorni dal ricevimento dell'istanza. Qualsiasi richiesta di chiarimenti e/o integrazioni da parte dell'ufficio o pendenze pregresse sospende il termine suddetto.
Annullamento/rettifica di avvisi di accertamento	Entro 120 giorni dalla richiesta (presentazione entro 60 giorni dalla data di notifica dell'avviso)	Entro 90 giorni dalla richiesta (presentazione entro 60 giorni dalla data di notifica dell'avviso)

Allegato 2 – MODULO RECLAMI/SUGGERIMENTI

MODULO PER LA PRESENTAZIONE DI RECLAMI, SUGGERIMENTI E PROPOSTE DI MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI

Al Responsabile dell'Ufficio Tributi del
Comune di Formigine
Via Unità d'Italia 26
41043 Formigine (MO)

Dati del segnalante

NOME e COGNOME	
INDIRIZZO	
RECAPITO TELEFONICO	
E-MAIL	

Oggetto e motivo del reclamo:

_____

_____

_____

_____

_____

Proposta di miglioramento del servizio:

_____

_____

_____

_____

_____

Come vuole essere contattato per ricevere risposta (*scegliere un'opzione*):

• posta elettronica • telefonicamente • posta ordinaria

Data _____ Firma _____

Trattamento Dati : Ai sensi dell'art.13 del Regolamento Europeo n. 679/2016 in relazione ai dati personali raccolti per il procedimento dei tributi locali per il quale sono forniti si informa che i dati sopra riportati non saranno comunicati né diffusi ad altri, saranno conservati per il periodo necessario e saranno trattati nel rispetto della normativa in materia di trattamento dei dati personali, ai fini della tutela delle persone fisiche e altri soggetti (regolamento europeo n.679/2016 e D.Lgs. n.196/2003 dove applicabile). Le informazioni sul titolare del trattamento, Responsabile della protezione dati, diritti dell'interessato sono disponibili sul sito web del Comune di Formigine all'indirizzo **https://www.comune.formigine.mo.it/footer/privacy**

Il presente modulo può essere consegnata a mano presso lo Sportello del Cittadino del Comune di Formigine oppure inviata tramite mail tributi@comune.formigine.mo.it o PEC tributi@cert.comune.formigine.mo.it oppure inviato a: Comune di Formigine – Ufficio Tributi, Via Unità d'Italia 26, 41043 Formigine (MO)