COMUNE DI GAMBETTOLA
Provincia di Forlì – Cesena

CARTA DELLA QUALITA'
DEL SERVIZIO DI GESTIONE TARIFFE
E
RAPPORTI CON GLI UTENTI
DELLA TASSA SUI RIFIUTI (TARI)

Approvata con Delibera di Giunta Comunale n. del

SOMMARIO

1. Informazioni generali
1.1. Periodo di validità
1.2. Unità organizzativa responsabile
1.3. Dove trovare la Carta della Qualità del Servizio
2. Il comune
3. I principi generali della Carta della Qualità del Servizio
4. Gestione delle Tariffe
4.1. Riscossione della TARI
4.2. Rettifica avvisi di pagamento TARI annuale
4.3. Morosità
5. Trasparenza
6. Standard di qualità
7. Tutela
7.1. Valutazione sul grado di soddisfazione dell’utente
7.2. Controlli esterni

Allegati:
Modulo per la presentazione di reclami

Premessa

La presente Carta della qualità è rivolta agli utenti e ai contribuenti del **Servizio di gestione delle tariffe e dei rapporti con gli utenti della Tassa Sui Rifiuti (TARI),** servizio che viene gestito direttamente dal personale del Settore Economico Finanziario del Comune di Gambettola, con un servizio di supporto affidato alla Ditta Maggioli S.p.A. – con sede in Santarcangelo di Romagna (RN).

Il servizio di raccolta, trasporto e smaltimento dei rifiuti è gestito dal Raggruppamento Temporaneo di Imprese costituito da HERA Holding Energia Risorse Ambiente S.p.a. (mandataria) - Consorzio Formula Ambiente Società Cooperativa (mandante) - Ciclat Trasporti Società Cooperativa (mandante), come da contratto di concessione sottoscritto in data 27 dicembre 2019 con l 'Agenzia territoriale dell'Emilia-Romagna per i servizi idrici e rifiuti (ATERSIR). La carta della qualità del servizio è pubblicata sul *"Portale di Trasparenza per la gestione dei rifiuti"* del Comune di Gambettola (link: https://www.trasparenzatari.it/trasparenzatari/?COMUNE=D899)

1. Informazioni generali

1. 1 Periodo di validità

La Carta della Qualità del Servizio di Gestione Tariffe e Rapporti con gli Utenti TARI ha validità triennale a decorrere dalla data di approvazione da parte della Giunta Comunale. Anche prima della scadenza, tuttavia, può essere soggetta a revisione ed aggiornamento qualora si verifichino modifiche normative e/o organizzative che si riflettano sul suo contenuto, sulle modalità di erogazione dei servizi e sui relativi standard di qualità.

1.2 Unità organizzativa responsabile

L'unità organizzativa responsabile dei servizi illustrati in questa "Carta" è il Settore Economico Finanziario – Ufficio Tributi.

L'ufficio si trova in Piazza II Risorgimento, 6 – Gambettola (FC)

Tel.: 0547-45209 - 0547/45211

E-Mail: tari@comune.gambettola.fc.it

PEC: comune.gambettola@cert.provincia.fc.it

SITO WEB: www.comune.gambettola.fc.it

L'apertura al pubblico è così prevista:

Mattino:

- Mercoledì e Venerdì: dalle ore 08:30 alle ore 12:50

Pomeriggio:

- Martedì: dalle ore 15:00 alle ore 17:00

Per il periodo di emergenza sanitaria da Covid-19, l'accesso all'ufficio tributi è consentito solo per urgenze e previo appuntamento.

È possibile richiedere appuntamento:

- telefonando all'ufficio tributi al n. 0547/45209-211;
- via e-mail all'indirizzo: tari@comune.gambettola.fc.it

Funzionario Responsabile TARI : Dott.ssa Francesca Gabellini – Tel. 0547/45204

mail: francesca.gabellini@comune.gambettola.fc.it

Istruttore Contabile: Rag. Maurizia Bertozzi – Tel. 0547/45209

Istruttore Direttivo Amministrativo Contabile: Dott.ssa Nicole Bellini – Tel. 0547/45211

mail: tari@comune.gambettola.fc.it

E' attivo uno sportello TARI nella giornata di mercoledì

Telefono: 0547/45209-211 – mail : tari@comune.gambettola.fc.it

1.3 Dove trovare la Carta della Qualità del Servizi

La Carta della Qualità del Servizi di Gestione delle Tariffe e Rapporti con gli Utenti è disponibile presso l'Ufficio Tributi ed è scaricabile dal sito internet del comune - "*Portale di Trasparenza per la gestione dei rifiuti*" (link: https://www.trasparenzatari.it/trasparenzatari/?COMUNE=D899)

2. Il Comune

Il Comune svolge il servizio di Gestione delle Tariffe e Rapporti con l'Utenza, in quanto per legge è titolare della potestà impositiva relativamente alla Tassa sui Rifiuti (TARI).

Esercita questa potestà nella persona del Funzionario Responsabile TARI, appositamente nominato dalla Giunta Comunale, il quale si avvale del personale assegnato all'Ufficio tributi per lo svolgimento delle attività di gestione, liquidazione e accertamento, riscossione del tributo.

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.

Presso il Comune nell'ambito dell'ufficio tributi sono gestiti i procedimenti indicati di seguito:

- denuncia di iscrizione per attivazione di nuova utenza TARI,
- denuncia di variazioni per modifica dei dati di utenze già dichiarate,
- denuncia di cessazione di utenza
- denuncia per cambio di intestazione di utenze,
- autorizzazione all'addebito in conto corrente delle disposizioni sepa,
- richiesta informazioni sul regime per l'applicazione del tributo,
- presentazioni reclami,
- richiesta di riesame delle posizioni,
- richiesta di rimborso TARI eventualmente pagata in eccesso o non dovuta.

Le diverse dichiarazioni, richieste e comunicazioni possono essere inoltrate:

- direttamente mediante consegna a mano presso l'Ufficio tributi
  (Nel periodo di emergenza sanitaria da Covid-19 la consegna a mano può essere effettuata presso l'Ufficio Protocollo)
- servizio di informazioni tramite le linee telefoniche dell'Ufficio tributi,
- spedizione tramite servizio postale,
- invio a mezzo posta elettronica,
- invio tramite posta elettronica certificata,
- consultazione delle informazioni presenti nelle sezioni dedicate rispettivamente alla Tassa sui Rifiuti e alla Trasparenza rifiuti del sito istituzionale del comune.

3. I principi generali della Carta della Qualità del Servizio

La presente Carta della qualità dei servizi intende guidare il contribuente informandolo sui servizi forniti dall'Ufficio Tributi nell'ambito della Gestione della Tassa sui Rifiuti (TARI).

Con la "Carta" il Comune si impegna a garantire i livelli di qualità dichiarati negli *standard*, per rispondere sempre meglio alle aspettative dei contribuenti e perseguire il continuo miglioramento dei servizi resi.

La "Carta" è ispirata alla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 (Principi sull'erogazione dei servizi pubblici), alla Legge 27 luglio 2000, n. 212 (Statuto dei diritti del contribuente), alla Legge 213/2012 (Disposizioni urgenti in materia di finanza e funzionamento degli enti territoriali).

Con la Carta della qualità dei servizi, il Comune si impegna a rispettare i seguenti principi generali:

- eguaglianza ed imparzialità, riservatezza: l'ufficio garantisce a tutti gli utenti un trattamento imparziale secondo i criteri dell'obiettività e dell'equità, il comune inoltre si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali dei utenti avvenga nel rispetto delle disposizioni in materia di protezione dei dati personali;
- chiarezza e trasparenza: l'utente ha diritto di conoscere le attività svolte dall'ufficio riguardo alle richieste presentate e le procedure collegate alle stesse, i nomi dei responsabili dei procedimenti ed i relativi tempi di esecuzione; a questo scopo 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
- partecipazione: la partecipazione dell'utente alla prestazione del servizio deve essere garantita, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio sia per favorire la collaborazione nei confronti degli uffici; 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, l'ufficio da riscontro all'utente circa le segnalazioni e le proposte formulate;

- efficacia ed efficienza: l'Amministrazione assicura il costante aggiornamento del personale dell'ufficio al fine di rispondere alle richieste dell'utenza e per perseguire il continuo miglioramento dei servizi offerti, adottando in aggiunta le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali al raggiungimento dello scopo
- continuità e sicurezza del servizio: l'erogazione del servizio è garantita, nei giorni non festivi e negli orari di apertura al pubblico, in modo regolare e senza interruzioni. In caso di interruzione temporanea per impedimento oggettivo, il comune si adopera per ridurre al minimo la durata dell'interruzione e provocare il minore disagio possibile agli utenti;
- semplificazione delle procedure: l'ufficio assume iniziative volte a garantire che la modulistica sia messa a disposizione del contribuente in tempi utili per gli adempimenti e cura che le comunicazioni ed istruzioni siano comprensibili; per quanto concerne i procedimenti disciplinati autonomamente, gli uffici prevedono che il contribuente possa adempiere ai propri obblighi nelle forme più rapide, agevoli e meno onerose, soprattutto mediante il ricorso sempre maggiore all'informatizzazione dei sistemi di accesso ai servizi.

4. Gestione delle Tariffe

4.1 Riscossione della TARI

L'importo della TARI da versare al Comune viene quantificato dall'Ufficio sulla base delle tariffe approvate dal Consiglio Comunale per l'anno di riferimento, ai sensi della normativa vigente; viene comunicato con appositi avvisi di pagamento recapitati 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 nel numero di rate e alle scadenze stabilite nel regolamento ovvero in altro atto approvato dall'ente, mediante modello di pagamento F24 inviato unitamente agli avvisi di pagamento recapitati a domicilio oppure utilizzando le ulteriori modalità di pagamento che l'ente ha messo o metterà a disposizione del cittadino.

I cittadini che non dovessero ricevere l'avviso di pagamento TARI potranno richiederne copia all'ufficio tributi all'indirizzo: tari@comune.gambettola.fc.it ovvero scaricarlo in autonomia dal sito istituzionale dell'ente (www.gambettola.fc.it), previa registrazione al "Portale Tributario On Line" (Servizi – Servizio Tributi – Portale Tributario On Line).

La registrazione è gratuita. L'accesso può avvenire tramite SPID, FedERa o Smartcard. Con la registrazione i cittadini, i contribuenti o i loro delegati potranno consultare la propria posizione tributaria ed in particolare nella sezione Estratto Conto – TARI è possibile visualizzare e stampare gli avvisi di pagamento inviati e gli accertamenti già notificati.

4.2 Rettifica avvisi di pagamento TARI annuale

Qualora negli avvisi di pagamento TARI fossero riscontrati dei dati non corrispondenti alla situazione del contribuente (relativamente alla categoria di utenza non domestica, al numero dei componenti il nucleo familiare, alla superficie tassata o al periodo di occupazione) è possibile richiedere la correzione dell'avviso.

L'Ufficio tributi esamina quanto segnalato dal contribuente e, qualora rilevi un errore nella liquidazione del tributo, provvede alla rettifica dell'avviso di pagamento entro 30 giorni dalla

presentazione della richiesta da parte dell'utente, ovvero al conguaglio sulla rata successiva, qualora si tratti di avviso in acconto.

Il Comune provvederà inoltre alla restituzione degli importi eventualmente pagati in eccesso, previa richiesta di rimborso da parte del 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 per parziale/omesso versamento, con contestuale irrogazione della sanzione, come stabilita dalla normativa vigente, in misura del 30%, calcolata sulle somme non versate, nonché l'addebito degli interessi di mora e delle spese di notifica.
Il contribuente può dimostrare l'avvenuto pagamento e richiedere il riesame dell'avviso di accertamento notificato.
Permanendo l'inadempimento, si procederà alla riscossione coattiva con aggravio delle spese di riscossione tramite Agenzia delle Entrate Riscossione Spa.

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 tributi;
- sezione notizie del sito istituzionale www.comune.gambettola.fc.it
- documenti di riscossione;
- carta della qualità del servizio;
- sezione trasparenza rifiuti del sito internet istituzionale.

Attraverso le fonti informative sopra elencate sono diffuse informazioni riguardanti:

- le procedure di pagamento della TARI annuale, le agevolazioni esistenti, sia per le utenze domestiche che per quelle non domestiche;
- le tariffe TARI annuali e il Regolamento vigente;
- le conseguenze del ritardato/mancato pagamento, eventuale insoluti pregressi indicando le modalità per regolarizzarli;
- le procedure da seguire per la presentazione di eventuali reclami/richieste di riesame/rimborsi.

6. Standard di qualità

Al fine di rilevare la qualità del servizio di Gestione delle Tariffe e Rapporti con gli Utenti sono applicati due diverse tipologie di standard di valutazione:

a) standard generali relativi al servizio offerto nella sua globalità;
b) standard specifici, percepiti dall'utente in modo immediato e diretto:

- tempi di risposta ai reclami e alle richieste formalmente presentate,
- tempo di attesa allo sportello, parametri con cui è verificata l'efficacia e l'efficienza del servizio erogato, nonché la soddisfazione degli utenti.

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

• livello della soddisfazione degli utenti;
• nuove esigenze che potranno emergere;
• possibili miglioramenti dei processi che consentano incrementi di efficacia e/o efficienza.

Tenuto conto delle risorse disponibili nell'ufficio tributi, si possono garantire i seguenti tempi di attesa stimati:

- Rilascio di informazioni di carattere generale (con riguardo a tariffe, scadenze, adempimenti): Immediato se consentito dalla richiesta formulata telefonicamente o direttamente allo sportello ovvero entro 30 giorni lavorativi, decorrenti dalla data di effettiva ricezione da parte dell'ufficio, se presentata per posta o posta elettronica o per richiesta che necessita di approfondimento Istruttorio;
- Rilascio di informazioni relative alla specifica situazione del contribuente: Entro 30 giorni lavorativi, decorrenti dalla data di effettiva ricezione da parte dell'ufficio;
- Ricezione della documentazione da parte dell'ufficio protocollo di denunce, dichiarazioni, richieste, comunicazioni, ricorsi : Ricezione immeditata;
- Risposta a reclamo sul servizio, a proposte o suggerimenti presentati in forma scritta: entro 30 giorni dalla presentazione;

Le tempistiche per avvisi di accertamento, istanze di rimborso, richieste agevolazioni, richieste di rateizzazioni, istanze di interpello ecc. sono garantite nel rispetto di quanto stabilito dalle disposizioni vigenti in materia di TARI e dal regolamento comunale.

Gli standard qualitativi adottati si ritengono validi in condizioni "normali" di esercizio, con esclusione delle situazioni straordinarie, dovute, ad esempio ad assenza prolungata di personale, 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 annuale al fine della verifica finale annuale; le informazioni sono tratte dal protocollo generale, che registra le richieste dei contribuenti e le riposte alle stesse da parte dell'Ufficio tributi.

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

7. 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. Il reclamo dovrà essere presentato, in forma scritta, utilizzando l'apposito modulo disponibile. L'eventuale presentazione informale (verbale, diretta, telefonica o anonima) sarà considerata una semplice segnalazione alla quale non verrà, tuttavia, data risposta scritta.
Oltre ai reclami gli utenti possono presentare, con le medesime modalità, proposte di miglioramento dei servizi e suggerimenti in merito agli stessi.
In caso di presentazione formale, il Funzionario Responsabile valuta il reclamo e risponde all'utente con la massima celerità e comunque entro 30 giorni dalla presentazione dello stesso.
Se il reclamo è riconosciuto fondato, il Funzionario Responsabile adotta i provvedimenti opportuni per eliminare il disservizio segnalato.

Al fine di agevolare l’utente, presso l’Ufficio Tributi, l’Ufficio Protocollo e sul sito internet istituzionale dell’Ente sezione “Trasparenza servizio di gestione dei rifiuti urbani” sono disponibili gli appositi modelli per la presentazione scritta di reclami e suggerimenti.

7.1 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 ai utenti.

7.2 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.

MODULO PER LA PRESENTAZIONE DI RECLAMI, SUGGERIMENTI E PROPOSTE DI MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI

Al Responsabile dell' Ufficio Tributi
Comune di Gambettola
Piazza II Risorgimento, 6
47035 Gambettola (FC)

Dati del segnalante:

Nome	
Cognome	
Indirizzo	
Recapito Telefonico	
E-mail	

Oggetto del reclamo:

Motivo del reclamo (es. ritardo, omissione, scortesia):

Ulteriori osservazioni, suggerimenti, proposte di miglioramento del servizio:

Data _____ Firma_____

MODALITA' DI PRESENTAZIONE:

Il modulo seguente può essere presentato con le seguenti modalità:

- direttamente mediante consegna a mano presso l'Ufficio tributi (per il periodo di emergenza sanitaria da Covid-19 l'accesso all'ufficio tributi è limitato, come evidenziato a pagina 3 della Carta);
- spedizione tramite servizio postale,
- invio a mezzo posta elettronica,
- invio tramite posta elettronica certificata.