COMUNE di GALLIERA

Città Metropolitana di BOLOGNA

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

Approvata Deliberazione di Giunta Comunale n. 110 del 30/12/2020

SOMMARIO

1. - Informazioni generali	3
1.1. Periodo di validità	3
1.2. Unità organizzativa responsabile	3
1.3. Dove trovare la Carta della Qualità del Servizi	3
2. - Il Comune	4
3. - I principi generali della Carta della Qualità del Servizio	4
4. - Gestione delle Tariffe	5
4.1 Riscossione della TARI	5
4.2 Rettifica avvisi di pagamento TARI annuale	6
4.3 Morosità	6
5. - Trasparenza	6
6. - Standard di qualità	7
7. Tutela	8
7.1. Valutazione sul grado di soddisfazione dell'utente	8
7.2 Controlli esterni	8
Allegato: Modulo per la presentazione di reclami, suggerimenti e proposte di miglioramento del servizio di Gestione delle Tariffe e Rapporto con gli Utenti.	9

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

L'ufficio responsabile dei servizi illustrati in questa "Carta" è l'Ufficio Tributi.

L'ufficio si trova in Piazza Eroi della Libertà, 1 Galliera (BO)

Tel.: 051 – 66 72 943 / 66 72 944 – Fax 051 – 66 72 999

E-Mail tributi@comune.galliera.bo.it - PEC comune.galliera@pec.renogalliera.it

Sito internet <https://www.comune.galliera.bo.it>

L'apertura al pubblico è così prevista:

- Martedì dalle 14:30 alle 17:00
- Mercoledì dalle 9:00 alle 13:30
- Sabato dalle 9:00 alle 12:30

È possibile, inoltre, chiedere un appuntamento:

- direttamente allo sportello negli orari di apertura al pubblico;
- telefonando all'ufficio tributi dal lunedì al sabato dalle 9:00 alle 12:30;
- via e-mail all'indirizzo dell'ufficio tributi tributi@comune.galliera.bo.it

Il Responsabile è la Dott.ssa Catia Pirani (tel. 051 – 66 72 940) indirizzo e-mail: resp.rag@comune.galliera.bo.it

L'organigramma dell'Ufficio Tributi è il seguente:

- sportello unico gestito da due operatori presenti con orario alternato, addetti in modo indistinto alla gestione dei tributi di competenza comunale.

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 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 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,
- 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,
- 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 di **Galliera** 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 dal Consiglio Comunale, mediante modello di pagamento F24 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.

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.

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 possono garantire tempi di attesa stimati di:

- 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, o nell'eventuale termine più ampio previsto da norme specifiche sulla Tassa sui Rifiuti¹, fatta salva la sospensione della decorrenza dei termini per eventuali richieste di integrazione della documentazione necessarie al completamento dell'istruttoria.

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.

¹ Ad esempio a fronte di una richiesta di rimborso presentata dal contribuente, il termine entro cui il Comune deve provvedere è stabilito dalla legge in 180 giorni.

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, sull'apposita modulistica, all'Ufficio tributi.

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 tributi 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 marzo di ciascun anno l'Ufficio tributi 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 tipo di soluzione adottata (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.

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 inesa 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 l'Ufficio tributi,
- spedizione tramite servizio postale,
- invio tramite Fax
- 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 Ufficio Tributi
Comune di GALLIERA
Piazza Eroi della Libertà, 1
40015 GALLIERA (BO)

Dati del segnalante:

NOME	
COGNOME	
INDIRIZZO	
RECAPITO TELEFONICO	
E-MAIL	

Oggetto del reclamo:

--

Motivo:

☐	Ritardo		☐	Omissione
☐	Scortesia			
☐	Altro (SPECIFICARE)			

Proposta di miglioramento del servizio:

Data _____

Firma _____

(... segue sul retro informativa su trattamento dei dati personali)

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 Galliera – Piazza Eroi della Libertà 1 – 40015 Galliera (BO)

Per presa visione

(luogo e data)

Spazio per eventuali osservazioni dell'ufficio coinvolto:

Il funzionario

Decisione del Responsabile:

Il Responsabile