

CARTA DEI SERVIZI DI IGIENE URBANA

**Comuni di Borore, Birori,
Bolotana, Noragugume (NU)**

Rev. n°1 del 28/11/2022



Sommario

PREMESSE.....	3
PRESENTAZIONE DEL SOGGETTO GESTORE	4
GLI INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ, EFFICIENZA E AFFIDABILITÀ DEL SERVIZIO.....	10
PRINCIPI FONDAMENTALI	11
Eguaglianza ed imparzialità.....	11
Continuità.....	11
Trasparenza	11
Partecipazione.....	11
Efficienza ed efficacia	12
Cortesia.....	12
Sicurezza e rispetto dell’ambiente e della salute	12
MODALITA’ DI EROGAZIONE DEI SERVIZI	12
Servizi di raccolta dei rifiuti	13
Servizi di spazzamento stradale	14
I CENTRI DI RACCOLTA COMUNALE.....	15
DIRITTO DI ACCESSO ALLE INFORMAZIONI: PROCEDURE E MODALITA’	18
Ufficio per le relazioni con il pubblico	18
INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION.....	19
COMUNICAZIONE ED EDUCAZIONE AMBIENTALE	19
VALIDITA’ DELLA CARTA DEI SERVIZI	20
SCHEMA REGOLATORIO	20

PREMESSE

La **Carta dei Servizi di gestione dei rifiuti urbani** (di seguito: “**Carta dei Servizi**”) è un documento redatto in conformità a quanto disposto dalla delibera 15/2022/R/rif di ARERA, attraverso il quale CICLAT TRASPORTI AMBIENTE SOCIETÀ COOPERATIVA e l’azienda socia incaricata SARDEGNA ECOLOGY SRL, che conduce i servizi di igiene urbana presso i Comuni di Borore, Birori, Bolotana e Noragugume, individuano gli standard qualitativi del servizio, dichiarando obiettivi e riconoscendo specifici diritti al cittadino in qualità di Utente e consumatore, nel rispetto dei principi di efficacia, efficienza ed economicità.

Nella Carta vengono enunciati gli standard qualitativi e quantitativi del servizio, con l'intento di migliorare la qualità del servizio erogato, chiarendo le modalità di accesso alle informazioni, reclami, richieste di informazioni, di rettifica degli importi addebitati, di rateizzazione, richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio, segnalazioni di disservizi, prenotazioni del servizio di ritiro su chiamata, richieste di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, nonché recapiti e orari degli sportelli online e fisici (ove presenti). L'Utente ha pertanto l'opportunità di interagire con l'Azienda fornendo indicazioni e suggerimenti per migliorare il servizio.

La Carta dei Servizi rappresenta dunque l'impegno ad assicurare qualità, efficienza, tutela e rispetto del cittadino e dell'ambiente nei confronti dei clienti e dei fruitori del servizio.

La Carta, in particolare, si applica alle seguenti attività:

- raccolta porta a porta della frazione indifferenziata destinata allo smaltimento, residuo secco, mediante rilevamento del TAG presente sul contenitore attribuendo il rifiuto all'intestatario dell'utenza;
- raccolta porta a porta della frazione umida, di carta e cartone, di imballaggi in plastica, del vetro e lattine e del verde (nei comuni provvisti del servizio);
- raccolta porta a porta degli ingombranti (nei comuni provvisti del servizio);
- raccolta farmaci scaduti, pile e batterie esauste, rifiuti T e/o F mediante contenitori stradali (ove presenti);
- raccolta dei rifiuti abbandonati;
- servizi di spazzamento meccanizzato e manuale e svuotamento cestini;
- gestione del Centro di Raccolta (ove presente);
- gestione del Centro Servizi dedicato;
- fornitura dei contenitori, calendari annuali e sacchetti per gli imballaggi in plastica;
- campagne di informazione e sensibilizzazione.

La Carta è stata redatta, tra le altre, nel rispetto delle seguenti Normative:

- D.P.C.M. 27/01/1994 (“Principi sull'erogazione dei servizi pubblici”);
- D.L. 30/07/1999 n. 286, art. 11, che prevede l'obbligo dell'utilizzo dello strumento della carta dei servizi da parte dei soggetti erogatori, al fine di assicurare la tutela dei cittadini e degli Utenti e la loro partecipazione, nelle forme, anche associative, riconosciute

- L. n. 244/2007, art. 2, c. 461, che prevede l'obbligo per il gestore di emanare una "carta della qualità dei servizi".
- Altro (es. regolamenti comunali ecc.).

PRESENTAZIONE DEL SOGGETTO GESTORE

CICLAT TRASPORTI AMBIENTE SOC. COOP. > La Cooperativa Ciclat Trasporti Ambiente (www.ciclatambiente.it) operante sull'intero territorio nazionale, si è attrezzata, sotto l'aspetto operativo, con una gamma completa di mezzi e attrezzature tali da fornire uno specifico servizio per ogni tipologia di rifiuto e per tutte le attività collegate alla logistica ed ai servizi di igiene ambientale. Il modello Ciclat Trasporti Ambiente prevede, per l'esecuzione dei vari appalti, l'impiego di associati, ovvero strutture giuridiche presenti, radicate ed integrate completamente nel territorio in cui si svolge l'appalto stesso, che saranno tenute ad uniformarsi alle certificazioni ed ai protocolli in essere all'interno della Cooperativa, ricevendo peraltro dalla stessa tutto il know-how e il supporto necessario.

Ciclat Trasporti Ambiente Soc. Coop. opera quindi tramite i propri soci iscritti nel Libro soci; ad oggi i soci iscritti alla Cooperativa sono circa 240. La Cooperativa Ciclat Trasporti Ambiente, sotto l'aspetto organizzativo, ha provveduto ad istituire specifiche strutture con il compito di tenere costantemente monitorate e registrate tutte le operazioni facenti parte della "Gestione" del ciclo del rifiuto. Il tutto in ossequio alle procedure indicate nei manuali riferiti alle norme UNI EN ISO 9001 (certificazione di qualità) e UNI EN ISO 14001 (Certificazione ambientale) integrate dalla certificazione per la gestione di un sistema della sicurezza sul lavoro OHSAS 18001 e del sistema di responsabilità sociale SA8000.

Il bilancio al 31 dicembre 2021 della Cooperativa CICLAT TRASPORTI AMBIENTE chiude con un fatturato pari a € 185.712.943.

Certificazioni e Autorizzazioni

Iscrizione all'Albo Nazionale delle Imprese che effettuano la Gestione dei Rifiuti n. BO/1804 con abilitazione per:

- **Categoria 1 Classe A**
- **Categoria 1 Classe A (spazzamento)**
- **Categoria 1 Classe A (centri di raccolta)**
- **Categoria 4 Classe A**
- **Categoria 5 Classe B**
- **Categoria 8 C (Intermediazione)**
- **Categoria 9 Classe D**
- **Categoria 10 A Classe D**

Principali servizi offerti

- Servizi di igiene urbana, comprensivi di servizi di raccolta RSU, con sistema “porta a porta” e “tradizionale con cassonetti” e di spazzamento stradale, manuale e meccanico;
- Fornitura e distribuzione di attrezzature per la raccolta differenziata;
- Servizi di raccolta, trasporto e smaltimento rifiuti speciali in ambito ospedaliero;
- Servizi di raccolta, trasporto e smaltimento rifiuti speciali in ambito industriale;
- Servizi di gestione presso discariche, piattaforme attrezzate, centri di selezione e recupero e di raccolta;
- Trasporto rifiuti con motrici scarrabili, motrici D.T., autotreni, walking floor, cisterne, ecc.;
- Pulizie industriali e pulizia reti fognarie;
- Lavaggi a caldo di parti industriali e cassonetti RSU;
- Bonifiche di siti contaminati.

Implementazione del sistema di controllo della qualità

Grazie all’esperienza decennale CICLAT TRASPORTI AMBIENTE Soc. Coop. ha attuato un Sistema di Gestione Integrato Qualità Ambiente Sicurezza HACCP e un sistema di responsabilità sociale, al fine di soddisfare sia le esigenze esplicite sia implicite del Cliente, garantendo il governo di tutti i processi e contribuendo alla fornitura di servizi mediante i seguenti principi:

- **Fermo e costante coinvolgimento della Direzione Aziendale nelle tematiche della Qualità, dell’Ambiente, della Sicurezza e della Responsabilità sociale.**
- **Delega d’autorità al Rappresentante della Direzione.**
- **Definizione di una documentazione appropriata e di sistemi di controllo in grado di assicurare che si operi effettivamente secondo quanto indicato nella documentazione.**
- **Definizione del ruolo, area di competenza e livello d’autorità e di responsabilità di ciascuna funzione aziendale.**
- **Definizione delle interrelazioni esistenti fra le diverse funzioni e degli interscambi che ne derivano.**
- **Pianificazione ed esecuzione degli audit e analisi dei loro risultati.**
- **Gestione dei reclami dei Clienti, e pronta attuazione dei necessari interventi correttivi.**
- **Gestione delle informazioni di ritorno, dei suggerimenti del personale nell'ottica del miglioramento continuo del servizio.**
- **Continuo addestramento del personale di tutti i livelli addetto all'esecuzione di attività aventi rilevanza agli effetti della Qualità e dell’Ambiente e alla conformità alle cogenze HACCP nei servizi erogati e nei processi interni.**
- **Raccolta ed elaborazione di dati per la sorveglianza, il monitoraggio e la misurazione del servizio e della percezione dei Clienti, che permettano di quantificare periodicamente i risultati e l'andamento del Sistema di Gestione Qualità Ambiente Sicurezza HACCP e responsabilità sociale.**

La documentazione del sistema Qualità Ambiente e Sicurezza e HACPP e responsabilità sociale evidenzia in quale modo sono disciplinate le attività aziendali che concorrono a determinare la qualità, gli impatti ambientali ed i rischi dei servizi erogati, delle attività interne e a garantirne il miglioramento continuo.

Il numero, l'estensione e il grado di dettaglio della documentazione del sistema integrato dipendono dalle effettive esigenze derivanti dal grado di complessità delle operazioni descritte, dal livello di qualificazione del personale cui sono destinate, dalla natura ed entità delle loro reciproche correlazioni.

L'elaborazione dei documenti avviene con la collaborazione ed il coinvolgimento dei responsabili delle funzioni aziendali che realizzano i processi in essi descritti.

Nel Sistema di Gestione Integrato Qualità Ambiente Sicurezza HACCP e responsabilità sociale aziendale sono stati integrati i requisiti necessari all'assolvimento degli obblighi di legge in materia di gestione per la salute e la sicurezza nei luoghi di lavoro e sicurezza dei trasporti.

I documenti inerenti il sistema di sicurezza sono considerati parte integrante del SISTEMA.

La Documentazione del SISTEMA è la base conoscitiva di tale Sistema per:

- **Assicurare il rispetto dei dispositivi di legge e delle normative vigenti.**
- **Assicurare il conseguimento degli obiettivi aziendali nel campo della Qualità, dell'Ambiente e della Sicurezza.**
- **Favorire il miglioramento continuo.**

Tale documentazione è organizzata per:

- **Consentire a tutti una chiara ed univoca comprensione delle politiche dell'organizzazione e delle disposizioni operative.**
- **Facilitare la gestione e l'aggiornamento della stessa.**

Il Sistema di Gestione Qualità Ambiente Sicurezza HACCP e responsabilità sociale comprende documenti e registrazioni:

Documenti normativi:

- **Il Manuale del Sistema di Gestione Integrato Qualità Ambiente Sicurezza HACCP e un manuale di Sistema di responsabilità sociale.**
- **Le Procedure che, in applicazione del MQASH, descrivono le responsabilità e i flussi delle principali attività esecutive ordinarie, anomale e di emergenza**
- **Le Istruzioni Operative che, relativamente ad una procedura, descrivono in dettaglio le responsabilità, i mezzi, le modalità esecutive per ogni singola attività.**

Documenti programmatici:

- **Obiettivi e traguardi per la Qualità, l'Ambiente e la Sicurezza e responsabilità sociale**
- **Piani di Formazione.**
- **Piani di audit.**

Registrazioni dei dati:

- **Registrazioni puntuali dove sono riportate informazioni e/o misure.**
- **Registrazioni consuntive.**
- **Indicatori.**
- **Rendicontazioni di obiettivi e traguardi, della comunicazione, della formazione effettuata ecc.**
- **Rapporti di audit.**
- **Riesame del SISTEMA.**

Il Manuale del Sistema di Gestione è il documento che descrive l'organizzazione e le modalità secondo cui CICLAT TRASPORTI AMBIENTE Soc. Coop. gestisce la Qualità, la tutela dell'Ambiente e la Salute e Sicurezza e la responsabilità sociale nei servizi erogati e nei processi interni.

Il Manuale ha lo scopo di regolare lo svolgimento delle attività aziendali, è elaborato, aggiornato ed emesso, in accordo con la politica e gli obiettivi aziendali ed in conformità ai requisiti cogenti HACCP, alle norme UNI EN ISO 9001:2015, UNI EN ISO 14001:2015, UNI ISO 45001 e SA8000:2008.

Il manuale contiene la politica dell'Azienda per Qualità, Ambiente, Sicurezza e Responsabilità Sociale, gli impegni della Direzione sul miglioramento continuo dell'efficacia del Sistema di Gestione, definisce le responsabilità e delinea la struttura ed il campo d'applicazione del Sistema di Gestione.

7

Piani di commessa

Nel caso di servizi complessi (per durata e/o quando la Direzione ritiene importante verificare se la durata presunta dei lavori corrisponde a quella effettiva oppure lo stato d'avanzamento dei lavori, al fine di apportare eventuali interventi correttivi) viene elaborato un piano di commessa riferito al singolo cantiere in cui deve evidenziare:

- Riepilogo costi di gara
- Riferimento contratto/offerta.
- Cliente/referente (indirizzo).
- Riferimento a comunicazioni e regolamenti tecnici del Cliente.
- Sito operativo (indirizzo).
- Attrezzature e i mezzi da impegnare.
- Operatori da impegnare (numero e mansioni).
- Acquisti di attrezzature da effettuare.
- Fornitori scelti.
- Data inizio lavori.
- Data fine lavori.
- Controllo attività in date successive (stato di avanzamento dei lavori).
- Chiusura (dismissione) dei servizi.

Tenuta sotto controllo delle registrazioni

Le Registrazioni puntuali, dove sono riportate informazioni e/o misure, le Registrazioni consuntive, Indicatori, rendicontazioni degli obiettivi e traguardi, della comunicazione, della formazione effettuata ecc., i Rapporti di audit e i verbali del Riesame del SISTEMA, sono tenuti sotto controllo con le modalità indicate nella procedura di riferimento P. 0402.

Il riesame della Direzione

Il Riesame della Direzione è effettuato, almeno una volta l'anno, sulla base di rendiconti periodici presentati dal RQASH con lo scopo di verificare la conformità, l'attualità, l'affidabilità, l'efficacia del sistema ad intervalli ragionevoli, e comunque, ogni qualvolta intervengono modifiche significative nell'organizzazione, nella politica aziendale o nella legislazione. Lo scopo del Riesame è quello di fissare gli obiettivi da perseguire, le azioni di miglioramento concordate, le priorità d'esecuzione e le responsabilità operative.

Gli elementi in entrata (INPUT) di cui tiene conto in sede di riesame sono:

- Risultati degli audit e delle valutazioni sul rispetto delle prescrizioni legali e delle altre prescrizioni che l'organizzazione sottoscrive.
- Le informazioni di ritorno da parte del Cliente (suggerimenti, grado di soddisfazione e reclami).
- Le prestazioni in tema di Qualità, Ambiente e Sicurezza.
- Il grado di raggiungimento degli obiettivi e dei traguardi.
- Le analisi dei processi e delle non conformità.
- Lo stato delle azioni correttive e preventive.
- Le azioni a seguire da precedenti riesami effettuati dalla Direzione.
- Le modifiche che potrebbero aver effetti sul SISTEMA.
- Le raccomandazioni per il miglioramento.

Gli elementi in uscita (OUTPUT) o obiettivi del Riesame della Direzione sono:

- Verifica dell'adeguatezza della Politica Aziendale per la Qualità, l'Ambiente e la Sicurezza e dei requisiti ai fini del raggiungimento degli obiettivi aziendali previsti.
- Verifica dell'adeguatezza del Sistema a perseguire la Politica Aziendale per la Qualità, l'Ambiente, la Sicurezza e la Responsabilità sociale.
- Verifica del buon mantenimento del Sistema qualora siano state evidenziate non conformità tra il Sistema documentato ed il Sistema reale (non conformità dei processi aziendali rispetto alle Procedure e conseguenti azioni correttive e preventive).
- Appropriata evoluzione del sistema a fronte di evoluzioni organizzative.
- Decisioni ed azioni relative:
 - al miglioramento del Sistema e dei suoi processi
 - al miglioramento dei servizi in relazione ai requisiti e bisogni del Cliente
 - al bisogno di risorse

Elenco procedure in uso

NUMERO	TITOLO PROCEDURE
P. 0401	Tenuta sotto controllo dei documenti
P. 0402	Tenuta sotto controllo delle registrazioni
P. 0501	Profili aziendali
P. 0601	Competenza, consapevolezza, addestramento
P. 0602	Gestione assunzioni
P. 0701	Pianificazione dell'attività
P. 0702	Processi relativi al Cliente
P. 0703	Approvvigionamento
P. 0704	Reperimento, gestione e verifica della conformità delle disposizioni di legge e norme esterne
P. 0705	Comunicazione
P. 0709	Valutazione e analisi degli aspetti ambientali
P. 0711	Gestione delle emissioni di gas e polveri
P. 0712	Gestione dei rifiuti
P. 0713	Valutazione e controllo inquinamento acustico
P. 0714	Criteri di valutazione dei rischi per la salute e la sicurezza dei lavoratori
P. 0715	Gestione DPI
P. 0716	Controllo tempi massimi di guida
P. 0717	HACCP Analisi dei rischi igienico sanitari
P. 0801	Analisi dei dati soddisfazione del cliente miglioramento continuo e dei livelli di sicurezza
P. 0802	Audit
P. 0803	Tenuta sotto controllo delle non conformità
P. 0804	Azioni correttive e preventive
P. 0805	Situazioni d'emergenza
P. 0806	Sorveglianza e misurazioni

NUMERO	TITOLO PROCEDURE
P. 0808	Gestione degli incidenti e quasi incidenti. Indagini, azioni correttive e reporting
P. 0810	Vigilanza nei luoghi di lavoro
Raccolta procedure operative (Manuale del camionista)	

Requisito SA8000:2014	Documento RTI
1. Lavoro infantile	PSA 01 Recupero Minori PSA 02 Gestione del personale
2. Lavoro forzato o obbligato	PSA 02 Gestione del personale
3. Salute e Sicurezza	Sistema di gestione della salute e sicurezza
4. Libertà di associazione e diritto alla contrattazione	PSA 02 Gestione del personale
5. Discriminazione	PSA 02 Gestione del personale PSA 03 Reclami SA8000:2014 M080304 Modulo Reclami
6. Pratiche disciplinari	PSA 04 Provvedimenti disciplinari
7. Orario di lavoro	PSA 02 Gestione del personale
8. Retribuzione	PSA 02 Gestione del personale

GLI INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ, EFFICIENZA E AFFIDABILITÀ DEL SERVIZIO

Lo standard di qualità del servizio è determinato dai seguenti fattori fondamentali:

- continuità del servizio, attraverso la regolarità nell'erogazione del servizio prestato su tutto il territorio servito; tutela dell'ambiente; formazione del personale;
- completezza ed accessibilità all'informazione da parte del cliente;
- rapidità d'intervento nel caso di disservizio;
- rilevazione sistematica del livello qualitativo delle prestazioni eseguite.

Gli standard di qualità individuati misurano la qualità del rapporto con l'utenza ed i livelli di prestazione nelle attività svolte. Gli stessi sono individuati attraverso i seguenti principi fondamentali:

1. eguaglianza, imparzialità, continuità, partecipazione, efficacia ed efficienza;
2. parità di trattamento degli utenti, a parità di condizioni del servizio prestato, nell'ambito di aree e categorie omogenee di fornitura;

3. l'erogazione dei servizi pubblici con carattere di continuità e regolarità, limitando il più possibile eventuali disservizi imposti da esigenze tecniche;
4. predisposizione di servizi sostitutivi di emergenza, fornendo al cittadino adeguate informazioni sugli eventuali disservizi, per quanto programmabili;
5. garanzia di partecipazione di ogni Utente alla prestazione del servizio, sia perché l'Utente possa constatare la corretta erogazione del servizio, sia per collaborare al miglioramento dello stesso. A tal riguardo l'Utente ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano secondo le modalità previste dalla Legge 7/8/90 n.241 e ss.mm.;
6. rapporto personale dell'Azienda operante e Utente improntato ad un modello di cortesia ed educazione, nel rispetto del Codice Etico, impegnandosi anche con interventi di formazione nei riguardi dei propri dipendenti;
7. qualità del servizio e sostenibilità. CICLAT TRASPORTI AMBIENTE Soc. Coop vuole realizzare un servizio efficiente ed efficace sia contribuire attivamente a migliorare la qualità della vita e dell'ambiente a beneficio della collettività.

PRINCIPI FONDAMENTALI

Eguaglianza ed imparzialità

CICLAT TRASPORTI AMBIENTE SOC. COOP. gestisce i propri servizi nel rispetto dei principi di uguaglianza e senza discriminazione di sesso, razza, lingua, religione o opinioni politiche. Garantisce inoltre la parità di trattamento di tutti gli Utenti, a parità di condizioni del servizio prestato nell'ambito di aree e categorie omogenee di fornitura, il tutto secondo i principi di obiettività, giustizia ed imparzialità.

Continuità

CICLAT TRASPORTI AMBIENTE SOC. COOP. si impegna a garantire un servizio con continuità e regolarità, cercando di ridurre la durata di eventuali disservizi attraverso interventi di recupero. L'eventuale sospensione o riduzione dei servizi sarà imputabile solo a condizioni indipendenti dalla volontà aziendale (impedimenti di terzi, eventi naturali, scioperi). I servizi di igiene urbana sono inquadrati dalla Legge n. 146/1990, come servizi essenziali; in caso di astensione dal lavoro da parte del proprio personale per scioperi, CICLAT TRASPORTI AMBIENTE SOC. COOP. garantisce i servizi minimi essenziali secondo quanto concordato con le Organizzazioni Sindacali.

Trasparenza

CICLAT TRASPORTI AMBIENTE SOC. COOP. assicura la semplicità e la pubblicità (conoscibilità) delle informazioni per gli utenti anche riconoscendo il diritto di accesso ai documenti.

Partecipazione

CICLAT TRASPORTI AMBIENTE SOC. COOP. favorisce la piena partecipazione dell'Utente nell'erogazione dei servizi consentendo il diritto di accesso agli atti aziendali in ottemperanza alle norme vigenti, la facoltà di presentare reclami ed istanze, o formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio.

Efficienza ed efficacia

CICLAT TRASPORTI AMBIENTE SOC. COOP. persegue l'obiettivo del costante miglioramento dei servizi, adottando le soluzioni adeguate per il continuo incremento dell'efficienza e dell'efficacia delle prestazioni erogate a tutela della qualità ambientale al fine di soddisfare al meglio le esigenze degli Utenti e ottimizzare l'utilizzo delle risorse.

Cortesìa

CICLAT TRASPORTI AMBIENTE SOC. COOP. si impegna a garantire agli Utenti un rapporto basato sulla cortesia, educazione e rispetto. Tutto il personale operativo viene formato e sensibilizzato a tenere sempre un comportamento improntato alla correttezza, cortesia e probità.

Sicurezza e rispetto dell'ambiente e della salute

CICLAT TRASPORTI AMBIENTE SOC. COOP. si impegna a salvaguardare l'ambiente e la salute e sicurezza sul lavoro. Tutto il personale impiegato viene dotato dei dispositivi di protezione individuale e di mezzi sono costantemente tenuti sotto controllo per garantire la loro efficienza e sicurezza.

Agli utenti vengono fornite tutte le informazioni necessarie per garantire il corretto utilizzo dei contenitori e le modalità di conferimento.

MODALITA' DI EROGAZIONE DEI SERVIZI

Di seguito sono riportati i servizi erogati da Ciclat Trasporti Ambiente presso i comuni di Borore, Birori, Bolotana e Noragugume:

- *raccolta porta a porta e di prossimità del SECCO RESIDUO;*
- *raccolta differenziata porta a porta e di prossimità di CARTA E CARTONE;*
- *raccolta differenziata porta a porta e di prossimità di UMIDO;*
- *raccolta differenziata porta a porta e di prossimità presso le utenze non domestiche di IMBALLAGGI (CARTA E CARTONE, VETRO, LEGNO);*
- *fornitura e svuotamento cestini stradali*
- *raccolta differenziata porta a porta e di prossimità di VETRO E LATTINE;*
- *raccolta differenziata porta a porta e di prossimità di PLASTICA;*
- *raccolta porta a porta e di prossimità su prenotazione di PANNOLINI E PANNOLONI;*
- *raccolta a chiamata dei rifiuti INGOMBRANTI;*
- *raccolta differenziata degli ex RUP;*
- *raccolta differenziata dei RAEE;*
- *raccolta dei RIFIUTI ABBANDONATI*
- *raccolta degli oli esausti;*
- *altri valorizzabili e pericolosi;*
- *servizi di spazzamento stradale e connessi.*

Servizi di raccolta dei rifiuti

La **raccolta** dei rifiuti avviene, in linea generale, mediante l'esposizione da parte dell'utenza, del contenitore rigido dedicato alla particolare tipologia di rifiuto; gli operatori provvederanno a svuotarne il contenuto asportando il sacco al loro interno o svuotando direttamente il materiale all'interno delle vasche o cassoni di contenimento dei veicoli di raccolta; successivamente, gli stessi operatori provvederanno a riposizionare i contenitori vuoti davanti alle abitazioni o attività servite.

Particolare attenzione sarà rivolta alla gestione delle utenze condominiali o palazzine multifamiliari presenti sul tenitorio e, in particolare, nei centri abitati.

Nell'ambito di ogni percorso di raccolta gli operatori verificheranno visivamente la qualità del materiale raccolto e la sua idoneità; in caso di conferimenti non corretti da parte dell'utenza, per errato giorno di calendario, errato confezionamento o materiale non conforme, l'operatore provvederà ad apporre l'apposito adesivo (o modulo cartaceo) con la segnalazione del motivo per cui non ne è stata effettuata la raccolta.

Si riporta di seguito il calendario di raccolta per i comuni oggetto del servizio.



		lun	mar	mer	gio	ven	sab	dom
Calendario di raccolta settimanale	Carta, Cartone e contenitori tetra pak							
	Umido organico							
	Imballaggi in plastica,							
	imballaggi in vetro/ alluminio- barattolame							
	Indifferenziato (secco non riciclabile)							
	Pannolini e pannoloni							

ATTENZIONE: Dal 16 novembre 2015 si parte con il nuovo servizio di raccolta differenziata secondo il presente calendario

Il servizio non verrà svolto nelle seguenti giornate festive:
25 dicembre - 1° gennaio - Pasquetta - 1° maggio - 15 agosto

Il ritiro degli ingombranti verrà svolto il venerdì con previa prenotazione entro il giorno precedente al ritiro

Di seguito si riportano alcune informazioni utili per una migliore differenziazione ed esposizione del materiale.

La raccolta porta a porta

Le semplici regole per differenziare e il calendario delle raccolte

INDIFFERENZIATA	Nel bidone giallo all'interno di sacchi semitrasparenti. Raccolta a domicilio LUNEDÌ - GIOVEDÌ	COSA SÌ: sacchetti per aspirapolvere, lettiera per animali, stracci, guanti in gomma, cd e dvd, fiori finti, terra, batuffoli e bastoncini di cotone, calze, carta per affettati, ceramica, porcellana, cocci, giocattoli non elettronici, sigarette, lumini con cera, spugne, aghi, siringhe, flebo, guarnizioni, spazzolini da denti, pettini e spazzole, lamette usa e getta.	COSA NO: tutte le tipologie di rifiuto oggetto di specifica raccolta
ORGANICO (UMIDO)	In sacchetti compostabili o di carta, all'interno del mastello marrone Raccolta a domicilio LUNEDÌ - GIOVEDÌ - SABATO	COSA SÌ: avanzi di cibo, frutta e verdura, gusci d'uovo, noccioli, bucce e torsoli, verdure, riso, biscotti, pasta, alimenti avariati, fondi e cialde di caffè, filtri di the, tisane e camomilla, pane raffermo, resti di carne e pesce, formaggi.	COSA NO: carta, erbe, cenere, sfalci di potatura, vetro, plastica
ALLUMINIO	Sfuso all'interno del mastello verde Raccolta a domicilio OGNI 2 SETTIMANE IL VENERDÌ (si alterna con il vetro)	COSA SÌ: contenitori di alimenti (es. legumi, conserve, frutta sciroppata, tonno, sardine, olio di oliva, carne, alimenti per animali), bombolette spray per alimenti e prodotti per l'igiene personale (es. panna, lacche per capelli, deodoranti), chiusure metalliche per vasetti di vetro (es. marmellate, passate di pomodoro) capsule e tappi per bottiglie di olio, vino, liquori e bibite, vaschette e contenitori per la conservazione e il congelamento dei cibi, tubetti per conserve o prodotti di cosmetica, fogli di alluminio da cucina, involucri per cioccolato e coperchi di yogurt.	COSA NO: contenitori etichettati C, F, T, X
VETRO	Sfuso all'interno del mastello verde Raccolta a domicilio OGNI 2 SETTIMANE IL VENERDÌ (si alterna con l'alluminio)	COSA SÌ: barattoli e bottiglie in vetro, bicchieri, vasi	COSA NO: specchi, vetro retinato, ceramica, vetro al piombo, pirex, vetro ceramica, schermi di televisori e monitor, vetro artistico, lampadine.
CARTA E CARTONE	Sfuso all'interno del mastello blu o scatole di cartone Raccolta a domicilio IL MARTEDÌ	COSA SÌ: giornali e riviste, carta da regalo, libri, quaderni, agende, opuscoli, cartoni per pizza, volantini pubblicitari, scatole in cartone e cartoncino, sacchetti di carta, tetra pak, cartone per bevande (latte, panna, succhi di frutta, vino, ecc.)	COSA NO: carta sporca di terra o alimenti, carta oleata, carta copiativa, piatti e bicchieri di carta
PLASTICA	Sfuso all'interno di buste semitrasparenti Raccolta a domicilio IL MERCOLEDÌ	COSA SÌ: bottiglie di plastica, flaconi per detersivi e detergenti, contenitori per cosmetici, sacchetti per la spesa, pellicole, vaschette e vasetti, blister e contenitori rigidi in plastica, cellophane, vasi e sottovasi in plastica, taniche in plastica, vaschette di polistirolo, vaschette portauova, retine per frutta e verdura, piatti e bicchieri in plastica.	COSA NO: dvd, custodie per cd e dvd, guanti e scarpe in gomma, radiografie, squadrette e righelli, fotografie.

il deposito deve essere effettuato dalle 20 alle 24 del giorno precedente la raccolta

14

Servizi di spazzamento stradale

Il servizio di **spazzamento** invece, è finalizzato alla rimozione di rifiuti, detriti e foglie e dovrà interessare **per i comuni in cui è attivo**, in particolare:

- sedi stradali;
- piazze;
- marciapiedi;
- scalinate;
- aiuole spartitraffico, aree a corredo delle strade,
- cunette stradali;
- parcheggi pubblici;
- percorsi pedonali coperti;
- tettoie di attesa presso le fermate dell'autobus;
- impianti sportivi e ricreativi;
- vie e aree in prossimità di scuole e aree mercatali;
- piste ciclabili.

In particolare, le operazioni di **spazzamento manuale** intervengono sui rifiuti ricorrenti, su quelli casuali e su quelli eccezionali e comprendono lo svolgimento delle seguenti attività:

- Spazzamento manuale di tutta la superficie delle aree interessate; il servizio verrà effettuato da muro a muro, ovvero da recinzione a recinzione, con inizio dai marciapiedi e successiva pulizia di strade e piazze. Gli operatori, con l'ausilio di scope, rastrelli, palette e attrezzature analoghe, rimuovono il rifiuto (microrifiuto o foglie occasionali). Il rifiuto, rimosso e accumulato con scopa o rastrello, viene successivamente raccolto e depositato all'interno delle vasche dei motocarri dei quali saranno provvisti gli operatori ecologici;
- Rimozione delle deiezioni canine;
- Pulizia esterna delle bocche di lupo e delle griglie delle caditoie stradali;
- Svuotamento cestini gettacarte e sostituzione del sacco al loro interno;
- In caso di rinvenimento, segnalazione immediata della presenza di carogne animali al responsabile del servizio in modo che possano essere attivate le procedure previste dalla normativa vigente;
- L'estirpazione, il decespugliamento e/o il diserbo delle strade del centro abitato.

Per i servizi di **spazzamento meccanizzato** svolti con autospazzatrice invece, le aree interessate sono da intendersi quelle carrabili e raggiungibili dai mezzi operativi, sono escluse quindi le aree verdi, le zone recintate ed eventuali scalinate o sottopassi presenti.

Per quanto concerne lo **spazzamento misto** infine, la metodologia operativa prevede che gli operatori manuali raggruppino e predispongano il materiale a terra (fogliame) per la sua successiva asportazione effettuata mediante spazzatrice; sarà cura degli operatori provvedere all'accurata pulizia di angoli di strade e marciapiedi, rientranze e nicchie, in quanto le spazzole delle spazzatrici non possono raggiungerli. Gli operatori stessi, in appoggio alla spazzatrice, avranno cura di rimuovere i rifiuti posti sotto automobili in sosta, rastrelliere o altro. Al fine di velocizzare ulteriormente tali operazioni, il passaggio della spazzatrice potrà essere preceduto da operatori dotati di apparecchi motosoffianti (soffiatori a spalla); l'impiego di tali attrezzature sarà comunque limitato a specifici luoghi e in limitati periodi di tempo: esperienze pregresse consigliano l'impiego di tali attrezzature principalmente nelle prime ore del mattino, nelle quali l'umidità al suolo risulta elevata, con la conseguente riduzione dell'innalzamento di polveri.

Tali apparecchi saranno caratterizzati da ridotta emissione sonora al fine di limitare l'inquinamento acustico ed avranno il getto d'aria opportunamente catalizzato al fine di ridurre al massimo l'impatto ambientale.

I CENTRI DI RACCOLTA COMUNALE

Le utenze domestiche e non domestiche autorizzate dei comuni di Borore, Birori, Bolotana e Noragugume possono conferire presso i rispettivi centri di raccolta comunali le seguenti tipologie di rifiuto:

- Umido
- Vetro
- Carta e cartone
- Plastica

- Legno
- Lattine Metallo
- Indumenti usati
- Ingombranti
- Frigoriferi
- Congelatori
- Condizionatori
- Televisori
- Computer
- Lavatrici
- Lavastoviglie
- Materiale elettronico
- Pile e batterie
- Neon e tubi fluorescenti
- Pneumatici
- Rifiuti vegetali
- Oli vegetali
- Oli minerali
- Secco indifferenziato
- Medicinali scaduti
- Toner
- Contenitori TIF
- Inerti da piccole ristrutturazioni domestiche (conferimento gratuito fino a 0,5 mc per utenza domestica all'anno).

Ciclat Trasporti Ambiente ritiene necessario che gli Ecocentri presenti nei comuni oggetto del servizio siano organizzati in modo da poterli rendere fruibili, oltre che come punti di conferimento diretto da parte dell'utenza, anche come piattaforme centralizzate, cioè come aree di raggruppamento dei rifiuti raccolti, per il loro deposito temporaneo e la prima valorizzazione dei materiali differenziati, in modo da dare valore aggiunto alle frazioni raccolte e razionalizzarne il trasporto verso i centri di destinazione finale. In tale area si potranno effettuare soltanto operazioni di suddivisione e raggruppamento ma nessuna operazione di smontaggio di materiali ingombranti con sostanze potenzialmente pericolose o dannose.

Nello stesso tempo, come detto, le aree in questione rappresenteranno un centro per il conferimento diretto delle varie frazioni di rifiuti da parte dell'utenza che, per qualsiasi motivo, non abbia la possibilità di conferirli durante i normali turni di raccolta o per i quali non sia previsto un apposito circuito di raccolta.

Durante gli orari di apertura al pubblico inoltre, il personale presente sarà incaricato anche della consegna di sacchetti e attrezzature per la raccolta, siano esse fornite dal Comune che dall'Appaltatore.

Di seguito si riportano gli orari dei 2 ecocentri attivi:

Ecocentro di Birori (zona artigianale PIP, Via del Lavoro):

- **Martedì:** 15.00-17.00
- **Sabato:** 8.30-12.00

Ecocentro di Bolotana (località "Tuvu Nuvole"):

- **Martedì:** 8.30-12.00
- **Giovedì:** 15.00-17.00
- **Sabato:** 8.30-12.00

Protocollo gestionale dell'Isola Ecologica:

- **Provenienza dei rifiuti:** possono essere conferiti solo i rifiuti originati da insediamenti civili ed attività produttive (per i rifiuti assimilabili agli urbani) situate nel territorio del Comune presso il quale è ubicato l'Ecocentro.
- **Modalità di accesso:** l'accesso all'utenza è vietato al di fuori degli orari indicati e in assenza di personale dell'Impresa. Il transito all'interno dell'Isola Ecologica deve rispettare le regole di viabilità interna regolate dall'apposita segnaletica presente; dovrà inoltre essere rispettata, nel caso in cui si verifichi la presenza contemporanea di utenti e mezzi del gestore del servizio, la "virtuale" separazione fisica dell'area adibita al conferimento da parte dell'utenza privata da quella destinata alla circolazione dei mezzi di servizio. Il transito deve avvenire a passo d'uomo.
- **Modalità di conferimento:**
 - Presentazione, presso l'ufficio di accettazione, di un documento di identità per l'accertamento del Comune di provenienza mediante verifica dei dati anagrafici;
 - Presentazione, presso l'ufficio di accettazione, del titolo di utilizzo dell'Isola Ecologica;
 - Conferimento dei soli rifiuti riportati nell'elenco dei rifiuti conferibili;
 - Conferimento dei rifiuti opportunamente suddivisi per tipologia a monte del trasporto, al fine di velocizzare le operazioni di scarico e non recare intralcio;
 - Seguire le indicazioni ricevute dal personale preposto e quanto riportato dalla segnaletica;
 - Limitare il tempo di permanenza nell'area al minimo necessario per lo scarico dei rifiuti conferiti;
 - Limitare la velocità di ingresso e transito all'interno dell'area.
- **Consegna attrezzature all'utenza:** per le operazioni di consegna all'utenza (sacchi, contenitori o composte), si procederà, analogamente a quanto sopra, alla verifica dei dati anagrafici e dell'iscrizione a ruolo TARES, alla verifica e annotazione sul registro delle consegne appositamente predisposto.
- **Divieti:**
 - Abbandonare i rifiuti fuori dai contenitori o dagli spazi indicati;
 - Effettuare cernita e recupero di materiali, nonché la vendita a terzi dei rifiuti conferiti;
 - Mescolare rifiuti di differenti tipologie;
 - Recare danni a strutture, attrezzature, contenitori, cartelloni e quant'altro presente nell'area;
 - Abbandonare rifiuti all'esterno dell'Isola Ecologica;

DIRITTO DI ACCESSO ALLE INFORMAZIONI: PROCEDURE E MODALITA'

E' importante che l'utenza riceva tempestivamente, o quanto meno in tempi certi, risposta alle richieste inoltrate.

Il tempo di risposta motivata a segnalazioni scritte o a richieste di informazioni scritte è quello intercorrente tra la data di ricevimento della segnalazione o della richiesta di informazioni e la data di invio della risposta all'Utente, quale risultante dalla ricevuta del fax o di altro strumento telematico o protocollo interno.

I tempi standard specifici garantiti da per fornire risposte all'Utente sono:

- 10 giorni lavorativi per risposte scritte che non richiedono sopralluogo o verifiche;
- 30 giorni lavorativi per risposte scritte che richiedono sopralluogo o verifiche;
- 2 giorni lavorativi per risposte a richieste telefoniche;
- tempo di attesa al telefono: massimo 300 secondi.

Se non altrimenti specificato i tempi indicati si intendono espressi in giorni di calendario, naturali e consecutivi.

Per la decorrenza, si fa riferimento al giorno successivo la data di protocollo aziendale.

Ufficio per le relazioni con il pubblico

CICLAT TRASPORTI AMBIENTE ritiene fondamentale curare il rapporto con i cittadini, in modo tale da garantire un efficace sistema informativo e relazionale con i propri utenti al fine di migliorare gli standard di qualità dell'attività svolta.

Presso il Centro Servizi sito di Borore, in Via Lussorio Cao 10, gli utenti potranno inoltrare reclami, richieste di rettifica e di rateizzazione dei pagamenti, richieste di informazioni, richieste di attivazione, variazione, e cessazione del servizio, nonché richieste per il ritiro dei rifiuti su chiamata, segnalazioni per disservizi e richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare.

Il Centro Servizi è aperto al pubblico nelle seguenti giornate ed orari:

- **Lunedì:** 9.00-14.00
- **Martedì:** 9.00-17.00
- **Mercoledì:** 9.00-14.00
- **Giovedì:** 9.00-17.00
- **Venerdì:** 9.00-16.00
- **Sabato:** 9.00-14.00

Le medesime richieste possono essere effettuate dall'utente anche tramite:

- **Apposito numero verde:** 800.029.187 (attivo dal LUNEDI' al SABATO dalle 8.30 alle 13.30)
- **Indirizzo di posta elettronica:** sardegnaecology@gmail.com

E' possibile inoltre visionare maggiori dettagli ed informazioni sui servizi nell'apposito sito web: <https://www.sardegnaecology.it/>.

INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION

Al fine di valutare il grado di soddisfazione del cliente relativamente alla qualità del servizio somministrato, CICLAT TRASPORTI AMBIENTE Soc. Coop. effettua periodiche verifiche e rilevazioni sul proprio operato e sull'operato dei propri associati e sulla base delle rilevazioni effettuate, potrà effettuare un'indagine di customer satisfaction volte a:

- Definire il grado di soddisfazione degli utenti del servizio di gestione dei rifiuti-qualità percepita e soddisfazione overall;
- Identificare aree di debolezza e componenti di eccellenza creando una mappa delle priorità d'intervento;
- Individuare le aspettative attese e quelle disattese nel corso della durata del contratto;
- Verificare alcuni elementi e bisogni conoscitivo-informativi da parte degli utenti:
 1. Raccolta differenziata dei rifiuti urbani e delle frazioni recuperabili;
 2. Spazzamento stradale;
 - 3, Raccolta delle varie frazioni di rifiuto differenziato conferito al Centro di raccolta Comunale;
 - 4, Servizi accessori;
 5. Verifica dei canali informativi;
- Conoscenza e giudizio sui soggetti coinvolti nella gestione del servizio rifiuti.

Tale strumento verrà utilizzato per il raggiungimento della piena soddisfazione dell'utenza in merito alla qualità del servizio attesa.

CICLAT TRASPORTI AMBIENTE Soc. Coop. sulla base delle verifiche rilevazioni effettuate, può stilare un rapporto sulla qualità del servizio e sulla valutazione del grado di soddisfazione del cliente.

Tale rapporto potrà essere trasmesso alle Autorità competenti, reso disponibile per le Associazioni dei consumatori, e pubblicato nel sito aziendale.

COMUNICAZIONE ED EDUCAZIONE AMBIENTALE

CICLAT TRASPORTI AMBIENTE Soc. Coop si impegna ad assicurare una continua e completa informazione ai cittadini circa le modalità di prestazione dei servizi e ogni altra iniziativa dell'azienda. In particolare CICLAT TRASPORTI AMBIENTE Soc. Coop. promuove:

- campagne promozionali e informative, realizzate in occasione dell'avvio o dell'estensione di servizi e per la sensibilizzazione dei cittadini alla corretta fruizione del servizio;
- materiale informativo (opuscoli, pieghevoli, volantini) da distribuire agli Utenti e da diffondere nei luoghi pubblici o in occasione di eventi locali;
- incontri e serate informative con i cittadini in occasione dell'avvio di nuovi servizi o in momenti in cui si renda necessario rinnovare l'informazione;
- punti di informazione in occasione di eventi particolarmente frequentati;
- sensibilizzazione ed educazione ambientale nelle scuole.

VALIDITA' DELLA CARTA DEI SERVIZI

La presente Carta dei Servizi ha validità fino alla decorrenza del nuovo affidamento, nel rispetto del principio di continuità del servizio pubblico di gestione dei rifiuti urbani.

SCHEMA REGOLATORIO

I Comuni di Borore, Birori, Bolotana e Noragugume rientrano nello **Schema Regolatorio I**.

		PREVISIONI DI OBBLIGHI E STRUMENTI DI CONTROLLO IN MATERIA DI QUALITÀ TECNICA (CONTINUITÀ, REGOLARITÀ, E SICUREZZA DEL SERVIZIO)	
		QUALITÀ TECNICA= NO	QUALITÀ TECNICA= SI
PREVISIONI DI OBBLIGHI IN MATERIA DI QUALITÀ CONTRATTUALE	QUALITÀ CONTRATTUALE = NO	SCHEMA I OBBLIGHI MINIMI	SCHEMA III LIVELLO INTERMEDIO
	QUALITÀ CONTRATTUALE = SI	SCHEMA II LIVELLO INTERMEDIO	SCHEMA IV LIVELLO AVANZATO



Comune di Borore

Provincia di Nuoro

LA CARTA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI

Regolazione della qualità contrattuale

dell'Ufficio Tributi

in relazione alla TARI (Tassa sui Rifiuti)

1. LA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI: INFORMAZIONI GENERALI

1.1 Premessa

1.2 La carta della qualità dei servizi

1.3 Principi Fondamentali

1.4 Periodo di validità

1.5 Dove trovare la carta della qualità dei servizi

1.6 Gli obiettivi dell'Ufficio Tributi

2. L'UFFICIO TRIBUTI E I SERVIZI EROGATI

2.1 Unità Organizzativa Responsabile

2.2 I Tributi Locali - TARI

2.3 I Servizi Erogati

3. GLI STANDARD DI QUALITÀ E GLI IMPEGNI GARANTITI

3.1 Gli standard qualità

3.2 Gli impegni garantiti

4. LA TUTELA E LA PARTECIPAZIONE DEL CONTRIBUENTE

4.1 Gli istituti a tutela del contribuente

4.2 La verifica del rispetto degli standard di qualità

4.3 L'aggiornamento degli standard

4.4 Come effettuare reclami, proposte e suggerimenti

4.5 La valutazione periodica dei servizi

4.6 La tutela della privacy

1. LA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI: INFORMAZIONI GENERALI

1.1 Premessa

La carta della qualità dei servizi è uno strumento per fornire ai cittadini un'informazione completa sul tributo Tassa sui Rifiuti (TARI) che i contribuenti versano per coprire i costi dei servizi di raccolta, trasporto e smaltimento dei rifiuti.

Si tratta di un patto tra Amministrazione e cittadini, che tiene fede ai principi e alle finalità dell'azione amministrativa, ovvero garantire l'equità fiscale, snellire le procedure e contribuire a trasmettere ai cittadini - famiglie, imprese, enti - la consapevolezza sulle modalità, le tempistiche e soprattutto l'applicazione del tributo.

La carta dei servizi infatti è stata elaborata dall'Ufficio Tributi del Comune di Borore allo scopo di garantire ai contribuenti la massima trasparenza su ogni aspetto del tributo, oltre alle indispensabili informazioni tecniche.

Il documento è quindi un'opportunità per instaurare un rapporto di collaborazione tra cittadini e Comune di Borore indispensabile per migliorare i servizi e renderli sempre più rispondenti alle esigenze della popolazione.

Nello stesso tempo la carta dei servizi oltre a riconoscere i diritti e valorizzarne l'esercizio, chiede in cambio l'impegno del cittadino al rispetto dei propri doveri civici osservando le norme contenute nella regolazione dell'Ente in tema di raccolta differenziata e igiene urbana nel territorio cittadino.

1.2 La Carta della Qualità dei Servizi

La Carta della qualità dei Servizi è un documento predisposto dall'Ufficio Tributi del Comune di Borore e intende guidare il contribuente informandolo sui servizi del servizio tributi.

La Carta dei Servizi è uno strumento fondamentale per avvicinare il cittadino alla scoperta di quelle che sono le attività del Comune e, in modo particolare, per conoscere gli strumenti che lo stesso può utilizzare per ricevere informazioni e/o servizi.

Lo scopo della Carta è fissare principi per l'erogazione del servizio, stabilire standard generali riferibili alla qualità complessiva delle prestazioni e standard specifici che indicano prestazioni direttamente controllabili dal cittadino.

Per sua stessa natura la Carta è caratterizzata da un linguaggio di facile accesso e comprensibilità e nella stessa trovano spazio sia le indicazioni necessarie al cittadino che l'individuazione di quelli che sono gli standard di qualità con cui deve essere erogato il servizio.

La Carta intende guidare il contribuente informandolo sui servizi messi a disposizione e fornendo gli elementi necessari per verificare in che misura vengono rispettati gli impegni che l'Amministrazione si assume nei suoi confronti, garantendo i livelli di qualità dichiarati negli

standard per rispondere sempre meglio alle aspettative dei contribuenti e perseguire il continuo miglioramento e qualità complessiva dei servizi resi.

La Carta è ispirata alla Legge 27 luglio 2000, n. 212 "Statuto dei diritti del contribuente" e al Decreto Legislativo n. 33/2013 in materia di amministrazione trasparente.

1.3 Principi Fondamentali della Carta

Il Servizio Tributi del Comune di Borore garantisce a tutti i cittadini i seguenti diritti ritenendo che la reciproca collaborazione potrà garantire il miglioramento continuo del livello del servizio e la soddisfazione dei bisogni del cittadino.

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

Legalità

L'erogazione dei servizi e il generale funzionamento dell'Amministrazione comunale s'ispirano al principio di legalità, nel rispetto delle norme, delle leggi e dei regolamenti applicabili.

Eguaglianza ed Imparzialità

L'Ufficio garantisce a tutti gli utenti un trattamento imparziale secondo i criteri dell'obiettività e dell'equità; nessuna differenza nell'erogazione del servizio e il loro accesso può essere compiuta per motivi di genere, etnia, religione, condizione sociale ed opinioni politiche; L'eguaglianza garantisce la parità di trattamento, escludendo ogni forma di discriminazione ingiustificata. Non va, in ogni caso, intesa come uniformità delle prestazioni (uguaglianza formale), che possono invece variare in funzione delle specifiche situazioni personali e sociali (uguaglianza sostanziale).

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; Il Comune assicura il proprio impegno per garantire l'esposizione corretta delle informazioni necessarie e la disponibilità dell'Ufficio ai fini del buon esito della pratica in fase di trattazione, ponendo anche la massima attenzione alla semplicità e alla chiarezza del linguaggio utilizzato. Tutti i rapporti con gli utenti sono improntati alla cortesia, alla disponibilità all'ascolto, al rispetto e all'educazione reciproci.

Partecipazione

La partecipazione dell'utente alla prestazione del servizio deve essere garantita, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione dei servizi sia per favorire la collaborazione nei confronti dell'ufficio; l'utente ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano e che sono in possesso degli uffici; Per migliorare la prestazione dei servizi pubblici e la partecipazione attiva dei cittadini, questi possono produrre documenti, osservazioni o formulare suggerimenti, nonché presentare reclami per eventuali disservizi rilevati nell'erogazione dei servizi stessi; l'ufficio dà riscontro all'utente circa le segnalazioni e le proposte formulate;

Efficacia ed Efficienza

Il personale dell'ufficio è costantemente aggiornato per fornire risposte precise e puntuali alle richieste dell'utenza nell'ottica del continuo miglioramento dei servizi erogati, compatibilmente con le risorse disponibili.

Informazione

L'informazione costituisce il presupposto imprescindibile per una partecipazione piena e consapevole da parte dei cittadini alle modalità di erogazione del servizio. In tal senso si considera l'informazione, tempestiva ed efficace, fondamentale per la qualità del servizio erogato e dei rapporti con gli 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, l'ufficio prevede 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.

In aggiunta ai suddetti principi il Comune di Borore assicura che la gestione delle attività e dei processi in atto nell'Ufficio Tributi viene svolta nell'osservanza delle norme di sicurezza per gli utenti ed i lavoratori e si impegna a porre in essere ogni accorgimento affinché l'impatto con l'ambiente venga ridotto al minimo (impiego di attrezzature non inquinanti, utilizzo sempre maggiore di sistemi comunicativi non cartacei, raccolta differenziata dei rifiuti, consumo consapevole e responsabile).

1.4 Periodo di Validità

La Carta della qualità dei servizi del Tributo Tari ha validità temporale pari a quella degli accordi convenzionali. Essa potrà essere aggiornata in relazione a modifiche normative e contrattuali, a nuove esigenze manifestate dall'Ente, dal Gestore del Servizio di raccolta, trasporto e smaltimenti dei rifiuti e dall'Utenza.

1.5 Dove trovare la Carta della Qualità dei Servizi

La Carta della qualità del servizio Tari è disponibile presso l'Ufficio Tributi del Settore Finanziario ed è scaricabile dal sito del Comune di Borore nella sezione Trasparenza Rifiuti.

1.6 Gli Obiettivi del Ufficio Tributi

Di seguito gli obiettivi che il Ufficio Tributi si pone:

OBIETTIVI	COME VENGONO RAGGIUNTI
L'acquisizione delle risorse necessarie al funzionamento dell'Ente e all'erogazione dei servizi	Quantificazione del carico tributario Tari
L'equa ripartizione della tassazione	Campagna antievasione: l'ufficio Tributi effettua regolarmente controlli incrociati, di vario genere (massivi o mirati), al fine di ridurre sensibilmente l'evasione. In tal modo viene garantito il principio secondo il quale "pagare tutti per pagare meno" nel rispetto del dettato costituzionale
La semplificazione e la comunicazione degli adempimenti posti a carico dei cittadini	Gli adempimenti fiscali devono essere semplici: i cittadini possono reperire in Internet la modulistica necessaria per l'assolvimento degli adempimenti previsti dalla legge.
La tempestività della risposta	Il personale dell'ufficio garantisce in tempi rapidi la risposta ai dubbi sull'applicabilità dei tributi presso l'ufficio tributi, telefonicamente e mediante la posta elettronica

2. IL SETTORE FINANZIARIO - UFFICIO TRIBUTI E I SERVIZI EROGATI

L'Ufficio Tributi si occupa della gestione dei tributi di competenza del Comune di Borore 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 del contribuente".

2.1 Unità Organizzativa Responsabile

Modalità di accesso	Indirizzo di riferimento Numero di telefono	Orari <u>da lunedì al venerdì:</u> dalle ore 11.00 alle ore 13.30 <u>mercoledì pomeriggio:</u> dalle ore 16.00 alle ore 18.00
UFFICIO TRIBUTI	Comune di Borore	

	Via Roma n. 76	
Numero telefonico	0785 790020	
Responsabile del Settore Finanziario	Dott.ssa Maria Cristina Murdeu	
Responsabile del Procedimento	Istruttore amministrativo – contabile Rag. Anna Fais	
E-mail	protocollo@comune.borore.nu.it anna.fais@comune.borore.nu.it	
Pec	protocollo@pec.comune.borore.nu.it	
Sito internet	https://comune.borore.nu.it	

Nel sito internet istituzionale, nella sezione Trasparenza RIFIUTI nella sezione TARI sono indicate le informazioni relative alla gestione delle tariffe e dei rapporti con gli utenti, nonché la gestione dei reclami, le regole di calcolo e le informazioni di pagamento oltre alle informazioni sul servizio di raccolta, trasporto e smaltimento rifiuti (compresi il ritiro presso il proprio domicilio di quelli ingombranti) e sugli orari di apertura dell'isola ecologica e sulle modalità di consegna dei rifiuti presso la stessa:

L'Ufficio Tributi

Presso l'ufficio il personale di contatto possiede le competenze e l'esperienza necessaria per fornire risposte efficaci ed assicurare che il rapporto con l'utente sia sempre improntato al rispetto ed alla cortesia

2.2 I Tributi Locali

L'Ufficio Tributi provvede alla gestione del tributo con professionalità e competenza, al fine di agevolare il contribuente all'assolvimento degli adempimenti posti a suo carico. Il tributo gestito, direttamente è il seguente:

TASSA SUI RIFIUTI (TARI) In sostituzione della TARES, dall'1.1.2014 è entrata in vigore la Tassa sui Rifiuti (TARI), istituita dalla L.147 del 27/12/2013 (Legge di stabilità 2014). Il presupposto impositivo è il possesso o la detenzione a qualsiasi titolo di locali o aree scoperte, a qualsiasi uso adibiti, suscettibili di produrre rifiuti urbani. Per l'applicazione della TARI si considerano le superfici dichiarate o accertate ai fini dei precedenti prelievi sui rifiuti, includendo come parametro anche il numero dei componenti del nucleo familiare. Il Comune, nei limiti previsti dalla legge, definisce con propri provvedimenti le norme per l'applicazione del tributo nonché le relative tariffe. Il tributo è gestito dal Settore Finanziario – Ufficio Tributi.

2.3 I SERVIZI EROGATI

L'attività svolta dall'Ufficio Tributi è finalizzata all'acquisizione delle risorse di cui il Comune necessita per il parziale finanziamento delle proprie spese dirette all'erogazione dei servizi alla collettività.

Parallelamente a questa azione istituzionale e nell'intento di agevolare il contribuente nell'assolvimento degli obblighi a suo carico, l'ufficio svolge, altresì, un'attività di informazione a favore dello stesso al fine di rendere meno gravosi gli adempimenti previsti dalle norme in materia. Inoltre, sempre nell'interesse del contribuente, si assicura che il prelievo tributario sia commisurato all'effettiva capacità contributiva garantendo, anche in mancanza di una specifica richiesta, l'emissione di atti di annullamento, sgravio e rimborso correttivi di atti impositivi o di versamenti eccedenti il dovuto.

I servizi sono erogati con le medesime modalità a prescindere dalla tipologia di utenza che vi si rivolge. Gli operatori forniscono risposte chiare, complete e precise utilizzando un linguaggio comprensibile alla totalità degli utenti ivi compresi quelli non abituati a trattare problematiche fiscali ed amministrative in genere. L'accesso ai servizi non comporta alcuna spesa per l'utente.

Sul sito internet del Comune di Borore sono disponibili le norme e gli strumenti necessari per il calcolo ed il pagamento della TARI, il calcolo del ravvedimento operoso, nonché la modulistica per la presentazione di dichiarazioni, richieste di rimborso e di agevolazioni.

La modulistica relativa all'ufficio per la presentazione di dichiarazioni, richieste di rimborso e di agevolazioni è disponibile nella sezione del sito internet istituzionale "Sportello digitale del cittadino."

Riassumendo sono molteplici le competenze dell'Ufficio Tributi del Comune di Borore; infatti il servizio è investito di una serie di attribuzioni e compiti istituzionali di notevole estensione e di fondamentale importanza per la collettività.

Segue un quadro d'insieme dei principali campi di intervento dei servizi erogati.

SERVIZIO	DESCRIZIONE
ATTIVITA' DI SUPPORTO INFORMATIVO AGLI UTENTI	Informazioni verbali, telefoniche o scritte su leggi, regolamenti e delibere in materia di tassazione locale Predisposizione e aggiornamento periodico di brochure/vademecum sulle procedure e sulle aliquote di pagamento
ATTIVITA' PERSONALIZZATA DI ASSISTENZA ALLA COMPILAZIONE DELLA MODULISTICA	Aiuto nella compilazione e controllo delle denunce/modelli Aiuto nel calcolo del dovuto in caso di ravvedimento operoso per tardivo versamento o tardiva presentazione di denuncia Assistenza nella compilazione della domanda di rimborso del tributo versato non dovuto
APPUNTAMENTI CON I CITTADINI E CON LE ASSOCIAZIONI PER ESAME PRATICHE	Consulenza programmata su richiesta del cittadino e delle associazioni di categoria
ATTIVITA' DI CONTROLLO	Controllo e verifica delle dichiarazioni e dei versamenti Controllo evasioni ed elusioni fiscali Emissione avvisi di accertamento
ACCERTAMENTO CON ADESIONE	Definizione di controversie nella fase del precontenzioso in contraddittorio con il contribuente.

3. GLI STANDARD DI QUALITA' E GLI IMPEGNI GARANTITI

3.1 Gli standard di Qualità

Per garantire una buona erogazione di servizi, l'Ufficio Tributi ha individuato alcuni "standard" per permettere ai cittadini di verificare la qualità delle prestazioni offerte dal Comune.

Per "standard" si intendono gli indicatori che misurano le attività svolte dall'ufficio, che vengono presi come riferimento al fine di garantire il mantenimento dei livelli di qualità promessi alla cittadinanza.

SERVIZIO	DESCRIZIONE DELLO STANDARD - TERMINE DI LEGGE	TERMINE DI IMPEGNO
INFORMAZIONI/ RISPOSTE SCRITTE SUL TRIBUTO TARI IN GENERALE, SULLA MODULISTICA DA UTILIZZARE, SULLE TARIFFE E ALIQUOTE DA APPLICARE, SUI REQUISITI NECESSARI PER OTTENERE AGEVOLAZIONI, SULLA NATURA E MISURA DELLE SANZIONI IN CASO DI VIOLAZIONI COMMESSE (a seguito di richieste scritte, consegnate a mano o inviate via mail)	Tempo che intercorre tra il ricevimento della richiesta (protocollo in entrata) e spedizione (protocollo in uscita) Tempo di attesa allo sportello	In tempo reale nel caso di richiesta effettuata telefonicamente o direttamente allo sportello; entro 10 giorni lavorativi se presentata per posta, posta elettronica o fax
RICEZIONE DI DENUNCE, DICHIARAZIONI, RICHIESTE, COMUNICAZIONI, RICORSI	Tempo di attesa allo sportello	IN TEMPO REALE
INFORMAZIONI SULLA PROPRIA POSIZIONE DEBITORIA E RICHIESTA DI EVENTUALE RATEIZZAZIONE	Tempo che intercorre tra il ricevimento della richiesta (protocollo in entrata) e spedizione (protocollo in uscita)	Entro 10 giorni lavorativi nel caso di richiesta effettuata telefonicamente o direttamente allo sportello; entro 15 giorni lavorativi se presentata per posta, posta elettronica o fax
VERIFICA DELLA PROPRIA SITUAZIONE DEBITORIA, RETTIFICA DIFFORMITA', INSERIMENTO VARIAZIONI, RIDUZIONI E AGEVOLAZIONI	Tempo che intercorre tra il ricevimento della richiesta (protocollo in entrata) e spedizione (protocollo in uscita)	10 GIORNI
ASSISTENZA SUGLI STRUMENTI DI PREVENZIONE DEL CONTENZIOSO TRIBUTARIO - RAVVEDIMENTO OPEROSO, ACCERTAMENTO CON ADESIONE, RECLAMO E MEDIAZIONE, CONCILIAZIONE GIUDIZIALE	Tempo intercorrente tra la richiesta e la consegna del modello compilato Entro 120 giorni dalla richiesta (da presentare entro 60 giorni dalla notifica dell'avviso)	5 GIORNI Entro 30 giorni dalla richiesta (da presentare entro 60 giorni dalla notifica dell'avviso)
RISPOSTE A RICHIESTE DI RIMBORSO	Tempo intercorrente tra presentazione della domanda (complete di tutta la documentazione prevista) e la liquidazione del rimborso Entro 180 giorni dalla richiesta (da presentare entro 5 anni dal giorno del pagamento o da quello in cui è stato accertato il diritto alla restituzione)	ENTRO 90 GIORNI

EMMISSIONE AVVISI DI PAGAMENTO	Rispetto calendario di distribuzione avvisi di pagamento come da regolamento o delibera consiglio comunale	Invio dell'avviso almeno 20 giorni prima della scadenza della prima rata
PIANIFICAZIONE APPUNTAMENTI	Tempo intercorrente tra la richiesta e l'incontro	ENTRO 15 GIORNI
RISPOSTA ALLA RICHIESTA DI ACCERTAMENTO CON ADESIONE	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta e la data di spedizione dell'invito a comparire	20 GIORNI
RISPOSTA A RECLAMO PRESENTATO IN FORMA SCRITTA		Entro 30 giorni dalla presentazione

Il personale dell'Ufficio Tributi si impegna a garantire la correttezza, la completezza e la chiarezza delle informazioni fornite allo sportello, telefonicamente e sul sito Internet; le medesime caratteristiche sono garantite anche nella modulistica distribuita presso gli uffici stessi e disponibile sul sito.

Gli addetti operano con la massima cortesia e disponibilità all'ascolto degli utenti con l'impegno di agevolare questi ultimi nell'adempimento degli obblighi tributari e nell'esercizio dei diritti loro riconosciuti dalla legge o dai regolamenti.

L'orario di apertura al pubblico degli uffici è articolato in modo da consentire la più ampia soddisfazione possibile delle esigenze dell'utenza instaurando un rapporto di collaborazione che tenga conto del fattore "tempo", inteso come "tempo a disposizione" del cittadino per usufruire dei servizi disponibili.

Per garantire che i servizi descritti nella presente Carta vengano erogati in modo ottimale sono state individuate dei servizi a cui sono stati associati degli indicatori (standard di qualità) che esprimono il termine massimo in cui l'ufficio si impegna a concludere il procedimento nel presupposto che l'istanza sia stata presentata completa. Per alcune prestazioni è stato indicato anche il termine eventualmente previsto dalla legge.

Qualora l'utente invii la documentazione incompleta o inesatta, rallentando in tal modo il procedimento, l'ufficio si impegna ad informarlo sullo stato della pratica al fine di trovare una rapida soluzione. A questo proposito, il responsabile del procedimento si impegna, in casi di particolare complessità, a convocare l'utente, anche telefonicamente, per una più rapida risoluzione dei problemi riscontrati. Gli standard di qualità proposti nei relativi valori previsti potranno essere aggiornati e migliorati progressivamente negli anni successivi, anche in conseguenza delle variazioni normative in materia e le eventuali modifiche saranno comunicate nelle schede integrative periodiche.

Questionario soddisfazione utenti: al fine di verificare il livello di soddisfazione degli utenti, agli stessi è richiesto, dopo l'erogazione del servizio, di esprimere un giudizio sulla qualità del servizio ricevuto.

Il questionario prevede un livello rapido di risposta: Molto soddisfacente - Satisfacente - Abbastanza soddisfacente - Per nulla soddisfacente, che consente di esprimere un giudizio più dettagliato sul servizio rilevato e sulla professionalità degli operatori.

I risultati del questionario sono valutati al fine del continuo miglioramento dei servizi offerti.

Gli utenti possono verificare se i servizi offerti dagli uffici rispettano la qualità promessa. Nel caso in cui lo standard garantito non venga rispettato, gli utenti possono presentare reclamo con le modalità indicate al successivo capitolo. La tabella che segue individua i servizi-tipo erogati dall'ufficio con i relativi standard di legge - ove previsti - e di impegno.

Per il calcolo dei tempi di erogazione dei servizi nei limiti degli standard assunti dalla presente Carta, non si terrà naturalmente conto di tutti gli eventi esterni ed indipendenti dalla volontà e dalle capacità gestionali che di fatto tuttavia impediscono e condizionano l'attività del Comune. I casi ai quali si fa riferimento con il presente punto sono ad es:

- eventi di carattere eccezionale esterni all'attività del Comune e da questa non dipendenti;
- afflussi eccezionali di Utenza agli sportelli indipendenti dalla volontà del Comune;

Qualora non sia possibile, da parte del Comune, rilevare oggettivamente il sorgere, la durata e l'effetto di tali eventi impeditivi, e quindi il tempo da sottrarre a quello occorso per l'erogazione del servizio, non potrà essere accertato il non corretto adempimento da parte del Comune e quindi non potrà essere dato corso all'applicazione delle penali.

3.2 Gli Impegni Garantiti

Di seguito si riportano gli impegni che l'ufficio Tributi intende garantire nei confronti dell'utente.

IMPEGNO 1: AGGIORNAMENTO DEL MATERIALE INFORMATIVO	L'Ufficio Tributi si impegna ad aggiornare periodicamente il materiale informativo e predisporre lo stesso in tempi utili per il cittadino
IMPEGNO 2: PROFESSIONALITA' E COMPETENZA DEL PERSONALE	Il personale dell'Ufficio Tributi è costantemente aggiornato e preparato sulle novità più importanti in materia di tributi locali e partecipa a corsi di aggiornamento periodici. Resta a disposizione del cittadino con professionalità e competenza, per qualsiasi richiesta di informazioni
IMPEGNO 3: POSSIBILITA' DI SCEGLIERE TRA DIVERSE MODALITA' DI PAGAMENTO	Il Comune di Borore si impegna affinché possa essere fornita agli utenti la possibilità di usufruire di servizi on line, con accesso riservato sul sito web del Comune (ad esempio: pagamenti e compilazione modelli) con particolare riferimento al servizio PAGO PA usufruibile attraverso il collegamento telematico tramite il Sistema Pagamenti telematici della Regione Sardegna
IMPEGNO 4: MIGLIORAMENTO CONDIZIONI DI RICEVIMENTO	Il Comune di Borore si pone l'obiettivo del miglioramento continuo dei luoghi di ricevimento al pubblico: rispetto della privacy, del comfort e della sicurezza
IMPEGNO 5: FLESSIBILITA' DELL'ORARIO DI SERVIZIO	L'ufficio Tributi garantisce la flessibilità alle esigenze dell'utenza, attraverso orari di apertura in fasce pomeridiane ed appuntamenti anche al fuori dell'apertura ordinaria del servizio. Inoltre, si propone di razionalizzare i tempi di ricevimento al pubblico in funzione delle esigenze dell'utenza
IMPEGNO 6: PUNTO DI RACCOLTA SUGGERIMENTI	Il Comune di Borore si propone l'istituzione di un punto d'ascolto e di raccolta di suggerimenti e di reclami degli utenti dell'Ufficio Tributi

4. LA TUTELA E LA PARTECIPAZIONE DEL CONTRIBUENTE

4.1 Gli Istituti a Tutela del Contribuente

La legge mette a disposizione del contribuente diversi istituti mediante i quali è possibile sanare i propri errori oppure difendersi dagli atti ritenuti illegittimi. I principali sono:

Ravvedimento Operoso

Il contribuente che, entro la scadenza fissata, abbia omesso, tutto o in parte, il pagamento di un tributo, o non abbia correttamente adempiuto alla presentazione della dichiarazione, può avvalersi del ravvedimento operoso, a condizione che l'ufficio non abbia ancora contestato la violazione. In tal modo, entro i termini previsti dalla legge, e, comunque, entro l'anno, il contribuente potrà sanare spontaneamente la propria posizione versando il tributo maggiorato di sanzioni ridotte e di interessi legali calcolati sui giorni di ritardo. Per il conteggio delle somme da versare ci si può rivolgere all'Ufficio Tributi, al proprio consulente di fiducia o ad un centro di assistenza fiscale autorizzato.

Autotutela

L'autotutela consiste nel potere dell'Amministrazione Pubblica di correggere o annullare i propri atti che in sede di riesame siano riconosciuti illegittimi o infondati. La correzione può avvenire a seguito di istanza presentata dal contribuente al Responsabile del Settore Contabile o essere conseguente ad una iniziativa propria dell'ufficio. La presentazione dell'istanza di autotutela non sospende il termine per la presentazione del ricorso. L'autotutela può essere esercitata anche se è pendente un giudizio, o se l'atto è divenuto ormai definitivo perché sono decaduti i termini per ricorrere e anche se è stato presentato ricorso ma questo è stato respinto, con sentenza passata in giudicato, per motivi di ordine formale. Tale potere non è invece ammesso quando il ricorso è stato respinto per motivi riguardanti il merito della controversia e la sentenza sia divenuta definitiva.

Interpello

Ciascun contribuente, qualora ricorrano condizioni di obiettiva incertezza sulla corretta interpretazione di una disposizione normativa riguardante tributi comunali e sulla corretta qualificazione di una fattispecie impositiva alla luce delle disposizioni tributarie applicabili alle medesime, può inoltrare al Settore Contabile Ufficio Tributi del Comune istanza di interpello. L'istanza d'interpello deve riguardare l'applicazione della disposizione tributaria a casi concreti e personali. L'istanza di interpello può essere presentata anche dai soggetti che in base a specifiche disposizioni di legge sono obbligati a porre in essere gli adempimenti tributari per conto del contribuente. Il contribuente dovrà presentare l'istanza di interpello prima di porre in essere il comportamento o di dare attuazione alla norma oggetto di interpello. La presentazione dell'istanza di interpello non ha effetto sulle scadenze previste dalle norme tributarie, né sulla decorrenza dei termini di decadenza e non comporta interruzione o sospensione dei termini di prescrizione.

Ricorso alle Commissioni Tributarie

Nei casi in cui il contribuente ritenga illegittima o infondata la pretesa dell'ufficio può avviare l'iter del processo tributario. Il processo tributario, disciplinato dal D. Lgs. n. 546/1992 e successive modificazioni, si articola in tre gradi di giudizio:

1° grado Commissione Tributaria Provinciale
2° grado Commissione Tributaria Regionale
3° grado Corte di Cassazione.

Gli atti che possono essere impugnati sono:

- Avvisi bonari;
- Avvisi di accertamento e liquidazione;
- Ruolo e cartelle di pagamento;
- Provvedimenti che negano la spettanza di agevolazioni e/o rimborsi;
- Ogni altro atto che per legge sia autonomamente impugnabile davanti alle Commissioni Tributarie.

Per consentire al contribuente di poter esercitare i propri diritti in modo pieno ed efficace, tutti gli atti sopra indicati devono contenere l'indicazione del termine entro il quale il ricorso deve essere proposto, della Commissione Tributaria competente e delle relative forme da osservare.

Ricorso al Garante del Contribuente

Con l'art. 13 della legge n. 212/2000 (nota come Statuto dei Diritti del Contribuente) è stata istituita la figura del Garante del Contribuente che opera presso la Direzione Regionale dell'Agenzia delle Entrate. È un organo collegiale che opera in piena autonomia ed è costituito da tre componenti scelti e nominati dal presidente della Commissione Tributaria Regionale appartenenti alle categorie dei magistrati, docenti 12 universitari, notai sia in attività che a riposo, dirigenti dell'amministrazione finanziaria ed ufficiali della Guardia di Finanza a riposo, avvocati, dottori commercialisti e ragionieri pensionati.

Il garante del contribuente ha il compito di verificare le irregolarità e le disfunzioni dell'amministrazione fiscale, compresi gli enti locali, segnalate dai cittadini.

In particolare:

- accerta la qualità dei servizi di assistenza ed informazione per il contribuente e l'agibilità dei locali aperti al pubblico;
- rivolge raccomandazioni ai dirigenti degli uffici ai fini della tutela del contribuente e della migliore organizzazione dei servizi;
- vigila sul corretto svolgimento delle verifiche fiscali;
- vigila sul rispetto delle norme dello Statuto da parte degli uffici e dei termini previsti per i rimborsi di imposta;
- attiva le procedure di autotutela nei confronti degli atti notificati ai contribuenti.

Il Garante del Contribuente della Regione Sardegna ha sede in via Bacaredda, 27 - 09100 Cagliari - Tel.: 070 4090882 Mail: dr.sardegna.garante@finanze.it

Se si ritengono corrette le contestazioni del Comune è possibile beneficiare di una riduzione sulle sanzioni o altre forme di agevolazione.

Acquiescenza dell'accertamento

È possibile aderire all'accertamento per omessa o infedele dichiarazione, versando l'importo dovuto, entro i 60 giorni indicati nell'atto, beneficiando della riduzione della sanzione a 1/3.

Il beneficio della riduzione delle sanzioni è condizionato alla rinuncia alla presentazione del ricorso.

Accertamento con adesione

È un “accordo” tra contribuente e ufficio che può essere raggiunto (solo in alcuni casi previsti dalla normativa) sia prima dell’emissione di un avviso di accertamento che dopo, sempre che il contribuente non presenti ricorso davanti al giudice tributario.

Reclamo/mediazione

La presentazione del ricorso in Commissione Tributaria per gli atti di valore inferiore a € 50.000,00 produce automaticamente, oltre agli effetti tipici del ricorso, anche quelli di reclamo-mediazione.

La presentazione del ricorso-reclamo apre automaticamente una nuova fase amministrativa gestita dal Comune (procedimento di mediazione tributaria) che si può concludere con l’accoglimento del reclamo presentato o con una mediazione tra contribuente e Comune.

Conciliazione giudiziale

Si applica a tutte le controversie tributarie anche se instaurate a seguito di rigetto del reclamo oppure di mancata conclusione dell’accordo di mediazione.

La conciliazione giudiziale si può perfezionare sia “in udienza” che con un accordo stragiudiziale.

4.2 La Verifica del Rispetto degli Standard di Qualità

La Carta della qualità del Servizio Tari costituisce il riconoscimento da parte del Comune dei diritti del cittadino quale utente dell’Ufficio Tributi e, nello stesso momento, rappresenta il formale impegno ad una tutela ampia di questi diritti.

Per raggiungere tale obiettivo di garanzia nei confronti dei cittadini, è necessario che il Comune proceda ad un monitoraggio continuo delle prestazioni rese all’utente finalizzato alla verifica del rispetto degli standard di qualità. I risultati ottenuti sono pubblicati periodicamente sul sito internet. In questo modo si ottiene il risultato di perseguire la completa soddisfazione delle aspettative del cittadino e tendere al continuo miglioramento dei servizi erogati.

Analoghe garanzie sono richieste ai soggetti che, per conto del Comune, provvedono, anche limitatamente a singoli processi, alla gestione di tributi comunali. A tali soggetti è fatto obbligo di redigere e pubblicizzare una Carta della qualità dei servizi, in ottemperanza all’art. 2, comma 461 della Legge n. 244/2007, nella quale siano previste forme di tutela e di partecipazione dell’utente non inferiori a quelle garantite dal Comune con la presente “Carta”. Periodicamente il responsabile del servizio effettua una ricognizione delle pratiche eseguite con particolare riferimento ai tempi impiegati per l’espletamento delle stesse.

Se viene riscontrato in modo rilevante il mancato rispetto degli standard di qualità dichiarati, si individuano le problematiche e le eventuali responsabilità personali che hanno generato la disfunzione rilevata.

Infine, anche gli addetti agli uffici possono contribuire in modo significativo al miglioramento del livello di servizio tramite segnalazioni e rilievi rivolti al Responsabile del Servizio.

Nel periodo di validità della Carta della qualità dei servizi viene condotta una rilevazione per misurare il grado di soddisfazione dell'utenza con riferimento ai servizi relativi alla TARI prestati dall' Ufficio Tributi. La rilevazione di customer satisfaction viene effettuata mediante la somministrazione di questionari agli utenti.

4.3 L'Aggiornamento degli Standard

Come premesso, la Carta della qualità del Servizio TARI è un documento dinamico e, pertanto, è suscettibile di modificazioni sia per quanto riguarda la parte descrittiva dei servizi erogati che per gli standard.

Alla base di questi aggiornamenti vi sono i risultati dei processi di verifica descritti al punto precedente, i giudizi espressi dagli utenti coinvolti nelle indagini sulla customer satisfaction e le modifiche normative e organizzative attuate negli uffici interessati.

4.4 Come Effettuare Reclami, Proposte e Suggerimenti

L'Ufficio è a disposizione per ascoltare, accettare e registrare le eventuali segnalazioni o il mancato rispetto degli impegni fissati nella "Carta", secondo le indicazioni della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994.

Ogni utente può presentare al Responsabile dell'Ufficio Tributi reclami relativamente all'erogazione del servizio, con particolare riferimento a quanto disposto dalla presente "Carta".

Il reclamo deve essere presentato, in forma scritta, mediante consegna diretta, per posta, via fax, per posta elettronica e contenere le generalità della persona che lo ha redatto, con indirizzo ed eventuale numero di telefono e la sua firma, con tutte le informazioni necessarie per individuare il problema e facilitare l'accertamento di quanto segnalato. L'utente può utilizzare il modello apposito reperibile sul sito/presso l'ufficio.

L'eventuale presentazione informale (verbale diretta o telefonica) sarà considerata in ogni caso, come 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 Responsabile valuta il reclamo e risponde all'utente con la massima celerità e comunque entro trenta giorni dalla presentazione dello stesso.

Nel caso di particolari richieste che comportino una approfondita analisi, entro i predetti giorni sarà comunque inoltrata al cittadino una lettera nella quale si spiegano le ragioni della necessità di proroga per l'espletamento dell'intera pratica o si chiedono eventuali informazioni integrative.

Se il reclamo è riconosciuto fondato il responsabile adotta i provvedimenti opportuni per eliminare il disservizio segnalato .

4.5 La Valutazione periodica dei Servizi

Il Responsabile del procedimento della TARI, con periodicità annuale, effettua le indagini per rilevare il punto di vista dei cittadini. I risultati delle indagini verranno pubblicizzati e resi noti alla cittadinanza e servono per impostare i piani di miglioramento del servizio.

Al responsabile del procedimento verrà richiesta una relazione sull'andamento dell'ufficio. Tale relazione dovrà prioritariamente mettere in evidenza i fattori di criticità presenti e proporre soluzioni migliorative; dovrà, inoltre, dare conto dei risultati dell'attività relativamente agli indicatori di qualità con i relativi scostamenti dagli standard prestabiliti motivandone le cause.

Successivamente il Responsabile del Settore Contabile convoca una riunione con il Responsabile del procedimento nella quale vengono analizzate le relazioni stesse e, sulla base dei risultati emersi dalle eventuali indagini sulla customer satisfaction, del contenuto dei reclami e dei suggerimenti presentati dagli utenti, nonché dalle proposte eventualmente avanzate dai dipendenti, viene effettuata una valutazione della qualità dei servizi erogati al fine di mantenere gli standard previsti nel presente documento.

4.6 La Tutela della Privacy

Il Comune di Borore, nella sua qualità di Titolare del trattamento dei dati, tratterà i dati conferiti, sia su supporto cartaceo sia con modalità informatiche e telematiche, esclusivamente al fine di espletare le attività di erogazione dei servizi richiesti, nell'esecuzione dei compiti di interesse pubblico o comunque connessi all'esercizio dei pubblici poteri propri dell'Ente, nel rispetto dei principi di cui al GDPR n.679/2016 UE.

L'informativa completa sulla privacy è resa disponibile nel link: <https://borore.trasparenza-valutazione-merito.it/web/trasparenza/trasparenza>.