



COMUNE DI SULZANO

Provincia di Brescia

**Carta della qualità dei servizi
Ufficio Tributi**

Approvato con deliberazione di Giunta Comunale n. 81 del 12/11/20

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
4	I servizi erogati	Pag. 8
5	Gli standard di qualità garantiti	Pag. 25
6	La tutela e la partecipazione del contribuente	Pag. 27

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 verificano modifiche normative e/o organizzative che si riflettano sul suo contenuto, sulle modalità di erogazione dei servizi e sui relativi *standard* di qualità.

1.2. Unità organizzativa responsabile

L'ufficio responsabile dei servizi illustrati in questa "Carta" è l'Ufficio Tributi. L'ufficio si trova in Via Cesare Battisti 91

Tel: 030 985141 int. 2 Fax 030 985473

Mail: uff.tributi@comune.sulzano.bs.it – PEC: protocollo@pec.comune.sulzano.bs.it

Sito internet: www.comune.sulzano.bs.it

L'apertura al pubblico è così prevista:

- Da lunedì a venerdì: 8.30 – 12.00
- Mercoledì 14.00 – 16.00

È possibile, inoltre, chiedere un appuntamento:

- direttamente allo sportello negli orari di apertura al pubblico;
- telefonando allo 030 985141 int. 2 dal lunedì al venerdì dalle 8:00 alle 12:30;
- via mail al seguente indirizzo: uff.tributi@comune.sulzano.bs.it

Area Amministrativa (in cui è inserito l'Ufficio tributi)

Il Responsabile è Dott.ssa Paola Pezzotti tel. 030 985141 e-mail: info@comune.sulzano.bs.it

Il Responsabile del procedimento: Rag. Antonella Bonardi Tel: 030 985141 int. 2

e-mail: uff.tributi@comune.sulzano.bs.it

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.sulzano.bs.it.

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 Sulzano (Bs) 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 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 con interruzione per ferie del responsabile del procedimento nel periodo estivo nei mesi di luglio/agosto e natalizio.
- 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 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 economico-sociale	Diversificazione del carico tributario: nella determinazione delle aliquote e delle tariffe dei tributi vengono agevolate le fasce deboli (ad es. famiglie numerose o con basso reddito)
Equa ripartizione della tassazione	Attività di recupero dell'evasione: mediante controlli massivi o mirati l'ufficio individua le situazioni di 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; l'ufficio su richiesta degli utenti, invia per email il calcolo IMU e i modelli F24 per effettuare il pagamento.
Tempestività della risposta	Lo sportello: il personale dell'ufficio garantisce in tempi rapidi risposte ai quesiti sull'applicazione dei tributi sia allo sportello che per posta elettronica.
Instaurare relazioni di fiducia con gli utenti	Il personale instaura coi cittadini relazioni improntate ai principi di correttezza, collaborazione e trasparenza- Al contribuente cui siano state inviate contestazioni viene garantito l'ascolto delle proprie ragioni e vengono forniti i necessari chiarimenti di tipo normativo e documentale atti a prevenire l'insorgenza di controversie.

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 Tributi del Comune di Sulzano.

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 propria sostituisce la precedente imposizione di competenza comunale che gravava sugli immobili, l'ICI. Il presupposto dell'IMU è la proprietà di immobili o la titolarità di diritti reali di usufrutto, uso, abitazione, enfiteusi e superficie sugli stessi. La base imponibile è costituita dal valore degli immobili determinato applicando al valore catastale un moltiplicatore stabilito dalla legge. La legge fissa già le aliquote da applicare alle basi imponibili, ma consente ai Comuni di aumentarle o ridurle, entro limiti fissati. L'imposta è applicata sulle abitazioni principali classificate nelle categorie catastali A1, A8 ed A9, ovvero quelle c.d. "di lusso", mentre quelle appartenenti alle restanti categorie sono, dal 2014, esentate. Parte del gettito dell'IMU derivante dai fabbricati del gruppo catastale D (capannoni industriali, alberghi, sale per spettacoli, ospedali, banche, impianti sportivi, centri commerciali, scuole) è riservata allo Stato: precisamente quella parte di gettito calcolato ad aliquota standard dello 0,76%. Tutto il restante gettito di tali fabbricati, qualora il Comune abbia deliberato un'aliquota maggiore, così come tutto il gettito degli altri immobili, è a favore del Comune. Il tributo è gestito direttamente dal Settore Tributi.

TRIBUTO SUI SERVIZI INDIVISIBILI (TASI)

Il tributo sui servizi indivisibili è stato istituito con legge del 27 dicembre 2013 n. 147 (Legge di stabilità 2014). Il Comune di Sulzano ha sempre deliberato l'azzeramento della TASI. A far data del 1° gennaio 2020 il tributo è abrogato in quanto è stato riaccorpato all'IMU per effetto della L. n. 160/2019.

CANONE UNICO PATRIMONIALE (in vigore dal 01/01/2020)

Il canone patrimoniale di concessione, autorizzazione o esposizione pubblicitaria, è previsto dalla Legge n. 160/2019 ai commi da 817 a 836, e sostituisce la tassa per l'occupazione di spazi ed aree pubbliche, il canone per l'occupazione di spazi ed aree pubbliche, l'imposta comunale sulla pubblicità e il diritto sulle pubbliche affissioni, il canone per l'installazione dei mezzi pubblicitari e il canone di cui all'articolo 27, commi 7 e 8, del codice della strada, di cui al decreto legislativo 30 aprile 1992, n. 285, limitatamente alle strade di pertinenza dei comuni e delle province.

Il canone è dovuto per l'occupazione, anche abusiva, delle aree appartenenti al demanio o al patrimonio indisponibile degli enti e degli spazi soprastanti o sottostanti il suolo pubblico nonché per la diffusione di messaggi pubblicitari, anche abusivi, mediante impianti installati su aree appartenenti al demanio o al patrimonio indisponibile degli enti, su beni privati laddove siano visibili da luogo pubblico o aperto al pubblico del territorio comunale, ovvero all'esterno di veicoli adibiti a uso pubblico o a uso privato.

Le tipologie tariffarie sono giornaliera o annua.

Il tributo è gestito direttamente dal Settore Tributi.

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

L'addizionale comunale all'imposta sul reddito delle persone fisiche (IRPEF), istituita con il D.lgs. n. 360/1998, è dovuta dai contribuenti che alla data del 1° gennaio abbiano il domicilio fiscale nel Comune di Sulzano.

L'imposta si applica al reddito complessivo determinato ai fini IRPEF ed è dovuta se per lo stesso anno risulta dovuta l'IRPEF stessa. È facoltà di ogni comune istituirla, stabilendone con proprio regolamento l'aliquota e l'eventuale soglia di esenzione nei limiti fissati dalla legge statale. La liquidazione avviene con la dichiarazione annuale dei redditi.

TASSA SUI RIFIUTI (TARI/TARIP)

In sostituzione della TARES, dall'1.1.2014 è entrata in vigore la Tassa sui Rifiuti (TARI), istituita dalla L.147 del 27/12/2013 (Legge di stabilità 2014). Il presupposto impositivo è il possesso o la detenzione a qualsiasi titolo di locali o aree scoperte, a qualsiasi uso adibiti, suscettibili di produrre rifiuti urbani. Per l'applicazione della TARI si considerano le superfici dichiarate o accertate ai fini dei precedenti prelievi sui rifiuti, includendo come parametro anche il numero dei componenti del nucleo familiare. Il Comune, nei limiti previsti dalla legge, definisce con propri provvedimenti le norme per l'applicazione del tributo nonché le relative tariffe.

Il tributo è gestito direttamente dal Settore Tributi

Il Comune, nei limiti previsti dalla legge, definisce con propri provvedimenti le norme per l'applicazione dei tributi nonché le relative tariffe ed aliquote.

IMPOSTA DI SOGGIORNO

L'imposta di soggiorno è istituita in base alle disposizioni previste dall'articolo 4 del decreto legislativo 14 marzo 2011, n.23. Con decorrenza dal 1° aprile 2019 è applicata ai soggetti non residenti che pernottano nelle strutture ricettive alberghiere, all'aria aperta ed extralberghiere che si trovano nel territorio del Comune di Sulzano, nelle modalità stabilite dal Regolamento Comunale deliberato in data 12.11.2018 n. 99. I gestori di strutture ricettive devono effettuare la registrazione al portale dedicato alla gestione di tutti gli adempimenti.

Il tributo è gestito direttamente dal Settore Tributi.

ALTRE ATTIVITA'

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

4. - I servizi erogati

L'attività svolta 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.

IMPOSTA MUNICIPALE PROPRIA (IMU) - in vigore dall'1.1.2012

SERVIZIO EROGATO	MODALITÀ DI RICHIESTA DEL SERVIZIO	A CHI RIVOLGERSI
<p>Informazioni verbali o scritte di carattere generale su normativa, tariffe, aliquote, adempimenti, modalità di versamento</p>	<p>Telefonando, presentando richiesta tramite posta, fax, mail o direttamente allo sportello</p>	<p>Ufficio Tributi - Via Cesare Battisti 91 Tel. 030.985141 int. 2 Fax 030.985473 Mail: uff.tributi@comune.sulzano.bs.it Sito internet: www.comune.sulzano.bs.it</p>
<p>Informazioni relative alla specifica situazione del contribuente</p>	<p>Mediante richiesta da parte dell'interessato, di un suo familiare o da parte di un soggetto munito di delega (professionista, centro di assistenza fiscale) allo sportello o mediante richiesta scritta. E' consigliabile che il contribuente fornisca tutta la documentazione utile già in suo possesso.</p>	<p>Ufficio Tributi - Via Cesare Battisti 91 Tel. 030.985141 int. 2 Fax 030.985473 Mail: uff.tributi@comune.sulzano.bs.it Sito internet: www.comune.sulzano.bs.it</p>
<p>Informazioni sulla valorizzazione delle aree fabbricabili ai fini IMU</p>	<p>Mediante richiesta da parte dell'interessato, di un suo familiare o da parte di un soggetto munito di delega (professionista, centro di assistenza fiscale) allo sportello o mediante richiesta scritta. E' consigliabile che il contribuente fornisca tutta la documentazione utile già in suo possesso.</p>	<p>Ufficio Tributi - Via Cesare Battisti 91 Tel. 030.985141 int. 2 Fax 030.985473 Mail: uff.tributi@comune.sulzano.bs.it Sito internet: www.comune.sulzano.bs.it</p>
<p>Assistenza per il calcolo dell'imposta e per eventuale ravvedimento operoso</p>	<p>Presentandosi direttamente allo sportello: non verranno evase richieste telefoniche. E' consigliabile che il contribuente fornisca tutta la documentazione utile già in suo possesso. Per il ravvedimento operoso vedi paragrafo 6.1.</p>	<p>Ufficio Tributi - Via Cesare Battisti 91 Tel. 030.985141 int. 2 Fax 030.985473 Mail: uff.tributi@comune.sulzano.bs.it Sito internet: www.comune.sulzano.bs.it</p>
<p>Compilazione modulistica (bollettini, dichiarazioni, richieste di agevolazioni e richieste di rimborsi)</p>	<p>Presentandosi direttamente allo sportello. E' consigliabile che il contribuente fornisca tutta la documentazione utile già in suo possesso.</p>	<p>Ufficio Tributi - Via Cesare Battisti 91 Tel. 030.985141 int. 2 Fax 030.985473 Mail: uff.tributi@comune.sulzano.bs.it Sito internet: www.comune.sulzano.bs.it</p>

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 tramite posta, fax, mail o direttamente allo sportello, entro il termine di 5 anni dal giorno del versamento ovvero da quello in cui è stato definitivamente accertato il diritto alla restituzione. Alla domanda vanno allegare le ricevute di versamento e tutta la documentazione utile già in possesso del contribuente.	Ufficio Tributi - Via Cesare Battisti 91 Tel. 030.985141 int. 2 Fax 030.985473 Mail: uff.tributi@comune.sulzano.bs.it Sito internet: www.comune.sulzano.bs.it
Richiesta di chiarimenti su atti di accertamento	Telefonando, presentando richiesta tramite posta, fax, mail o direttamente allo sportello.	Ufficio Tributi - Via Cesare Battisti 91 Tel. 030.985141 int. 2 Fax 030.985473 Mail: uff.tributi@comune.sulzano.bs.it Sito internet: www.comune.sulzano.bs.it
Richiesta di annullamento in sede di autotutela	Presentando richiesta tramite posta, fax o mail o direttamente allo sportello (vedi paragrafo 6.1).	Ufficio Tributi - Via Cesare Battisti 91 Tel. 030.985141 int. 2 Fax 030.985473 Mail: uff.tributi@comune.sulzano.bs.it Sito internet: www.comune.sulzano.bs.it
Ricorso avverso provvedimento ritenuto illegittimo (contenzioso)	Presentando il ricorso direttamente allo sportello e in copia alla Commissione Tributaria	Ufficio Tributi - Via Cesare Battisti 91 Tel. 030.985141 int. 2 Fax 030.985473 Mail: uff.tributi@comune.sulzano.bs.it Sito internet: www.comune.sulzano.bs.it Commissione Tributaria Provinciale – Via Marsala, 25 - Brescia Tel. 069383030 - Fax 0693832544

	<p>E-mail (pec) COMMTRIBPROVBS@PEC.FINANZE.IT E-mail CTRIB.P.BS@MEF.GOV.IT</p> <p>Commissione Tributaria Regionale di Milano – Sezione staccata di Brescia – Via Marsala, 25 – Brescia Tel. 0693830211 - Fax 0650171906</p> <p>E-mail(pec) COMMTRIBREGMI@PCE.FINANZE.IT E-mail CTRIB.R.SS.BS@MEF.GOV.IT</p>
--	--

CANONE UNICO PATRIMONIALE in vigore dall'1.1.2020

SERVIZIO EROGATO	MODALITÀ DI RICHIESTA DEL SERVIZIO	A CHI RIVOLGERSI
<p>Informazioni e rilascio di concessioni</p>	<p>Telefonando, presentando richiesta tramite posta, fax, mail o direttamente allo sportello</p>	<p>Per occupazioni di carattere commerciale: Ufficio Tributi - Via Cesare Battisti 91 Tel. 030.985141 int. 2 e-mail: uff.tributi@comune.sulzano.bs.it</p> <p>Per occupazioni con impianti e mezzi pubblicitari, cantieri edili: Ufficio tecnico – sportello edilizia Tel: 030985141 int. 5 Mail: valentina.frigerio@comune.sulzano.bs.it Sito internet: www.comune.sulzano.bs.it</p> <p>Per occupazione cantieri stradali Ufficio di Polizia Locale – Via Cesare Battisti 91 Tel: 030985141 int. 3 Mail: michela.bifulco@comune.sulzano.bs.it Sito internet: www.comune.sulzano.bs.it</p>

<p>Informazioni relative alla specifica situazione del contribuente</p>	<p>Mediante richiesta da parte dell'interessato, di un suo familiare o da parte di un soggetto munito di delega (professionista, centro di assistenza fiscale) allo sportello o mediante richiesta scritta. E' consigliabile che il contribuente fornisca tutta la documentazione utile già in suo possesso.</p>	<p>Ufficio Tributi - Via Cesare Battisti 91 Tel. 030.985141 int. 2 Fax 030.985473 Mail: uff.tributi@comune.sulzano.bs.it Sito internet: www.comune.sulzano.bs.it</p>
<p>Compilazione modulistica (bollettini, dichiarazioni, richieste di agevolazioni e richieste di rimborsi)</p>	<p>Presentandosi direttamente allo sportello. E' consigliabile che il contribuente fornisca tutta la documentazione utile già in suo possesso.</p>	<p>Ufficio Tributi - Via Cesare Battisti 91 Tel. 030.985141 int. 2 Fax 030.985473 Mail: uff.tributi@comune.sulzano.bs.it Sito internet: www.comune.sulzano.bs.it</p>
<p>Versamento</p>	<p>Rivolgersi direttamente allo sportello o all'ufficio postale con bollettino</p>	<p>Ufficio Tributi - Via Cesare Battisti 91 Tel. 030.985141 int. 2 Fax 030.985473 Mail: uff.tributi@comune.sulzano.bs.it Sito internet: www.comune.sulzano.bs.it Poste Italiane</p>
<p>Rimborso</p>	<p>Presentando richiesta su apposito modulo tramite posta, fax, mail o direttamente allo sportello, entro il termine di 5 anni dal giorno del versamento ovvero da quello in cui è stato definitivamente accertato il diritto alla restituzione. Alla domanda vanno allegate le ricevute di versamento e tutta la documentazione utile già in possesso del contribuente.</p>	<p>Ufficio Tributi - Via Cesare Battisti 91 Tel. 030.985141 int. 2 Fax 030.985473 Mail: uff.tributi@comune.sulzano.bs.it Sito internet: www.comune.sulzano.bs.it</p>

<p>Ricorso avverso provvedimento ritenuto illegittimo (contenzioso)</p>	<p>Presentando il ricorso direttamente allo sportello e in copia alla Commissione Tributaria</p>	<p>Ufficio Tributi - Via Cesare Battisti 91 Tel. 030.985141 int. 2 Fax 030.985473 Mail: uff.tributi@comune.sulzano.bs.it Sito internet: www.comune.sulzano.bs.it</p> <p>Commissione Tributaria Provinciale – Via Marsala, 25 - Brescia Tel. 069383030 - Fax 0693832544 E-mail (pec) COMMITRIBPROVBS@PEC.FINANZE.IT E-mail CTRIB.P.BS@MEF.GOV.IT</p> <p>Commissione Tributaria Regionale di Milano – Sezione staccata di Brescia – Via Marsala, 25 – Brescia Tel. 0693830211 - Fax 0650171906 E-mail(pec) COMMITRIBREGMI@PCE.FINANZE.IT E-mail CTRIB.R.SS.BS@MEF.GOV.IT</p>
--	--	--

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

SERVIZIO EROGATO	MODALITÀ DI RICHIESTA DEL SERVIZIO	A CHI RIVOLGERSI
<p>Informazioni verbali o scritte su normativa, aliquote, adempimenti, modalità di versamento</p>	<p>Telefonando, presentando richiesta tramite posta, fax, mail o direttamente allo sportello</p>	<p>Ufficio Ragioneria - Via Cesare Battisti 91 Tel. 030.985141 int. 3 Fax 030.985473 Mail: uff.ragioneria@comune.sulzano.bs.it Sito internet: www.comune.sulzano.bs.it</p> <p>Agenzia delle Entrate Via Marsala 29 – Brescia Tel: 030.2972711 – Fax 030.46799</p>

		e-mail: dp.brescia@agenziaentrate.it
Rimborso, versamenti e contenzioso	Secondo le norme che disciplinano l'IRPEF	Agenzia delle Entrate Via Marsala 29 – Brescia Tel: 030.2972711 – Fax 030.46799

TASSA SUI RIFIUTI - (TARI) - in vigore dall'1.1.2014

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	Ufficio Tributi - Via Cesare Battisti 91 Tel. 030.985141 int. 2 Fax 030.985473 Mail: uff.tributi@comune.sulzano.bs.it Sito internet: www.comune.sulzano.bs.it
Informazioni relative alla specifica situazione del contribuente	Mediante richiesta da parte dell'interessato, di un suo familiare o da parte di un soggetto munito di delega (professionista, centro di assistenza fiscale) allo sportello o mediante richiesta scritta. E' consigliabile che il contribuente fornisca tutta la documentazione utile già in suo possesso.	Ufficio Tributi - Via Cesare Battisti 91 Tel. 030.985141 int. 2 Fax 030.985473 Mail: uff.tributi@comune.sulzano.bs.it Sito internet: www.comune.sulzano.bs.it

<p>Compilazione modulistica (bollettini, dichiarazioni, richieste di agevolazioni e richieste di rimborsi)</p>	<p>Presentandosi direttamente allo sportello. E' consigliabile che il contribuente fornisca tutta la documentazione utile già in suo possesso.</p>	<p>Ufficio Tributi - Via Cesare Battisti 91 Tel. 030.985141 int. 2 Fax 030.985473 Mail: uff.tributi@comune.sulzano.bs.it Sito internet: www.comune.sulzano.bs.it</p>
<p>Versamento</p>	<p>Mediante il modello F24: presso tutte le Banche, gli uffici postali e le tabaccherie abilitate.</p>	<p>Poste Italiane Banche Tabaccherie abilitate</p>
<p>Rimborso</p>	<p>Presentando richiesta su apposito modulo tramite posta, fax, mail o direttamente allo sportello, entro il termine di 5 anni dal giorno del versamento ovvero da quello in cui è stato definitivamente accertato il diritto alla restituzione. Alla domanda vanno allegare le ricevute di versamento e tutta la documentazione utile già in possesso del contribuente.</p>	<p>Ufficio Tributi - Via Cesare Battisti 91 Tel. 030.985141 int. 2 Fax 030.985473 Mail: uff.tributi@comune.sulzano.bs.it Sito internet: www.comune.sulzano.bs.it</p>
<p>Richiesta di chiarimenti su atti di accertamento</p>	<p>Telefonando, presentando richiesta tramite posta, fax, mail o direttamente allo sportello.</p>	<p>Ufficio Tributi - Via Cesare Battisti 91 Tel. 030.985141 int. 2 Fax 030.985473 Mail: uff.tributi@comune.sulzano.bs.it Sito internet: www.comune.sulzano.bs.it</p>
<p>Richiesta di annullamento in sede di autotutela</p>	<p>Presentando richiesta tramite posta, fax o mail o direttamente allo sportello (vedi paragrafo 6.1).</p>	<p>Ufficio Tributi - Via Cesare Battisti 91 Tel. 030.985141 int. 2 Fax 030.985473 Mail: uff.tributi@comune.sulzano.bs.it Sito internet: www.comune.sulzano.bs.it</p>

<p>Ricorso avverso provvedimento ritenuto illegittimo (contenzioso)</p>	<p>Presentando il ricorso direttamente allo sportello e in copia alla Commissione Tributaria</p>	<p>Ufficio Tributi - Via Cesare Battisti 91 Tel. 030.985141 int. 2 Fax 030.985473 Mail: uff.tributi@comune.sulzano.bs.it Sito internet: www.comune.sulzano.bs.it</p> <p>Commissione Tributaria Provinciale – Via Marsala, 25 - Brescia Tel. 069383030 - Fax 0693832544 E-mail (pec) COMIMTRIBPROVBS@PEC.FINANZE.IT E-mail CTRIB.P.BS@MEF.GOV.IT</p> <p>Commissione Tributaria Regionale di Milano – Sezione staccata di Brescia – Via Marsala, 25 – Brescia Tel. 0693830211 - Fax 0650171906 E-mail(pec) COMIMTRIBREGMI@PCE.FINANZE.IT E-mail CTRIB.R.SS.BS@MEF.GOV.IT</p>
--	--	--

IMPOSTA DI SOGGIORNO

SERVIZIO EROGATO	MODALITÀ DI RICHIESTA DEL SERVIZIO	A CHI RIVOLGERSI
<p>Tutte le informazioni verbali o scritte su normativa, tariffario, adempimenti, modalità di versamento</p>	<p>Telefonando, presentando richiesta tramite posta, difax, mail o direttamente allo sportello</p>	<p>Ufficio Tributi - Via Cesare Battisti 91 Tel. 030.985141 int. 2 Fax 030.985473 Mail: uff.tributi@comune.sulzano.bs.it Sito internet: www.comune.sulzano.bs.it</p>

<p>Versamenti e compilazione mod21</p>	<p>Telefonando, presentando richiesta tramite posta, fax, mail o direttamente allo sportello</p>	<p>Ufficio Tributi - Via Cesare Battisti 91 Tel. 030.985141 int. 2 Fax 030.985473 Mail: uff.tributi@comune.sulzano.bs.it Sito internet: www.comune.sulzano.bs.it</p>
<p>Contenzioso</p>	<p>Presentando il ricorso direttamente allo sportello e in copia alla Commissione Tributaria</p>	<p>Ufficio Tributi - Via Cesare Battisti 91 Tel. 030.985141 int. 2 Fax 030.985473 Mail: uff.tributi@comune.sulzano.bs.it Sito internet: www.comune.sulzano.bs.it Commissione Tributaria Provinciale – Via Marsala, 25 - Brescia Tel. 069383030 - Fax 0693832544 E-mail (pec) COMMITRIBPROVBS@PEC.FINANZE.IT E-mail CTRIB.P.BS@MEF.GOV.IT Commissione Tributaria Regionale di Milano – Sezione staccata di Brescia – Via Marsala, 25 – Brescia Tel. 0693830211 - Fax 0650171906 E-mail(pec) COMMITRIBREGMI@PCE.FINANZE.IT E-mail CTRIB.R.SS.BS@MEF.GOV.IT</p>

RICHIESTA RATEIZZAZIONI TRIBUTI COMUNALI

<p>SERVIZIO EROGATO</p>	<p>MODALITÀ DI RICHIESTA DEL SERVIZIO</p>	<p>A CHI RIVOLGERSI</p>
--------------------------------	--	--------------------------------

<p>Tutte le informazioni verbali o scritte su modalità di rateizzazione, adempimenti e versamenti</p>	<p>Telefonando, presentando richiesta tramite posta, fax, mail o direttamente allo sportello</p>	<p>Ufficio Tributi - Via Cesare Battisti 91 Tel. 030.985141 int. 2 Fax 030.985473 Mail: uff.tributi@comune.sulzano.bs.it Sito internet: www.comune.sulzano.bs.it</p>
---	--	--

RISCOSSIONE COATTIVA

SERVIZIO EROGATO	MODALITÀ DI RICHIESTA DEL SERVIZIO	A CHI RIVOLGERSI
<p>Informazioni verbali o scritte su procedura di controllo e adempimenti connessi</p>	<p>Telefonando, presentando richiesta tramite posta, fax, mail o direttamente allo sportello</p>	<p>Ufficio Tributi - Via Cesare Battisti 91 Tel. 030.985141 int. 2 Fax 030.985473 Mail: uff.tributi@comune.sulzano.bs.it Sito internet: www.comune.sulzano.bs.it Agenzia delle Entrate - Riscossione Via Cefalonia 49 – Brescia Tel: 06 0101 https://www.agenziaentrate.riscossione.gov.it/</p>

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. 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.

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

SERVIZIO	TERMINE DI LEGGE	TERMINE DI IMPEGNO
Rilascio di informazioni di carattere generale: tariffe, scadenze, adempimenti vari	Non specificato	Evasione immediate se la richiesta è effettuata telefonicamente o allo sportello. Entro 3 giorni se presentata per posta, posta elettronica o fax.
Rilascio di informazioni relative alla specifica situazione del contribuente	Non specificato	Entro 7 giorni lavorativi
Ricezione di denunce, dichiarazioni, richieste, comunicazioni e ricorsi	Non specificato	In tempo reale
Rimborso	Entro 180 giorni dalla richiesta (da presentare entro 5 anni dal giorno del pagamento o da quello in cui è stato accertato il diritto alla restituzione)	Entro 90 giorni dalla richiesta I termini sono interrotti in caso di richiesta integrazioni da parte dell'Ufficio
Discarico somma iscritta a ruolo non dovuta	Entro 180 giorni dalla richiesta (da presentare entro 60 giorni dalla notifica della cartella)	Entro 60 giorni dalla richiesta (presentare entro 60 giorni dalla notifica della cartella)
Annullamento/rettifica di avviso di accertamento	Entro 120 giorni dalla richiesta (da presentare entro 60 giorni dalla notifica della cartella)	Entro 30 giorni dalla richiesta (presentare entro 60 giorni dalla notifica della cartella)
Risposta a reclamo presentato in forma scritta, firmato	Non specificato	Entro 30 giorni dalla presentazione
Interpello (art. 11 Legge n. 212/2000)	Entro 120 giorni dalla richiesta	Entro 90 giorni dalla richiesta

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.

I principali sono:

- Ravvedimento operoso
- Interpello
- Ricorso alle Commissioni Tributarie
- Ricorso al Garante del Contribuente
- Autotutela

RAVVEDIMENTO OPEROSO

Il contribuente che, entro la scadenza fissata, abbia omesso, tutto o in parte, il pagamento di un tributo, o non abbia correttamente adempiuto alla presentazione della dichiarazione, può avvalersi del ravvedimento operoso, a condizione che l'ufficio non abbia ancora contestato la violazione.

In tal modo, entro i termini previsti dalla legge, e, comunque, entro l'anno, il contribuente potrà sanare spontaneamente la propria posizione versando il tributo maggiorato di sanzioni ridotte e di interessi legali calcolati sui giorni di ritardo.

Per il conteggio delle somme da versare ci si può rivolgere agli uffici del Settore Tributi, agli altri uffici che gestiscono il tributo, al proprio consulente di fiducia o ad un centro di assistenza fiscale autorizzato.

INTERPELLO

Ciascun contribuente, qualora ricorrano condizioni di obiettiva incertezza sulla corretta interpretazione di una disposizione normativa riguardante tributi comunali e sulla corretta qualificazione di una fattispecie impositiva alla luce delle disposizioni tributarie applicabili alle medesime, può inoltrare all'Ufficio Tributi del Comune istanza di interpello.

L'istanza d'interpello deve riguardare l'applicazione della disposizione tributaria a casi concreti e personali. L'istanza di interpello può essere presentata anche dai soggetti che in base a specifiche disposizioni di legge sono obbligati a porre in essere gli adempimenti tributari per conto del contribuente.

Il contribuente dovrà presentare l'istanza di interpello prima di porre in essere il comportamento o di dare attuazione alla norma oggetto di interpello.

L'istanza, redatta in carta libera ed esente da bollo, è presentata all'Ufficio Tributi del Comune mediante consegna a mano o spedizione a mezzo di plico raccomandato con avviso di ricevimento o per via telematica attraverso Fax o Pec.

La presentazione dell'istanza di interpello non ha effetto sulle scadenze previste dalle norme tributarie, né sulla decorrenza dei termini di decadenza e non comporta interruzione o sospensione dei termini di prescrizione.

L'istanza di interpello deve contenere, a pena di inammissibilità, i dati identificativi del contribuente e la circostanziata e specifica descrizione del caso concreto e personale sul quale sussistono obiettive condizioni di incertezza della norma o della corretta qualificazione di una fattispecie impositiva. L'istanza deve, inoltre, contenere: l'indicazione del domicilio e dei recapiti anche telematici dell'istante o dell'eventuale domiciliatario presso il quale devono essere effettuate le comunicazioni

del Comune e deve essere comunicata la risposta; le specifiche disposizioni di cui si richiede l'interpretazione; l'esposizione, in modo chiaro ed univoco, della soluzione proposta; la sottoscrizione dell'istante o del suo legale rappresentante. All'istanza di interpello deve essere, inoltre, allegata copia della documentazione non già in possesso del Comune ed utile ai fini della soluzione del caso prospettato. Nei casi in cui le istanze siano carenti di quest'ultimi requisiti, il Comune invita il contribuente alla loro regolarizzazione entro il termine di 30 giorni. I termini della risposta iniziano a decorrere dal giorno in cui la regolarizzazione è stata effettuata. La risposta, scritta e motivata, fornita dal Comune è comunicata al contribuente mediante servizio postale a mezzo raccomandata con avviso di ricevimento o mediante Fax o Pec, entro 90 giorni decorrenti dalla data di ricevimento dell'istanza di interpello da parte del Comune. Quando non sia possibile fornire una risposta sulla base del contenuto dell'istanza e dei documenti allegati, il Comune può richiedere, una sola volta, al contribuente di integrare l'istanza di interpello o la documentazione allegata. In tal caso il parere è reso entro 60 giorni dalla ricezione della 35 documentazione integrativa. La mancata presentazione della documentazione richiesta entro il termine di un anno comporta rinuncia all'istanza di interpello, ferma restando la facoltà di presentazione di una nuova istanza, ove ricorrano i presupposti previsti dalla legge.

La risposta ha efficacia esclusivamente nei confronti del contribuente istante, limitatamente al caso concreto e personale prospettato nell'istanza di interpello. Tale efficacia si estende anche ai comportamenti successivi del contribuente riconducibili alla medesima fattispecie oggetto dell'istanza di interpello, salvo modifiche normative. Qualora la risposta su istanze ammissibili e recanti l'indicazione della soluzione non pervenga entro il termine previsto, si intende che il Comune concordi con l'interpretazione o il comportamento prospettato dal contribuente. Sono nulli gli atti amministrativi emanati in difformità della risposta fornita dal Comune, ovvero della interpretazione sulla quale si è formato il silenzio assenso. Il Comune può successivamente rettificare la propria risposta, con atto da comunicare mediante servizio postale a mezzo raccomandata con avviso di ricevimento o con Fax o Pec, con valenza esclusivamente per gli eventuali comportamenti futuri dell'istante.

Le risposte alle istanze di interpello non sono impugnabili.

RICORSO ALLE COMMISSIONI TRIBUTARIE

Nei casi in cui il contribuente ritenga illegittima o infondata la pretesa dell'ufficio può avviare l'iter del processo tributario.

Il processo tributario, disciplinato dal D. Lgs. n. 546/1992 e successive modificazioni, si articola in tre gradi di giudizio:

- 1° grado Commissione Tributaria Provinciale
- 2° grado Commissione Tributaria Regionale
- 3° grado Corte di Cassazione.

Gli atti che possono essere impugnati sono:

- Avvisi di accertamento e liquidazione;
- Ruolo e cartelle di pagamento;
- Provvedimenti che negano la spettanza di agevolazioni e/o rimborsi;
- Ogni altro atto che per legge sia autonomamente impugnabile davanti alle Commissioni Tributarie.

Per consentire al contribuente di poter esercitare i propri diritti in modo pieno ed efficace, tutti gli atti sopra indicati devono contenere l'indicazione del termine entro il quale il ricorso deve essere proposto, della Commissione Tributaria competente e delle relative forme da osservare.

Il ricorso, a pena di inammissibilità, deve rispondere a precise regole e requisiti previsti dall'art. 18 del D.Lgs. 546/1992 e successive modificazioni ed integrazioni. In particolare deve essere prodotto entro il termine di sessanta giorni dalla data della notificazione dell'atto impugnato, inoltrandolo al

Comune di Sulzano – Ufficio Tributi – Via Cesare Battisti 91, mediante una delle seguenti modalità:

1. notifica a cura dell'ufficiale giudiziario ex art. 137 e seguenti del codice di procedura civile;
2. consegna diretta presso la segreteria dell'ufficio, secondo le modalità di cui all'art. 22, comma 1, del D.Lgs. n. 546/92;
3. servizio postale con spedizione dell'originale in plico raccomandato senza busta con avviso di ricevimento (in tal caso il ricorso si intende proposto alla data di spedizione).

Nei trenta giorni successivi alla notifica del ricorso all'Ufficio Tributi, copia del ricorso deve essere depositata dal ricorrente presso la Commissione Tributaria sita in Via Marsala 25 a Brescia.

RICORSO AL GARANTE DEL CONTRIBUENTE

Con l'art. 13 della legge n. 212/2000 (nota come Statuto dei Diritti del Contribuente) è stata istituita la figura del Garante del Contribuente che opera presso la Direzione Regionale dell'Agenzia delle Entrate. E' un organo collegiale che opera in piena autonomia ed è costituito da tre componenti scelti e nominati dal presidente della Commissione Tributaria Regionale appartenenti alle categorie dei magistrati, docenti universitari, notai sia in attività che a riposo, dirigenti dell'amministrazione finanziaria ed ufficiali della Guardia di Finanza a riposo, avvocati, dottori commercialisti e ragionieri pensionati. Il garante del contribuente ha il compito di verificare le irregolarità e le disfunzioni dell'amministrazione fiscale, compresi gli enti locali, segnalate dai cittadini.

In particolare:

- accerta la qualità dei servizi di assistenza ed informazione per il contribuente e l'agibilità dei locali aperti al pubblico;
- rivolge raccomandazioni ai dirigenti degli uffici ai fini della tutela del contribuente e della migliore organizzazione dei servizi;
- vigila sul corretto svolgimento delle verifiche fiscali;
- vigila sul rispetto delle norme dello Statuto da parte degli uffici e dei termini previsti per i rimborsi di imposta;
- attiva le procedure di autotutela nei confronti degli atti notificati ai contribuenti.

Il Garante del Contribuente della Regione Lombardia ha sede in Via Della Moscova, 2 - 20121 Milano - Tel.: 02-65504304 / 02-65504305 - Fax: 02-65504899.

Mail: dr.lombardia.garante@finanze.it

Il Comune di Sulzano attua anche la procedura di autotutela.

AUTOTUTELA

L'autotutela consiste nel potere dell'Amministrazione Pubblica di correggere o annullare i propri atti che in sede di riesame siano riconosciuti illegittimi o infondati.

I casi più frequenti di annullamento di un atto si hanno quando l'illegittimità deriva da:

- Errore di persona o di soggetto passivo;
- Evidente errore logico;
- Errore sul presupposto del tributo;
- Doppia imposizione;
- Mancata considerazione di pagamenti regolarmente eseguiti;
- Mancanza di documentazione, successivamente sanata entro i termini di decadenza.

La correzione può avvenire a seguito di istanza presentata dal contribuente all'Ufficio Tributi o essere conseguente ad una iniziativa propria dell'ufficio. L'esercizio dell'autotutela è, comunque, una facoltà discrezionale il cui mancato esercizio non può costituire oggetto di impugnazione. L'autotutela può essere esercitata anche se è pendente un giudizio, o se l'atto è divenuto ormai

definitivo perché sono decaduti i termini per ricorrere e anche se è stato presentato ricorso ma questo è stato respinto, con sentenza passata in giudicato, per motivi di ordine formale. Tale potere non è invece ammesso quando il ricorso è stato respinto per motivi riguardanti il merito della controversia e la sentenza sia divenuta definitiva.

I

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.

Il monitoraggio delle prestazioni comporta che tutte le richieste che pervengono all'ufficio, siano protocollate in base alla tipologia su appositi registri e quindi avviate all'ufficio competente per l'esecuzione. L'Ufficio che prende in carico il protocollo dovrà evaderlo nei tempi previsti dalla Carta della qualità dei servizi.

Il responsabile può in ogni momento effettuare 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, si individuano le problematicità e le eventuali responsabilità personali che hanno generato la disfunzione rilevata. Successivamente si adottano, di concerto con il responsabile dell'ufficio interessato, le azioni correttive e disciplinari da intraprendere. La segnalazione di problemi che si riflettono negativamente sulla qualità dei servizi può, altresì, provenire dagli utenti stessi secondo le modalità indicate nel successivo punto 6.4. Infine, anche gli addetti agli uffici possono contribuire in modo significativo al miglioramento del livello di servizio tramite segnalazioni e rilievi rivolti al responsabile. Nel periodo di validità della Carta della qualità dei servizi viene condotta una rilevazione per misurare il grado di soddisfazione dell'utenza con riferimento ai servizi prestati dal Settore Tributi.

6.3.- L'aggiornamento degli *standard*

Come premesso al punto 1.1, la Carta della qualità dei servizi è un documento suscettibile di modificazioni sia per quanto riguarda la parte descrittiva dei servizi erogati che per gli *standard*.

Alla base di questi aggiornamenti vi sono anche le modifiche normative e organizzative attuate negli uffici interessati.

6.4.- Come effettuare reclami, proposte e suggerimenti

Ogni utente può presentare al responsabile dell'Ufficio Tributi reclami relativamente all'erogazione del servizio, con particolare riferimento a quanto disposto dalla presente "Carta".

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

Il reclamo dovrà essere presentato, in forma scritta, mediante consegna diretta, per posta, via fax, per posta elettronica e contenere le generalità della persona che lo ha redatto, con indirizzo ed eventuale numero di telefono e la sua firma. L'eventuale presentazione informale (verbale diretta o telefonica) sarà considerata in ogni caso, come una semplice segnalazione alla quale non verrà, tuttavia, data risposta scritta. 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 presentazione formale, il responsabile 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 dell'Ufficio tributi adotta i provvedimenti opportuni per eliminare il disservizio segnalato.

6.5.- La valutazione periodica dei servizi

Con periodicità annuale, il Responsabile relaziona sull'andamento degli uffici. Tale relazione dovrà prioritariamente mettere in evidenza i fattori di criticità presenti e proporre soluzioni migliorative; dovrà, inoltre, dare conto dei risultati dell'attività relativamente agli indicatori di qualità con i relativi scostamenti dagli standard prestabiliti motivandone le cause. Successivamente sulla base dei risultati emersi dalle eventuali indagini sulla customer satisfaction, del contenuto dei reclami e dei suggerimenti presentati dagli utenti, nonché dalle proposte eventualmente avanzate dai dipendenti, viene effettuata una valutazione della qualità dei servizi erogati al fine di mantenere gli standard previsti nel presente documento.

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.

Titolare del trattamento dei dati personali (Art. 13.1.a Regolamento 679/2016/UE)

Il titolare del trattamento dei dati personali è il Comune di Sulzano.

Indirizzo: via Cesare Battisti, 91 – 25058 – Sulzano (Bs)

E-mail: info@comune.sulzano.bs.it

Telefono: 030 985141

Data Protection Officer (DPO) / Responsabile della Protezione dei dati (RPD) (Art. 13.1.b Regolamento 679/2016/UE) – Dati di contatto

Il Data Protection Officer (DPO) / Responsabile della Protezione dei dati individuato dall'Ente può essere contattato all'indirizzo e-mail: rpd@cmsebino.brescia.it

Allegato:

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

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

Al Responsabile del Ufficio Tributi
Comune di Sulzano (Bs)
Via Cesare Battisti 91

Dati del segnalante:

NOME	
COGNOME	
INDIRIZZO	
RECAPITO TELEFONICO	
E-MAIL	

Oggetto del reclamo:

--

Motivo:

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

Proposta di miglioramento del servizio:

Data _____

Firma _____

Spazio per eventuali osservazioni dell'ufficio coinvolto:

Il funzionario

Decisione del Responsabile:

Il Responsabile

Come effettuare reclami, proposte e suggerimenti

Compilando il modulo, si possono presentare reclami, proposte di miglioramento e suggerimenti relativi all'erogazione dei servizi.

Il modulo dovrà essere consegnato all'Ufficio Tributi con le seguenti modalità.

- Consegna diretta allo sportello o per posta all'indirizzo: Ufficio Tributi Via Cesare Battisti 91 - 25058 Sulzano (Bs);
- Tramite fax al n. 030985473;
- Mediante posta elettronica al seguente indirizzo: uff.tributi@comune.sulzano.bs.it.

Qualora sul modulo siano state indicate le generalità della persona che lo ha redatto, la firma, l'indirizzo completa ed eventuale numero di telefono, il responsabile provvede con la massima urgenza, e comunque entro trenta giorni dalla ricezione, a rispondere riguardo al contenuto del reclamo. L'eventuale presentazione anonima sarà considerata in ogni caso, ma alla stregua di una semplice segnalazione.

I moduli sono disponibili presso l'Ufficio tributi e scaricabili sul sito istituzionale del Comune di Sulzano.

