



COMUNE DI FROSINONE

Carta della qualità dei servizi U.O. Tributi ed altre Entrate



Sommario

1 **Informazioni generali**

2 **I principi generali della Carta della qualità sei servizi e gli obiettivi del Settore Tributi**

3 **I servizi tributari**

4 **I servizi erogati**

5 **Gli standard di qualità garantiti**

6 **La tutela e la partecipazione del contribuente**

1. - Informazioni generali

1.1 Introduzione

La Carta della qualità dei servizi intende guidare il contribuente informandolo sui servizi forniti dall'U.O. Tributi 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 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).

1.2 Periodo di validità

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

1.3 Unità organizzativa

L'ufficio responsabile dei servizi illustrati in questa "Carta" è l'U.O. Tributi

L'ufficio si trova in Piazza VI Dicembre 1

Tel. 0775.2651 Centralino

PEC pec@pec.comune.frosinone.it

Sito internet www.comune.frosinone.it

L'apertura al pubblico è così prevista:

- Il lunedì ed il mercoledì: 09.30 – 12.30 e 15.30 –17,30

È preferibile chiedere un appuntamento:

- direttamente allo sportello negli orari di apertura al pubblico;
- telefonando allo 0775/2656643 – 2656648 Ufficio Imu-Tasi il martedì, giovedì e venerdì dalle 09,30 alle 13,30;
- telefonando allo 0775/2656622 - 0775/2656627 Ufficio Tari il martedì, giovedì e venerdì dalle 09,30 alle 13,30;
- telefonando allo 0775/2656631 Ufficio Canone Unico Patrimoniale – C.U.P. il martedì, giovedì e venerdì dalle 09,30 alle 13,30;
- telefonando allo 0775/2656638 Ufficio Lampade Votive il martedì, giovedì e venerdì dalle 09,30 alle 13,30;

Il Dirigente è il Dott. Mauro Turriziani (tel. 0775/2656635) indirizzo e-mail:

mauro.turriziani@comune.frosinone.it

La Carta della qualità dei servizi dei tributi è disponibile presso l'U.O. Tributi ed è scaricabile dal sito www.comune.frosinone.it

2. - I principi generali della carta della qualità dei servizi e gli obiettivi dell'U.O. Tributi.

2.1. - I principi generali della "Carta".

La presente Carta della qualità dei servizi intende guidare il contribuente informandolo sui servizi forniti dall'U.O. 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.

Con la Carta della qualità dei servizi, il Comune di Frosinone 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, 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;
- semplificazione delle procedure: l'ufficio garantisce 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.

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'U.O. Tributi

Gli obiettivi che l'U.O. Tributi si prefigge sono:

OBIETTIVI	COME SONO RAGGIUNTI
Reperimento delle risorse per soddisfare i bisogni collettivi, salvaguardando le situazioni di disagio economico-sociale	Diversificando il carico tributario
Equa ripartizione della tassazione	Attraverso l'attività di recupero dell'evasione
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	Attraverso l'attività di front office il personale garantisce in tempi rapidi risposte ai quesiti sull'applicazione dei tributi.

3. - I servizi tributari

L'U.O. 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 della Struttura Complessa Area Gestione Risorse Settore Gestione Entrate del Comune di Frosinone. I tributi gestiti, direttamente o in concessione/appalto ad altri soggetti, sono i seguenti:

IMPOSTA MUNICIPALE PROPRIA (IMU)

L'imposta municipale propria (IMU) è stata istituita con il decreto legislativo n. 23 del 14.3.2011, decreto sul "federalismo fiscale", che ne aveva fissato la decorrenza all'1.1.2014. Dal 1° gennaio 2020 per effetto delle modifiche introdotte dalla L. n. 160/2019 il tributo accorpa anche la TASI.

L'Imposta municipale è gestita **direttamente** dall'ufficio, lo stesso viene affiancato nell'attività accertativa da Società abilitata.

Si tratta su un'imposta diretta di tipo patrimoniale che si applica sulla componente immobiliare del reddito di ogni persona. Il presupposto per l'applicazione di questa imposta è il possesso di beni immobili, fabbricati ed aree fabbricabili. L'Imu non viene applicata sull'abitazione principale, salvo che questa sia accatastata come bene di lusso.

TASSA SUI RIFIUTI (TARI)

Presupposto per l'applicazione della TARI è il possesso, l'occupazione o la detenzione, a qualsiasi titolo e anche di fatto, di locali o di aree scoperte a qualunque uso adibiti, suscettibili di produrre rifiuti urbani e assimilati.

La TARI è dovuta da tutti i soggetti che occupano o detengono locali o aree scoperte site nel territorio comunale, a qualsiasi uso adibiti, nel quale è svolto il servizio di raccolta rifiuti con vincolo di solidarietà tra i componenti del nucleo familiare o tra coloro che usano in comune i locali o le aree stesse.

Il tributo comunale sui rifiuti è istituito per la copertura integrale dei costi di investimento e di esercizio relativi al servizio di gestione dei rifiuti urbani e assimilati, ricomprendendo anche i costi di cui all'articolo 15 del decreto legislativo 13 gennaio 2003, n. 36 ed i costi per lo spazzamento e lavaggio delle strade pubbliche

CANONE UNICO PATRIMONIALE (C.U.P.)

Il canone Unico Patrimoniale sostituisce, dal 1° gennaio 2021, la tassa di occupazione di spazi e aree pubbliche e l'imposta comunale sulla pubblicità il diritto sulle pubbliche affissioni, il canone per l'installazione dei mezzi pubblicitari e il canone di concessione per l'occupazione delle aree e degli spazi appartenenti al demanio o al patrimonio indisponibile, destinati a mercati realizzati anche in strutture attrezzate. Il nuovo canone è istituito ai sensi dell'art. 1 commi 816- 847 della L. 160/2019.

Sono due i **presupposti** del CUP, canone unico patrimoniale:

- **l'occupazione**, anche abusiva, delle aree che appartengono al demanio o al patrimonio indisponibile degli enti e degli spazi soprastanti o sottostanti il suolo pubblico;
- la **diffusione di messaggi pubblicitari**, anche abusiva, tramite impianti installati su aree che appartengono al demanio o al patrimonio indisponibile degli enti, su beni privati nel caso in cui siano visibili da luogo pubblico o aperto al pubblico del territorio comunale, o anche all'esterno di veicoli adibiti a uso pubblico o a uso privato;
- **l'occupazione**, anche abusiva, delle aree destinate a mercati. Per le occupazioni mercatali temporanee, il canone comprende anche la tariffa per il servizio di asporto rifiuti (Tari).

ILLUMINAZIONE VOTIVA (LUCI VOTIVE)

L'illuminazione votiva è un servizio erogato dal Comune che mette a disposizione, a chi ne fa domanda, di una luce sulle lapidi dei propri defunti.

ADDIZIONALE COMUNALE ALL'IMPOSTA SUL REDDITO DELLE PERSONE (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 Frosinone.

4. - I servizi erogati

L'attività svolta dall'U.O. 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.

IMPOSTA MUNICIPALE PROPRIA (IMU)

SERVIZIO EROGATO	MODALITÀ DI RICHIESTA DEL SERVIZIO	A CHI RIVOLGERSI
Informazioni verbali o scritte di carattere generale su normativa, tariffe, aliquote, adempimenti, modalità di versamento	Telefonando, presentando richiesta tramite posta, mail o direttamente allo sportello	Ufficio Tributi – Piazza VI Dicembre 1 Tel. 0775.2656643 Mail imu@comune.frosinone.it Sito internet comune.frosinone.it
Informazioni relative alla specifica situazione del contribuente	presentando richiesta tramite posta, mail o direttamente allo sportello dell'ufficio protocollo (le richieste dovranno essere effettuate allegando copia documento di identità)	Ufficio Tributi – Piazza VI Dicembre 1 Tel. 0775.2656643 Mail imu@comune.frosinone.it Pec: pec@pec.comune.frosinone.it
Informazioni sulla valorizzazione delle aree fabbricabili ai fini IMU	presentando richiesta tramite posta, mail o direttamente allo sportello dell'ufficio protocollo (le richieste dovranno essere effettuate allegando copia documento di identità)	Ufficio Tributi – Piazza VI Dicembre 1 Tel. 0775.2656643 Mail imu@comune.frosinone.it Pec: pec@pec.comune.frosinone.it
Compilazione modulistica (bollettini, dichiarazioni, richieste di agevolazioni e richieste di rimborsi)	presentando richiesta tramite posta, mail o direttamente allo sportello dell'ufficio protocollo (le richieste dovranno essere effettuate allegando copia documento di identità)	Ufficio Tributi – Piazza VI Dicembre 1 Tel. 0775.2656643 Mail imu@comune.frosinone.it Pec: pec@pec.comune.frosinone.it

Versamento	Mediante il modello F24: presso tutte le Banche, gli uffici postali e le tabaccherie abilitate.	Poste Italiane Banche Tabaccherie abilitate
Rimborso	Presentando richiesta su apposito modulo, 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 – Piazza VI Dicembre 1 Tel. 0775.2656643 Mail imu@comune.frosinone.it Pec: pec@pec.comune.frosinone.it
Richiesta di chiarimenti su atti di accertamento	presentando richiesta tramite posta, mail direttamente allo sportello dell'ufficio protocollo (le richieste dovranno essere effettuate allegando copia documento di identità)	Ufficio Tributi – Piazza VI Dicembre 1 Tel. 0775.2656643 Mail imu@comune.frosinone.it Pec: pec@pec.comune.frosinone.it
Richiesta di annullamento in sede di autotutela	presentando richiesta tramite posta, pec mail direttamente allo sportello dell'ufficio protocollo (le richieste dovranno essere effettuate allegando copia documento di identità)	Ufficio Tributi – Piazza VI Dicembre 1 Tel. 0775.2656643 Mail imu@comune.frosinone.it Pec: pec@pec.comune.frosinone.it
Ricorso avverso provvedimento ritenuto illegittimo (contenzioso)	Presentando il ricorso via pec e in copia alla Commissione Giustizia Tributaria.	Ufficio Tributi – Piazza VI Dicembre 1 Tel. 0775.2656650 Pec: pec@pec.comune.frosinone.it

TASSA SUI RIFIUTI (Tari)

SERVIZIO EROGATO	MODALITÀ DI RICHIESTA DEL SERVIZIO	A CHI RIVOLGERSI
Informazioni verbali o scritte di carattere generale su normativa, tariffe, aliquote, adempimenti, modalità di versamento	Telefonando, presentando richiesta tramite posta, mail o direttamente allo sportello	Ufficio Tributi – Piazza VI Dicembre 1 Tel. 0775.2656622 - 0775.2656627 Mail tari@comune.frosinone.it Sito internet comune.frosinone.it
Informazioni relative alla specifica situazione del contribuente	presentando richiesta tramite posta, mail o direttamente allo sportello dell'ufficio protocollo (le richieste dovranno essere effettuate allegando copia documento di identità)	Ufficio Tributi – Piazza VI Dicembre 1 Tel. 0775.2656622 - 0775.2656627 Mail tari@comune.frosinone.it Pec: pec@pec.comune.frosinone.it
Compilazione modulistica (bollettini, dichiarazioni, richieste di agevolazioni e richieste di rimborsi)	presentando richiesta tramite posta, mail o direttamente allo sportello dell'ufficio protocollo (le richieste dovranno essere effettuate allegando copia documento di identità)	Ufficio Tributi – Piazza VI Dicembre 1 Tel. 0775.2656622 - 0775.2656627 Mail tari@comune.frosinone.it Pec: pec@pec.comune.frosinone.it
Versamento	Mediante il modello F24: presso tutte le Banche, gli uffici postali e le tabaccherie abilitate.	Poste Italiane Banche Tabaccherie abilitate
Rimborso	Presentando richiesta su apposito modulo, entro il termine di 5 anni dal giorno del	Ufficio Tributi – Piazza VI Dicembre 1 Tel. 0775.2656622 - 0775.2656627

	versamento ovvero da quello in cui è stato definitivamente accertato il diritto alla restituzione.	Mail tari@comune.frosinone.it Pec: pec@pec.comune.frosinone.it
Richiesta di chiarimenti su atti di accertamento	presentando richiesta tramite posta, mail o direttamente allo sportello dell'ufficio protocollo (le richieste dovranno essere effettuate allegando copia documento di identità)	Ufficio Tributi – Piazza VI Dicembre 1 Tel. 0775.2656622 - 0775.2656627 Mail tari@comune.frosinone.it Pec: pec@pec.comune.frosinone.it
Richiesta di annullamento in sede di autotutela	presentando richiesta tramite posta, pec mail o direttamente allo sportello dell'ufficio protocollo (le richieste dovranno essere effettuate allegando copia documento di identità)	Ufficio Tributi – Piazza VI Dicembre 1 Tel. 0775.2656622 - 0775.2656627 Mail tari@comune.frosinone.it Pec: pec@pec.comune.frosinone.it
Ricorso avverso provvedimento ritenuto illegittimo (contenzioso)	Presentando il ricorso via pec e in copia alla Commissione Giustizia Tributaria.	Ufficio Tributi – Piazza VI Dicembre 1 Tel. 0775.2656650 Pec: pec@pec.comune.frosinone.it

CANONE UNICO PATRIMONIALE (Per l'occupazione di suolo pubblico e/o per l'esposizione pubblicitaria)

SERVIZIO EROGATO	MODALITÀ DI RICHIESTA DEL SERVIZIO	A CHI RIVOLGERSI
Informazioni verbali o scritte di carattere generale su normativa, tariffe, aliquote, adempimenti, modalità di versamento	Telefonando, presentando richiesta tramite posta, mail o direttamente allo sportello	Ufficio Tributi – Piazza VI Dicembre 1 Tel. 0775.2656631 Mail pubblicita@comune.frosinone.it ; ris03@comune.frosinone.it Sito internet
Informazioni relative alla specifica situazione del contribuente	presentando richiesta tramite posta, mail o direttamente allo sportello dell'ufficio protocollo (le richieste dovranno essere effettuate allegando copia documento di identità)	Ufficio Tributi – Piazza VI Dicembre 1 Tel. 0775.2656631 Mail pubblicita@comune.frosinone.it ; ris03@comune.frosinone.it Sito internet
Compilazione modulistica (bollettini, dichiarazioni, richieste di agevolazioni e richieste di rimborsi)	presentando richiesta tramite posta, mail o direttamente allo sportello (le richieste dovranno essere effettuate allegando copia documento di identità)	Ufficio Tributi – Piazza VI Dicembre 1 Tel. 0775.2656631 Mail pubblicita@comune.frosinone.it ; ris03@comune.frosinone.it Sito internet
Versamento	Mediante bollettino postale	Poste Italiane Banche Tabaccherie abilitate
Rimborso	Presentando richiesta su apposito modulo, entro il termine di 5 anni dal giorno del versamento ovvero da quello in cui è stato	Ufficio Tributi – Piazza VI Dicembre 1 Tel. 0775.2656631 Mail pubblicita@comune.frosinone.it ;

	definitivamente accertato il diritto alla restituzione.	ris03@comune.frosinone.it Sito internet comune.frosinone.it
Richiesta di chiarimenti su atti di accertamento	presentando richiesta tramite posta, mail o direttamente allo sportello dell'ufficio protocollo (le richieste dovranno essere effettuate allegando copia documento di identità	Ufficio Tributi – Piazza VI Dicembre 1 Tel. 0775.2656631 Mail pubblicita@comune.frosinone.it ; ris03@comune.frosinone.it Sito internet

ILLUMINAZIONE VOTIVA (LUCI VOTIVE)

SERVIZIO EROGATO	MODALITÀ DI RICHIESTA DEL SERVIZIO	A CHI RIVOLGERSI
Allacciamento, disdetta e subentro	Allacciamento: presso l'ufficio cimitero sito presso il cimitero comunale. Disdetta e subentro: presentando richiesta tramite posta, mail o direttamente allo sportello dell'ufficio protocollo	Ufficio Tributi – Piazza VI Dicembre 1 Tel. 0775.2656638 Mail lampade.votive@comune.frosinone.it Sito internet comune.frosinone.it

5. - Gli standard di qualità garantiti

L'U.O. 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.

La tabella che segue individua i servizi-tipo erogati dall'ufficio. Gli utenti possono, in tal modo, verificare se i servizi offerti dagli uffici rispettano la qualità promessa.

Nel caso in cui lo standard di qualità garantito non venga rispettato, gli utenti possono presentare reclamo.

PROCEDIMENTO: Rilascio di informazioni generali	
A. accesso al servizio	
1. adeguatezza degli orari di apertura dello sportello	
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)	
3. adeguatezza della segnaletica per individuare l'ufficio e possibilità di accesso a persone diversamente abili	
4. tempo di attesa allo sportello	
B. orientamento e accoglienza	
1. cortesia dell'operatore	
2. adeguatezza delle istruzioni fornite per completare il procedimento	
3. preparazione del personale	

4. adeguatezza della modulistica da compilare	
C. precisione e affidabilità	
1. adeguatezza della risposta fornita	
2. adeguatezza dei tempi impiegati per fornire la risposta	

PROCEDIMENTO: Rilascio di informazioni sulla specifica situazione del contribuente	
A. accesso al servizio	
1. adeguatezza degli orari di apertura dello sportello	
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)	
3. adeguatezza della segnaletica per individuare l'ufficio e possibilità di accesso a persone diversamente abili	
4. tempo di attesa allo sportello	
B. orientamento e accoglienza	
1. cortesia dell'operatore	
2. adeguatezza delle istruzioni fornite per completare il procedimento	
3. preparazione del personale	
4. adeguatezza della modulistica da compilare	
C. precisione e affidabilità	
1. adeguatezza della risposta fornita	
2. adeguatezza dei tempi impiegati per fornire la risposta	

PROCEDIMENTO: Annullamento/rettifica degli avvisi di accertamento/ riscossione	
A. accesso al servizio	
1. adeguatezza degli orari di apertura dello sportello	
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)	
3. adeguatezza della segnaletica per individuare l'ufficio e possibilità di accesso a persone diversamente abili	
4. tempo di attesa allo sportello	
B. orientamento e accoglienza	

1. cortesia dell'operatore	
2. adeguatezza delle istruzioni fornite per completare il procedimento	
3. preparazione del personale	
4. adeguatezza della modulistica da compilare	
C. precisione e affidabilità	
1. adeguatezza della risposta fornita	
2. adeguatezza dei tempi impiegati per fornire la risposta	

PROCEDIMENTO: Richiesta di rimborso	
D. accesso al servizio	
1. adeguatezza degli orari di apertura dello sportello	
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)	
3. adeguatezza della segnaletica per individuare l'ufficio e possibilità di accesso a persone diversamente abili	
4. tempo di attesa allo sportello	
E. orientamento e accoglienza	
1. cortesia dell'operatore	
2. adeguatezza delle istruzioni fornite per completare il procedimento	
3. preparazione del personale	
4. adeguatezza della modulistica da compilare	
F. precisione e affidabilità	
3. adeguatezza della risposta fornita	
4. adeguatezza dei tempi impiegati per fornire la risposta	

PROCEDIMENTO: Procedura di Reclamo	
A. accesso al servizio	
1. adeguatezza degli orari di apertura dello sportello	
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)	
3. adeguatezza della segnaletica per individuare l'ufficio e possibilità di accesso a persone	

diversamente abili	
4. tempo di attesa allo sportello	
B. orientamento e accoglienza	
1. cortesia dell'operatore	
2. adeguatezza delle istruzioni fornite per completare il procedimento	
3. preparazione del personale	
4. adeguatezza della modulistica da compilare	
C. precisione e affidabilità	
1. adeguatezza della risposta fornita	
2. adeguatezza dei tempi impiegati per fornire la risposta	

6.- La tutela e la partecipazione del contribuente

6.1.- Gli istituti per la tutela del contribuente

La legge mette a disposizione del contribuente diversi istituti mediante i quali è possibile sanare i propri errori oppure difendersi dagli atti ritenuti illegittimi: Ravvedimento operoso, Autotutela, Interpello, Contraddittorio preventivo, Ricorso alle Commissioni di Giustizia Tributaria, Ricorso al garante del Contribuente.

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 1.2, 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 oppure al Responsabile dell’U.O. Tributi reclami relativamente all’erogazione del servizio, con particolare riferimento a quanto disposto dalla presente “Carta”.

Il reclamo può essere presentato anche tramite mail.

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

Il dirigente ed il responsabile valuteranno la possibilità di attuare quanto suggerito tenendo conto di tutta l’organizzazione del servizio e del personale a disposizione.

6.5.- La valutazione periodica dei servizi

Per la valutazione del livello qualitativo del servizio verranno richieste relazioni interne dei dipendenti ed eventualmente 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 e Regolamento (UE) 2016/679, 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 Dirigente Dott. Mauro Turriziani.

Allegato:- Modello per la presentazione di reclami, suggerimenti e proposte di miglioramento dei servizi

Al Dirigente/Responsabile dell' U.O. Tributi
Comune di Frosinone
Piazza VI dicembre 1
03100 Frosinone

Dati del segnalante:

NOME	
COGNOME	
INDIRIZZO	
RECAPITO TELEFONICO	
E-MAIL	

Oggetto del reclamo:

--

Motivo:

☐	Ritardo	☐	Omissione
☐	Scortesia		
☐	Altro (SPECIFICARE)		

Proposta di miglioramento del servizio:

Data_____ Firma_____

Spazio per eventuali osservazioni dell'ufficio coinvolto:

Il Dirigente/Responsabile

Decisione del Responsabile:

Il Dirigente/Responsabile

Il modulo potrà essere inviato via mail o pec