



N° <numero pap>

Il presente atto viene affisso all'Albo  
Pretorio on-line  
dal 29/05/2024 al 13/06/2024

L'incaricato della pubblicazione  
Il Responsabile di Pubblicazione

# Città di Giugliano in Campania

Città Metropolitana di Napoli

**AREA: SETTORE SERVIZI FINANZIARI**

**DETERMINAZIONE RCG N° 886/2024 DEL 29/05/2024**

N° DetSet 46/2024 del 29/05/2024

**Dirigente: ANDREA EUTERPIO**

**OGGETTO: Carta dei Servizi del Settore Servizi Finanziari - Servizio Entrate  
Tributarie Canoni Idrici e Patrimoniali 2024**

## **ATTESTAZIONE REGOLARITA' AMMINISTRATIVA**

**(art. 147-bis D,Lgs n. 267/2000)**

Il Responsabile ANDREA EUTERPIO, con la sottoscrizione del presente provvedimento in ordine alla determinazione di cui all'oggetto, attesta la regolarità e la correttezza dell'azione amministrativa, ai sensi dell'art. 147-bis del D.Lgs n. 267/2000.

N.B. Il relativo documento informatico originale è firmato digitalmente ai sensi del D.Lgs n. 82/2005

## **ATTESTAZIONE DI CONFORMITA'**

Il Sottoscritto \_\_\_\_\_  
in qualità di \_\_\_\_\_

attesta che la presente copia cartacea della Determinazione Dirigenziale N° RCG 886/2024, composta da n°..... fogli, è conforme al documento informatico originale firmato digitalmente ai sensi del D.Lgs N° 82/2005.

Giugliano in Campania, \_\_\_\_\_

Firma e Timbro dell'Ufficio

N.B. Da compilare a cura del Soggetto Autorizzato

**Visto** l'art. 107 del D. Lgs 18/8/2000 n. 267, che disciplina le funzioni e le responsabilità della dirigenza.

**Visto** il D.Lgs. 118/2011 e sue integrazioni e modifiche.

**Visto** il Decreto Sindacale n. 5 del 04/01/2024, con cui è stato conferito al Dott. Andrea Euterpio l'incarico di Dirigente del Settore Servizi Finanziari in forza del quale è responsabile del Presente procedimento.

#### **Dato atto che**

- In conformità ai principi contenuti nei trattati istitutivi della Comunità Europea e nel Trattato dell'Unione Europea, nonché nella normativa comunitaria derivata, sono riconosciuti e garantiti i diritti e gli interessi individuali e collettivi degli utenti, ne è promossa la tutela in sede nazionale e locale, anche in forma collettiva e associata, sono favorite le iniziative rivolte a perseguire tali finalità, anche attraverso la disciplina dei rapporti tra gli utenti e le pubbliche amministrazioni;
- Ai cittadini/utenti sono riconosciuti come fondamentali alcuni diritti tra i quali deve essere ricompresa l'erogazione dei servizi pubblici secondo standard di qualità e di efficienza definiti dai soggetti erogatori;
- Lo strumento utilizzato dalle Pubbliche Amministrazioni per permettere agli utenti di conoscere e comprendere le caratteristiche e le modalità di accesso e di fruizione dei servizi erogati è la Carta dei Servizi;
- la Carta dei Servizi stabilisce principalmente quali sono i principi fondamentali che regolano l'erogazione dei servizi, i quali sono finalizzati a soddisfare i bisogni dei cittadini/utenti nel rispetto dei principi di uguaglianza, imparzialità, efficacia ed efficienza, trasparenza, accesso, partecipazione e continuità del servizio;

La Carta di qualità dei servizi è regolata principalmente alle seguenti fonti normative:

1. Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, recante i Principi sull'erogazione dei servizi pubblici;
2. Decreto Legge n. 163 del 12 maggio 1995, convertito in Legge 11 luglio 1995, n. 273;
3. Art. 11 del Decreto Legislativo 30 luglio 1999, n. 286;
4. Decreto Legislativo 27 ottobre 2009, n. 150 in materia di ottimizzazione del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle Pubbliche Amministrazioni;

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

**Preso atto che**

Il Comune di Giugliano in Campania con deliberazione di Giunta Comunale n. 49 del 29-03-2019 ha provveduto ad adottare la carta dei servizi del Settore Servizi Finanziari – Servizi Entrate Tributarie;

**Verificato che**

E’ necessario apportare alla suddetta carta modifiche non sostanziali derivanti, tra l’altro, da elementi di carattere organizzativo come l’attribuzione della competenza sempre in materia di riscossione delle entrate dei canoni idrici nonché con riferimento agli orari di apertura degli uffici.

Ritenuto di dover provvedere in tal senso

**Attestata**

La regolarità e la correttezza dell’atto ai sensi e per gli effetti di quanto dispone l’art. 147 bis del D. Lgs. 267/2000.

**DETERMINA**

Di dare atto che non sussistono conflitti di interesse in capo ai soggetti firmatari del presente provvedimento.

di approvare la carta dei servizi del Settore Servizi Finanziari- Servizio Entrate Tributarie Canoni Idrici e Patrimoniali come da allegato documento.

di dare atto che il presente provvedimento non comporta movimenti contabili.

di dare che la carta dei servizi del Settore Servizi Finanziari- Servizio Entrate Tributarie Canoni Idrici e Patrimoniali adottata/approvata con il presente documento non prevede modifiche sostanziali rilevanti rispetto a quella approvata con deliberazione di Giunta Comunale n. 49 del 29-03-2019.



Firmato da  
CARLA DI LANNO  
29/05/2024 08:43:44



Firmato da  
ANDREA FURTERPIO  
29/05/2024 09:55:30

**DSG N° 00886/2024 del 29/05/2024**



# ***Città di Giugliano in Campania***

*Città Metropolitana di Napoli*

***SETTORE SERVIZI FINANZIARI***  
**SERVIZIO GESTIONE ENTRATE TRIBUTARIE**  
**EXTRATRIBUTARIE CANONI IDRICI E**  
**PATRIMONIALI**

## ***CARTA DI QUALITÀ DEI SERVIZI***

## **INTRODUZIONE**

### **La Carta di Qualità dei Servizi**

La Carta di qualità dei servizi consente d'informare, in modo trasparente ed immediato, sull'offerta delle prestazioni, sulle modalità d'accesso e di contatto, sui livelli di qualità prefissati nell'erogazione dei servizi al cittadino, pensato come soggetto titolare di diritti nella comunità locale, favorendo un rapporto diretto con la Pubblica Amministrazione.

La Carta di qualità dei servizi è un impegno scritto assunto dal Comune nei confronti dei cittadini, orientato a rendere i pubblici servizi meglio rispondenti alle esigenze effettive degli utenti ed a migliorarne la qualità complessiva.

Gli standard di livelli minimi di qualità previsti nell'erogazione di servizi, che il Comune di Giugliano in Campania, s'impegna a garantire ai cittadini, sono derogabili soltanto se più favorevoli.

Tali livelli, inoltre, sono sottoposti a monitoraggio periodico, anche con rilevazione annuale del grado di soddisfazione (*customer satisfaction*) del cittadino utente.

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

In caso di mancato rispetto degli obiettivi e/o degli standard prefissati, il cittadino/utente può presentare reclamo con le modalità previste.

Il riconoscimento della mancata o difettosa erogazione di una singola prestazione, può dare luogo ad azioni correttive.

Gli standard dei procedimenti amministrativi coincidono con il termine di conclusione del procedimento.

## **Caratteristiche della Carta**

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

Periodicamente sarà affiancata da una Relazione sui risultati conseguiti.

La Carta di qualità dei servizi e la Relazione sui risultati sono pubblicate sul sito del Comune di Giugliano in Campania.

## **A. *NORME E PRINCIPI***

### **1. Principi fondamentali**

Nell'erogazione dei propri servizi il Comune di Giugliano in Campania si conforma ai principi fondamentali di seguito esposti, avendo come obiettivo primario la soddisfazione dei bisogni del cittadino.

#### **Legalità**

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

#### **Eguaglianza**

L'erogazione dei servizi pubblici ed il loro accesso si conformano al principio di eguaglianza dei diritti degli utenti, secondo regole uguali per tutti a prescindere da sesso, età, nazionalità, etnia, lingua, religione, opinione politica e condizione sociale. L'eguaglianza garantisce la parità di trattamento, escludendo ogni forma di discriminazione ingiustificata. Non va, in ogni caso, intesa come uniformità delle prestazioni (uguaglianza formale), che possono invece variare in funzione delle specifiche situazioni personali e sociali (uguaglianza sostanziale).

#### **Imparzialità**

Il Comune di Giugliano in Campania eroga i servizi pubblici ai propri utenti secondo criteri di obiettività, giustizia e imparzialità. È assicurata la costante e

completa conformità alle norme regolatrici di settore, in ogni fase di erogazione dei relativi servizi.

### **Continuità**

Nell'ambito delle modalità stabilite dalla vigente normativa regolatrice di settore, l'erogazione dei servizi pubblici avviene, salvo conclamati casi di forza maggiore o previsti da specifiche norme di legge, con continuità, regolarità e senza interruzioni.

In caso di funzionamento irregolare o d'interruzione del servizio, sono adottate tutte le misure necessarie al fine di limitare al minimo i tempi dell'irregolarità e di ridurre il più possibile i disagi all'utenza.

### **Partecipazione**

Il Comune di Giugliano in Campania s'impegna a promuovere la partecipazione dei cittadini alla prestazione del servizio pubblico, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione dei servizi, sia per favorirne il rapporto collaborativo.

L'utente, in base alle modalità stabilite dalla normativa vigente in materia, ha diritto di accesso alle informazioni che lo interessano.

Per migliorare la prestazione dei servizi pubblici e la partecipazione attiva dei cittadini, questi possono produrre documenti, osservazioni o formulare suggerimenti, nonché presentare reclami per eventuali disservizi rilevati nell'erogazione dei servizi stessi.

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

### **Efficienza ed efficacia**

Il Comune di Giugliano in Campania pone il massimo impegno affinché i servizi siano erogati in modo da garantire un idoneo grado di efficienza ed efficacia, ponendo in essere le condizioni e le misure adeguate al

raggiungimento di tali obiettivi, compatibilmente con le risorse disponibili.

### **Chiarezza e cortesia**

Il Comune di Giugliano in Campania assicura il proprio impegno per garantire l'esposizione corretta delle informazioni necessarie e la disponibilità degli Uffici ai fini del buon esito della pratica in fase di trattazione, ponendo anche la massima attenzione alla semplicità e alla chiarezza del linguaggio utilizzato.

Tutti i rapporti con gli utenti sono improntati alla cortesia, alla disponibilità all'ascolto, al rispetto e all'educazione reciproca.

### **Informazione**

Il Comune di Giugliano in Campania considera l'informazione tempestiva ed efficace un requisito fondamentale per la qualità dei servizi erogati e per il buon andamento dei rapporti con gli utenti.

In tal senso, l'informazione costituisce il presupposto imprescindibile per una partecipazione piena e consapevole da parte dei cittadini alle modalità di erogazione dei servizi.

All'utente è quindi garantita un'informazione comprensibile, semplice, completa e tempestiva riguardo alle procedure, ai tempi ed ai criteri di erogazione dei servizi, nonché ai diritti e alle opportunità di cui può godere.

## **2. Principali riferimenti normativi**

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

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, recante i Principi sull'erogazione dei servizi pubblici”.
- Decreto Legge n. 163 del 12 maggio 1995, convertito in Legge 11 luglio 1995, n. 273;

- Art. 11 del Decreto Legislativo 30 luglio 1999, n. 286;
- Decreto Legislativo 27 ottobre 2009, n. 150 in materia di ottimizzazione del lavoro pubblico, e di efficienza e trasparenza delle Pubbliche Amministrazioni. Quest'ultimo Decreto prevede, fra l'altro, la rilevazione del grado di soddisfazione dei destinatari delle attività e dei servizi, e lo sviluppo qualitativo e quantitativo delle relazioni con i cittadini, e in particolare con i destinatari dei servizi.
- Decreto Legislativo 20 dicembre 2009, n. 198, di attuazione dell'art. 4 della Legge 4 marzo 2009, n. 15, in materia di ricorso per l'efficienza delle Amministrazioni e dei Concessionari di servizi pubblici.
- D. Lgs.14 marzo 2013, n. 33 in tema di "Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni".

## **B. PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO**

### **1.Presentazione generale**

Il Servizio Gestione Entrate Tributarie Extratributarie Canoni Idrici e Patrimoniali, gestisce, tra l'altro, le entrate tributarie TARI E IMU quelle da canoni idrici e da canone unico patrimoniale ( ex icp, dpa, tosap) di competenza comunale, garantendo il rispetto di tutti i principi sopra elencati al fine di agevolare il contribuente all'assolvimento degli adempimenti posti a suo carico.

### **2.Obiettivi**

L'acquisizione delle risorse è il principale obiettivo del Servizio.

Nel rispetto di tale obiettivo, ma senza perdere di vista le esigenze dei cittadini, il Servizio si adopera al fine di ripartire equamente la tassazione, di semplificare gli adempimenti a carico dei cittadini, di rispondere

tempestivamente alle istanze degli stessi e di offrire la massima garanzia di trasparenza e partecipazione, garantendo l'emissione di atti di annullamento, sgravio e rimborso, correttivi di atti impositivi o di versamenti eccedenti il dovuto.

Inoltre, il Servizio Gestione Entrate Tributarie Extratributarie Canoni Idrici e Patrimoniali, effettua controlli al fine di ridurre l'evasione/elusione tributaria.

### **3. Attività e destinatari**

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

### **4. Recapiti, orari e modalità di accesso**

Il Servizio Gestione Entrate Tributarie Extratributarie Canoni Idrici e Patrimoniali ha la propria sede legale in Giugliano in Campania in via Corso Campano, 200 c.a.p. 80014 (NA) ed ha la sede operativa in via Aniello Palumbo, 1 ed è aperto al pubblico il martedì, il venerdì dalle ore 8,45 alle ore 13,00 e il lunedì e il giovedì dalle ore 15,00 alle 17,00, fermo restando l'impegno dei detti servizi a ricevere, previo appuntamento, i cittadini e le imprese in giorni e orari diversi per la risoluzione di pratiche più complesse.

Dal sito istituzionale dell'Ente, <http://www.comune.giugliano.na.it>, è possibile accedere al Servizio in parola e visionare i regolamenti di competenza e acquisire informazioni utili a ciascun tributo e per scaricare la modulistica necessaria ad assolvere correttamente gli adempimenti previsti dalle norme regolamentari; sullo stesso sito sono riportati i nominativi e i recapiti del personale addetto.

## **C. I SERVIZI OFFERTI**

Sul presupposto che la domanda presentata è completa e quindi non

comporti l'interruzione dei termini ai sensi di legge, il tempo massimo d'attesa decorre dal giorno in cui il cittadino presenta l'istanza.

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

	predisposto	
Annullamento di avvisi di accertamento in sede di autotutela	A presentazione di richiesta tramite le modalità istituzionali (raccomandata, consegna al Ufficio protocollo, a Mezzo PEC: <a href="mailto:protocollo@pec.comune.giugliano.na.it">protocollo@pec.comune.giugliano.na.it</a>	gg. 30

## **D. STANDARD E VALUTAZIONE**

### **1. Adozione di standard della qualità del servizio.**

Per garantire una ottimale erogazione dei servizi sono stati individuati alcuni standard, ovvero livelli minimi di qualità che questo Servizio del Comune di Giugliano in Campania s’impegna a garantire agli utenti.

Gli standard sono derogabili solo se più favorevoli ai cittadini, e sono soggetti a monitoraggio.

È inoltre prevista la rilevazione annuale del grado di soddisfazione degli utenti rispetto al servizio, attraverso la compilazione di un questionario di gradimento.

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

In caso di mancato rispetto degli obiettivi in seguito elencati, il cittadino può presentare reclamo.

Il riconoscimento della mancata o difettosa erogazione di una singola prestazione può dare luogo ad azioni correttive.

DIMENSIONE QUALITA'	SOTTODIMENSIONE QUALITA'	INDICATORE QUALITA'	STANDARD OBIETTIVI DI QUALITA' DELLE PRESTAZIONI RESE
ACCESSIBILITA'	Via Aniello Palumbo n. 1, raggiungibile con mezzi privati e mezzi pubblici	Front office attivo negli orari di apertura al pubblico.	
	Informazioni per l'accesso	Presenza di segnaletica all'esterno e all'interno del Settore volta all'individuazione dei singoli uffici e dei centri di responsabilità	miglioramento
	Informazioni, trasmissione atti a mezzo PEC <a href="mailto:protocollo@pec.comune.giugliano.na.it">protocollo@pec.comune.giugliano.na.it</a>	Attraverso il sito <a href="http://www.comune.giugliano.na.it">www.comune.giugliano.na.it</a> Settore Servizi Finanziari / Gestione Entrate Tributarie, è disponibile la PEC e cliccando su "Bacheca del servizio" si accede	miglioramento e velocizzazione dei tempi di aggiornamento

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

<b>EFFICIENZA</b>	<p>           Criteri di economicità e di risparmio         </p>	<p>           Modulistica reperibile sul sito per le tipologie dei procedimenti dei singoli tributi         </p>	<p>           Semplificazione e aggiornamento della modulistica alle modifiche normative         </p>
	<p>           Utilizzo del mezzo informatico         </p>	<p>           Possibilità di inoltrare e di ricevere riscontro per ogni tipologia di servizio offerto, attraverso la PEC <a href="mailto:protocollo@pec.comune.giugliano.na.it">protocollo@pec.comune.giugliano.na.it</a> </p>	
<b>ATTENZIONE ALL'UTENZA</b>	<p>           Disponibilità e capacità di ascolto dei bisogni degli utenti         </p>	<p>           Nei giorni di apertura al pubblico .         </p>	<p>           Miglioramento del servizio sulla scorta delle segnalazioni dell'utenza attraverso la customer satisfaction         </p>
<b>TUTELA E PARTECIPAZIONE DELL'UTENZA</b>	<p>           Istanza di Autotutela da indirizzare al Funzionario responsabile         </p>	<p>           Entro gg.30         </p>	

	Ricorso agli Organi giudiziali competenti	Entro i termini di legge vigente.	
	segnalazioni e reclami	miglioramento del servizio utilizzando la modulistica relativa	

## **2.Valutazione e aggiornamento della Carta**

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

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

## **E. ALTRE INFORMAZIONI UTILI**

### **II SERVIZIO GESTIONE ENTRATE TRIBUTARIE EXTRATRIBUTARIE CANONI IDRICI E PATRIMONIALI**

#### **Sito del Comune:**

Il sito Internet del Comune di Giugliano in Campania è <http://www.comune.giugliano.na.it> dove è possibile trovare le seguenti sezione di seguito specificate:

1. Servizio Entrate Tributarie Extratributarie Canoni Idrici e Patrimoniali.
2. Servizio Contenzioso tributario e Supporto Amministrativo Entrate.

## **1. I suggerimenti, le segnalazioni, i reclami**

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

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

Per formulare suggerimenti/segnalazioni riferite ai servizi pubblici erogati dal Servizio richiamato del Comune di Giugliano in Campania, gli utenti possono utilizzare l'apposito modello predisposto allo scopo (Allegato1).

Per segnalare reclami su eventuali disservizi riscontrati nei servizi pubblici erogati dal Servizio Gestione Entrate Tributarie Extratributarie... del Comune di Giugliano in Campania, gli utenti possono utilizzare anche l'apposito modello predisposto allo scopo (Allegato 2).

Il reclamo può essere presentato a mano presso l'ufficio Protocollo dell'Ente, spedito per posta, o tramite posta elettronica.

Gli Uffici competenti e/o gli altri organismi di competenza svolgeranno gli accertamenti e le valutazioni del caso, allo scopo di correggere gli eventuali errori o disfunzioni accertati. Il reclamo deve essere formulato in modo chiaro, preciso, dettagliato, con tutte le informazioni necessarie per l'individuazione del problema segnalato. A richiesta dell'interessato, i competenti Uffici daranno puntuale risposta scritta circa l'esito del reclamo, entro 30 giorni dal suo ricevimento, ove possibile. Qualora, tuttavia, la questione sollevata con il reclamo sia particolarmente complessa, o comunque di non immediata definizione, sarà inoltrata all'interessato motivata comunicazione scritta sulla necessità di proroga ai fini dell'espletamento dell'intera pratica, stabilendo un ulteriore termine, ordinariamente non superiore ad ulteriori 30 giorni.

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

Allegato1

MODULO SEGNALAZIONI/SUGGERIMENTI

AL COMUNE DI GIUGLIANO IN CAMPANIA  
SETTORE SERVIZI FINANZIARI  
SERVIZIO GESTIONE ENTRATE TRIBUTARIE EXTRATRIBUTARIE ...

OGGETTO: Segnalazioni/Suggerimenti

Cognome..... Nome.....  
residente in .....(....) via/piazza.....  
n.....c.a.p.....telefono.....cellulare.....  
pec.....e-mail .....

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

---

---

---

---

---

---

---

---

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

Come vuole essere contattato:

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

via telefono al numero.....

per posta ordinaria all'indirizzo: via/piazza.....

.....n.....C.A.P.....

Data.....Firma.....

*Autorizzo il trattamento dei miei dati personali presenti ai sensi dell'art. 13 d. lgs. 30 giugno 2003 n. 196 - "Codice in materia di protezione dei dati personali" e dell'art. 13 GDPR 679/16 - "Regolamento europeo sulla*

*protezione dei dati  
personali”.*

## **Modulo presentazione reclami**

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

-a mano all'Ufficio protocollo dell'Ente, o spedito per posta al Comune di Giugliano in Campania – Servizio Gestione Entrate Tributarie Extratributarie..., in Via Corso Campano, 200 c.a.p. 80014 (NA), 80014 Giugliano in Campania, o tramite posta elettronica all'indirizzo: [protocollo@pec.comune.giugliano.na.it](mailto:protocollo@pec.comune.giugliano.na.it) .

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

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

A richiesta, i competenti Uffici daranno puntuale risposta scritta circa l'esito del reclamo entro 30 giorni dal suo ricevimento.

Qualora, tuttavia, la questione sollevata con il reclamo sia particolarmente complessa o, comunque, di non immediata definizione, sarà inoltrata motivata comunicazione scritta sulla necessità di proroga ai fini dell'espletamento dell'intera pratica, stabilendo un ulteriore termine ordinariamente non superiore a 30 giorni.

Allegato 2

AL COMUNE DI GIUGLIANO IN CAMPANIA  
SETTORE SERVIZI FINANZIARI  
SERVIZIO GESTIONE ENTRATE TRIBUTARIE EXTRATRIBUTARIE ...

OGGETTO: RECLAMO.

Reclamo riferito al Servizio GESTIONE ENTRATE TRIBUTARIE EXTRATRIBUTARIE ...

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

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Si desidera una risposta scritta (barrare se interessati)  :

Compilare con i propri dati anagrafici i seguenti campi:

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

Indirizzo.....

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

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

pec.....

Luogo e data.....

Firma

.....

*Autorizzo il trattamento dei miei dati personali presenti ai sensi dell'art. 13 d. lgs. 30 giugno 2003 n. 196 - "Codice in materia di protezione dei dati personali" e dell'art. 13 GDPR 679/16 - "Regolamento europeo sulla protezione dei dati personali".*

QUESTIONARIO DI GRADIMENTO DEGLI UTENTI DEL COMUNE DI GIUGLIANO IN  
CAMPANIA SETTORE SERVIZI FINANZIARI SERVIZIO GESTIONE ENTRATE  
TRIBUTARIE EXTRATRIBUTARIE CANONI IDRICI E PATRIMONIALI

Gentile Signore/Signora

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

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

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

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

**Per quale ragione si è rivolto al Servizio** GESTIONE ENTRATE TRIBUTARIE  
EXTRATRIBUTARIE CANONI IDRICI E PATRIMONIALI ?

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

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

**SI**  **NO**

**Se SI per quali motivi :**

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

**Quando si è recato al SERVIZIO GESTIONE ENTRATE TRIBUTARIE EXTRATRIBUTARIE...  
qual è stato il grado di soddisfacimento del trattamento ricevuto?**

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

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

**Quanto è soddisfatto degli ambienti in cui viene accolto?**

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

## VISTO DI REGOLARITA' CONTABILE

Relativamente alla Determinazione Dirigenziale N° DetSet 46/2024 del 29/05/2024, avente oggetto:

Carta dei Servizi del Settore Servizi Finanziari - Servizio Entrate Tributarie Canoni Idrici e Patrimoniali 2024

*Preso d'atto: sulla presente determinazione si attesta ai sensi dell'art. 147 bis, comma 1, del D.Lsg 267/2000, la regolarità contabile.*

*Documento informatico firmato digitalmente ai sensi del T.U. 445/2000 e del D.Lgs 82/2005 e rispettive norme collegate, il quale sostituisce il documento cartaceo e la firma autografa; il documento informatico è memorizzato digitalmente ed è rintracciabile sul sito istituzionale per il periodo della pubblicazione.*

