



Comune di Casale Corte Cerro

Provincia del Verbano Cusio Ossola

Via Gravellona Toce 2 - 28881 Casale Corte Cerro (VB)

Telefono: (+39) 0323 692109 – Fax: (+39) 0323 60373

protocollo@comune.casalecortecerro.vb.it - casalecortecerro@pec.it - www.comune.casalecortecerro.vb.it

Carta dei Servizi

Settore Economico Finanziario

Sommario

1	Premessa	3
1.1	Cos'è.....	3
1.2	Principi.....	3
2	Il settore Economico Finanziario.....	5
3	I servizi resi	6
3.1	Ufficio Ragioneria/Economato.....	6
3.2	Ufficio Tributi	8
3.2.1	Imposta municipale propria (IMU)	8
3.2.2	Tassa sui Rifiuti (TARI)	10
3.2.3	Addizionale Comunale IRPEF	11
3.2.4	Altri servizi.....	12
3.2.4.1	Controllo ed accertamento dell'evasione/elusione tributaria, gestione delle richieste di rateizzazione e degli istituti deflativi precontenziosi	12
3.2.4.2	Gestione delle istanze di rimborso dei tributi comunali	13
3.2.4.3	Gestione delle richieste di accesso a dati, informazioni o documentazione amministrativa detenuta dall'Ufficio Tributi.....	14
3.3	Ufficio Servizi Scolastici	15
3.4	Ufficio Servizi Sociali.....	16
4	Formazione del personale	17
5	Impegni di qualità e Customer satisfaction.....	17
5.1.1	Impegni di qualità.....	17
5.1.2	Customer satisfaction.....	18
6	Reclami e suggerimenti	20
7	Decorrenza ed aggiornamento.....	20

1 Premessa

1.1 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.

1.2 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 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 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 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 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 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 Casale Corte Cerro conferma l'impegno da parte dei Servizi Tecnici 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 Il settore Economico Finanziario

Fanno capo al settore Economico Finanziario i seguenti servizi ed uffici:

- Ufficio Ragioneria / Economato
- Ufficio Tributi
- Strumentazione informatica hardware degli uffici comunali
- Ufficio Servizi Scolastici (Pubblica istruzione, Trasporto Scolastico, Servizi Pre e Post Scuola, Centri Estivi, Mensa Scolastica, Micronido)
- Servizi sociali

- **Sede:** Comune di Casale Corte Cerro, via Gravellona Toce n. 2

- **Giorni e orari di apertura:**

Ufficio Ragioneria/Tributi/Servizi Scolastici

lunedì dalle 11.00 alle 13.00 e dalle 16.30 alle 17.30

martedì dalle 11.00 alle 13.00

mercoledì dalle 11.00 alle 13.00 e dalle 16.30 alle 17.30

giovedì e venerdì dalle 11.00 alle 13.00

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	Dott.ssa Simona Brun	
Personale	Ufficio Ragioneria	Giuseppe Pingitore Roberta Lianò
	Ufficio Tributi	Roberta Lianò
	Ufficio Servizi Scolastici	Dott.ssa Elena Lagostina
Indirizzo	via Gravellona Toce n. 2	
Telefono	0323 692109	
Fax	0323 60373	

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, e controllo presenze, alla definizione del fondo efficienza servizi, 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>	finanze@comune.casalecortecerro.vb.it PEC: casalecortecerro@pec.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 né 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 della Tassa per l'Occupazione suolo pubblico (TOSAP) e della gestione di altri tributi minori quali l'Addizionale Comunale IRPEF e l'Imposta Pubblicità (ICP) e Diritti sulle Pubbliche Affissioni.

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 Casale Corte Cerro (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 (come previsto per legge).
<i>Cosa si può fare od ottenere</i>	▪ Determinazione valore aree edificabili ▪ Dichiarazione occupazione locali ▪ Calcolo IMU ▪ Dichiarazione IMU ▪ Pagamento IMU ▪ Ravvedimento operoso ▪ Riversamento a Comuni competenti su istanza dei contribuenti
<i>Contatti</i>	tributi@comune.casalecortecerro.vb.it PEC: casalecortecerro@pec.it
<i>Tempistica</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>	▪ Art. 1, c. 639 e ss., della Legge n. 147/2013 e richiami ivi contenuti (disciplina dell'Imposta unica comunale (IUC), comprendente IMU, TASI e TARI). ▪ Regolamento comunale per la disciplina della IUC (consultabile sul sito internet comunale alla sezione Tributi o Amministrazione Trasparente). ▪ Deliberazioni del Consiglio Comunale di determinazione delle aliquote IMU e

	TASI (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 Casale Corte Cerro e suscettibili di produrre rifiuti urbani e/o assimilati. Tutto ciò ponendo in essere gli adempimenti finalizzati ad ottenere i pagamenti spontanei da parte dei contribuenti, entro le scadenze ordinarie.
<i>Cosa si può fare od ottenere</i>	▪ Raccolta differenziata ▪ Rilascio tessere all'utenza ▪ Consegna sacchi e contenitori per la raccolta differenziata ▪ Problematiche varie inerenti la raccolta rifiuti ▪ Raccolta rifiuti ingombranti ▪ Tassa Rifiuti (TARI) ▪ Dichiarazione occupazione locali ▪ Emissione ruolo
<i>Contatti</i>	tributi@comune.casalecortecerro.vb.it PEC: casalecortecerro@pec.it
<i>Tempistica</i>	Le dichiarazioni TARI 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.
<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), comprendente IMU, TASI e TARI). ▪ Regolamento comunale per la disciplina della IUC (consultabile sul sito internet comunale alla sezione Tributi o Amministrazione Trasparente). ▪ 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 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>	tributi@comune.casalecortecerro.vb.it PEC: casalecortecerro@pec.it
<i>Tempistica</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.lgs 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).

3.2.4 Altri servizi

3.2.4.1 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 Commissione tributaria, ingenerando un contenzioso (che può essere tuttavia prevenuto ricorrendo agli istituti deflativi dell'annullamento in autotutela oppure dell'accertamento con adesione, che consente di definire la pretesa tributaria in contraddittorio beneficiando di una riduzione delle sanzioni).
<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 ed accertamento con adesione); ▪ 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.); ▪ Presentare istanza di accertamento con adesione, a seguito della notifica dell'avviso di accertamento, nei casi in cui l'obbligazione tributaria non sia stata determinata sulla base di elementi certi ed inoppugnabili (mediante consegna diretta, posta raccomandata A/R 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>Tempistica</i>	Le istanze e/o la documentazione volta all'annullamento degli avvisi di accertamento nonché le istanze di accertamento con adesione 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 Commissione Tributaria. 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). L'Ufficio, entro quindici giorni dal ricevimento dell'istanza di accertamento con adesione da parte del contribuente formula allo stesso un invito a comparire al fine di definire, eventualmente, la pretesa tributaria in contraddittorio. Dal momento della presentazione dell'istanza i termini per l'impugnazione e per il pagamento del tributo restano sospesi per novanta giorni, entro i quali si deve concludere il procedimento di accertamento con adesione.
<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 alla sezione Tributi o Amministrazione Trasparente). ▪ D.Lgs. n. 472/1997 (disposizioni generali in materia di sanzioni amministrative per violazioni tributarie).

3.2.4.2 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>Tempistica</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).

3.2.4.3 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>Tempistica</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).

3.3 Ufficio Servizi Scolastici

<i>Cos'è</i>	L'Ufficio garantisce l'accesso ai servizi a titolarità comunale quali trasporto scolastico, refezione scolastica, pre/post scuola e centri estivi a favore delle famiglie con bambini in età scolare. Istruisce e gestisce inoltre le pratiche per la concessione dei contributi regionali per l'utilizzo degli asili nido privati e baby parking. Offre supporto per la presentazione delle istanze per l'ottenimento dei voucher scuola regionali. Attua i processi di verifica della qualità dei servizi e di gradimento degli stessi da parte degli utenti, mediante l'ascolto dei cittadini e la comunicazione interna.
<i>Cosa si può fare od ottenere</i>	▪ Iscrizione al servizio di trasporto scolastico ▪ Iscrizione al servizio di refezione scolastica ▪ Iscrizione al servizio di pre-scuola e post-scuola ▪ Iscrizione ai centri estivi comunali ▪ Contributi regionali per l'utilizzo di asili nido privati e baby parking ▪ Supporto per la presentazione dei voucher scuola regionali ▪ Accoglienza e ascolto dei cittadini: ricevimento di proposte, suggerimenti e reclami
<i>Contatti</i>	protocollo@comune.casalecortecerro.vb.it PEC: casalecortecerro@pec.it
<i>Tempistica</i>	Trattandosi di servizio a domanda individuale è necessario procedere annualmente all'iscrizione ai singoli servizi secondo il calendario reso noto dall'Amministrazione comunale. L'iscrizione avviene on-line attraverso la piattaforma SportellOnLine presente sul sito comunale. La conferma dell'accettazione della domanda viene inoltrata entro 30 giorni. Le informazioni e l'accoglienza e ascolto dei cittadini vengono evasi, salvo casi che riedono approfondimenti, di norma al momento.
<i>Costi</i>	Il servizio trasporto scolastico è gratuito; è richiesto il pagamento di una cauzione che verrà restituita al termine dell'utilizzo. I servizi di refezione scolastica, pre/post-scuola e centri estivi sono a titolo oneroso. La concessione di contributi regionali per l'utilizzo di asili nido privati e baby parking non prevede spese a carico dell'utente. Il supporto per la presentazione dei voucher scuola regionali è gratuito.
<i>Normativa di riferimento</i>	▪ Decreto legislativo 18 agosto 2000, n. 267 – Testo unico delle leggi sull'ordinamento degli enti locali,

3.4 Ufficio Servizi Sociali

<i>Cos'è</i>	L'Ufficio Servizi Sociali si occupa, in accordo con il Consorzio Intercomunale dei Servizi Socio Assistenziali – CISS Cusio, di specifiche aree d'intervento assistenziale: minori e famiglie, adulti e anziani, disabili e immigrati. Si occupa altresì di sostegno alle attività di rilevanza sociale, culturali, ricreative, artistiche e sportive.
<i>Cosa si può fare od ottenere</i>	▪ Richiesta di interventi al fine di eliminare o ridurre le condizioni di disabilità, di bisogno e di disagio individuale e familiare, derivanti da inadeguatezze di reddito, difficoltà sociali e condizioni di non autonomia temporanee o permanenti; ▪ Richiesta di interventi al fine di garantire la qualità della vita, pari opportunità, non discriminazione e diritti di cittadinanza; ▪ Richiesta di contributi, sussidi, vantaggi economici, ivi compreso il patrocinio, da parte di Enti o Associazioni senza scopo di lucro aventi sede nel territorio del Comune e/o ivi operanti con iniziative idonee a favorire lo sviluppo sociale, culturale, ricreativo o sportivo della comunità locale nonché gli organismi o Enti aventi quale scopo lo sviluppo delle attività produttive ed occupazioni locali; ▪ Gestione amministrativa degli alloggi di edilizia sociale;
<i>Contatti</i>	protocollo@comune.casalecortecerro.vb.it PEC: casalecortecerro@pec.it
<i>Tempistica</i>	Le informazioni e l'accoglienza e ascolto dei cittadini vengono evasi, salvo casi che riedono approfondimenti, di norma al momento. Le istanze vengono evase di norma entro trenta giorni.
<i>Costi</i>	Il Servizio è completamente gratuito.
<i>Normativa di riferimento</i>	▪ D. Lgs 112/98 ▪ Legge 328/00 ▪ Legge Regionale 1/2004 e relative norme attuative ▪ REGOLAMENTO COMUNALE PER LA CONCESSIONE DI SOVVENZIONI E CONTRIBUTI APPROVATO CON D.C.C. N. 41 DEL 21.12.2010 e s.m.i. ▪ Legge Regionale 3/2010 e relativi regolamenti di attuazione

4 Formazione del personale

Il Comune di Casale Corte Cerro 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

5.1.1 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 é in grado di garantire impegni precisi, perché la gestione e l'erogazione degli interventi dipendono direttamente dall'organizzazione del Comune di Casale Corte Cerro.

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	6 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

5.1.2 Customer satisfaction

I Servizi Tecnici 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.

A fine anno, il servizio predispone un report dove vengono pubblicati i risultati dell'indagine sulla soddisfazione dei cittadini, con evidenziate le criticità e le aree di miglioramento.

**QUESTIONARIO DI GRADIMENTO
DEI SERVIZI OFFERTI DAL SETTORE SOCIALE SPORT**

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

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 Casale Corte Cerro

Sede: Via Gravellona Toce n. 2 - 28881 Casale Corte Cerro (VB)

Telefono: 0323 692109

E-mail: protocollo@comune.casalecortecerro.vb.it

Posta elettronica certificata: casalecortecerro@pec.it

L'eventuale presentazione informale (verbale, diretta, telefonica o anonima) sarà considerata, in ogni caso, come una semplice segnalazione alla quale non verrà, tuttavia, data risposta scritta.

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.