



Comune di Agerola

Città Metropolitana di Napoli

PROPOSTA DI DELIBERAZIONE

OGGETTO: "APPROVAZIONE CARTA DI QUALITA' DEL SERVIZIO DI GESTIONE EMISSIONE AVVISI DI PAGAMENTO E RAPPORTI CON GLI UTENTI RELATIVAMENTE AL SERVIZIO INTEGRATO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI".

L'ASSESSORE AL BILANCIO

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 definito gli obblighi di trasparenza in materia di ciclo integrato dei rifiuti;
- ha approvato il TITR - Testo Integrato in tema di Trasparenza nel servizio di gestione dei Rifiuti;

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. 13, comma 6, lettera f) - 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 Gestione Tariffe e rapporti con gli utenti, nell'ambito del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, predisposto dal Servizio Finanziario;

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, definendo altresì le modalità di tutela riconosciute agli stessi;
- Vengono 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.
- Non vuole essere una semplice guida, né un vademecum, quanto un "patto", un "accordo" il Comune ed il Contribuente basato su:
 - indicazione e definizione degli standard e della qualità del servizio
 - semplificazione delle procedure
 - promozione delle informazioni sul servizio
 - verifica del rispetto degli standard del servizio preventivamente fissati
 - predisposizione di procedure di ascolto e customer satisfaction, di semplice comprensione e di facile utilizzazione
 - in caso di disservizio, diritto alla tutela esercitabile mediante lo strumento del reclamo
 - coinvolgimento e partecipazione del contribuente nel miglioramento del servizio medesimo.

RITENUTO opportuno provvedere all'approvazione della Carta secondo il testo elaborato, e alla pronta pubblicazione della stessa nell'apposita Sezione Trasparenza Rifiuti del sito istituzionale;

RESO sulla presente proposta, ai sensi dell'art. 49 del D.Lgs. 267/2000 il parere di regolarità tecnica del Responsabile del Settore Finanziario/Tributi;

PRESO ATTO del fatto che non necessita parere di regolarità contabile in quanto il presente atto non comporta impegno di spesa né diminuzione di entrate;

PROPONE

Per tutto quanto in premessa indicato, che qui si intende integralmente riportato e trascritto:

1. Approvare, per le motivazioni su esposte, il testo della Carta di qualità relativamente al Servizio Gestione Tariffe e rapporti con gli utenti per la riscossione della TARI, predisposto dal Servizio Finanziario e allegato al presente atto per farne parte integrale e sostanziale;
2. Provvedere alla pubblicazione della stessa Carta nella Sezione Trasparenza Rifiuti del sito istituzionale, previsto per gli obblighi di trasparenza dalla Deliberazione ARERA n. 444/2019/R/rif del 31.10.2019.
3. Dichiarare la deliberazione di approvazione della presente proposta immediatamente eseguibile ai sensi dell'articolo 134, comma 4, del decreto legislativo n. 267 del 18 agosto 2000, per l'urgenza di provvedere in merito.

Agerola, li 30 ottobre 2020



L'ASSESSORE AL BILANCIO
Andrea Buonocore