



COMUNE DI POGNO

Provincia di Novara

Via Garibaldi n.8 – CAP 28076

Tel. 0322/996007

municipio@comune.pogno.no.it

P.I.00435560032

Fax.0322/97425

PEC: pogno@cert.ruparpiemonte.it

Carta dei Servizi

Area

Finanziario/Ragioneria

SOMMARIO

1. Premessa.....	3
2. L'Area Finanziario/Ragioneria	5
3. I servizi resi	6
3.1 – Ufficio Ragioneria/Economato	6
3.2 – Ufficio Tributi	7
3.2.1. Imposta municipale propria (IMU).....	8
3.2.2. Tassa sui Rifiuti (TARI).....	9
3.2.3. Canone patrimoniale di concessione, autorizzazione o esposizione pubblicitaria	10
3.2.4. Addizionale Comunale IRPEF	11
3.2.5. Altri servizi	12
3.2.5.1 Controllo ed accertamento dell'evasione/elusione tributaria, gestione delle richieste di rateizzazione e degli istituti deflativi precontenziosi.....	12
3.2.5.2 Gestione delle istanze di rimborso dei tributi comunali.....	13
3.2.5.3 Gestione illuminazione votiva	14
3.2.5.4 Gestione pagamenti mensa scolastica	14
3.2.5.5 Gestione delle richieste di accesso a dati, informazioni o documentazione amministrativa detenuta dall'Ufficio Tributi.....	15
4. Formazione del personale	15
5. Impegni di qualità e Customer satisfaction.....	16
6. Reclami e suggerimenti	17
7. Decorrenza ed aggiornamento.....	17
Allegato: Questionario di gradimento.....	18

1. Premessa

Cos'è

La Carta dei Servizi è uno strumento di comunicazione diretto con i cittadini/utenti che informa, in modo trasparente e completo, circa l'offerta dei servizi dell'Amministrazione, le modalità per usufruirne e gli strumenti di tutela a disposizione.

La Carta dei Servizi rappresenta anche una sorta di impegno e confronto dell'Amministrazione con i propri cittadini/utenti al fine di offrire precise garanzie in ordine di funzionalità, adeguatezza e continuità dei servizi erogati, come pure dell'attuazione delle finalità e dei programmi dell'istituzione, consentendo un permanente livello di verifica e un costante controllo esterno sull'operato, sull'efficacia e qualità del servizio.

Principi

I principi della Carta dei Servizi si ispirano ai principi fondamentali previsti dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 Gennaio 1994 e di seguito descritti:

Eguaglianza - L'erogazione dei servizi pubblici e il loro accesso si conformano al principio di eguaglianza dei diritti degli utenti, secondo regole uguali per tutti.

Legalità - L'erogazione dei servizi e il generale funzionamento dell'Amministrazione comunale s'ispirano al principio di legalità, nel rispetto delle norme, delle leggi e dei regolamenti applicabili.

Imparzialità - Il Comune di Pogno eroga i servizi ai propri utenti secondo criteri di obiettività, giustizia e imparzialità. E' assicurata la costante e completa conformità alle norme regolatrici di settore, in ogni fase di erogazione dei relativi servizi.

Continuità - Nell'ambito delle modalità stabilite dalla vigente normativa regolatrice di settore, l'erogazione dei servizi pubblici avviene, salvo conclamati casi di forza maggiore o previsti da specifiche norme di legge, con continuità, regolarità e senza interruzioni. In caso di funzionamento irregolare o d'interruzione del servizio, sono adottate tutte le misure necessarie al fine di limitare al minimo i tempi dell'irregolarità e di ridurre il più possibile i disagi all'utenza.

Partecipazione - Il Comune di Pogno si impegna a promuovere la partecipazione dei cittadini alla prestazione del servizio pubblico, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione dei servizi, sia per favorire il rapporto collaborativo. L'utente, in base alle modalità stabilite dalla normativa vigente in materia, ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano. Per migliorare la prestazione dei servizi pubblici e la partecipazione attiva dei cittadini, questi possono produrre documenti, osservazioni o formulare suggerimenti, nonché presentare reclami per eventuali disservizi rilevati nell'erogazione dei servizi stessi.

Efficacia ed Efficienza - Il Comune di Pogno pone il massimo impegno affinché i servizi siano erogati in modo da garantire un idoneo grado di efficienza ed efficacia, ponendo in essere le condizioni e le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi, compatibilmente con le risorse disponibili.

Chiarezza e Cortesia - Il Comune di Pogno assicura il proprio impegno per garantire l'esposizione corretta delle informazioni necessarie e la disponibilità degli uffici ai fini del buon esito della pratica in fase di trattazione, ponendo anche la massima attenzione alla semplicità e alla chiarezza del linguaggio utilizzato. Tutti i rapporti con gli utenti sono improntati alla cortesia, alla disponibilità all'ascolto, al rispetto e all'educazione reciproci.

Informazione - Il Comune di Pogno considera l'informazione, tempestiva ed efficace, fondamentale per la qualità dei servizi erogati e dei rapporti con gli utenti. In tal senso, l'informazione costituisce

il presupposto imprescindibile per una partecipazione piena e consapevole da parte dei cittadini alla modalità di erogazione dei servizi. All'utente è quindi garantita un'informazione comprensibile, semplice, completa e tempestiva riguardo alle procedure ai tempi e ai criteri di erogazione dei servizi, nonché ai diritti e alle opportunità di cui può godere.

Con queste premesse, il Comune di Pogno conferma l'impegno da parte dell'Area Finanziario/Ragioneria a promuovere relazioni con il cittadino ispirate a fiducia, collaborazione e trasparenza.

A causa della continua evoluzione normativa, la presente Carta non fornisce un elenco esaustivo in ordine ai servizi erogati ed ai diritti azionabili da parte dell'utenza, che, in ogni caso, continuano a trovare il loro fondamento nelle disposizioni legislative e regolamentari applicabili ai procedimenti di competenza del Servizio.

2. L'Area Finanziario/Ragioneria

Sede: Comune di Pogno (NO) Via Garibaldi n. 8

Giorni ed orari di apertura

Ufficio Ragioneria/Tributi	da lunedì a venerdì	dalle 11:00 alle 13:00
	martedì e giovedì	dalle 15:00 alle 18:00

I cittadini possono recarsi in ufficio durante il suddetto orario per richiedere informazioni e/o presentare istanze o documentazione, con riferimento a tutti i servizi resi: di norma i tempi d'attesa sono brevi e non è necessario prenotare appuntamenti (ma è sempre possibile contattare l'Ufficio per chiedere un appuntamento, che di norma viene accordato nel giro di pochi giorni).

Contatti

Responsabile	Cacciari D.ssa Enrica
Personale	Bertona Marinella
Indirizzo	Via Garibaldi n. 8
Telefono	0322.996007
Mail	ragioneria@comune.pogno.no.it tributi@comune.pogno.no.it

3. I servizi resi

Per ogni servizio viene proposta una scheda con una descrizione del servizio stesso e l'indicazione di cosa i cittadini possono richiedere od ottenere, dei riferimenti e contatti dell'Ufficio, dei tempi che i cittadini devono rispettare e di quelli che l'Ufficio s'impegna a garantire nonché degli eventuali costi. I Servizi, divisi per ufficio, sono i seguenti:

3.1 – Ufficio Ragioneria/Economato

<i>Cos'è</i>	L'ufficio ragioneria ha il compito, in stretta collaborazione con i diversi Servizi comunali e secondo gli indirizzi dell'Amministrazione, di coordinare e gestire il bilancio. A tal fine provvede: all'elaborazione di documenti programmatici e di bilancio, al coordinamento delle attività procedurali riguardanti la corretta tenuta dell'inventario e dei beni comunali in stretta correlazione con le strutture finanziarie, economiche e patrimoniali dell'ente, ad attività di supporto per le eventuali valutazioni di convenienza economica all'esternalizzazione di funzioni di competenza dell'ente, a fornire supporto agli organi politici nella programmazione strategica e attività di realizzazione delle politiche sino alla consuntivazione, ad assistere il Revisore dei Conti nel giudicare se il sistema di bilancio costruito è conforme alla norme di legge, ad assistere coloro che sono interessati nella lettura dei dati di bilancio, a garantire il controllo degli equilibri finanziari, alla gestione e controllo dell'indebitamento, alla redazione del controllo gestione, alla gestione degli adempimenti fiscali, all'amministrazione del personale per ciò che concerne la parte economica con particolare riferimento alla gestione stipendiale, previdenziale, pensionistica, al monitoraggio dei pagamenti al fine di garantire il tempestivo pagamento dei fornitori in ottemperanza alle più recenti disposizioni legislative in materia, a garantire osservanza delle disposizioni contenute nella Legge Finanziaria e delle disposizioni legislative in materia.
<i>Cosa si può fare od ottenere</i>	Ufficio a valenza interna all'Ente
<i>Contatti</i>	mail: ragioneria@comune.pogno.no.it PEC: pogno@cert.ruparpiemonte.it
<i>Tempistica</i>	Le informazioni e l'accoglienza e ascolto dei cittadini vengono evasi, salvo casi che richiedono approfondimenti, di norma, al momento. Le istanze di accesso vengono evase di norma, entro trenta giorni.
<i>Costi</i>	Non vi sono spese per ottenere informazioni o modulistica.
<i>Normativa di riferimento</i>	• Decreto legislativo 18 agosto 2000 n. 267 • Legge 27 dicembre 2006 n. 296 (finanziaria 2007) • Regolamento comunale di contabilità

3.2 – Ufficio Tributi

L'Ufficio Tributi si occupa della gestione dell'imposta patrimoniale IMU (Imposta municipale propria), della gestione della Tassa sui rifiuti urbani (TARI), della gestione del Canone Unico Patrimoniale e della gestione di altri tributi minori quali l'Addizionale Comunale IRPEF.

Si occupa altresì della riscossione delle tariffe per servizi a domanda individuale quali illuminazione votiva e mensa scolastica.

Per ogni servizio viene proposta una scheda con una descrizione del servizio stesso e l'indicazione di cosa i contribuenti possono richiedere od ottenere, dei riferimenti e contatti dell'Ufficio, dei tempi che i contribuenti devono rispettare e di quelli che l'Ufficio s'impegna a garantire nonché degli eventuali costi. I Servizi sono i seguenti:

3.2.1. Imposta municipale propria (IMU)

<i>Cos'è</i>	L'Ufficio garantisce l'applicazione dell'Imposta municipale propria (IMU) dovuta dai possessori delle unità immobiliari site nel territorio del Comune di Pogno (terreni, fabbricati ed aree edificabili). Tutto ciò ponendo in essere gli adempimenti finalizzati ad ottenere i pagamenti spontanei da parte dei contribuenti, entro le scadenze ordinarie ed in autoliquidazione.
<i>Cosa si può fare od ottenere</i>	▪ Determinazione valore aree edificabili (U.T.) ▪ Dichiarazione occupazione locali ▪ Calcolo IMU (on line) ▪ Dichiarazione IMU ▪ Pagamento IMU ▪ Ravvedimento operoso ▪ Riversamento a Comuni competenti su istanza dei contribuenti
<i>Contatti</i>	mail: tributi@comune.pogno.no.it PEC: pogno@cert.ruparpiemonte.it
<i>Tempi per contribuente e Ufficio</i>	Le dichiarazioni IMU vanno presentate entro il termine previsto dalla normativa (30 giugno dell'anno successivo a quello di riferimento). I procedimenti vengono terminati, salvi casi di particolare complessità che richiedono approfondimenti, di norma entro novanta giorni.
<i>Costi</i>	Non vi sono spese né per ottenere informazioni o modulistica né per presentare le dichiarazioni e neppure per il servizio di calcolo online.
<i>Normativa di riferimento</i>	• L. 160/2019 di istituzione della nuova imposta municipale propria. • Regolamento comunale per la disciplina della IMU (consultabile sul sito internet comunale). • Deliberazioni del Consiglio Comunale di determinazione delle aliquote IMU (consultabili, ricercando per Comune, nella sezione del sito internet del Ministero dell'economia e delle finanze dedicato alla fiscalità locale). • Deliberazioni annuali della Giunta Comunale di determinazione dei valori di stima delle aree fabbricabili ai fini IMU (valori consultabili sul sito internet comunale alla sezione Tributi). • Artt. 7 e 13 del D.Lgs. n. 472/1997 (per il "ravvedimento operoso").

3.2.2. Tassa sui Rifiuti (TARI)

<i>Cos'è</i>	L'Ufficio garantisce l'applicazione della Tassa sui Rifiuti (TARI) dovuta dai possessori o detentori di locali ed aree scoperte a qualsiasi uso adibiti, siti nel territorio del Comune di Pogno e suscettibili di produrre rifiuti urbani. Tutto ciò ponendo in essere gli adempimenti finalizzati ad ottenere i pagamenti spontanei da parte dei contribuenti, entro le scadenze ordinarie, in seguito all'emissione del calcolo dell'importo dovuto.
<i>Cosa si può fare od ottenere</i>	▪ Raccolta differenziata ▪ Rilascio tessere all'utenza ▪ Consegna sacchi e contenitori per la raccolta differenziata ▪ Tassa Rifiuti (TARI) ▪ Dichiarazione occupazione locali ▪ Emissione ruolo
<i>Contatti</i>	mail: tributi@comune.pogno.no.it PEC: pogno@cert.ruparpiemonte.it
<i>Tempi per contribuente e Ufficio</i>	Le dichiarazioni TARI vanno presentate entro il termine previsto dalla normativa (90 giorni dalla causa). I procedimenti vengono terminati, salvi casi di particolare complessità che richiedono approfondimenti, di norma entro novanta giorni.
<i>Costi</i>	Non vi sono spese né per ottenere informazioni o modulistica né per presentare le dichiarazioni.
<i>Normativa di riferimento</i>	• Art. 1, c. 639 e ss., della Legge n. 147/2013 e richiami ivi contenuti (disciplina dell'Imposta unica comunale (IUC), attualmente in vigore per la TARI). • Regolamento comunale per la disciplina della Tassa Rifiuti (consultabile sul sito internet comunale). • Deliberazioni del Consiglio Comunale di determinazione delle aliquote TARI (consultabili, ricercando per Comune, nella sezione del sito internet del Ministero dell'economia e delle finanze dedicato alla fiscalità locale). • Legge n. 212/2000 ("Statuto del contribuente").

3.2.3. Canone patrimoniale di concessione, autorizzazione o esposizione pubblicitaria

<i>Cos'è</i>	L'Ufficio garantisce l'applicazione del canone patrimoniale di concessione, autorizzazione o esposizione pubblicitaria, nonché il canone di concessione per l'occupazione delle aree e degli spazi appartenenti al demanio o al patrimonio indisponibile. Per "esposizione pubblicitaria" si intende la diffusione di messaggi pubblicitari, anche abusiva, 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. Per "pubbliche affissioni" si intendono tutte le affissioni effettuate sugli impianti di proprietà del Comune, collocati esclusivamente su aree pubbliche o immobili privati sui quali il Comune esercita il diritto di affissione. Per "occupazioni di spazi ed aree pubbliche" si intende l'occupazione, anche abusiva, delle aree appartenenti al demanio o al patrimonio indisponibile del Comune e degli spazi soprastanti o sottostanti il suolo pubblico.
<i>Contatti</i>	mail: tributi@comune.pogno.no.it PEC: pogno@cert.ruparpiemonte.it
<i>Cosa si può fare od ottenere</i>	▪ Servizio di pubbliche affissioni (di esclusiva competenza comunale): ordini e conteggi; ▪ Occupazione di suolo pubblico permanente: conteggi.
<i>Tempi per contribuente e Ufficio</i>	I procedimenti vengono terminati, salvi casi di particolare complessità che richiedono approfondimenti, di norma entro novanta giorni.
<i>Costi</i>	Non vi sono spese né per ottenere informazioni o modulistica né per presentare le dichiarazioni.
<i>Normativa di riferimento</i>	- legge 160 del 27 dicembre 2019; - Regolamento comunale del nuovo canone patrimoniale di concessione, autorizzazione o esposizione pubblicitaria.

3.2.4. Addizionale Comunale IRPEF

<i>Cos'è</i>	L'Ufficio garantisce l'applicazione dell'addizionale comunale all'IRPEF. L'addizionale comunale all'IRPEF è un'imposta che si applica al reddito complessivo determinato ai fini dell'IRPEF nazionale ed è dovuta se per lo stesso anno risulta dovuta quest'ultima. E' facoltà di ogni singolo comune istituirla, stabilendone l'aliquota e l'eventuale soglia di esenzione nei limiti fissati dalla legge statale.
<i>Cosa si può fare od ottenere</i>	▪ Verifica pagamento dell'addizionale comunale IRPEF.
<i>Contatti</i>	mail: tributi@comune.pogno.no.it PEC: pogno@cert.ruparpiemonte.it
<i>Tempi per contribuente e Ufficio</i>	I procedimenti vengono terminati, salvi casi di particolare complessità che richiedono approfondimenti, di norma entro novanta giorni.
<i>Costi</i>	Non vi sono spese né per ottenere informazioni.
<i>Normativa di riferimento</i>	- D.legsl 28.9.1998 n. 360: "Istituzione di una addizionale comunale all'IRPEF a norma dell'art. 48 comma 10 della legge 27.12.1997 n. 449 come modificato dall'art. 1 comma 10 della legge 16.6.1998 n. 191"; - Legge n. 448/2001 - Legge 27.12.2006 n. 296 (Legge finanziaria 2007) - D.L. 138/2011 - Legge 30.12.2021, n. 234 (legge di bilancio 2022) - Delibera di Consiglio Comunale di fissazione delle aliquote (annuale).

3.2.5. Altri servizi

3.2.5.1. Controllo ed accertamento dell'evasione/elusione tributaria, gestione delle richieste di rateizzazione e degli istituti deflativi precontenziosi

<i>Cos'è</i>	L'Ente locale, relativamente ai tributi di propria competenza, procede all'accertamento d'ufficio delle omesse od infedeli dichiarazioni nonché degli omessi, parziali o tardivi versamenti, notificando al contribuente apposito avviso di accertamento (nel termine del quinto anno successivo a quello in cui la dichiarazione o il versamento avrebbero dovuto essere effettuati). Con tale avviso, oltre alla richiesta di provvedere al versamento di quanto ancora dovuto e relativi interessi e spese di notifica, vengono irrogate le rispettive sanzioni amministrative tributarie. Il pagamento delle somme richieste con l'avviso di accertamento può essere rateizzato. L'avviso di accertamento può essere oggetto d'impugnazione presso la Corte di Giustizia Tributaria di I grado, ingenerando un contenzioso (che può essere tuttavia prevenuto ricorrendo agli istituti deflativi dell'annullamento in autotutela).
<i>Cosa si può fare od ottenere</i>	• Richiedere informazioni sull'avviso di accertamento e sulla successiva fase di riscossione coattiva in caso di mancato pagamento (quest'ultima affidata a soggetto esterno al Comune); • Conoscere le possibilità esistenti per evitare il contenzioso tributario (annullamento in autotutela); • Presentare istanze e/o documentazione finalizzata all'annullamento totale o parziale da parte dell'Ufficio, in autotutela, dell'avviso di accertamento ricevuto (mediante consegna diretta, posta raccomandata o p.e.c.); • Richiedere l'eventuale rateizzazione del debito accertato presentando apposita istanza, secondo quanto previsto dall'apposito regolamento comunale (mediante consegna diretta, posta raccomandata o p.e.c.).
<i>Contatti</i>	mail: tributi@comune.pogno.no.it PEC: pogno@cert.ruparpiemonte.it
<i>Tempi per contribuente e Ufficio</i>	Le istanze e/o la documentazione volta all'annullamento degli avvisi di accertamento vanno presentate entro il termine di scadenza dell'avviso stesso (sessanta giorni dalla sua notificazione) e comunque anteriormente all'impugnazione dell'avviso stesso dinanzi alla Corte di Giustizia Tributaria di I grado. Le richieste di rateizzazione vanno preferibilmente presentate entro il termine di scadenza dell'avviso e, comunque, prima che inizino le procedure di riscossione coattiva delle somme accertate e non versate. Le richieste di informazioni, così come le istanze di annullamento in autotutela degli avvisi di accertamento e le richieste di rateizzazione, vengono evase, salvi casi di particolare complessità che richiedono approfondimenti, di norma entro trenta giorni (senza che ciò possa sospendere i termini d'impugnazione dell'avviso di accertamento).
<i>Costi</i>	Non vi sono spese né per ottenere informazioni o modulistica né per presentare le istanze di annullamento, accertamento con adesione o rateizzazione. Sulle somme rateizzate si applicano gli interessi al tasso legale.
<i>Normativa di riferimento</i>	• Art. 1, c. 161 e ss., della Legge n. 296/2006 (modalità e termini dell'attività di accertamento tributario degli Enti locali). • Art. 1, c. 692 e ss., della Legge n. 147/2013 e richiami ivi contenuti

	(disciplina dell'attività di accertamento e sanzionatoria dell'Imposta unica comunale (IUC), comprendente IMU, TASI e TARI). • Regolamenti comunali, rispettivamente, per la disciplina della IUC, per la disciplina delle rateizzazioni, dell'autotutela tributaria e per l'applicazione dell'accertamento con adesione ai tributi comunali (consultabili sul sito internet comunale). • D.Lgs. n. 472/1997 (disposizioni generali in materia di sanzioni amministrative per violazioni tributarie). • L. 212/2000 (disposizioni in materia di Statuto dei diritti del contribuente) così come modificato dal D.Lgs. n. 219/2023.
--	---

3.2.5.2. Gestione delle istanze di rimborso dei tributi comunali

<i>Cos'è</i>	L'Ufficio garantisce il rimborso ai contribuenti che hanno versato somme non dovute in riferimento ai sopra menzionati tributi, previa presentazione di apposita istanza.
<i>Cosa si può fare od ottenere</i>	▪ Richiedere informazioni in merito al diritto al rimborso ed apposita modulistica. ▪ Presentare le istanze di rimborso (mediante consegna diretta, posta raccomandata o p.e.c.). ▪ Ottenere l'erogazione delle somme chieste a rimborso, se dovute.
<i>Contatti</i>	mail: tributi@comune.pogno.no.it PEC: pogno@cert.ruparpiemonte.it
<i>Tempi per contribuente e Ufficio</i>	Le istanze di rimborso vanno presentate entro il termine perentorio di cinque anni dal giorno del versamento non dovuto ovvero, in caso di controversie da cui dipenda il diritto al rimborso, da quello in cui è stato accertato il diritto alla restituzione. Il Comune verifica la spettanza del rimborso ed effettua il versamento, se dovuto, entro centottanta giorni dalla presentazione dell'istanza, come previsto dalla normativa di riferimento. Le richieste di informazioni vengono evase, salvi casi di particolare complessità che richiedono approfondimenti, di norma entro trenta giorni
<i>Costi</i>	Non vi sono spese né per ottenere informazioni o modulistica né per presentare le istanze di rimborso.
<i>Normativa di riferimento</i>	• Art. 1, c. 164 e ss., della Legge n. 296/2006 (normativa generale sui rimborsi degli enti locali) e Regolamento comunale del tributo per cui si chiede il rimborso (con riguardo alle soglie minime sotto le quali non si erogano rimborsi).

3.2.5.3. Gestione illuminazione votiva

<i>Cos'è</i>	L'Ufficio assicura ai cittadini che ne fanno richiesta il servizio di illuminazione votiva e ne segue il pagamento del canone annuale.
<i>Cosa si può fare od ottenere</i>	▪ Richiedere informazioni e modulistica predisposta dal Comune in merito all'illuminazione votiva. ▪ Bollettazione lampade votive.
<i>Contatti</i>	mail: tributi@comune.pogno.no.it PEC: pogno@cert.ruparpiemonte.it
<i>Tempi per contribuente e Ufficio</i>	Le richieste vengono evase, salvi casi di particolare complessità che richiedono approfondimenti, di norma entro trenta giorni

<i>Costi</i>	Per la stipula del contratto (presso Ufficio Anagrafe) ➤ N. 3 marche da bollo ➤ Tariffa allacciamento €. 15,60 IVA compresa ➤ Tariffa annuale €. 20,00 + IVA
<i>Normativa di riferimento</i>	• Delibera comunale di approvazione delle tariffe per i servizi a domanda individuale prestati dall'Ente (annuale)

3.2.5.4. Gestione pagamenti mensa scolastica

<i>Cos'è</i>	L'Ufficio è a disposizione dei cittadini per il pagamento della retta relativa alla mensa scolastica.
<i>Cosa si può fare od ottenere</i>	▪ Provvedere al pagamento della retta relativa al servizio di mensa scolastica mediante acquisto di buoni pasto.
<i>Contatti</i>	mail: tributi@comune.pogno.no.it PEC: pogno@cert.ruparpiemonte.it
<i>Tempi per contribuente e Ufficio</i>	Le richieste vengono evase, salvi casi di particolare complessità che richiedono approfondimenti, di norma al momento
<i>Costi</i>	➤ Tariffa singolo pasto (comprensiva dell'assistenza mensa): €. 5,50
<i>Normativa di riferimento</i>	• Delibera comunale di approvazione delle tariffe per i servizi a domanda individuale prestati dall'Ente (annuale)

3.2.5.5. Gestione delle richieste di accesso a dati, informazioni o documentazione amministrativa detenuta dall'Ufficio Tributi

<i>Cos'è</i>	L'Ufficio assicura ai cittadini il diritto di accesso a dati, informazioni o documenti formati o detenuti dall'Ufficio Tributi, conformemente a quanto previsto dalla normativa di riferimento.
<i>Cosa si può fare od ottenere</i>	▪ Richiedere informazioni e modulistica predisposta dal Comune in merito al diritto d'accesso a dati, informazioni o documenti formati o detenuti dall'Ufficio Tributi. ▪ Presentare le istanze di accesso (anche e preferibilmente per via telematica). ▪ Ottenere, se consentito dalla normativa vigente, la trasmissione di quanto richiesto (preferibilmente per via telematica) ovvero ottenere l'indicazione del collegamento ipertestuale se i dati, le informazioni o i documenti richiesti sono oggetto di pubblicazione obbligatoria sul sito internet dell'Ente.
<i>Contatti</i>	mail: tributi@comune.pogno.no.it PEC: pogno@cert.ruparpiemonte.it
<i>Tempi per contribuente e Ufficio</i>	Il procedimento di accesso deve concludersi nel termine di trenta giorni dalla presentazione dell'istanza, con un provvedimento di accoglimento o di rigetto. Tali termini sono sospesi nel caso di comunicazione dell'istanza ad eventuali controinteressati durante il tempo stabilito dalla norma per consentire agli stessi di presentare eventuale opposizione.
<i>Costi</i>	Non vi sono spese (ad eccezione dei soli costi di riproduzione sulla base delle tariffe al momento vigenti per i servizi a domanda individuale, se quanto richiesto non viene trasmesso per via telematica e deve essere prodotto su supporto cartaceo).
<i>Normativa di riferimento</i>	• D.Lgs. n. 33/2013 ("decreto trasparenza"), per quanto riguarda l'accesso civico e generalizzato. • Regolamento comunale in materia di accesso civico e accesso generalizzato (consultabile alla sezione Amministrazione Trasparente del sito internet comunale). • Legge n. 241/1990 (per quanto riguarda le fattispecie residuali escluse dall'accesso civico o generalizzato).

4. Formazione del personale

Il Comune di Pogno ritiene di fondamentale importanza la formazione e l'aggiornamento del personale affinché, anche nel rapporto con l'Utente, sia in grado di fornire un servizio efficiente, veloce, chiaro e qualitativamente elevato.

Ci si impegna quindi a garantire l'aggiornamento continuo del proprio personale, mediante corsi formativi e mediante l'adesione ad associazioni di categoria di riconosciuto valore che garantiscono adeguato supporto specialistico.

5. Impegni di qualità e Customer satisfaction

Impegni di qualità

La qualità di un servizio è l'insieme delle caratteristiche del servizio alle quali il cittadino attribuisce valore. In altre parole, la qualità del servizio si misura in funzione della sua capacità di soddisfare i bisogni e le aspettative dei propri utenti.

Per offrire al cittadino un punto di riferimento per valutare la qualità degli interventi e delle prestazioni, sono stati individuati alcuni fattori di qualità sui quali l'Amministrazione Comunale intende investire maggiormente:

- Accessibilità;
- Trasparenza;
- Efficacia.

Per ciascuno di questi fattori di qualità sono individuati gli indicatori fissati e gli standard di qualità garantiti. L'indicatore è uno strumento che serve per rilevare la presenza di un determinato fattore di qualità. Lo standard di riferimento è il valore atteso di un determinato indicatore. Gli standard individuati non sono riferiti a tutti gli interventi decritti in precedenza, ma solamente a quelli dove il Servizio è in grado di garantire impegni precisi, perché la gestione e l'erogazione degli interventi dipendono direttamente dall'organizzazione del Comune di Pogno.

Gli standard di qualità saranno progressivamente aggiornati e migliorati nel corso degli anni.

Quando lo standard non è rispettato e le prestazioni si discostano da quanto descritto nella Carta, il cittadino può chiederne conto all'Amministrazione Comunale facendo una segnalazione e/o presentando un reclamo secondo le modalità indicate successivamente.

La tabella consente di leggere per ogni dimensione della qualità i fattori individuati, gli indicatori con i quali la qualità è misurata e i relativi standard specifici garantiti.

Dimensione di qualità	Sottodimensione fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard obiettivi di qualità delle prestazioni rese
Accessibilità	Accessibilità fisica	n. ore apertura al pubblico	16 ore settimanali
	Accessibilità multicanale	Disponibilità di servizi prenotabili o erogabili on line	Attivazione di servizi on line
	Informazioni per l'accessibilità	Presenza di adeguata segnaletica	Indicazioni, cartelli e vetrofanie chiari ed aggiornati
Trasparenza	Disponibilità e completezza dei materiali informativi	Informazioni aggiornate sul portale	Aggiornamento tempestivo
	Tempistica di risposta alle segnalazioni e ai reclami	Tempo massimo di risposta a segnalazioni e reclami	Tempo massimo 30 giorni 50% delle risposte entro 10 giorni
Efficacia	Affidabilità	% di risposta su richiesta	100% di risposta su richieste di competenza
	Capacità di prestare il servizio come richiesto	Numero reclami relativi al servizio erogato pervenuti per anno solare	< 3

Customer satisfaction

I Servizi Finanziari mostrano attenzione verso il cittadino e individuano nella Carta dei servizi lo strumento per tenere fede agli impegni di efficacia ed efficienza presi, creando un patto di collaborazione tra cittadino e istituzione.

La soddisfazione dei cittadini viene rilevata tramite un questionario di gradimento, in allegato, che ogni utente può compilare.

Il questionario prevede un livello rapido di risposta:

Molto positivo – Positivo – Negativo – Molto negativo

che consente di esprimere un giudizio più dettagliato sul servizio rilevato e sulla professionalità degli operatori.

6. Reclami e suggerimenti

Ogni utente può presentare reclami, segnalazioni e proposte di miglioramento relativamente all'erogazione dei servizi, con particolare riferimento a quanto disposto dalla presente Carta.

Reclami, segnalazioni o proposte vanno redatti in forma scritta e devono essere completi delle generalità e dei contatti di chi li ha redatti, nonché personalmente sottoscritti.

Gli stessi possono essere inoltrati, mediante consegna diretta oppure via posta, e-mail o p.e.c., all'Ufficio Protocollo del Comune di Pogno

Sede: Via Garibaldi n. 8 - 28076 Pogno (NO)

Telefono: 0322996007

E-mail: municipio@comune.pogno.no.it

Posta elettronica certificata: pogno@cert.ruparpiemonte.it

L'eventuale presentazione informale (verbale, diretta, telefonica) sarà considerata, in ogni caso, come una semplice segnalazione alla quale non verrà, tuttavia, data risposta scritta. Non verranno prese in considerazione segnalazioni anonime.

In caso di presentazione formale, il Dirigente responsabile valuta il reclamo e risponde all'utente entro trenta giorni dalla presentazione dello stesso.

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

7. Decorrenza ed aggiornamento

La validità della presente Carta dei Servizi decorre dall'approvazione da parte della Giunta Comunale ed è soggetta a periodico aggiornamento all'occorrenza, anche a seguito di variazioni di natura normativa od organizzativa.

**QUESTIONARIO DI GRADIMENTO
DEI SERVIZI OFFERTI DAL SETTORE _____**

Età ☐ 16 – 25 ☐ 26 – 40 ☐ 41 – 65 ☐ oltre	Frequenza di accesso al settore ☐ settimanale ☐ mensile ☐ saltuaria ☐ altro
Professione ☐ studente ☐ libero professionista ☐ lavoratore dipendente ☐ pensionato ☐ imprenditore/artigiano/commerciante ☐ altro	Come valuta la completezza e chiarezza delle risposte ricevute ☐ molto positivo ☐ positivo ☐ negativo ☐ molto negativo
Come valuta la competenza e professionalità degli operatori ☐ molto positivo ☐ positivo ☐ negativo ☐ molto negativo	Come valuta la disponibilità e la cortesia del personale ☐ molto positivo ☐ positivo ☐ negativo ☐ molto negativo
Come valuta la tempestività delle risposte/informazioni ricevute ☐ molto positivo ☐ positivo ☐ negativo ☐ molto negativo	Facilità di accesso alla struttura ☐ molto positivo ☐ positivo ☐ negativo ☐ molto negativo
Riservatezza e privacy ☐ molto positivo ☐ positivo ☐ negativo ☐ molto negativo	Qual è il giudizio complessivo sul settore ☐ molto positivo ☐ positivo ☐ negativo ☐ molto negativo
Ha qualche suggerimento da fare? _____ _____	