



Comune di Bidonì

PROVINCIA DI OR

VERBALE DI DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA COMUNALE

N. 18

Del 15 aprile 2022

OGGETTO: APPROVAZIONE CARTA DI QUALITÀ DEL SERVIZIO DI GESTIONE TARIFFE E RAPPORTI CON GLI UTENTI RELATIVAMENTE AL SERVIZIO INTEGRATO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI.

L'anno duemilaventidue addì quindici del mese di aprile alle ore quattordici e minuti dieci nella solita sala delle adunanze, previa l'osservanza di tutte le formalità prescritte dalla vigente normativa, vennero per oggi convocati i componenti di questa Giunta Comunale, nelle persone dei Signori:

Cognome e Nome	Presente
1. Ilaria SEDDA - Sindaco	Si
2. Paolo MUSU – Vicesindaco	Si
3. Barbara FLORE - Assessore	Si
	Totale Presenti: 3
	Totale Assenti: 0

Essendo legale il numero degli intervenuti la Dott.ssa Ilaria Sedda nella sua qualità di Sindaco assume la presidenza e dichiara aperta la seduta per la trattazione dell'oggetto sopra indicato.

Assiste alla seduta il Segretario Comunale, Dr. Roberto Sassu, il quale provvede alla redazione del presente verbale, ai sensi dell'art. 97, 4° comma, lett. a), del D. Lgs. 18.8.2000, n° 267 e ss.mm.ii..

LA GIUNTA COMUNALE

VISTA la proposta di Delibera di Giunta Comunale, avente ad oggetto “Approvazione Carta di Qualità del Servizio di gestione tariffe e rapporti con gli utenti relativamente al Servizio Integrato di gestione dei rifiuti urbani”, predisposta dal Servizio competente;

PREMESSO:

a) 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;

b) che con Deliberazione 18 GENNAIO 2022 15/2022/R/RIF l'ARERA – Autorità di Regolazione per l'Energia e l'Ambiente è approvato il Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani;

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 Tributi;

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;

RESO sulla presente proposta, ai sensi dell'art. 49 del D.Lgs. 267/2000 il parere di regolarità tecnica del Responsabile finanziario;

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 Tributi 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, 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.

Letto, confermato e sottoscritto
Il Sindaco
Firmato digitalmente
Dott.ssa Ilaria Sedda

Il Segretario Comunale
Firmato digitalmente
Dr. Roberto Sassu

DICHIARAZIONE DI ESECUTIVITA'

Dichiarata immediatamente esecutiva (art. 134, comma 4° del D.Lgs 267/2000)

Il Segretario Comunale
Dr. Roberto Sassu