



CITTÀ DI ORIO AL SERIO

PROVINCIA DI BERGAMO

Via Locatelli, 20 • 24050 Orio al Serio

Partita IVA: 00723880167 • Codice Fiscale: 80038190163

tel. 035-4203211

fax 035-4203250

Sito web: www.comune.orioalserio.bg.it Email: info@comune.orioalserio.bg.it

PEC: egov.orioalserio@cert.poliscomuneamico.net

Carta della qualità del servizio Tassa sui Rifiuti – TARI del Comune di Orio al Serio

Ai sensi del TQRIF, approvato da ARERA con delibera n. 15/2022/R/RIF.

Approvato con deliberazione GC n. 107 del 27/12/2022

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



CITTÀ DI ORIO AL SERIO

PROVINCIA DI BERGAMO

Via Locatelli, 20 • 24050 Orio al Serio

Partita IVA: 00723880167 • Codice Fiscale: 80038190163

tel. 035-4203211

fax 035-4203250

Sito web: www.comune.orioalserio.bg.it Email: info@comune.orioalserio.bg.it

PEC: egov.orioalserio@cert.poliscomuneamico.net

4 I servizi erogati

Pag. 6

5 Gli standard di qualità garantiti

Pag. 10

6 La tutela e la partecipazione del contribuente

Pag. 15

1. - Informazioni generali

1.1. Periodo di validità

La Carta della qualità dei servizi tributari ha validità biennale a decorrere dalla data di approvazione da parte della Giunta Comunale. Anche prima della scadenza, tuttavia, è soggetta a revisione ed aggiornamento qualora si verifichino modifiche normative e/o organizzative che si riflettano sul suo contenuto, sulle modalità di erogazione dei servizi e sui relativi *standard* di qualità.

1.2. Unità organizzativa responsabile

L'ufficio responsabile dei servizi illustrati in questa "Carta" è l'Ufficio Tributi. L'ufficio si trova in Via Locatelli, 20 – 24050 Orio al Serio.

Tel. 035-4203208 – Fax 035-4203250

E-mail: tributi@comune.orioalserio.bg.it - PEC: egov.orioalserio@cert.poliscomuneamico.net

Sito internet: www.comune.orioalserio.bg.it

L'apertura al pubblico prevista su appuntamento da richiedersi:

- telefonando ai numeri 035-4203208-203-238 dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 14.00
+ lunedì e mercoledì dalle ore 14.00 alle ore 18.00;
- via mail al seguente indirizzo: tributi@comune.orioalserio.bg.it



CITTÀ DI ORIO AL SERIO

PROVINCIA DI BERGAMO

Via Locatelli, 20 • 24050 Orio al Serio

Partita IVA: 00723880167 • Codice Fiscale: 80038190163

tel. 035-4203211

fax 035-4203250

Sito web: www.comune.rioialserio.bg.it Email: info@comune.rioialserio.bg.it

PEC: egov.rioialserio@cert.poliscomuneamico.net

Il Responsabile è la dottoressa Locatelli Alessandra indirizzo e-mail:

segretario@comune.rioialserio.bg.it.

L'organigramma dell'Ufficio Tributi è il seguente: sportello unico per la gestione del tributo. Responsabile del procedimento Mazza Luisa Anna.

1.3. - Dove trovare la carta della qualità dei servizi

La Carta della qualità dei servizi dei tributi è disponibile presso l'Ufficio Tributi ed è scaricabile dal sito www.comune.rioialserio.bg.it.



CITTÀ DI ORIO AL SERIO

PROVINCIA DI BERGAMO

Via Locatelli, 20 • 24050 Orio al Serio

Partita IVA: 00723880167 • Codice Fiscale: 80038190163

tel. 035-4203211

fax 035-4203250

Sito web: www.comune.orioalserio.bg.it Email: info@comune.orioalserio.bg.it

PEC: egov.orioalserio@cert.poliscomuneamico.net

2. - I principi generali della carta della qualità dei servizi e gli obiettivi dell’Ufficio Tributi.

2.1. - I principi generali della “Carta”.

La presente Carta della qualità dei servizi intende guidare il contribuente informandolo sui servizi forniti dall’Ufficio Tributi.

Con la “Carta” il Comune si impegna a garantire i livelli di qualità dichiarati negli *standard*, per rispondere sempre meglio alle aspettative dei contribuenti e perseguire il continuo miglioramento dei servizi resi.

La “Carta” è ispirata alla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 (Principi sull’erogazione dei servizi pubblici), alla legge 27 luglio 2000, n. 212 (Statuto dei diritti del contribuente), alla legge 213/2012 (Disposizioni urgenti in materia di finanza e funzionamento degli enti territoriali).

Con la Carta della qualità dei servizi, il Comune di Orio al Serio 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 da 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 durante tutto l’arco dell’anno senza interruzioni previo appuntamento;
- 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



CITTÀ DI ORIO AL SERIO

PROVINCIA DI BERGAMO

Via Locatelli, 20 • 24050 Orio al Serio

Partita IVA: 00723880167 • Codice Fiscale: 80038190163

tel. 035-4203211

fax 035-4203250

Sito web: www.comune.rioialserio.bg.it Email: info@comune.rioialserio.bg.it

PEC: egov.rioialserio@cert.poliscomuneamico.net

disciplinati autonomamente, gli uffici prevedono che il contribuente possa adempiere ai propri obblighi nelle forme più rapide, agevoli e meno onerose, soprattutto mediante il ricorso sempre maggiore all'informatizzazione dei sistemi di accesso ai servizi.

Il Comune assicura inoltre che la gestione delle attività e dei processi in atto nell'Ufficio Tributi siano svolte nell'osservanza delle norme di sicurezza per gli utenti ed i lavoratori e si impegna a porre in essere ogni accorgimento affinché l'impatto con l'ambiente venga ridotto al minimo (impiego di attrezzature non inquinanti, utilizzo sempre maggiore di sistemi comunicativi non cartacei, raccolta differenziata dei rifiuti, consumo consapevole e responsabile).

2.2. - Gli obiettivi dell'Ufficio Tributi.

Gli obiettivi che l'Ufficio Tributi si prefigge sono:

OBIETTIVI	COME SONO RAGGIUNTI
Reperimento delle risorse per soddisfare i bisogni collettivi, salvaguardando le situazioni di disagio in economico-sociale	Diversificazione del carico tributario: in relazione solo in caso di eventuali situazioni contingenti e non prevedibili.
Equa ripartizione della tassazione	Attività di recupero dell'evasione: verifica dichiarazioni rese dai contribuenti, incrocio con la banca dati catastale, con le informazioni anagrafiche, con le pratiche urbanistiche e del SUAP.
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;
Tempestività della risposta	Lo sportello: il personale dell'ufficio garantisce in tempi rapidi risposte ai quesiti sull'applicazione dei tributi.

3. - I servizi tributari

L'Ufficio Tributi si occupa della gestione dei tributi di competenza del Comune e cura i rapporti con i cittadini ed i contribuenti, nel rispetto dei principi stabiliti dalla legge 27 luglio 2000, n. 212 nota come "Statuto dei diritti del contribuente". L'ufficio è collocato all'interno dell'Area risorse



CITTÀ DI ORIO AL SERIO

PROVINCIA DI BERGAMO

Via Locatelli, 20 • 24050 Orio al Serio

Partita IVA: 00723880167 • Codice Fiscale: 80038190163

tel. 035-4203211

fax 035-4203250

Sito web: www.comune.rioialserio.bg.it Email: info@comune.rioialserio.bg.it

PEC: egov.rioialserio@cert.poliscomuneamico.net

finanziarie del Comune di Orio al Serio.

La presente "carta della qualità si riferisce alla tassa sui rifiuti (TARI).

L'art. 1, comma 639 della L. n. 147/2013 e s.m.i. istituisce, dal 1° gennaio 2014, l'imposta unica comunale, disciplinando la tassa sui rifiuti TARI quale componente della imposta unica comunale I.U.C., destinata a finanziare i costi del servizio di raccolta e smaltimento dei rifiuti. Tale tributo infatti è istituito per la copertura integrale degli interventi relativi al servizio di gestione dei rifiuti urbani e assimilati, comprensivi di tutti i costi relativi ad investimenti per opere e relativi ammortamenti, nonché di tutti i costi d'esercizio del servizio di gestione dei rifiuti, inclusi i costi dello smaltimento dei rifiuti nelle discariche ed i costi per il servizio di spazzamento e lavaggio delle strade pubbliche.

Il relativo regolamento è stato approvato con delibera di Consiglio Comunale nr. 13 del 28.04.2022.

4. - I servizi erogati

L'attività svolta dall'Ufficio Tributi è finalizzata all'acquisizione delle risorse di cui il Comune necessita per il parziale finanziamento delle proprie spese dirette all'erogazione dei servizi alla collettività.

Parallelamente a questa azione istituzionale e nell'intento di agevolare il contribuente nell'assolvimento degli obblighi a suo carico, gli uffici svolgono, altresì, un'attività di informazione a favore dello stesso al fine di rendere meno gravosi gli adempimenti previsti dalle norme in materia.

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

Le tabelle che seguono indicano, per i singoli tributi, i servizi erogati con le modalità per accedere agli stessi e gli uffici a cui rivolgersi.



CITTÀ DI ORIO AL SERIO

PROVINCIA DI BERGAMO

Via Locatelli, 20 • 24050 Orio al Serio

Partita IVA: 00723880167 • Codice Fiscale: 80038190163

tel. 035-4203211
fax 035-4203250

Sito web: www.comune.rioialserio.bg.it Email: info@comune.rioialserio.bg.it

PEC: egov.rioialserio@cert.poliscomuneamico.net

SERVIZIO EROGATO	MODALITÀ DI RICHIESTA DEL SERVIZIO	A CHI RIVOLGERSI
Informazioni verbali o scritte di carattere generale su normativa, tariffe, aliquote, adempimenti, modalità di versamento	Telefonando, presentando richiesta tramite posta, fax, mail o direttamente allo sportello previo appuntamento	Ufficio Tributi - Via Locatelli, 20 Tel. 035-4203208 Fax 035-4203250 Mail tributi@comune.rioialserio.bg.it Sito internet www.comune.rioialserio.bg.it
Informazioni relative alla specifica situazione del contribuente	Telefonando, presentando richiesta tramite posta, fax, mail o direttamente allo sportello previo appuntamento	Ufficio Tributi - Via Locatelli, 20 Tel. 035-4203208 Fax 035-4203250 Mail tributi@comune.rioialserio.bg.it Sito internet www.comune.rioialserio.bg.it
Assistenza per eventuale ravvedimento operoso	Telefonando, presentando richiesta tramite posta, fax, mail o direttamente allo sportello previo appuntamento	Ufficio Tributi - Via Locatelli, 20 Tel. 035-4203208 Fax 035-4203250 Mail tributi@comune.rioialserio.bg.it Sito internet www.comune.rioialserio.bg.it
Compilazione modulistica (dichiarazioni, richieste di agevolazioni e richieste di rimborsi)	Telefonando, presentando richiesta tramite posta, fax, mail o direttamente allo sportello previo appuntamento	Ufficio Tributi - Via Locatelli, 20 Tel. 035-4203208 Fax 035-4203250 Mail tributi@comune.rioialserio.bg.it Sito internet www.comune.rioialserio.bg.it al link



CITTÀ DI ORIO AL SERIO

PROVINCIA DI BERGAMO

Via Locatelli, 20 • 24050 Orio al Serio

Partita IVA: 00723880167 • Codice Fiscale: 80038190163

Sito web: www.comune.orioalserio.bg.it Email: info@comune.orioalserio.bg.it

PEC: egov.orioalserio@cert.poliscomuneamico.net

tel. 035-4203211
fax 035-4203250

		https://www.comune.orioalserio.bg.it/servizi/moduli/moduli_fase01_bis.aspx?mp=1&fn=6&Campo_75=&CampoRicerca_75=&Campo_78=tari&Campo_126=0&AggiornaDB=Cerca
Richieste di rateizzazione	Telefonando, presentando richiesta tramite posta, fax, mail o direttamente allo sportello previo appuntamento	Ufficio Tributi - Via Locatelli, 20 Tel. 035-4203208 Fax 035-4203250 Mail tributi@comune.orioalserio.bg.it Sito internet www.comune.orioalserio.bg.it
Versamento	Mediante il modello F24: presso tutte le Banche, gli uffici postali e le tabaccherie abilitate. È in previsione di attivazione anche la possibilità di versamento tramite PagoPA su AppIo	Poste Italiane Banche Tabaccherie abilitate
Rimborso	Presentando richiesta su apposito modulo all'ufficio protocollo previo appuntamento o invio tramite e-mail all'indirizzo tributi@comune.orioalserio.bg.it , 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 Locatelli, 20 Tel. 035-4203208 Fax 035-4203250 Mail tributi@comune.orioalserio.bg.it Sito internet www.comune.orioalserio.bg.it



CITTÀ DI ORIO AL SERIO

PROVINCIA DI BERGAMO

Via Locatelli, 20 • 24050 Orio al Serio

Partita IVA: 00723880167 • Codice Fiscale: 80038190163

tel. 035-4203211
fax 035-4203250

Sito web: www.comune.orioalserio.bg.it Email: info@comune.orioalserio.bg.it

PEC: egov.orioalserio@cert.poliscomuneamico.net

Richiesta di chiarimenti su atti di accertamento	Previo appuntamento, telefonicamente contattando il numero 035-4203208 o tramite email all'indirizzo tributi@comune.orioalserio.bg.it	Ufficio Tributi - Via Locatelli, 20 Tel. 035-4203208 Fax 035-4203250 Mail tributi@comune.orioalserio.bg.it Sito internet www.comune.orioalserio.bg.it
Richiesta di annullamento in sede di autotutela	Previo appuntamento, telefonicamente contattando il numero 035-4203208 o tramite email all'indirizzo tributi@comune.orioalserio.bg.it	Ufficio Tributi - Via Locatelli, 20 Tel. 035-4203208 Fax 035-4203250 Mail tributi@comune.orioalserio.bg.it Sito internet www.comune.orioalserio.bg.it
Ricorso avverso provvedimento ritenuto illegittimo (contenzioso)	Disciplinate dal Decreto Legislativo nr. 546 del 1992 e successive modificazioni ed integrazioni	Ufficio Tributi - Via Locatelli, 20 Tel. 035-4203208 Fax 035-4203250 Mail tributi@comune.orioalserio.bg.it Sito internet www.comune.orioalserio.bg.it Commissione Tributaria Provinciale di Bergamo Viale Vittorio Emanuele II, 18 - Bergamo Numero Verde: 800 051 052 PEC: CommTribProvBG@pce.finanze.it
Attivazione numero verde gratuito per l'utenza.	Non avendo un gestore separato per l'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, il Comune non è tenuto ad attivare un numero verde per il Servizio TARI.	Il numero di telefono dedicato dell'Ufficio tributi a cui l'utenza può rivolgersi è lo 035-4203208.



CITTÀ DI ORIO AL SERIO

PROVINCIA DI BERGAMO

Via Locatelli, 20 • 24050 Orio al Serio

Partita IVA: 00723880167 • Codice Fiscale: 80038190163

tel. 035-4203211

fax 035-4203250

Sito web: www.comune.rioialserio.bg.it Email: info@comune.rioialserio.bg.it

PEC: egov.rioialserio@cert.poliscomuneamico.net

5. - Gli standard di qualità garantiti

L’Ufficio Tributi si impegna a garantire la correttezza, la completezza e la chiarezza delle informazioni fornite allo sportello, telefonicamente e sul sito Internet; le medesime caratteristiche sono garantite anche nella modulistica distribuita presso gli uffici stessi e disponibile sul sito.

Gli addetti operano con la massima cortesia e disponibilità all’ascolto degli utenti con l’impegno di agevolare questi ultimi nell’adempimento degli obblighi tributari e nell’esercizio dei diritti loro riconosciuti dalla legge o dai regolamenti.

L’orario di apertura al pubblico dell’ufficio è articolato in modo da consentire la più ampia soddisfazione possibile delle esigenze dell’utenza; previo appuntamento. Gli sportelli, come anche in generale i locali di attesa, sono attrezzati per il ricevimento degli utenti con difficoltà motorie.

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

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



CITTÀ DI ORIO AL SERIO

PROVINCIA DI BERGAMO

Via Locatelli, 20 • 24050 Orio al Serio

Partita IVA: 00723880167 • Codice Fiscale: 80038190163

tel. 035-4203211

fax 035-4203250

Sito web: www.comune.orioalserio.bg.it Email: info@comune.orioalserio.bg.it

PEC: egov.orioalserio@cert.poliscomuneamico.net

PROCEDIMENTO: Rilascio di informazioni generali

A. accesso al servizio	Standard minimi
1. adeguatezza degli orari di apertura dello sportello su appuntamento	almeno 80% giudizi positivi
2. adeguatezza delle modalità di accesso al servizio (possibilità di invio documenti via mail, via PEC, per telefono, di persona);	almeno 80% giudizi positivi
3. adeguatezza della segnaletica per individuare l'ufficio e possibilità di accesso a persone diversamente abili;	almeno 80% giudizi positivi
B. orientamento e accoglienza	Standard minimi
1. cortesia dell'operatore;	almeno 80% giudizi positivi
2. adeguatezza delle istruzioni fornite per completare il procedimento;	almeno 80% giudizi positivi
3. preparazione del personale;	almeno 80% giudizi positivi
4. adeguatezza della modulistica da compilare.	almeno 80% giudizi positivi
C. precisione e affidabilità	Standard minimi
1. adeguatezza della risposta fornita;	almeno 80% giudizi positivi
2. adeguatezza dei tempi impiegati per fornire la risposta.	prevista entro 25 giorni dalla richiesta, almeno 80% giudizi positivi

PROCEDIMENTO: Rilascio di informazioni sulla specifica situazione del contribuente

A. accesso al servizio	Standard minimi
1. adeguatezza degli orari di apertura dello sportello su appuntamento	almeno 80% giudizi positivi
2. adeguatezza delle modalità di accesso al servizio (possibilità di invio documenti via mail, via PEC, per telefono, di persona);	almeno 80% giudizi positivi
3. adeguatezza della segnaletica per individuare l'ufficio e possibilità di accesso a persone diversamente abili;	almeno 80% giudizi positivi
B. orientamento e accoglienza	Standard minimi
1. cortesia dell'operatore;	almeno 80% giudizi positivi



CITTÀ DI ORIO AL SERIO

PROVINCIA DI BERGAMO

Via Locatelli, 20 • 24050 Orio al Serio

Partita IVA: 00723880167 • Codice Fiscale: 80038190163

tel. 035-4203211

fax 035-4203250

Sito web: www.comune.orioalserio.bg.it Email: info@comune.orioalserio.bg.it

PEC: egov.orioalserio@cert.poliscomuneamico.net

2. adeguatezza delle istruzioni fornite per completare il procedimento;	almeno 80% giudizi positivi
3. preparazione del personale;	almeno 80% giudizi positivi
4. adeguatezza della modulistica da compilare.	almeno 80% giudizi positivi
C. precisione e affidabilità	Standard minimi
1. adeguatezza della risposta fornita;	almeno 80% giudizi positivi
2. adeguatezza dei tempi impiegati per fornire la risposta.	prevista entro 25 giorni dalla richiesta, almeno 80% giudizi positivi

PROCEDIMENTO: Annullamento/rettifica degli avvisi di accertamento/ riscossione

A. accesso al servizio	Standard minimi
1. adeguatezza degli orari di apertura dello sportello su appuntamento	almeno 80% giudizi positivi
2. adeguatezza delle modalità di accesso al servizio (possibilità di invio documenti via mail, via PEC, per telefono, di persona);	almeno 80% giudizi positivi
3. adeguatezza della segnaletica per individuare l'ufficio e possibilità di accesso a persone diversamente abili;	almeno 80% giudizi positivi
B. orientamento e accoglienza	Standard minimi
1. cortesia dell'operatore;	almeno 80% giudizi positivi
2. adeguatezza delle istruzioni fornite per completare il procedimento;	almeno 80% giudizi positivi
3. preparazione del personale;	almeno 80% giudizi positivi
4. adeguatezza della modulistica da compilare.	almeno 80% giudizi positivi
C. precisione e affidabilità	Standard minimi
1. adeguatezza della risposta fornita;	almeno 80% giudizi positivi
2. adeguatezza dei tempi impiegati per fornire la risposta.	prevista entro 25 giorni dalla richiesta, almeno 80% giudizi positivi



CITTÀ DI ORIO AL SERIO

PROVINCIA DI BERGAMO

Via Locatelli, 20 • 24050 Orio al Serio

Partita IVA: 00723880167 • Codice Fiscale: 80038190163

tel. 035-4203211

fax 035-4203250

Sito web: www.comune.orioalserio.bg.it Email: info@comune.orioalserio.bg.it

PEC: egov.orioalserio@cert.poliscomuneamico.net

PROCEDIMENTO: Richiesta di rimborso

D. accesso al servizio	Standard minimi
1. adeguatezza degli orari di apertura dello sportello su appuntamento	almeno 80% giudizi positivi
2. adeguatezza delle modalità di accesso al servizio (possibilità di invio documenti via mail, via PEC, per telefono, di persona);	almeno 80% giudizi positivi
3. adeguatezza della segnaletica per individuare l'ufficio e possibilità di accesso a persone diversamente abili;	almeno 80% giudizi positivi
E. orientamento e accoglienza	Standard minimi
1. cortesia dell'operatore;	almeno 80% giudizi positivi
2. adeguatezza delle istruzioni fornite per completare il procedimento;	almeno 80% giudizi positivi
3. preparazione del personale;	almeno 80% giudizi positivi
4. adeguatezza della modulistica da compilare.	almeno 80% giudizi positivi
F. precisione e affidabilità	Standard minimi
3. adeguatezza della risposta fornita;	almeno 80% giudizi positivi
4. adeguatezza dei tempi impiegati per fornire la risposta.	prevista entro 175 giorni dalla richiesta, almeno 80% giudizi positivi

PROCEDIMENTO: Procedura di Reclamo

A. accesso al servizio	Standard minimi
1. adeguatezza degli orari di apertura dello sportello su appuntamento	almeno 80% giudizi positivi
2. adeguatezza delle modalità di accesso al servizio (possibilità di invio documenti via mail, via PEC, per telefono, di persona);	almeno 80% giudizi positivi
3. adeguatezza della segnaletica per individuare l'ufficio e possibilità di accesso a persone diversamente abili;	almeno 80% giudizi positivi
B. orientamento e accoglienza	Standard minimi
1. cortesia dell'operatore;	almeno 80% giudizi positivi



CITTÀ DI ORIO AL SERIO

PROVINCIA DI BERGAMO

Via Locatelli, 20 • 24050 Orio al Serio

Partita IVA: 00723880167 • Codice Fiscale: 80038190163

tel. 035-4203211

fax 035-4203250

Sito web: www.comune.orioalserio.bg.it Email: info@comune.orioalserio.bg.it

PEC: egov.orioalserio@cert.poliscomuneamico.net

2. adeguatezza delle istruzioni fornite per completare il procedimento;	almeno 80% giudizi positivi
3. preparazione del personale;	almeno 80% giudizi positivi
4. adeguatezza della modulistica da compilare.	almeno 80% giudizi positivi
C. precisione e affidabilità	Standard minimi
1. adeguatezza della risposta fornita;	almeno 80% giudizi positivi
2. adeguatezza dei tempi impiegati per fornire la risposta.	prevista entro 25 giorni dalla richiesta, almeno 80% giudizi positivi



CITTÀ DI ORIO AL SERIO

PROVINCIA DI BERGAMO

Via Locatelli, 20 • 24050 Orio al Serio

Partita IVA: 00723880167 • Codice Fiscale: 80038190163

Sito web: www.comune.orioalserio.bg.it Email: info@comune.orioalserio.bg.it

tel. 035-4203211

fax 035-4203250

PEC: egov.orioalserio@cert.poliscomuneamico.net

6.- La tutela e la partecipazione del contribuente

6.1.- Gli istituti per la tutela del contribuente

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

- Ravvedimento operoso: con il **“ravvedimento”** (art. 13 del Dlgs n. 472 del 1997) è possibile regolarizzare omessi o insufficienti versamenti e altre irregolarità fiscali, beneficiando della riduzione delle sanzioni.
- Autotutela: se la pubblica amministrazione prende atto di aver commesso un errore può annullare il proprio operato e correggersi senza attendere la decisione di un giudice.
- Interpello: trattasi di un'istanza che il contribuente rivolge alla pubblica amministrazione prima di attuare un comportamento fiscalmente rilevante, per ottenere chiarimenti in relazione a un caso concreto e personale in merito all'interpretazione, all'applicazione o alla disapplicazione di norme di legge di varia natura relative a tributi erariali.
- Mediazione: si applica alle controversie di valore non superiore a 20.000 euro, relative a tutti gli atti impugnabili, individuati dall'art. 19 del D.lgs. n. 546 del 1992: in tale ipotesi, il ricorso produce gli effetti del reclamo e può contenere una proposta di mediazione con rideterminazione dell'ammontare della pretesa.

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.

Gli standard saranno controllati a chiusura dell’anno in base alle segnalazioni ricevute e ai tempi di risposta e conclusione procedimenti.

6.3.- L’aggiornamento degli *standard*

Come premesso al punto 1.1, la Carta della qualità dei servizi è un documento suscettibile di modificazioni sia per quanto riguarda la parte descrittiva dei servizi erogati che per gli *standard*. Alla base di questi aggiornamenti vi sono anche le modifiche normative e organizzative attuate negli uffici interessati.

6.4.- Come effettuare reclami, proposte e suggerimenti

Ogni utente può presentare al dirigente responsabile dell’Ufficio Tributi reclami relativamente all’erogazione del servizio, con particolare riferimento a quanto disposto dalla presente “Carta”. Il reclamo può essere presentato tramite PEC all’indirizzo



CITTÀ DI ORIO AL SERIO

PROVINCIA DI BERGAMO

Via Locatelli, 20 • 24050 Orio al Serio

Partita IVA: 00723880167 • Codice Fiscale: 80038190163

tel. 035-4203211

fax 035-4203250

Sito web: www.comune.orioalserio.bg.it Email: info@comune.orioalserio.bg.it

PEC: egov.orioalserio@cert.poliscomuneamico.net

egov.orioalserio@cert.poliscomuneamico.net.

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

In caso di ricezione di reclami o di proposte di miglioramento, l'ente le valuterà e le terrà in considerazione per il successivo aggiornamento della carta dei servizi.

6.5.- La valutazione periodica dei servizi

Per valutare il livello qualitativo dei servizi erogati si metteranno a disposizione degli utenti/contribuenti appositi questionari di soddisfazione.

6.6.- La tutela della privacy

Il contribuente che comunica agli uffici competenti i propri dati viene informato, ai sensi del D.lgs. 196/2003, che gli stessi saranno utilizzati ai soli fini istituzionali e la loro comunicazione ad altri soggetti è ammessa solo se norme di legge o regolamentari lo prevedono e, comunque, sempre ed unicamente per lo svolgimento di funzioni istituzionali.

Responsabile del trattamento dei dati personali è il Comune di Orio al Serio.

Il Data Protection Officer/Responsabile della Protezione dei dati individuato dall'ente è il seguente soggetto:

DPO	P.IVA	Via/Piazza	CAP	Comune	Nominativo del DPO
Studio Ing. Bariselli Davide Mario	IT03524510173	Via Corsica n. 194	25125	Brescia	Bariselli Davide Mario

Il Data Protection Officer è reperibile ai seguenti recapiti dove è possibile inviare anche istanze/comunicazione scritte in modalità digitale al Data Protection Officer:

- recapito diretto del DPO: privacy@barisellistudio.it

- istituzionale dell'ente: egov.orioalserio@cert.poliscomuneamico.net

Allegato:

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



CITTÀ DI ORIO AL SERIO

PROVINCIA DI BERGAMO

Via Locatelli, 20 • 24050 Orio al Serio

Partita IVA: 00723880167 • Codice Fiscale: 80038190163

tel. 035-4203211

fax 035-4203250

Sito web: www.comune.orioalserio.bg.it Email: info@comune.orioalserio.bg.it

PEC: egov.orioalserio@cert.poliscomuneamico.net

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

Al Responsabile dell'Ufficio Tributi

Comune di Orio al Serio

Via A. Locatelli, 20

24050 Orio al Serio (BG)

Dati del segnalante:

NOME	
COGNOME	
INDIRIZZO	
RECAPITO TELEFONICO	
E-MAIL	

Oggetto del reclamo:

[Empty box for subject]

Motivo:

<input type="checkbox"/>	Ritardo	<input type="checkbox"/>	Omissione
<input type="checkbox"/>	Scortesia		
<input type="checkbox"/>	Altro (SPECIFICARE)		

Proposta di miglioramento del servizio:

[Empty box for proposal]

Data _____

Firma _____



CITTÀ DI ORIO AL SERIO

PROVINCIA DI BERGAMO

Via Locatelli, 20 • 24050 Orio al Serio

Partita IVA: 00723880167 • Codice Fiscale: 80038190163

tel. 035-4203211

fax 035-4203250

Sito web: www.comune.orioalserio.bg.it Email: info@comune.orioalserio.bg.it

PEC: egov.orioalserio@cert.poliscomuneamico.net

Spazio per eventuali osservazioni dell'ufficio coinvolto:

Il funzionario

Decisione del Responsabile:

Il Responsabile