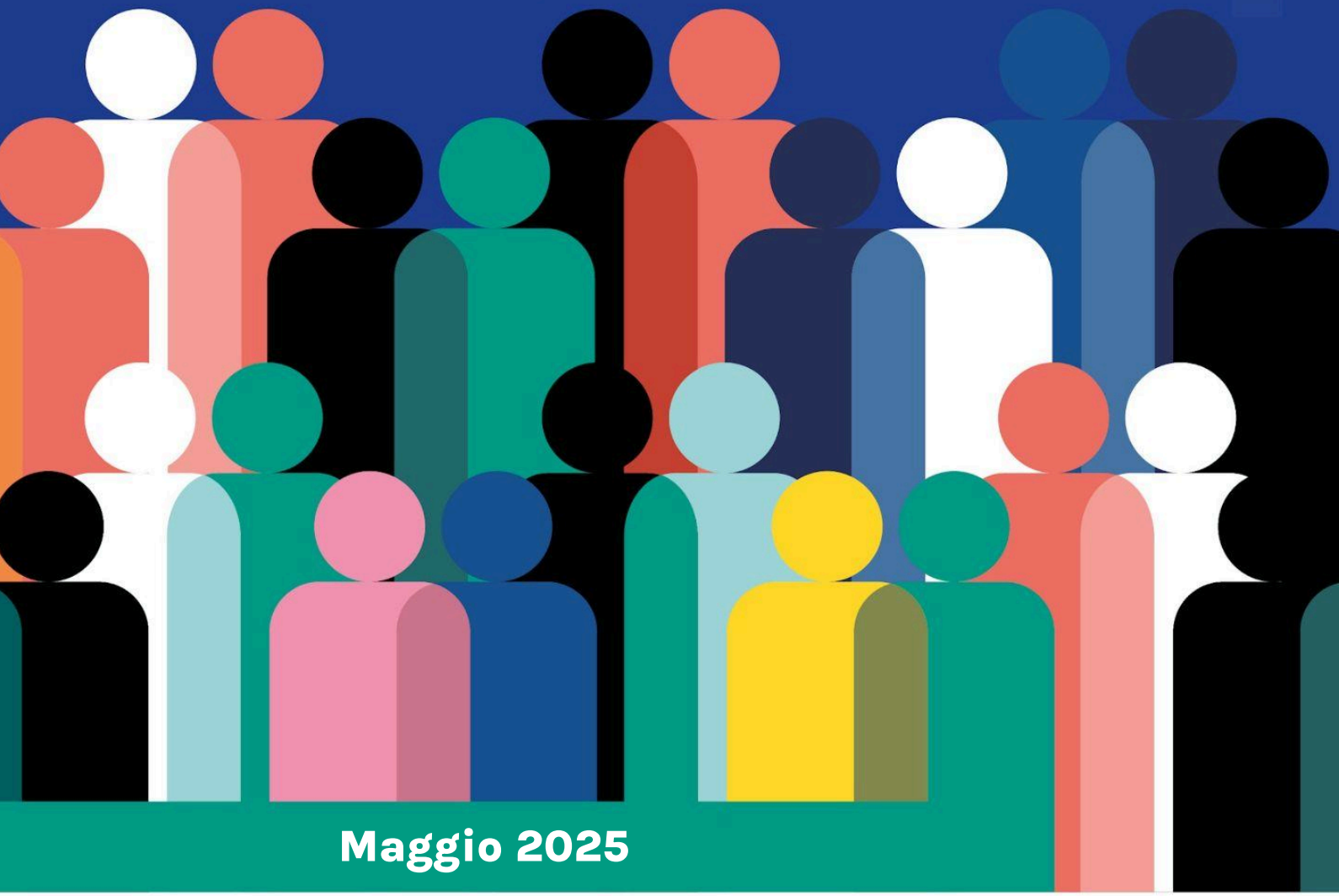
CARTA DEI SERVIZI



Maggio 2025

GRUPPO Maggioli

CARTA DEI SERVIZI

Ai sensi dell'art. 32 c. 1 D. Lgs. 33/2013 e ss.mm.ii.

INDICE

1. CARTA DEI SERVIZI: DI COSA SI TRATTA 1

2. LETTERA AL CITTADINO 2

3. PRESENTAZIONE AZIENDALE 3

4. PRINCIPI E IMPEGNI 5

5. SERVIZI OFFERTI 6

6. MODALITÀ DI ACCESSO AI SERVIZI 8

6.1. CANALI DI ACCESSO 8

6.2. CONTATTI 9

7. DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI 9

8. RICHIESTE DI CHIARIMENTO, RECLAMI E RICHIESTA DI ACCESSO CIVICO 10

1. CARTA DEI SERVIZI: DI COSA SI TRATTA

La Carta dei Servizi è un documento che descrive le modalità di erogazione dei servizi e degli standard qualitativi adottati dalla Società, che agisce in qualità di concessionario della riscossione delle entrate locali e quale soggetto che fornisce outsourcing di processi a Comuni, Province, Regioni, Società erogatrici di servizi pubblici e, in generale, alla Pubblica Amministrazione.

La Società che adotta la Carta dei Servizi ai sensi dell'art. 2, comma 461, L. 244/2007 , conferma l'impegno a promuovere la piena collaborazione e trasparenza nei rapporti con i Cittadini, le Imprese e le Istituzioni di volta in volta coinvolti nell'ambito dei servizi espletati. La Carta viene pubblicata sul sito internet istituzionale della Società, nella sezione "Società trasparente", ai sensi dell'art. 32 del Dlgs. 33/2013.

Con questo documento la Società dichiara i servizi e assume una serie di impegni nei confronti della propria utenza in relazione anche agli standard di qualità che intende garantire.

Il documento, infatti, consente a ciascun soggetto pubblico e privato di conoscere i servizi erogati così da potersi interfacciare consapevolmente con la Società, avendo presente le modalità di offerta del servizio stesso e nel tempo, poter valutarne l'operato, consentendo anche alla Società di promuovere le necessarie iniziative di miglioramento continuo al fine di rendere i propri servizi sempre più flessibili e vicini alle esigenze del Cittadino, delle Imprese e delle Istituzioni.

Sono ivi contenute anche le informazioni e le modalità per la presentazione di istanze e reclami al fine di semplificare i servizi per gli utenti, nel rispetto di regolamenti e normativa.

Maggioli S.p.A. (d'ora in avanti, anche "Maggioli") sottoscrive questo documento convinta della sua importanza quale strumento di condivisione in ottica di miglioramento continuo.

La Carta dei Servizi di Maggioli S,p,A, è disponibile presso le sedi della Società, resa pubblica sul sito di Maggioli LINK e disponibile a chiunque ne faccia richiesta anche in formato formato cartaceo e mezzo mail.

Inoltre, l'aggiornamento periodico in funzione delle variazioni delle attività della Società, ne permette una chiara e completa visione

2. LETTERA AL CITTADINO

Gentile Cittadino,

lieti che tu possa accedere alla Carta dei Servizi di Maggioli, ti confermiamo l'obiettivo di creare un documento che non sia solo conforme a richieste normative, ma sia utile e funzionale a fornire informazioni e supporto, per creare un dialogo aperto che ci veda attivi e partecipi, volto a instaurare un rapporto ispirato a criteri di fiducia, collaborazione e trasparenza.

L'ascolto dei territori e l'esperienza di partnership consolidata insieme alla Pubblica Amministrazione ci ha portato nel tempo a definire un impegno comune verso innovazione, inclusione e sicurezza in cui il cittadino è protagonista.

Nel panorama in continua evoluzione della società digitale si dimostra, infatti, sempre più urgente la trasformazione di cittadini e imprese in attori consapevoli del futuro tecnologico, in linea con le Direttive Europee per l'inclusione e la sostenibilità tese a rendere sempre più efficienti e accessibili i servizi della Pubblica Amministrazione attraverso soluzioni innovative e progetti mirati.

Le aree principali sulle quali si concentra il Programma Europeo riguardano competenze e infrastrutture digitali, digitalizzazione delle imprese e dei servizi pubblici, l'adozione di soluzioni AI per migliorare efficienza, trasparenza, accessibilità e qualità dei servizi offerti a cittadini e imprese, garanzia di elevati standard di sicurezza e affidabilità.

In questo contesto, per noi è fondamentale continuare ad affiancare i Comuni italiani per contribuire alla costruzione di un ponte con la cittadinanza, migliorando la fruibilità dei servizi.

Per noi l'accezione di servizi è ampia e riguarda anche aree che possono avere un impatto diretto sul cittadino, con servizi che valorizzano il territorio e il patrimonio culturale italiano, ma anche con attività che puntano a promuovere le relazioni con il cittadino/contribuente al fine di agevolarlo nell'adempimento di obblighi tributari o di sanzioni amministrative derivanti dalle violazioni delle disposizioni del Codice della Strada.

Maggioli decide di utilizzare la Carta dei Servizi come manifesto per esprimere i propri valori (Rispetto, Professionalità, Coraggio, Senso di Appartenenza, Responsabilità e Passione), attraverso l'impegno verso il Cittadino:

- assicurando servizi efficaci ed efficienti;
- promuovendo informazione di qualità rivolta agli interessati;
- assicurando tempi certi di risposta;
- indicando le modalità di presentazione dei reclami.

La Carta dei Servizi, tra l'altro, fa parte del sistema di Qualità della Società, certificata secondo la norma ISO 9001:2015 che Maggioli ha conseguito oltre a sistemi di gestione certificati (ISO 14001, 27001, 20000-1, 37001, UNI/PdR 125:2022), politiche di inclusione, parità di genere, salute e sicurezza, gestione responsabile della supply chain secondo criteri ESG, iniziative sociali, culturali e sportive, impegni per la trasparenza fiscale e la riduzione degli impatti ambientali.

Restiamo a disposizione per chiarimenti.

Paolo Maggioli

CEO Gruppo Maggioli

3. PRESENTAZIONE AZIENDALE

Maggioli S.p.A. opera prevalentemente a supporto degli Enti Locali, occupandosi della progettazione, dello sviluppo e dell'erogazione di servizi e soluzioni dedicate. La Società è tra i principali operatori del settore a livello nazionale, con un'offerta che comprende soluzioni informatiche, diffusione di contenuto specializzato e progetti integrati.

Il dialogo continuo con le istituzioni (Scuole, Università, Centri di Ricerca, Amministrazioni Locali e Nazionali), il presidio dei territori e l'esperienza in progetti verticali e integrati su Servizi al cittadino, Smart City - IoT, Cloud, AI, Cybersecurity, Sanità, Data e Document Management consentono al Gruppo di progettare e sostenere iniziative che danno impulso ai processi di innovazione, in ottica di progressione continua.

Il know-how consolidato con software, tecnologie e servizi (BPO), a cui si integrano consulenza, formazione e prodotti di digital publishing, ha permesso di creare opportunità trasversali a Paesi e mercati, diversificando l'offerta e valorizzando le specificità dei territori.

Le attività si estendono a numerosi ambiti di intervento: fiscalità locale, piattaforme tecnologiche, gestione della sicurezza, efficientamento energetico, mobilità, valorizzazione dei beni culturali, turismo e promozione del territorio. Tali iniziative vengono spesso realizzate attraverso modelli di partenariato pubblico-privato.

In particolare per quanto riguarda la collaborazione con la Pubblica Amministrazione, Maggioli offre soluzioni e servizi per semplificare i processi e migliorare i servizi pubblici, grazie a un'approfondita conoscenza delle esigenze degli Enti Locali e alla capacità di sviluppare soluzioni personalizzate. Le aree di competenza e attività includono:

- **Software e Servizi**: gestionali, piattaforme digitali, consulenza specialistica, servizi di digitalizzazione, gestione documentale e conservazione a norma, servizi per la gestione delle Entrate Locali, assessment digitale, cybersecurity e la più ampia gamma di servizi cloud qualificati nel Catalogo ACN. Maggioli è la prima azienda nazionale per numero di servizi cloud qualificati presenti nel Catalogo ACN dei servizi Cloud.
- **Digital Publishing e Formazion**e: ampia offerta editoriale specialistica, servizi di grafica e stampa, corsi di formazione e aggiornamento professionale con Maggioli Academy su temi come management, innovazione, digitale, privacy e cybersecurity.
- **Attività internazionali e progetti europei**: sviluppo di progetti europei (Horizon, H2020), cooperazione internazionale, relazioni istituzionali europee, presenza diretta in Grecia, Belgio, Spagna e America Latina.
- **Servizi ICT e Infrastrutturali**: gestione data center e server farm, architetture IT, servizi cloud pubblici e privati, piattaforme di gestione operativa (billing, fleet management, letture in mobilità), sicurezza dei dati e delle infrastrutture.

<u>Focus Servizi in Outsourcing e Cultura e Turismo</u>

- **Area Polizia Locale - Concilia Service Plus**, il Servizio in outsourcing per la gestione automatizzata delle violazioni al Codice della Strada ed extra Codice della Strada: un'opportunità di modernizzazione che rende più semplice ed efficienti le relazioni dei Comandi con cittadini ed imprese. Concilia Service Plus consente al Comando di Polizia di affidare ad un partner di fiducia tutte le fasi relative all'invio dei verbali, sia in formato digitale che tramite i canali ordinari.
- **Area Tributi Locali – Tributi Service**, il servizio delle comunicazioni al contribuente sulle Entrate Locali che consente all'Ente di esternalizzare l'invio al Contribuente delle comunicazioni sui Tributi Locali, riportando il dettaglio degli importi da pagare, le scadenze di pagamento da rispettare ed il bollettino di c.c.p. precompilato per effettuare il pagamento.

- **Maggioli Cultura e Turismo** si occupa di progetti per la valorizzazione del patrimonio turistico e culturale, utilizzando tecnologie innovative e promuovendo servizi che includono: attività di consulenza generale per la valorizzazione del patrimonio culturale e la promozione della destinazione (marketing territoriale); editoria e stampa; organizzazione di eventi e mostre con allestimenti strutturali, interattivi e immersivi; gestione dei servizi museali e delle informazioni turistiche; formazione del personale; realizzazione di siti web, portali, archivi digitali e digitalizzazione dei beni, editoria elettronica, mostre e musei virtuali (virtual tour), applicazioni digitali, sistemi di documentazione informatici.

Alcune informazioni di dettaglio sulla Società

- Maggioli è una **Family Company** alla guida di un Gruppo di società attive anche in Europa e America Latina;
- il core business è la produzione di software, con una consolidata leadership sul mercato nazionale nella fornitura di soluzioni per la Pubblica Amministrazione Locale;
- è iscritta all'Albo per l'accertamento e riscossione delle Entrate degli Enti locali e titolare di licenza di Recupero Crediti per conto terzi, ai sensi dell'art. 115 del T.U.L.P.S. per le attività di recupero stragiudiziale dei crediti;
- è iscritta al R.O.C., il Registro degli Operatori di Comunicazione tenuto dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni.
- applica, oltre al Sistema di Gestione per la Prevenzione della Corruzione, il Codice etico è parte integrante del Modello Organizzativo adottato in conformità al D. Lgs. 231/2001; *LINK AREA ETICA e CONFORMITA'*
- l'impegno riservato a temi quali sostenibilità e responsabilità sociale si esplicita con la promozione di un approccio responsabile che si qualifica anche attraverso sistemi di gestione certificati (ISO 9001, 14001, 27001, 20000-1, 37001, UNI/PdR 125:2022), politiche di inclusione, parità di genere, salute e sicurezza, gestione responsabile della supply chain secondo criteri ESG, iniziative sociali, culturali e sportive, impegni per la trasparenza fiscale e la riduzione degli impatti ambientali; *LINK A CERTIFICAZIONI*
- "Innovatori per tradizione" rappresenta l'essenza della cultura aziendale, capace di coniugare esperienza, innovazione tecnologica e sostenibilità; sintetizza la strategia condivisa orientata al consolidamento della leadership nell'ambito dell'Information & Communication Technology, promuovendo sinergie e collaborazione tra le **oltre 3.300 persone del Gruppo (42% donne, 58% uomini)**, le Istituzioni, le comunità, i fornitori e i partner nazionali e internazionali.

Il piano strategico del Gruppo vede al centro delle proprie azioni l'**intelligenza artificiale e la cultura del dato** quali elementi a integrazione delle proprie soluzioni, con il chiaro obiettivo di **contribuire a migliorare l'efficienza, la trasparenza, l'accessibilità e la qualità dei servizi offerti a PA, cittadini e imprese, garantendo elevati standard di sicurezza e affidabilità**. Inoltre, un monitoraggio intelligente dei dati può portare anche ad analisi predittive utili non solo a supportare scelte di governance, ma a prevenire e garantire un rapido intervento in condizioni di necessità, ad esempio rispetto ad analisi del suolo, dell'aria, dei rischi annessi.

Per Maggioli è fondamentale il valore e l'impatto generato in collaborazione con i propri stakeholder su città e comunità: per favorire e incentivare territori intelligenti dove i servizi vengono gestiti digitalmente, la governance è più trasparente, partecipata e la cittadinanza è digitale, attiva, consapevole, sicura e in continua evoluzione, nel rispetto dell'ambiente e della sicurezza urbana.

In questa visione le città assumono una nuova identità, trasformandosi in **"Città del Valore"**, in cui le soluzioni sviluppate, le competenze diffuse e le partnership pubblico-private si propongono di accelerare la

realizzazione di Comunità e territori:

- **Data-driven**: la governance interpreta i dati per prendere decisioni informate che generano azioni significative, migliorando la vita quotidiana della comunità.
- **Innovativi**: con l'utilizzo di tecnologie e piattaforme flessibili e interoperabili che si adattano alle esigenze specifiche.
- **Sostenibili**: attraverso strumenti per ottimizzare il consumo di risorse.
- Partecipativi: in cui il dialogo tra cittadini, aziende e Pubblica Amministrazione, sono alla base di una cooperazione trasparente e produttiva.
- **Sicuri**: il monitoraggio è attivo a 360°, negli spazi fisici e digitali, nel rispetto della tutela dei dati e della privacy.

La diffusione di conoscenza e competenze è un driver imprescindibile in tandem con le soluzioni tecnologiche e le connessioni con Partner Istituzionali, Associazioni e altri player per raggiungere un obiettivo comune: **contribuire a creare un futuro in cui tecnologia e conoscenza promuovano efficienza, sicurezza, inclusione ed etica, per una migliore qualità di vita.**

maggioli.com

4. PRINCIPI E IMPEGNI

Maggioli nell'erogazione dei servizi offerti si ispira ai principi di uguaglianza dei diritti degli utenti secondo criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità, senza discriminazione di sesso, etnia o religione, garantendo uguaglianza di trattamento a parità di presupposti nell'ambito di tutto il territorio nazionale e nei Paesi in cui opera all'estero, con particolare attenzione alle categorie protette, agli anziani ed ai cittadini appartenenti a fasce sociali svantaggiate che possono essere meno abituati a confrontarsi con i servizi offerti.

Maggioli si pone l'obiettivo e assume l'impegno di continuare a erogare servizi in linea con i propri valori, promuovendo:

- **Trasparenza**: rendendo disponibili tutte e informazioni rilevanti sui propri canali di comunicazione in modo comprensibile e facilmente accessibile ai soggetti coinvolti, per creare una relazione di fiducia e ascolto.

In particolare si occupa di:

- Descrivere con chiarezza e precisione diritti, flussi, procedure, tariffari e scadenziari.
- Assicurarsi che le informazioni siano facilmente reperibili e chiare, sia sui touchpoint online che fisici.
- Rendersi disponibili al confronto approfondendo temi di interesse e rispondendo puntualmente a specifici quesiti;
- Predisponendo una documentazione dettagliata e completa che porti a corredo report e spiegazioni rispetto a decisioni e azioni in qualità di concessionario nel rispetto delle norme e dei regolamenti locali.

- **Professionalità:** garantire la massima efficienza possibile per realizzare servizi ed erogarli in modo smart e corretto dal punto di vista delle risorse e delle performance.

  Con:

- tempestività d'azione in rispetto dei tempi di risposta e delle esigenze del cittadino;
- gestione efficace, programmata e monitoraggio;

- ottimizzazione dei processi e delle risorse.

- **Qualità del servizio**:
- Cortesia e disponibilità: Attenzione alle esigenze degli utenti e orientamento al servizio.
- 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.

5. SERVIZI OFFERTI

Maggioli attraverso **MT S.p.A.** (società del Gruppo partecipata al 100%) 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/outsourcing 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.

In particolare 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.

E 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.

Per quanto riguarda i servizi collegati alla **sicurezza urbana e alla gestione completa delle violazioni delle disposizioni di cui al Codice della Strada**, Maggioli attraverso la soluzione di outsourcing **Concilia Service Plus** offre ai Comandi di Polizia Locale un servizio completo per la gestione digitalizzata delle notifiche di violazioni. Il servizio si occupa dell'intero processo di notifica, dall'inserimento e l'invio dei verbali fino alla gestione della comunicazione con i cittadini, sfruttando sia i canali tradizionali che le nuove tecnologie come la PEC e il Servizio Notifiche Digitali (SEND). L'obiettivo principale è efficientare il processo di notifica, supportare la transizione digitale della Pubblica Amministrazione e liberare risorse interne al Comando di Polizia Locale per garantire un più efficace supporto alla cittadinanza.

I servizi offerti riguardano:

Outsourcing completo del processo di notifica: coprendo tutte le fasi della notifica delle violazioni al Codice della Strada e altre normative, con una visione completa ed efficiente nella gestione sia lato cittadino/utente che Comando di Polizia Locale.

In particolare ci occupiamo di:

- **Data Entry:** Opzioni di inserimento dati adattabili alle esigenze del cliente, inclusa la possibilità di svolgere l'attività presso la sede del Comando di Polizia Locale o presso il Data Center di Maggioli.
- **Gestione multicanale delle notifiche:** Il servizio supporta la notifica attraverso diversi canali, tra cui PEC, il Servizio Notifiche Digitali (SEND) e la notifica cartacea tradizionale.
- **Piattaforma Service Notification Hub:** Utilizzo di una piattaforma software per la gestione e l'integrazione con il Servizio Notifiche Digitali (SEND).
- **Gestione completa dell'invio dei verbali:** Elaborazione, invio e rendicontazione delle notifiche, sia tramite PEC che tramite il servizio postale.
- **Service Link per il monitoraggio:** Piattaforma per il trasferimento dei dati e il monitoraggio di tutte le attività relative al processo di notifica.
- **Conservazione digitale a norma:** Servizio di conservazione digitale dei documenti informatici relativi alle notifiche, garantendo la conformità alle normative.
- **Archiviazione ottica**
- **Promemoria di pagamento tramite APP IO:** Invio di messaggi di promemoria ai cittadini per il pagamento delle sanzioni, sia a breve distanza dalla notifica per beneficiare dello sconto, sia in prossimità della scadenza del termine per il pagamento in misura ridotta.
- **Chat bot:** Implementazione di un chatbot su Google Cloud Platform, disponibile sul portale Jcity Gov del Comune, per fornire assistenza e rispondere a domande dei cittadini relative alle violazioni del Codice della Strada e al processo di notifica.
- **Call center:** Servizio di prima informazione per gestire le richieste dei cittadini relative alla notifica tramite SEND, fornire supporto nella risoluzione di problemi e indirizzare gli utenti agli uffici competenti quando necessario.

Nello specifico delle attività promosse da Maggioli Cultura e Turismo - marchio di Maggioli S.p.A. che si occupa di consulenza e soluzioni per musei, ecosistemi culturali e turistici - l'adozione della Carta dei servizi concerne anche l' **ambito museale e culturale** e si inserisce in una serie di iniziative volte a promuovere una più ampia valorizzazione del patrimonio culturale posseduto e ad adeguare, per quanto possibile, in armonia con le esigenze della tutela e della ricerca, l'organizzazione delle attività alle aspettative degli utenti. Sono altresì principi specific quelli di:

- **Uguaglianza**: all'interno di un museo si erogano servizi che devono garantire l'accesso a tutti senza limitazioni di sorta.
- **Imparzialità**: Gli utenti possono contare sulla competenza e la disponibilità del personale nel soddisfacimento delle proprie esigenze, aspettative e richieste.

Maggioli S.p.A. attraverso **Maggioli Cultura e Turismo** è, infatti, specializzata nella progettazione e nella produzione di attività nel settore della valorizzazione museale, culturale e turistica. Lavoriamo a fianco delle Amministrazioni per sviluppare progetti curati nel dettaglio con una visione contemporanea, per costruire modelli efficienti, economicamente sostenibili e territorialmente integrati. Il nostro modello progettuale si fonda su una prospettiva di visione ampia, a partire dall'appropriazione delle definizioni di *Cultural Heritage* fissate nella Convenzione di Faro, un concetto che fa coesistere la dimensione materiale con quella immateriale del patrimonio, la memoria con l'eredità e che, nel turismo, tende a valorizzare l'autenticità e la dimensione umana e sostenibile nella fruizione dei luoghi e dei territori di appartenenza.

Con riferimento specifico alla **progettazione, produzione e gestione di attività nel settore della valorizzazione culturale e turistica** Maggioli S.p.A. è in possesso della certificazione ISO 9001 per i seguenti ambiti di attività:

- Progettazione, erogazione e gestione di servizi di valorizzazione accoglienza, informazione e promozione turistica, assistenza culturale e didattica al pubblico, biglietteria, sorveglianza, gestione dei punti vendita ed altre attività commerciali nei musei, negli istituti e luoghi della cultura quali biblioteche, archivi, complessi monumentali, aree e parchi archeologici.
- Progettazione, organizzazione e realizzazione di eventi, mostre, manifestazioni culturali e promozionali, convegni e iniziative per la valorizzazione di musei, istituti e luoghi della cultura.
- Produzione e commercializzazione di contenuti digitali, virtual tour, app e audioguide, progettazione e commercializzazione di allestimenti museali e multimediali.
- Progettazione e commercializzazione di software per la gestione dei beni culturali e per il turismo.

I servizi erogati per Musei, Biblioteche e Luoghi della cultura sulla base di contratti di appalto o concessione sono riconducibili generalmente a due categorie di intervento:

1. **Servizi gestionali/operativi**, quali apertura e chiusura delle sedi, vigilanza e sorveglianza, biglietteria, guardaroba, gestione punto vendita, sistemi informativi, call center, pulizia e manutenzione dei locali, guardaroba, facchinaggio, e altro;
2. **Servizi culturali/promozionali**, quali progettazione e gestione di visite guidate, didattica, mostre, eventi, attività di comunicazione e promozione e altro.

L'erogazione dei servizi per i Musei (per estensione anche "Luoghi della cultura") è tenuta al rispetto delle prescrizioni e dei **termini fissati negli specifici contratti di appalto o concessione**, con modalità e standard di servizio che possono differire in relazione alla esigenze, alle peculiarità delle strutture e dei relativi piani di gestione e valorizzazione definiti dai rispettivi Enti proprietari/committenti.

6. MODALITÀ DI ACCESSO AI SERVIZI

6.1. CANALI DI ACCESSO

Per accedere ai servizi, Maggioli mette a disposizione dei cittadini/utenti diversi canali di comunicazione per facilitare l'accesso ai servizi e fornire un'assistenza completa.

- 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.

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

Maggioli S.p.A. svolge attività di comunicazione e promozione, che oltre a veicolare l'informazione basica istituzionale on-site rivolta al pubblico indifferenziato (orari di apertura, tariffe, servizi), prevede il ricorso a strumenti di comunicazione mirati ai diversi target di pubblico, con l'obiettivo, nel caso di Maggioli Cultura e Turismo, di garantire al Museo ed agli eventi di produzione culturale realizzati un miglior posizionamento in termini di visibilità e promozione. Tale attività è progettata ed attuata in linea con le strategie generali e gli obiettivi programmati dagli Enti proprietari/Committenti e può prevedere la definizione di un'immagine coordinata (c.d. brand) e relativa attività di promozione, piano di comunicazione, ufficio stampa, attività di social media marketing, campagne di digital advertising.

6.2. CONTATTI

Via del Carpino, 8

47822 Santarcangelo di Romagna (RN) - Italia

Tel: +39 0541 628111

E-mail: maggiolispa@maggioli.it

PEC: segreteria@maggioli.legalmail.it

7. DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI

Maggioli promuove il diritto all'informazione dell'utente volto a consentire ai cittadini di prendere decisioni mature e consapevoli e comprendere obblighi e diritti in quanto beneficiari di un servizio pubblico. Maggioli erogando questo servizio a supporto dell'Ente tratta dati personali nel rispetto della normativa e su nomina da parte dell'Ente titolare dei dati. Con particolare attenzione alla tutela della privacy, come riportato nell'informativa dedicata. *LINK INFORMATIVA PRIVACY MAGGIOLI*

Per quanto riguarda il tema dei tributi e delle attività legate alle infrazioni al CdS e relative sanzioni, la Società si rende disponibile come sottoscritto a garantire un servizio di qualità, si attende però in funzione anche dell'esito delle attività stesse dell'Ente, che il contribuente adempia ai propri doveri. Il contribuente è soggetto, quindi, ai seguenti doveri nei confronti dell'Ente Pubblico:

- Rispetto delle scadenze per evitare sanzioni o interessi di mora.
- Informarsi sulle scadenze: è responsabilità del contribuente accertarsi delle date e programmare il relativo pagamento.

- Pagamenti completi e corretti seguendo le modalità indicate dal concessionario.
- Conservazione delle ricevute come prova dell'avvenuto pagamento.

8. RICHIESTE DI CHIARIMENTO, RECLAMI E RICHIESTA DI ACCESSO CIVICO

RICHIESTE E RECLAMI

Al fine di garantire la partecipazione degli utenti e una migliore qualità dei servizi Maggioli S.p.A. verifica periodicamente la conformità agli standard fissati e il livello di gradimento delle prestazioni. La procedura di gestione reclami in via prioritaria considera innanzitutto la possibilità che l'utente si rivolga direttamente allo staff del Museo per una risoluzione immediata del problema, al fine di gestire tempestivamente la situazione ed evitare la formalizzazione del reclamo vero e proprio. In subordine, qualora l'utente decida di non rivolgersi al personale e/o consideri non adeguata la risposta ottenuta e intenda comunque effettuare reclamo è possibile avviare una procedura di tipo formale, mediante compilazione di modulo che viene messo a disposizione presso il punto di accoglienza, in particolare nel caso di Maggioli Cultura e Turismo. In caso di pervenuto reclamo lo staff del Museo provvede ad informare tempestivamente la Direzione, al fine di esaminare la conformità del reclamo e gestire la risposta nei tempi previsti dalla procedura. Le modalità e i termini per effettuare un reclamo o proporre un suggerimento sono pubblicate in area accoglienza/reception presso ciascun Museo.

In generale Maggioli 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.

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

Nello specifico del Concilia Service Plus si identificano attività specifiche:

- **Contestazioni Verbali:** Informazioni sulla procedura di ricorso contro i verbali.
- **Archiviazione dei Verbali in autotutela:** Condizioni e modalità per richiedere l'annullamento di un verbale.
- **Ristampa verbali ad altro nominativo:** Chiarimenti sulla ristampa di un verbale quando il conducente è diverso dall'intestatario.
- **Pagamento del preavviso dopo i 10 giorni:** Conseguenze del pagamento tardivo di un preavviso di violazione.
- **Pagamento oltre i 60 giorni dalla data di notifica:** Implicazioni del pagamento di una sanzione oltre il termine di 60 giorni.
- **Pagamento entro i 5 giorni dalla notifica:** Possibilità di pagamento in misura ridotta con sconto.
- **Preavvisi di violazione che prevedono la decurtazione punti:** Indicazioni sulla comunicazione dei dati del conducente per la decurtazione dei punti.
- **Verbale redatto d'ufficio a seguito mancata esibizione documenti:** Gestione dei verbali emessi per la mancata presentazione di documenti richiesti.
- **Modalità di Pagamento:** Informazioni sui metodi di pagamento delle sanzioni.

ACCESSO CIVICO

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

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

Aggiornamenti

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.

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

Maggioli S.p.A.
via del Carpino,8
478922 Santarcangelo di Romagna (RN)
tel. 0541 628111
www.maggioli.com