



## **CARTA DEI SERVIZI DEL COMUNE DI ROVIGO**

### **IL SERVIZIO TRIBUTI**

#### **1. OBIETTIVO DEL SERVIZIO**

*L'obiettivo primario del servizio è la corretta gestione ed organizzazione della fiscalità locale e dei rapporti con i cittadini secondo i principi stabiliti dalla legge 212/2000 (Statuto dei diritti del contribuente) e recepiti dal vigente regolamento di disciplina delle entrate tributarie comunali.*

#### **2. ATTIVITÀ DEL SERVIZIO**

*Il Servizio Tributi svolge tutte le funzioni previste dalla legislazione circa la fiscalità locale; definisce, su indicazione dell'Amministrazione Comunale, i regolamenti e gli atti di determinazione delle aliquote e tariffe; gestisce tutte le attività di natura tecnica ed amministrativa inerenti i singoli tributi locali di competenza.*

#### **3. OGGETTO DEL SERVIZIO**

a) *Provvedimenti di concessione di agevolazioni tributarie:*

- *Agevolazioni sociali sulla tariffa rifiuti;*
- *Maggiori detrazioni sull'imposta comunale sugli immobili;*

b) *Provvedimenti autorizzativi:*

- *Autorizzazioni all'installazione di mezzi pubblicitari (cartelli stradali, insegne o altro materiale pubblicitario);*

c) *Procedimenti di accertamento:*

- *Emissione e notificazione di avvisi di accertamento.*

d) *Accoglimento di documenti e dichiarazioni:*

- *Dichiarazioni di variazione I.C.I.;*
- *Denunce di occupazione suolo pubblico in forma permanente;*
- *Richieste agevolazioni tributarie;*
- *Richieste installazioni mezzi pubblicitari;*
- *Richieste di rimborso di tributi locali indebitamente versati;*

e) *Contenzioso tributario:*

- *Controdeduzioni ai ricorsi, sia in primo grado (Commissione Tributaria Provinciale) che in appello (Commissione Tributaria Regionale);*
- *Partecipazione alle udienze di discussione dei ricorsi in primo grado e in appello;*

f) *Accesso agli atti:*

- *Informazioni sullo stato dei procedimenti;*
- *Copie e visure di atti;*
- *Informazioni su regolamenti e normativa;.*

g) *Sopralluoghi di verifica insegne pubblicitarie su edifici e impianti pubblicitari stradali.*

#### **4. MODALITÀ D'ACCESSO E DI FRUIZIONE**

Mediante libero accesso agli uffici negli orari di apertura al pubblico si effettuano le seguenti prestazioni:

- Informazioni generali;
- Informazioni tecniche;
- Presentazione e ritiro richieste, denunce, dichiarazioni.

È possibile accedere agli uffici mediante appuntamento, che può essere richiesto e fissato direttamente allo sportello al pubblico o telefonicamente ai seguenti numeri:

- 0425/206514-206515 (appuntamenti con il Responsabile della Sezione Tributi).

#### **5. DESTINATARI**

- a) privati, società, enti o professionisti direttamente interessati ai provvedimenti ovvero operanti per conto degli stessi.
- b) chiunque desideri ottenere informazioni o visionare atti e regolamenti, secondo le modalità stabilite dal Regolamento per l'accesso agli atti amministrativi.

#### **6. ORARI D'ACCESSO AL PUBBLICO**

Dal Lunedì al Venerdì: dalle ore 9.00 alle ore 12.30;

Martedì e Giovedì pomeriggio: dalle ore 15.15 alle ore 17.30.

#### **7. UBICAZIONE DEGLI UFFICI:**

Settore Sviluppo Economico e Risorse Finanziarie

Sezione Tributi

Viale Trieste n. 13 – 45100 ROVIGO

Telefono: 0425/206514-206515 Fax: 0425/206557

e-mail: [tributi@comune.rovigo.it](mailto:tributi@comune.rovigo.it)

#### **8. PERSONALE COMPLESSIVAMENTE OPERANTE NEL SERVIZIO**

N. 7 persone.

#### **9. PRINCIPI FONDAMENTALI DELL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO**

##### **a) PARTECIPAZIONE**

I destinatari del servizio possono esercitare il loro diritto a partecipare:

- all'erogazione del servizio (confrontandosi con il responsabile del procedimento e/o con l'istruttore incaricato sui contenuti e sulle modalità di erogazione del servizio atteso);
- al miglioramento dei procedimenti in termini di semplificazione, trasparenza, efficienza ed efficacia:
  - presentando memorie o note scritte, alle quali il responsabile deve dare riscontro;
  - fornendo suggerimenti verbali al responsabile o all'istruttore incaricato;
- all'istruttoria del procedimento di interesse, esercitando i diritti:
  - di accesso agli atti (per visione e/o per estrazione di copia) così come disciplinato dalla legge 241/90 e dal corrispondente regolamento comunale;
  - di presentazione di memorie e documenti, così come previsto dalla stessa legge 241/90.

Nell'esercizio di tali diritti l'utente riceve l'assistenza del responsabile del procedimento o dell'istruttore incaricato.

#### *b) CONTINUITÀ*

*L'erogazione del servizio avviene di norma con continuità, regolarità e senza interruzioni nei giorni e negli orari stabiliti al punto 6.*

*Eventuali interruzioni nell'erogazione del servizio, dovute a cause di forza maggiore, saranno comunicate all'utenza, unitamente alla motivazione dell'interruzione, di norma nei seguenti modi:*

- con affissioni di cartelli agli ingressi degli uffici;*
- pubblicate sul sito Internet del Comune nella pagina "Tributi";*
- con comunicazioni dirette, a mezzo stampa o con l'invio di apposita newsletter.*

#### *c) EFFICIENZA ED EFFICACIA*

*Il Settore Sviluppo Economico e Risorse Finanziarie – Sezione Tributi impronta la propria azione organizzativa e di erogazione delle prestazioni ai principi di efficienza ed efficacia, specificando che:*

- per l'efficienza si ricercano e si applicano i miglioramenti che consentano la riduzione dei costi, in termini di maggiore semplificazione e di minori adempimenti burocratici, con favorevoli ripercussioni sul carico di lavoro degli operatori del servizio e sui tempi di attesa dell'utente;*
- per l'efficacia si ricercano e si applicano i miglioramenti che consentano al servizio di essere:*
  - corretto, garantendo la conformità alle norme;*
  - favorevole all'utente, interpretando le norme e le procedure nel senso positivo in rapporto alle istanze pervenute, tenendo conto degli interessi generali della collettività;*
  - tempestivo, nel senso sia di conformità agli standard di impegno sia di congruità temporale con le necessità e le urgenze rinvenibili nelle istanze pervenute;*
  - autoregolato, adottando gli accorgimenti che consentano di prevenire i disservizi.*

#### *d) EGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ*

*I lavoratori del Servizio Tributi ispirano i loro comportamenti nei confronti degli utenti a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.*

#### *e) CORTESIA E DISPONIBILITÀ*

*Il Responsabile della Sezione Tributi si impegna a far sì che il comportamento dei propri collaboratori sia ispirato a presupposti di gentilezza, cortesia e disponibilità nei rapporti con gli utenti, auspicando che l'atteggiamento di questi ultimi sia improntato ad un criterio di proficua collaborazione, tale da agevolare in ogni occasione la corretta erogazione del servizio.*

*Il Responsabile della Sezione si impegna inoltre a favorire l'applicazione di tali elementi relazionali nei confronti degli utenti anche attraverso opportune e specifiche azioni formative dirette agli operatori di ogni ordine e grado.*

#### *f) CHIAREZZA ED IDENTIFICABILITÀ*

*Gli operatori del servizio si impegnano, nei rapporti con gli utenti che non appartengono alla categoria dei professionisti del settore, ad utilizzare in ogni occasione di comunicazione, sia verbale che scritta, un linguaggio semplificato e comprensibile ai destinatari, ponendo particolare cura alla spiegazione dei termini tecnici.*

*Gli stessi operatori, in orario di ricevimento del pubblico, garantiscono all'utenza la loro agevole identificabilità attraverso l'esposizione di una targhetta indicante con caratteri ben leggibili il loro rispettivo nome, cognome e funzione.*

## **10. STRUMENTI DI GARANZIA E TUTELA DEL CONTRIBUENTE**

### **CARTA DEI DIRITTI DEL CONTRIBUENTE E OSSERVATORIO DELLA FISCALITÀ LOCALE**

Sono in vigore dall'anno 1997, con approvazione da parte del Consiglio Comunale, la **Carta dei Diritti del Contribuente** e l'**Osservatorio Fiscalità Locale**, costituito quale organo consultivo dell'attività dell'Amministrazione e composto dai rappresentanti rispettivamente dei sindacati, delle associazioni degli imprenditori e dei consumatori presenti nel territorio.

Scopi dell'**Osservatorio** sono:

- coadiuvare, attraverso proposte, l'attività dell'Amministrazione Comunale nel campo dei tributi e delle tariffe, operando per qualificare il rapporto tra contribuente ed ente locale;
- valutare, esprimendo parere consultivo, le ipotesi di regolamenti relativi ai tributi comunali o di modifiche agli stessi;
- formulare proposte e rilievi relativi ad attività, servizi o atti in materia di tributi e tariffe di competenza del Comune.

Relativamente alla **Carta dei diritti del contribuente**, si riproduce di seguito il testo integrale:

“Per quanto non previsto dalla Legge 241/90 e dalle specifiche norme in materia tributaria, si dispone la seguente carta dei diritti del cittadino contribuente:

- 1) diritto alla chiarezza e trasparenza delle disposizioni tributarie: il contribuente deve essere messo nelle condizioni di conoscere le disposizioni tributarie applicate, le norme statali, regionali o comunali che le prevedono, le modalità di applicazione ed il referente dell'ufficio che le applica;
- 2) diritto alla semplificazione degli adempimenti: il contribuente deve essere messo nella condizione di assolvere alle obbligazioni tributarie con il minor numero di adempimenti possibili, nelle forme più agevoli e meno costose;
- 3) diritto alla conoscibilità degli atti e del procedimento: nei rapporti con il contribuente si useranno forme espressive tali da rendere il rapporto con l'utente estremamente comprensibile, anche da parte dei contribuenti sforniti di conoscenze in materia tributaria;
- 4) diritto di interpellanza con risposta scritta, nei tempi previsti dalle norme che regolano i singoli tributi, o, in assenza di diverse disposizioni, entro 60 giorni dalla data di ricevimento da parte dell'ufficio della richiesta stessa;
- 5) diritto del contribuente a conoscere, per iscritto, le motivazioni degli atti emessi dall'Amministrazione Comunale; in particolare, diritto a conoscere l'esito rispetto ad una richiesta di riduzione o esenzione dal pagamento di un'imposta e/o tassa entro 60 giorni dal momento dell'accertamento dell'esistenza del diritto stesso;
- 6) diritto del contribuente ad ottenere, entro 30 giorni dalla richiesta effettuata ai sensi della legge 241/90, copia di qualsiasi atto deliberativo dell'Amministrazione Comunale in materia tributaria;
- 7) diritto del cittadino ad esporre e proporre criteri di semplificazione negli atti e nei rapporti tributari con l'Amministrazione Comunale;
- 8) diritto al rimborso di un'imposta o tributo entro 90 giorni dalla risposta scritta di accoglimento dell'istanza, salvo termini diversi previsti dalle norme in materia;
- 9) diritto ai rappresentanti delle Organizzazioni Sindacali maggiormente rappresentative, delle Associazioni imprenditoriali ed economiche e delle Associazioni dei consumatori più rappresentative e presenti nel territorio di esprimere parere consultivo sui regolamenti comunali in materia di tributi;

- 10) diritto alla pubblicizzazione tempestiva presso le sedi delle Organizzazioni Sindacali maggiormente rappresentative, delle Associazioni imprenditoriali ed economiche e delle Associazioni dei consumatori più rappresentative e presenti nel territorio, degli avvisi relativi a scadenze di tributi e termini di presentazione di richieste di esenzione e/o agevolazione;
- 11) infine, l'Amministrazione Comunale non potrà richiedere ai contribuenti atti, informazioni o documenti già in proprio possesso”.

## **11. STRUMENTI PER L'ATTUAZIONE DEI PRINCIPI FONDAMENTALI**

### **O COORDINAMENTO DELLE PROCEDURE COINVOLGENTI PIÙ UFFICI**

Allo scopo di favorire il rapido decorso delle pratiche che presuppongono l'intervento di più reparti, appartenenti anche a settori diversi, il Settore Attività Economiche e Finanziarie – Servizio Tributi promuove la costituzione di un Tavolo di Coordinamento intersettoriale allo scopo di costituire un dispositivo destinato a meglio coordinare l'attività tra uffici, in linea con quanto affermato al punto 9 c) (perseguimento dell'efficienza e dell'efficacia).

### **O INFORMAZIONI AGLI UTENTI**

Il Settore Attività Economiche e Finanziarie – Servizio Tributi adotta gli strumenti utili ad assicurare la piena informazione degli utenti circa le modalità di prestazione dei servizi.

In particolare:

- fornisce, tramite gli addetti, tutte le informazioni verbali necessarie all'utente affinché possa presentare in modo chiaro e completo la propria istanza;
- predispose, per ogni procedimento elencato al punto 11 della presente Carta di Servizio, apposita modulistica che consenta agli utenti di individuare celermente e con chiarezza i dati necessari alla presentazione delle istanze. A tale proposito, garantisce che nella modulistica in questione ogni riferimento di legge sia seguito dalla riproduzione della norma ovvero dello stralcio pertinente, allo scopo di perseguire chiarezza e comprensibilità, in linea con il principio enunciato al punto 9.f;
- fornisce informazioni agli utenti sui loro diritti di partecipazione, accesso e trasparenza nell'iter di una pratica (vedi al punto 9. a), in particolare comunicando esplicitamente:
  - il nominativo del responsabile del procedimento e dell'istruttore che materialmente fornisce il supporto tecnico;
  - il termine previsto per la chiusura del procedimento e l'eventuale termine di impegno del servizio, introdotto come elemento di maggior favore per l'utente;
  - informa tempestivamente gli utenti e gli ordini professionali interessati della eventuale programmata interruzione dell'erogazione del servizio con le modalità di cui al punto 9. b);
  - indica esplicitamente, in ogni atto di diniego, l'Autorità alla quale l'utente può presentare ricorso ed i termini entro cui poterlo fare.

### **O RAPPORTI CON GLI UTENTI**

Il responsabile della Sezione Tributi, d'intesa con il dirigente del Settore Sviluppo Economico e Risorse Finanziarie ed in accordo con il Settore Risorse Umane, predispose tutte le necessarie azioni formative nei confronti del personale operativo del servizio, affinché i rapporti dello stesso con gli utenti siano sempre improntati al massimo rispetto e cortesia ed il loro atteggiamento sia tale da agevolare gli stessi nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi.

*Al fine di comprendere pienamente le esigenze degli utenti e calibrare su di esse il contenuto e le modalità di erogazione del servizio, il responsabile della Sezione Tributi attiva i seguenti interventi, avvalendosi della collaborazione e dell'eventuale supporto tecnico dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico:*

*a) indagini sulla soddisfazione degli utenti.*

*A cadenza annuale vengono somministrati agli utenti, immediatamente dopo l'erogazione del servizio e garantendone l'anonimato, questionari finalizzati a rilevare la valutazione degli stessi utenti sulla qualità del servizio reso.*

*Gli esiti dei questionari vengono indicati nel Rapporto annuale di valutazione della Carta del servizio ed esaminati al fine della redazione del Piano di miglioramento della qualità.*

*b) procedure di reclamo*

*Ogni utente può presentare, al responsabile della Sezione Tributi ovvero all'istruttore di supporto al procedimento, reclami relativamente all'erogazione del servizio, con particolare riferimento a quanto disposto dalla presente Carta e dalla Carta generale dei Servizi del Comune di Rovigo. Il reclamo può essere presentato anche tramite consegna dello stesso allo sportello dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico.*

*Il reclamo dovrà essere presentato in forma scritta (mediante consegna diretta, per posta, via fax, per posta elettronica) e sottoscritto dal presentatore. L'eventuale presentazione informale (orale diretta o telefonica) sarà considerata in ogni caso, ma alla stregua di semplice segnalazione.*

*In caso di presentazione formale, l'Ufficio Relazioni con il Pubblico del Comune risponde all'utente con la massima celerità e comunque entro trenta giorni dalla presentazione del reclamo.*

*L'insieme dei reclami e gli indicatori relativi alla loro gestione entrano a far parte del Rapporto annuale di valutazione della Carta del servizio ed esaminati al fine della redazione del Piano di miglioramento della qualità.*

*c) procedura di registrazione interna delle anomalie*

*Il responsabile della Sezione Tributi, sentiti periodicamente gli operatori del servizio, registra le anomalie che presentano i procedimenti, formula le proposte di miglioramento degli stessi e le trasmette al dirigente del Settore Sviluppo Economico e Risorse Finanziarie, Responsabile della Qualità di settore, affinché le includa nel Rapporto qualità e vengano considerate nella redazione del relativo Piano di miglioramento.*

## **12. STANDARD DI SERVIZIO RIFERITI AI PROCEDIMENTI AMMINISTRATIVI**

*I procedimenti amministrativi oggetto del servizio Tributi sono indicati nel prospetto di seguito riportato.*

*Per ognuno di essi sono indicati:*

- a) il responsabile del procedimento (r);*
- b) l'istruttore che, eventualmente, fornisce al responsabile il supporto necessario (s);*
- c) i tempi massimi di legge entro i quali deve essere concluso il procedimento;*
- d) i tempi massimi entro i quali il servizio si impegna a concludere il procedimento ("standard"), nel presupposto che l'istanza presentata sia completa e, pertanto, non comporti l'interruzione dei termini ai sensi di legge.*

*Qualora il contribuente non provveda a inviare la documentazione completa o la trasmetta inesatta, rallentando in tal modo il procedimento, il responsabile della Sezione Tributi si impegna a sollecitarlo informandolo 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 convocarlo, anche telefonicamente, per una più rapida risoluzione di eventuali problemi.*

Tabella dei procedimenti e dei tempi di attesa

PROCEDIMENTO	Responsabile (r) e supporto (s)	Termine di legge	Termine di impegno
GESTIONE AGEVOLAZIONI SOCIALI TARIFFA RIFIUTI	r : Govoni s : Malagugini	non specificato	10 gg. scadenza bando
DEPOSITO DICHIARAZIONE DI VARIAZIONE I.C.I.	r : Govoni s : Marchiori	non specificato	in tempo reale
GESTIONE MAGGIORI DETRAZIONI I.C.I.	r : Govoni s : Marchiori	non specificato	10 gg. scadenza bando
AVVISO DI ACCERTAMENTO I.C.I.	r : Govoni s : Marchiori	5 anni	5 anni
RIMBORSI I.C.I.	r : Govoni s : Marchiori	180 gg.	170 gg.
AUTORIZZAZIONE INSTALLAZIONE MEZZI PUBBLICITARI	r : Govoni s : Pastorello	60 gg.	45 gg.
DETERMINAZIONE T.O.S.A.P. TEMPORANEA SU RILASCIO AUTORIZZAZIONE ALL' OCCUPAZIONE DI SUOLO PUBBLICO	r : Govoni s : Pizzardo	non specificato	in tempo reale
AVVISO DI ACCERTAMENTO T.O.S.A.P.	r : Govoni s : Pizzardo	5 anni	5 anni
RIMBORSI T.O.S.A.P.	r : Govoni s : Pizzardo	180 gg.	170 gg.
RICHIESTA DI INTERPELLO	r : Govoni s : Bolzoni	120 gg.	90 gg.

### 13. FATTORI, INDICATORI, STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

Tabella dei fattori, degli indicatori e degli standard

FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE DI QUALITÀ	STANDARD DI QUALITÀ PER IL 2008
ACCESSIBILITÀ DELL'UTENZA	Ampiezza dell'orario di apertura al pubblico	22 ore settimanali
	Disponibilità agli appuntamenti extra orario di apertura al pubblico	2 ore settimanali
	Tempo medio di attesa allo sportello	5 minuti
	Uniformità degli orari al pubblico del servizio tributi con gli orari di altri uffici pubblici potenzialmente coinvolti nei vari procedimenti	Copertura al 100% con orari Ufficio Commercio e Urbanistica, al 90% con Polizia Municipale e Anagrafe; uniformità di orari con Agenzia del Territorio, A.S.M. Rovigo s.p.a.; A.S.P. Rovigo; Servizio Riscossione Tributi
GESTIONE PRATICHE	Rapidità di risoluzione pratiche (media)	Tempo di risoluzione medio = 10% inferiore ai termini massimi previsti per legge
	N° di agevolazioni sulla tariffa rifiuti rilasciate o rigettate nei termini di impegno/ N° di agevolazioni richieste	100%
	N° di maggiori detrazioni I.C.I. rilasciate o rigettate nei termini di impegno/ N° di maggiori detrazioni richieste	100%
	N° di autorizzazioni pubblicitarie rilasciate o rigettate nei termini di legge/ N° autorizzazioni richieste	100%
	N° di autorizzazioni pubblicitarie rilasciate o rigettate nei termini di impegno/ N° autorizzazioni richieste	90%
	N° di rimborsi I.C.I. accolti o rigettati nei termini di legge/ N° rimborsi richiesti	100%
	N° di rimborsi I.C.I. accolti o rigettati nei termini di impegno/ N° rimborsi richiesti	90%
	N° di rimborsi TOSAP accolti o rigettati nei termini di legge/ N° rimborsi richiesti	100%
	N° di rimborsi TOSAP accolti o rigettati nei termini di impegno/ N° rimborsi richiesti	90%
	Costituzione in giudizio nei procedimenti contenziosi nei termini di legge	100%
	N° risposte a richieste di interpello sul totale presentate	100%

segue Tabella dei fattori, degli indicatori e degli standard

FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE DI QUALITÀ	STANDARD DI QUALITÀ PER IL 2008
TRASPARENZA ED ACCESSO AGLI ATTI	Tempi di ricerca per visura/rilascio copia di atti su domanda	Ricerca pratiche dal 1999 in poi: 2 gg. Ricerca pratiche antecedenti il 1999: 5 gg.
ATTIVITÀ DI SEMPLIFICAZIONE E COORDINAMENTO	Uniformità e compatibilità sistema informatico ed informativo con gli uffici coinvolti in una pratica complessa (anagrafe, urbanistica, ragioneria, commercio)	Impegno a raggiungere entro il <b>31.12.2008</b> tale uniformità e compatibilità
	Tavolo di coordinamento intersettoriale	Avviamento
INFORMAZIONI ALL'UTENZA	Disponibilità di bacheca visibile negli spazi di attesa a disposizione del pubblico	Si Ben visibile ed aggiornata
	Accesso diretto alle principali banche dati comunali ed extracomunali (ad es. Catasto, C.C.I.A.A., C.N.C., Anagrafe Tributaria)	Totale accesso alle banche dati comunali ed extracomunali pertinenti all'attività
	Facilità d'accesso alla modulistica	Totale – disponibile anche sul sito Web
	Redazione ed invio di una newsletter di informazione specifica agli operatori del settore fiscale e tributario	Invio di n. 5 numeri annuali
	Identificabilità del personale mediante targhetta o cartellino negli orari di apertura al pubblico	Agevole identificazione con cognome, nome e funzione ben visibili
FORMAZIONE PROFESSIONALE DELLE RISORSE UMANE	Corsi di aggiornamento tecnico, addestramento teorico/pratico, formazione sulla persona	N° <b>7</b> persone per corsi di aggiornamento N° <b>7</b> persone per corsi di addestramento N° <b>3</b> persone per corsi di formazione sulla persona
VERIFICA DELL'ATTIVITÀ SVOLTA	N° di ricorsi tributari presentati/ Totale pratiche evase	8 %
	N° di ricorsi tributari accolti/ Totale ricorsi presentati	2 %
	N° indagini sulla soddisfazione degli utenti del servizio tributi	N. 1 indagine annuale
	N° reclami presentati a carico del servizio tributi nell'arco dell'anno solare	Max 10
	N° reclami accolti sul totale reclami presentati	30%
	N° reclami rigettati ed accolti in fase di riesame (interno ed esterno)	10%

#### **14. VALUTAZIONE ED AGGIORNAMENTO DELLA CARTA DEL SERVIZIO**

*Annualmente il responsabile della Sezione Tributi produce al Dirigente di Settore un Rapporto di valutazione sulla Carta del servizio con indicazione:*

- a) dei risultati dell'attività relativamente agli indicatori di qualità riportati in tabella, con i relativi scostamenti dagli standard prestabiliti, esplicandone le cause e proponendo i relativi correttivi sull'attività del reparto;*
- b) degli esiti delle indagini di soddisfazione effettuate sugli utenti;*
- c) dei reclami, presentati direttamente o indirettamente, dagli utenti;*
- d) delle eventuali anomalie riscontrate.*

*Il rapporto è esaminato in pubbliche adunanze, alle quali sono invitati direttamente gli operatori interessati e la generalità degli utenti, con appositi avvisi.*

*A seguito degli esiti delle pubbliche adunanze il Dirigente, d'accordo con il responsabile della Sezione Tributi aggiorna o conferma gli standard e gli indicatori di qualità rinvenibili nella presente Carta del Servizio, su corrispondente Direttiva del Sindaco o dell'Assessore al Bilancio e Finanze.*