

COMUNE DI CASTELNUOVO DI CONZA
Provincia di SALERNO

CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO DI
GESTIONE TARIFFE E
RAPPORTI CON GLI UTENTI

SOMMARIO

1. - Informazioni generali

- 1.1. Periodo di validità
- 1.2. Unità organizzativa responsabile
- 1.3. Dove trovare la Carta della Qualità del Servizi

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

Allegato: Modulo per la presentazione di reclami, suggerimenti e proposte di miglioramento del servizio di Gestione delle Tariffe e Rapporto con gli Utenti.

1. - Informazioni generali

1.1. Periodo di validità

La Carta della Qualità del Servizio di Gestione Tariffe e Rapporti con gli Utenti ha validità biennale 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 verificano 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

Gli uffici responsabili dei servizi illustrati in questa "Carta" sono per competenza:

l'Ufficio Tributi; l'ufficio Tecnico Settore Rifiuti e Ambiente; l'Ufficio Vigilanza;

Gli uffici si trovano nella sede comunale in VIA F. DI DONATO, 16 CASTELNUOVO DI CONZA (SA)

Tel.: 0828911003 – Fax 0828 911427

PEC protocollo@pec.castelnuovodiconza.eu

Sito internet <https://www.comune.castelnuovodiconza.sa.it/>

L'apertura al pubblico è così prevista:

il 2° mercoledì del mese dalle ore 9,00 alle ore 12,00 sportello Concessionaria PubbliAlifana e ufficio Tributi;

il lunedì, mercoledì e venerdì dalle ore 9,30 alle ore 12,30 sportello Settore Ambiente e Vigilanza;

Il Responsabile dell'Ufficio Tributi è la rag. STROLLO Angela;

Il Responsabile dell'Ufficio Servizio Rifiuti- Ambiente è il geom. ZARRA Luca;

Il Responsabile del procedimento-settore Vigilanza è il sig. GRASSO Ugo;

L'organigramma degli uffici è il seguente:

- sportello unico n.1 operatore come da calendario sopra indicato

1.3. Dove trovare la Carta della Qualità dei Servizi

La Carta della Qualità dei Servizi di Gestione delle Tariffe e Rapporti con gli Utenti è disponibile presso l'Ufficio Tributi ed è scaricabile dal sito internet del comune nell'apposita sezione dedicata alla Trasparenza Rifiuti.

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 attraverso i responsabili dei servizi indicati al punto n.1-2 e attraverso la concessionaria della riscossione società PubbliAlifana, 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,
- richiesta informazioni sul regime per l'applicazione del tributo,
- presentazioni reclami,
- richiesta di riesame delle posizioni,
- richiesta di rimborso TARI o compensazione eventualmente pagata in eccesso o non dovuta.

- Le diverse dichiarazioni, richieste e comunicazioni possono essere inoltrate:
- direttamente mediante consegna a mano presso l'Ufficio protocollo dell'Ente,
 - spedizione tramite servizio postale,
 - invio a mezzo posta elettronica
 - invio a mezzo posta elettronica certificata

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 di Castelnuovo di Conza (SA) 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 e si adopera per ridurre e/o provocare disagio agli utenti;
- semplificazione delle procedure: gli uffici preposti assumono 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 dal Consiglio Comunale, mediante modello di pagamento F24 o altre disposizioni legislative, inviato unitamente agli avvisi di pagamento recapitati a domicilio.

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. Gli uffici preposti, per competenza, esaminano quanto segnalato dal contribuente e, qualora rilevino un errore nella liquidazione del tributo, l'ufficio tributo provvede alla rettifica dell'avviso di pagamento entro 60 giorni 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 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.

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;
- 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/ricieste 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, nonché del tempo minimo necessario alla definizione di una posizione tributaria, si garantisce comunque che le pratiche verranno espletate in tempi brevi;

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 60 giorni dalla data di registrazione al protocollo generale, o nell'eventuale termine più ampio previsto da norme specifiche sulla Tassa sui Rifiuti. Gli standard qualitativi adottati si ritengono 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 annuale al fine della verifica finale annuale; le informazioni sono tratte dal protocollo generale, che registra le richieste dei contribuenti e le risposte 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. 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, agli uffici competenti come individuati al punto 1-2; Il reclamo ritenuto oggetto di violazione, deve essere debitamente sottoscritto e riportare tutti i dettagli, allegando documentazione utile. Entro il termine di 60 gg. (che decorrono dalla data di registrazione del reclamo al protocollo generale), gli uffici individuato, riferirà all'utente sull'esito degli accertamenti compiuti e comunicherà i tempi entro i quali provvederà alla rimozione delle irregolarità, qualora riscontrate. Entro il 31 dicembre di ciascun anno la Giunta Comunale, farà un resoconto relativo all'anno precedente contenente:

- numero, tipo di reclami e tipo di soluzione adottata (indici sui tassi di reclamo);
- eventuali suggerimenti e segnalazioni di disfunzioni.

e lo rende disponibile anche agli utenti tramite la sezione trasparenza del sito istituzionale;

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

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 agli utenti.

7.2 Controlli esterni

L'utente, nel caso di mancata o insufficiente risposta in tempi brevi, 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.

Allegato: Modulo per la presentazione di reclami, suggerimenti e proposte di miglioramento del servizio di Gestione delle Tariffe e Rapporto con gli Utenti.

- Come effettuare reclami, proposte e suggerimenti
- Il modulo seguente può essere presentato con le seguenti modalità:
- direttamente mediante consegna a mano presso ufficio protocollo dell'Ente,
 - spedizione tramite servizio postale,
 - invio a mezzo posta elettronica,
 - invio tramite posta elettronica certificata

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

Al Responsabile del servizio Ambiente
Comune di Castelnuovo di Conza
via Federico Di Donato, 16
84020 CASTELNUOVO DI CONZA (SA)

Dati del segnalante:

NOME _____

COGNOME _____

INDIRIZZO _____

RECAPITO TELEFONICO _____

E-MAIL _____

Oggetto del reclamo: _____

Motivo:

Ritardo Omissione _____

Scortesie _____

Altro (SPECIFICARE) _____

Proposta di miglioramento del servizio: _____

Data _____

Firma

INFORMATIVA SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI AI SENSI DEGLI ART. 13 E 14 DEL REGOLAMENTO U.E. 2016/679 SULLA PROTEZIONE DEI DATI.

Ai sensi degli articoli 13 e 14 del Regolamento (UE) 2016/679 (GDPR) relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati, si forniscono le seguenti informazioni: Titolare del trattamento è il Comune di Castelnuovo di Conza (SA) via Federico Di Donato, n° 16 – 84029 Castelnuovo di Conza (SA).

Per presa visione

(luogo e data)

Spazio per eventuali osservazioni dell'ufficio coinvolto: _____

IL Responsabile del Servizio

Decisione del Responsabile: _____

IL Responsabile del Servizio
