



COMUNE DI SELARGIUS

Provincia di Cagliari

N. 57

Del 10/03/2020

Deliberazione di Giunta Comunale

Oggetto: APPROVAZIONE CARTA DI QUALITA' DEL SERVIZIO DI GESTIONE FATTURAZIONE E RAPPORTI CON GLI UTENTI RELATIVAMENTE AL SERVIZIO INTEGRATO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI.

Originale

L'anno **2020** addì **10** del mese di **Marzo**, convocata nei modi di legge, nella residenza Comunale, si è riunita la Giunta Comunale, alle ore 18.30.

All'appello risultano :

Cognome e Nome	Qualifica	Presente
CONCU PIER LUIGI	Sindaco	SI
MAMELI GABRIELLA	Vice Sindaco - Assessore	NO
GESSA LUIGI	Assessore	NO
PERRA MARIA FULVIA	Assessore	SI
RELLI ROBERTA	Assessore	SI
PORQUEDDU SANDRO	Assessore	SI
CIONI RICCARDO	Assessore	SI
Totale Presenti 5	Totale Assenti 2	

Assiste il Segretario Generale Dott.ssa SESTA CARLA

Il Sindaco, Dott. Ing. CONCU PIER LUIGI, in qualità di Presidente, dichiara aperta la seduta, previo accertamento del numero legale degli assessori intervenuti e mette in discussione l'oggetto previsto all'ordine del giorno.

LA GIUNTA COMUNALE

VISTA la proposta di Delibera di Giunta Comunale numero 66 del 04/03/2020, a firma dell'Assessore al Bilancio, Sandro Porqueddu, avente ad oggetto "Approvazione Carta di Qualita' del Servizio di gestione fatturazione e rapporti con gli utenti relativamente al Servizio Integrato di gestione dei rifiuti urbani", predisposta dal Servizio competente;

PREMESSO che con Deliberazione n. 444/2019/R/rif del 31.10.2019 l'ARERA – Autorità di Regolazione per l'Energia e l'Ambiente:

- ha definito gli obblighi di trasparenza in materia di ciclo integrato dei rifiuti decorrenti dal prossimo 1° aprile
- ha approvato il **TITR** – Testo Integrato in tema di Trasparenza nel servizio di gestione dei Rifiuti;

CONSIDERATO che il TITR all'art. 3, lettera g), prevede in capo all'Ente, in qualità di gestore delle attività di gestione delle tariffe e rapporti con gli utenti, l'obbligo di pubblicare in un'apposita sezione del proprio sito internet, facilmente accessibile dalla home page, fra i contenuti informativi minimi, la Carta della qualità del servizio vigente, liberamente scaricabile;

RICHIAMATI i seguenti provvedimenti in materia di Carta di qualità dei servizi nella Pubblica Amministrazione:

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 Gennaio 1994, "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici"
- D.L. n. 163 del 12 maggio 1995 convertito nella L. 273/95 "Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle P.A." contenente la disciplina procedurale per il miglioramento della qualità dei servizi
- D.Lgs. 150/2009 (art. 13, comma 6, lettera f) – art. 28)
- Direttiva Dipartimento della Funzione Pubblica n. 4 del 25.02.2010
- Delibera CiVIT 88/2010 (Linee guida per la definizione degli standard di qualità)
- Delibera CiVIT 3/2012 (Linee guida per il miglioramento degli strumenti per la qualità dei servizi pubblici)
- Legge 35/2012 "Semplifica Italia" (in materia di e-governement, trasparenza e amministrazione digitale)
- Legge 33/2013 (art. 32) che obbliga le PA a pubblicare la propria carta dei servizi o il documento contenente gli standard di qualità dei servizi pubblici.

VISTO il testo della Carta di qualità DEL Servizio Gestione Tariffe e rapporti con gli utenti, nell'ambito del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, predisposto dal Servizio Entrate dell'Area 02;

DATO ATTO CHE:

- Tale Carta vuole essere il documento con il quale il Comune assume una serie di impegni nei confronti degli utenti riguardo le attività legate alla riscossione della

TARI e i rapporti con i contribuenti, definendo altresì le modalità di tutela riconosciute agli stessi;

- Vengono esplicitati quali servizi vengono erogati, le modalità e gli standard di qualità che si garantiscono impegnandosi a rispettare determinati indicatori qualitativi e quantitativi, con l'intento di monitorare e migliorare la qualità del servizio offerto.
- Non vuole essere una semplice guida, né un vademecum, quanto un "patto", un "accordo" il Comune ed il Contribuente basato su:
 - indicazione e definizione degli standard e della qualità del servizio
 - semplificazione delle procedure
 - promozione delle informazioni sul servizio
 - verifica del rispetto degli standard del servizio preventivamente fissati
 - predisposizione di procedure di ascolto e customer satisfaction, di semplice comprensione e di facile utilizzazione
 - in caso di disservizio, diritto alla tutela esercitabile mediante lo strumento del reclamo
 - coinvolgimento e partecipazione del contribuente nel miglioramento del servizio medesimo.

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

RESO sulla presente proposta, ai sensi dell'art. 49 del D.Lgs. 267/2000 il parere di regolarità tecnica del Direttore dell'Area "BILANCIO – PERFORMANCE – ENTRATE";

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

All'unanimità

DELIBERA

Di approvare, per le motivazioni su esposte, il testo della Carta di qualità relativamente al Servizio Gestione Tariffe e rapporti con gli utenti per la riscossione della TARI, predisposto dal Servizio Entrate dell'area 02 e allegato al presente atto per farne parte integrale e sostanziale;

Di provvedere alla pubblicazione della stessa Carta nella Sezione Trasparenza Rifiuti del sito istituzionale, attualmente in fase di allestimento, entro il prossimo 1° aprile, nel rispetto del termine previsto per gli obblighi di trasparenza dalla Deliberazione ARERA n. 444/2019/R/rif del 31.10.2019.

	Comune di Selargius	Numero 57	Data 10/03/2020
--	----------------------------	---------------------	---------------------------

Letto confermato e sottoscritto

IL SINDACO
CONCU PIER LUIGI

IL SEGRETARIO GENERALE
SESTA CARLA

CERTIFICATO DI PUBBLICAZIONE

Si dichiara che la presente deliberazione verrà affissa all'Albo Pretorio del Comune per quindici giorni consecutivi dal 12/03/2020 al 27/03/2020 ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 30 – comma - 1°, della L. R. n. 38/1994.

IL SEGRETARIO GENERALE
SESTA CARLA

Selargius, 12/03/2020

ESTREMI DI ESECUTIVITA'

Ai sensi dell'art. 134 commi 3° e 4° del D.Lgs 267/2000

Divenuta esecutiva:

Immediatamente esecutiva.

Decorsi 10 giorni dalla data di pubblicazione.

IL SEGRETARIO GENERALE
SESTA CARLA

Atto in Originale
Delibera di Giunta Comunale Numero 57 del 10/03/2020