



**CITTÀ DI PALAZZOLO SULL'OGLIO**  
**Provincia di Brescia**

# **Carta della qualità dei servizi**

## **Ufficio Tributi**

**Approvata con deliberazione di Giunta Comunale n. 232 del 20/12/2022**

# Sommario

1	La carta della qualità dei servizi: informazioni generali	Pag. 3
2	I principi generali della Carta della qualità dei servizi e gli obiettivi del Settore Tributi	Pag. 4
3	I servizi tributari	Pag. 6
4	I servizi erogati	Pag. 9
5	Gli standard di qualità garantiti	Pag. 24
6	La tutela e la partecipazione del contribuente	Pag. 26

## 1. - La carta della qualità dei servizi: informazioni generali

### 1.1. Periodo di validità

La Carta della qualità dei servizi tributari ha validità biennale, a decorrere dalla data di approvazione da parte della Giunta Comunale. Anche prima della scadenza, tuttavia, è soggetta a revisione ed aggiornamento, qualora si verificano modifiche normative e/o organizzative che si riflettano sul suo contenuto, sulle modalità di erogazione dei servizi e sui relativi *standard* di qualità.

### 1.2. Unità organizzativa responsabile

L'ufficio responsabile dei servizi illustrati in questa "Carta" è l'Ufficio Tributi. L'ufficio si trova in via XX Settembre, 32 - 25036 Palazzolo sull'Oglio. Tel. 030.7405 interni 523/530/564 - Fax 030.7405566

Mail [tributi@comune.palazzolosulloglio.bs.it](mailto:tributi@comune.palazzolosulloglio.bs.it)

PEC [protocollo@cert.comune.palazzolosulloglio.bs.it](mailto:protocollo@cert.comune.palazzolosulloglio.bs.it)

Sito internet <https://www.comune.palazzolosulloglio.bs.it/ufficio/tributi>

L'ufficio è aperto al pubblico nei seguenti orari:

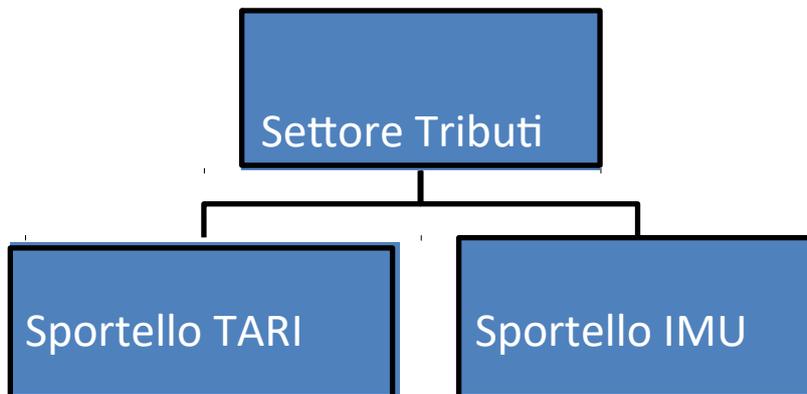
- lunedì, mercoledì e venerdì: 9.30 -12.30
- martedì e giovedì: 16.45 - 17.45.

È possibile, inoltre, chiedere un appuntamento:

- telefonando allo 030.7405 interni 523/564/530 dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 12.30;
- via mail al seguente indirizzo: [tributi@comune.palazzolosulloglio.bs.it](mailto:tributi@comune.palazzolosulloglio.bs.it).

Il dirigente responsabile è il Dott. Giuseppe Gallone (tel. 030/7405523) indirizzo e-mail: [giuseppe.gallone@comune.palazzolosulloglio.bs.it](mailto:giuseppe.gallone@comune.palazzolosulloglio.bs.it)

L'organigramma dell'Ufficio Tributi è il seguente:



### 1.3. - Dove trovare la carta della qualità dei servizi

La Carta della qualità dei servizi dei tributi è disponibile presso l'Ufficio Tributi ed è scaricabile dal sito <https://www.comune.palazzolosulloglio.bs.it/ufficio/tributi>

## 2.- I principi generali della carta della qualità dei servizi e gli obiettivi dell'Ufficio Tributi

### 2.1. - I principi generali della "Carta"

La presente Carta della qualità dei servizi intende guidare il contribuente, informandolo sui servizi forniti dall'Ufficio Tributi.

Con la "Carta" il Comune si impegna a garantire i livelli di qualità dichiarati negli *standard*, per rispondere sempre meglio alle aspettative dei contribuenti e perseguire il continuo miglioramento dei servizi resi.

La "Carta" è ispirata alla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 (Principi sull'erogazione dei servizi pubblici), alla Legge 27 luglio 2000, n. 212 (Statuto dei diritti del contribuente) ed al Decreto Legislativo n. 33/2013 in materia di amministrazione trasparente.

Con la Carta della qualità dei servizi il Comune di Palazzolo sull'Oglio si impegna a rispettare i seguenti principi generali:

- eguaglianza ed imparzialità: l'ufficio garantisce a tutti gli utenti un trattamento imparziale secondo i criteri dell'obiettività e dell'equità;
- chiarezza e trasparenza: l'utente ha diritto di conoscere le attività svolte dall'ufficio riguardo alle richieste presentate e le procedure collegate alle stesse, i nomi dei responsabili dei procedimenti ed i relativi tempi di esecuzione;
- partecipazione: la partecipazione dell'utente alla prestazione del servizio deve essere garantita, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio sia per favorire la collaborazione nei confronti degli uffici; l'utente ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano e che sono in possesso degli uffici; l'utente può esprimere la propria opinione sui servizi erogati, formulare suggerimenti per il miglioramento e presentare osservazioni; l'ufficio dà riscontro all'utente circa le segnalazioni e le proposte formulate;
- efficacia ed efficienza: l'Amministrazione assicura il costante aggiornamento del personale dell'ufficio, al fine di rispondere alle richieste dell'utenza e perseguire il continuo miglioramento dei servizi offerti;
- continuità e sicurezza del servizio: il servizio viene garantito, nei giorni non festivi e negli orari di apertura al pubblico, durante tutto l'arco dell'anno, senza interruzioni; nei periodi caratterizzati da notevole afflusso di utenza potrà essere previsto un ampliamento dell'orario al pubblico o l'attivazione di appositi servizi taglia coda ed anti assembramento;
- semplificazione delle procedure: l'ufficio assume iniziative volte a garantire che la modulistica sia messa a disposizione del contribuente in tempi utili per gli adempimenti e cura che le comunicazioni ed istruzioni siano comprensibili; per quanto concerne i procedimenti disciplinati autonomamente, gli uffici prevedono che il contribuente possa adempiere ai propri obblighi nelle forme più rapide, agevoli e meno onerose, soprattutto mediante il ricorso sempre maggiore all'informatizzazione dei sistemi di accesso ai servizi.

In aggiunta ai suddetti principi il Comune di Palazzolo sull'Oglio assicura che la gestione delle attività e dei processi in atto nell'Ufficio Tributi siano svolte nell'osservanza delle norme di sicurezza per gli utenti ed i lavoratori e si impegna a porre in essere ogni accorgimento affinché l'impatto con l'ambiente venga ridotto al minimo (impiego di attrezzature non inquinanti, utilizzo

sempre maggiore di sistemi comunicativi non cartacei, raccolta differenziata dei rifiuti, consumo consapevole e responsabile).

## 2.2. - Gli obiettivi dell'Ufficio Tributi

Gli obiettivi che l'Ufficio Tributi si prefigge sono:

OBIETTIVI	COME SONO RAGGIUNTI
Reperimento delle risorse per soddisfare i bisogni collettivi, salvaguardando le situazioni di disagio economico-sociale	Per le utenze domestiche dei contribuenti residenti, che versino in condizioni di grave disagio economico-sociale, il Comune riconosce il bonus sociale, di cui all'art. 57-bis del D.L. n. 124. Le risorse utili per finanziare il bonus sociale sono a carico del bilancio comunale.
Equa ripartizione della tassazione	Attività di recupero dell'evasione: mediante controlli di vario genere (massivi o mirati) l'ufficio individua e contrasta le situazioni di evasione.
Comunicazioni con gli utenti	Le informazioni necessarie per un corretto adempimento degli obblighi tributari e la modulistica da utilizzare sono disponibili, in forma cartacea, presso gli uffici e sono scaricabili anche dal sito internet che viene tenuto in costante aggiornamento; sul sito è presente un sportello telematico che consente di presentare istanze on line e fare pagamenti tramite PAGO PA, per i servizi che lo prevedono.
Tempestività della risposta	Lo sportello: il personale dell'ufficio garantisce in tempi rapidi risposte ai quesiti sull'applicazione dei tributi.
Recuperare la fiducia del contribuente	Dialogo con il contribuente: al fine di migliorare i rapporti con il fisco e prevenire così l'insorgenza di controversie, l'ufficio instaura con i cittadini relazioni improntate ai principi di correttezza, collaborazione e trasparenza. Al contribuente cui sono state rivolte contestazioni viene garantito il pieno ascolto delle proprie ragioni e vengono forniti tutti i chiarimenti di tipo normativo e documentale a supporto dell'operato dell'ufficio.

### 3 - I servizi tributari

L'Ufficio Tributi si occupa della gestione dei tributi di competenza del Comune e cura i rapporti con i cittadini ed i contribuenti, nel rispetto dei principi stabiliti dalla Legge 27 luglio 2000, n. 212 nota come "Statuto dei diritti del contribuente". L'ufficio è collocato all'interno dell'Area risorse finanziarie del Comune di Palazzolo sull'Oglio. I tributi gestiti, direttamente o in concessione/appalto ad altri soggetti, sono i seguenti:

#### **IMPOSTA MUNICIPALE PROPRIA (IMU)**

L'imposta municipale propria (IMU) è stata istituita con il Decreto Legislativo n. 23 del 14.3.2011, decreto sul "federalismo fiscale", che ne aveva fissato la decorrenza all'1.1.2014. Con il Decreto Legge n. 201 del 6.12.2011, convertito dalla Legge n. 214 del 22.12.2011, la sua decorrenza è stata anticipata, in via sperimentale, all'1.1.2012. L'imposta municipale propria sostituisce la precedente imposizione di competenza comunale che gravava sugli immobili, l'ICI. La L. 147 del 27/12/2013 (Legge di stabilità 2014) ha individuato l'IMU quale imposta facente parte, assieme alla TASI ed alla TARI, della IUC (Imposta Unica Comunale). L'IMU si applica al possesso di fabbricati, escluse le abitazioni principali classificate nelle categorie catastali diverse da A1, A8 e A9, di aree fabbricabili e di terreni agricoli ed è dovuta dal proprietario o dal titolare di altro diritto reale (usufrutto, uso, abitazione, enfiteusi, superficie), dal concessionario, nel caso di concessione di aree demaniali, e dal locatario in caso di leasing. La legge stabilisce le aliquote da applicare alla base imponibile dell'imposta, determinata diversamente per le tre tipologie di immobili, ma consente ai Comuni di aumentarle o ridurle, entro limiti fissati. Parte del gettito dell'IMU derivante dai fabbricati del gruppo catastale "D" (capannoni industriali, alberghi, sale per spettacoli, ospedali, istituti di credito, impianti sportivi, centri commerciali) è riservata allo Stato, precisamente la parte di gettito calcolata ad aliquota standard dello 0,76%. Tutto il restante gettito di tali fabbricati, qualora il Comune abbia deliberato un'aliquota maggiore, così come tutto il gettito degli altri immobili, è a favore del Comune. Dal 1° gennaio 2020 per effetto delle modifiche introdotte dalla L. n. 160/2019 il tributo accorpa anche la TASI. Il tributo è gestito direttamente dall'Ufficio Tributi.

#### **TRIBUTO SUI SERVIZI INDIVISIBILI (TASI)**

Il tributo sui servizi indivisibili è stato istituito con la L. 147 del 27 dicembre 2013. Fino al 31/12/2015 il presupposto impositivo era il possesso o la detenzione, a qualsiasi titolo, di fabbricati, ivi compresa l'abitazione principale, come definita ai fini dell'imposta municipale propria, e di aree edificabili, mentre erano esclusi i terreni agricoli.

Dal 01/01/2016, a seguito della modifica operata dalla L. 208/2015, articolo 1, comma 10 lettera a), il presupposto impositivo è il possesso o la detenzione, a qualsiasi titolo, di fabbricati, ad eccezione dell'abitazione principale diversa da quella classificata nelle categorie catastali A1, A8 e A9, e di aree edificabili, e restano esclusi i terreni agricoli. La base imponibile è quella prevista per l'IMU ed anche in questo caso la legge fissa le aliquote da applicare, consentendo ai Comuni di aumentarle o ridurle entro limiti fissati. A far data del 1° gennaio 2020 il tributo è abrogato in quanto è stato accorpato all'IMU per effetto della L. n. 160/2019. Il tributo è gestito direttamente dall'Ufficio Tributi.

#### **IMPOSTA COMUNALE SULLA PUBBLICITA' (ICP)**

L'imposta comunale sulla pubblicità, istituita con D. Lgs. 15 novembre 1993, n. 507, è un tributo sulla diffusione di messaggi pubblicitari mediante insegne, cartelli, targhe, stendardi o qualsiasi altro mezzo diverso da quello assoggettato al diritto sulle pubbliche affissioni. La tassazione avviene qualora i messaggi siano esposti in luoghi pubblici o aperti al pubblico o che da tali luoghi siano percepibili. L'imposta è dovuta in via principale da colui che dispone a qualsiasi titolo del mezzo attraverso il quale il messaggio pubblicitario viene diffuso. Il tributo è gestito da diversi uffici del Comune, ciascuno per quanto di competenza, nonché mediante affidamento alla ditta

ICA SRL - Viale Italia, 136 - 19124 La Spezia tel. 0187 52281, e-mail: [info@icatributi.it](mailto:info@icatributi.it), PEC: [info@pec.icatributi.com](mailto:info@pec.icatributi.com).

### **DIRITTO SULLE PUBBLICHE AFFISSIONI (DPA)**

Il diritto sulle pubbliche affissioni, istituito con D.Lgs. 15 novembre 1993, n. 507, è dovuto da coloro che richiedono il servizio di affissione, a cura del Comune, in appositi impianti a ciò destinati, di manifesti di qualunque materiale costituiti, contenenti comunicazioni aventi finalità commerciali, istituzionali, sociali, ecc. Il tributo è gestito dal Comune mediante affidamento alla ditta ICA SRL - Viale Italia, 136 - 19124 La Spezia tel. 0187 52281, mail: [info@icatributi.it](mailto:info@icatributi.it), PEC: [info@pec.icatributi.com](mailto:info@pec.icatributi.com).

### **CANONE UNICO PATRIMONIALE**

Per effetto delle disposizioni contenute nella legge 160 del 27 dicembre 2019, articolo 1 commi da 816 a 836 a decorrere dal 2021 il canone patrimoniale di concessione, autorizzazione o esposizione pubblicitaria, sostituisce: la tassa per l'occupazione di spazi ed aree pubbliche, il canone per l'occupazione di spazi ed aree pubbliche, l'imposta comunale sulla pubblicità e il diritto sulle pubbliche affissioni, il canone per l'installazione dei mezzi pubblicitari e il canone di cui all'articolo 27, commi 7 e 8, del codice della strada, di cui al decreto legislativo 30 aprile 1992, n. 285, limitatamente alle strade di pertinenza dei comuni e delle province. Il canone è comunque comprensivo di qualunque canone ricognitorio o concessorio previsto da norme di legge e dai regolamenti comunali e provinciali, fatti salvi quelli connessi a prestazioni di servizi. Il tributo è gestito da diversi uffici del Comune, ciascuno per quanto di competenza, nonché mediante affidamento alla ditta ICA SRL - Viale Italia, 136 - 19124 La Spezia tel. 0187 52281, e-mail: [info@icatributi.it](mailto:info@icatributi.it), PEC: [info@pec.icatributi.com](mailto:info@pec.icatributi.com).

### **ADDIZIONALE COMUNALE ALL'IMPOSTA SUL REDDITO DELLE PERSONE FISICHE (IRPEF)**

L'addizionale comunale all'imposta sul reddito delle persone fisiche (IRPEF), istituita con il D.Lgs. n. 360/1998, è dovuta dai contribuenti che alla data del 1° gennaio abbiano il domicilio fiscale nel Comune di Palazzolo sull'Oglio. L'imposta si applica al reddito complessivo determinato ai fini IRPEF ed è dovuta se per lo stesso anno risulta dovuta l'IRPEF stessa. È facoltà di ogni comune istituirla, stabilendone con proprio regolamento l'aliquota e l'eventuale soglia di esenzione nei limiti fissati dalla legge statale. La liquidazione avviene con la dichiarazione annuale dei redditi. È stata introdotta dal comune di Palazzolo sull'Oglio nel 2007.

### **TASSA SUI RIFIUTI (TARI)**

In sostituzione della TARES, dall'1.1.2014 è entrata in vigore la Tassa sui Rifiuti (TARI), istituita dalla L. 147 del 27/12/2013 (Legge di stabilità 2014). Il presupposto impositivo è il possesso o la detenzione a qualsiasi titolo di locali o aree scoperte, a qualsiasi uso adibiti, suscettibili di produrre rifiuti urbani. Per l'applicazione della TARI si considerano le superfici dichiarate o accertate ai fini dei precedenti prelievi sui rifiuti, includendo come parametro anche il numero dei componenti del nucleo familiare. Il Comune, nei limiti previsti dalla legge, definisce con propri provvedimenti le norme per l'applicazione del tributo nonché le relative tariffe. **Per la gestione del tributo si rimanda alla Carta della Qualità del Servizio di gestione dei rifiuti urbani in adeguamento al "Testo Unico per la regolazione della qualità del servizio gestione rifiuti urbani" (TQRIF) di cui alla delibera ARERA 15/2022/R/rif.**

### **ALTRE ATTIVITÀ**

Anche quando la gestione è affidata a terzi, la titolarità del tributo rimane comunque al Comune, che esercita il suo controllo nei confronti del soggetto esterno incaricato. A quest'ultimo è richiesto di rendicontare periodicamente sull'attività svolta. Il Comune, nei limiti previsti dalla legge, definisce con propri provvedimenti le norme per l'applicazione dei tributi, nonché le relative tariffe ed aliquote, nonché eventuali detrazioni d'imposta. L'Ufficio Tributi collabora, altresì, con l'Agenzia delle Entrate, all'attività di accertamento dei tributi erariali. Tale funzione, obbligatoria

per legge, viene svolta in sinergia con gli altri settori comunali. Tale attività è condotta allo scopo di far emergere situazioni di evasione delle imposte erariali trasmettendo all'Agenzia delle Entrate ogni elemento utile al recupero tributario, perseguendo il fine ultimo dell'equità e della giustizia fiscale. A favore del Comune viene riconosciuto l'intero ammontare accertato e recuperato.

#### **4 - I servizi erogati**

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

Parallelamente a questa azione istituzionale e nell'intento di agevolare il contribuente nell'assolvimento degli obblighi a suo carico, gli uffici svolgono, altresì, un'attività di informazione a favore dello stesso, al fine di rendere meno gravosi gli adempimenti previsti dalle norme in materia.

L'accesso ai servizi non comporta alcuna spesa per l'utente.

Sul sito internet <https://www.comune.palazzolosulloglio.bs.it/ufficio/tributi> sono disponibili le norme e gli strumenti necessari per la consultazione e il calcolo dei tributi comunali, il calcolo del ravvedimento operoso, nonché la modulistica per la presentazione di dichiarazioni, richieste di rimborso e di agevolazioni.

Le tabelle che seguono indicano, per i singoli tributi, i servizi erogati con le modalità per accedere agli stessi e gli uffici a cui rivolgersi. Si evidenzia, a tal proposito, che in molti casi la gestione dei tributi comunali coinvolge anche settori del Comune diversi dall'Ufficio Tributi oppure soggetti non appartenenti al Comune di Palazzolo sull'Oglio.

**IMPOSTA MUNICIPALE PROPRIA (IMU)**

SERVIZIO EROGATO	MODALITÀ DI RICHIESTA DEL SERVIZIO	A CHI RIVOLGERSI
<b>Informazioni verbali o scritte di carattere generale su normativa, tariffe, aliquote, adempimenti, modalità di versamento</b>	Telefonando, presentando richiesta tramite posta, fax, mail, sportello telematico o direttamente allo sportello	<b>Ufficio Tributi</b> - Via XX Settembre, 32-25036 Palazzolo sull'Oglio Tel. 030.7405.530/564 E-Mail: <a href="mailto:tributi@comune.palazzolosulloglio.bs.it">tributi@comune.palazzolosulloglio.bs.it</a> PEC: <a href="mailto:protocollo@cert.comune.palazzolosulloglio.bs.it">protocollo@cert.comune.palazzolosulloglio.bs.it</a> Sito internet: <a href="https://www.comune.palazzolosulloglio.bs.it/tributi">https://www.comune.palazzolosulloglio.bs.it/tributi</a> Link sportello telematico sezione tributi: <a href="https://servizionline.comune.palazzolosulloglio.bs.it/activity/54">https://servizionline.comune.palazzolosulloglio.bs.it/activity/54</a>
<b>Informazioni relative alla specifica situazione del contribuente</b>	Mediante richiesta da parte dell'interessato, di un suo familiare o da parte di un soggetto munito di delega (professionista, centro di assistenza fiscale) allo sportello o mediante richiesta scritta, trasmessa per posta o e-mail. È consigliabile che il contribuente fornisca tutta la documentazione utile già in suo possesso.	Ufficio Tributi - Via XX Settembre, 32- 25036 Palazzolo sull'Oglio Tel. 030.7405.530/564 E-Mail: <a href="mailto:tributi@comune.palazzolosulloglio.bs.it">tributi@comune.palazzolosulloglio.bs.it</a> PEC: <a href="mailto:protocollo@cert.comune.palazzolosulloglio.bs.it">protocollo@cert.comune.palazzolosulloglio.bs.it</a> Sito internet: <a href="https://www.comune.palazzolosulloglio.bs.it/tributi">https://www.comune.palazzolosulloglio.bs.it/tributi</a> Link sportello telematico sezione tributi: <a href="https://servizionline.comune.palazzolosulloglio.bs.it/activity/54">https://servizionline.comune.palazzolosulloglio.bs.it/activity/54</a>
<b>Informazioni sulla valorizzazione delle aree fabbricabili ai fini IMU</b>	Mediante richiesta da parte dell'interessato, di un suo familiare o da parte di un soggetto munito di delega (professionista, centro di assistenza fiscale) allo sportello o mediante richiesta scritta, trasmessa per posta o e-mail. È consigliabile che il contribuente fornisca tutta la documentazione utile già in suo possesso.	Ufficio Tributi - Via XX Settembre, 32- 25036 Palazzolo sull'Oglio Tel. 030.7405.530/564 E-Mail: <a href="mailto:tributi@comune.palazzolosulloglio.bs.it">tributi@comune.palazzolosulloglio.bs.it</a> PEC: <a href="mailto:protocollo@cert.comune.palazzolosulloglio.bs.it">protocollo@cert.comune.palazzolosulloglio.bs.it</a> Sito internet: <a href="https://www.comune.palazzolosulloglio.bs.it/tributi">https://www.comune.palazzolosulloglio.bs.it/tributi</a> Link sportello telematico sezione tributi: <a href="https://servizionline.comune.palazzolosulloglio.bs.it/activity/54">https://servizionline.comune.palazzolosulloglio.bs.it/activity/54</a>
<b>Assistenza per il calcolo dell'imposta e per eventuale ravvedimento operoso</b>	Presentandosi direttamente allo sportello o inviando una richiesta via mail. È consigliabile che il contribuente fornisca	Ufficio Tributi - Via XX Settembre, 32- 25036 Palazzolo sull'Oglio Tel. 030.7405.530/564 E-Mail: <a href="mailto:tributi@comune.palazzolosulloglio.bs.it">tributi@comune.palazzolosulloglio.bs.it</a> PEC: <a href="mailto:protocollo@cert.comune.palazzolosulloglio.bs.it">protocollo@cert.comune.palazzolosulloglio.bs.it</a>

	tutta la documentazione utile già in suo possesso. Per il ravvedimento operoso vedasi paragrafo 6.1.	Sito internet: <a href="https://www.comune.palazzolosulloglio.bs.it/tributi">https://www.comune.palazzolosulloglio.bs.it/tributi</a>
<b>Versamento</b>	Mediante il modello F24: presso tutte le Banche, gli uffici postali e le tabaccherie abilitate.	Poste Italiane, Banche, Tabaccherie abilitate
<b>Rimborso</b>	Presentando richiesta in via preferenziale attraverso lo sportello telematico, su apposito modulo tramite posta, fax, mail, o direttamente allo sportello, entro il termine di 5 anni dal giorno del versamento ovvero da quello in cui è stato definitivamente accertato il diritto alla restituzione. Alla domanda vanno allegate le ricevute di versamento, documento d'identità del richiedente e tutta la documentazione utile già in possesso del contribuente.	Ufficio Tributi - Via XX Settembre, 32 25036 Palazzolo sull'Oglio Tel. 030.7405.530/564 E-Mail: <a href="mailto:tributi@comune.palazzolosulloglio.bs.it">tributi@comune.palazzolosulloglio.bs.it</a> PEC: <a href="mailto:protocollo@cert.comune.palazzolosulloglio.bs.it">protocollo@cert.comune.palazzolosulloglio.bs.it</a> Link sportello telematico <a href="https://servizionline.comune.palazzolosulloglio.bs.it/activity/54">https://servizionline.comune.palazzolosulloglio.bs.it/activity/54</a>
<b>Richiesta di chiarimenti su atti di accertamento</b>	Telefonando, presentando richiesta tramite posta, mail o direttamente allo sportello.	Ufficio Tributi - Via XX Settembre, 32 25036 Palazzolo sull'Oglio Tel. 030.7405.530/564 E-Mail: <a href="mailto:tributi@comune.palazzolosulloglio.bs.it">tributi@comune.palazzolosulloglio.bs.it</a> PEC: <a href="mailto:protocollo@cert.comune.palazzolosulloglio.bs.it">protocollo@cert.comune.palazzolosulloglio.bs.it</a>
<b>Richiesta di annullamento in sede di autotutela</b>	Presentando richiesta tramite posta, mail, o direttamente allo sportello (vedi paragrafo 6.1).	Ufficio Tributi - Via XX Settembre, 32 25036 Palazzolo sull'Oglio Tel. 030.7405.530/564 E-Mail: <a href="mailto:tributi@comune.palazzolosulloglio.bs.it">tributi@comune.palazzolosulloglio.bs.it</a> PEC: <a href="mailto:protocollo@cert.comune.palazzolosulloglio.bs.it">protocollo@cert.comune.palazzolosulloglio.bs.it</a>
<b>Ricorso avverso provvedimento</b>	Presentando il ricorso direttamente	Ufficio Tributi - Via XX Settembre, 32

<p><b>ritenuto illegittimo (contenzioso)</b></p>	<p>all'Ufficio Protocollo o tramite PEC e poi lo stesso deve essere depositato alla Corte di Giustizia Tributaria come indicato al paragrafo 6.1.</p>	<p>25036 Palazzolo sull'Oglio                  Tel. 030.74.05.530/564                  E-mail: <a href="mailto:tributi@comune.palazzolosulloglio.bs.it">tributi@comune.palazzolosulloglio.bs.it</a>                  PEC: <a href="mailto:protocollo@cert.comune.palazzolosulloglio.bs.it">protocollo@cert.comune.palazzolosulloglio.bs.it</a></p> <p>Corte di Giustizia Tributaria di primo grado di Brescia                  Via della Valle, 40, 25128 Brescia BS                  Tel. 06 9383030 - Fax 06 93832544                  E-mail: <a href="mailto:corte.tributaria.bs@mef.gov.it">corte.tributaria.bs@mef.gov.it</a>                  PEC: <a href="mailto:corte.tributaria.bs@pce.finanze.it">corte.tributaria.bs@pce.finanze.it</a></p> <p>Corte di Giustizia Tributaria di secondo grado della Lombardia -                  Sezione staccata di Brescia                  Via della Valle, 40, 25128 Brescia BS                  Tel. 06 93830211 - Fax 06 50171906                  E-Mail: <a href="mailto:corte.tributaria.lombardia.bs@mef.gov.it">corte.tributaria.lombardia.bs@mef.gov.it</a>                  PEC: <a href="mailto:corte.tributaria.lombardia@pce.finanze.it">corte.tributaria.lombardia@pce.finanze.it</a></p>
--	---	---

**TRIBUTO SUI SERVIZI INDIVISIBILI (TASI)- ABROGATO DALL'1.1.2020**

SERVIZIO EROGATO	MODALITÀ DI RICHIESTA DEL SERVIZIO	A CHI RIVOLGERSI
<b>Informazioni verbali o scritte di carattere generale su normativa, tariffe, aliquote, adempimenti, modalità di versamento</b>	Telefonando, presentando richiesta tramite posta, fax, mail, sportello telematico o direttamente allo sportello	Ufficio Tributi - Via XX Settembre, 32 25036 Palazzolo sull'Oglio Tel. 030.7405.5307564 E-Mail: <a href="mailto:tributi@comune.palazzolosulloglio.bs.it">tributi@comune.palazzolosulloglio.bs.it</a> PEC: <a href="mailto:protocollo@cert.comune.palazzolosulloglio.bs.it">protocollo@cert.comune.palazzolosulloglio.bs.it</a> Sito internet: <a href="https://www.comune.palazzolosulloglio.bs.it/tributi">https://www.comune.palazzolosulloglio.bs.it/tributi</a>
<b>Informazioni relative alla specifica situazione del contribuente</b>	Mediante richiesta da parte dell'interessato, di un suo familiare o da parte di un soggetto munito di delega (professionista, centro di assistenza fiscale) allo sportello o mediante richiesta scritta, trasmessa per posta o e-mail. È consigliabile che il contribuente fornisca tutta la documentazione utile già in suo possesso	Ufficio Tributi - Via XX Settembre, 32 25036 Palazzolo sull'Oglio Tel. 030.7405.5307564 E-Mail: <a href="mailto:tributi@comune.palazzolosulloglio.bs.it">tributi@comune.palazzolosulloglio.bs.it</a> PEC: <a href="mailto:protocollo@cert.comune.palazzolosulloglio.bs.it">protocollo@cert.comune.palazzolosulloglio.bs.it</a> Sito internet: <a href="https://www.comune.palazzolosulloglio.bs.it/tributi">https://www.comune.palazzolosulloglio.bs.it/tributi</a>
<b>Informazioni sulla valorizzazione delle aree fabbricabili ai fini TASI</b>	Mediante richiesta da parte dell'interessato, di un suo familiare o da parte di un soggetto munito di delega (professionista, centro di assistenza fiscale) allo sportello o mediante richiesta scritta, trasmessa per posta o e-mail. È consigliabile che il contribuente fornisca tutta la documentazione utile già in suo possesso.	Ufficio Tributi - Via XX Settembre, 32 25036 Palazzolo sull'Oglio Tel. 030.7405.5307564 E-Mail: <a href="mailto:tributi@comune.palazzolosulloglio.bs.it">tributi@comune.palazzolosulloglio.bs.it</a> PEC: <a href="mailto:protocollo@cert.comune.palazzolosulloglio.bs.it">protocollo@cert.comune.palazzolosulloglio.bs.it</a> Sito internet: <a href="https://www.comune.palazzolosulloglio.bs.it/tributi">https://www.comune.palazzolosulloglio.bs.it/tributi</a>
<b>Assistenza per il calcolo dell'imposta e per eventuale ravvedimento operoso</b>	Presentandosi direttamente allo sportello o inviando una richiesta via mail. È consigliabile che il contribuente fornisca tutta la documentazione utile già in suo possesso. Per il ravvedimento operoso vedasi paragrafo 6.1.	Ufficio Tributi - Via XX Settembre, 32 25036 Palazzolo sull'Oglio Tel. 030.7405.5307564 E-Mail: <a href="mailto:tributi@comune.palazzolosulloglio.bs.it">tributi@comune.palazzolosulloglio.bs.it</a> PEC: <a href="mailto:protocollo@cert.comune.palazzolosulloglio.bs.it">protocollo@cert.comune.palazzolosulloglio.bs.it</a>

<b>Versamento</b>	Mediante il modello F24: presso tutte le Banche, gli uffici postali e le tabaccherie abilitate.	Poste Italiane, Banche, Tabaccherie abilitate
<b>Rimborso</b>	Presentando richiesta in via preferenziale attraverso lo sportello telematico, su apposito modulo tramite posta, fax, mail, o direttamente allo sportello, entro il termine di 5 anni dal giorno del versamento ovvero da quello in cui è stato definitivamente accertato il diritto alla restituzione. Alla domanda vanno allegate le ricevute di versamento, documento d'identità del richiedente e tutta la documentazione utile già in possesso del contribuente.	Ufficio Tributi - Via XX Settembre, 32 - 25036 Palazzolo sull'Oglio Tel. 030.7405.5307564 E-Mail: <a href="mailto:tributi@comune.palazzolosulloglio.bs.it">tributi@comune.palazzolosulloglio.bs.it</a> PEC: <a href="mailto:protocollo@cert.comune.palazzolosulloglio.bs.it">protocollo@cert.comune.palazzolosulloglio.bs.it</a> Link sportello telematico sezione tributi: <a href="https://servizionline.comune.palazzolosulloglio.bs.it/activity/54">https://servizionline.comune.palazzolosulloglio.bs.it/activity/54</a>
<b>Richiesta di chiarimenti su atti di accertamento</b>	Telefonando, presentando richiesta tramite posta, mail o direttamente allo sportello.	Ufficio Tributi - Via XX Settembre, 32 - 25036 Palazzolo sull'Oglio Tel. 030.7405.523 Fax 030.740.566 E-Mail: <a href="mailto:tributi@comune.palazzolosulloglio.bs.it">tributi@comune.palazzolosulloglio.bs.it</a> PEC: <a href="mailto:protocollo@cert.comune.palazzolosulloglio.bs.it">protocollo@cert.comune.palazzolosulloglio.bs.it</a> Sito internet: <a href="https://www.comune.palazzolosulloglio.bs.it/tributi/info">https://www.comune.palazzolosulloglio.bs.it/tributi/info</a> Link sportello telematico sezione tributi: <a href="https://servizionline.comune.palazzolosulloglio.bs.it/activity/54">https://servizionline.comune.palazzolosulloglio.bs.it/activity/54</a>
<b>Richiesta di annullamento in sede di autotutela</b>	Telefonando, presentando richiesta tramite posta, mail o direttamente allo sportello. (vedi paragrafo 6.1).	Ufficio Tributi - Via XX Settembre, 32 - 25036 Palazzolo sull'Oglio Tel. 030.7405.523 Fax 030.740.566 E-Mail: <a href="mailto:tributi@comune.palazzolosulloglio.bs.it">tributi@comune.palazzolosulloglio.bs.it</a> PEC: <a href="mailto:protocollo@cert.comune.palazzolosulloglio.bs.it">protocollo@cert.comune.palazzolosulloglio.bs.it</a> Sito internet: <a href="https://www.comune.palazzolosulloglio.bs.it/tributi/info/tari">https://www.comune.palazzolosulloglio.bs.it/tributi/info/tari</a> Link sportello telematico sezione tributi: <a href="https://servizionline.comune.palazzolosulloglio.bs.it/activity/54">https://servizionline.comune.palazzolosulloglio.bs.it/activity/54</a>
<b>Ricorso avverso provvedimento ritenuto illegittimo (contenzioso)</b>	Presentando il ricorso direttamente all'Ufficio Protocollo o tramite PEC e	Ufficio Tributi - Via XX Settembre, 32 25036 Palazzolo sull'Oglio

	<p>poi lo stesso deve essere depositato alla Corte di Giustizia Tributaria come indicato al paragrafo 6.1.</p>	<p>Tel. 030.74.05.530/564 E-Mail: <a href="mailto:tributi@comune.palazzolosulloglio.bs.it">tributi@comune.palazzolosulloglio.bs.it</a> PEC: <a href="mailto:protocollo@cert.comune.palazzolosulloglio.bs.it">protocollo@cert.comune.palazzolosulloglio.bs.it</a></p> <p>Corte di Giustizia Tributaria di primo grado di Brescia Via della Valle, 40, 25128 Brescia BS Tel. 06 9383030 - Fax 06 93832544 E-Mail: <a href="mailto:corte.tributaria.bs@mef.gov.it">corte.tributaria.bs@mef.gov.it</a> PEC: <a href="mailto:corte.tributaria.bs@pce.finanze.it">corte.tributaria.bs@pce.finanze.it</a></p> <p>Corte di Giustizia Tributaria di secondo grado della Lombardia - Sezione staccata di Brescia Via della Valle, 40, 25128 Brescia BS Tel. 06 93830211 - Fax 06 50171906 E-Mail: <a href="mailto:corte.tributaria.lombardia.bs@mef.gov.it">corte.tributaria.lombardia.bs@mef.gov.it</a> PEC: <a href="mailto:corte.tributaria.lombardia@pce.finanze.it">corte.tributaria.lombardia@pce.finanze.it</a></p>
--	--	--

**CANONE PATRIMONIALE UNICO  
CONCESSIONE, AUTORIZZAZIONE O ESPOSIZIONE PUBBLICITARIA**

SERVIZIO EROGATO	MODALITÀ DI RICHIESTA DEL SERVIZIO	A CHI RIVOLGERSI
<p><b>Tutte le attività di informazione, ricezione dichiarazioni.</b></p>	<p>Telefonando, presentando richiesta tramite posta, fax, mail, sportello telematico o direttamente allo sportello.</p>	<p>Recapito locale: ICA SRL - Ufficio affissioni Via XX Settembre, 32 25036 Palazzolo sull'Oglio nei seguenti giorni ed orari: dal lunedì' al venerdì dalle ore 8.30 alle 12.30 Tel. 030 7405.576 Fax. 030 2071619 E-Mail: <a href="mailto:affissioni@comune.palazzolosulloglio.bs.it">affissioni@comune.palazzolosulloglio.bs.it</a> Recapito per canone unico annuale Telefono 0525.811356 nei seguenti giorni ed orari: dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle 12.30 E-Mail: <a href="mailto:ced.palazzolosulloglio@icatributi.it">ced.palazzolosulloglio@icatributi.it</a> PEC: <a href="mailto:ced@pec.icatributi.com">ced@pec.icatributi.com</a> Ufficio Lavori Pubblici Via XX Settembre, 32 25036 Palazzolo sull'Oglio tel. 0307405.550 – 514 Fax: 0307405.513 E-Mail: <a href="mailto:lavori.pubblici@comune.palazzolosulloglio.bs.it">lavori.pubblici@comune.palazzolosulloglio.bs.it</a> Sportello telematico: <a href="https://servizionline.comune.palazzolosulloglio.bs.it">https://servizionline.comune.palazzolosulloglio.bs.it</a></p>
<p><b>Recapito locale Pubbliche Affissioni e Pubblicità Temporanea</b></p>	<p>Telefonando, presentando richiesta tramite posta, fax, mail, sportello telematico o direttamente allo sportello</p>	<p>Recapito locale: ICA SRL - Ufficio affissioni Via XX Settembre, 32 25036 Palazzolo sull'Oglio nei seguenti giorni ed orari: dal lunedì' al venerdì dalle ore 8.30 alle 12.30 Tel. 030 7405.576 Fax. 030 2071619 E-Mail: <a href="mailto:affissioni@comune.palazzolosulloglio.bs.it">affissioni@comune.palazzolosulloglio.bs.it</a> Recapito per canone unico annuale Telefono 0525.811356 nei seguenti giorni ed orari: dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle 12.30</p>

		<p>E-Mail: <a href="mailto:ced.palazzolosulloglio@icatributi.it">ced.palazzolosulloglio@icatributi.it</a>                  PEC: <a href="mailto:ced@pec.icatributi.com">ced@pec.icatributi.com</a>                  Ufficio Lavori Pubblici                  Via XX Settembre, 32                  25036 Palazzolo sull'Oglio                  tel. 0307405.550 – 514 Fax: 0307405.513                  E-Mail: <a href="mailto:lavori.pubblici@comune.palazzolosulloglio.bs.it">lavori.pubblici@comune.palazzolosulloglio.bs.it</a>                  Sportello telematico :  <a href="https://servizionline.comune.palazzolosulloglio.bs.it">https://servizionline.comune.palazzolosulloglio.bs.it</a></p>
<b>Prenotazione spazi, richieste di affissione</b>	<p>Telefonando, rivolgendosi direttamente all'Ufficio Affissioni, presentando richiesta scritta tramite posta, fax o mail.</p>	<p>ICA SRL - Ufficio affissioni                  Via XX Settembre, 32                  25036 Palazzolo sull'Oglio                  Tel. 030 7405.576                  Fax. 030 2071619                  E-Mail: <a href="mailto:affissioni@comune.palazzolosulloglio.bs.it">affissioni@comune.palazzolosulloglio.bs.it</a>                  PEC: <a href="mailto:protocollo@cert.comune.palazzolosulloglio.bs.it">protocollo@cert.comune.palazzolosulloglio.bs.it</a>                  Sportello telematico :  <a href="https://servizionline.comune.palazzolosulloglio.bs.it/tributi">https://servizionline.comune.palazzolosulloglio.bs.it/tributi</a></p>
<b>Versamento</b>	<p>mediante piattaforma PAGO PA previo calcolo del dovuto da parte dell'ufficio</p>	<p>Sito ICA SRL  <a href="https://www.icatributi.it">https://www.icatributi.it</a>                  Sito del Comune  <a href="https://www.comune.palazzolosulloglio.bs.it/area-tematica/servizi-online">https://www.comune.palazzolosulloglio.bs.it/area-tematica/servizi-online</a>                  Proprio servizio di home banking; Propria app di pagamenti;                  Servizi di pagamento online; In banca; In ufficio postale;                  Presso gli esercenti convenzionati; Presso i punti di posta privata</p>
<b>Rimborso</b>	<p>Presentando richiesta scritta tramite posta, fax, mail o direttamente allo sportello, entro il termine di 5 anni dal giorno del versamento ovvero da quello in cui è stato definitivamente accertato il diritto alla restituzione.                  Alla domanda vanno allegate le ricevute di versamento e tutta la</p>	<p>ICA SRL - Ufficio affissioni                  Via XX Settembre, 32                  25036 Palazzolo sull'Oglio                  Tel. 030 7405.576 - Fax. 030 2071619                  E-Mail: <a href="mailto:affissioni@comune.palazzolosulloglio.bs.it">affissioni@comune.palazzolosulloglio.bs.it</a>                  PEC: <a href="mailto:info@ec.icatributi.com">info@ec.icatributi.com</a>                  Ufficio Protocollo - Via XX Settembre, 32 - 25036 Palazzolo sull'Oglio</p>

	documentazione utile già in possesso del contribuente	<p>Tel. 030.74.05. 553/670                  Mail ordinaria e PEC:  <a href="mailto:protocollo@cert.comune.palazzolosulloglio.bs.it">protocollo@cert.comune.palazzolosulloglio.bs.it</a>                  Link sportello telematico sezione tributi:  <a href="https://servizionline.comune.palazzolosulloglio.bs.it/activity/54">https://servizionline.comune.palazzolosulloglio.bs.it/activity/54</a></p>
<b>Ricorso avverso provvedimento ritenuto illegittimo (contenzioso)</b>	Presentando il ricorso direttamente all'Ufficio Protocollo o tramite PEC e poi lo stesso deve essere depositato alla Corte di Giustizia Tributaria come indicato al paragrafo 6.1.	<p>Ufficio Protocollo - Via XX Settembre, 32-25036 - Palazzolo sull'Oglio                  Tel. 030.74.05. 553/670                  PEC: <a href="mailto:protocollo@cert.comune.palazzolosulloglio.bs.it">protocollo@cert.comune.palazzolosulloglio.bs.it</a></p> <p>Corte di Giustizia Tributaria di primo grado di Brescia                  Via della Valle, 40, 25128 Brescia BS                  Tel. 06 9383030 - Fax 06 93832544                  E-Mail: <a href="mailto:corte.tributaria.bs@mef.gov.it">corte.tributaria.bs@mef.gov.it</a>                  PEC: <a href="mailto:corte.tributaria.bs@pce.finanze.it">corte.tributaria.bs@pce.finanze.it</a></p> <p>Corte di Giustizia Tributaria di secondo grado della Lombardia - Sezione staccata di Brescia                  Via della Valle, 40, 25128 Brescia BS                  Tel. 06 93830211 - Fax 06 50171906                  E-Mail: <a href="mailto:corte.tributaria.lombardia.bs@mef.gov.it">corte.tributaria.lombardia.bs@mef.gov.it</a>                  PEC: <a href="mailto:corte.tributaria.lombardia@pce.finanze.it">corte.tributaria.lombardia@pce.finanze.it</a></p>

**CANONE PATRIMONIALE UNICO  
OCCUPAZIONI DI SPAZI E AREE PUBBLICHE**

SERVIZIO EROGATO	MODALITÀ DI RICHIESTA DEL SERVIZIO	A CHI RIVOLGERSI
<b>Informazioni e rilascio di concessioni per: a) passi e accessi carrabili; b) cartelli pubblicitari e simili; c) ponteggi, steccati e simili</b>	Telefonando, presentando richiesta tramite sportello telematico polifunzionale, posta, fax, mail o direttamente allo sportello.	Ufficio edilizia privata Via XX Settembre, 32 - 25036 Palazzolo sull'Oglio tel. 0307405.521 Fax: 0307405.577 E-Mail: <a href="mailto:edilizia.privata@comune.palazzolosulloglio.bs.it">edilizia.privata@comune.palazzolosulloglio.bs.it</a> Sportello telematico: <a href="https://servizionline.comune.palazzolosulloglio.bs.it">https://servizionline.comune.palazzolosulloglio.bs.it</a>
<b>Informazioni e rilascio di concessioni per: a) occupazioni del sottosuolo o soprassuolo stradale con condutture e cavi e altre occupazioni del soprassuolo e sottosuolo; b) chioschi, edicole, distributori di carburante e simili infissi di carattere stabile; c) tagli strada, manomissioni del suolo pubblico; d) occupazioni permanenti, con manufatti o altre costruzioni di carattere stabile</b>	Telefonando, presentando richiesta tramite sportello telematico polifunzionale, posta, fax, mail o direttamente allo sportello.	Ufficio Lavori Pubblici Via XX Settembre, 32 - 25036 Palazzolo sull'Oglio tel. 0307405.550 - 514 Fax: 0307405.513 E-Mail: <a href="mailto:lavori.pubblici@comune.palazzolosulloglio.bs.it">lavori.pubblici@comune.palazzolosulloglio.bs.it</a> Sportello telematico: _ <a href="https://servizionline.comune.palazzolosulloglio.bs.it">https://servizionline.comune.palazzolosulloglio.bs.it</a>
<b>Informazioni e rilascio di concessioni per: a) mercato settimanale; b) fiere; c) occupazioni di bar, ristoranti, esercizi pubblici; e) banchi di vendita all'aperto; f) aree per feste pubbliche; g) occupazioni aree per finalità culturali, sportive, ricreative, politiche, sindacali, religiose ecc.; h) aree per spettacoli viaggianti; i) tende, tendoni ecc.</b>	Telefonando, presentando richiesta tramite sportello telematico polifunzionale, posta, fax, mail o direttamente allo sportello.	<b>Ufficio Commercio</b> Via XX Settembre, 32 25036 Palazzolo sull'Oglio tel. 0307405.538 Fax: 0307405.566 E-Mail <a href="mailto:commercio@comune.palazzolosulloglio.bs.it">commercio@comune.palazzolosulloglio.bs.it</a> <b>Polizia Locale</b> Via Torre del popolo 2 Palazzolo sull'Oglio (BS) 25036 tel: <a href="tel:0307405537-569">0307405537-569</a> Fax: <a href="tel:307405.519">307405.519</a> E-Mail: <a href="mailto:polizia.locale@comune.palazzolosulloglio.bs.it">polizia.locale@comune.palazzolosulloglio.bs.it</a> Sportello telematico: _ <a href="https://servizionline.comune.palazzolosulloglio.bs.it">https://servizionline.comune.palazzolosulloglio.bs.it</a>
<b>Informazioni relative all'emissione</b>	Telefonando, presentando richiesta tramite	Recapito per canone unico annuale:

<p><b>di avvisi di pagamenti per occupazioni permanenti</b></p>	<p>sportello telematico polifunzionale, posta, fax, mail o direttamente allo sportello.</p>	<p>I.C.A. S.R.L.                  Tel. 0525.811356 nei seguenti giorni ed orari: dal lunedì' al venerdì dalle ore 8.30 alle 12.30                  e-mail: <a href="mailto:ced.palazzolosulloglio@icatributi.it">ced.palazzolosulloglio@icatributi.it</a>                  PEC: <a href="mailto:ced@pec.icatributi.com">ced@pec.icatributi.com</a>                  Recapito locale:                  ICA SRL - Ufficio affissioni                  Via XX Settembre, 32                  25036 Palazzolo sull'Oglio                  Tel. 030 7405.576                  Fax. 030 2071619</p>
<p><b>Versamento</b></p>	<p>mediante piattaforma PAGO PA previo calcolo del dovuto da parte dell'ufficio preposto</p>	<p>ICA SRL sito: <a href="https://www.icatributi.it">https://www.icatributi.it</a>                  Comune sito: <a href="https://www.comune.palazzolosulloglio.bs.it/area-tematica/servizi-online">https://www.comune.palazzolosulloglio.bs.it/area-tematica/servizi-online</a>                  Proprio servizio di home banking; Propria app di pagamenti; Servizi di pagamento online; In banca; In ufficio postale; Presso gli esercenti convenzionati; Presso i punti di posta privata</p>
<p><b>Rimborso</b></p>	<p>Presentando richiesta scritta tramite sportello telematico polifunzionale posta, fax, mail o direttamente allo sportello, entro il termine di 5 anni dal giorno del versamento ovvero da quello in cui è stato definitivamente accertato il diritto alla restituzione. Alla domanda vanno allegate le ricevute di versamento e tutta la documentazione utile già in possesso del contribuente</p>	<p>ICA SRL - Ufficio affissioni                  Via XX Settembre, 32                  25036 Palazzolo sull'Oglio                  Tel. 030 7405.576 - Fax. 030 2071619                  Mail <a href="mailto:affissioni@comune.palazzolosulloglio.bs.it">affissioni@comune.palazzolosulloglio.bs.it</a>                  PEC <a href="mailto:info@pec.icatributi.com">info@pec.icatributi.com</a>                  Ufficio Protocollo - Via XX Settembre, 32 - 25036 Palazzolo sull'Oglio                  Tel. 030.74.05. 553/670                  Mail ordinaria e PEC: <a href="mailto:protocollo@cert.comune.palazzolosulloglio.bs.it">protocollo@cert.comune.palazzolosulloglio.bs.it</a>                  Sportello telematico  <a href="https://servizionline.comune.palazzolosulloglio.bs.it/activity/54">https://servizionline.comune.palazzolosulloglio.bs.it/activity/54</a></p>
<p><b>Ricorso avverso provvedimento ritenuto illegittimo (contenzioso)</b></p>	<p>Presentando il ricorso direttamente all'Ufficio Protocollo o tramite PEC e poi lo stesso deve essere depositato alla Corte di</p>	<p>Ufficio Protocollo - Via XX Settembre, 32 - 25036 Palazzolo sull'Oglio                  Tel. 030.74.05. 553/670</p>

	<p>Giustizia Tributaria come indicato al paragrafo 6.1.</p>	<p>PEC: <a href="mailto:protocollo@cert.comune.palazzolosulloglio.bs.it">protocollo@cert.comune.palazzolosulloglio.bs.it</a></p> <p>Corte di Giustizia Tributaria di primo grado di Brescia Via della Valle, 40, 25128 Brescia BS Tel. 06 9383030 - Fax 06 93832544 E-Mail: <a href="mailto:corte.tributaria.bs@mef.gov.it">corte.tributaria.bs@mef.gov.it</a> PEC : <a href="mailto:corte.tributaria.bs@pce.finanze.it">corte.tributaria.bs@pce.finanze.it</a></p> <p>Corte di Giustizia Tributaria di secondo grado della Lombardia - Sezione staccata di Brescia Via della Valle, 40, 25128 Brescia BS Tel. 06 93830211 - Fax 06 50171906 E-Mail: <a href="mailto:corte.tributaria.lombardia.bs@mef.gov.it">corte.tributaria.lombardia.bs@mef.gov.it</a> PEC: <a href="mailto:corte.tributaria.lombardia@pce.finanze.it">corte.tributaria.lombardia@pce.finanze.it</a></p>
--	---	---

**ADDIZIONALE COMUNALE ALL'IMPOSTA SUL REDDITO DELLE PERSONE FISICHE (IRPEF)**

SERVIZIO EROGATO	MODALITÀ DI RICHIESTA DEL SERVIZIO	A CHI RIVOLGERSI
<b>Informazioni verbali o scritte su normativa, aliquote, adempimenti e modalità di versamento</b>	Telefonando, rivolgendosi direttamente all'ufficio, presentando richieste scritte tramite posta o mail.	Ufficio Tributi - Via XX Settembre, 32 - 25036 Palazzolo sull'Oglio Tel. 030.74.05.530/564 E-Mail: <a href="mailto:tributi@comune.palazzolosulloglio.bs.it">tributi@comune.palazzolosulloglio.bs.it</a> PEC: <a href="mailto:protocollo@cert.comune.palazzolosulloglio.bs.it">protocollo@cert.comune.palazzolosulloglio.bs.it</a> Agenzia delle Entrate - Via Marsala, 29 - Brescia. Tel. 030/2972711 Fax 030/46799 E-Mail: <a href="mailto:dp.brescia@agenziaentrate.it">dp.brescia@agenziaentrate.it</a>
<b>Rimborso, versamenti e contenzioso</b>	Secondo le norme che disciplinano l'IRPEF .	Agenzia delle Entrate -Via Marsala, 29 - Brescia Tel. 030/2972711 Fax 030/46799 E-Mail : <a href="mailto:dp.brescia@agenziaentrate.it">dp.brescia@agenziaentrate.it</a>

RICHIESTA RATEIZZAZIONI TRIBUTI COMUNALI

SERVIZIO EROGATO	MODALITÀ DI RICHIESTA DEL SERVIZIO	A CHI RIVOLGERSI
<b>Informazioni verbali o scritte su modalità di rateizzare, adempimenti e modalità di versamento</b>	Telefonando, rivolgendosi direttamente all'ufficio, presentando richieste scritte scritte tramite sportello telematico polifunzionale, posta, mail o PEC.	Ufficio Tributi - Via XX Settembre, 32 - 25036 Palazzolo sull'Oglio Tel. 030.74.05.530/523 E-Mail: <a href="mailto:tributi@comune.palazzolosulloglio.bs.it">tributi@comune.palazzolosulloglio.bs.it</a> PEC: <a href="mailto:protocollo@cert.comune.palazzolosulloglio.bs.it">protocollo@cert.comune.palazzolosulloglio.bs.it</a> Sportello telematico <a href="https://servizionline.comune.palazzolosulloglio.bs.it/activity/54">https://servizionline.comune.palazzolosulloglio.bs.it/activity/54</a>

RISCOSSIONE COATTIVA

SERVIZIO EROGATO	MODALITÀ DI RICHIESTA DEL SERVIZIO	A CHI RIVOLGERSI
<b>Informazioni verbali o scritte su modalità di rateizzare, adempimenti e modalità di versamento</b>	Telefonando, rivolgendosi direttamente all'ufficio, presentando richiesta scritta, posta, mail o PEC.	ICA SRL sito: <a href="https://www.icatributi.it">https://www.icatributi.it</a> Recapito locale: ICA SRL - Ufficio affissioni Via XX Settembre, 32 25036 Palazzolo sull'Oglio Tel. 030 7405.576 Fax. 030 2071619 E-Mail: <a href="mailto:coattivo.brescia@icatributi.it">coattivo.brescia@icatributi.it</a>

## 5. - Gli standard di qualità garantiti

L'Ufficio Tributi si impegna a garantire la correttezza, la completezza e la chiarezza delle informazioni fornite allo sportello, telefonicamente e sul sito Internet; le medesime caratteristiche sono garantite anche nella modulistica distribuita presso gli uffici stessi e disponibile sul sito.

Gli addetti operano con la massima cortesia e disponibilità all'ascolto degli utenti con l'impegno di agevolare questi ultimi nell'adempimento degli obblighi tributari e nell'esercizio dei diritti loro riconosciuti dalla legge o dai regolamenti.

L'orario di apertura al pubblico dell'ufficio è articolato in modo da consentire la più ampia soddisfazione possibile delle esigenze dell'utenza: è garantita la continuità del servizio in tutti i giorni dell'anno non festivi - salvo i casi di forza maggiore. In determinati periodi dell'anno caratterizzati da scadenze di adempimenti o versamenti, nei quali è prevedibile un aumento del pubblico, si provvede ad ampliare l'orario di apertura degli sportelli o attivare idonee misure taglia coda.

Gli sportelli, come anche in generale i locali di attesa, sono attrezzati per il ricevimento degli utenti con difficoltà motorie.

Per garantire che i servizi descritti nella presente "Carta" siano erogati in modo ottimale sono state individuate delle **prestazioni-tipo** alle quali sono stati associati degli indicatori (*standard*) che esprimono il termine massimo in cui l'ufficio si impegna a concludere il procedimento nel presupposto che l'istanza sia stata presentata completa. Per alcune prestazioni è stato indicato anche il termine eventualmente previsto dalla legge.

Qualora l'utente invii la documentazione incompleta o inesatta, rallentando in tal modo il procedimento, l'ufficio si impegna ad informarlo sullo stato della pratica al fine di trovare una rapida soluzione. A questo proposito, il responsabile del procedimento si impegna, in casi di particolare complessità, a convocare l'utente, anche telefonicamente, per una più rapida risoluzione dei problemi riscontrati.

La tabella che segue individua i servizi-tipo erogati dall'ufficio con i relativi standard di legge, ove previsti, e di impegno. Gli utenti possono, in tal modo, verificare se i servizi offerti dagli uffici rispettano la qualità promessa. Nel caso in cui lo standard garantito non sia rispettato, gli utenti possono presentare reclamo con le modalità indicate al successivo capitolo.

PRESTAZIONE	TERMINE DI LEGGE	TERMINE DI IMPEGNO
Rilascio di informazioni di carattere generale (con riguardo a tariffe, scadenze e adempimenti)	Non specificato	In tempo reale nel caso di richiesta effettuata telefonicamente o direttamente allo sportello; entro 7 giorni lavorativi se presentata per posta, posta elettronica o PEC
Rilascio di informazioni relative alla specifica situazione del contribuente	Non specificato	Entro 7 giorni lavorativi nel caso di richiesta effettuata telefonicamente o direttamente allo sportello entro 15 giorni

		lavorativi se presentata per posta elettronica o PEC
Ricezione di denunce, comunicazioni, ricorsi, dichiarazioni, richieste	Non specificato	In tempo reale
Rimborso somma non dovuta	Entro 180 giorni dalla richiesta (da presentare entro 5 anni dal giorno del pagamento o da quello in cui è stato accertato il diritto alla restituzione)	Entro 180 giorni dalla richiesta (da presentare entro 5 anni dal giorno del pagamento o da quello in cui è stato accertato il diritto alla restituzione). N.B.: Qualsiasi richiesta di chiarimenti e/o integrazioni da parte dell'ufficio sospende il termine suddetto fino al ricevimento di quanto richiesto
Discarico somma iscritta a ruolo non dovuta	Entro 180 giorni dalla richiesta (da presentare entro 60 giorni dalla notifica della cartella)	Entro 180 giorni dalla richiesta (da presentare entro 60 giorni dalla notifica della cartella)
Annullamento/rettifica di avviso di accertamento	Entro 120 giorni dalla richiesta (da presentare entro 60 giorni dalla notifica dell'avviso)	Entro 120 giorni dalla richiesta (da presentare entro 60 giorni dalla dell'avviso)
Interpello (art.11 legge n. 212/2000- Statuto dei diritti del contribuente: circostanziata e specifica istanza concernente l'applicazione delle disposizioni tributarie a casi concreti e personali qualora vi siano obiettive condizioni di incertezza sulla corretta interpretazione delle disposizioni stesse)	Entro 120 giorni dalla richiesta	Entro 120 giorni dalla richiesta
Risposta a reclamo presentato in forma scritta	Non specificato	Entro 30 giorni dalla presentazione

## 6. - La tutela e la partecipazione del contribuente

### 6.1.- Gli istituti per la tutela del contribuente

La legge mette a disposizione del contribuente diversi istituti mediante i quali è possibile sanare i propri errori oppure difendersi dagli atti ritenuti illegittimi.

I principali sono:

- Ravvedimento operoso
- Autotutela
- Interpello
- Ricorso alle Corti di Giustizia Tributarie - Ricorso al Garante del Contribuente

#### RAVVEDIMENTO OPEROSO

Il contribuente che, entro la scadenza fissata, abbia omissso, in tutto o in parte, il pagamento di un tributo, o non abbia correttamente adempiuto alla presentazione della dichiarazione, può avvalersi del ravvedimento operoso, a condizione che l'ufficio non abbia ancora contestato la violazione.

In tal modo, entro i termini previsti dalla legge, il contribuente potrà sanare spontaneamente la propria posizione, versando il tributo maggiorato di sanzioni ridotte e di interessi legali calcolati sui giorni di ritardo.

Per il conteggio delle somme da versare ci si può rivolgere all'Ufficio Tributi, o agli altri uffici che gestiscono il tributo, al proprio consulente di fiducia o ad un centro di assistenza fiscale autorizzato.

#### AUTOTUTELA

L'autotutela consiste nel potere dell'Amministrazione Pubblica di correggere o annullare i propri atti che in sede di riesame siano riconosciuti illegittimi o infondati.

I casi più frequenti di annullamento di un atto si hanno quando l'illegittimità deriva da:

- Errore di persona o di soggetto passivo;
- Evidente errore logico;
- Errore sul presupposto del tributo;
- Doppia imposizione;
- Mancata considerazione di pagamenti regolarmente eseguiti;
- Mancanza di documentazione, successivamente sanata entro i termini di decadenza.

La correzione può avvenire a seguito di istanza presentata dal contribuente al Dirigente dell'Ufficio Tributi o essere conseguente ad una iniziativa propria dell'ufficio. L'esercizio dell'autotutela è, comunque, una facoltà discrezionale il cui mancato esercizio non può costituire oggetto di impugnazione.

L'autotutela può essere esercitata anche se è pendente un giudizio, o se l'atto è divenuto ormai definitivo perché sono decaduti i termini per ricorrere e anche se è stato presentato ricorso ma questo è stato respinto, con sentenza passata in giudicato, per motivi di ordine formale. Tale potere non è invece ammesso quando il ricorso è stato respinto per motivi riguardanti il merito della controversia e la sentenza sia divenuta definitiva.

#### INTERPELLO

Ciascun contribuente, qualora ricorrano condizioni di obiettiva incertezza sulla corretta interpretazione di una disposizione normativa riguardante tributi comunali e sulla corretta qualificazione di una fattispecie impositiva, alla luce delle disposizioni tributarie applicabili alle medesime, può inoltrare all'Ufficio Tributi del Comune istanza di interpello.

L'istanza d'interpello deve riguardare l'applicazione della disposizione tributaria a casi concreti e personali. L'istanza di interpello può essere presentata anche dai soggetti che, in base a specifiche disposizioni di legge, sono obbligati a porre in essere gli adempimenti tributari per conto del contribuente.

Il contribuente dovrà presentare l'istanza di interpello prima di porre in essere il comportamento o di dare attuazione alla norma oggetto di interpello.

L'istanza di interpello, redatta in carta libera ed esente da bollo, è presentata all'Ufficio Tributi del Comune mediante consegna a mano o spedizione a mezzo di plico raccomandato con avviso di ricevimento o per via telematica attraverso Fax o Pec.

La presentazione dell'istanza di interpello non ha effetto sulle scadenze previste dalle norme tributarie, né sulla decorrenza dei termini di decadenza e non comporta interruzione o sospensione dei termini di prescrizione.

L'istanza di interpello deve contenere, a pena di inammissibilità, i dati identificativi del contribuente e la circostanziata e specifica descrizione del caso concreto e personale sul quale sussistono obiettive condizioni di incertezza della norma o della corretta qualificazione di una fattispecie impositiva. L'istanza deve, inoltre, contenere: l'indicazione del domicilio e dei recapiti anche telematici dell'istante o dell'eventuale domicilio presso il quale devono essere effettuate le comunicazioni del Comune e deve essere comunicata la risposta; le specifiche disposizioni di cui si richiede l'interpretazione; l'esposizione, in modo chiaro ed univoco, della soluzione proposta; la sottoscrizione dell'istante o del suo legale rappresentante. All'istanza di interpello deve essere, inoltre, allegata copia della documentazione non già in possesso del Comune ed utile ai fini della soluzione del caso prospettato. Nei casi in cui le istanze siano carenti di quest'ultimi requisiti, il Comune invita il contribuente alla loro regolarizzazione entro il termine di 30 giorni. I termini della risposta iniziano a decorrere dal giorno in cui la regolarizzazione è stata effettuata.

La risposta, scritta e motivata, fornita dal Comune è comunicata al contribuente mediante servizio postale a mezzo raccomandata con avviso di ricevimento o mediante Fax o Pec, entro 90 giorni decorrenti dalla data di ricevimento dell'istanza di interpello da parte del Comune. Quando non sia possibile fornire una risposta sulla base del contenuto dell'istanza e dei documenti allegati, il Comune può richiedere, una sola volta, al contribuente di integrare l'istanza di interpello o la documentazione allegata. In tal caso il parere è reso entro 60 giorni dalla ricezione della documentazione integrativa. La mancata presentazione della documentazione richiesta entro il termine di un anno comporta rinuncia all'istanza di interpello, ferma restando la facoltà di presentazione di una nuova istanza, ove ricorrano i presupposti previsti dalla legge. La risposta ha efficacia esclusivamente nei confronti del contribuente istante, limitatamente al caso concreto e personale prospettato nell'istanza di interpello. Tale efficacia si estende anche ai comportamenti successivi del contribuente riconducibili alla medesima fattispecie oggetto dell'istanza di interpello, salvo modifiche normative.

Qualora la risposta su istanze ammissibili e recanti l'indicazione della soluzione non pervenga entro il termine previsto, si intende che il Comune concordi con l'interpretazione o il comportamento prospettato dal contribuente.

Sono nulli gli atti amministrativi emanati in difformità della risposta fornita dal Comune, ovvero della interpretazione sulla quale si è formato il silenzio assenso.

Il Comune può successivamente rettificare la propria risposta, con atto da comunicare mediante servizio postale a mezzo raccomandata con avviso di ricevimento o con Fax o Pec, con valenza esclusivamente per gli eventuali comportamenti futuri dell'istante.

Le risposte alle istanze di interpello non sono impugnabili.

#### **RICORSO ALLE CORTI DI GIUSTIZIA TRIBUTARIE**

Nei casi in cui il contribuente ritenga illegittima o infondata la pretesa dell'ufficio può avviare l'iter del processo tributario.

Il processo tributario, disciplinato dal D. Lgs. n. 546/1992 e successive modificazioni, si articola in tre gradi di giudizio:

1° grado Corte di Giustizia Tributaria di primo grado

2° grado Corte di Giustizia Tributaria di 2° grado

3° grado Corte di Cassazione.

Gli atti che possono essere impugnati sono:

- Avvisi di accertamento e liquidazione;
- Ruolo e cartelle di pagamento;
- Provvedimenti che negano la spettanza di agevolazioni e/o rimborsi;
- Ogni altro atto che per legge sia autonomamente impugnabile davanti alle Corti di Giustizia Tributaria.

Per consentire al contribuente di poter esercitare i propri diritti in modo pieno ed efficace, tutti gli atti sopra indicati devono contenere l'indicazione del termine entro il quale il ricorso deve essere proposto, della Corte di Giustizia Tributaria competente e delle relative forme da osservare.

Il ricorso, a pena di inammissibilità, deve rispondere a precise regole e requisiti previsti dall'art. 18 del D.Lgs. n. 546/1992 e successive modificazioni ed integrazioni. In particolare deve essere prodotto entro il termine di sessanta giorni dalla data della notificazione dell'atto impugnato

Il ricorso, contenente i dati previsti dall'art. 18 del D. Lgs n. 546/1992, deve essere proposto mediante notifica a questo Ente nelle forme di cui agli artt. 16, commi 2 e 3 e 20 del D.Lgs. 546/1992. Dal 1° luglio 2019 la notifica a mezzo PEC è obbligatoria (l'indirizzo PEC del Comune di Palazzolo Sull'Oglio è [protocollo@cert.comune.palazzolosulloglio.bs.it](mailto:protocollo@cert.comune.palazzolosulloglio.bs.it)). Tuttavia l'obbligo della notifica del ricorso a mezzo PEC non si applica per quei soggetti che non si avvalgono della difesa tecnica nelle cause di valore inferiore ai tremila euro. Per le controversie di valore fino a tremila euro le parti possono stare in giudizio senza assistenza tecnica ai sensi dell'art. 12 del D. Lgs n. 546/1992. Solo in questo secondo caso il ricorso deve essere inoltrato al Comune di Palazzolo Sull'Oglio - Ufficio Tributi - Via XX Settembre 32 - 25036 Palazzolo Sull'Oglio, mediante una delle seguenti modalità:

1. notifica a cura dell'ufficiale giudiziario ex art. 137 e seguenti del codice di procedura civile;
2. consegna diretta presso l'Ufficio Protocollo, secondo le modalità di cui all'art. 22, comma 1, del D.Lgs. n.546/92;
3. servizio postale con spedizione dell'originale in plico raccomandato senza busta con avviso di ricevimento (in tal caso il ricorso si intende proposto alla data di spedizione).

Per i ricorsi presentati sulla piattaforma telematica (PTT) la notifica deve essere inviata all'indirizzo pec: [protocollo@cert.comune.palazzolosulloglio.bs.it](mailto:protocollo@cert.comune.palazzolosulloglio.bs.it).

Nei trenta giorni successivi alla notifica del ricorso all'Ufficio Tributi, copia del ricorso deve essere depositata dal ricorrente presso la Corte di Giustizia Tributaria di primo grado sita in Via della Valle, 40, 25128 Brescia (BS).

La costituzione in giudizio del ricorrente, a pena di inammissibilità, si effettua esclusivamente mediante deposito del ricorso, previamente notificato a mezzo pec, attraverso il Sistema informativo della Giustizia Tributaria - SIGIT (art. 16 bis, comma 3, D. Lgs. n° 546/92: sito esterno banca dati CERDEF), secondo le disposizioni sul processo tributario telematico (PTT) dettate dal D.M. 23/12/2013, n° 163: sito esterno banca dati CERDEF e dai successivi decreti attuativi.

L'art. 16 del D. L. n° 119/2018, modificando il comma 3 dell'art. 16 bis del D. Lgs. n° 546/92, ha infatti disposto l'obbligo della costituzione in giudizio in primo e secondo grado con modalità telematica relativamente ai ricorsi notificati a decorrere dal 1° luglio 2019.

L'obbligo del deposito con modalità telematiche non vale:

- a) per i soggetti che decidono di non avvalersi dell'assistenza tecnica nelle cause di valore inferiore ai tremila euro (articolo 16-bis, comma 3-bis del D. Lgs. n° 546/92). Tuttavia se intendono avvalersi della modalità telematica ai fini della costituzione in giudizio devono avere un indirizzo di posta elettronica certificata da indicare nel ricorso.
- b) qualora il giudice, con provvedimento motivato, autorizzi il deposito con modalità diversa da quella telematica.

Per i ricorsi avverso atti nei quali il tributo in contestazione risulti di importo superiore a € 3.000,00 (esclusi sanzioni ed interessi), è necessaria l'assistenza di un professionista (generalmente un avvocato, commercialista o ragioniere).

Se dall'atto impugnato può derivargli un danno grave ed irreparabile, il ricorrente, ai sensi dell'art. 47 del sopra indicato decreto, può, con istanza motivata, chiedere alla Corte di Giustizia Tributaria la sospensione dell'esecuzione dell'atto stesso.

In applicazione dell'articolo 17-bis del D.lgs. n. 546/1992, così come riformulato dall'articolo 9 del D.Lgs. n. 156/2015, nelle controversie di valore non superiore a 50.000 Euro (al netto degli interessi, delle sanzioni e di ogni eventuale accessorio) il ricorso produce gli effetti del reclamo e può contenere una proposta di mediazione con rideterminazione dell'ammontare della pretesa. In tale ipotesi il termine di costituzione del ricorrente è sospeso di 90 giorni durante i quali il ricorso non è procedibile. Il mediatore tributario del Comune di Palazzolo Sull'Oglio è il Dott. Claudio Battista, Dirigente del Comune di Gussago.

#### RICORSO AL GARANTE DEL CONTRIBUENTE

Con l'art. 13 della legge n. 212/2000 (nota come Statuto dei Diritti del Contribuente) è stata istituita la figura del Garante del Contribuente che opera presso la Direzione Regionale dell'Agenzia delle Entrate. È un organo collegiale che opera in piena autonomia ed è costituito da tre componenti scelti e nominati dal presidente della Corte di Giustizia Tributaria di secondo grado appartenenti alle categorie dei magistrati, docenti universitari, notai sia in attività che a riposo, dirigenti dell'amministrazione finanziaria ed ufficiali della Guardia di Finanza a riposo, avvocati, dottori commercialisti e ragionieri pensionati.

Il Garante del Contribuente ha il compito di verificare le irregolarità e le disfunzioni dell'amministrazione fiscale, compresi gli enti locali, segnalate dai cittadini. In particolare:

- accerta la qualità dei servizi di assistenza ed informazione per il contribuente e l'agibilità dei locali aperti al pubblico;
- rivolge raccomandazioni ai dirigenti degli uffici ai fini della tutela del contribuente e della migliore organizzazione dei servizi;
- vigila sul corretto svolgimento delle verifiche fiscali;
- vigila sul rispetto delle norme dello Statuto da parte degli uffici e dei termini previsti per i rimborsi di imposta;
- attiva le procedure di autotutela nei confronti degli atti notificati ai contribuenti.

Il Garante del Contribuente della Regione Lombardia ha sede in Via Della Moscova, 2 - 20121 Milano - Tel.: 02-65504304 / 02-65504305 - Fax: 02-65504899.

Mail: [dr.lombardia.garante@finanze.it](mailto:dr.lombardia.garante@finanze.it)

#### **6.2.- La verifica del rispetto degli *standard* di qualità**

La presente "Carta" costituisce il riconoscimento da parte del Comune dei diritti del cittadino quale utente degli uffici tributari e, nello stesso momento, rappresenta il formale impegno ad una tutela ampia di questi diritti.

Per raggiungere tale obiettivo di garanzia nei confronti dei cittadini, è necessario che il Comune proceda ad un monitoraggio delle prestazioni rese all'utente finalizzato alla verifica del rispetto degli *standard* di qualità. I risultati ottenuti sono pubblicati periodicamente sul sito internet. In questo modo si ottiene il risultato di perseguire la completa soddisfazione delle aspettative del cittadino e tendere al continuo miglioramento dei servizi erogati.

Analoghe garanzie sono richieste ai soggetti che, per conto del Comune, provvedono, anche limitatamente a singoli processi, alla gestione di tributi comunali. A tali soggetti è fatto obbligo di redigere e pubblicizzare una Carta della qualità dei servizi, in ottemperanza all'art. 2, comma 461 della Legge n. 244/2007, nella quale siano previste forme di tutela e di partecipazione dell'utente non inferiori a quelle garantite dal Comune con la presente "Carta".

Il monitoraggio delle prestazioni comporta che tutte le richieste che pervengono all'ufficio, siano protocollate in base alla tipologia su appositi registri e quindi avviate all'ufficio competente per l'esecuzione. Periodicamente il dirigente responsabile effettua una ricognizione delle pratiche eseguite

con particolare riferimento ai tempi impiegati per l'espletamento delle stesse. Se viene riscontrato in modo rilevante il mancato rispetto degli *standard* di qualità dichiarati, si individuano le problematicità. La segnalazione di problemi che si riflettono negativamente sulla qualità dei servizi può, altresì, provenire dagli utenti stessi secondo le modalità indicate nel successivo punto 6.4. Infine, anche gli addetti agli uffici possono contribuire in modo significativo al miglioramento del livello di servizio tramite segnalazioni e rilievi rivolti al dirigente responsabile. Nel periodo di validità della Carta della qualità dei servizi viene condotta una rilevazione per misurare il grado di soddisfazione dell'utenza con riferimento ai servizi prestati dal Settore Tributi.

### **6.3. -L'aggiornamento degli standard**

Come premesso al punto 1.1, la Carta della qualità dei servizi è un documento dinamico e, pertanto, è suscettibile di modificazioni sia per quanto riguarda la parte descrittiva dei servizi erogati che per gli *standard*.

Alla base di questi aggiornamenti vi sono i risultati dei processi di verifica descritti al punto precedente, le segnalazioni espresse dagli utenti e le modifiche normative e organizzative attuate negli uffici interessati.

### **6.4.- Come effettuare reclami, proposte e suggerimenti**

Ogni utente può presentare al dirigente responsabile dell'Ufficio Tributi reclami relativamente all'erogazione del servizio, con particolare riferimento a quanto disposto dalla presente "Carta".

Il reclamo può essere presentato anche tramite consegna all'Ufficio Protocollo.

Il reclamo dovrà essere presentato, in forma scritta, mediante consegna diretta, per posta, via fax, per posta elettronica, tramite sportello telematico e contenere le generalità della persona che lo ha redatto, con indirizzo ed eventuale numero di telefono, la sua firma e la copia del documento d'identità. L'eventuale presentazione informale (verbale diretta o telefonica) sarà considerata in ogni caso, come una semplice segnalazione alla quale non verrà, tuttavia, data risposta scritta.

Oltre ai reclami, gli utenti possono presentare, con le medesime modalità, proposte di miglioramento dei servizi e suggerimenti in merito agli stessi.

In caso di presentazione formale, il dirigente responsabile valuta il reclamo e risponde all'utente con la massima celerità e comunque entro trenta giorni dalla presentazione dello stesso.

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

Al fine di agevolare l'utente, presso l'Ufficio Tributi e presso l'Ufficio Protocollo sono disponibili gli appositi modelli per la presentazione scritta di reclami e suggerimenti. Il modello è scaricabile anche dal sito Internet ed è allegato alla presente "Carta".

I reclami ed i suggerimenti ricevuti vengono raccolti in un report annuale e di essi si tiene conto al fine della redazione del piano di miglioramento della qualità. Oltre ai reclami, gli utenti possono presentare, con le medesime modalità, proposte di miglioramento dei servizi e suggerimenti in merito agli stessi.

### **6.5.- La valutazione periodica dei servizi**

Periodicamente il dirigente dell'Ufficio Tributi richiede una relazione sull'andamento delle attività svolte. Tale relazione dovrà prioritariamente mettere in evidenza i fattori di criticità presenti e proporre soluzioni migliorative; dovrà, inoltre, dare conto dei risultati dell'attività relativamente agli indicatori di qualità con i relativi scostamenti dagli *standard* prestabiliti motivandone le cause.

Successivamente il dirigente convoca una riunione nella quale viene analizzata la relazione e, sulla base dei risultati emersi dagli eventuali reclami e dei suggerimenti presentati dagli utenti, nonché dalle proposte eventualmente avanzate dai dipendenti, viene effettuata una valutazione della qualità dei servizi erogati al fine di mantenere gli *standard* previsti nel presente documento.

## 6.6.- La tutela della privacy

Tutti i dati personali (comuni identificativi, particolari e/o giudiziari) comunicati al Comune di Palazzolo Sull'Oglio sono trattati esclusivamente per finalità istituzionali nel rispetto delle prescrizioni previste 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 Palazzolo Sull'Oglio. 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 reperibile presso gli uffici dell'Ente e consultabile sul sito web dell'ente all'indirizzo <https://www.comune.palazzolosulloglio.bs.it/informative-privacy>.

## Come effettuare reclami, proposte e suggerimenti

Ogni utente può presentare al dirigente responsabile dell'Ufficio Tributi reclami, proposte di miglioramento e suggerimenti relativamente all'erogazione del servizio.

La segnalazione, il reclamo, il suggerimento dovrà pervenire all'Ufficio Tributi con le seguenti modalità:

- mediante lo sportello telematico polifunzionale;
- mediante consegna diretta o per posta al seguente indirizzo: Ufficio Tributi del Comune di Palazzolo sull'Oglio -Via XX Settembre, 32 - 25036 Palazzolo sull'Oglio;
- mediante posta elettronica al seguente indirizzo e-mail: [tributi@comune.palazzolosulloglio.bs.it](mailto:tributi@comune.palazzolosulloglio.bs.it); [pec:protocollo@cert.comune.palazzolosulloglio.bs.it](mailto:pec:protocollo@cert.comune.palazzolosulloglio.bs.it)
- mediante consegna all'Ufficio Protocollo al seguente indirizzo: Via XX Settembre, 32; tale ufficio provvederà ad inoltrarlo immediatamente all'Ufficio Tributi;

Qualora sul modulo siano state indicate le generalità della persona che lo ha redatto, con indirizzo ed eventuale numero di telefono e la sua firma, il dirigente responsabile provvede con la massima celerità, e comunque entro trenta giorni dalla presentazione dello stesso, a rispondere riguardo al contenuto del reclamo. L'eventuale presentazione anonima sarà considerata in ogni caso, ma alla stregua di semplice segnalazione.

Il modello per la presentazione di reclami, suggerimenti e proposte di miglioramento dei servizi è disponibile presso gli uffici comunali on line allo sportello telematico al link:

[https://servizionline.comune.palazzolosulloglio.bs.it/procedure%3As\\_italia%3Asegnalazione.generica?source=827](https://servizionline.comune.palazzolosulloglio.bs.it/procedure%3As_italia%3Asegnalazione.generica?source=827)