



COMUNE DI CASTEL DI LUCIO
CITTA' METROPOLITANA DI MESSINA

N. 214 Reg. Delib.
Del 11/12/2020

**COPIA
DI DELIBERAZIONE
DELLA GIUNTA COMUNALE**

OGGETTO: APPROVAZIONE CARTA DI QUALITA' DEL SERVIZIO SPAZZAMENTO - GESTIONE TARIFFE E RAPPORTI CON GLI UTENTI, NELL'AMBITO DEL SERVIZIO INTEGRATO DI GESTIONE DEI RIFIUTI.

L'anno **duemilaventi** il giorno **undici** del mese di **dicembre** alle ore **13:10** e seguenti, nella Casa Comunale e nella consueta sala delle adunanze, in videoconferenza, tramite l'applicazione telefonica whatsapp, in seguito ad invito di convocazione, si è riunita la Giunta Comunale con l'intervento dei Signori:

COGNOME E NOME	CARICA	PRESENTI	ASSENTI
1) NOBILE GIUSEPPE	Sindaco	Presente in videoconferenza	
2) IUDICELLO MARIA	Vice Sindaco		X
3) DI FRANCESCA ANTONIO	Assessore	Presente in sede	
4) FRANCO GIUSEPPE	Assessore		X
5) SACCO GRAZIELLA	Assessore	Presente in videoconferenza	

Assume la Presidenza il SINDACO Avv. Giuseppe Nobile - Presente in videoconferenza;

Partecipa il Segretario del Comune Dr. Antonio Giuseppe Nigrone – Presente in sede;

Il Presidente, constatato che il numero dei presenti è legale, dichiara aperta la seduta e invita i convenuti a deliberare sull'argomento in oggetto specificato.

LA GIUNTA COMUNALE

Vista la proposta di deliberazione avente ad oggetto: APPROVAZIONE CARTA DI QUALITA' DEL SERVIZIO SPAZZAMENTO - GESTIONE TARIFFE E RAPPORTI CON GLI UTENTI, NELL'AMBITO DEL SERVIZIO INTEGRATO DI GESTIONE DEI RIFIUTI.

Considerato che la stessa é corredata dei pareri e della attestazione prescritti dagli art. 53 della legge 8 giugno 1990, n.142, come recepita dalla L.R. n. 48/91 e modificata dall'art. 12 comma 1° della L.R. n. 30/2000, favorevolmente resi dai responsabili degli uffici competenti, ed allegati al presente atto per farne parte integrante e sostanziale;

Ritenuta la proposta meritevole di accoglimento, condividendone i contenuti;

Visto il vigente O.A.EE.LL. della Regione Siciliana;

Vista la L.R. n. 44/1991;

**Vista la L. n. 142/1990 nonché le LL.RR. n. 48/1991 e n. 30/2000;
Visto il D.Lgs. n. 267/2000, così come modificato dal D.to Leg.vo 118/2011;**

Con voti favorevoli unanimi, espressi in forma palese,

DELIBERA

- 1. approvare** la proposta di deliberazione avente ad oggetto “APPROVAZIONE CARTA DI QUALITA’ DEL SERVIZIO SPAZZAMENTO - GESTIONE TARIFFE E RAPPORTI CON GLI UTENTI, NELL’AMBITO DEL SERVIZIO INTEGRATO DI GESTIONE DEI RIFIUTI” allegata al presente provvedimento, per farne parte integrante e sostanziale, ed in conseguenza adottare la presente deliberazione con la narrativa, le motivazioni di cui alla proposta stessa, ed il dispositivo che qui appresso si riporta e si trascrive:
- 2. approvare**, il testo della Carta di qualità relativamente al Servizio Spazzamento - Gestione Tariffe e rapporti con gli utenti, nell’ambito del servizio integrato di gestione dei rifiuti, predisposto dall’Ufficio Tributi e allegato al presente atto come parte integrante e sostanziale.
- 3. provvedere** alla pubblicazione della stessa Carta nella Sezione Trasparenza Rifiuti del sito istituzionale, attualmente in fase di allestimento, entro il prossimo 1° gennaio, nel rispetto del termine previsto per gli obblighi di trasparenza dalla Deliberazione ARERA n. 59/2020.
- 4. dare** atto che tale Carta verrà aggiornata sulla base delle successive modifiche regolamentari.

PARERI

Ai sensi dell'art.53 della Legge n. 142 del 08/06/90, recepito dalla L.R. n. 48 del 11/12/91, modificato dall'art. 12 comma 1 della L.R. 30/2000, e attestazione della copertura finanziaria art. 13 L.R. 44/91

SULLA PROPOSTA DI DELIBERAZIONE

Presentata da SINDACO

OGGETTO: APPROVAZIONE CARTA DI QUALITA' DEL SERVIZIO SPAZZAMENTO - GESTIONE TARIFFE E RAPPORTI CON GLI UTENTI, NELL'AMBITO DEL SERVIZIO INTEGRATO DI GESTIONE DEI RIFIUTI.

 **IL PROponente**

Area Contabile

Per quanto concerne la **regolarita' tecnica** si esprime parere **favorevole**

Li 09/12/2020


**Il Responsabile dell'area contabile
(Rag. F. Rinaldi)**

UFFICIO RAGIONERIA

Per quanto concerne la **regolarita' contabile** si esprime parere **favorevole**

Li 09/12/2020


**Il Responsabile dell'area contabile
(Rag. F. Rinaldi)**

Ai sensi dell'art. 55 della L. 142/90, recepito dalla L.R. 48/91 e art. 13 L.R. 44/91,

si attesta la **copertura finanziaria** come segue:

Interventi di bilancio _____

Somma disponibile _____

Impegnare _____

Differenza _____

Li 09-12-2020


**Il responsabile del servizio finanziario
(Rag. F. Rinaldi)**

Oggetto: APPROVAZIONE CARTA DI QUALITA' DEL SERVIZIO SPAZZAMENTO - GESTIONE TARIFFE E RAPPORTI CON GLI UTENTI, NELL'AMBITO DEL SERVIZIO INTEGRATO DI GESTIONE DEI RIFIUTI.

Premesso che con Deliberazione n. 444/2019/R/rif del 31.10.2019 l'ARERA –Autorità di Regolazione per l'Energia e l'Ambiente:

- ha emanato delle disposizioni in materia di trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti urbani ed assimilati;
- ha approvato il TITR – Testo Integrato in tema di Trasparenza nel servizio di gestione dei Rifiuti.

Visto che l'ARERA con la deliberazione n. 59/20020 ha differito al 1 gennaio 2021 il termine per adempiere agli obblighi di informazione e trasparenza nella gestione del ciclo rifiuti a carico dei comuni con popolazione inferiore a 5.000 abitanti.

Considerato che il TITR all'art. 3, lettera g), prevede in capo all'Ente, in qualità di gestore delle attività di gestione delle tariffe e rapporti con gli utenti, l'obbligo di pubblicare in un'apposita sezione del proprio sito internet, facilmente accessibile dalla home page, fra i contenuti informativi minimi, la Carta della qualità del servizio vigente, liberamente scaricabile;

Richiamati i seguenti provvedimenti in materia di Carta di qualità dei servizi nella Pubblica Amministrazione:

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 Gennaio 1994, "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici"
- D.L. n. 163 del 12 maggio 1995 convertito nella L. 273/95 "Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle P.A." contenente la disciplina procedurale per il miglioramento della qualità dei servizi.
- D.Lgs. 150/2009 art. 28)
- Direttiva Dipartimento della Funzione Pubblica n. 4 del 25.02.2010
- Delibera CiVIT 88/2010 (Linee guida per la definizione degli standard di qualità)
- Delibera CiVIT 3/2012 (Linee guida per il miglioramento degli strumenti per la qualità dei servizi pubblici)
- Legge 35/2012 "Semplifica Italia" (in materia di e-governement, trasparenza e amministrazione digitale)
- Legge 33/2013 (art. 32) che obbliga le PA a pubblicare la propria carta dei servizi o il documento contenente gli standard di qualità dei servizi pubblici.

Visto il testo della Carta di qualità del Servizio Spazzamento - Gestione Tariffe e rapporti con gli utenti, nell'ambito del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, predisposto dall'Ufficio Tributi.

Dato atto che tale Carta vuole essere il documento con il quale il Comune assume una serie di impegni nei confronti degli utenti riguardo le attività legate alla riscossione della TARI e i rapporti con i contribuenti e al servizio di spazzamento, definendo altresì le modalità di tutela riconosciute agli stessi e nella quale sono esplicitati quali servizi vengono erogati, le modalità e gli standard di qualità che si garantiscono impegnandosi a rispettare determinati indicatori qualitativi e quantitativi, con l'intento di monitorare e migliorare la qualità del servizio offerto.

Ritenuto provvedere all'approvazione della Carta secondo il testo elaborato, e alla pronta pubblicazione della stessa nell'apposita Sezione Trasparenza Rifiuti del sito istituzionale in fase di allestimento, e che la stessa verrà successivamente aggiornata in base alle modifiche regolamentari della tassa.

Tutto ciò premesso, ritenuto di dover provvedere in merito;

Visti:

- il D.Lgs. n. 267/2000, come modificato ed integrato dal D.Lgs. n. 126/2014;
- il principio contabile finanziario applicato alla competenza finanziaria (allegato 4/2 del D.Lgs 118/2011)
- lo statuto comunale

PROPONE

1. **Di approvare**, il testo della Carta di qualità relativamente al Servizio Spazzamento - Gestione Tariffe e rapporti con gli utenti, nell'ambito del servizio integrato di gestione dei rifiuti, predisposto dall'Ufficio Tributi e allegato al presente atto come parte integrante e sostanziale.
2. **Di provvedere** alla pubblicazione della stessa Carta nella Sezione Trasparenza Rifiuti del sito istituzionale, attualmente in fase di allestimento, entro il prossimo 1° gennaio, nel rispetto del termine previsto per gli obblighi di trasparenza dalla Deliberazione ARERA n. 59/2020.
3. **Di dare atto** che tale Carta verrà aggiornata sulla base delle successive modifiche regolamentari.

Il Responsabile del Procedimento
(Rag. R. Rinaldi)

Il Responsabile dell'Area Contabile
(Rag. Franca Rinaldi)



COMUNE DI CASTEL DI LUCIO
Citta' Metropolitana di Messina
Borgo Autentico d'Italia



CARTA DI QUALITA'

**DEL SERVIZIO DI SPAZZAMENTO - GESTIONE TARIFFE E RAPPORTI CON GLI
UTENTI**

Nell'ambito del Servizio Integrato di gestione dei rifiuti

Approvata dalla Giunta Comunale con Deliberazione n. 214 del 11-12-2020

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 contribuire e 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 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.

Infatti 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 quelli generali, riferibili alla qualità complessiva del servizio offerto, e quelli specifici, riferiti ai procedimenti direttamente controllabili dal cittadino.

Il Comune è titolare della potestà impositiva relativamente alla TARI – Tassa Rifiuti; riscuote anche il TEFA –Tributo Provinciale per l'Esercizio delle Funzioni di Tutela, Protezione e Igiene dell'Ambiente, per conto della Città Metropolitana di Messina.

La potestà impositiva è esercitata dal Funzionario Responsabile TARI, appositamente nominato dalla Giunta Comunale, che si avvale del personale assegnato all'Ufficio Tributi per lo svolgimento delle attività di riscossione.

Il Comune gestisce il servizio di spazzamento in economia con l'utilizzo di personale proprio. Nel caso in cui il servizio svolto da detto personale (assunto a tempo parziale) non è sufficiente a raggiungere gli obiettivi prefissati dall'Ente si ricorre all'ausilio di ditte esterne.

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.

A seguito della adozione della delibera di C.C. n. 29 del 12/11/2014, Il Comune di Castel di Lucio fa parte dell'ARO, in attuazione a quanto previsto dalla L.R. 9/10, nonché dalle direttive emanate con Circolari ass.li 1/2013 e 2/2013, insieme ai Comuni di Pettineo (Capofila) e Motta D'Affermo.

1. 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. CONTINUITA'

L'erogazione del servizio avviene, salvo conclamati casi di forza maggiore o previsti da specifiche norme di legge, con continuità, regolarità 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.

3. PARTECIPAZIONE

L'utente, in base alle modalità stabilite dalla normativa vigente in materia, 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.

4. CORTESIA

Il personale in servizio agisce con rispetto, cortesia e disponibilità all'ascolto, 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.

5. EFFICACIA ED EFFICIENZA

Gli Uffici perseguono 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, compatibilmente con le risorse disponibili.

6. CHIAREZZA E COMPRESIBILITA' DELLE INFORMAZIONI

Gli Uffici assicurano il proprio impegno per garantire l'esposizione corretta delle informazioni necessarie, ponendo anche la massima attenzione alla semplificazione del linguaggio nei rapporti con l'utente, utilizzando una terminologia chiara, comprensibile ed efficace.

7. RISERVATEZZA

L'Ufficio Tributi si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali degli utenti avvenga nel rispetto delle disposizioni di cui Regolamento (UE) 2016/679 (RGDP).

8. DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

L'attività svolta dall'Ufficio Tributi è finalizzata all'acquisizione delle risorse di cui il Comune necessita per il finanziamento delle proprie spese dirette all'erogazione del servizio integrato di igiene

urbana alla collettività, inteso come l'insieme delle attività volte ad ottimizzare la gestione dei rifiuti urbani, quali:

- attività di raccolta e trasporto;
- attività di trattamento e smaltimenti dei R.U.;
- attività di trattamento e recupero;
- attività di spazzamento;
- attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti.

L'Ufficio Tributi in particolare si occupa della gestione e riscossione ordinaria, del controllo dell'evasione e riscossione, della Tassa Rifiuti (TARI) di competenza del Comune e cura i rapporti con i cittadini ed i contribuenti, nel rispetto dei principi stabiliti dalla legge 27 luglio 2000, n. 212 nota come "*Statuto dei diritti dei contribuenti*".

9. ATTIVITA' DELL'UFFICIO TRIBUTI

L'Ufficio Tributi si occupa principalmente di:

- offrire un servizio di consulenza, assistenza e confronto con i cittadini, per metterli in grado di ottemperare agevolmente alle disposizioni normative e regolamentari in materia;
- elaborare e modificare il regolamento, tenendo presente la realtà locale e le esigenze che si presentano nella quotidianità;
- determinare annualmente le tariffe a copertura dei costi del servizio di raccolta, trasporto e smaltimento dei rifiuti solidi urbani.

Il personale a contatto con l'utente ha la competenza e l'esperienza necessarie per fornire risposte adeguate e dettagli esaurienti sulle modalità per regolarizzare la posizione di ciascuno, assicurando la necessaria assistenza.

Servizi offerti:

- Accoglienza, ascolto ed indirizzamento dei cittadini
- Informazioni di base
- Consegna modulistica ed assistenza alla compilazione
- Ricevimento dichiarazioni
- Accoglimento istanze di riduzioni/agevolazioni
- Modifiche posizioni tributarie, ricalcoli
- Ristampe avvisi di pagamento e F24
- informazioni telefoniche o mail
- Emissione provvedimenti di rimborso e rateizzazioni
- Riconoscimento e quantificazione agevolazioni
- Gestione accertamenti/solleciti, rateizzazioni
- Gestione pratiche complesse
- Elaborazione e spedizione di inviti al pagamento e "F24" precompilati, anche tramite mail (se richiesto dall'interessato)
- Informazioni dedicate (risposte a mail, Pec, lettere, ecc.) e generali (sito internet)
- Lavorazioni pratiche ricevute (Dichiarazioni, variazioni, cessazioni, ecc.)

10 GESTIONE TARIFFE

10.1 Tariffa e criteri per il calcolo della tariffa

Le tariffe sono deliberate annualmente dal Consiglio Comunale.

Per le utenze domestiche il calcolo avviene moltiplicando la tariffa unitaria (composta da una parte fissa ed una variabile) per la superficie calpestabile detenuta espressa in metri quadrati, tenendo conto anche del numero dei componenti il nucleo familiare.

In particolare, si evidenziano le modalità di calcolo dei componenti:

- Residenti - si tiene conto del numero dei componenti del nucleo familiare risultanti dall'anagrafe comunale;

- Non residenti - Per le utenze domestiche condotte da soggetti non residenti nel Comune o nell'immobile, per gli alloggi dei cittadini residenti all'estero (iscritti AIRE), si assume come numero degli occupanti quello di 1 unità.

Per le utenze non domestiche il calcolo avviene moltiplicando la tariffa unitaria (composta da una parte fissa ed una variabile) per la superficie calpestabile detenuta espressa in metri quadrati, sia che si tratti di locali sia di aree scoperte operative.

Alla tassa si aggiunge il 5% a titolo di Tributo provinciale per l'Esercizio delle Funzioni Ambientali (TEFA), di spettanza della Provincia.

10.2 Agevolazioni e riduzioni

Nel Regolamento Comunale per l'Applicazione della Tassa sui Rifiuti – TARI sono definiti casi di agevolazioni e riduzioni per singole fattispecie. Tale Regolamento è possibile consultare e scaricare dal sito del Comune di Castel di Lucio: <http://www.casteldilucio.eu>

10.3 Riscossione della TARI

Il versamento della tassa annuale deve essere effettuato in un massimo di tre rate, alle scadenze stabilite dal Consiglio Comunale.

L'importo TARI da versare al Comune viene comunicato al contribuente con apposito avviso di pagamento, allegando i relativi "mod. F24 semplificati" precompilati, con le informazioni relative all'utenza, l'importo e le scadenze. I modelli F24 possono essere pagati senza alcuna commissione presso:

- Sportello bancario
- Sportello postale

L'avviso di pagamento è recapitato a ciascun contribuente all'indirizzo di residenza (salvo diversa comunicazione) o all'indirizzo email se comunicato.

10.4 Rettifica avviso di pagamento TARI annuale

Laddove nell'avviso di pagamento TARI fossero riscontrati 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.

Nel caso in cui venga attivata la procedura di riesame in autotutela, l'Ufficio esaminerà le osservazioni del contribuente e, qualora 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.

10.5 Ravvedimento operoso

Successivamente alla scadenza del termine di pagamento della TARI, finché la violazione non venga contestata dall'Ente, è possibile regolarizzarsi usufruendo del cosiddetto "Ravvedimento operoso" che prevede sanzioni ridotte a seconda del momento in cui interviene il pagamento, così come previsto dalla normativa vigente.

10.6 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: protocollocasteldiluci@pec.it;
- Tramite email all'indirizzo di posta elettronica: tributi@casteldilucio.eu;
- Personalmente all'ufficio protocollo del Palazzo Municipale;
- Per posta indirizzandola a: Ufficio Tributi – Comune di Castel di Lucio - Via S. D'acquisto, 1 – 98070 Castel di Lucio (ME)

10.7 Rateizzazione somme dovute

Il contribuente che si trovi in situazione di temporanea difficoltà economica può richiedere la rateizzazione degli importi dovuti, così come previsto del Regolamento Comunale per l'Applicazione della Tassa sui Rifiuti – TARI.

11. SPAZZAMENTO

Il servizio di spazzamento è svolto manualmente dagli addetti e prevede interventi di pulizia nel centro abitato del comune e lo svuotamento dei cestini. Il servizio viene svolto assicurando una diversa frequenza a seconda delle esigenze territoriali.

12. TRASPARENZA

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

- l'Ufficio Tributi;
- l'Ufficio Tecnico;
- 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 TARI 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, volture, elementi di conteggio della tariffa, ecc.);

13. 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.

Il Comune garantisce l'apertura degli sportelli al pubblico presso l'Ufficio Tributi ubicato del Palazzo del Municipio in Via Salvo D'acquisto n. 1 nei seguenti orari:

- dal lunedì al Giovedì: dalle ore 8,30 alle ore 13.30
- venerdì dalle ore 9,00 alle ore 13,00

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

- telefonico 0921384032 int. 3;
- posta elettronica: tributi@casteldilucio.eu
- posta elettronica certificata al seguente indirizzo: protocollocasteldilucio@pec.it.

L'Ufficio tecnico può essere contattato ai seguenti recapiti:

- telefonico 0921384032 int. 4
- posta elettronica: utc@casteldilucio.eu
- posta elettronica certificata al seguente indirizzo: protocollocasteldilucio@pec.it

14. TEMPESTIVITA'

L'ufficio Tributi, dispone di uno sportello fisico idoneo a garantire agli utenti un tempo di attesa minimo.

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, di inapplicabilità temporanea degli standard previsti nella presente Carta.

Allo sportello dell'ufficio Tributi 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 delle posizioni in autotutela formalmente presentate (per posta, via pec, a mano, mail) entro un tempo massimo di 30 giorni dalla data di registrazione al protocollo, 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.

15. 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 Tributi e all'Ufficio Tecnico.

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 riferirà all'utente sull'esito degli accertamenti compiuti e comunicherà i tempi entro i quali provvederà alla rimozione delle irregolarità, qualora riscontrate.

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

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.

16. 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; sarà revisionata in base ai risultati della gestione, ad eventuali novità normative, a cambiamenti sostanziali nel frattempo intervenuti, ai suggerimenti provenienti dall'utenza.

**ALL' UFFICIO TRIBUTI
DEL COMUNE DI CASTEL DI LUCIO
Via S. D'ACQUISTO,16
98070 CASTEL DI LUCIO (ME)**

**MODULO PER LA PRESENTAZIONE DI RECLAMI, SUGGERIMENTI E PROPOSTE DI
MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI DI GESTIONE SPAZZAMENTO - TARIFFA TARI E
RAPPORTI CON L'UTENTE**

Dati del presentatore:

Cognome e Nome _____

Nato/a a _____ (prov. _____) il ____/____/____

Residente a _____ cap _____

In Via _____ N. _____

Tel. _____ Email _____

Motivo reclamo

Data episodio _____

Nominativo dipendente/i interessato/i _____

Ritardo (*breve descrizione*) _____

omissione (*breve descrizione*) _____

scortesia (*breve descrizione*) _____

Altro (breve descrizione) _____

Proposta di miglioramento del servizio:

Informativa Privacy

Dichiara di aver preso visione e conoscenza dell'informativa completa resa ai sensi dell'art. 13 del Regolamento Europeo n. 679/2016, relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali e alla libera circolazione di tali dati.

(Luogo e data)

(Firma del richiedente per esteso e leggibile)

=====

SPAZIO RISERVATO ALL'UFFICIO
Spazio per eventuali osservazioni dell'ufficio coinvolto:

Il Dipendente

Decisione del Responsabile:

Il Responsabile

Il presente verbale, dopo la lettura, si sottoscrive per conferma

Il Presidente
Fto: G.Nobile

L'Assessore Anziano
Fto: G. Sacco

Il Segretario Comunale
Fto: A.G. Nigrone

CERTIFICATO DI PUBBLICAZIONE

Il sottoscritto Segretario Comunale certifica che la presente deliberazione verrà pubblicata all'Albo Pretorio e all'Albo Pretorio on line del Comune il 15-12-2020

Li 15-12-2020



Il sottoscritto Segretario Comunale, visti gli atti d'ufficio

ATTESTA

che la presente deliberazione è stata trasmessa ai Capigruppo Consiliari il _____
con nota prot. N. _____

Li _____

Il Segretario Comunale
A.G. Nigrone

CERTIFICATO DI ESECUTIVITA'

Il sottoscritto Segretario Comunale, visti gli atti d'ufficio,

ATTESTA

che la presente deliberazione è divenuta esecutiva il giorno _____

- è stata resa immediatamente esecutiva, ai sensi dell'art. 12, comma 2, della L.R. 3/12/1991 n. 44
- è divenuta esecutiva il _____, decorsi dieci giorni dalla relativa pubblicazione all'Albo Pretorio e all'Albo Pretorio on line del Comune, ai sensi dell'art. 12, comma 1, della L.R. 3/12/1991 n. 44, come chiarito con circolare dell'Assessorato Enti Locali 24/03/2003 pubblicata su G.U.R.S. n. 15 del 05/04/2003.

Li _____

Il Segretario Comunale
A.G. Nigrone

ATTESTATO PUBBLICAZIONE

Il presente atto è stato pubblicato all'Albo Pretorio e all'Albo Pretorio on line del Comune dal _____ al _____ col n. _____ del reg. delle pubblicazioni.

Li _____ Il responsabile della pubblicazione

Il Messo

CERTIFICATO DI AVVENUTA PUBBLICAZIONE

Si certifica che la presente deliberazione:

è stata pubblicata all'Albo Pretorio e all'Albo Pretorio on line del Comune per 15 giorni consecutivi, dal _____ al _____, come previsto dall'art. 11 della L.R. 44/91, giusta attestazione del Responsabile delle pubblicazioni albo on line e del messo comunale.

Dalla residenza Municipale, li _____

Il Segretario Comunale
A.G. Nigrone