



**CITTÀ DI ARONA**  
PROVINCIA DI NOVARA

**ORIGINALE**

Verbale di deliberazione n° **210**  
della **GIUNTA COMUNALE**

Seduta del giorno **28/12/2022**

**OGGETTO**

**APPROVAZIONE CARTA DELLA QUALITÀ DELLE ATTIVITÀ DI GESTIONE TARIFFE E  
RAPPORTO CON GLI UTENTI DEL SERVIZIO RIFIUTI**

L'anno duemilaventidue, addì ventotto del mese di dicembre alle ore 12:15 nella sala adunanze del Palazzo Civico si è riunita la Giunta Comunale nelle persone dei signori:

		Presente	Assente
MONTI Federico	Sindaco	X	
GUSMEROLI Alberto	Vice Sindaco	X (in video conferenza)	
AUTUNNO Chiara Maria	Assessore	X (in video conferenza)	
MAZZA Monia	Assessore	X	
GRASSANI Marina	Assessore	X (in video conferenza)	
MASTRANGELO Tullio	Assessore		X

\*\*\*\*\*

Partecipa il Segretario Generale Dr. Agostino CARMENI, nonché, tramite videoconferenza (ai sensi dell'art. 32, comma 4, dello Statuto Comunale), gli Assessori Gusmeroli, Autunno e Grassani.

Constatato il numero legale degli intervenuti, il Sindaco Federico MONTI dichiara aperta la seduta.

## **OGGETTO: Approvazione Carta della qualità delle attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti del servizio rifiuti**

L'Assessore Gusmeroli illustra la proposta di deliberazione del tenore seguente:

\*\*\*\*\*

### **LA GIUNTA COMUNALE**

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, è stata decisa l'adozione di una Carta della Qualità dei Servizi, che costituisce uno strumento di informazione e trasparenza, nonché di assunzione di specifici impegni relativamente alle prestazioni rese dall'Ufficio;
- tale documento risponde ad un preciso 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;
- richiamata la disciplina della regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani cui alla Delibera ARERA 15/2022/R/rif e relativo Allegato A, "Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani" (TQRIF).

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 dell'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;

Visto il parere di regolarità del responsabile del servizio ai sensi dell'art. 49, comma 1, del D.Lgs. 18/08/2000, n. 267;

### **DELIBERA**

- 1) di approvare la Carta della Qualità delle attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti del servizio rifiuti, come in premessa precisato, come risultante dal testo allegato al presente provvedimento quale parte integrante e sostanziale, dando atto della validità biennale della stessa;
- 2) di dare atto che l'Ufficio Tributi curerà la pubblicità della stessa nelle forme ritenute più adatte (sito internet, manifesti informativi, attività informativa allo sportello dell'ufficio, mailing list, profili social, ecc.), al fine di darne la massima comunicazione a tutti gli utenti (cittadini, studi professionali, centri di assistenza fiscale, sindacati, altri uffici finanziari);
- 3) di trasmettere copia della presente all'Ufficio Tributi, per gli adempimenti di cui al punto 2;

Attesa l'urgenza di provvedere;

Visto l'art. 134, comma 4, del Decreto Legislativo 18.08.2000, n. 267;

### **DELIBERA**

di dichiarare la presente deliberazione immediatamente eseguibile in quanto atto propedeutico alla predisposizione delle attività di informazione ai cittadini.

FOGLIO PARERI RELATIVO ALLA PROPOSTA DI DELIBERAZIONE AVENTE IL SEGUENTE OGGETTO:

**Approvazione Carta della qualità delle attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti del servizio rifiuti**

Numero proposta: 234/2022

**PARERE DI REGOLARITÀ TECNICA**

ai sensi dell'art. 49 e dell'art. 147 bis comma 1 del T.U. n. 267/2000

Favorevole

IL DIRIGENTE DEL SETTORE

Firmato digitalmente da Agostino Carmeni in data 22/12/2022

\*\*\*\*\*





**CITTÀ DI ARONA**

Letto, approvato e sottoscritto.

IL PRESIDENTE  
Federico MONTI  
*firmato digitalmente*

IL SEGRETARIO GENERALE  
Dr. Agostino CARMENI  
*firmato digitalmente*

---