



**COMUNE DI
SANT'ANTONIO DI GALLURA**
PROVINCIA DI SASSARI

**CARTA QUALITÀ DEI SERVIZI
RAPPORTI CON GLI UTENTI
SERVIZIO INTEGRATO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI**

INTRODUZIONE

La Carta dei servizi è uno strumento operativo nato con l'obiettivo di definire i principi ai quali deve uniformarsi l'erogazione di un servizio pubblico.

Lo scopo di questo documento è garantire agli utenti un servizio adeguato ai loro bisogni, che tuteli il loro interesse e che sia effettuato in modo imparziale ed efficiente.

Questa Carta è destinata a tutti i contribuenti TARI che usufruiscono del Servizio di igiene urbana nel territorio comunale, più precisamente della raccolta e trasporto dei rifiuti, dello spazzamento e del lavaggio delle strade, suddivisi in utenze domestiche e non domestiche.

Con questo documento il Comune fissa criteri di prestazione del servizio e standard di qualità, nonché strumenti di controllo e di verifica per la tutela degli utenti con l'impegno a rispettarli, al fine di garantire l'ottimizzazione della qualità del servizio fornito e allo stesso tempo un migliore rapporto con gli utenti.

Il Comune, attraverso la Carta dei Servizi, riconosce a tutti gli utenti che ne facciano richiesta il diritto di libero accesso alle informazioni e la possibilità di poter esprimere un giudizio sul proprio operato, assicurando in questo modo una partecipazione attiva alla gestione del servizio attraverso una costante corrispondenza attivata dalle segnalazioni degli utenti e le relative risposte del Comune.

Gli standard di qualità individuati sono sia quelli generali, riferibili alla qualità complessiva del servizio offerto, sia quelli specifici, riferiti ai procedimenti direttamente controllabili dal cittadino.

DEFINIZIONI

Ai fini della presente Carta si applicano le seguenti definizioni:

Il Servizio di gestione tariffe e rapporti con gli utenti è l'insieme delle seguenti attività:

- censimento e classificazione delle utenze domestiche e non domestiche, su autodenuncia del contribuente o su accertamento d'ufficio;
- creazione e aggiornamento dell'archivio cartaceo tributario;
- evasione delle istanze pervenute dai contribuenti;
- aggiornamento del programma gestionale tributario secondo le istanze pervenute;
- invio mediante posta elettronica, per i contribuenti che ne fanno richiesta, dell'avviso di pagamento e delle relative rate con modelli di pagamento F24;
- rateizzazione, per gli utenti in difficoltà, che ne fanno richiesta nei termini, dell'avviso di pagamento TARI;
- gestione del front-office con reperibilità al pubblico tramite apertura di sportello presso la sede comunale, nonché tramite telefono e contatto mail con operatore esperto in materia tributaria;

- possibilità di ricevere previo appuntamento, in giornate non dedicate allo sportello, per quei contribuenti che non possono recarsi presso il comune, nei giorni dedicati;
- verificare e aggiornare l'indirizzo dei contribuenti non residenti nel territorio comunale;
- scaricare i versamenti F24 per aggiornare la banca dati delle riscossioni sul programma gestionale dei tributi locali;
- emissione e bollettazione degli avvisi di pagamento della tassa rifiuti;
- contatti con l'utenza relativamente alla riscossione della TARI per la determinazione degli importi da pagare;
- chiarimenti o informazioni legali in materia di tributi locali, agli utenti che ne fanno richiesta, anche mediante posta elettronica.

Il Comune è rappresentato dall'Ufficio Tributi, al quale è stata affidata la gestione della tassa rifiuti.

Utente è il contribuente che occupa/detiene un immobile nel territorio comunale a qualunque uso adibito, che beneficia del servizio di raccolta e trasporto rifiuti, di spazzamento e di lavaggio delle strade.

Fattori di qualità: si intendono gli aspetti rilevanti per la percezione del servizio da parte dell'utente (ad esempio l'attesa agli sportelli, il pronto riscontro alle istanze).

Indicatori di qualità: sono variabili quantitative o parametri qualitativi in grado di rappresentare adeguatamente, per ciascun fattore di qualità, i livelli di prestazione del servizio erogato. Vogliono rappresentare il punto di partenza per avviare il processo di continua misurazione e miglioramento dei livelli di qualità del servizio, intesa come capacità di soddisfare le aspettative dell'utenza nel tempo.

Livello di qualità (o standard): livello del servizio prefissato per ciascun indicatore di qualità.

Standard specifico di qualità: livello di qualità riferito alla singola prestazione da garantire all'utente.

Standard generale di qualità: livello di qualità riferito al complesso delle prestazioni.

1. IL COMUNE

Il Comune è titolare della potestà impositiva relativamente alla **TARI** – Tassa Rifiuti ed esercita questa potestà nella persona del Funzionario Responsabile TARI, appositamente nominato dalla Giunta Comunale, che si avvale del personale assegnato all'Ufficio TARI per lo svolgimento delle attività di riscossione.

Il Comune opera secondo la disciplina dettata dalla normativa nazionale in materia di TARI e dal Regolamento Comunale, nel rispetto dei principi di imparzialità e trasparenza del proprio operato nei confronti dei contribuenti, assicurando altresì l'economicità delle attività, la loro efficacia ed efficienza.

2. PRINCIPI FONDAMENTALI

Il Comune nell'erogazione del servizio si ispira ai principi di eguaglianza dei diritti degli utenti secondo criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità, senza discriminazione di sesso, razza o religione, garantendo eguaglianza di trattamento a parità di presupposti nell'ambito di tutto il territorio comunale, con particolare attenzione ai soggetti portatori di handicap, agli anziani ed ai cittadini appartenenti a fasce sociali deboli che non hanno particolare dimestichezza con la materia tributaria.

2.1 Continuità

L'erogazione del servizio è regolare, continuativa e senza interruzioni. Nei casi di interruzione temporanea per impedimento oggettivo, il Comune si adopera per ridurre al minimo la durata dell'interruzione ed arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

Il Comune si impegna ad avvisare gli utenti interessati con adeguato anticipo (minimo due giorni), attraverso l'avviso sul sito internet istituzionale; la durata massima delle interruzioni non può superare i tre giorni lavorativi.

2.2 Partecipazione

L'utente ha il diritto di richiedere ed ottenere dal Comune tutte le informazioni che lo riguardano.

Il diritto di accesso agli atti amministrativi è consentito, nel rispetto della L. 241/90 a tutti coloro che risultino titolari di un interesse personale e concreto, finalizzato alla tutela di situazioni giuridicamente rilevanti.

L'utente, in proprio o attraverso le Associazioni, ha la facoltà di presentare reclami ed istanze, produrre memorie e documenti, avanzare proposte e suggerimenti per il miglioramento del servizio.

Per gli aspetti di relazione con l'utente, il Comune garantisce la identificabilità del personale ed individua i responsabili degli uffici e dei servizi coinvolti.

2.3 Cortesia

Il personale in servizio presso il Comune agisce con rispetto e cortesia nei confronti dell'utente in modo da poter rispondere ad ogni sua richiesta, agevolarlo nell'esercizio dei suoi diritti e nell'adempimento degli obblighi dettati dalla disciplina tributaria.

2.4 Efficacia ed efficienza

Il Comune persegue l'obiettivo del progressivo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando in maniera continuativa soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali al raggiungimento dello scopo.

2.5 Chiarezza e comprensibilità dei messaggi

Il Comune pone la massima attenzione alla semplificazione del linguaggio nei rapporti con l'utente, utilizzando una terminologia chiara, comprensibile ed efficace.

2.6 Riservatezza

Il Comune si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali degli utenti avvenga nel rispetto delle disposizioni di cui al GDPR.

3. STANDARD DI QUALITÀ

Sono stati individuati due tipi di standard:

- a) standard generali del servizio, caratteristici della qualità del servizio offerto nella sua globalità;
- b) standard specifici del servizio, che l'utente può percepire in modo immediato e diretto:
 - tempi di risposta ai reclami e alle richieste formalmente presentate;
 - tempo di attesa allo sportello.

Gli standard individuati costituiscono lo strumento per garantire e verificare l'efficacia e l'efficienza del servizio erogato, nonché la soddisfazione degli utenti.

Gli standard, tanto in termini di contenuti che di misura, rimangono fissi sino alla ufficializzazione di nuovi standard migliorativi rispetto ai precedenti, ridefiniti sulla base di indagini periodiche condotte su:

- livello della soddisfazione degli utenti;
- nuove esigenze emerse e/o emergenti;
- possibili miglioramenti dei processi che consentano incrementi di efficacia e/o efficienza.

3.1 Accessibilità

L'utente può attivare presso il Comune i seguenti procedimenti:

- creazione nuova utenza TARI;
- variazioni di dati su utenze esistenti;
- cessazioni di utenza;
- volture di utenze;
- richiesta informazioni sul tributo;
- presentazioni reclami;
- riesame delle posizioni;
- rimborso TARI pagata in eccesso o non dovuta;

Tali procedimenti sono attivabili nelle seguenti modalità:

- sportello fisico presso l'Ufficio TARI;
- servizio informativo tramite sportello telefonico;
- corrispondenza postale;

- corrispondenza a mezzo posta elettronica;
- corrispondenza a mezzo posta elettronica certificata;
- consultazione delle informazioni presenti nella sezione trasparenza rifiuti del sito istituzionale;

Il Comune garantisce l'apertura degli sportelli al pubblico presso l'Ufficio Tari ubicato Piazza M. Ruzittu, 1 nei seguenti orari:

- il lunedì : dalle ore 10.00 alle ore 14.00 e dalle 15.00 alle 17.00;
- il giovedì: dalle ore 10.00 alle ore 14.00 e dalle 15.00 alle 17.00;

L'Ufficio TARI può essere inoltre contattato ai seguenti recapiti:

- telefonici: 0789669013

- posta elettronica: tributi@comune.santantoniodigallura.ot.it

La corrispondenza può essere trasmessa dai soli possessori di casella di posta elettronica certificata al seguente indirizzo: protocollo.santantoniodigallura@pec.comunas.it

3.2. Tempestività

Presso la sede municipale è ubicato l'ufficio TARI, che dispone sportello fisico idoneo a garantire agli utenti un tempo di attesa accettabile.

A fronte di eccezionali afflussi di utenza, in occasione della bollettazione annuale o di particolari attività di accertamento e lotta all'evasione, verrà data segnalazione preventiva, tramite avviso posto nella sala d'attesa, di inapplicabilità temporanea degli standard previsti nella presente Carta.

Agli sportelli dell'ufficio TARI possono essere garantiti i seguenti tempi di attesa, che tengono conto del tempo minimo necessario alla corretta definizione di una posizione tributaria:

- tempo di attesa medio: 15 minuti
- tempo di attesa massimo: 30 minuti

Il Comune s'impegna a rispondere alle richieste di informazioni/riesame posizioni in autotutela formalmente presentate (per posta, via pec, a mano) entro un tempo massimo di 30 giorni dalla data di registrazione al protocollo generale, fatta salva la sospensione della decorrenza dei termini per eventuali richieste di integrazione della documentazione necessarie al completamento dell'istruttoria.

Gli standard indicati sono da considerarsi validi in condizioni "normali" di esercizio, con esclusione delle situazioni straordinarie, dovute, ad esempio, a fenomeni naturali eccezionali, oppure ad eventi causati da terzi, scioperi diretti o indiretti, atti dell'Autorità pubblica.

Il Comune effettua il monitoraggio dell'andamento degli standard di qualità sopra indicati, in termini di tempestività nella ricezione del pubblico e nel riscontro delle richieste formalmente presentate, con cadenza trimestrale e con una verifica finale

annuale; le fonti delle informazioni sono il sistema informatizzato di eliminacode e il protocollo generale, ove transitano le richieste dei contribuenti e i riscontri alle stesse da parte dell'Ufficio.

L'esito del monitoraggio viene relazionato alla Giunta Comunale e divulgato mediante pubblicazione dell'apposita sezione trasparenza rifiuti del sito istituzionale. Costituisce la base per l'eventuale aggiornamento degli standard di qualità definiti con la presente Carta.

4. GESTIONE TARIFFE

4.1 Riscossione della TARI

L'importo della TARI da versare al Comune viene quantificato una volta l'anno dall'Ufficio sulla base delle tariffe approvate dal Consiglio Comunale ai sensi della normativa vigente; viene comunicato con apposito avviso di pagamento recapitato al domicilio fiscale di ogni singolo contribuente (coincidente con la residenza anagrafica, salvo diversa comunicazione) che ha regolarmente denunciato l'occupazione di un immobile sul territorio comunale mediante la dichiarazione TARI, oppure che è stato accertato d'ufficio.

Il versamento della tassa annuale deve essere effettuato in un massimo di quattro rate, alle scadenze stabilite dal Consiglio Comunale, mediante l'utilizzo della piattaforma PagoPA con l'utilizzo dei codici comunicati congiuntamente all'avviso di pagamento recapitato a domicilio, presso qualunque intermediario autorizzato o mediante i sistemi telematici.

E' riconosciuta alla Giunta Comunale, al verificarsi di situazioni particolari, la facoltà di prorogare tali termini di pagamento.

4.2 Rettifica avviso di pagamento TARI annuale

Nel caso in cui vengano riscontrati nell'avviso di pagamento TARI dei dati non corrispondenti alla situazione del contribuente (avuto riguardo alla categoria di tassazione utilizzata per le utenze non domestiche, al numero dei componenti il nucleo familiare, alla superficie tassata o al periodo di occupazione) è possibile attivare la procedura di riesame in autotutela con la presentazione di una istanza tramite la modulistica comunale pubblicata nell'apposita sezione del sito.

Qualora venga attivata la procedura di riesame in autotutela, l'Ufficio TARI esaminerà le osservazioni del contribuente e, riconoscesse un errore nella quantificazione del tributo, provvede alla rettifica dell'avviso di pagamento entro 30 gg. dalla presentazione della richiesta da parte dell'utente.

Il Comune provvederà inoltre alla restituzione degli importi eventualmente pagati in eccesso con conguaglio sull'annualità successiva o con liquidazione del rimborso al contribuente.

4.3 Morosità

Il mancato versamento di parte o dell'intero importo dovuto per la TARI annuale entro le scadenze indicate nell'avviso di pagamento, comporterà la notifica, previo sollecito, di un avviso di accertamento esecutivo e contestuale irrogazione di una sanzione del 30%

calcolata sulle somme non versate o versate in ritardo, con l'addebito degli interessi moratori e delle spese di notifica.

Il contribuente che è destinatario dell'accertamento può evitare l'applicazione delle sanzioni dimostrando l'avvenuto pagamento delle morosità o la regolarità della posizione, tramite l'apposito modulo di richiesta di riesame del provvedimento da trasmettere con le seguenti modalità:

- Per i possessori di caselle di posta elettronica certificata, via pec all'indirizzo protocollo.santantoniogallura@pec.comunas.it (i messaggi provenienti da caselle mail ordinarie vengono scartati in quanto privi di valore legale);
- Per i possessori di caselle di posta elettronica, via email all'indirizzo tributi@comune.santantoniogallura.ot.it;
- Personalmente all'ufficio protocollo sito al piano primo della sede comunale sita in Piazza M. Ruzittu, 1 nei seguenti giorni ed orari di apertura al pubblico:
 - il lunedì : dalle ore 10.00 alle ore 14.00 e dalle 15.00 alle 17.00;
 - il giovedì: dalle ore 10.00 alle ore 14.00 e dalle 15.00 alle 17.00;
- Per posta indirizzandola all'Ufficio Tributi indirizzo Piazza M. Ruzittu, 1 07030 Sant'Antonio di Gallura.

5. TRASPARENZA

Il Comune garantisce al contribuente la costante informazione sulle procedure, sulle iniziative che possono interessarlo e sulle modalità di gestione della tariffazione attraverso:

- ufficio TARI;
- documento di riscossione annuale;
- carta dei servizi;
- sezione trasparenza rifiuti del sito istituzionale.

Attraverso i canali su indicati il Comune divulga informazioni:

- sulle procedure di pagamento della TARI annuale nonché sulle agevolazioni esistenti, sia per le utenze domestiche che per quelle non domestiche;
- sulle tariffe TARI annuali e sul Regolamento vigente;
- sulle conseguenze del ritardato/mancato pagamento e sull'eventuale situazione debitoria pregressa con indicazione delle modalità di regolarizzazione sulle procedure da seguire per la presentazione di eventuali reclami/ricieste di riesame/rimborsi.

Si impegna inoltre:

- ad assicurare chiarezza e comprensibilità delle informazioni indirizzate al contribuente, adottando un linguaggio facile ed accessibile;
- a predisporre servizi telefonici e di posta elettronica atti a soddisfare le esigenze informative relativamente a tutto quanto attiene il rapporto di riscossione tributaria (dichiarazioni, vulture, elementi di conteggio della tariffa, ecc.);

- ad effettuare periodici sondaggi per accertare l'efficacia delle informazioni e comunicazioni effettuate e per recepire eventuali ulteriori esigenze dell'utente in questo campo.

6. TUTELA

Qualsiasi violazione ai principi e agli standard fissati dalla presente Carta può essere segnalata dal diretto interessato, in forma scritta, sull'apposita modulistica, all'Ufficio TARI.

Nel caso di reclamo fatto di persona, è compito dell'addetto all'ufficio che riceve il reclamo redigere segnalazione nel modulo disponibile, da far sottoscrivere all'utente relativamente a quanto è ritenuto oggetto di violazione, riportando tutti i dettagli e allegando documentazione utile.

Entro il termine di 30 gg. (che decorrono dalla data di registrazione del reclamo al protocollo generale), l'Ufficio TARI riferirà all'utente sull'esito degli accertamenti compiuti e comunicherà i tempi entro i quali provvederà alla rimozione delle irregolarità, qualora riscontrate.

Entro il 30 aprile di ciascun anno l'Ufficio TARI trasmette alla Giunta Comunale, rendendolo disponibile anche agli utenti tramite la sezione trasparenza del sito istituzionale, un resoconto relativo all'anno precedente contenente:

- numero, tipo di reclami e seguito dato ad essi (indici sui tassi di reclamo);
- confronto con i dati precedentemente riscontrati;
- eventuali suggerimenti e segnalazioni di disfunzioni.

Allo scopo di definire i progetti di miglioramento del servizio, verranno utilizzati come riferimenti principali i suggerimenti che pervengono al Comune.

6.1. Valutazione sul grado di soddisfazione dell'utente

Il grado di soddisfazione dell'utente in merito alla qualità del servizio reso viene rilevato attraverso una serie di indagini realizzate tramite analisi periodiche e/o con rilevazioni a campione con somministrazione di questionari agli utenti.

6.2 Controlli esterni

L'utente, nel caso di mancata o insufficiente risposta entro il termine dei 30 giorni, può presentare una segnalazione ad ARERA (autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente) allegando la relativa documentazione e trasmettendo copia dell'istanza già inviata al Comune e rimasta inevasa o non accolta.

7. RIMBORSI

Il Comune riconosce, su richiesta dell'utente, un rimborso forfetario di importo pari a € 20,00 a fronte di documentate inadempienze degli impegni relativi ai seguenti standard specifici:

- tempo massimo di prima risposta alle richieste scritte;
- tempo massimo di attesa allo sportello;

Le richieste di rimborso, corredate di tutte le informazioni e i documenti che possono servire al Comune per ricostruire ed accertare l'accaduto, devono essere trasmesse entro 30 gg. dalla scadenza del termine garantito di cui si lamenta il mancato rispetto (fa fede la data del protocollo in arrivo) tramite i seguenti canali:

- Per i possessori di caselle di posta elettronica certificata, via pec all'indirizzo protocollo.santantoniogallura@pec.comunas.it (i messaggi provenienti da caselle mail ordinarie vengono scartati in quanto privi di valore legale);
- Per i possessori di caselle di posta elettronica, via email all'indirizzo tributi@comune.santantoniogallura.ot.it;
- Personalmente all'ufficio protocollo sito al piano primo della sede comunale sita in Piazza M. Ruzittu, 1 nei seguenti giorni ed orari di apertura al pubblico:
 - il lunedì : dalle ore 10.00 alle ore 14.00 e dalle 15.00 alle 17.00;
 - il giovedì: dalle ore 10.00 alle ore 14.00 e dalle 15.00 alle 17.00;
- Per posta indirizzandola all'Ufficio Tributi indirizzo Piazza M. Ruzittu, 1 07030 Sant'Antonio di Gallura.

Riconosciuta la validità della richiesta, il Comune liquida l'importo al contribuente secondo le modalità dallo stesso indicate; in caso negativo, si darà un riscontro formale debitamente motivato entro il tempo massimo di 30 gg.

Se la complessità del reclamo non consente il rispetto del tempo di risposta prefissato, l'utente viene informato tempestivamente sullo stato di avanzamento della pratica.

8. VALIDITA' DELLA CARTA DEI SERVIZI

La presente Carta dei Servizi è valida una volta decorsi i tempi di pubblicazione della Delibera di approvazione da parte della Giunta Comunale ed è revisionata con cadenza almeno biennale in base ai risultati della gestione, ad eventuali novità normative, a cambiamenti sostanziali nel frattempo intervenuti, ai suggerimenti provenienti dall'utenza.

Verrà data idonea divulgazione delle eventuali revisioni tramite gli strumenti informativi indicati al paragrafo n. 5 "Trasparenza".