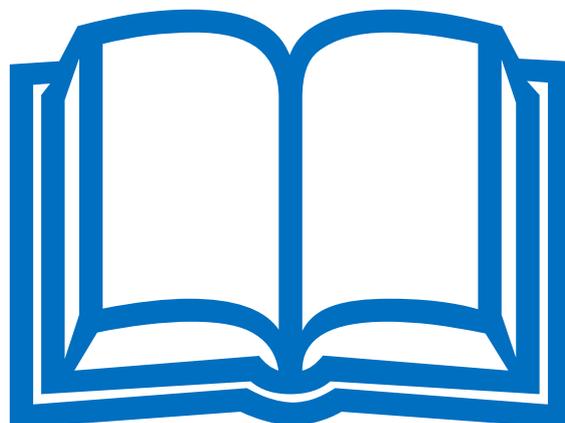




COMUNE DI PALMAS ARBOREA PROVINCIA DI ORISTANO

CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI DI GESTIONE DELLE TARIFFE E RAPPORTI CON GLI UTENTI TASSA SUI RIFIUTI (TARI)



Approvato con Deliberazione della Giunta Comunale n.93 del 28.12.2020

Aggiornamento con Deliberazione della Giunta Comunale n.8 del 31.01.2022

1. COS'È LA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI E PRINCIPI

La presente Carta della qualità dei servizi (di seguito “Carta”) intende guidare il contribuente informandolo sui servizi di gestione delle tariffe e rapporti con gli utenti in relazione alla tassa sui rifiuti (TARI).

La tassa sui rifiuti (TARI) è stata istituita dall’articolo 1, della Legge n. 147 del 27/12/2013 e ha quale presupposto impositivo il possesso o la detenzione a qualsiasi titolo di locali o di aree scoperte, a qualsiasi uso adibiti, suscettibili di produrre rifiuti urbani.

Il servizio oggetto della presente carta è da intendersi in un’ottica di continuità con quelli erogati rispettivamente in relazione alle normative in materia di TA.R.S.U. (tassa smaltimento rifiuti solidi urbani) prima e poi alla TARES (tributo comunale sui rifiuti e sui servizi).

Il Comune di Palmas Arborea approva con deliberazione del Consiglio Comunale il Regolamento per la disciplina della tassa sui rifiuti (TARI) e lo rende liberamente fruibile nell’apposita sezione denominata “Regolamenti” presente sul sito internet istituzionale www.comune.palmasarborea.or.it.

Con la “Carta” il Comune di Palmas Arborea 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) ed al Decreto Legislativo n. 33/2013 in materia di amministrazione trasparente.

Con la Carta della qualità dei servizi, il Comune di Palmas Arborea si impegna a rispettare i seguenti principi:

Eguaglianza ed imparzialità- L’erogazione dei servizi è ispirata al principio di uguaglianza e parità di trattamento a tutti gli utenti senza distinzione di sesso, nazionalità, religione, razza, lingua, età e opinioni politiche a parità di presupposti nell’ambito di tutto il territorio comunale, prestando particolare attenzione alle situazioni dei portatori di handicap, dell’anziano e a situazioni di particolare disagio. L’erogazione dei servizi è ispirata ai criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

Trasparenza- L’erogazione dei servizi è orientata a garantire la semplificazione e comprensibilità delle procedure e ad assicurare la trasparenza delle informazioni affinché l’utente possa conoscere l’andamento delle proprie pratiche nel rispetto della riservatezza e della propria dignità personale. La “Carta” viene pubblicata nell’apposita sezione “Trasparenza Rifiuti Urbani – Tari” nonché nella sezione “Amministrazione Trasparente” del sito internet istituzionale www.comune.palmasarborea.or.it. La sezione “Trasparenza Rifiuti Urbani – Tari ” contribuisce a fornire le informazioni e la modulistica ed è accessibile dalla *Home page* del sito internet istituzionale.

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 dell’Ufficio Tributi; 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 reclami e osservazioni; il Comune di Palmas Arborea fornisce riscontro all’utente circa le segnalazioni e le proposte formulate. Il Comune di Palmas Arborea acquisisce la valutazione dell’utente circa la qualità del servizio reso, secondo le modalità indicate in seguito.

Continuità e sicurezza- L'erogazione del servizio è regolare, continuativa e senza interruzioni. Nei casi di interruzione temporanea, il Comune di Palmas Arborea si adopera per informare gli utenti attraverso l'apposizione di un avviso sul sito internet istituzionale e/o attraverso altre modalità volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile. L'erogazione è orientata al rispetto dei criteri di sicurezza a tutela dell'utenza e oltre che di tutti i soggetti coinvolti nell'erogazione stessa.

Cortesìa e chiarezza - Il personale in servizio presso il Comune di Palmas Arborea agisce con rispetto e cortesia nei confronti dell'utente in modo da poter fornire informazioni e chiarimenti anche al fine di agevolare l'applicazione della normativa in materia tributaria, agevolandolo nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi. I dipendenti si impegnano ad erogare i servizi in modo chiaro e comprensibile e a qualificarsi con il proprio nome nei rapporti con gli utenti.

Efficienza ed Efficacia - Il Comune persegue l'obiettivo del progressivo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando in maniera continuativa soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali al raggiungimento dello scopo. Il personale è costantemente aggiornato nell'ottica del continuo miglioramento dei servizi offerti.

Sicurezza e riservatezza- É garantita la conformità dei servizi erogati alla normativa vigente in materia di sicurezza e di tutela della privacy. I dati personali degli utenti vengono utilizzati esclusivamente per le finalità di carattere istituzionale e non vengono trattati da personale non autorizzato secondo quanto indicato nell'apposita informativa liberamente accessibile sul sito internet istituzionale nella sezione Home/Servizi online/informativa privacy.

2. DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

La presente Carta prende in considerazione i servizi erogati relativamente alla Gestione delle tariffe TARI (tassa sui rifiuti) e ai rapporti con gli utenti.

L'Ufficio Tributi gestisce e aggiorna le banche dati, la definizione delle posizioni tributarie e delle somme dovute comunicate attraverso gli avvisi di pagamento, le verifiche sugli adempimenti tributari, il recupero dell'evasione, l'erogazione dei rimborsi e dei versamenti, le comunicazioni con gli utenti/contribuenti, con i soggetti terzi rispetto a questi ultimi e con altri uffici, Enti e istituzioni. Riceve le istanze e le dichiarazioni, cura inoltre le valutazioni, le predisposizioni degli atti e le pubblicazioni relative ai vari procedimenti.

Ai sensi dell'art.1, comma 169 della L. n. 296/2006 il Comune delibera le tariffe e le aliquote relative ai tributi di propria competenza entro la data fissata da norme statali per la deliberazione del bilancio di previsione. Dette deliberazioni, anche se approvate successivamente all'inizio dell'esercizio purché entro il termine innanzi indicato, o comunque entro i termini previsti da altre disposizioni normative, hanno effetto dal 1º gennaio dell'anno di riferimento. In caso di mancata approvazione entro il suddetto termine, le tariffe e le aliquote si intendono prorogate di anno in anno.

Ai sensi dell'art. 7 del D.Lgs. 18 agosto 2000 n. 267, che approva il T.U. delle leggi sull'ordinamento degli enti locali, Il Comune nel rispetto dei principi stabiliti dalla legge e dallo statuto, adotta i regolamenti nelle materie di propria competenza, quali quello TARI e quello Generale delle Entrate.

Il Regolamento TARI è approvato con apposita deliberazione del Consiglio Comunale e disciplina l'applicazione della tassa in armonia con la normativa vigente definendone aspetti fondamentali quali le riduzioni, le modalità e i termini entro cui presentare le dichiarazioni, le verifiche, la riscossione etc.

I servizi vengono erogati in osservanza dei principi sopra riportati oltre che in osservanza della normativa tributaria vigente.

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

Sul sito internet istituzionale del Comune di Palmas Arborea nello spazio dell'homepage denominato "Trasparenza rifiuti urbani-TARI" (presente anche nella sezione "Servizi on line") viene allestita un'apposita sezione dedicata in cui sono consultabili le tariffe adottate, i regolamenti, le informazioni utili ad una buona fruizione del servizio relativo alla TARI, nonché la modulistica per la presentazione di dichiarazioni, richieste di rimborso, di reclami e di agevolazioni.

Di seguito si riportano i principali servizi erogati, da intendersi in senso dinamico; per eventuali altri servizi non esplicitamente indicati si prega rivolgersi per informazioni all'Ufficio Tributi ai recapiti indicati in tabella:

| TASSA SUI RIFIUTI (TARI) SERVIZIO EROGATO | MODALITÀ DI RICHIESTA DEL SERVIZIO | A CHI RIVOLGERSI |
|---|--|---|
| Informazioni verbali o scritte di carattere generale su normativa, tariffe, avvisi, adempimenti, modalità di versamento Informazioni relative alla specifica situazione del contribuente | Telefonando, presentando richieste tramite posta, e- mail, pec o direttamente allo sportello. | Ufficio Tributi - Via Rinascita n.19 - 09090 - Palmas Arborea. Tel.: 0783 28028 E-mail: tributi@comune.palmasarborea.or.it ; protocollo@comune.palmasarborea.or.it PEC: tributi@pec.comune.palmasarborea.or.it ; protocollo@pec.palmasarborea.or.it |
| Versamento | Mediante il modello F24: presso tutte le Banche, gli uffici postali ed Agenzia delle Entrate- Riscossione e tabaccherie. I versamenti possono avvenire secondo le modalità di cui all'art.17 D.Lgs n.241/1997 ovvero tramite bollettino di conto corrente postale o tramite le altre modalità di pagamento offerte dai servizi elettronici di incasso e di pagamento interbancari e postali. PAGO PA | Banche Poste Sportelli di Agenzia delle Entrate-Riscossione (nei casi in cui la riscossione sia stata affidata a tale Agenzia) Tabaccherie |
| Rimborso | La domanda di rimborso è presentata tramite posta, mail, PEC, o direttamente allo sportello, entro il termine di 5 anni dal giorno del versamento ovvero da quello in cui è stato accertato il diritto alla restituzione. Nella domanda devono essere indicate la modalità con la quale si intende ricevere l'eventuale rimborso riconosciuto (es. quietanza diretta, IBAN per versamento tramite bonifico) vanno allegate le ricevute di versamento e tutta la documentazione utile già in possesso del contribuente. Il procedimento di rimborso si deve concludere entro 180 giorni dalla presentazione della domanda. L'importo minimo rimborsabile è indicato nel regolamento comunale vigente. | Ufficio Tributi - Via Rinascita n.19 - 09090 - Palmas Arborea. Tel.: 0783 28028 E-mail: protocollo@comune.palmasarborea.or.it PEC: protocollo@pec.comune.palmasarborea.or.it; |

| | | |
|---|--|---|
| Compensazione | É possibile procedere alla compensazione delle somme a debito con quelle a credito, purché riferite allo stesso tributo e purché le somme oggetto della richiesta di compensazione non siano state oggetto di avviso di accertamento già emesso e notificato al contribuente. Il Funzionario Responsabile sulla base della richiesta pervenuta, in esito alle verifiche compiute, autorizza la compensazione. | Ufficio Tributi - Via Rinascita n.19 - 09090 - Palmas Arborea. Tel.: 0783 28028 E-mail: protocollo@comune.palmasarborea.or.it PEC: protocollo@pec.comune.palmasarborea.or.it; |
| Riversamento in favore di altro Comune | Nel caso il contribuente abbia effettuato un versamento indicando erroneamente nel modello di pagamento il codice comune G286 (Comune di Palmas Arborea) in luogo di quello di altro Comune, la richiesta di riversamento è presentata tramite posta, mail, PEC, o direttamente allo sportello, entro il termine di 10 anni dal giorno del versamento. Nella domanda deve essere indicato il Comune beneficiario e alla stessa vanno allegate le ricevute di versamento oltre tutta la documentazione utile già in possesso del contribuente. Il procedimento di riversamento si deve concludere entro 180 giorni dalla presentazione della domanda. | Ufficio Tributi - Via Rinascita n.19 - 09090 - Palmas Arborea. Tel.: 0783 28028 E-mail: protocollo@comune.palmasarborea.or.it PEC: protocollo@pec.comune.palmasarborea.or.it; |
| Richiesta di annullamento in sede di autotutela | Presentando apposita richiesta scritta e motivata all'Ufficio Tributi. L'istanza di autotutela non interrompe i termini per la proposizione del ricorso alla competente Commissione Tributaria L'Ufficio se del caso, provvederà ad adottare i conseguenti provvedimenti di annullamento o rettifica. | Ufficio Tributi - Via Rinascita n.19 - 09090 - Palmas Arborea. Tel.: 0783 28028 E-mail: protocollo@comune.palmasarborea.or.it PEC: protocollo@pec.comune.palmasarborea.or.it; |
| Richiesta rateizzazione avviso di accertamento | Presentando apposita richiesta scritta e motivata l'Ufficio Protocollo Generale dell'Ente secondo quanto indicato dal Regolamento Generale delle Entrate vigente, consultabile sul sito internet istituzionale www.comune.palmasarborea.or.it nella sezione Home/Il Comune/Regolamenti | Ufficio Tributi - Via Rinascita n.19 - 09090 - Palmas Arborea. Tel.: 0783 28028 E-mail: protocollo@comune.palmasarborea.or.it PEC: protocollo@pec.comune.palmasarborea.or.it; |
| Ricorso avverso provvedimento ritenuto illegittimo (contenzioso) | Il ricorso in commissione tributaria provinciale di Oristano, ai sensi del D.Lgs n.546 del 31/12/1992 e successive modificazioni, entro SESSANTA giorni dalla sua notifica. Qualora il valore della controversia non sia superiore a cinquantamila euro, l'eventuale ricorso proposto produce anche gli effetti di un reclamo e può contenere una proposta di mediazione con rideterminazione dell'ammontare della pretesa, ai sensi dell'art. 17-bis del D.Lgs 546/1992 come modificato dall'art.9 comma 1, lettera l) del D.Lgs 156/2015 e art.10 D.L.50/2017. | <u>Commissione Tributaria Provinciale di ORISTANO</u> , sita in via Lamarmora n.5 -09170-Oristano <u>Comune di Palmas Arborea</u> Via Rinascita n.19 - 09090 PEC: protocollo@pec.comune.palmasarborea.or.it; |
| Interpello | L'interpello deve essere presentato secondo quanto disposto da apposito regolamento comunale liberamente consultabile sul sito internet istituzionale www.comune.palmasarborea.or.it nella sezione Home/Il Comune/Regolamenti. L'istanza di interpello, redatta in carta | All'attenzione dell'Ufficio Tributi - Via Rinascita n.19 - 09090 - Palmas Arborea. Tel.: 0783 28028 PEC: protocollo@pec.comune.palmasarborea.or.it; |

| | | |
|--|---|--|
| | libera ed esente da bollo, è presentata al Comune mediante consegna a mano, o mediante spedizione a mezzo plico raccomandato con avviso di ricevimento o per via telematica attraverso PEC (posta elettronica certificata). | |
|--|---|--|

3. GLI STANDARD DI QUALITÀ GARANTITI

Il Comune 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 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'Ufficio Tributi opera anche in interazione con gli altri uffici interni all'Ente (quali a titolo esemplificativo e non esaustivo l'Ufficio Anagrafe e l'Ufficio Tecnico) al fine di aggiornare le banche dati e chiarire alcuni aspetti delle specifiche posizioni tributarie.

L'orario di apertura al pubblico dell'ufficio è articolato in modo da consentire la più ampia soddisfazione possibile delle esigenze dell'utenza, viene garantita la continuità del servizio-salvo i casi di forza maggiore-secondo quanto indicato sul sito internet istituzionale. L'orario di apertura al pubblico viene strutturato in modo da conciliare le esigenze di front office e di back office oltre che tutti gli altri adempimenti ed impieghi richiesti al servizio finanziario di appartenenza dell'ufficio.

Gli uffici, come anche in generale i locali di attesa, sono attrezzati per il ricevimento degli utenti in sicurezza.

Per garantire che i servizi descritti nella presente "Carta" vengano erogati in modo ottimale sono state individuate delle prestazioni-tipo a cui sono stati associati degli indicatori (standard) che esprimono il termine massimo in cui l'ufficio si impegna a concludere il procedimento nel presupposto che l'istanza sia stata presentata completa. Per alcune prestazioni è stato indicato anche il termine eventualmente previsto dalla legge.

Qualora l'utente presenti la documentazione incompleta o inesatta, rallentando in tal modo il procedimento, l'Ufficio si impegna a relazionarsi con l'utente ed 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, in tal modo, 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 nell'apposito paragrafo della presente "Carta":

| PRESTAZIONE | TERMINE DI LEGGE | TERMINE DI IMPEGNO | DIMENSIONE DELLA QUALITÀ |
|--|--|---|--|
| Rilascio di informazioni di carattere generale (con riguardo a tariffe, scadenze, adempimenti) | Non specificato | In tempo reale nel caso di richiesta effettuata telefonicamente o direttamente allo sportello negli orari di apertura al pubblico; entro 30 giorni lavorativi se presentata per posta, posta elettronica. | TEMPESTIVITA' ACCESSIBILITA' EFFICACIA EMPATIA EQUITA' |
| Ricezione di denunce, comunicazioni, ricorsi, dichiarazioni, richieste | Non specificato | In tempo reale negli orari di apertura al pubblico se effettuato direttamente allo sportello. Successivo invio al protocollo generale del Comune ai fini della registrazione degli stessi. | TEMPESTIVITA' ACCESSIBILITA' |
| Rimborso somma non dovuta | 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 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). N.B.: Qualsiasi richiesta di chiarimenti e/o integrazioni da parte dell'ufficio sospende il termine suddetto fino al ricevimento di quanto richiesto. | TEMPESTIVITA' |
| Erogazione servizio allo sportello- previo appuntamento | Non specificato | Nel caso sia stato assegnato un orario per l'appuntamento dell'utente volto alla ricezione dello stesso presso l'Ufficio Tributi, entro 30 minuti dall'orario prestabilito, salvo casi dovuti a forza maggiore o cause non imputabili all'Ufficio. L'utente verrà informato dall'addetto preposto o da altro dipendente circa l'impossibilità di essere ricevuto secondo precedenti accordi in modo da ridurre il più possibile il disagio. | ACCESSIBILITA' EQUITA' EMPATIA EFFICACIA |

Gli standard individuati costituiscono lo strumento per garantire e verificare l'efficacia e l'efficienza del servizio erogato, nonché la soddisfazione degli utenti.

Gli standard, tanto in termini di contenuti che di misura, rimangono fissi sino alla ufficializzazione di nuovi standard migliorativi rispetto ai precedenti, ridefiniti sulla base di indagini periodiche condotte su:

- livello della soddisfazione degli utenti;
- nuove esigenze emerse e/o emergenti;
- possibili miglioramenti dei processi che consentano incrementi di efficacia e/o efficienza.

La presente "Carta" costituisce il riconoscimento da parte del Comune dei diritti del cittadino in qualità di utente dell'Ufficio Tributi e, allo stesso tempo, rappresenta il formale impegno ad una tutela ampia di questi diritti.

Per raggiungere tale obiettivo di garanzia nei confronti dei cittadini, il Comune di Palmas Arborea effettua un monitoraggio continuo delle prestazioni rese all'utente finalizzato alla verifica del rispetto degli standard di qualità. I risultati ottenuti sono pubblicati periodicamente sul sito internet. In questo modo si ottiene il risultato di perseguire la maggiore soddisfazione delle aspettative del cittadino e tendere al continuo miglioramento dei servizi erogati.

Il monitoraggio delle prestazioni comporta che tutte le richieste che pervengono all'ufficio, siano protocollate e quindi avviate all'ufficio competente per l'esecuzione.

Il Funzionario Responsabile effettua una ricognizione delle pratiche eseguite con particolare riferimento ai tempi impiegati per l'espletamento delle stesse. Se viene riscontrato in modo rilevante il mancato rispetto degli standard di qualità dichiarati, si individuano le problematiche e le eventuali responsabilità che hanno

generato la disfunzione rilevata. Successivamente si adottano, di concerto con il responsabile dell'ufficio interessato, le azioni da intraprendere.

4. L'AGGIORNAMENTO DEGLI STANDARD

La Carta della qualità dei servizi è un documento dinamico e, pertanto, è suscettibile di modificazioni sia per quanto riguarda la parte descrittiva dei servizi erogati che per gli standard.

Alla base di questi aggiornamenti vi sono i risultati dei processi di verifica descritti al punto precedente, le segnalazioni espresse dagli utenti e le modifiche normative e organizzative attuate negli uffici interessati.

5. LA TUTELA E LA PARTECIPAZIONE DEL CONTRIBUENTE

- Gli istituti a 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;
- Autotutela;
- Interpello (normativa aggiornata con Decreto Legislativo 24 settembre 2015, n. 156 s.m.i);
- 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 s.m.i);
- Ricorso al Garante del Contribuente (figura istituita con l'art. 13 della legge n. 212/2000 nota come "Statuto dei Diritti del Contribuente");
- Garante per la protezione dei dati personali – Piazza di Monte Citorio n. 121 – 00186 Roma.
- ARERA (Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente).

- La tutela della privacy

Il contribuente che comunica agli uffici competenti i propri dati viene informato, ai sensi del RGDP 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.

Il trattamento dei dati raccolti è improntato ai principi di liceità e correttezza, di pertinenza e non eccedenza. Il conferimento dei dati è obbligatorio, salvo quei dati espressamente indicati come facoltativi. Il trattamento dei dati avverrà mediante l'utilizzo di strumenti idonei a garantire la sicurezza e la riservatezza e potrà essere effettuato sia mediante supporti cartacei che attraverso mezzi informatici. I trattamenti dei dati sono effettuati a cura delle persone fisiche preposte alla relativa procedura amministrativa, designate come **autorizzati del trattamento**, nonché dai soggetti che interverranno nelle attività procedurali opportunamente individuati e designati come Responsabili esterni del trattamento. La conoscenza dei dati personali trattati da parte di ciascuno dei soggetti sopra indicati sarà limitata ai dati necessari per l'espletamento dei rispettivi compiti.

Inoltre, i dati forniti o altrimenti acquisiti non verranno diffusi, né comunicati a terzi per finalità diverse dal pubblico interesse, salvo che lo specifico trattamento non sia autorizzato da un'espressa norma di legge o di regolamento. I dati forniti o trasmessi da terzi potranno invece essere conosciuti dai seguenti soggetti determinati:

- operatori degli Uffici di questo Ente, appositamente autorizzato, ai quali la conoscenza e/o il trasferimento dei dati risulta necessario o sia comunque funzionale allo svolgimento dell'attività istituzionale dell'Ente;
- Società, Enti/Aziende che, per conto dell'Ente, forniscano specifici servizi elaborativi, che svolgano attività connesse, strumentali o di supporto a quella dell'Ente, od attività necessarie all'esecuzione di tutte le prestazioni richieste;
- soggetti pubblici e/o privati esterni all'Ente sempre nell'ambito della collaborazione necessaria alla fornitura dei servizi/prestazioni richieste;
- soggetti, pubblici e/o privati, che possono accedere ai dati personali in forza di disposizioni di legge, di regolamento o di normativa comunitaria, nei limiti previsti da tali norme.

Il Titolare del trattamento è il Comune di Palmas Arborea, nella persona del Sindaco pro tempore, con sede in Palmas Arborea (OR), in via Rinascita n. 19, tel. 078328028, mail: protocollo@comune.palmasarborea.or.it, pec :protocollo@pec.comune.palmasarborea.or.it;

Il Responsabile della Protezione dei Dati (RPD o DPO) è: Sipal surl, con sede in Cagliari (Ca), in via San Benedetto n. 20, nella persona del Dott. Danilo Cannas. I dati di contatto sono: telefono 070.42835, email: dpo@sipal.sardegna.it, pec :sipalpostacertificata@pec.sipal.sardegna.it.

- **Questionario per la valutazione del grado di soddisfazione degli utenti**

Al fine del miglioramento del servizio erogato, nonché al fine di tutelare la partecipazione dell'utente attraverso la collaborazione con l'Ufficio Tributi viene reso disponibile nelle sezioni Home /Uffici/AREA FINANZIARIA/Ufficio Tributi del sito internet istituzionale www.comune.palmasarborea.or.it un "QUESTIONARIO PER VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI -UFFICIO TRIBUTI". È inoltre possibile compilare digitalmente il questionario nella sezione Home/Istanze online/Area- Finanziaria Tributi.

Periodicamente con cadenza annuale verrà dato conto, tramite apposita pubblicazione sul sito internet istituzionale del Comune di Palmas Arborea, del quadro riassuntivo circa la rilevazione dei dati raccolti.

L' Accessibilità ai servizi

L'utente può fruire dei servizi e delle informazioni erogate dall'Ufficio Tributi attraverso le seguenti modalità:

- sportello fisico presso l'Ufficio Tributi;
 - servizio informativo tramite sportello telefonico;
 - corrispondenza postale;
 - corrispondenza a mezzo posta elettronica;
 - corrispondenza a mezzo posta elettronica certificata;
 - consultazione delle informazioni presenti nella sezione trasparenza rifiuti del sito istituzionale www.comune.palmasarborea.or.it;
 - consultazione delle informazioni contenute in altre sezioni del sito internet istituzionale (es. Home/Servizi online/Moduli On-line);
 - Procedura di istanze online, fruibile nella sezione Home/Istanze Online del sito internet istituzionale.
- **Come effettuare reclami, proposte e suggerimenti**

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

Il reclamo può essere presentato, all'attenzione del Funzionario Responsabile anche tramite consegna all'Ufficio Protocollo in via Rinascita n.19 –CAP 09090- oltre che in via telematica ai seguenti indirizzi: e-mail: protocollo@comune.palmasarborea.or.it; PEC: protocollo@pec.comune.palmasarborea.or.it.

Il Reclamo deve essere formulato in modo chiaro, preciso, utilizzando preferibilmente i moduli predisposti dall'Ente, in modo da facilitare l'individuazione del problema ed accelerare le verifiche del caso.

Il reclamo dovrà essere presentato, in forma scritta, mediante consegna diretta, per posta, per posta elettronica e contenere le generalità della persona che lo ha redatto, con indirizzo ed eventuale numero di telefono, la sua firma e la copia del documento d'identità. 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, Funzionario Responsabile valuta il reclamo, la sua fondatezza, e risponde all'utente e comunque entro trenta giorni dalla presentazione dello stesso.

Se il reclamo è riconosciuto fondato il dirigente adotta i provvedimenti opportuni per eliminare il disservizio segnalato.

Al fine di agevolare l'utente, sono disponibili gli appositi modelli per la presentazione scritta di reclami e suggerimenti.

I reclami ed i suggerimenti ricevuti vengono raccolti e di essi si tiene conto al fine della redazione del piano di miglioramento della qualità.

Funzionario Responsabile del Servizio e del Tributo :

Dott.ssa Orietta Piras

Responsabile del procedimento istruttorio:

Dott.ssa Maria Sanna

6. CONTROLLI ESTERNI

L'utente, nel caso di mancata o insufficiente risposta entro il termine dei 30 giorni, può presentare una segnalazione ad ARERA (autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente) allegando la relativa documentazione e trasmettendo copia dell'istanza già inviata al Comune e rimasta inevasa o non accolta.

7. INDENNIZZI

Il Comune può riconoscere, su richiesta dell'utente, un indennizzo forfetario a fronte di comprovate e documentate inadempienze degli impegni relativi agli standard indicati nella tabella del precedente paragrafo 3, in quanto il servizio reso sia stato inferiore agli stessi.

8. PERIODO DI VALIDITA' E MONITORAGGIO

La Carta dei Servizi si intende confermata annualmente qualora non intervengano modifiche sostanziali nell'organizzazione dei servizi; in caso contrario viene aggiornata entro il 31 gennaio di ogni anno. Il Comune si impegna a monitorare la qualità del servizio coinvolgendo nel processo di valutazione del raggiungimento degli obiettivi gli utenti dei servizi.