

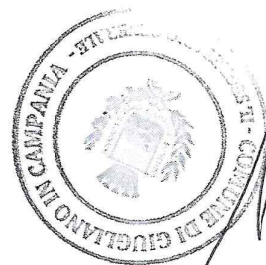


Città di Giugliano in Campania

Città Metropolitana di Napoli

SERVIZIO GESTIONE ENTRATE TRIBUTARIE

CARTA DI QUALITÀ DEI SERVIZI



[Handwritten signature]

[Handwritten mark]

INTRODUZIONE

La Carta di Qualità dei Servizi

La Carta di qualità dei servizi consente d'informare, in modo trasparente ed immediato, sull'offerta delle prestazioni, sulle modalità d'accesso e di contatto, sui livelli di qualità prefissati nell'erogazione dei servizi al cittadino, pensato come soggetto titolare di diritti nella comunità locale, favorendo un rapporto diretto con la Pubblica Amministrazione. La Carta di qualità dei servizi è un impegno scritto assunto dal Comune nei confronti dei cittadini, orientato a rendere i pubblici servizi meglio rispondenti alle esigenze effettive degli utenti e a migliorarne la qualità complessiva. 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 sottoposti a monitoraggio periodico, anche con rilevazione annuale del grado di soddisfazione (*customer satisfaction*) del cittadino utente. Gli standard riferiti alle singole prestazioni e al complesso delle prestazioni rese, fanno riferimento alle dimensioni di accessibilità, trasparenza, efficacia, efficienza e affidabilità, 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/utente può presentare reclamo con le modalità previste. Il riconoscimento della mancata o difettosa erogazione di una singola prestazione, può dare luogo ad azioni correttive e, se espressamente richiesto, ad un eventuale indennizzo/rimborso forfetario automatico, non avente carattere risarcitorio e distinto da questo. Gli standard dei procedimenti amministrativi coincidono con il termine di conclusione del procedimento.

Caratteristiche della Carta

La Carta di qualità dei servizi ha validità pluriennale e sarà aggiornata nel momento in cui interverranno significative variazioni di quanto indicato.



Annualmente sarà affiancata da una Relazione sui risultati conseguiti. La Carta di qualità dei servizi e la Relazione sui risultati sono pubblicate sul sito del Comune di Giugliano in Campania.

A. NORME E PRINCIPI

1. Principi fondamentali

Nell'erogazione dei propri servizi il Comune di Giugliano in Campania 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 s'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, in ogni caso, intesa come uniformità delle prestazioni (uguaglianza formale), che possono invece variare in funzione delle specifiche situazioni personali e sociali (uguaglianza sostanziale).

Imparzialità

Il Comune di Giugliano in Campania 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, 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.

Diritto di scelta

Laddove non lo impedisca la normativa di settore, e compatibilmente con le esigenze organizzative e funzionali, agli utenti è riconosciuta la facoltà di scegliere fra i diversi soggetti che erogano i servizi, in particolare distribuiti sul territorio.

Partecipazione

Il Comune di Giugliano in Campania s'impegna a promuovere la partecipazione dei cittadini alla prestazione del servizio pubblico, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione dei servizi, sia per favorirne 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. Il Comune di Giugliano in Campania promuove periodiche rilevazioni sul grado di soddisfazione degli utenti, circa la qualità dei servizi resi.

Efficienza ed efficacia

Il Comune di Giugliano in Campania 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 Giugliano in Campania 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 Giugliano in Campania 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 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.

2. Principali riferimenti normativi

La Carta di qualità dei servizi si ispira principalmente alle seguenti fonti normative:

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, recante i Principi sull'erogazione dei servizi pubblici”.
- 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-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.

-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 servizi pubblici.

-D..Lgs.14 marzo 2013, n. 33 in tema di "Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni".

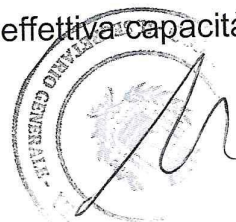
B. PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO

1.Presentazione generale

Il Servizio Gestione Entrate Tributarie gestisce le entrate tributarie di competenza comunale, relative alla Tassa Smaltimento Rifiuti/Tassa rifiuti e servizi, alla Tassa per l'occupazione permanente di Suolo Pubblico e a quella dell'imposta di pubblicità/canone per l'installazione di impianti, diritti di pubblica affissione, garantendo il rispetto di tutti i principi sopra elencati al fine di agevolare il contribuente all'assolvimento degli adempimenti posti a suo carico.

2.Obiettivi

L'acquisizione delle risorse è il principale obiettivo del Servizio. Nel rispetto di tale obiettivo, ma senza perdere di vista le esigenze dei cittadini, il Servizio si adopera al fine di ripartire equamente la tassazione, di semplificare gli adempimenti a carico dei cittadini, di rispondere tempestivamente alle istanze degli stessi e di offrire la massima garanzia di trasparenza e partecipazione, affinché il prelievo tributario sia commisurato all'effettiva capacità contributiva,



garantendo l'emissione di atti di annullamento, sgravio e rimborso, correttivi di atti impositivi o di versamenti eccedenti il dovuto. Inoltre, sempre nell'ottica di garantire un'equa ripartizione della tassazione, il Servizio Gestione Entrate Tributarie effettua controlli al fine di ridurre l'evasione/elusione tributaria.

3. Attività e destinatari

Il Servizio, nell'ambito dei servizi sopra menzionati, offre una molteplicità di servizi dedicati al cittadino e alle imprese, tra i quali l'assistenza nella compilazione della modulistica, le informazioni, verbali, telefoniche, via e-mail, la pianificazione, mediante appuntamento, della trattazione di pratiche di maggiore complessità.

4. Recapiti, orari e modalità di accesso

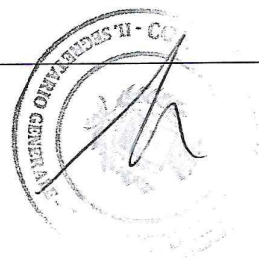
Il Servizio Gestione Entrate Tributarie ha la propria sede in via Aniello Palumbo, 1 ed è aperto al pubblico il lunedì, il mercoledì, il venerdì dalle ore 9,00 alle ore 12,00 e il giovedì dalle ore 15,00 alle 17,00, fermo restando l'impegno dei detti servizi a ricevere, previo appuntamento, i cittadini e le imprese in giorni e orari diversi per la risoluzione di pratiche più complesse. Dal sito istituzionale dell'Ente, <http://www.comune.giugliano.na.it>, è possibile accedere al Servizio Gestione Entrate Tributarie visionare i regolamenti di competenza e acquisire informazioni utili a ciascun tributo e per scaricare la modulistica necessaria ad assolvere correttamente gli adempimenti previsti dalle norme regolamentari; sullo stesso sito sono riportati i nominativi e i recapiti del personale addetto.

C. I SERVIZI OFFERTI

Sul presupposto che la domanda presentata è completa, e quindi non comporti l'interruzione dei termini ai sensi di legge, il tempo massimo d'attesa decorre dal giorno in cui il cittadino presenta l'istanza.



Attività/Servizio	Modalità di richiesta dei servizi	Termine massimo di conclusione del procedimento
1. Front office	Accoglienza contribuenti per orientamento presso i singoli uffici, nonché per informazioni e consegna modulistica	al momento
2.Tarsu/Tares/TARI		
Assistenza per iscrizioni, cancellazioni, variazioni, rimborsi, compensazioni, rateizzazioni	Compilazione della modulistica, con contestuale informativa di carattere generale su norme di legge e regolamentari, ivi comprese quelle relative alla determinazione delle tariffe, nonché sulle modalità di pagamento	al momento
Iscrizioni, variazioni, cancellazioni	Su richiesta/denuncia del contribuente	dal momento della richiesta e fino a gg. 45
Rimborsi e compensazioni	Su istanza del contribuente, entro il termine di cinque anni dal giorno del versamento non dovuto	entro gg. 180
Rateizzazioni (nei casi previsti)	Su istanza del contribuente su modulo	gg. 45

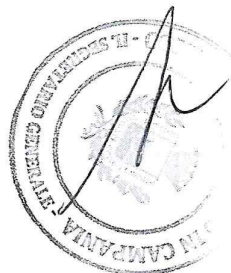


	predisposto	
Annullamento di avvisi di accertamento in sede di autotutela	A presentazione di richiesta tramite le modalità istituzionali (raccomandata, allo sportello, protocollo, a mezzo PEC)	gg. 30

D. STANDARD E VALUTAZIONE

1. Adozione di standard della qualità del servizio.

Per garantire una ottimale erogazione dei servizi sono stati individuati alcuni standard, ovvero livelli minimi di qualità che questo Servizio del Comune di Giugliano in Campania s'impegna a garantire agli utenti. 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 C, mentre gli standard di qualità riferiti alle singole prestazioni e al complesso delle attività rese, sono elencati nella tabella che segue. In caso di mancato rispetto degli obiettivi in seguito elencati, il cittadino può presentare reclamo con le modalità previste al paragrafo E. 2 di questa Carta di qualità dei servizi. Il riconoscimento della mancata o difettosa erogazione di una singola prestazione può dare luogo ad azioni correttive.



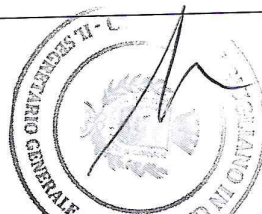
DIMENSIONE QUALITA'	SOTTODIMENSIONE QUALITA'	INDICATORE QUALITA'	STANDARD OBIETTIVI DI QUALITA' DELLE PRESTAZIONI RESE
ACCESSIBILITA'	Via Aniello Palumbo n. 1, raggiungibile con mezzi privati e mezzi pubblici	Front office attivo negli orari di apertura al pubblico, lun – merc – ven dalle ore 9,00 alle 12,00 e giov dalle 15,00 alle 17,00. Gli altri giorni su appuntamento per casi complessi	
	Informazioni per l'accesso	Presenza di segnaletica all'esterno e all'interno del Settore volta all'individuazione dei singoli uffici e dei centri di responsabilità	miglioramento
	Informazioni, trasmissione atti a mezzo PEC	Attraverso il sito www.comune.giugliano.it/ Settore Servizi Finanziari / Gestione Entrate Tributarie, è disponibile la PEC e cliccando su "Bacheca del servizio" si accede	miglioramento e velocizzazione dei tempi di aggiornamento



		ai vari regolamenti e tariffe, cliccando su "Documenti utili" alla modulistica;	
TRASPARENZA	Disponibilità e completezza materiali informativi	Disponibilità di materiale informativo e di modulistica distribuito dal Front office e dal personale	costante ed aggiornata disponibilità sia presso gli uffici che sul sito web
	Allegati	I modelli, disponibili anche via internet, elencano gli allegati da presentare per l'istruzione della pratica	costante ed aggiornata disponibilità sia presso gli uffici che sul sito web
	Tempistica di risposta alle segnalazioni e ai reclami	gg. 30	
EFFICACIA	Affidabilità	5% di reclami	massimo sfioramento 15%
		Tempi medi di attesa minuti 20	
	Conformità	Verifica dell'attività svolta attraverso il customer satisfaction distribuito all'utenza	indagine annuale



EFFICIENZA	<p>Criteria di economicità e di risparmio</p>	<p>Modulistica reperibile sul sito per le tipologie dei procedimenti dei singoli tributi</p>	<p>Semplificazioni e aggiornamento della modulistica alle modifiche normative</p>
	<p>Utilizzo del mezzo informatico</p>	<p>Possibilità di inoltrare e di ricevere riscontro per ogni tipologia di servizio offerto, attraverso la PEC</p>	
ATTENZIONE ALL'UTENZA	<p>Disponibilità e capacità di ascolto dei bisogni degli utenti</p>	<p>Nei giorni di apertura al pubblico e in quelli previo appuntamento</p>	<p>Miglioramento del servizio sulla scorta delle segnalazioni dell'utenza attraverso il customer satisfaction</p>
TUTELA E PARTECIPAZIONE DELL'UTENZA	<p>Istanza di Autotutela da indirizzare al Funzionario responsabile</p>	<p>Entro gg.30</p>	
	<p>Ricorso alle Commissioni Tributarie</p>	<p>Entro gg.60</p>	



	Suggerimenti/ segnalazioni e reclami	Possibilità di miglioramento del servizio utilizzando la modulistica relativa allegata alla presente Carta	
--	--	---	--

2.Valutazione e aggiornamento della Carta

Ogni anno si elabora e si pubblica sul sito Internet del Comune di Giugliano in Campania 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;
- i reclami presentati dagli utenti, ed accolti.

E. ALTRE INFORMAZIONI UTILI

1. Il Servizio Gestione Entrate Tributarie nel Sito del Comune

Il sito Internet del Comune di Giugliano in Campania è <http://www.comune.giugliano.na.it/> ed al seguente link è possibile trovare tutte le informazioni e la modulistica necessaria per tutti i tributi locali: <http://www.comune.giugliano.na.it/index.php?param=z&sottomenu=1&ufficio=>

3



2. I suggerimenti, le segnalazioni, i reclami

Suggerimento- Azione del cittadino diretta a sottoporre all'Amministrazione proposte e pareri per migliorare un servizio che risponde ai suoi bisogni.

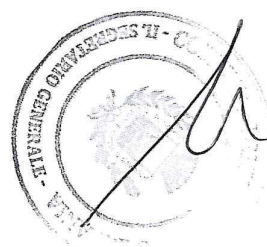
Segnalazione- Azione del cittadino diretta a comunicare all'Amministrazione fatti, eventi, disservizi o malfunzionamenti, che ritiene rientrino nell'interesse della stessa e sui quali ritiene che questa debba porre la propria attenzione, intervenendo con un'azione di rimedio.

Per formulare suggerimenti/segnalazioni riferite ai servizi pubblici erogati dal Servizio Gestione Entrate Tributarie del Comune di Giugliano in Campania, gli utenti possono utilizzare l'apposito modello predisposto allo scopo (Allegato1). Per segnalare reclami su eventuali disservizi riscontrati nei servizi pubblici erogati dal Servizio Gestione Entrate Tributarie del Comune di Giugliano in Campania, gli utenti possono utilizzare anche l'apposito modello predisposto allo scopo (Allegato2). Il reclamo può essere presentato a mano, spedito per posta, per fax o tramite posta elettronica. Gli Uffici competenti e/o gli altri organismi di competenza svolgeranno gli accertamenti e le valutazioni del caso, allo scopo di correggere gli eventuali errori o disfunzioni accertati. Il reclamo deve essere formulato in modo chiaro, preciso, dettagliato, con tutte le informazioni necessarie per l'individuazione del problema segnalato. Non saranno tenute in considerazione segnalazioni anonime od esclusivamente offensive.

A 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 ad ulteriori 30 giorni. Resta ferma la facoltà dell'interessato d'inoltrare reclami verbali o scritti, anziché al Responsabile



del Servizio, direttamente al Dirigente responsabile del servizio interessato, secondo le modalità, condizioni e presupposti sopra descritti. Le motivazioni del reclamo costituiranno oggetto di valutazione per migliorare la qualità dei servizi.



A handwritten signature in black ink, located at the bottom right of the page.

Allegato1

MODULO SEGNALAZIONI/SUGGERIMENTI

AL

COMUNE DI GIUGLIANO IN C.

Servizio Gestione Entrate Tributarie

Via Aniello Palumbo, 1

80014 Giugliano in Campania (NA)

OGGETTO: Segnalazioni/Suggerimenti

Cognome..... Nome.....

residente in(.....) via/piazza.....

n.....c.a.p.....telefono.....cellulare.....

Segnalazione/ proposte/ suggerimenti *(scrivere in stampatello e con carattere leggibile)*

La risposta verrà fornita entro 30 giorni dalla data di ricevimento.

Come vuole essere contattato:

per posta elettronica all'indirizzo e-mail.....

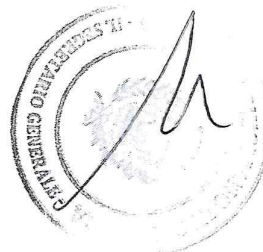
via telefono al numero.....

per posta ordinaria all'indirizzo:

via/piazza.....n.....C.A.P.....

Data,.....Firma.....

Grazie per la collaborazione.



(da stampare fronte retro con la pagine precedente)

Informativa ai sensi dell'art. 13 del D. Lgs. 196/2003 e dell'articolo 13 del Regolamento UE n. 2016/679

Ai sensi dell'art. 13 del D. Lgs. 196/2003 (di seguito "Codice Privacy") e dell'art. 13 del Regolamento UE n. 2016/679 (di seguito "GDPR 2016/679"), recante disposizioni a tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali, desideriamo informarLa che i dati personali da Lei forniti formeranno oggetto di trattamento nel rispetto della normativa sopra richiamata e degli obblighi di riservatezza cui è tenuta il COMUNE DI GIUGLIANO IN CAMPANIA.

Titolare del trattamento

Il Titolare del trattamento è il Comune di Giugliano in Campania nella persona del Sindaco e legale rappresentante pro tempore Dott. Antonio Poziello, domiciliato per la carica in Giugliano in Campania al Corso Campano n. 200, sede Casa comunale.

Responsabile del trattamento dei dati

Il Responsabile del trattamento è il Funzionario Responsabile del Servizio Gestione Entrate Tributarie del Comune di Giugliano in Campania (NA).

Finalità del trattamento

I dati personali da Lei forniti sono necessari per gli adempimenti previsti per legge, nel rispetto delle finalità dichiarate di segnalazione/suggerimento/customer satisfaction.

Modalità di trattamento e conservazione

Il trattamento sarà svolto in forma automatizzata e/o manuale, nel rispetto di quanto previsto dall'art. 32 del GDPR 2016/679 e dall'Allegato B del Codice Privacy (artt. 33-36 del Codice) in materia di misure di sicurezza, ad opera di soggetti appositamente incaricati e in ottemperanza a quanto previsto dagli art. 29 GDPR 2016/679. Le segnaliamo che, nel rispetto dei principi di liceità, limitazione delle finalità e minimizzazione dei dati, ai sensi dell'art. 5 GDPR 2016/679, previo il Suo consenso libero ed esplicito espresso in calce alla presente informativa, i Suoi dati personali saranno conservati per il periodo di tempo necessario per il conseguimento delle finalità per le quali sono raccolti e trattati.

Ambito di comunicazione e diffusione

Informiamo inoltre che i dati raccolti non saranno mai diffusi e non saranno oggetto di comunicazione senza Suo esplicito consenso, salvo le comunicazioni necessarie che possono comportare il trasferimento di dati ad enti pubblici, a consulenti o ad altri soggetti per l'adempimento degli obblighi di legge.

Trasferimento dei dati personali

I suoi dati non saranno trasferiti né in Stati membri dell'Unione Europea né in Paesi terzi non appartenenti all'Unione Europea.

Categorie particolari di dati personali

Non è previsto il conferimento, al titolare del trattamento, di dati qualificabili come "categorie particolari di dati personali", ai sensi degli articoli 26 e 27 del Codice Privacy e degli articoli 9 e 10 del GDPR 2016/679.

Esistenza di un processo decisionale automatizzato, compresa la profilazione

Il TITOLARE DEL TRATTAMENTO non adotta alcun processo decisionale automatizzato, compresa la profilazione, di cui all'articolo 22, paragrafi 1 e 4, del GDPR 2016/679.

Diritti dell'interessato

In ogni momento, Lei potrà esercitare, ai sensi dell'art. 7 del Codice Privacy e degli articoli dal 15 al 22 del GDPR 2016/679, il diritto di:

- a) chiedere la conferma dell'esistenza o meno di propri dati personali;
- b) ottenere le indicazioni circa le finalità del trattamento, le categorie dei dati personali, i destinatari o le categorie di destinatari a cui i dati personali sono stati o saranno comunicati e, quando possibile, il periodo di conservazione;
- c) ottenere la rettifica e la cancellazione dei dati;
- d) ottenere la limitazione del trattamento;
- e) ottenere la portabilità dei dati, ossia riceverli da un titolare del trattamento, in un formato strutturato, di uso comune e leggibile da dispositivo automatico, e trasmetterli ad un altro titolare del trattamento senza impedimenti;
- f) opporsi al trattamento in qualsiasi momento ed anche nel caso di trattamento per finalità di marketing diretto;
- g) opporsi ad un processo decisionale automatizzato relativo alle persone fisiche, compresa la profilazione;
- h) chiedere al titolare del trattamento l'accesso ai dati personali e la rettifica o la cancellazione degli stessi o la limitazione del trattamento che lo riguardano o di opporsi al loro trattamento, oltre al diritto alla portabilità dei dati;
- i) revocare il consenso in qualsiasi momento senza pregiudicare la liceità del trattamento basata sul consenso prestato prima della revoca;
- j) proporre reclamo a un'autorità di controllo.

Può esercitare i Suoi diritti con richiesta scritta inviata al Servizio Gestione Entrate Tributarie del Comune di Giugliano in Campania, Corso Campano n.200 o all'indirizzo pec: servizio.tributi@pec.comune.giugliano.na.it

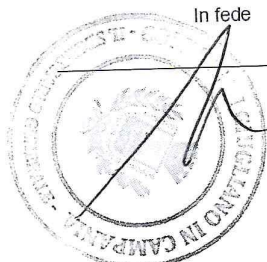
Io sottoscritto/a dichiaro di aver ricevuto l'informativa che precede.

Giugliano in Campania (NA), li _____

Io sottoscritto/a alla luce dell'informativa ricevuta

esprimo il consenso NON esprimo il consenso al trattamento dei miei dati personali.

esprimo il consenso NON esprimo il consenso alla comunicazione dei miei dati personali a enti pubblici e società di natura privata per le finalità indicate nell'informativa.



Allegato2

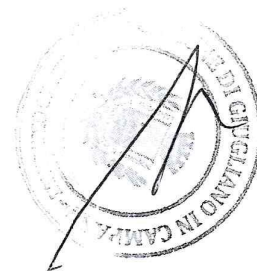
Modulo presentazione reclami

Gentile Utente, il presente modulo per segnalare reclami su eventuali disservizi riscontrati nei servizi pubblici erogati dal Comune di Giugliano in Campania può essere presentato, debitamente compilato in ogni sua parte, attraverso una delle seguenti modalità:

-a mano, o spedito per posta al Comune di Giugliano in Campania – Servizio Gestione Entrate Tributarie, Via Aniello Palumbo 1, 80014 Giugliano in Campania o via fax al n. 0818956502, o tramite posta elettronica all'indirizzo:

servizio.tributi@comune.giugliano.na.it

Il reclamo deve 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. E' quindi indispensabile indicare nome, cognome e indirizzo: i dati saranno 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, a cui conoscenza sia necessaria per curare o per difendere i loro diritti soggettivi e intere legittimi. A richiesta, 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 motivata comunicazione scritta sulla necessità di proroga ai fini dell'espletamento dell'intera pratica, stabilendo un ulteriore termine ordinariamente non superiore a 30 giorni.



AL COMUNE DI GIUGLIANO IN C.
Servizio Gestione Entrate Tributarie
Via Aniello Palumbo, 1
80014 Giugliano in Campania (NA)

OGGETTO: RECLAMO

Reclamo riferito al Servizio Gestione Entrate Tributarie

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

Si desidera una risposta scritta (barrare se interessati) :

Compilare con i propri dati anagrafici i seguenti campi:

Nome.....Cognome.....

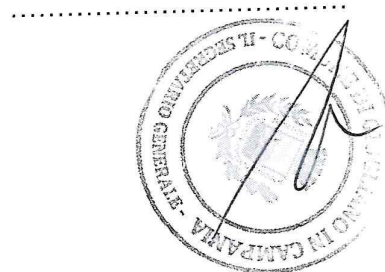
Indirizzo.....

Comune.....Cap.....

Telefono:.....E-mail.....

Luogo e data.....

Firma



(da stampare fronte retro con la pagine precedente)

Informativa ai sensi dell'art. 13 del D. Lgs. 196/2003 e dell'articolo 13 del Regolamento UE n. 2016/679

Ai sensi dell'art. 13 del D. Lgs. 196/2003 (di seguito "Codice Privacy") e dell'art. 13 del Regolamento UE n. 2016/679 (di seguito "GDPR 2016/679"), recante disposizioni a tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali, desideriamo informarLa che i dati personali da Lei forniti formeranno oggetto di trattamento nel rispetto della normativa sopra richiamata e degli obblighi di riservatezza cui è tenuta il COMUNE DI GIUGLIANO IN CAMPANIA.

Titolare del trattamento

Il Titolare del trattamento è il Comune di Giugliano in Campania nella persona del Sindaco e legale rappresentante pro tempore Dott. Antonio Poziello, domiciliato per la carica in Giugliano in Campania al Corso Campano n. 200, sede Casa comunale.

Responsabile del trattamento dei dati

Il Responsabile del trattamento è il Funzionario Responsabile del Servizio Gestione Entrate Tributarie del Comune di Giugliano in Campania (NA).

Finalità del trattamento

I dati personali da Lei forniti sono necessari per gli adempimenti previsti per legge, nel rispetto delle finalità dichiarate di reclamo/customer satisfaction.

Modalità di trattamento e conservazione

Il trattamento sarà svolto in forma automatizzata e/o manuale, nel rispetto di quanto previsto dall'art. 32 del GDPR 2016/679 e dall'Allegato B del Codice Privacy (artt. 33-36 del Codice) in materia di misure di sicurezza, ad opera di soggetti appositamente incaricati e in ottemperanza a quanto previsto dagli art. 29 GDPR 2016/679. Le segnaliamo che, nel rispetto dei principi di liceità, limitazione delle finalità e minimizzazione dei dati, ai sensi dell'art. 5 GDPR 2016/679, previo il Suo consenso libero ed esplicito espresso in calce alla presente informativa, i Suoi dati personali saranno conservati per il periodo di tempo necessario per il conseguimento delle finalità per le quali sono raccolti e trattati.

Ambito di comunicazione e diffusione

Informiamo inoltre che i dati raccolti non saranno mai diffusi e non saranno oggetto di comunicazione senza Suo esplicito consenso, salvo le comunicazioni necessarie che possono comportare il trasferimento di dati ad enti pubblici, a consulenti o ad altri soggetti per l'adempimento degli obblighi di legge.

Trasferimento dei dati personali

I suoi dati non saranno trasferiti né in Stati membri dell'Unione Europea né in Paesi terzi non appartenenti all'Unione Europea.

Categorie particolari di dati personali

Non è previsto il conferimento, al titolare del trattamento, di dati qualificabili come "categorie particolari di dati personali", ai sensi degli articoli 26 e 27 del Codice Privacy e degli articoli 9 e 10 del GDPR 2016/679.

Esistenza di un processo decisionale automatizzato, compresa la profilazione

Il TITOLARE DEL TRATTAMENTO non adotta alcun processo decisionale automatizzato, compresa la profilazione, di cui all'articolo 22, paragrafi 1 e 4, del GDPR 2016/679.

Diritti dell'interessato

In ogni momento, Lei potrà esercitare, ai sensi dell'art. 7 del Codice Privacy e degli articoli dal 15 al 22 del GDPR 2016/679, il diritto di:

- a) chiedere la conferma dell'esistenza o meno di propri dati personali;
- b) ottenere le indicazioni circa le finalità del trattamento, le categorie dei dati personali, i destinatari o le categorie di destinatari a cui i dati personali sono stati o saranno comunicati e, quando possibile, il periodo di conservazione;
- c) ottenere la rettifica e la cancellazione dei dati;
- d) ottenere la limitazione del trattamento;
- e) ottenere la portabilità dei dati, ossia riceverli da un titolare del trattamento, in un formato strutturato, di uso comune e leggibile da dispositivo automatico, e trasmetterli ad un altro titolare del trattamento senza impedimenti;
- f) opporsi al trattamento in qualsiasi momento ed anche nel caso di trattamento per finalità di marketing diretto;
- g) opporsi ad un processo decisionale automatizzato relativo alle persone fisiche, compresa la profilazione.
- h) chiedere al titolare del trattamento l'accesso ai dati personali e la rettifica o la cancellazione degli stessi o la limitazione del trattamento che lo riguardano o di opporsi al loro trattamento, oltre al diritto alla portabilità dei dati;
- i) revocare il consenso in qualsiasi momento senza pregiudicare la liceità del trattamento basata sul consenso prestato prima della revoca;
- j) proporre reclamo a un'autorità di controllo.

Può esercitare i Suoi diritti con richiesta scritta inviata al Servizio Gestione Entrate Tributarie del Comune di Giugliano in Campania, Corso Campano n.200 o all'indirizzo pec: servizio.tributi@pec.comune.giugliano.na.it

Io sottoscritto/a dichiaro di aver ricevuto l'informativa che precede.

Giugliano in Campania (NA), li _____

Io sottoscritto/a alla luce dell'informativa ricevuta

esprimo il consenso NON esprimo il consenso al trattamento dei miei dati personali.

esprimo il consenso NON esprimo il consenso alla comunicazione dei miei dati personali a enti pubblici e società di natura privata per le finalità indicate nell'informativa.



In fede

QUESTIONARIO DI GRADIMENTO DEGLI UTENTI DEL SETTORE TRIBUTI DEL COMUNE DI GIUGLIANO IN CAMPANIA

Gentile Signore/Signora

Il Servizio Gestione Entrate Tributarie del Comune di Giugliano in Campania desidera conoscere il grado di soddisfazione nei confronti dei servizi offerti ai contribuenti che si recano presso i propri uffici/sportelli.

Le saremo grati se volesse compilare questo breve questionario, contrassegnando le caselle corrispondenti alle sue risposte.

Il questionario è completamente anonimo, salvaguardando in questo modo la riservatezza dei suoi dati personali.

Si chiede di rispondere indicando con una crocetta, ad ogni domanda una delle sei possibili valutazioni.

Per quale ragione si è rivolto al Settore Tributi?

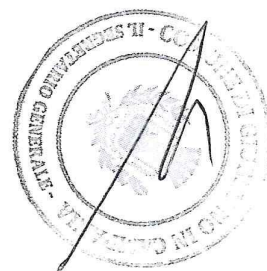
- Ottenere informazioni
- Consegne dichiarazioni ed istanze
- Verifica posizione tributaria
- Reclami e segnalazioni
- Altro motivo

Ha mai utilizzato il sito internet del Comune per informazioni e/o chiarimenti?

SI NO

Se SI per quali motivi :

- Informazioni.....
- Visione regolamenti comunali.....
- Acquisizione documenti/ modulistica.....
- Altri motivi.....



Quando si è recato al Settore Tributi presso l'UFFICIO (DATA).....
 qual è stato il grado di soddisfacimento del trattamento ricevuto?

CAPACITA' DI RISPOSTA	Giudizio Negativo		Giudizio Neutro		Giudizio Positivo	
	Insoddisfatto	Poco soddisfatto	Sufficientemente Soddisfatto	Soddisfatto	Molto Soddisfatto	Pienamente Soddisfatto
Competenza e preparazione del personale						
Chiarezza delle informazioni ricevute						
Tempestività delle risposte						
Facilità di lettura dei modelli e degli stampati						
Soddisfazione per la soluzione del problema posto						

CAPACITA' RELAZIONALI DISPONIBILITA'	Giudizio Negativo		Giudizio Neutro		Giudizio Positivo	
	Insoddisfatto	Poco Soddisfatto	Sufficientemente Soddisfatto	Soddisfatto	Molto Soddisfatto	Pienamente Soddisfatto
Ascolto e comprensione da parte del personale						
Cortesìa e disponibilità del personale						
Disponibilità di ricevimento utenza al di fuori dell'orario di apertura al pubblico.						



[Handwritten signature]

Quanto è soddisfatto degli ambienti in cui viene accolto?

CAPACITA' DI RISPOSTA	Giudizio Negativo		Giudizio Neutro		Giudizio Positivo	
	Insoddisfatto	Poco Soddisfatto	Sufficientemente Soddisfatto	Soddisfatto	Molto Soddisfatto	Pienamente Soddisfatto
Comodità sala d'attesa						
Tempo trascorso in sala d'attesa						
Tutela della riservatezza e della privacy						
Facilità di accesso all'Ufficio Tributi						
Adeguatezza orari di apertura al pubblico						

