



Comune di
CHIEVE
Provincia di Cremona

**LA CARTA DI QUALITÀ
DEL SERVIZIO DI GESTIONE DELLE TARIFFE
DELLA TARI (tassa rifiuti)
E DEI RAPPORTI CON GLI UTENTI**

- Documento redatto in MAGGIO 2022



Indice

Premessa

Cos'è la Carta dei Servizi	pag. 4
Chi siamo	pag. 4
Organizzazione servizio TARI	pag. 5
A chi ci rivolgiamo	pag. 7
Principi e finalità	pag. 7
Cos'è la TARI (tassa sui rifiuti)	pag. 7
Tariffa e criteri per il calcolo della tassa	pag. 7
Modalità di pagamento	pag. 8
Servizi erogati	pag. 9
Istruzioni per i corretti adempimenti	pag. 11
(Dichiarazioni - Rimborsi - Agevolazioni e riduzioni)	
Indicatori standard	pag. 13
Morosità.....	pag. 14
Trasparenza.....	pag. 15
Tutela.....	pag. 16
Valutazione sul grado di soddisfazione dell'utente.....	pag. 16
Poteri sostitutivi.....	pag. 16
Validità della carta dei servizi.....	pag. 16
Modulistica.....	pag. 16
Riservatezza.....	pag. 17



Comune di **CHIEVE**

Provincia di Cremona

PREMESSA

*La **carta dei servizi TARI** è uno strumento per fornire ai cittadini un'informazione completa sul tributo che i contribuenti versano per coprire i costi dei servizi di raccolta, trasporto e smaltimento dei rifiuti, oltre alla pulizia delle strade e dei parchi. Si tratta di un patto tra Amministrazione e cittadini, che tiene fede ai principi e alle finalità dell'azione amministrativa, ovvero garantire l'equità fiscale, snellire le procedure e contribuire a trasmettere ai cittadini – famiglie, imprese, enti - la consapevolezza sulle modalità, le tempistiche e soprattutto l'applicazione del tributo secondo i principi di efficienza, efficacia ed economicità.*

La carta dei servizi infatti è stata elaborata dall'Ufficio Tributi del Comune 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 capire come vengono definite e calcolate le tariffe, per ricordare i diritti che spettano ai contribuenti e gli adempimenti a cui bisogna attenersi. È quindi un'opportunità per instaurare un rapporto di collaborazione tra cittadini e Comune indispensabile per migliorare i servizi e renderli sempre più rispondenti alle esigenze della popolazione. Gli standard di qualità individuati sono quelli generali, riferibili alla qualità complessiva del servizio offerto, e quelli specifici, riferiti ai procedimenti direttamente controllabili dal cittadino/utente.



Comune di **CHIEVE**

Provincia di Cremona

COS' È LA CARTA 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.

CHI SIAMO

Il Comune di Chieve

È titolare della potestà impositiva relativamente all'applicazione della tassa sui rifiuti TARI; riscuote anche il "Tributo per l'esercizio delle funzioni di tutela, protezione e igiene dell'ambiente" (TEFA) di cui all'art. 19 del D.Lgs. n. 504/92, per conto della Provincia di CREMONA.

Il presupposto impositivo della TARI è il possesso o la detenzione a qualsiasi titolo di locali o di aree scoperte, a qualsiasi uso adibiti, suscettibili di produrre rifiuti urbani. Sono escluse dalla TARI le aree scoperte pertinenziali o accessorie a locali tassabili, non operative, e le aree comuni condominiali di cui all'articolo 1117 del codice civile che non siano detenute o occupate in via esclusiva.

Il Comune esercita questa potestà nella persona del Funzionario Responsabile per la gestione della TARI, appositamente nominato dalla Giunta Comunale, il quale si avvale del personale assegnato all'Ufficio Tributi per lo svolgimento del "Servizio di gestione delle tariffe della TARI e dei rapporti con gli utenti".

Il Comune nella gestione della TARI opera secondo la disciplina dettata dalla normativa nazionale in materia di TARI e dal Regolamento Comunale che ne disciplina la sua applicazione a livello comunale, nel rispetto dei principi di imparzialità e trasparenza del proprio operato nei confronti dei contribuenti.

L'Ufficio Tributi

Gestisce la tassa smaltimento rifiuti 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



Comune di **CHIEVE**

Provincia di Cremona
smaltimento dei rifiuti solidi urbani.

ORGANIZZAZIONE SERVIZIO TARI

RESPONSABILE SETTORE FINANZIARIO

Davide Bettinelli (Sindaco pro tempore)

Front Office

- Ricevimento dichiarazioni
- Accoglimento istanze di riduzioni/agevolazioni
- Consulenza specialistica
- Modifiche posizioni tributarie, ricalcoli
- Ristampe avvisi di pagamento e F24
- Informazioni telefoniche 0373234323 int. 5
- e-mail: tributi@comune.chieve.cr.it

Back office

- Gestione solleciti/accertamenti, rateizzazioni, rimborsi, contenzioso, procedure fallimentari
- Gestione pratiche complesse
- Elaborazione e spedizione di inviti al pagamento e F24
- Informazioni dedicate (risposte a mail, PEC, lettere, ecc.) e generali (sito internet, comunicati stampa, manifesti)
- Lavorazione pratiche ricevute in front office

FRONT OFFICE

Presso lo sportello tutto il personale a contatto con l'utente ha la competenza e l'esperienza necessarie per fornire risposte adeguate e dettagli esaurienti sulle modalità per regolarizzare la posizione di ciascuno, assicurando la necessaria assistenza.



Comune di **CHIEVE**

Provincia di Cremona

Servizi offerti:

- ascolto, suggerimenti e consulenza
- assistenza alla compilazione della modulistica
- eventuale ricalcolo invito al pagamento a seguito di modifiche posizione tributaria
- accettazione di richieste rimborsi o compensazioni e di agevolazioni

BACK OFFICE

Servizi offerti:

- analisi e conseguenti risposte a mail, PEC e fax pervenute dai cittadini
- elaborazione e spedizione degli inviti al pagamento con relativi F24 precompilati, anche tramite mail (se richiesta dall'interessato)
- emissione provvedimenti di rimborso e rateizzazioni
- riconoscimento e quantificazione agevolazioni
- verifica posizioni individuali ed emissione di solleciti di pagamento ed avvisi di accertamento ai non adempienti



Comune di **CHIEVE**

Provincia di Cremona

A CHI CI RIVOLGIAMO

Ci rivolgiamo ai cittadini che possiedono o occupano locali o aree scoperte utilizzate come operative nel territorio di Chieve, distinti in due macro categorie: Utenze domestiche (abitazioni) ed Utenze non domestiche (categorie di attività suddivise per omogenea potenzialità di produzione rifiuti).

PRINCIPI E FINALITA'

- Equità fiscale (pagare tutti per pagare meno)
- Copertura del costo del servizio
- Informativa (informazioni chiare ed esaustive, complete e puntuali)
- Snellimento delle procedure nel rispetto delle tempistiche prefissate

COS'È LA TARI (TASSA SUI 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 ed assimilati, spazzamento delle strade, pulizia dei parchi, ecc.). L'ufficio che la gestisce è pertanto strategico nell'economia del bilancio del Comune.

TARIFFA E CRITERI PER IL CALCOLO DELLA TASSA

- Le tariffe sono deliberate annualmente dal Consiglio Comunale.
- Per le utenze domestiche il calcolo avviene moltiplicando la tariffa unitaria (composta da una parte fissa ed 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 ed 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), che viene riversato alla Provincia



Comune di **CHIEVE**

Provincia di Cremona

MODALITA' DI PAGAMENTO

La Tari si versa con le seguenti tempistiche.

Per l'anno 2022:

- Prima rata entro il 16 LUGLIO
- Seconda rata entro il 16 SETTEMBRE
- Terza rata entro il 16 NOVEMBRE

- saldo in unica soluzione entro il 16 SETTEMBRE

Viene recapitato all'indirizzo di residenza di ciascun contribuente l'invito al 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 recarsi presso l'Ufficio tributi in tempo utile, prima delle scadenze previste dal vigente regolamento, per riceverne copia.

I modelli F24 possono essere pagati senza alcuna commissione presso:

- Sportello bancario
- Sportello postale
- Per via telematica
- Esercizi abilitati



Comune di **CHIEVE**

Provincia di Cremona

SERVIZI EROGATI

SERVIZIO	MODALITA' DI RICHIESTA	A CHI RIVOLGERSI
Informazioni verbali o scritte sul tributo in generale o sulla propria posizione	Telefono Richiesta scritta per posta ordinaria	0373234323 int. 5 Ufficio Tributi - Via San Giorgio 28 26010 Chieve (CR)
Assistenza alla compilazione modulistica (nuove iscrizioni - variazioni - cessazioni)	Mail PEC Direttamente al front office	tributi@comune.chieve.cr.it comune.chieve@mailcert.cremasconline.it Ufficio Tributi nei seguenti orari: dal lunedì al venerdì dalle 9,30 alle 12,00 Il primo e terzo sabato del mese dalle 9,30 alle 12:00 Oppure consultare il sito Internet https://www.comune.chieve.cr.it
Assistenza alla compilazione di istanze per riduzioni e agevolazioni		
Ricevimento dichiarazioni (inizio possesso/detenzione, rettifica posizione tributaria, cessazione posizione)	Modello di denuncia inviato per Mail PEC Direttamente al front office Posta ordinaria	Ufficio Tributi - Via San Giorgio 28 26010 Chieve (CR) comune.chieve@mailcert.cremasconline.it Ufficio Tributi nei seguenti orari: dal lunedì al venerdì dalle 9,30 alle 12,00 Il primo e terzo sabato del mese dalle 9,30 alle 12:00
Rimborsi e sgravi	Mail PEC Direttamente al front office Richiesta scritta per posta ordinaria	Ufficio Tributi - Via San Giorgio 28, 26010 Chieve (CR) comune.chieve@mailcert.cremasconline.it Ufficio Tributi nei seguenti orari: dal lunedì al venerdì dalle 9,30 alle 12,00 Il primo e terzo sabato del mese dalle 9,30 alle 12:00



Comune di **CHIEVE**

Provincia di Cremona

Richiesta di chiarimenti su solleciti e avvisi di accertamento	Telefono Mail PEC Direttamente al front office Richiesta scritta per posta ordinaria	0373234323 int. 5 Ufficio Tributi - Via San Giorgio 28, 26010 Chieve (CR) tributi@comune.chieve.cr.it comune.chieve@mailcert.cremasconline.it Ufficio Tributi nei seguenti orari: dal lunedì al venerdì dalle 9,30 alle 12,00 Il primo e terzo sabato del mese dalle 9,30 alle 12:00
Ricorso avverso avviso di accertamento (contenzioso)	avviso telematico all'indirizzo PEC	comune.chieve@mailcert.cremasconline.it
Versamento	Modello F24	Banca Poste italiane Home Banking Esercizi abilitati



Comune di **CHIEVE**

Provincia di Cremona

ISTRUZIONI PER I CORRETTI ADEMPIMENTI:

• DICHIARAZIONI

Per consentire una corretta emissione degli inviti al pagamento i contribuenti presentano entro 30 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 verificano condizioni che determinino un diverso ammontare del tributo (es. variazione superficie, variazioni nel numero degli 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.

È possibile stampare la modulistica presente nel sito:

www.comune.chieve.cr.it

compilarla in ogni sua parte, e presentarla:

- allo sportello;
- a mezzo posta elettronica all'indirizzo: tributi@comune.chieve.cr.it;
- a mezzo posta elettronica certificata all'indirizzo: comune.chieve@mailcert.cremasconline.it;
- a mezzo posta ordinaria indirizzata a Ufficio Tributi - Via San Giorgio 28, 26010 Chieve (CR).

• RIMBORSI

In caso di somme versate e non dovute è possibile ottenere il rimborso, presentando istanza su apposito modulo, presente nel sito indicato, allegando documento d'identità da inviare tramite posta elettronica, posta elettronica certificata, direttamente allo sportello o posta ordinaria 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.



Comune di **CHIEVE**

Provincia di Cremona

• AGEVOLAZIONI E RIDUZIONI

Nel Regolamento Comunale TARI sono previste delle riduzioni di tariffa. È possibile ottenerle presentando il modulo di domanda entro 30 giorni dall'inizio dell'occupazione (per acquisto, locazione o uso).

Le riduzioni per abitazione possibili sono le seguenti:

- locali ad uso abitativo tenuti a disposizione, senza occupanti (secondo case), da soggetti residenti nel Comune;
- abitazioni tenute a disposizione per uso stagionale, non stabilmente attive od altro uso limitato e discontinuo non superiore a 183 giorni nell'anno solare;
- abitazioni esclusivamente occupate da soggetti che risiedano o abbiano la dimora, per più di sei mesi all'anno, all'estero o occupate dai cittadini iscritti all'AIRE.
- chi effettua il compostaggio domestico e non conferisce la frazione umida al servizio di raccolta pubblico, come da richiesta di riduzione DA PRESENTARE all'Ufficio tributi.

Riduzioni per le utenze non domestiche

- la riduzione per aver avviato al recupero nell'anno una parte dei rifiuti prodotti nei locali occupati;
- la riduzione per i locali diversi dalle abitazioni ed aree scoperte adibiti ad uso stagionale o ad uso non continuativo ma ricorrente, purché non superiore a 180 giorni solari nell'anno; tale riduzione si applica se le condizioni risultano da licenza o atto assentivo rilasciato da competenti organi per l'esercizio dell'attività e da dichiarazione rilasciata dal titolare a pubbliche autorità;
- L'esenzione per la zona di produzione rifiuti speciali non assimilati e/o pericolosi, oppure sostanze escluse dalla normativa sui rifiuti al cui smaltimento sono tenuti a provvedere a proprie spese i relativi produttori;
- La riduzione per la zona di produzione di rifiuti speciali non assimilati e/o pericolosi nel caso non sia obiettivamente possibile o sia sommamente difficoltoso individuare le superfici escluse dalla tassa;
- La riduzione per la zona di produzione di rifiuti assimilati agli urbani superiori ai limiti quantitativi individuati nel Regolamento Comunale "Servizi di raccolta e smaltimento dei rifiuti solidi urbani ed assimilati e per le raccolte differenziate".

Per ottenere informazioni in merito è possibile recarsi presso l'Ufficio tributi o consultare il sito indicato.



Comune di **CHIEVE**

Provincia di Cremona

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 O DI REGOLAMENTO	TERMINE DI IMPEGNO
Attività di consulenza e assistenza al cittadino e ricevimento dichiarazioni	In tempo reale in caso di richiesta verbale Entro 30 giorni in caso di richiesta scritta	In tempo reale Entro 30 giorni
Gestione delle istanze per riduzioni e agevolazioni	Da regolamento a seconda della tipologia	Entro 60 giorni dal ricevimento dell'istanza (completa di tutta la documentazione)
Rimborsi e sgravi	Entro 180 giorni dal ricevimento dell'istanza di rimborso/sgravio o compensazione	Entro 60 giorni dal momento in cui è completa di tutta la documentazione necessaria per il riconoscimento del credito
Gestione delle istanze su avvisi di accertamento	Entro 60 giorni dalla data di notifica	Entro 60 giorni dalla data di notifica
Emissione documenti di riscossione	Rispetto del calendario previsto per l'emissione	Invio almeno 15 giorni prima della scadenza della rata
Disponibilità e cortesia del personale	Atteggiamento del personale	D.P.R. 16 aprile 2013 n. 62 Regolamento di comportamento dei dipendenti pubblici
Competenza dimostrata dal personale	Capacità tecnico giuridica	Competenza professionale ordinariamente esigibile dal personale in rapporto al grado di complessità delle questioni da trattare
Qualità della modulistica disponibile	Comprensibilità dei moduli	Grado di leggibilità e di comprensibilità
Qualità delle informazioni tramite il sito internet istituzionale	Accessibilità e organizzazione delle informazioni disponibili	Facilità e immediatezza di accesso ai dati e alle informazioni disponibili



Comune di **CHIEVE**

Provincia di Cremona

MOROSITÀ

Il mancato versamento di parte o dell'intero importo dovuto per la TARI, entro le scadenze indicate nel documento di riscossione, comporterà la notifica, previo sollecito di pagamento, di un avviso di accertamento costituente titolo esecutivo, con contestuale irrogazione di una sanzione calcolata sulle somme non versate o versate in ritardo, con l'addebito degli interessi moratori e delle spese di notifica, come di seguito meglio precisato.

In caso di mancato, tardivo o insufficiente versamento dell'importo dovuto entro il termine di 60 giorni decorrenti dalla data di notifica del sollecito di pagamento del documento di riscossione (o avviso di pagamento), si procederà con l'adozione degli atti consequenziali finalizzati alla riscossione coattiva delle somme dovute non versate, con aggravio degli «oneri di riscossione» e delle eventuali «spese di notifica ed esecutive», nonché degli interessi di mora, calcolati con le modalità indicate dal comma 803, e al comma 802 dell'art. 1 della legge n. 160/19.

Inoltre, poiché la predetta condotta integra la violazione di omesso o parziale versamento, prevista dall'art. 13 del decreto legislativo 18 dicembre 1997 n.471, è prevista l'irrogazione della sanzione amministrativa tributaria come di seguito:

Fattispecie	Sanzioni
omesso o insufficiente versamento del tributo risultante dalla dichiarazione	30% del tributo o del maggiore tributo dovuto
omessa presentazione della dichiarazione:	sanzione dal 100% al 200% del tributo non versato, con un minimo di € 50,00;
infedele dichiarazione: sanzione	dal 50% al 100% del tributo non versato, con un minimo di € 50,00;
mancata, incompleta o infedele risposta al questionario trasmesso dall'Ufficio Tributi al fine dell'acquisizione di dati rilevanti per l'applicazione del tributo, entro il termine di sessanta giorni dalla notifica dello stesso	sanzione da € 100,00 ad € 500,00

Gli interessi saranno calcolati nella misura pari al tasso di interesse legale come previsto dal vigente Regolamento per l'applicazione della Tassa sui Rifiuti (TARI) e dal Regolamento Generale delle Entrate vigente.

Su tutte le somme di qualunque natura, esclusi le sanzioni, gli interessi, le spese di notifica e gli oneri di riscossione, si applicano, decorsi trenta giorni dall'esecutività dell'atto di accertamento esecutivo e fino alla data del pagamento, gli interessi di mora conteggiati al tasso di interesse legale.

Così come disposto dal comma 792 della Legge 160/2019, l'atto di accertamento costituisce intimazione ad adempiere all'obbligo di pagare entro il termine di presentazione del ricorso in Commissione Tributaria Provinciale. In caso di tempestiva proposizione del ricorso, si applicano le disposizioni di cui all'art. 19 del D.Lgs 472/97, riguardante l'esecuzione delle sanzioni.



Comune di **CHIEVE**

Provincia di Cremona

L'atto costituisce titolo esecutivo idoneo ad attivare le procedure esecutive e cautelari senza la preventiva notifica di cartella di pagamento o ingiunzione fiscale.

Il soggetto che procederà alla riscossione coattiva, decorsi 60 gg. dal termine ultimo per il pagamento, anche ai fini dell'esecuzione forzata è il comune di CHIEVE stesso, qualora non intenda avvalersi del Concessionario della riscossione;

Il Concessionario per la riscossione procederà alla riscossione coattiva delle somme richieste, decorsi 30 gg. dal termine ultimo per il pagamento. Il soggetto legittimato, sulla base del presente procede ad espropriazione forzata con i poteri, le facoltà e le modalità previsti dalle disposizioni che disciplinano l'attività di riscossione coattiva.

TRASPARENZA

Il Comune assicura agli utenti la costante informazione sulle procedure, sulle iniziative che possono interessarli e sulle modalità di gestione della tariffazione della TARI attraverso i seguenti canali:

- ufficio tributi;
- documento di riscossione
- carta dei servizi;
- sezione trasparenza rifiuti del sito internet istituzionale del Comune di CHIEVE. Attraverso i canali sopra indicati il Comune divulga informazioni:
- sulle procedure di pagamento della TARI annuale nonché sulle agevolazioni esistenti, sia per le utenze domestiche che per quelle non domestiche;
- sulle tariffe TARI e sul Regolamento comunale vigente per la sua applicazione;
- sulle conseguenze del ritardato/mancato pagamento della TARI e sull'eventuale situazione debitoria pregressa con indicazione delle modalità per la sua regolarizzazione;
- sulle procedure da seguire per la presentazione di eventuali reclami, istanze di riesame e/o di rimborso.

Il Comune assicura la piena informazione degli utenti circa le modalità di prestazione dei servizi. In particolare:

- rende noto agli utenti, tramite appositi avvisi, le condizioni economiche e tecniche per la fruizione dei servizi;
- Informa tempestivamente gli utenti circa ogni eventuale variazione delle modalità di erogazione del servizio, utilizzando appositi comunicati da pubblicare sul sito istituzionale del Comune e altri canali istituzionali;
- cura la pubblicazione di testi in cui siano incluse tutte le informazioni che disciplinano l'erogazione dei servizi e regolano i rapporti con gli utenti; le modificazioni che si rendono successivamente necessarie devono essere adeguatamente divulgate;
- assicura che siano periodicamente verificate la chiarezza e la comprensibilità dei testi, oltre che la loro accessibilità al pubblico;
- riconosce agli utenti il diritto ad ottenere informazioni circa le modalità giuridiche e tecniche di fruizione dei servizi e il diritto di accesso ai registri e agli archivi, nei modi e nei termini previsti dalle leggi e dai regolamenti in vigore;
- informa gli utenti delle decisioni che li riguardano, delle loro motivazioni, delle possibilità di reclamo e degli strumenti di ricorso esperibili avverso le stesse.



Comune di **CHIEVE**

Provincia di Cremona

TUTELA

Qualsiasi violazione ai principi e agli standard fissati dalla presente carta può essere oggetto di segnalazione o reclamo dell'utente interessato. Il reclamo può essere presentato dall'utente anche in via orale o telefonicamente, ovvero secondo le modalità precisate nella presente carta.

Nel caso di reclamo fatto di persona è compito dell'addetto all'ufficio che riceve il reclamo fornire, ove richiesto, assistenza all'utente che effettua la segnalazione. Il reclamo potrà essere formalizzato utilizzando l'apposito modulo, da far sottoscrivere all'utente relativamente a quanto è ritenuto oggetto di violazione, riportando tutti i dettagli e allegando la documentazione ritenuta utile. L'ufficio comunica all'utente con celerità, e comunque non oltre trenta giorni dalla presentazione del reclamo, l'esito degli accertamenti compiuti e le eventuali soluzioni adottate.

VALUTAZIONE SUL GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENTE

Il grado di soddisfazione dell'utente in merito alla qualità del servizio reso viene rilevato attraverso una serie di indagini realizzate con rilevazioni a campione tramite questionari compilati dagli utenti.

POTERI SOSTITUTIVI

L'utente nel caso di mancata o ritardata risposta alle proprie richieste, istanze o reclami regolarmente formalizzate, in violazione della presente carta può richiedere l'intervento dei poteri sostitutivi utilizzando l'apposito modello allegato.

VALIDITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI

La presente carta dei servizi ha validità pluriennale ed è soggetta a revisione o aggiornamento periodico biennale del suo contenuto sotto il profilo delle modalità di erogazione dei servizi e dei relativi standard di qualità. Alla base di questi aggiornamenti vi saranno i risultati dei processi di verifica, i giudizi espressi dagli utenti coinvolti nelle indagini tramite il "*questionario di soddisfazione utenti (customer satisfaction)*" e le modifiche normative e organizzative attuate nella fornitura dei servizi.

MODULISTICA

Costituiscono allegati alla presente carta i seguenti moduli:

1. istanza rettifica
2. modello rimborso
3. Modello suggerimenti
4. Modello rateizzazione
5. Modello reclamo
6. Segnalazione per mancata risposta
7. Modello soddisfazione
8. Modello accertamento con adesione



Comune di **CHIEVE**

Provincia di Cremona

la modulistica dovrà essere costantemente tenuta aggiornata alla normativa e alle esigenze sopravvenute e adeguata alle esigenze degli utenti. Dovrà essere inoltre resa disponibile tramite pubblicazione sul sito istituzionale del Comune l'ulteriore modulistica necessaria agli utenti per la migliore fruizione dei servizi. L'aggiornamento e l'integrazione della modulistica non necessita pertanto di specifico provvedimento di approvazione.

RISERVATEZZA

Informativa privacy ai sensi del Regolamento 679/2016/UE

Si comunica che tutti i dati personali (comuni identificativi, particolari e/o giudiziari) comunicati al Comune di CHIEVE saranno trattati esclusivamente per finalità istituzionali nel rispetto delle prescrizioni previste Regolamento 679/2016/UE.

Il trattamento dei dati personali avviene utilizzando strumenti e supporti sia cartacei che informatici. L'Interessato può esercitare i diritti previsti dagli articoli 15, 16, 17, 18, 20, 21 e 22 del Regolamento 679/2016/UE.

L'informativa completa redatta ai sensi degli articoli 13 e 14 del Regolamento 679/2016/UE è reperibile presso gli uffici dell'Ente e consultabile sul sito web dell'ente all'indirizzo www.comune.chieve.cr.it

Il Responsabile della Protezione dei dati individuato dall'ente è il Dott. Arturo Follela.