



# COMUNE DI MASCALI

CITTA' METROPOLITANA DI CATANIA

II AREA: ECONOMICO FINANZIARIA

SERVIZIO TRIBUTI – UFFICIO TARI

## CARTA DI QUALITA' DEL SERVIZIO GESTIONE FATTURAZIONE E RAPPORTI CON GLI UTENTI



## SERVIZIO TARI

# Indice

## Premessa

Cos'è la Carta dei Servizi .....	pag. 4
Chi siamo .....	pag. 4
Principali riferimenti normativi .....	pag. 5
Organizzazione servizio TARI .....	pag. 6
A chi ci rivolgiamo .....	pag. 8
Principi e finalità .....	pag. 8
Cos' è la TARI (tassa sui rifiuti) .....	pag. 8
Tariffa e criteri per il calcolo della tassa .....	pag. 8
Modalità di pagamento .....	pag. 9
Servizi erogati .....	pag. 10
Istruzioni per i corretti adempimenti .....	pag. 11
(Dichiarazioni - Rimborsi - Raccolta differenziata - Agevolazioni e riduzioni)	
Standard di qualità del Servizio .....	pag. 14
La verifica del rispetto degli Standard di qualità .....	pag. 15
Reclami, segnalazioni e proposte di miglioramento .....	pag. 16
La valutazione periodica dei servizi .....	pag. 16
Dove trovare la Carta dei Servizi .....	pag. 17
La tutela della privacy .....	pag. 17
Indicatori standard .....	pag. 18
Allegato: modulo reclami, suggerimenti e proposte di miglioramento dei servizi .....	pag. 19

## PREMESSA

Carta  
dei Servizi



La **carta dei servizi TARI** è un documento predisposto dal Comune di Mascali e rivolto agli Utenti e Contribuenti del servizio di gestione delle tariffe e dei rapporti con il contribuente in relazione alla tassa sui Rifiuti (TARI).

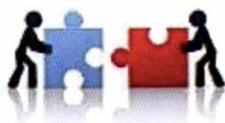
La carta dei servizi è uno strumento fondamentale per avvicinare il cittadino/contribuente alla scoperta di quelle che sono le attività del Comune e, in modo particolare per conoscere gli strumenti che lo stesso può utilizzare per ricevere informazioni e/o servizi.



Si tratta di un patto scritto 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 Mascali allo scopo di garantire ai contribuenti la massima trasparenza su ogni aspetto del tributo, oltre alle indispensabili informazioni tecniche. Il documento infatti consente di orientarsi tra scadenze, uffici e indirizzi, ma rappresenta anche un vademecum per capire come vengono definite e calcolate le tariffe, per ricordare i diritti che spettano ai contribuenti e gli adempimenti a cui bisogna attenersi. E' quindi un'opportunità per instaurare un rapporto di collaborazione tra cittadini e Comune indispensabile per migliorare i servizi e renderli sempre più rispondenti alle esigenze della popolazione.



La carta è quindi **uno strumento nelle mani del cittadino** e delle Associazioni di difesa di cittadini consumatori, per consentire un **dialogo continuo** tra il Comune e gli utenti del servizio.

# COS' È LA CARTA DEI SERVIZI

Carta  
dei Servizi



**La Carta dei Servizi è:**

- uno strumento di comunicazione rivolto ad orientare i cittadini/contribuenti per informarli sul servizio che il Comune mette a loro disposizione per l'adempimento dell'obbligazione tributaria;
- un contributo che si inserisce nel progetto globale che impegna l'Amministrazione nel percorso della trasparenza dell'azione amministrativa, costituendo una concreta occasione di collaborazione e confronto con i cittadini;
- un mezzo che, attraverso il rapporto con i cittadini, tende al miglioramento della qualità dei servizi resi;
- un'opportunità per far conoscere ai cittadini l'applicazione del tributo (finalità, tempistiche e modalità);
- un patto di qualità che consente al contribuente di poter esercitare con consapevolezza i suoi diritti, conoscendo i servizi offerti e le modalità di erogazione.

## CHI SIAMO

L'ufficio Tributi che gestisce la tassa smaltimento rifiuti TARI (front e back office) si occupa principalmente di:

- offrire un servizio di consulenza, assistenza e confronto con i cittadini, per metterli in grado di ottemperare agevolmente alle disposizioni normative e regolamentari in materia;
- elaborare e modificare il regolamento, tenendo presente la realtà locale e le esigenze che si presentano nella quotidianità;
- determinare annualmente le tariffe a copertura dei costi del servizio di raccolta, trasporto e smaltimento dei rifiuti solidi urbani.

## PRINCIPALI RIFERIMENTI NORMATIVI



La Carta dei Servizi è ispirata:

- ✓ alla direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, recante i *“Principi sull'erogazione dei servizi pubblici”*.
- ✓ alla legge 27 luglio 2000, n. 212 *“Statuto del contribuente”*.
- ✓ al D.lgs. 14 marzo 2013, n. 33 in tema *“Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni”*.
- ✓ al D.lgs. 27 ottobre 2009, n. 150 in materia di ottimizzazione del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle Pubbliche Amministrazioni, come modificato dal D.lgs. n. 74/2017. Questo decreto prevede, fra l'altro, la rilevazione del grado di soddisfazione dei destinatari delle attività e dei servizi, e lo sviluppo qualitativo e quantitativo delle relazioni con i cittadini, e in particolare con i destinatari dei servizi.
- ✓ alla deliberazione dell'Autorità di regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) n. 444 del 31 ottobre 2019, in materia di *“trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti urbani e assimilati”*.
- ✓ al vigente Regolamento Generale delle Entrate Tributarie.
- ✓ al vigente Regolamento Comunale per la disciplina della Tassa sui Rifiuti (TARI).

# ORGANIZZAZIONE SERVIZIO TARI

## **RESPONSABILE SETTORE FINANZIARIO**

Pro - tempore

### **Front Office**

- Ricevimento dichiarazioni
- Accoglimento istanze di riduzioni/agevolazioni
- Consulenza specialistica
- Modifiche posizioni tributarie, ricalcoli
- Ristampe avvisi di pagamento e modelli F24
- Informazioni telefoniche 095-7709151-54
- e-mail: [tributi@comune.mascali.ct.it](mailto:tributi@comune.mascali.ct.it)

### **Back office**

- Gestione solleciti, accertamenti, rateizzazioni, rimborsi, contenzioso, procedure fallimentari
- Gestione pratiche complesse
- Elaborazione e spedizione di inviti al pagamento e F24
- Informazioni dedicate (risposte a mail, PEC, lettere, ecc.) e generali (sito internet, comunicati stampa, manifesti)
- Lavorazione pratiche ricevute in front office

L'ufficio TARI si occupa principalmente di:

- **offrire** un servizio di consulenza, assistenza e confronto con i cittadini per metterli in grado di ottemperare agevolmente alle disposizioni normative e regolamentari in materia;
- **elaborare e modificare** il regolamento, tenendo presente la realtà locale e le esigenze che si presentano nella quotidianità;
- **determinare** annualmente le tariffe a copertura dei costi del servizio di raccolta, trasporto e smaltimento dei rifiuti solidi urbani;
- **espletare** le seguenti ulteriori attività:



### PRE E FRONT OFFICE

Presso gli sportelli tutto il personale a contatto con l'utente ha la competenza e l'esperienza necessaria per fornire risposte adeguate e dettagli esaurienti sulle modalità per regolarizzare la posizione di ciascuno, assicurando la necessaria assistenza.

#### Servizi offerti:

- Accoglienza ascolto ed indirizzamento dei cittadini;
- Informazioni di base;
- Consegna modulistica ed assistenza alla compilazione;
- Ricevimento dichiarazioni, previa protocollazione degli atti;
- Accoglimento istanze di riduzioni e/o agevolazioni;
- Consulenza specifica (su questioni complesse);
- Modifiche posizioni tributarie, ricalcoli;
- Ristampe avvisi di pagamento e modelli F24;
- Call center: informazioni telefoniche: 095-7709151 – 095-7709154  
Mail: [tributi@comune.mascali.ct.it](mailto:tributi@comune.mascali.ct.it) – [tributi@pec.comune.mascali.ct.it](mailto:tributi@pec.comune.mascali.ct.it) – [protocollo@pec.comune.mascali.ct.it](mailto:protocollo@pec.comune.mascali.ct.it)



### BACK OFFICE

#### Servizi offerti:

- Emissione provvedimenti di rimborso e rateizzazioni;
- Riconoscimento e quantificazione agevolazioni;
- Gestione accertamenti/solleciti, rateizzazioni, contenzioso, procedure fallimentari;
- Gestione pratiche complesse;
- Elaborazioni e spedizioni di inviti al pagamento ed F24 precompilati, anche tramite mail (se richiesto dall'interessato)
- Informazioni dedicate (risposte a mail, pec, lettere, ecc.) e generali (sito internet, comunicati stampa e manifesti);
- Lavorazioni pratiche ricevute in front office (Dichiarazioni, variazioni, cessazioni, ecc.)

## A CHI CI RIVOLGIAMO

Ci rivolgiamo ai cittadini che possiedono o occupano locali o aree scoperte utilizzate come operative nel territorio di Mascali, distinti in due macro categorie: Utenze domestiche (abitazioni con relative pertinenze) ed Utenze non domestiche (30 categorie di attività suddivise per omogenea potenzialità di produzione rifiuti).

## PRINCIPI E FINALITA'

- Equità fiscale (pagare tutti per pagare meno)
- Copertura del costo del servizio
- Informativa (informazioni chiare ed esaustive, complete e puntuali)
- Snellimento delle procedure nel rispetto delle tempistiche prefissate

## COS'È LA TARI (TASSA SUI RIFIUTI)

La TARI è una tassa finalizzata a garantire il necessario flusso di entrate per l'Amministrazione comunale, al fine di consentire la realizzazione di indispensabili servizi alla collettività (raccolta, trasporto e smaltimento dei rifiuti urbani ed assimilati, spazzamento delle strade, ecc.). L'ufficio che la gestisce è pertanto strategico nell'economia del bilancio del Comune.

## TARIFFA E CRITERI PER IL CALCOLO DELLA TASSA

- Le tariffe sono deliberate annualmente dal Consiglio Comunale.
- **Per le utenze domestiche** il calcolo avviene moltiplicando la tariffa unitaria (composta da una parte fissa ed una variabile) per la superficie calpestabile detenuta espressa in metri quadrati, tenendo conto anche del numero dei componenti il nucleo familiare.  
In particolare, si evidenziano le modalità di calcolo dei componenti:
  - Residenti: si tiene conto del numero dei componenti del nucleo familiare risultante dall'anagrafe comunale.
  - Non residenti: sulla base della famiglia tipo (4 utenti), tranne diversa comunicazione mediante autocertificazione sullo stato di famiglia
- **Per le utenze non domestiche** il calcolo avviene moltiplicando la tariffa unitaria (composta da una parte fissa ed una variabile) per la superficie calpestabile detenuta espressa in metri quadrati, sia che si tratti di locali sia di aree scoperte operative.

- Alla tassa si aggiunge il 5% a titolo di Tributo provinciale per l'Esercizio delle Funzioni Ambientali (TEFA), che viene riversato alla Provincia

## **MODALITA' DI PAGAMENTO**

Ogni anno la TARI si versa in quattro rate con le tempistiche che decide la Giunta Comunale per particolari esigenze.

A tale scopo si rimanda alle sezione della pagina web del Comune, [www.comune.mascali.ct.it](http://www.comune.mascali.ct.it) sezione Tributi, dove sono pubblicati delibere tariffarie e regolamenti.

Viene spedito all'indirizzo di residenza di ciascun contribuente un invito al pagamento, con allegati i relativi modelli F24 "semplificati" precompilati, con le informazioni relative all'utenza, l'importo e le scadenze. In caso di mancata ricezione dell'invito di pagamento è opportuno recarsi presso l'ufficio in tempo utile, prima delle scadenze previste dal vigente regolamento, per riceverne copia.

I modelli F24 possono essere pagati senza alcuna commissione presso:

- Sportello bancario;
- Sportello postale;
- Per via telematica.

### **Per i residenti all'estero:**

Il pagamento del tributo va effettuato con bonifico bancario intestato a:

Comune di Mascali su Banca di Credito Cooperativo di Pachino (Sr) filiale di Mascali - Servizio di Tesoreria Comunale

IBAN: IT03 0087 1384 0100 0000 0080 100 - BIC/SWIFT: ICRAITRRJT0

La causale del versamento deve riportare:

Codice Tributo : 3944 – Tari anno \_\_\_\_\_

Comune: F004

Codice Fiscale e/o P. IVA \_\_\_\_\_

La copia dell'operazione va inoltrata al Comune per i successivi controlli a [protocollo@pec.comune.mascali.ct.it](mailto:protocollo@pec.comune.mascali.ct.it) – [tributi@pec.comune.mascali.ct.it](mailto:tributi@pec.comune.mascali.ct.it) o tramite posta ordinaria.

## SERVIZI EROGATI

SERVIZIO	MODALITA' DI RICHIESTA	A CHI RIVOLGERSI
<b>Informazioni</b> verbali oscritte sul tributo in generale o sulla propria posizione	Telefono  Richiesta scritta per posta ordinaria	<b>095-7709151 – 095 -7709154</b>  Comune di Mascali - Ufficio Tributi, servizio TARI, Piazza Duomo n. 46 - 95016 Mascali (CT)
<b>Assistenza</b> alla compilazione modulistica (nuove iscrizioni - variazioni - cessazioni)	Mail	<a href="mailto:tributi@comune.mascali.ct.it">tributi@comune.mascali.ct.it</a>  <a href="mailto:protocollo@pec.comune.mascali.ct.it">protocollo@pec.comune.mascali.ct.it</a>
<b>Assistenza</b> alla compilazione di istanze per riduzioni e agevolazioni	PEC  Direttamente all'ufficio	<a href="mailto:tributi@pec.comune.mascali.ct.it">tributi@pec.comune.mascali.ct.it</a>  <b>Il Area – Ufficio Tributi – Servizio TARI</b> <b>nelle giornate di ricevimento:</b>  - <b>Lunedì: dalle ore 15.15 alle 17.00</b>  - <b>Giovedì: dalle ore 9.15 alle 12.00</b>
<b>Ricevimento dichiarazioni</b> (inizio possesso/detenzione, rettifica posizione tributaria, cessazione posizione)	Modello di denuncia inviato per  Posta ordinaria  PEC  Direttamente all'ufficio protocollo dell'Ente	Comune di Mascali - Ufficio Tributi, servizio TARI, Piazza Duomo n. 46 - 95016 Mascali (CT)  <a href="mailto:protocollo@pec.comune.mascali.ct.it">protocollo@pec.comune.mascali.ct.it</a>  Piazza Duomo n. 46 -95016 Mascali (CT)
<b>Rimborsi e sgravi</b>	Richiesta scritta per posta ordinaria  PEC  Direttamente all'Ufficio protocollo dell'Ente	Comune di Mascali - Ufficio Tributi, servizio TARI, Piazza Duomo n. 46 - 95016 Mascali (CT)  <a href="mailto:protocollo@pec.comune.mascali.ct.it">protocollo@pec.comune.mascali.ct.it</a>  Piazza Duomo n. 46 -95016 Mascali (CT)

<b>Richiesta di chiarimenti su solleciti e avvisi di accertamento</b>	Telefono	<b>095-7709151 – 095 -7709154</b>
	Richiesta scritta per posta ordinaria	Comune di Mascali - Ufficio Tributi, servizio TARI, Piazza Duomo n. 46 - 95016 Mascali (CT)
	Mail	<a href="mailto:tributi@comune.mascali.ct.it">tributi@comune.mascali.ct.it</a>
	PEC	<a href="mailto:protocollo@pec.comune.mascali.ct.it">protocollo@pec.comune.mascali.ct.it</a> <a href="mailto:tributi@pec.comune.mascali.ct.it">tributi@pec.comune.mascali.ct.it</a>
	Direttamente all'ufficio Tributi	<b>Area – Ufficio Tributi – Servizio TARI</b> <b>nelle giornate di ricevimento:</b> <b>Lunedì: dalle ore 15.15 alle 17.00</b> <b>Giovedì: dalle ore 9.15 alle 12.00</b>
<b>Ricorso avverso avviso di accertamento (contenzioso)</b>	avviso telematico all'indirizzo PEC	<a href="mailto:protocollo@pec.comune.mascali.ct.it">protocollo@pec.comune.mascali.ct.it</a>
<b>Versamento</b>	Modello F24/ bonifico	Banca Poste italiane

## ISTRUZIONI PER I CORRETTI ADEMPIMENTI:



### DICHIARAZIONI

Per consentire una corretta emissione degli inviti al pagamento i contribuenti sono tenuti a presentare nei termini previsti dal vigente regolamento TARI, dal momento in cui accade, le istanze di:

- **Inizio** del possesso o detenzione di locali e/o aree assoggettabili al tributo;
- **Variazione** qualora si verificano condizioni che determinino un diverso ammontare del tributo (es. variazione superficie, cambio destinazione d'uso, il verificarsi o il venir meno delle condizioni che danno luogo a esenzioni, riduzioni o agevolazioni previste dal regolamento, ecc.);
- **Cessazione** del possesso o detenzione di locali e/o aree assoggettati al tributo.

E' possibile accedere alla modulistica presente sul sito del Comune di Mascali:  
[www.comune.mascali.ct.it](http://www.comune.mascali.ct.it)

I modelli compilati in ogni loro parte, sono da presentare (con allegato documento di identità):

- allo sportello del protocollo comunale, in Piazza Duomo n. 46, con dichiarazione in duplice copia;
- a mezzo posta elettronica certificata all'indirizzo: [protocollo@pec.comune.mascali.ct.it](mailto:protocollo@pec.comune.mascali.ct.it);
- a mezzo posta ordinaria indirizzata al Comune di Mascali, Ufficio Tributi – servizio TARI, P.zza Duomo n. 46 – 95016 Mascali.



## RIMBORSI

In caso di somme versate e non dovute è possibile ottenere il rimborso, presentando istanza su apposito modulo, presente nel sito suindicato, allegando documento d'identità da inviare tramite posta, posta elettronica certificata o direttamente allo sportello del protocollo Comunale, entro il termine di 5 anni dal giorno del pagamento ovvero da quello in cui è stato definitivamente accertato il diritto alla restituzione. Si ricorda che all'istanza va allegata la quietanza di versamento e tutta la documentazione in possesso del contribuente che dimostri il diritto al rimborso, come ad esempio la disdetta del contratto di affitto, cessazione alla Camera di Commercio, ecc.



## RACCOLTA DIFFERENZIATA

L'attività di gestione della raccolta e trasporto a rifiuto e l'attività di gestione di spazzamento e lavaggio delle strade vengono svolte dalla ditta ECOLANDIA S.r.l. con sede legale in via Strada n. 10 – Catania. Sul sito del gestore, nonché sul Portale di Trasparenza per la gestione dei Rifiuti del Comune di Mascali si trova ampia documentazione relativa a:

- raccolta differenziata;
- calendario raccolta differenziata;
- modulistica reclami;
- campagne straordinarie;
- istruzioni per il corretto conferimento;
- regolamenti, tariffe, scadenze pagamenti e informazioni varie riguardanti la gestione del servizio di igiene urbana.



## AGEVOLAZIONI E RIDUZIONI

Il dettaglio di tutte le esclusioni, esenzioni, riduzioni è specificato nel Regolamento Comunale di

applicazione del tributo TARI, e nelle delibere annuali di approvazione delle tariffe.

Le riduzioni per le UTENZE DOMESTICHE sono le seguenti:

- abitazioni esclusivamente occupate da soggetti che risiedano o abbiano la dimora, per più di sei mesi all'anno, all'estero o occupate dai cittadini iscritti all'AIRE.
- per i locali occupati da persone anziane (residenti) ultra 65 anni sole o in coppia con un altro ultra 65 anni stabilite in unità immobiliare di tipo civile abitazione, economico o popolare (A/2-A/3-A/4-A/5) purché non superino il seguente reddito annuo lordo imponibile ai fini fiscali, comunque accertato:
  - euro 15.000/00 annuo (se nucleo familiare o coppia);
  - euro 12.000/00 annuo (se persona sola).
- per i locali ad uso abitazione occupati esclusivamente da nuclei familiari con almeno tre figli compresi nello stato di famiglia anagrafico al 1 gennaio dell'anno di tassazione a condizione che l'ISEE non sia superiore ad Euro 15.000/00.
- Nuclei familiari, anche non residenti, a cui appartengono soggetti diversamente abili con invalidità riconosciuta pari al 100%, come da attestazione risultante da verbali delle commissioni sanitarie delle Aziende Sanitarie Locali.
- chi effettua il compostaggio domestico.

Riduzioni le utenze NON DOMESTICHE sono:

- la riduzione per aver avviato al recupero nell'anno una parte dei rifiuti prodotti nei locali occupati;
- la riduzione per i locali diversi dalle abitazioni ed aree scoperte adibiti ad uso stagionale o ad uso non continuativo ma ricorrente, purché non superiore a 180 giorni solari nell'anno; tale riduzione si applica se le condizioni risultano da licenza o atto assentivo rilasciato da competenti organi per l'esercizio dell'attività e da dichiarazione rilasciata dal titolare a pubbliche autorità;
- L'esenzione per la zona di produzione rifiuti speciali non assimilati e/o pericolosi, oppure sostanze escluse dalla normativa sui rifiuti al cui smaltimento sono tenuti a provvedere a proprie spese i relativi produttori;
- La riduzione per la zona di produzione di rifiuti speciali non assimilati e/o pericolosi nel caso non sia obiettivamente possibile o sia sommamente difficoltoso individuare le superfici escluse dalla tassa;
- La riduzione per la zona di produzione di produzione di rifiuti assimilati agli urbani superiori ai limiti quantitativi individuati nel Regolamento Comunale "Servizi di raccolta e smaltimento dei rifiuti solidi urbani ed assimilati e per le raccolte differenziate".

Per ottenere informazioni in merito è possibile recarsi presso l'ufficio o consultare il sito indicato.

## **STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO**



Il **personale** 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.

Gli uffici, come anche in generale i locali di attesa ed i servizi igienici, sono attrezzati per il ricevimento degli utenti con difficoltà motorie.



**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.

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

A fine anno, il servizio predispone un report dove vengono pubblicati i risultati dell'indagine sulla soddisfazione dei cittadini, con evidenziate le criticità e le aree di miglioramento.



**Prestazioni – tipo:** per garantire che i servizi descritti nella presente Carta vengano erogati in modo ottimale sono state individuate delle prestazioni-tipo a cui sono associati degli indicatori (standard) 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. Le prestazioni-tipo sono soggette a periodico aggiornamento, anche in conseguenza delle variazioni normative in

materia.

Ogni scheda riporta inoltre l'impegno dell'Ufficio in termini di "tempi di risposta", con l'individuazione degli standard di qualità e degli indicatori di riferimento.



– **Gli utenti** possono, in tal modo, **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 successivamente.

## **LA VERIFICA DEL RISPETTO DEGLI STANDARD DI QUALITA'**

La Carta dei Servizi 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 dall'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.

Il monitoraggio delle prestazioni comporta che tutte le richieste che pervengono all'ufficio, siano protocollate in base alla tipologia su appositi registri e quindi avviate all'ufficio competente per l'esecuzione.

A procedura completata si provvede alla registrazione sul protocollo della data di avvenuta conclusione del procedimento. 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.

Successivamente si adottano, di concerto con il responsabile dell'ufficio interessato, le azioni correttive e disciplinari da intraprendere.

La segnalazione di problemi che si riflettono negativamente sulla qualità dei servizi può, altresì, provenire dagli utenti stessi secondo le modalità indicate nel successivo punto.

Infine, anche gli addetti agli uffici possono contribuire in modo significativo al miglioramento del livello di

servizio tramite segnalazioni e rilievi rivolti al dirigente responsabile.

## **RECLAMI, SEGNALAZIONI E PROPOSTE DI MIGLIORAMENTO**



Ogni utente può presentare **reclami, segnalazioni e proposte di miglioramento** relativamente all'erogazione del servizio, con particolare riferimento a quanto disposto dalla presente Carta.



Il **reclamo** dovrà essere presentato, in forma scritta, mediante consegna diretta dall'ufficio Tributi, per posta, per posta elettronica, e deve contenere le generalità della persona che lo ha redatto, con indirizzo ed eventuale numero di telefono e la sua firma.

*L'eventuale presentazione informale (verbale, diretta, telefonica o anonima) sarà considerata in ogni caso, come una semplice segnalazione alla quale non verrà, tuttavia, data risposta scritta.*

In caso di presentazione formale, il responsabile del servizio valuta il reclamo e risponde all'utente con la massima celerità e comunque entro trenta giorni dalla presentazione dello stesso.

Se il reclamo è riconosciuto fondato il responsabile adotta i provvedimenti opportuni per eliminare il disservizio segnalato. Al fine di agevolare l'utente, presso l'Ufficio Tributi sono disponibili gli appositi modelli per la presentazione scritta di reclami e suggerimenti.

Il modello è scaricabile anche dal sito Internet ed è allegato alla presente Carta.



Oltre ai reclami gli utenti possono presentare, con le medesime modalità, **proposte di miglioramento** dei servizi e suggerimenti in merito agli stessi.

I reclami ed i suggerimenti ricevuti vengono raccolti in un report annuale e di essi si tiene conto al fine della redazione del piano di miglioramento della qualità.

## **LA VALUTAZIONE PERIODICA DEI SERVIZI**



Con periodicità annuale, il Responsabile del Servizio Tributi relaziona in merito all'andamento degli uffici, mettendo 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 degli *standard* prestabiliti motivandone le cause.



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 nella presente Carta.

## **DOVE TROVARE LA CARTA DEI SERVIZI**



La carta dei servizi del Servizio TARI è disponibile presso gli uffici del Servizio Tributi ed è scaricabile dal sito [www.comune.mascali.ct.it](http://www.comune.mascali.ct.it) nella sezione dedicata ai tributi comunali e nell'apposito "portale trasparenza".

## **LA TUTELA DELLA PRIVACY**



Il contribuente che comunica agli uffici competenti i propri dati viene informato, ai sensi del D.lgs. 196/2003 così come sostituito dal nuovo Regolamento Europeo sulla Privacy n. 2016/679UE, che gli stessi saranno utilizzati ai soli fini istituzionali e la loro comunicazione ad altri soggetti è ammessa solo se norme di legge o regolamentari lo prevedono e, comunque, sempre ed unicamente per lo svolgimento di funzioni istituzionali.

## INDICATORI STANDARD

Nell'ottica di perseguire l'obiettivo di un costante miglioramento dei servizi offerti ai cittadini, sono stati definiti alcuni indicatori "standard" che consentono di quantificare e misurare il livello di qualità garantito dall'ufficio nello svolgimento del servizio.

SERVIZIO	TERMINE DI LEGGE O DI REGOLAMENTO	TERMINE DI IMPEGNO
<b>Attività di consulenza e assistenza al cittadino e ricevimento dichiarazioni</b>	In tempo reale in caso di richiesta verbale. Entro 30 giorni in caso di richiesta scritta.	In tempo reale Entro 30 giorni
<b>Gestione delle istanze per riduzioni e agevolazioni</b>	Da regolamento a seconda della tipologia	Entro 60 giorni dal ricevimento dell'istanza (completa di tutta la documentazione)
<b>Rimborsi e sgravi</b>	Entro 180 giorni dal ricevimento dell'istanza di rimborso/sgravio o compensazione	Entro 180 giorni dal momento in cui è completa di tutta la documentazione necessaria per il riconoscimento del credito
<b>Gestione delle istanze su avvisi di accertamento</b>	Entro 60 giorni dalla data di notifica	Entro 60 giorni dalla data di notifica

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 servizio.

I casi ai quali si fa riferimento con il presente punto sono ad esempio:

- eventi di carattere eccezionale esterni all'attività del Servizio e da questo non dipendenti;
- afflussi eccezionali di utenza agli sportelli indipendenti dalla volontà del servizio;

Timbro Protocollo in arrivo  
(riservato all'ufficio)

Assegnato al dipendente:  
  
\_\_\_\_\_  
  
Ai sensi e per gli effetti dell'art. 5, 1° comma della L. 241/1990.

All'UFFICIO TRIBUTI  
DEL COMUNE DI MASCALI

**MODULO PER LA PRESENTAZIONE DI RECLAMI, SUGGERIMENTI E PROPOSTE DI MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI DI GESTIONE TARIFFA TARI E RAPPORTI CON L'UTENTE**

**Dati del presentatore:**

1	Cognome e Nome _____
	Nato/a a _____ (prov. _____) Il _____ / _____ / _____
	Residente a _____ CAP _____
	In Via _____ N. _____
	Tel. _____
Email _____	

**Motivo del reclamo**

Data episodio \_\_\_\_\_

Nominativo dipendente/i interessato/i \_\_\_\_\_

Ritardo (breve descrizione) \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

omissione (breve descrizione) \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

scortesia (breve descrizione) \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

[ ] Altro (breve descrizione) \_\_\_\_\_

---

---

---

**Proposta di miglioramento del servizio:**

---

---

---

---

---

*Informativa Privacy*

Dichiara di aver preso visione e conoscenza dell'informativa completa resa ai sensi dell'art. 13 del Regolamento Europeo n. 679/2016, relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali e alla libera circolazione di tali dati, affissa nei locali degli uffici della II Area Economico Finanziaria – servizio Tributi, nonché ubicata nel sito web del Comune di Mascali.

\_\_\_\_\_ (Luogo e data) \_\_\_\_\_ (Firma del richiedente per esteso e leggibile)

=====

**SPAZIO RISERVATO ALL'UFFICIO**

Spazio per eventuali osservazioni dell'ufficio coinvolto:

---

---

---

---

*Il Dipendente*

\*\*\*\*\*

*Decisione del Responsabile:*

---

---

---

---

*Il Responsabile*