



**COMUNE DI CASTELLANETA  
(Provincia di Taranto)**

**CARTA DEI SERVIZI DI QUALITA'  
PER L'APPLICAZIONE DELLA TASSA RIFIUTI SOLIDI URBANI (TARI)**

Art. 3 Delibera ARERA n. 449/2019

**INDICE**

<b>INTRODUZIONE</b>	<b>PAG. 3</b>
<b>DEFINIZIONI</b>	<b>PAG. 4</b>
<b>STANDARD DI QUALITÀ</b>	<b>PAG. 4</b>
<b>ACCESSIBILITÀ</b>	<b>PAG. 5</b>
<b>TEMPESTIVITÀ</b>	<b>PAG. 5</b>
<b>AGGIORNAMENTO DEGLI STANDARD</b>	<b>PAG. 7</b>
<b>MODALITA' DI PAGAMENTO DELLE TARIFFE TARI</b>	<b>PAG. 7</b>
<b>RITARDATO O OMESSO PAGAMENTO</b>	<b>PAG. 7</b>
<b>PROCEDURA PER LA SEGNALAZIONE DI ERRORI E/O VARIAZIONI</b>	<b>PAG. 8</b>
<b>RICORSO/RECLAMO A SEGUITO DI NOTIFICA DI AVVISO DI ACCERTAMENTO</b>	<b>PAG. 8</b>
<b>CONGUAGLI COMPENSAZIONI E RIMBORSI</b>	<b>PAG. 8</b>
<b>TRASPARENZA</b>	<b>PAG. 9</b>
<b>TUTELA-RECLAMO</b>	<b>PAG. 9</b>
<b>VALUTAZIONE SUL GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENTE</b>	<b>PAG. 10</b>
<b>VALIDITÀ E REPERIBILITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI</b>	<b>PAG. 10</b>

## **INTRODUZIONE**

La Carta della qualità del servizio di gestione delle tariffe e dei rapporti con gli utenti TARI, d'ora in poi definita anche "Carta", è uno strumento operativo che persegue lo scopo di contribuire a garantire agli utenti un servizio adeguato ai loro bisogni, che tuteli il loro interesse e che sia effettuato in modo imparziale ed efficiente. E' destinata a tutti gli utenti TARI che usufruiscono del Servizio di igiene urbana nel territorio comunale di Castellaneta.

La Carta trova il proprio fondamento nei seguenti principi generali:

### **UGUAGLIANZA**

A tutti i cittadini deve essere garantito il medesimo servizio, indipendentemente da sesso, razza, etnia, lingua, religione, cultura, opinione politica e condizioni socio-economiche.

### **IMPARZIALITÀ**

Il servizio va reso a tutti coloro che ne usufruiscono con obiettività, equità, giustizia e cortesia.

### **CHIAREZZA E TRASPARENZA**

All'utente va garantita l'informazione chiara e completa riguardo alle richieste presentate, alle procedure collegate ed ai relativi tempi di esecuzione.

### **PARTECIPAZIONE**

La partecipazione dell'utente all'erogazione del servizio deve essere garantita, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione dello stesso, sia per favorire la collaborazione con gli uffici. L'utente ha diritto all'accesso alle informazioni che lo riguardano e che sono in possesso degli uffici; può presentare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento dei servizi cui l'Ufficio deve dare riscontro.

### **EFFICACIA ED EFFICIENZA**

Il personale dell'Ufficio è costantemente aggiornato per fornire risposte precise e puntuali alle richieste dell'utenza nell'ottica del miglioramento dei servizi offerti.

### **CONTINUITA' E SICUREZZA DEL SERVIZIO**

Il servizio viene garantito nei giorni e negli orari di apertura al pubblico; nei periodi caratterizzati da notevole afflusso, potranno essere attivati servizi su prenotazione, al fine di eliminare le code ed impedire gli assembramenti.

### **RISERVATEZZA**

Il Comune si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali degli utenti avvenga nel rispetto delle disposizioni di cui al GDPR 2016/679.

Con questo documento il Comune di Castellaneta fissa i criteri di prestazione del servizio e gli standard di qualità, nonché gli strumenti di controllo e di verifica per la tutela degli utenti, con l'impegno a rispettarli, al fine di garantire l'ottimizzazione della qualità del servizio fornito e allo stesso tempo il miglioramento del rapporto con gli utenti.

Il Comune di Castellaneta, infatti, attraverso la Carta, riconosce a tutti gli utenti che ne facciano richiesta il diritto di libero accesso alle informazioni e la possibilità di poter esprimere un giudizio sul proprio operato, assicurando in questo modo una partecipazione attiva alla gestione del servizio attraverso una costante corrispondenza attivata dalle segnalazioni degli utenti e le relative risposte del Comune.

Gli standard di qualità individuati sono quelli generali, riferibili alla qualità complessiva del servizio offerto, e quelli specifici, riferiti ai procedimenti direttamente controllabili dal cittadino.

## DEFINIZIONI

Ai fini della presente Carta si applicano le seguenti definizioni:

- **Servizio gestione tariffe e rapporti con gli utenti:** è l'insieme delle attività:
  - di censimento e classificazione delle utenze domestiche e non domestiche, su autodenucia del contribuente o su accertamento d'ufficio;
  - o di bollettazione dei tributi da riscuotere annualmente;
  - o di contatti con l'utenza relativamente alla riscossione della TARI per la determinazione degli importi da pagare.
- **Comune:** è il Comune di Castellaneta, titolare della potestà impositiva relativamente alla Tassa sui Rifiuti – TARI. Tale potestà è esercitata nella persona del Funzionario Responsabile TARI, appositamente nominato dalla Giunta Comunale, che si avvale del personale assegnato all'Ufficio Tributi-TARI per lo svolgimento delle attività oppure del personale della società affidataria del servizio di supporto alla gestione, accertamento e riscossione del tributo. Il Comune opera secondo la disciplina dettata dalla normativa nazionale in materia di TARI e dal Regolamento Comunale, nel rispetto dei principi di imparzialità e trasparenza del proprio operato nei confronti dei contribuenti, assicurando altresì l'economicità delle attività, la loro efficacia ed efficienza.
- **Ufficio Tributi-TARI:** è l'ufficio della società SERPHIN SRL, attuale affidataria del servizio di supporto alla gestione, accertamento e riscossione del tributo TARI, ubicato in Via Cheren, 60, 74011 Castellaneta TA;
- **Utente:** è il contribuente che occupa/detiene un immobile nel territorio comunale a qualunque uso adibito, che beneficia del servizio di raccolta e trasporto rifiuti, di spazzamento e di lavaggio delle strade.
- **Fattori di qualità:** si intendono gli aspetti rilevanti per la percezione del servizio da parte dell'utente (ad esempio l'attesa agli sportelli, il pronto riscontro alle istanze).
- **Indicatori di qualità:** sono variabili quantitative o parametri qualitativi in grado di rappresentare adeguatamente, per ciascun fattore di qualità, i livelli di prestazione del servizio erogato. Vogliono rappresentare il punto di partenza per avviare il processo di continua misurazione e miglioramento dei livelli di qualità del servizio, intesa come capacità di soddisfare le aspettative dell'utenza nel tempo.
- **Livello di qualità (o standard):** livello del servizio prefissato per ciascun indicatore di qualità.
- **Standard generale di qualità:** livello di qualità riferito al complesso delle prestazioni.
- **Standard specifico di qualità:** livello di qualità riferito alla singola prestazione da garantire all'utente.

## STANDARD DI QUALITÀ

Il Comune di Castellaneta individua due tipi di standard qualitativi del servizio di gestione delle tariffe e dei rapporti con gli utenti TARI:

- a) standard generali del servizio, caratteristici della qualità del servizio offerto nella sua globalità;
- b) standard specifici del servizio, che l'utente può percepire in modo immediato e diretto:
  - tempi di risposta ai reclami e alle richieste formalmente presentate;
  - tempo di attesa allo sportello.

Gli standard individuati costituiscono lo strumento per garantire e verificare l'efficacia e l'efficienza del servizio erogato, nonché la soddisfazione degli utenti.

Gli standard, tanto in termini di contenuti che di misura, rimangono fissi sino alla ufficializzazione di nuovi standard migliorativi rispetto ai precedenti, ridefiniti sulla base di indagini periodiche condotte su:

- livello della soddisfazione degli utenti;
- nuove esigenze emerse e/o emergenti;
- possibili miglioramenti dei processi che consentano incrementi di efficacia e/o efficienza.

## ACCESSIBILITÀ

L'utente del servizio può attivare presso l'Ufficio Tributi-TARI i seguenti procedimenti:

- creazione nuova utenza TARI;
- variazioni di dati su utenze esistenti;
- cessazioni di utenza;
- volture di utenze;
- richiesta informazioni sul tributo;
- presentazioni reclami;
- richiesta di riesame delle posizioni;
- richiesta di rimborso TARI pagata in eccesso o non dovuta, utilizzando i seguenti canali:
  - sportello fisico presso l'Ufficio Tributi-TARI;
  - servizio informativo tramite sportello telefonico;
  - corrispondenza postale;
  - corrispondenza a mezzo posta elettronica ordinaria;
  - corrispondenza a mezzo posta elettronica certificata;
  - consultazione delle informazioni presenti sul sito internet [www.comune.castellaneta.ta.it](http://www.comune.castellaneta.ta.it) alla pagina TRIBUTI;
  - consultazione delle informazioni presenti sul sito internet [www.serphin.it](http://www.serphin.it) nella sezione dedicata al Comune di Castellaneta

Il Comune garantisce l'apertura degli sportelli al pubblico presso l'Ufficio Tributi-TARI (Agenzia SERPHIN Srl), ubicato in Castellaneta, Via Cheren, n. 60, nei seguenti giorni:

- **lunedì:** dalle ore 09:00 alle ore 11:00
- **martedì:** dalle ore 09:00 alle ore 11:00
- **mercoledì:** dalle ore 09:00 alle ore 11:00
- **giovedì:** dalle ore 09:00 alle ore 11:00 e dalle ore 15:00 alle ore 17:00
- **venerdì:** dalle ore 09:00 alle ore 11:00

In casi particolari l'accesso all'Ufficio può essere consentito solo tramite appuntamento.

L'Ufficio Tributi-TARI può essere inoltre contattato ai seguenti recapiti:

- telefonico: **0994502204** nelle fasce orarie dal lunedì al venerdì dalle ore 09:00 alle ore 11:00, il giovedì anche dalle ore 15:00 alle ore 17:00
- posta elettronica ordinaria: [info@serphin.it](mailto:info@serphin.it)
- posta elettronica certificata: [supportoentratecastellaneta@pec.it](mailto:supportoentratecastellaneta@pec.it)
- posta elettronica certificata: [comunecastellanetaprotocollo@postecert.it](mailto:comunecastellanetaprotocollo@postecert.it)

Eventuali variazioni ai suddetti orari saranno tempestivamente pubblicati sul sito internet dell'Ente [www.comune.castellaneta.ta.it](http://www.comune.castellaneta.ta.it) nella sezione TRIBUTI, oppure sul sito internet [www.serphin.it](http://www.serphin.it) nella sezione dedicata al Comune di Castellaneta

## TEMPESTIVITÀ

L'Ufficio Tributi-TARI (agenzia SERPHIN Srl), dispone di vari sportelli fisici idonei a garantire agli utenti un tempo di attesa accettabile. A fronte di eccezionali afflussi di utenza, in occasione delle bollettazioni annuali in acconto e a saldo oppure di particolari attività di accertamento e lotta all'evasione, potrebbe essere non garantiti i tempi di attesa ordinari. In tal caso, tramite avviso

collocato all'ingresso dell'Ufficio, verrà segnalata l'inapplicabilità temporanea degli standard previsti nella presente Carta ed i consequenziali nuovi tempi di attesa.

Agli sportelli dell'Ufficio Tributi-TARI possono essere garantiti i seguenti tempi di attesa, che tengono conto del tempo minimo necessario alla corretta definizione della singola posizione tributaria:

- tempo di attesa medio: 15 minuti;
- tempo di attesa massimo: 30 minuti.

L'Ufficio-TARI s'impegna a rispondere alle richieste di informazioni formalmente presentate (per posta, via pec, a mano) entro un tempo massimo di 30 giorni dalla data di registrazione al protocollo generale, fatta salva la sospensione della decorrenza dei termini per eventuali richieste di integrazione della documentazione necessarie al completamento dell'istruttoria.

Allo scopo di garantire l'erogazione in modo ottimale dei servizi, nella tabella che segue sono stati individuati dei servizi tipo a cui sono associati degli indicatori (standard) che esprimono il termine massimo di legge – ove previsto- e di impegno a concludere il procedimento.

Qualora l'utente invii documentazione incompleta o inesatta, rallentando il procedimento, l'Ufficio Tributi- TARI si impegna ad informarlo sullo stato della pratica e, in casi di particolare complessità, a convocare l'utente, anche telefonicamente, per una più rapida soluzione delle difficoltà riscontrate.

Nella tabella che segue, pertanto, gli utenti possono verificare se i servizi offerti dall'Ufficio rispettano la qualità promessa. Nel caso in cui lo standard garantito non venga rispettato, gli utenti possono presentare reclamo con le modalità indicate nel paragrafo intitolato "Tutela-Reclamo"

<b>PRESTAZIONE</b>	<b>TERMINE DI LEGGE</b>	<b>TERMINE DI IMPEGNO</b>
ATTIVITÀ DI FRONT OFFICE	NON SPECIFICATO	IMMEDIATO
RIMBORSI	ENTRO 180 GIORNI DALLA RICHIESTA	ENTRO 180 GIORNI DALLA RICHIESTA
RATEIZZAZIONI	NON SPECIFICATO	TEMPO MASSIMO 30 GIORNI
RICHIESTA DI AUTOTUTELA	RISCHIESTA DA PRESENTARE ENTRO 60 GIORNI DALLA NOTIFICA DELL' AVVISO	TEMPO MASSIMO 60 GIORNI DALLA RICHIESTA
RECLAMI PRESENTATI IN FORMA SCRITTA	NON SPECIFICATO	TEMPO MASSIMO 30 GIORNI
RICEZIONE DI COMUNICAZIONI, DICHIARAZIONI, RICHIESTE	NON SPECIFICATO	IMMEDIATO
DISCARICO SOMMA ISCRITTA A RUOLO NON DOVUTA	ENTRO 180 GIORNI DALLA RICHIESTA (DA PRESENTARE ENTRO 60 GIORNI DALLA NOTIFICA DELLA CARTELLA)	ENTRO 180 GIORNI DALLA RICHIESTA

Gli standard sopra indicati sono da considerarsi validi in condizioni “normali” di svolgimento delle attività, con esclusione delle situazioni straordinarie, dovute, ad esempio, a fenomeni naturali eccezionali, oppure ad eventi causati da terzi, scioperi diretti o indiretti, atti dell'Autorità pubblica.

Il Comune effettua il monitoraggio dell'andamento degli standard di qualità sopra indicati, in termini di tempestività nella ricezione del pubblico e nel riscontro delle richieste formalmente presentate, con cadenza quadrimestrale e con una verifica finale annuale; la fonte delle informazioni è il protocollo generale, ove transitano le richieste dei contribuenti e i riscontri alle stesse da parte dell'Ufficio. L'esito del monitoraggio viene relazionato alla Giunta Comunale e divulgato mediante pubblicazione dell'apposita sezione trasparenza rifiuti del sito istituzionale. Esso costituisce la base per l'eventuale aggiornamento degli standard di qualità definiti con la presente Carta.

### **AGGIORNAMENTO DEGLI STANDARD**

La Carta è un documento dinamico, suscettibile di modificazioni sia per quanto riguarda la parte descrittiva del servizio erogato, che per gli standard qualitativi. Alla base di questi aggiornamenti vi sono i giudizi espressi dagli utenti e le modifiche normative e organizzative attuate nell'Ufficio interessato.

### **MODALITA' DI PAGAMENTO DELLE TARIFFE TARI**

L'invito al pagamento riportante le informazioni relative all'utenza, l'importo e le scadenze di pagamento è inviato, con frequenza annuale, completo degli allegati precompilati per il pagamento, all'indirizzo di residenza di ciascun contribuente, anche tramite mail qualora richiesto. In ottemperanza a quanto previsto dall'articolo 42 del vigente regolamento TARI approvato con delibera di Consiglio Comunale n. 38 del 30/09/2020, il pagamento dell'importo complessivo annuo è richiesto in tre rate bimestrali alle scadenze definite nell'avviso di pagamento.

Il versamento può essere effettuato, senza alcuna commissione, utilizzando le deleghe F24, presso:

- Sportello bancario
- Sportello postale
- Per via telematica

Per i contribuenti residenti all'estero, il pagamento dovrà essere effettuato con bonifico bancario, utilizzando il seguente codice IBAN IT75A0306904013100000046035 intestato alla Tesoreria del Comune di Castellaneta, presso la Intesa San Paolo, indicando nella causale di versamento “Versamento TARI anno \_\_\_\_\_ – Comune di Castellaneta - Codice fiscale \_\_\_\_\_”

Il mancato ricevimento dell'avviso non esime in alcun caso il contribuente dall'obbligo del pagamento della Tassa.

In caso di mancato recapito dell'avviso di pagamento l'utente può:

- contattare l'Ufficio Tributi del Comune di Castellaneta, al n. 0994502204;
- richiederlo per posta elettronica al seguente indirizzo: e-mail: [info@serphin.it](mailto:info@serphin.it)

### **RITARDATO O OMESSO PAGAMENTO**

In caso di mancato o parziale versamento dell'importo richiesto, il Comune provvede alla notifica, di un sollecito di versamento, contenente le somme da versare in unica soluzione entro il termine ivi indicato. In mancanza, procederà alla notifica dell'avviso di accertamento con irrogazione della sanzione del 30% per omesso/parziale versamento e l'applicazione degli interessi di legge e spese di notifica.

## **PROCEDURA PER LA SEGNALAZIONE DI ERRORI E/O VARIAZIONI**

Nel caso di errori degli importi addebitati, e di errori e/o variazioni nei dati relativi all'utente o alle caratteristiche dell'utenza rilevanti ai fini della commisurazione della tariffa i contribuenti devono contattare l'Ufficio Tributi-TARI tramite:

- telefono al n. 0994502204;
- mail all'indirizzo [info@serphin.it](mailto:info@serphin.it) oppure [supportoentratecastellaneta@pec.it](mailto:supportoentratecastellaneta@pec.it) utilizzando la modulistica reperibile sul sito del Comune di Castellaneta nella sezione TRIBUTI e sul sito [www.serphin.srl](http://www.serphin.srl) nella pagina dedicata al Comune di Castellaneta.

La modulistica una volta scaricata può essere inviata:

- via mail all'indirizzo: [info@serphin.it](mailto:info@serphin.it)
- via PEC all'indirizzo: [comunecastellanetaprotocollo@postecert.it](mailto:comunecastellanetaprotocollo@postecert.it)
- via posta o consegna diretta all'Ufficio protocollo comunale: Piazza Principe di Napoli, n. 1 - 74011 Castellaneta (TA)

La modulistica relativa alle denunce di iscrizione, variazione, cessazione dovrà essere trasmessa esclusivamente via PEC all'indirizzo [comunecastellanetaprotocollo@postecert.it](mailto:comunecastellanetaprotocollo@postecert.it)

I moduli compilati e inviati via mail, via PEC o via posta, devono essere sempre corredati della fotocopia del documento di identità in corso di validità del firmatario.

## **RICORSO/RECLAMO A SEGUITO DI NOTIFICA DI AVVISO DI ACCERTAMENTO**

Ai sensi del D.lgs. 546/92 e s.m.i., contro l'atto di accertamento è ammesso ricorso, entro 60 giorni dalla notifica dello stesso - fatto salvo il periodo di sospensione feriale pari a 31 giorni nel caso in cui il termine del ricorso ricadesse fra il 1° ed il 31° agosto - alla Commissione Tributaria Provinciale (C.T.P.) di Taranto, sita in Via Minniti, 25, c.a.p. 74100 Taranto.

Ai sensi dell'art. 17 bis del D.lgs. 546/1992 come s.m.i., per le controversie di valore non superiore a 50.000 euro, il ricorso produce automaticamente anche gli effetti di un reclamo; in conseguenza di tanto, il ricorso può contenere una motivata e documentata proposta di mediazione con rideterminazione dell'ammontare della pretesa.

Il ricorso, contenente l'eventuale istanza di mediazione, va notificato all'Ufficio Tributi del Comune di Castellaneta a mezzo di posta elettronica certificata [comunecastellanetaprotocollo@postecert.it](mailto:comunecastellanetaprotocollo@postecert.it) secondo le disposizioni contenute nel regolamento sul processo tributario telematico (D.M. del 23 dicembre 2013, n° 163). Tale modalità di notifica è facoltativa per i soggetti che non si avvalgono della difesa tecnica nelle cause di valore inferiore ai tremila euro, per i quali resta possibile notificare il ricorso, alternativamente: mediante consegna diretta al Protocollo del Comune di Castellaneta in Piazza Principe di Napoli, 5; tramite il servizio postale, mediante spedizione in plico senza busta, raccomandata con avviso di ricevimento; tramite ufficiale Giudiziario, ai sensi degli artt. 137 e seguenti del codice di procedura civile.

## **CONGUAGLI COMPENSAZIONI E RIMBORSI**

Le variazioni intervenute nel corso dell'anno, relative in particolare alle superfici e/o alla destinazione d'uso, che comportano un aumento del tributo producono effetto dal giorno di effettiva variazione degli elementi stessi.

Nell'ipotesi in cui le variazioni comportino invece una riduzione del tributo, il riconoscimento del minor tributo è subordinato alla presentazione della dichiarazione entro il termine previsto.



Il contribuente può richiedere al Comune il rimborso delle somme versate e non dovute entro il termine di cinque anni dal giorno del pagamento o da quello in cui è stato definitivamente accertato il diritto alla restituzione.

Il rimborso riconosciuto dovuto viene effettuato entro 180 giorni dalla richiesta (art.1, comma 164, Legge 296/06).

## **TRASPARENZA**

Il Comune garantisce al contribuente la costante informazione sulle procedure, sulle iniziative che possono interessarlo e sulle modalità di gestione della tariffazione attraverso:

- Ufficio Tributi-TARI
- Documenti di riscossione acconti e saldi annuali;
- Carta dei servizi;
- Sezione trasparenza rifiuti del sito istituzionale;
- Manifesti pubblici affissi in occasione della spedizione degli avvisi di pagamento o situazioni particolari.

Attraverso i canali sopra indicati, il Comune divulga informazioni:

- Sulle procedure di pagamento degli acconti e dei saldi annuali della TARI, nonché sulle agevolazioni esistenti, sia per le utenze domestiche che per quelle non domestiche;
- Sulle tariffe TARI annuali e sul Regolamento vigente;
- Sulle conseguenze del ritardato/mancato pagamento e sull'eventuale situazione debitoria pregressa, con indicazione delle modalità di regolarizzazione;
- Sulle procedure da seguire per la presentazione di eventuali reclami/ricieste di riesame/rimborsi.

Si impegna inoltre:

- Ad assicurare chiarezza e comprensibilità delle informazioni indirizzate al contribuente, adottando un linguaggio facile ed accessibile;
- A predisporre servizi telefonici e di posta elettronica atti a soddisfare le esigenze informative relativamente a ciò che attiene il rapporto di riscossione tributaria (dichiarazioni, volture, cessazioni, elementi di conteggio della tariffa, ecc.);
- Ad effettuare periodici sondaggi per accertare l'efficacia delle informazioni e comunicazioni effettuate e per recepire eventuali ulteriori esigenze dell'utente in questo campo.

## **TUTELA-RECLAMO**

Qualsiasi violazione ai principi e agli standard fissati dalla presente Carta può essere segnalata dal diretto interessato, in forma scritta, sull'apposita modulistica, all'Ufficio Tributi-TARI.

Nel caso di reclamo fatto di persona, è compito dell'addetto all'ufficio che riceve il reclamo redigere opportuna segnalazione nel modulo disponibile, da far sottoscrivere all'utente relativamente a quanto è ritenuto oggetto di violazione, riportando tutti i dettagli e allegando documentazione utile.

Entro il termine di 30 giorni (che decorrono dalla data di registrazione del reclamo al protocollo generale dell'Ente), l'Ufficio Tributi-TARI riferirà all'utente sull'esito degli accertamenti compiuti e comunicherà i tempi entro i quali provvederà alla rimozione delle irregolarità, qualora riscontrate.

Entro il 30 aprile di ciascun anno l'Ufficio Tributi-TARI trasmette alla Giunta Comunale, rendendolo

disponibile anche agli utenti tramite la sezione trasparenza del sito istituzionale, un resoconto relativo all'anno precedente contenente:

- numero, tipo di reclami e seguito dato ad essi (indici sui tassi di reclamo);
- confronto con i dati precedentemente riscontrati;
- eventuali suggerimenti e segnalazioni di disfunzioni.

Allo scopo di definire i percorsi per il miglioramento del servizio, verranno utilizzati come riferimenti principali i suggerimenti che pervengono al Comune.

#### **VALUTAZIONE SUL GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENTE**

Il grado di soddisfazione dell'utente, in merito alla qualità del servizio reso, viene rilevato attraverso una serie di indagini realizzate tramite analisi periodiche e/o con rilevazioni a campione con somministrazione di questionari agli utenti.

#### **VALIDITÀ E REPERIBILITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI**

La presente Carta dei Servizi è valida fin dal momento dell'avvenuta esecutività della relativa Delibera di approvazione da parte della Giunta Comunale; è revisionata con cadenza almeno biennale in base ai risultati della gestione, ed eventuali novità normative, a cambiamenti sostanziali nel frattempo intervenuti, ai suggerimenti provenienti dall'utenza. Alla Carta sarà data idonea divulgazione mediante affissione in appositi spazi all'interno degli Uffici Comunali, dell'Ufficio Tributi-TARI (Agenzia SERPHIN Srl) e verrà pubblicata sul sito internet [www.comune.castellaneta.ta.it](http://www.comune.castellaneta.ta.it) alla pagina TRIBUTI e sul sito [www.serphin.it](http://www.serphin.it) alla pagina dedicata al Comune di Castellaneta