

CITTA' DI ALTAMURA
Città metropolitana di Bari

SETTORE II
SERVIZIO TRIBUTI



CARTA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI
DELL'UFFICIO TRIBUTI



Sommario

Introduzione	2
Cos'è la Carta di qualità dei servizi	2
Caratteristiche di questa Carta	2
A. Principi e riferimenti normativi	4
1. Principi fondamentali	4
2. Principali riferimenti normativi	5
B. Presentazione del servizio	6
1. Presentazione generale	6
2. Obiettivi ed attività	6
3. Attività e destinatari	7
4. Recapiti, orari e modalità di accesso	8
5. Personale	8
6. Costo del servizio	8
C. I servizi offerti	9
D. Standard e valutazione	10
1. Adozione di standard della qualità del servizio	10
2. Valutazione e aggiornamento della Carta	12
E. Altre informazioni utili	12
1. I riferimenti al Servizio Tributi nel sito del Comune	12
2. I reclami	12
Allegato 1: Modulo presentazione reclami	14



Introduzione

Cos'è la Carta di qualità dei servizi

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

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

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

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

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

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

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

Caratteristiche di questa Carta

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



COMUNE DI ALTAMURA
Ufficio Tributi

Carta di qualità dei servizi dell'Ufficio Tributi

La Carta di qualità dei servizi e gli esiti dei monitoraggi periodici sui risultati sono pubblicati sul sito internet istituzionale del Comune di Altamura.



A. Principi e riferimenti normativi

1. Principi fondamentali

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

Legalità

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

Eguaglianza

L'erogazione dei servizi pubblici e il loro accesso si conformano al principio di eguaglianza dei diritti degli utenti, secondo regole uguali per tutti a prescindere da sesso, età, nazionalità, etnia, lingua, religione, opinione politica e condizione sociale.

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

Imparzialità

L'Ufficio Tributi eroga i servizi pubblici ai propri utenti secondo criteri di obiettività, giustizia e imparzialità. È assicurata la costante e completa conformità alle norme regolatrici di settore, in ogni fase di erogazione dei relativi servizi.

Continuità

Nell'ambito delle modalità stabilite dalla vigente normativa regolatrice di settore, l'erogazione dei servizi pubblici avviene, nei limiti del possibile, con continuità, regolarità e senza interruzioni. In caso di funzionamento irregolare o d'interruzione del servizio, sono adottate tutte le misure necessarie al fine di limitare al minimo i tempi dell'irregolarità, e di ridurre il più possibile i disagi all'utenza.

Partecipazione

L'utente, in base alle modalità stabilite dalla normativa vigente in materia, ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano. Per migliorare la prestazione dei servizi pubblici e la partecipazione attiva dei cittadini, questi possono produrre documenti, osservazioni o formulare suggerimenti, nonché presentare reclami per eventuali disservizi rilevati nell'erogazione dei servizi stessi.

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



Efficienza ed efficacia

L'Ufficio Tributi del Comune di Altamura pone il massimo impegno affinché i servizi siano erogati in modo da garantire un idoneo grado di efficienza ed efficacia, ponendo in essere le condizioni e le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi, compatibilmente con le risorse disponibili.

Chiarezza e cortesia

L'Ufficio Tributi garantisce l'esposizione corretta delle informazioni necessarie e in fase di trattazione della pratica la massima attenzione alla semplicità e alla chiarezza del linguaggio utilizzato. Tutti i rapporti con gli utenti sono improntati alla cortesia, alla disponibilità all'ascolto, al rispetto ed all'educazione reciproci.

Informazione

L'Ufficio Tributi del Comune di Altamura considera l'informazione, tempestiva ed efficace, fondamentale per la qualità dei servizi erogati e dei rapporti con gli utenti.

In tal senso, l'informazione costituisce il presupposto imprescindibile per una partecipazione piena e consapevole da parte dei cittadini alle modalità di erogazione dei servizi. All'utente viene quindi garantita un'informazione comprensibile, semplice, completa e tempestiva riguardo alle procedure, ai tempi e ai criteri di erogazione dei servizi, nonché ai diritti e alle opportunità di cui può godere.

2. Principali riferimenti normativi

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

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

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



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

B. Presentazione del servizio

1. Presentazione generale

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

Il Servizio Tributi è collocato all'interno del II Settore "Bilancio - Finanza - Programmazione" e provvede alla gestione dei principali tributi comunali, non affidati in concessione.

2. Obiettivi ed attività

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

L'Ufficio, in particolare, cura direttamente l'attività di accertamento dei tributi comunali IMU/TASI/TARI/TOSAP/Canone unico patrimoniale per le occupazioni del suolo e le aree mercatali.

Tale funzione, obbligatoria per legge, è condotta allo scopo di far emergere situazioni di evasione o di elusione delle imposte e delle tasse e ogni elemento utile al recupero tributario, perseguendo il fine ultimo dell'equità e della giustizia fiscale.

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



3. Attività e destinatari

Ai Cittadini ed alle Aziende vengono erogati i seguenti servizi:

- Gestione e riscossione ordinaria IMU (Imposta Municipale propria), TARI (Tassa sui rifiuti), Canone unico patrimoniale (per l'occupazione del suolo e le aree mercatali) e supporto informativo al contribuente.
- Controllo ed accertamento dell'evasione dei suddetti tributi in vigore e di quelli di recente abrogati (la TASI - Tributo per i servizi indivisibili – e la TOSAP - Tassa per l'occupazione di Spazi ed Aree Pubbliche).
- Istruttoria e rilascio delle autorizzazioni amministrative concernenti alcune tipologie di occupazione temporanea e permanente di suolo pubblico. Tale competenza è in via di progressivo trasferimento ad altri Settori, sulla base di disposizioni di Legge ed organizzative interne.

L'imposta Comunale sulla Pubblicità (ICP), il Diritto sulle Pubbliche Affissioni (DPA) ed il Canone Unico patrimoniale per le esposizioni pubblicitarie e le affissioni sono gestiti dalla società concessionaria Abaco S.p.A. (www.abacospa.it).

Per ogni servizio è possibile:

- ottenere informazioni sull'applicabilità del tributo, sulla modulistica da utilizzare, sulle tariffe e aliquote da applicare, sui requisiti necessari per ottenere agevolazioni, sulla natura e misura delle sanzioni in caso di violazioni commesse, sulla modalità per ottenere rimborsi di somme versate e non dovute;
- dichiarare, se previsto, la propria posizione ai fini tributari;
- verificare la propria posizione, comunicare eventuali difformità e richiedere variazioni;
- usufruire, dove possibile, degli strumenti di prevenzione del contenzioso tributario (ravvedimento operoso, accertamento con adesione, reclamo e mediazione, conciliazione). Tali strumenti rappresentano la possibilità di sanare violazioni commesse, prima che intervenga il Comune con proprie azioni di verifica e con l'emissione di atti di accertamento, oppure sono forme di adesione alle contestazioni del Comune, che consentono riduzioni delle sanzioni o altre forme di agevolazione sulle sanzioni applicate;
- ottenere informazioni sulla propria posizione debitoria e richiedere l'eventuale rateizzazione se ammessa dal Regolamento comunale;
- presentare istanze per le autorizzazioni amministrative concernenti le occupazioni di suolo pubblico temporanee e permanenti, nelle more del trasferimento di tale competenza ad altri Settori dell'Ente, sulla base di disposizioni di Legge ed organizzative interne;
- presentare suggerimenti, segnalazioni e reclami relativi al servizio usufruito.



4. Recapiti, orari e modalità di accesso

La sede del Servizio Tributi è collocata al piano rialzato di Piazza Matteotti (Palazzo ex Poste) – Altamura.

L'Ufficio è aperto al pubblico dal lunedì al venerdì dalle 9,00 alle 11,00 ed il martedì pomeriggio dalle 16,00 alle 18,00. E' tuttavia sempre consigliato consultare preventivamente le informazioni al riguardo, aggiornate e pubblicate sul sito www.comune.altamura.ba.it

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

Ufficio IMU - TASI	0803107231 0803107313
TARI	0803107232 0803107315 0803107314
TOSAP/Canone unico ed autorizzazioni amministrative	0803107203 0803107271

Per comunicare in modalità informatica con gli uffici utilizzare esclusivamente il seguente indirizzo PEC istituzionale è: protocollo.generale@pec.comune.altamura.ba.it

5. Personale

Al 31 Dicembre 2021 è in forza il seguente personale:

- n. 1 Dirigente
- n. 2 Funzionari responsabili di imposta
- n. 4 Istruttori amministrativi
- n. 1 istruttore tecnico-geometra- part time
- n. 2 esecutori servizi generali

6. Costo del servizio

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



C. I servizi offerti

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

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

Qualora l'attesa della prestazione si prolunghi oltre il termine fissato, il cittadino può presentare reclamo con le modalità previste nel paragrafo E.2 di questa Carta.

Tabella 1: Termini di conclusione del procedimento relativi ai diversi Servizi dell'Ufficio Tributi

Servizio	Tipologia e caratteristiche del Servizio erogato	Termine di conclusione procedimento/ standard
Front-office	Accoglienza contribuenti per fornire chiarimenti ed informazioni	Immediato
Rimborsi	Su istanza del contribuente, entro 5 anni dal giorno dell'indebito versamento	Entro il termine di legge di 180 giorni
Compensazione	Su istanza del contribuente da presentare, come da Regolamento generale delle entrate, almeno 60 giorni prima del termine di scadenza del versamento	Termini ordinari di scadenza del tributo: - Acconto 16 giugno - Saldo 16 dicembre
Rateizzazioni avvisi di accertamento	Su istanza del contribuente, entro 60 giorni dalla notifica del provvedimento	Entro 30 giorni
Assistenza telefonica	Contattando i numeri sopra indicati	Risposta immediata
Riesame di avvisi di accertamento e/o dinieghi di rimborso	Su istanza del contribuente presentata attraverso i canali di comunicazione istituzionali (Pec, email, posta, a mano)	Dalla notifica del provvedimento fino a 60 giorni
Sportello telematico "Altamura Digitale"	Sportello telematico, interattivo, gratuito e accessibile 24 ore su 24, per informazioni sullo stato dei pagamenti, calcolare l'imposta, stampare i modelli di pagamento F24 o PagoPA per IMU, TARI, TOSAP/Canone e/o versare le somme dovute, al seguente link:	A seconda del servizio richiesto, in tempo reale o da due a dieci giorni lavorativi.



	https://altamura.servizilocalispa.it/EDGT/Edgt_AccessManager/Login.aspx accessibile dal sito istituzionale del Comune di Altamura	
Autorizzazioni amministrative per occupazioni di suolo pubblico temporanee e permanenti	Assistenza e consulenza sia allo sportello front-office che telefonicamente	Risposta immediata
	Istanza per il rilascio della concessione per l'occupazione di suolo pubblico – passi carrabili	15 giorni, dopo acquisizione pareri
	Istanza per il rilascio della concessione per l'occupazione di suolo pubblico – cantieri edili	15 giorni, dopo acquisizione pareri
	Altre fattispecie di occupazione (art. 1 commi da 816 a 836 L. n. 160/2019) Occupazioni suolo pubblico aree mercatali (art. 1 comma 837 L. n. 160/2019)	15 giorni, dopo acquisizione pareri e/o provvedimenti amministrativi di assegnazione aree pubbliche
	Accesso ai documenti amministrativi	30 giorni
	Accesso civico generalizzato per documenti, dati e informazioni non soggetti all'obbligo di pubblicazione	30 giorni

D. Standard e valutazione

1. Adozione di standard della qualità del servizio

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

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



In caso di mancato rispetto degli obiettivi di seguito elencati, il cittadino può presentare reclamo con le modalità previste al paragrafo E.2 di questa Carta di qualità dei servizi. Il riconoscimento della mancata o difettosa erogazione di una singola prestazione può dare luogo ad azioni correttive al fine di evitare che il disservizio si ripeta anche in futuro per gli altri contribuenti/utenti.

Tabella 2: Standard obiettivi di qualità delle prestazioni rese

Dimensione di qualità	Sottodimensione fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard obiettivi di qualità delle prestazioni rese
Accessibilità	Ubicazione e Accessibilità fisica	Presenza di uffici al piano rialzato n. ore di apertura al pubblico	12 ore settimanali
	Accessibilità multicanale	Disponibilità di servizi prenotabili o erogabili online	Sportello "Altamura Digitale"
	Informazioni per l'accessibilità	Presenza di adeguata segnaletica	Indicazioni, cartelli e vetrofanie chiari ed aggiornati
Trasparenza	Disponibilità e completezza dei materiali informativi	Informazioni aggiornate sul portale	Aggiornamento tempestivo
	Tempistica di risposta alle segnalazioni e ai reclami	Tempo massimo di risposta a segnalazioni e reclami	Tempo massimo 30 giorni 90% delle risposte entro 10 giorni 50% delle risposte entro 3 giorni
Efficacia	Affidabilità	% di risposta su richiesta	100% di risposta su richieste di competenza
	Conformità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Numero di reclami relativi al servizio erogato dall'Ufficio Tributi nell'anno solare	< 5%



2. Valutazione e aggiornamento della Carta

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

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

E. Altre informazioni utili

1. I riferimenti al Servizio Tributi nel sito del Comune

Il sito internet del Comune di Altamura è www.comune.altamura.ba.it

Il percorso di navigazione è il seguente:

Dalla home page del sito internet del Comune di Altamura scegliere > *Servizi* > *Tutti i Servizi* > *Pagare le tasse*.

Nel sito è pubblicata tutta la modulistica utile.

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

Nel sito sono disponibili tutti i servizi online.

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

2. I reclami

Per segnalare reclami su eventuali disservizi riscontrati nei servizi pubblici erogati dall'Ufficio Tributi del Comune di Altamura, gli utenti possono rivolgersi all'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) - Sportello amico in Comune, utilizzando anche l'apposito modello predisposto allo scopo (Allegato n. 1). Il reclamo può essere presentato a mano, spedito per posta, o tramite posta elettronica. In alternativa, può essere utilizzato il link "Segnalazioni" - sezione URP sul sito istituzionale.

L'URP inoltra i reclami ai Funzionari responsabili dell'Ufficio Tributi, i quali provvederanno ad effettuare gli accertamenti e le valutazioni del caso, sentito il Dirigente del II Settore, allo scopo di correggere gli eventuali errori o disfunzioni accertati.



Il reclamo dev'essere formulato in modo chiaro, preciso, dettagliato, con tutte le informazioni necessarie per l'individuazione del problema segnalato, per facilitarne l'accertamento. Non saranno tenute in considerazione segnalazioni anonime od esclusivamente offensive.

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

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



Modulo presentazione reclami

Gentile Utente,

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

- a mano, o spedito per posta al Comune di Altamura - Ufficio Relazioni con il Pubblico - Sportello amico in Comune, Piazza del Municipio - 70022 Altamura (Telefono 0803107246);
- o tramite posta elettronica certificata all'indirizzo: urp@pec.comune.altamura.ba.it .

Resta ferma la facoltà d'inoltrare reclami verbali, anche telefonando all'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico - Sportello amico in Comune al numero 0803107246.

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

Non saranno tenute in considerazione segnalazioni anonime od esclusivamente offensive.

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

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



Reclamo riferito al seguente Settore/Servizio:

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

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

Compilare con i propri dati anagrafici i seguenti campi:

Nome _____ Cognome _____

Indirizzo _____ n. _____

Comune _____ Cap. _____

Telefono: _____ E-mail _____

Luogo e data _____

Firma

Per eventuali informazioni: Comune di Altamura, Ufficio Relazioni con il Pubblico, al piano terra di Piazza del Municipio - 70022 Altamura; telefono 0803107246; PEC: urp@pec.comune.altamura.ba.it Orario: 09.00-11.00 dal lunedì al venerdì.



Informativa sul trattamento dei dati personali

Tutti i dati personali comunicati al Comune di Altamura (BA) sono trattati esclusivamente per finalità istituzionali nel rispetto delle prescrizioni previste dal regolamento 679/2016/UE. Il trattamento dei dati personali avviene utilizzando strumenti e supporti sia cartacei che informatici. Il Titolare del trattamento dei dati personali è il Comune di Altamura. L'interessato può esercitare i diritti previsti dagli articoli 15,16,17,18, 20, 21 e 22 del Regolamento 679/2016/UE. L'informativa completa redatta ai sensi degli articoli 13 e 14 del Regolamento 679/2016/UE è consultabile sul sito istituzionale dell'Ente all'indirizzo:

<https://www.comune.altamura.ba.it/index.php/it/servizi/pagamenti/servizio-tributi-pagare-le-tasse/item/279-privacy-policy>