



# COMUNE DI FORMIGINE

Provincia di Modena

## Verbale di Deliberazione della Giunta Comunale

Delibera Numero 104 del 15/07/2021

ORIGINALE

**Oggetto : APPROVAZIONE CARTA QUALITA' DEI SERVIZI TARI - TASSA RIFIUTI**

L'anno **DUEMILAVENTUNO** , addì **QUINDICI** del mese di **LUGLIO** alle ore **15:00** , nella **Residenza Municipale**, previo esaurimento delle formalità prescritte dalla Legge e dallo Statuto, si è riunito sotto la presidenza del **Sindaco Costi Maria** la Giunta Comunale. Partecipa all'adunanza ed è incaricato della redazione del presente verbale il **Segretario Generale Dr.ssa Clementina Brizzi**.

Intervengono i Signori

<b>Cognome e Nome</b>	<b>Qualifica</b>	<b>Presenza</b>
COSTI MARIA	Sindaco	<b>x</b>
SARRACINO SIMONA	Vice Sindaco	<b>x</b>
AGATI MARIO NATALINO	Assessore	
BIZZINI CORRADO	Assessore	<b>x</b>
BOSI GIULIA MARTINA	Assessore	<b>x</b>
PAGLIANI ARMANDO	Assessore	<b>x</b>
ZANNI ROBERTA	Assessore	<b>x</b>

PRESENTI: 6 ASSENTI: 1

Il Presidente, riconosciuta legale l'adunanza, dichiara aperta la seduta ed invita la Giunta Comunale a trattare il seguente argomento:

## **OGGETTO: APPROVAZIONE CARTA QUALITA' DEI SERVIZI TARI - TASSA RIFIUTI**

### **LA GIUNTA COMUNALE**

*Sentita la relazione del Sindaco Maria Costi, illustrativa della seguente proposta di deliberazione:*

#### **<<PREMESSO che:**

- l'Amministrazione Comunale persegue l'obiettivo della semplificazione amministrativa nell'ottica di un migliore rapporto con il cittadino che porti a soddisfarne in modo più efficace le esigenze e, contemporaneamente, garantisca il pieno raggiungimento dell'interesse pubblico;
- al fine di perseguire un effettivo miglioramento in termini di reciproca collaborazione e di trasparenza delle procedure, agevolando la fruizione dei servizi offerti dall'Ufficio Tributi in riferimento alla gestione della tassa rifiuti, è stata decisa l'adozione di una Carta della Qualità dei Servizi TARI, che costituisce uno strumento di informazione e trasparenza, nonché di assunzione di specifici impegni relativamente alle prestazioni rese dall'Ufficio;
- 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 TARI in merito al Servizio Gestione Tariffe e rapporti con gli utenti, nell'ambito del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, predisposto dal Servizio Entrate e Tributi;

**TENUTO CONTO** che

- tale documento risponde ad un preciso adempimento richiesto dall'Autorità di Regolazione per l'Energia e l'Ambiente con deliberazione 444/2019 rif del 31/10/2019 ed ad un

adempimento di legge, nell'ambito della più generale riforma e modernizzazione dei rapporti fra le Istituzioni e i cittadini, come previsto dalla direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27.1.1994, in cui venivano previsti l'adozione e la pubblicazione di standard di qualità e quantità a cui attenersi nella prestazione dei servizi stessi, invitando i soggetti erogatori ad adottare norme per la semplificazione e la razionalizzazione delle procedure e ponendo a carico degli stessi l'obbligo di informare gli utenti mediante avvisi ed opuscoli circa le modalità di prestazione dei servizi, offrendo agli utenti un utile strumento per la tutela dei propri interessi;

- il documento medesimo soddisfa le disposizioni contenute nei successivi atti adottati dal Legislatore incentrati sulla qualità dei servizi e sugli strumenti per la valutazione della stessa, con particolare riferimento al D.Lgs. n. 286/1999 e al D.Lgs. n. 150/2009;
- anche la Legge n. 212 del 27.7.2000, nota come Statuto dei diritti del contribuente, confermava, nella sostanza, i principi emanati dalla citata direttiva adattandoli al rapporto tributario e fissando, nello specifico, norme che impongono agli uffici finanziari, anche dei Comuni, chiarezza e trasparenza dei propri atti, obbligo di informazione del contribuente, semplificazione delle procedure, diritti e garanzie del contribuente e tutela della buona fede;

**Rilevato che** la Carta della Qualità dei Servizi è uno strumento con il quale gli enti pubblici forniscono ai cittadini tutte le informazioni relative ai servizi offerti e, nel contempo, si assumono una serie di impegni nei confronti della propria utenza con riguardo alle prestazioni erogate;

**Ritenuto che** la Carta della qualità dei servizi TARI gestito dall' Ufficio Tributi contribuisca al raggiungimento degli obiettivi fissati dalle sopra ricordate disposizioni di legge costituendo, da una parte, uno strumento valido per aiutare il contribuente ad orientarsi tra gli adempimenti fiscali e per ottenere informazioni sulle facoltà riconosciute dalle norme tributarie e, dall'altra, un'assunzione di responsabilità per l'ufficio alla trasparenza ed efficienza con l'impegno di miglioramento ed ottimizzazione dei servizi erogati all'utenza con particolare riferimento ai seguenti principi:

- 1) eguaglianza ed imparzialità: l'ufficio garantisce a tutti gli utenti un trattamento imparziale secondo i criteri dell'obiettività e dell'equità;
- 2) 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 e i relativi tempi di esecuzione;
- 3) partecipazione: è garantita la partecipazione dell'utente alla prestazione del servizio, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio sia per favorire la collaborazione nei confronti degli uffici; l'utente ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano; l'utente può esprimere la propria opinione sui servizi erogati, formulare suggerimenti per il miglioramento e presentare osservazioni;
- 4) efficacia ed efficienza: l'Amministrazione assicura il costante aggiornamento del personale dell'ufficio al fine di rispondere alle richieste dell'utenza e per il continuo miglioramento dei servizi offerti;
- 5) continuità e sicurezza del servizio: il servizio viene garantito, nei giorni non festivi e negli orari di apertura al pubblico, durante tutto l'arco dell'anno;
- 6) 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 che le comunicazioni e istruzioni siano comprensibili; l'ufficio prevede che il contribuente possa adempiere ai propri obblighi nelle forme più rapide, agevoli e meno onerose

**Dato atto che** sulla presente proposta di deliberazione sono stati acquisiti il parere favorevole in ordine alla regolarità tecnico-amministrativa e in ordine alla regolarità contabile del Dirigente dell'Area 2, ai sensi dell'art. 49, co. 1 e dell'art. 147 bis, co. 1 del D.Lgs. 267/2000, che costituiscono parte integrante e sostanziale del presente atto;

**Ritenuto** di dichiarare il presente provvedimento immediatamente eseguibile ai sensi dell'art. 134 c. 4 del testo unico delle leggi sull'ordinamento degli enti locali approvato con D.Lgs. n. 267/2000, per un più celere prosieguo degli atti conseguenti;

Con voti unanimi, favorevoli e palesi,

### **DELIBERA**

1) di approvare la Carta della Qualità dei Servizi TARI, come in premessa precisato, come risultante dal testo allegato al presente provvedimento quale parte integrante e sostanziale, dando atto della validità pluriennale della stessa;

2) di dare atto che l'Ufficio Tributi curerà la pubblicità della stessa nelle forme ritenute più adatte, al fine di darne informazione agli utenti;

3) di dichiarare il presente atto immediatamente eseguibile, previa unanime, separata e favorevole votazione palese, ai sensi dell'art. 134, comma 4°, del D.lgs. 18/08/2000, n° 267.>>

Con votazione palese,

### **LA PROPOSTA E' APPROVATA AD UNANIMITÀ.**

Indi, con successiva palese unanime votazione, **si dichiara il presente atto immediatamente eseguibile**, ai sensi dell'art. 134 comma 4 del D.Lgs. 267/2000.

Il presente verbale viene letto, approvato e sottoscritto.

Il Sindaco  
Costi Maria

*Atto sottoscritto digitalmente*

Il Segretario Generale  
Dr.ssa Clementina Brizzi

*Atto sottoscritto digitalmente*

---