



*COMUNE DI SANTERAMO IN COLLE*  
*"Città Metropolitana di Bari"*  
\*\*\*\*\*

## CARTA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI DELL'UFFICIO TRIBUTI

---

ADOTTATA CON DELIBERA DEL COMMISSARIO STRAORDINARIO ASSUNTA CON I POTERI DELLA GIUNTA COMUNALE

n° \_\_\_\_\_ \_DEL \_\_\_\_\_

## **INDICE**

### **INTRODUZIONE**

1. Cos'è la carta di qualità dei servizi
2. Caratteristiche

### **PRINCIPI FONDAMENTALI**

### **PRINCIPALI RIFERIMENTI NORMATIVI**

### **PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO**

1. Presentazione generale
2. Obiettivi ed attività
3. Attività e destinatari
4. Recapiti, orari e modalità di accesso
5. Personale
6. Costo del servizio

### **I SERVIZI OFFERTI**

### **STANDARD E VALUTAZIONE**

1. Adozione di Standard della qualità del servizio
2. Valutazione e aggiornamento della carta

### **ALTRE INFORMAZIONI UTILI**

1. I riferimenti all'ufficio tributi nel sito del comune
2. I reclami

**ALLEGATO 1:** Modulo presentazione reclami

## INTRODUZIONE

### 1. COS'È LA CARTA DI QUALITÀ DEI SERVIZI

La Carta di qualità dei servizi permette la conoscenza organizzativa del Servizio Tributi del Comune di Santeramo in Colle (successivamente denominato come "Ufficio Tributi"), delle modalità di accesso e di contatto, dei livelli di qualità prefissati nell'erogazione dei servizi verso il cittadino, pensato come soggetto titolare di diritti e protagonista attivo nella comunità locale, in una prospettiva di un rapporto diretto con la Pubblica Amministrazione.

La Carta di qualità dei servizi, prima ancora di essere una guida, è un patto, attraverso il quale si pongono le basi per un nuovo rapporto di fiducia tra l'Ente pubblico e il cittadino e, in una prospettiva dialogica, si stimola un confronto dinamico, teso al continuo miglioramento dei servizi.

La Carta di qualità dei servizi è, in altre parole, uno strumento mediante il quale l'Ufficio, in un'ottica di trasparenza, nel fornire informazioni circa l'offerta dei servizi ed il loro utilizzo per facilitarne la fruizione, si impegna ad osservare criteri di qualità, esplicitati dettagliatamente, e si impegna a rispettare quanto dichiarato, rafforzando il rapporto di fiducia con i cittadini.

Gli standard di livelli minimi di qualità, previsti nell'erogazione di servizi, che il Comune s'impegna a garantire ai cittadini, sono derogabili soltanto se più favorevoli; tali livelli, inoltre, sono soggetti a monitoraggio periodico, anche con rilevazione annuale del grado di soddisfazione (customer satisfaction) del cittadino fruitore.

Gli standard riferiti alle singole prestazioni ed al complesso delle prestazioni rese, fanno riferimento alle dimensioni di accessibilità, trasparenza, efficacia, efficienza e rassicurazione, articolate in fattori di qualità, indicatori e standard/obiettivi di qualità delle prestazioni rese.

In caso di mancato rispetto degli obiettivi e/o degli standard prefissati, il cittadino può presentare reclamo con le modalità previste. Il riconoscimento della mancata o difettosa erogazione di una singola prestazione, può dare luogo ad azioni correttive al fine di evitare che il disservizio si ripeta anche in futuro per altri contribuenti/utenti. Gli standard dei procedimenti amministrativi coincidono con il termine di conclusione del procedimento.

### 2. CARATTERISTICHE

La presente Carta di qualità dei servizi sarà pubblicata nella Sezione Amministrazione Trasparente del Comune di Santeramo in Colle al link:

<https://servizionline.hsromilaprod.hypersicapp.net/cmssanteramo/portale/trasparenza/trasparenzaamministrativa.aspx?P=6700>

Ha validità pluriennale e sarà aggiornata qualora intervengano significative modifiche normative e/o organizzative che si riflettano sul suo contenuto, sulle modalità di erogazione dei servizi e sui relativi standard di qualità.

## PRINCIPI FONDAMENTALI

Nell'erogazione dei propri servizi l'Ufficio Tributi del Comune di Santeramo in Colle si conforma ai principi fondamentali di seguito esposti, avendo come obiettivo primario la soddisfazione dei bisogni del cittadino.

#### **Legalità**

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

#### **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 a prescindere da sesso, età, nazionalità, etnia, lingua, religione, opinione politica e condizione sociale.

L'eguaglianza garantisce la parità di trattamento, escludendo ogni forma di discriminazione ingiustificata. Non va comunque intesa come uniformità delle prestazioni, che possono invece variare in funzione delle specifiche situazioni personali e sociali.

#### **Imparzialità**

L'Ufficio Tributi eroga i servizi pubblici ai propri utenti secondo criteri di obiettività, giustizia e imparzialità. È 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, nei limiti del possibile, 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**

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.

Il Comune di Santeramo in Colle promuove periodiche rilevazioni sul grado di soddisfazione degli utenti, circa la qualità dei servizi resi.

### **Efficienza ed efficacia**

L'Ufficio Tributi del Comune di Santeramo in Colle 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**

L'Ufficio Tributi garantisce l'esposizione corretta delle informazioni necessarie e in fase di trattazione della pratica 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 ed all'educazione reciproci.

### **Informazione**

L'Ufficio Tributi del Comune di Santeramo in Colle 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 alle modalità di erogazione dei servizi. All'utente viene 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.

## **PRINCIPALI RIFERIMENTI NORMATIVI**

La Carta di qualità dei servizi trae origine dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, recante i Principi sull'erogazione dei servizi pubblici. Tale documento ha fissato e reso vincolante la modalità "cui deve essere progressivamente uniformata l'erogazione dei servizi pubblici, anche se svolti in regime di concessione, a tutela delle esigenze dei cittadini che possono fruirne, e nel rispetto delle esigenze di efficienza e imparzialità cui l'erogazione deve uniformarsi".

Riferimenti alla qualità dei servizi pubblici, agli standard e alle carte dei servizi si trovano anche nel Decreto Legge n. 163 del 12 maggio 1995, convertito in Legge 11 luglio 1995, n. 273, e parzialmente abrogato dall'art. 11 del Decreto Legislativo 30 luglio 1999, n. 286.

Più di recente è stato dato nuovo impulso a questi temi, in seguito all'emanazione del Decreto Legislativo 27 ottobre 2009, n. 150 in materia di ottimizzazione del lavoro pubblico, e di efficienza e trasparenza delle Pubbliche Amministrazioni. Questo Decreto prevede, fra l'altro, la rilevazione del grado di soddisfazione dei destinatari delle attività e dei servizi, e lo sviluppo qualitativo e quantitativo delle relazioni con i cittadini, e in particolare con i destinatari dei servizi.

Da ultimo, va menzionato anche il Decreto Legislativo 20 dicembre 2009, n. 198, di attuazione dell'art. 4 della Legge 4 marzo 2009, n. 15, in materia di ricorso per l'efficienza delle Amministrazioni e dei Concessionari di servizio pubblici.

## PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO

### 1. PRESENTAZIONE GENERALE

L'attività svolta dall'Ufficio Tributi è finalizzata all'acquisizione delle risorse di cui il Comune necessita per il finanziamento delle proprie spese dirette e per l'erogazione dei servizi alla collettività.

L'Ufficio Tributi, attraverso le proprie articolazioni funzionali, provvede alla gestione dei principali tributi comunali, non affidati in concessione.

### 2. OBIETTIVI ED ATTIVITÀ

L'obiettivo primario dell'Ufficio Tributi è la corretta gestione dei tributi di competenza del Comune, con esclusione di quelli affidati in concessione, e la cura dei rapporti con i cittadini e i contribuenti, secondo i principi stabiliti dalla Legge 27 luglio 2000, n. 212 nota come "Statuto dei diritti del contribuente" e recepiti dai regolamenti comunali.

L'Ufficio, in particolare, cura direttamente l'attività di accertamento dei tributi comunali ICI/IMU/TASI/TARI/TOSAP/ICP/Canone unico patrimoniale per le occupazioni del suolo e le aree mercatali e l'esposizione pubblicitaria. Tale funzione, obbligatoria per legge, è condotta allo scopo di far emergere situazioni di evasione o di elusione delle imposte e delle tasse e ogni elemento utile al recupero tributario, perseguendo il fine ultimo dell'equità e della giustizia fiscale.

Non da ultimo l'Ufficio Tributi si prefigge l'obiettivo di semplificare il più possibile gli adempimenti, posti in capo ai contribuenti, per l'assolvimento degli obblighi tributari, potenziando le procedure di presentazione di istanze, dichiarazioni e segnalazioni on line, attraverso innovativi strumenti di e-government che consentano una comunicazione diretta tra i cittadini, le imprese, i professionisti e l'Ente, ed in grado di prevedere "feedback" diretti on-line tra gli uffici ed i contribuenti più evoluti da un punto di vista informatico.

### 3. ATTIVITÀ E DESTINATARI

Ai Cittadini ed alle Aziende vengono erogati i seguenti servizi:

- Gestione e riscossione ordinaria IMU (Imposta Municipale propria), TARI (Tassa sui rifiuti), CUP (Canone unico patrimoniale per le occupazioni del suolo e le aree mercatali e l'esposizione pubblicitaria) e supporto informativo al contribuente.
- Controllo e accertamento dell'evasione dei suddetti tributi in vigore e di quelli di recente abrogati (TASI - Tributo per i servizi indivisibili – TOSAP e l'Imposta Comunale sulla Pubblicità).
- Istruttoria e rilascio delle autorizzazioni amministrative concernenti l'occupazione temporanea e permanente di spazi pubblici e passi carrabili.
- Istruttoria e rilascio delle autorizzazioni amministrative concernenti l'esposizione temporanea e permanente di mezzi pubblicitari
- Pubbliche affissioni

L'Ufficio Tributi normalmente si avvale di un supporto organizzativo e gestionale esterno per la gestione in proprio della riscossione ordinaria dell'IMU, della TARI e del Canone patrimoniale (CUP) e per l'attività di recupero dell'evasione/elusione dell'IMU, TARI, TASI, CUP e TRIBUTI MINORI (ICP-DPA-TOSAP) di recente abrogazione per gli anni non ancora prescritti.

Per ogni servizio è possibile:

- ottenere informazioni sull'applicabilità del tributo, sulla modulistica da utilizzare, sulle tariffe e aliquote da applicare, sui requisiti necessari per ottenere agevolazioni, sulla natura e misura delle sanzioni in caso di violazioni commesse, sulla modalità per ottenere rimborsi di somme versate e non dovute;
- dichiarare la propria posizione ai fini tributari anche telematicamente;
- verificare la propria posizione, comunicare eventuali difformità e richiedere variazioni;
- usufruire, ove possibile, delle agevolazioni previste dai vigenti regolamenti comunali;
- usufruire, ove possibile, degli strumenti di prevenzione del contenzioso tributario;
- ottenere informazioni sulla propria posizione debitoria e richiedere l'eventuale rateizzazione se ammessa dal vigente Regolamento comunale;

- presentare istanze per le autorizzazioni amministrative concernenti i passi carrabili, l'occupazione di spazi pubblici e le esposizioni pubblicitarie, sulla base di disposizioni di Legge ed organizzative interne;
- presentare suggerimenti, segnalazioni e reclami relativi al servizio usufruito.

#### 4. RECAPITI, ORARI E MODALITÀ DI ACCESSO

La sede dell'Ufficio Tributi è collocata in Piazza Papa Giovanni Paolo II - Santeramo in Colle.

L'Ufficio è aperto al pubblico nei giorni di lunedì, mercoledì e venerdì dalle 9,00 alle 12,00 ed il martedì pomeriggio dalle 16.00 alle 18.00. È tuttavia sempre consigliato consultare preventivamente le informazioni al riguardo, aggiornate e pubblicate sul sito <https://comune.santeramo.ba.it/index.php/it/>

Le informazioni e gli appuntamenti possono essere richiesti telefonicamente ai seguenti numeri:

Ufficio IMU - TASI	0803033313
Ufficio TARI	0803033319-304
Ufficio CUP e Pubbliche Affissioni	0803033348
Ufficio Autorizzazioni amministrative	0803033348-304

Per comunicare con gli uffici sono disponibili i seguenti indirizzi PEC e mail:

- [protocollo@pec.comune.santeramo.ba.it](mailto:protocollo@pec.comune.santeramo.ba.it)
- [finanza.tributi@pec.comune.santeramo.ba.it](mailto:finanza.tributi@pec.comune.santeramo.ba.it)
- [tributi@comune.santeramo.ba.it](mailto:tributi@comune.santeramo.ba.it)

#### 5. PERSONALE

Al 30 Aprile 2024 è in forza il seguente personale:

- n. 1 Dirigente
- n. 1 Funzionario
- n. 2 Istruttori

#### 6. COSTO DEL SERVIZIO

Il servizio è gratuito, fatti salvi i diritti di segreteria, se previsti, ed i bolli sulle istanze, in base alla normativa vigente.

## I SERVIZI OFFERTI

Di seguito si fornisce una sintesi dei principali servizi erogati, delle loro caratteristiche e dei tempi massimi entro i quali l'Ufficio Tributi si impegna a concludere il procedimento.

Nel presupposto che l'istanza presentata sia completa, e quindi non comporti l'interruzione dei termini ai sensi di legge, il tempo massimo di attesa ha inizio il giorno in cui il cittadino chiede il corrispondente servizio.

Qualora l'attesa della prestazione si prolunghi oltre il termine fissato, il cittadino può presentare reclamo con le modalità previste nell'Allegato 1 di questa Carta.

Servizio	Tipologia e caratteristiche del Servizio erogato	Termine di conclusione procedimento/ standard
Front-office	Accoglienza contribuenti per fornire chiarimenti ed informazioni	Immediato
Dichiarazione IMU	Su istanza del contribuente presentata direttamente al front -office/protocollo oppure a mezzo pec	Immediato
Per la sola TARI Iscrizioni, variazioni e cessazioni	Su istanza del contribuente presentata direttamente al front -office/protocollo oppure a mezzo pec	Immediato
Per la sola TARI Istanze di agevolazione	Su istanza del contribuente al protocollo oppure a mezzo pec	Termini ordinari di scadenza del tributo
Rimborsi	Su istanza del contribuente, entro 5 anni dal giorno dell'indebito versamento, al protocollo oppure a mezzo pec	Entro il termine di legge di 180 giorni
Compensazione	Su istanza del contribuente, entro 5 anni dal giorno dell'indebito versamento, al protocollo oppure a mezzo pec	Termini ordinari di scadenza dei tributi
Rateizzazioni avvisi di accertamento	Su istanza del contribuente, entro 60 giorni dalla notifica del provvedimento, al protocollo oppure a mezzo pec	Entro 30 giorni
Assistenza telefonica	Contattando i numeri sopra indicati	Immediato
Riesame di avvisi di accertamento e/o dinieghi di rimborso	Su istanza del contribuente presentata al protocollo oppure a mezzo pec	Dalla notifica del provvedimento fino a 60 giorni
Autorizzazioni amministrative per occupazioni di suolo pubblico temporanee e permanenti	Assistenza e consulenza sia allo sportello front- office che telefonicamente	Immediato
	Istanza per il rilascio della concessione per l'occupazione di suolo pubblico – passi carrabili al protocollo oppure a mezzo pec	15 giorni, dopo acquisizione pareri
	Istanza per il rilascio della concessione per l'occupazione di suolo pubblico – cantieri edili al protocollo oppure a mezzo pec	15 giorni, dopo acquisizione pareri
	Altre fattispecie di occupazione	15 giorni, dopo acquisizione pareri
Autorizzazioni amministrative per l'esposizione di pubblicità temporanea e permanente	Istanza per l'autorizzazione all'esposizione di pubblicità temporanea al protocollo oppure a mezzo pec	10 giorni
	Istanza per l'autorizzazione all'esposizione di pubblicità permanente al protocollo oppure a mezzo pec	30 giorni, dopo acquisizione pareri
Pubbliche affissioni	Affissione manifesti negli spazi comunali su istanza del cittadino presentata direttamente al front -office/protocollo oppure a mezzo pec	5 giorni
Accesso ai documenti amministrativi	Su istanza del contribuente presentata attraverso i canali di comunicazione istituzionali	30 giorni
Accesso civico generalizzato per documenti, dati e informazioni non soggetti all'obbligo di pubblicazione	Su istanza del contribuente presentata attraverso i canali di comunicazione istituzionali	30 giorni

## STANDARD E VALUTAZIONE

### 1. ADOZIONE DI STANDARD DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO

Per garantire una buona erogazione dei servizi sono stati individuati alcuni standard, ovvero livelli minimi di qualità che l'Ufficio Tributi del Comune di Santeramo in Colle si impegna a garantire agli utenti, in riferimento ad aspetti organizzativi dei servizi. Gli standard sono derogabili solo se più favorevoli ai cittadini, e sono soggetti a monitoraggio. È inoltre prevista la rilevazione annuale del grado di soddisfazione degli utenti rispetto al servizio, attraverso la compilazione di un questionario di gradimento.

Gli standard riferiti ai procedimenti amministrativi coincidono con i termini indicati al paragrafo – Servizi offerti - mentre gli standard di qualità riferiti alle singole prestazioni e al complesso delle prestazioni rese, sono elencati nella tabella che segue.

In caso di mancato rispetto degli obiettivi di seguito elencati, il cittadino può presentare reclamo con le modalità previste al paragrafo – Reclami - di questa Carta di qualità dei servizi. Il riconoscimento della mancata o difettosa erogazione di una singola prestazione può dare luogo ad azioni correttive al fine di evitare che il disservizio si ripeta anche in futuro per gli altri contribuenti/utenti.

Dimensione di qualità	Sottodimensione fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard obiettivi di qualità delle prestazioni rese
Accessibilità	Ubicazione e Accessibilità fisica	N. ore di apertura al pubblico degli uffici	11 ore settimanali
	Accessibilità multicanale	Disponibilità di servizi prenotabili o erogabili online	Sportello Telematico
	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 70% delle risposte entro 10 giorni 30% delle risposte entro 3 giorni
Efficacia	Affidabilità	% di risposta su richiesta	100% di risposta su richieste di competenza
	Conformità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Numero di reclami relativi al servizio erogato dall'Ufficio Tributi nell'anno solare	< 5 %

### 2. VALUTAZIONE E AGGIORNAMENTO DELLA CARTA

Ogni anno si elabora e si pubblica sul sito internet del Comune di Santeramo in Colle una Relazione sui risultati conseguiti nell'applicazione della Carta di qualità dei servizi, che riporti:

- le eventuali anomalie riscontrate nell'erogazione dei servizi e le azioni correttive intraprese;
- i più significativi scostamenti rispetto degli standard, con le relative cause ed azioni di miglioramento;
- l'esito dell'indagine di soddisfazione;
- il riepilogo dei reclami presentati dagli utenti, respinti ed accolti.

## ALTRE INFORMAZIONI UTILI

### 1. I RIFERIMENTI ALL'UFFICIO TRIBUTI NEL SITO DEL COMUNE

Il sito internet del Comune di Santeramo in Colle è <https://comune.santeramo.ba.it/index.php/it/>

Il percorso di navigazione è il seguente: dalla home page del sito internet del Comune di Santeramo in Colle scegliere > Servizi > Tributi.

Nel sito è pubblicata tutta la modulistica utile.



Nel sito sono indicati tutti i recapiti telefonici e di posta elettronica certificata. Nel sito sono disponibili tutti i servizi online.

L'Ufficio Tributi si impegna a sottoporre la modulistica a periodiche verifiche di chiarezza e completezza e ad aggiornarla tempestivamente con le modifiche intervenute.

## **2. I RECLAMI**

Per segnalare reclami su eventuali disservizi riscontrati nei servizi pubblici erogati dall'Ufficio Tributi del Comune di Santeramo in Colle, gli utenti possono rivolgersi agli del Settore, utilizzando anche l'apposito modello predisposto allo scopo.

Il reclamo può essere presentato a mano, spedito per posta, o tramite posta elettronica.

Il Dirigente/ Funzionario responsabile provvederà ad effettuare gli accertamenti e le valutazioni del caso allo scopo di correggere gli eventuali errori o disfunzioni accertati.

Il reclamo dev'essere formulato in modo chiaro, preciso, dettagliato, con tutte le informazioni necessarie per l'individuazione del problema segnalato, per facilitarne l'accertamento. Non saranno tenute in considerazione segnalazioni anonime o esclusivamente offensive. È quindi indispensabile indicare nome, cognome e indirizzo: i dati verranno forniti solo agli uffici interni del Comune, per il proseguimento della pratica, fatto salvo il diritto di accesso disciplinato dalla L. 241/1990 e successive modifiche, che garantisce agli interessati la visione degli atti, la cui conoscenza sia necessaria per curare o per difendere i loro diritti soggettivi e interessi legittimi.

Su richiesta dell'interessato, i competenti Uffici daranno puntuale risposta scritta circa l'esito del reclamo, entro 30 giorni dal suo ricevimento. Qualora, tuttavia, la questione sollevata con il reclamo sia particolarmente complessa, o comunque di non immediata definizione, sarà inoltrata all'interessato, motivata comunicazione scritta sulla necessità di proroga ai fini dell'espletamento dell'intera pratica, stabilendo un ulteriore termine, ordinariamente non superiore a 30 giorni.

Le motivazioni del reclamo costituiranno oggetto di valutazione per migliorare la qualità dei servizi.

## ALLEGATO 1: Modulo presentazione reclami

Gentile Utente,

il presente modulo per segnalare reclami su eventuali disservizi, riscontrati nei servizi pubblici erogati dall'Ufficio Tributi del Comune di Santeramo in Colle, può essere presentato, debitamente compilato in ogni sua parte, attraverso una delle seguenti modalità:

- a mano presso l'Ufficio Tributi, sito in Piazza Papa Giovanni Paolo II
- con Racc. a/r all'Ufficio Tributi all'indirizzo: Piazza Papa Giovanni Paolo II – 70029 - Santeramo in Colle;
- tramite pec agli indirizzi specificati nel paragrafo relativo ai Recapiti, orari e modalità di accesso.

Resta ferma la facoltà d'inoltrare reclami verbali, anche telefonando ai numeri specificati nel paragrafo relativo ai recapiti, orari e modalità di accesso.

Il reclamo dev'essere formulato in modo chiaro, preciso, dettagliato e con tutte le informazioni necessarie per l'individuazione del problema segnalato, e per facilitarne l'accertamento.

Non saranno tenute in considerazione segnalazioni anonime od esclusivamente offensive.

È quindi indispensabile indicare nome, cognome e indirizzo: i dati verranno forniti solo agli uffici interni del Comune, per il proseguimento della pratica, fatto salvo il diritto di accesso disciplinato dalla L. 241/1990 e successive modifiche, che garantisce agli interessati la visione degli atti, la cui conoscenza sia necessaria per curare o per difendere i loro diritti soggettivi e interessi legittimi.

Su richiesta dell'interessato, i competenti Uffici daranno puntuale risposta scritta circa l'esito del reclamo, entro 30 giorni dal suo ricevimento. Qualora, tuttavia, la questione sollevata con il reclamo sia particolarmente complessa o comunque di non immediata definizione, sarà inoltrata all'interessato motivata comunicazione scritta sulla necessità di proroga ai fini dell'espletamento dell'intera pratica, stabilendo un ulteriore termine, ordinariamente non superiore a 30 giorni.

Reclamo riferito al seguente Ufficio \_\_\_\_\_

Oggetto del reclamo (descrivere i fatti oggetto di reclamo con le relative date)

---

---

---

---

---

---

---

---

Si desidera una risposta scritta (barrare se interessati):  Sì

Compilare con i propri dati anagrafici i seguenti campi:

Nome \_\_\_\_\_ Cognome \_\_\_\_\_

Indirizzo \_\_\_\_\_ n. \_\_\_\_\_

Comune \_\_\_\_\_ Cap. \_\_\_\_\_

Telefono: \_\_\_\_\_ E-mail \_\_\_\_\_

Luogo e data \_\_\_\_\_

Firma

\_\_\_\_\_

*Tutti i dati personali comunicati al Comune di Santeramo in Colle sono trattati esclusivamente per finalità istituzionali nel rispetto delle prescrizioni previste dal regolamento 679/2016/UE. Il trattamento dei dati personali avviene utilizzando strumenti e supporti sia cartacei che informatici. Il Titolare del trattamento dei dati personali è il Comune di Santeramo in Colle. L'interessato può esercitare i diritti previsti dagli articoli 15,16,17,18, 20, 21 e 22 del Regolamento 679/2016/UE. L'informativa completa redatta ai sensi degli articoli 13 e 14 del Regolamento 679/2016/UE è consultabile sul sito istituzionale dell'Ente all'indirizzo: <https://comune.santeramo.ba.it/index.php/it/component/k2/item/1156-informativa-sulla-privacy-servizio-di-segnalazioni-e-reclami-via-whatsapp>*