



CARTA DEI SERVIZI

di M.T. S.p.A.

Maggio 2025



Carta dei Servizi di M.T. S.p.A.

1. Introduzione

1.1 M.T. S.p.A., in quanto parte integrante del Gruppo Maggioli, adotta la presente Carta dei Servizi in attuazione delle normative vigenti in materia di erogazione dei servizi pubblici e con l'obiettivo di promuovere l'innovazione nella Pubblica Amministrazione, facilitando l'interazione tra Enti, cittadini, professionisti e imprese.

1.2 La Carta dei Servizi si configura come uno strumento di comunicazione e trasparenza, finalizzato a:

- Fornire informazioni dettagliate e aggiornate sui servizi offerti da M.T. S.p.A..
- Definire e garantire standard qualitativi nell'erogazione dei servizi.
- Stabilire modalità di interazione chiare ed efficienti con gli utenti.
- Promuovere la partecipazione attiva degli utenti e il miglioramento continuo dei servizi.

2. Il Gruppo Maggioli e M.T. S.p.A.

2.1 Il Gruppo Maggioli è una realtà imprenditoriale italiana con una storia di oltre 100 anni, leader nel settore ICT e specializzata nello sviluppo di soluzioni per la Pubblica Amministrazione, Sanità, Aziende e Liberi Professionisti.

2.2 La mission del Gruppo Maggioli è promuovere l'innovazione tecnologica e di processo, con l'obiettivo di semplificare la vita a cittadini, professionisti e imprese.

2.3 M.T. S.p.A. è una Business Unit strategica del Gruppo Maggioli, focalizzata sulla gestione integrata delle entrate per la Pubblica Amministrazione.

2.4 M.T. S.p.A. si impegna a:

- Fornire servizi di supporto operativo agli Enti nella gestione delle entrate.
- Ottimizzare l'utilizzo delle risorse interne degli Enti e migliorare l'efficienza dei processi.
- Garantire la conformità normativa e la correttezza delle procedure.
- Utilizzare tecnologie avanzate per l'erogazione dei servizi.

3. Servizi Erogati da M.T. S.p.A.

3.1 M.T. S.p.A. offre un'ampia gamma di servizi per la gestione delle entrate, tra cui:

- **Gestione dell'IMU (Imposta Municipale Unica):**
 - Riordino e implementazione della Banca Dati IMU/TASI e recupero evasione.
 - Gestione delle Aree Fabbricabili.
 - Gestione dei fabbricati del Gruppo catastale "D".

- **Gestione della Tassa Rifiuti Solidi Urbani/Tariffa Ambientale (TARI/TARIP):**
 - Riordino ed Implementazione Banca Dati e Recupero Evasione - Riscossione.
 - Supporto/outourcing dell'Ufficio Tributi.
- **Gestione del Canone Unico Patrimoniale:**
 - Riordino ed Implementazione Banca Dati e Recupero Evasione - Riscossione.
- **Altri servizi:**
 - Gestione dell'intero ciclo della riscossione acquedotti e recupero evasione.
 - Gestione del servizio lampade votive.
 - Riscossione coattiva dei tributi e delle altre entrate degli enti locali.

3.2 Per ciascun servizio, M.T. S.p.A. si impegna a fornire:

- Supporto informativo di primo livello sull'applicabilità del tributo/entrata.
- Assistenza alla consultazione di Regolamenti e deliberazioni dell'Ente.
- Assistenza alla compilazione di denunce e variazioni, compilazione dei moduli e delle istanze di rimborso.
- Assistenza sui contenuti e sulle modalità di regolarizzazione degli avvisi di pagamento e di accertamento, analisi degli atti di autotutela e ravvedimento operoso.
- Controllo e verifica delle dichiarazioni, controllo dei pagamenti, censimento e controllo del territorio, emissioni avvisi di accertamento.
- Consulenza programmata su richiesta del contribuente o delle associazioni di categoria.
- Accesso ai pagamenti tramite Sistema PagoPA, informazioni su altre modalità di pagamento definite dall'Ente in relazione al servizio specifico.

4. Canali di Comunicazione

4.1 M.T. S.p.A. mette a disposizione dei cittadini/utenti diversi canali di comunicazione per facilitare l'accesso ai servizi e fornire un'assistenza completa.

4.2 I canali di comunicazione includono:

- Assistenza telefonica: Contact Center dedicato.
- Assistenza telematica:
 - Email.
 - PEC (Posta Elettronica Certificata).
- Assistenza in loco: Sportelli territoriali.
- Sito internet: Portale del Contribuente, Sportello Virtuale, Pagamenti Online.
- Canali innovativi: Servizi digitali per una comunicazione più efficace e tempestiva.

4.3 Recapiti, orari e modalità di accesso sono definiti per ciascun canale di comunicazione, al fine di garantire la massima accessibilità e trasparenza.

4.4 Contatti

Via del Carpino, 8

47822 Santarcangelo di Romagna (RN) - Italia

Tel: +39 0541 628111

E-mail: tributi@maggioli.it

PEC: segreteria@mtspa.legalmail.it

5. Qualità dei Servizi

5.1 M.T. S.p.A. si impegna a garantire elevati standard di qualità nell'erogazione dei servizi, con particolare attenzione a:

- **Efficienza ed efficacia:** Ottimizzazione dei processi e raggiungimento degli obiettivi.
- **Trasparenza e chiarezza:** Comunicazione chiara, esaustiva e comprensibile.
- **Cortesia e disponibilità:** Attenzione alle esigenze degli utenti e orientamento al servizio.
- **Rispetto dei tempi di risposta:** Tempestività nella gestione delle richieste e delle comunicazioni.
- **Accuratezza e riservatezza dei dati:** Precisione nella rilevazione e trattamento dei dati personali, nel rispetto della normativa vigente.
- **Continuità del servizio:** Garanzia della costante disponibilità dei servizi e tempestiva risoluzione di eventuali disservizi.

6 Richieste e Reclami

6.1 Gli utenti hanno il diritto di presentare richieste di chiarimenti, segnalazioni di disservizi e reclami in merito ai servizi erogati da M.T. S.p.A..

6.2 M.T. S.p.A. si impegna a:

- Fornire risposte chiare, complete e tempestive alle richieste di chiarimenti.
- Gestire in modo efficiente ed efficace le segnalazioni di disservizi e i reclami, adottando le opportune azioni correttive.
- Utilizzare i feedback degli utenti per migliorare continuamente la qualità dei servizi.

6.3 Le modalità di presentazione delle richieste e dei reclami sono chiaramente definite e accessibili a tutti gli utenti.

7. Accesso Civico

7.1 M.T. S.p.A. garantisce il diritto di accesso civico ai documenti, alle informazioni e ai dati pubblici, in conformità con la normativa vigente.

7.2 Le modalità di esercizio del diritto di accesso civico sono definite e comunicate in modo trasparente.

8. Aggiornamenti

8.1 La Carta dei Servizi è soggetta a periodici aggiornamenti, al fine di adeguarla all'evoluzione dei servizi, alle normative vigenti e alle esigenze degli utenti.

8.2 Gli aggiornamenti sono comunicati in modo tempestivo e trasparente a tutti gli interessati.

