



Comune di Nuoro

**CARTA DI QUALITÀ DEI SERVIZI
CONNESSI AI SERVIZI DI IGIENE URBANA**



SOMMARIO

A.	INTRODUZIONE	4
	Cos'è la Carta di qualità dei servizi	4
	Caratteristiche di questa Carta	4
B.	NORME E PRINCIPI	5
	Principi fondamentali	5
	Legalità	5
	Eguaglianza	5
	Imparzialità	5
	Continuità	5
	Partecipazione	5
	Efficienza ed efficacia	6
	Chiarezza e cortesia	6
	Informazione	6
	Tutela	6
	Principali riferimenti normativi	6
C.	PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO ENTRATE TRIBUTARIE	7
	Presentazione generale	7
	Obiettivi, attività e destinatari	7
	Organizzazione e personale del Servizio accertamento e riscossioni entrate tributarie	8
	Recapiti, orari e modalità di accesso	8
	Come si accede ai servizi	9
	Personale	9
	Orari di apertura	9
D.	I servizi offerti dall'Ufficio Tributi	10
	Servizi: attività e risorse	10
E.	TARI	11
	Guida ai servizi online	12
F.	Standard e valutazione dell'Ufficio Tributi	14
	Impegni di qualità	14

	Valutazione e aggiornamento della carta di qualità dei servizi	14
	Il monitoraggio e l'impegno al miglioramento	15
G.	Tutela e garanzia dell'Ufficio Tributi	15
	Suggerimenti e reclami	15
H.	I servizi offerti da è-comune s.r.l.	16
	Servizio di raccolta stradale dei rifiuti urbani	16
	Raccolta rifiuti porta a porta	16
	Raccolta rifiuti ingombranti	19
	Centri di raccolta comunali: ecocentro di Funtana Buddia e di Prato Sardo	19
	Isola ecologica mobile	20
	Altri servizi a cura della è-comune srl	21
	Altri servizi a cura di Soggetti Esterni:	21
	Compostaggio domestico	21
	Spazzamento stradale	22
	Altri Servizi	22
I.	Standard e valutazione è-comune srl	23
J.	Tutela e garanzia della è-comune s.r.l.	25
	Semplificazione delle procedure e trattamento dei dati personali	25
	Informazione agli utenti	25
	Procedure di reclamo e richiesta di informazioni	25

A. INTRODUZIONE

Cos'è la Carta di qualità dei servizi

La Carta di qualità dei servizi permette la conoscenza organizzativa dell'Ente, delle modalità di accesso e di contatto, dei livelli di qualità prefissati nell'erogazione dei servizi verso il cittadino, pensato come soggetto titolare di diritti e protagonista attivo nella comunità locale, in una prospettiva di un rapporto diretto con la Pubblica Amministrazione.

La Carta di qualità dei servizi, prima ancora di essere una guida, è un patto, attraverso il quale si pongono le basi per un nuovo rapporto di fiducia tra l'Ente pubblico e il cittadino e in una prospettiva dialogica, si stimola un confronto dinamico teso al continuo miglioramento dei servizi.

La Carta di qualità dei servizi è, in altre parole, uno strumento mediante il quale il Comune di Nuoro, in un'ottica di trasparenza, nel fornire informazioni circa l'offerta dei servizi ed il loro utilizzo per facilitarne la fruizione, si impegna ad osservare criteri di qualità esplicitati dettagliatamente e si impegna a rispettare quanto dichiarato rafforzando il rapporto di fiducia con i cittadini.

Gli standard di livello minimi di qualità previsti nell'erogazione di servizi, che il Comune si impegna a garantire ai cittadini, sono derogabili soltanto se più favorevoli. I livelli, inoltre, sono soggetti a monitoraggio periodico anche con rilevazione annuale del grado di soddisfazione (customer satisfaction) del cittadino fruitore.

Gli standard riferiti alle singole prestazioni e al complesso delle prestazioni rese, fanno riferimento alle dimensioni di accessibilità, trasparenza, efficacia, efficienza e assicurazione, articolate in fattori di qualità, indicatori e standard/obiettivi di qualità delle prestazioni rese.

In caso di mancato rispetto degli obiettivi e/o degli standard prefissati, il cittadino può presentare reclamo con le modalità previste. Il riconoscimento della mancata o difettosa erogazione di una singola prestazione, può dare luogo ad azioni correttive e, se espressamente richiesto, ad un eventuale indennizzo/rimborso forfettario, normalmente in forma non monetaria.

Gli standard dei procedimenti amministrativi coincidono con il termine di conclusione del procedimento.

Caratteristiche di questa Carta

La presente Carta di qualità dei servizi ha validità pluriennale e sarà aggiornata nel momento in cui interverranno significative variazioni a quanto indicato. Annualmente sarà affiancata da una Relazione sui risultati conseguiti.

La Carta di qualità dei servizi e la Relazione sui risultati sono pubblicate sul sito del Comune di Nuoro.

B. NORME E PRINCIPI

Principi fondamentali

Nell'erogazione dei propri servizi il Comune di Nuoro si conforma ai principi fondamentali di seguito esposti, avendo come obiettivo primario la soddisfazione dei bisogni del cittadino.

Legalità

L'erogazione dei servizi e il generale funzionamento dell'Amministrazione comunale s'ispirano al principio di legalità, nel rispetto delle norme, delle leggi e dei regolamenti applicabili.

Eguaglianza

L'erogazione dei servizi pubblici e il loro accesso si conformano al principio di eguaglianza dei diritti degli utenti, secondo regole uguali per tutti a prescindere da sesso, età, nazionalità, etnia, lingua, religione, opinione politica e condizione sociale. L'eguaglianza garantisce la parità di trattamento, escludendo ogni forma di discriminazione ingiustificata. Non va comunque intesa come uniformità delle prestazioni, che possono invece variare in funzione delle specifiche situazioni personali e sociali.

Imparzialità

Il Comune di Nuoro eroga i servizi pubblici ai propri utenti secondo criteri di obiettività, giustizia e imparzialità. È assicurata la costante e completa conformità alle norme regolatrici di settore, in ogni fase di erogazione dei relativi servizi.

Continuità

Nell'ambito delle modalità stabilite dalla vigente normativa regolatrice di settore, l'erogazione dei servizi pubblici avviene, nei limiti del possibile, con continuità, regolarità e senza interruzioni. In caso di funzionamento irregolare o d'interruzione del servizio, ne viene data comunicazione all'utenza, unitamente alla motivazione dell'interruzione, nei seguenti modi:

- Con affissioni di cartelli agli ingressi degli uffici;
- Con pubblicazione sul sito istituzionale www.comune.nuoro.it
- Con comunicazione attraverso il canale Facebook nella pagina ufficiale Città di Nuoro

Nel caso si verificano interruzioni nell'erogazione dei servizi sono adottate immediatamente tutte le misure necessarie al fine di limitare al minimo i tempi dell'irregolarità, e di ridurre il più possibile i disagi all'utenza.

Partecipazione

Il Comune di Nuoro si impegna a promuovere la partecipazione dei cittadini alla prestazione del servizio pubblico, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione dei servizi, sia per favorirne il rapporto collaborativo. L'utente, in base alle modalità stabilite dalla normativa vigente in materia, ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano. Per migliorare la

prestazione dei servizi pubblici e la partecipazione attiva dei cittadini, questi possono produrre documenti, osservazioni o formulare suggerimenti, nonché presentare reclami per eventuali disservizi rilevati nell'erogazione dei servizi stessi. Il Comune di Nuoro promuove periodiche rilevazioni sul grado di soddisfazione degli utenti, circa la qualità dei servizi resi.

Efficienza ed efficacia

Il Comune di Nuoro pone il massimo impegno affinché i servizi siano erogati in modo da garantire un idoneo grado di efficienza ed efficacia, attuando le condizioni e le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi, compatibilmente con le risorse disponibili.

Chiarezza e cortesia

Il Comune di Nuoro assicura il proprio impegno per garantire l'esposizione corretta delle informazioni necessarie e la disponibilità degli Uffici ai fini del buon esito della pratica in fase di trattazione, ponendo anche la massima attenzione alla semplicità e alla chiarezza del linguaggio utilizzato. Tutti i rapporti con gli utenti sono improntati alla cortesia, alla disponibilità all'ascolto, al rispetto e all'educazione reciproci.

Informazione

Il Comune di Nuoro considera l'informazione, tempestiva ed efficace, fondamentale per la qualità dei servizi erogati e dei rapporti con gli utenti. In tal senso, l'informazione costituisce il presupposto imprescindibile per una partecipazione piena e consapevole da parte dei cittadini alle modalità di erogazione dei servizi. All'utente viene quindi garantita un'informazione comprensibile, semplice, completa e tempestiva riguardo alle procedure, ai tempi e ai criteri di erogazione dei servizi, nonché ai diritti e alle opportunità di cui può godere.

Tutela

In caso di violazione da parte dell'ufficio Tributi dei principi descritti, nonché di mancato rispetto degli impegni assunti con la presente Carta dei Servizi, il cittadino può presentare un reclamo al Responsabile dell'ufficio, il quale avrà cura di avviare la procedura di reclamo con l'attivazione di azioni correttive.

Principali riferimenti normativi

La Carta di qualità dei servizi trae origine dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, recante i Principi sull'erogazione dei servizi pubblici. Tale documento ha fissato e reso vincolante la modalità "cui deve essere progressivamente uniformata l'erogazione dei servizi pubblici, anche se svolti in regime di concessione, a tutela delle esigenze dei cittadini che possono fruirla, e nel rispetto delle esigenze di efficienza e imparzialità cui l'erogazione deve uniformarsi".

Riferimenti alla qualità dei servizi pubblici, agli standard e alle carte dei servizi si trovano anche nel Decreto Legge n. 163 del 12 maggio 1995, convertito in Legge 11 luglio 1995, n. 273, e parzialmente abrogato dall'art. 11 del Decreto Legislativo 30 luglio 1999, n. 286.

Più di recente è stato dato nuovo impulso a questi temi, in seguito all'emanazione del Decreto Legislativo 27 ottobre 2009, n. 150 in materia di ottimizzazione del lavoro pubblico, e di efficienza e trasparenza delle Pubbliche Amministrazioni. Questo Decreto prevede, fra l'altro, la rilevazione del grado di soddisfazione dei destinatari delle attività e dei servizi, e lo sviluppo qualitativo e quantitativo delle relazioni con i cittadini, e in particolare con i destinatari dei servizi.

Da ultimo, va menzionato anche il Decreto Legislativo 20 dicembre 2009, n. 198, di attuazione dell'art. 4 della Legge 4 marzo 2009, n. 15, in materia di ricorso per l'efficienza delle Amministrazioni e dei Concessionari di servizio pubblici.

C. PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO ENTRATE TRIBUTARIE

Presentazione generale

L'attività svolta dal Servizio Entrate Tributarie è finalizzata all'acquisizione delle risorse di cui il Comune necessita per il finanziamento delle proprie spese dirette e per l'erogazione dei servizi alla collettività.

Il Servizio Entrate Tributarie è collocato all'interno del Settore 2 Gestione delle Risorse finanziarie, umane e patrimonio e provvede alla gestione dei principali tributi comunali.

Obiettivi, attività e destinatari

L'obiettivo primario del Servizio Entrate Tributarie è la corretta gestione dei tributi di competenza del Comune e la cura dei rapporti con i cittadini ed i contribuenti secondo i principi stabiliti dalla legge 27 luglio 2000, n. 212 nota come "Statuto dei diritti del contribuente" e recepiti dai regolamenti comunali.

Il Servizio Entrate Tributarie svolge funzioni ispettive, obbligatorie per legge, allo scopo di far emergere situazioni di evasione o di elusione delle imposte e ogni elemento utile al recupero tributario, perseguendo il fine ultimo dell'equità e della giustizia fiscale.

Il Servizio Tributi si prefigge l'obiettivo di semplificare il più possibile gli adempimenti posti in capo ai contribuenti per l'assolvimento degli obblighi tributari, potenziando le procedure di presentazione di istanze, dichiarazioni e segnalazioni on line attraverso innovativi strumenti di e-government che consentono una comunicazione diretta tra i cittadini, le imprese, i professionisti ed il servizio tributi dell'ente, ed in grado di prevedere "feed back" diretti on-line tra gli uffici ed i contribuenti più evoluti da un punto di vista informatico.

Il Servizio Tributi collabora con l'ufficio mediazione e contenzioso anche al fine dell'applicazione degli istituti deflativi del contenzioso.

Dopo una breve introduzione sui principi ovvero sui valori fondamentali che l'Amministrazione ricerca nell'erogazione dei servizi al Cittadino, la Carta dei Servizi è costituita da una parte descrittiva dell'ufficio Tributi con alcuni dati di attività e dei servizi offerti.

La parte centrale della Carta illustra gli standard di qualità che l'ufficio si impegna a mantenere nell'erogazione dei servizi.

La Carta dei Servizi ha carattere periodico e potrà essere aggiornata nel momento in cui si presenteranno novità nell'erogazione dei servizi, nuovi riferimenti normativi, cambiamenti di tipo organizzativo o modifiche di vario genere, comprese quelle degli standard di qualità, che tenderanno ad essere migliorati sempre più.

Organizzazione e personale del Servizio accertamento e riscossioni entrate tributarie

Assessorato alla Programmazione economica: Dott.ssa Rachele Alessia Adele Piras

Settore 2 Gestione delle risorse finanziarie, umane e patrimoniali Dirigente: Dott.ssa Maria Cristina Murdeu
Servizio accertamenti e riscossione entrate tributarie Responsabile del servizio Dott.ssa Simona Trudu
Servizio Mediazione e Contenzioso Tributario e Tributi Minori Responsabile Dott. Roberto Delrio
Ufficiale della Riscossione Dott. Marco Arrù

L'attività di gestione e riscossione ordinaria IMU (Imposta Municipale propria); controllo dell'evasione di IMU, TASI; gestione e riscossione ordinaria Tassa sui Rifiuti (TARI); controllo dell'evasione della Tassa sui Rifiuti (TARI) è svolta da personale con formazione, competenze e capacità adeguati al rapporto con il pubblico: si realizza mediante il contatto diretto o indiretto (telefono, mail).

L'attività viene svolta fornendo in modo chiaro e completo tutte le informazioni necessarie all'attivazione di una procedura/servizio. Tutte le informazioni sono anche reperibili sul sito web www.comune.nuoro.it nella sezione CANALI TEMATICI_ Ufficio Tributi.

Nelle proprie attività l'ufficio si avvale a partire dal 23.01.2023 anche della società ABACO SPA per il supporto alle attività propedeutiche e strumentali alla riscossione, accertamento e recupero delle entrate tributarie locali IMU, TASI e TARI.

ABACO dispone di un contact center integrato già attivo il cui numero sarà pubblicato negli atti di accertamento emessi dall'Ente grazie al supporto di ABACO. Gli operatori saranno disponibili dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 19 ed il sabato mattina dalle 8.30 alle 13.30 al numero 0423/601755 tasto 6.

Recapiti, orari e modalità di accesso

Dove siamo: Presso il 2° piano del Palazzo Civico in Via Dante 44. 08100 Nuoro

Come si accede ai servizi

Modalità di accesso ai servizi	Contatto di riferimento
Telefono	0784-216700 (centralino)
Di persona	Previo appuntamento dal sito www.comune.nuoro.it – servizi online – appuntamenti online - tributi
Posta ordinaria	protocollo@comune.nuoro.it
PEC	protocollo@pec.comune.nuoro.it
Sito Web	www.comune.nuoro.it

Personale

Contatti ufficio Tributi	Telefono	Mail
Congiu Maddalena	0784-216801	maddalena.congiu@comune.nuoro.it
Dessi Giovanna	0784-216858	giovanna.dessi@comune.nuoro.it
Mulvoni Laura	0784-216767	laura.mulvoni@comune.nuoro.it
Murgia Raffaella	0784-216755	raffaella.murgia@comune.nuoro.it
Pisano Laura	0784-216809	laura.pisano@comune.nuoro.it
Siotto Lisa	0784-216806	lisa.siotto@comune.nuoro.it
Trudu Simona	0784-216851	simona.trudu@comune.nuoro.it

Contatti ufficio mediazione e contenzioso tributario	Telefono	Mail
Delrio Roberto	0784-216846	roberto.delrio@comune.nuoro.it

Contatti Ufficiale della riscossione	Telefono	Mail
Arrù Marco	0784-216871	marco.arru@comune.nuoro.it

Orari di apertura

Gli orari di apertura degli uffici sono dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 14.00, il martedì e giovedì dalle 15:00 alle 18:00.

Apertura sportello contribuente	orari	giorni
TARI	8:30 - 13:00	lunedì e mercoledì
TARI	15:00 -18:00	martedì

D. I servizi offerti dall'Ufficio Tributi

Servizi: attività e risorse

L'Ufficio Tributi provvede alla gestione ordinaria dei principali tributi con professionalità e competenza, al fine di agevolare il contribuente all'assolvimento degli adempimenti posti a suo carico.

L'Ufficio Tributi dispone di un collegamento informatico indispensabile per la propria attività con le seguenti banche dati:

- Agenzia del Territorio
- Ministero delle Finanze (Anagrafe Tributaria)
- Camera di Commercio
- Ufficio Anagrafe
- Agenzia delle Entrate e Riscossioni

Servizi offerti	Attività
TARI	<p>Attività di supporto informativo agli utenti.</p> <p>Attività personalizzata di assistenza alla compilazione della modulistica.</p> <p>Appuntamenti con i contribuenti e con le imprese per esame pratiche.</p> <p>Attività di emissione avvisi ordinari.</p> <p>Attività di emissione solleciti e accertamenti esecutivi.</p> <p>Attività lavorazione pratiche di rimborsi, compensazioni e rateizzazioni su istanza del contribuente.</p> <p>Controllo della riscossione.</p> <p>Regolamentazione e determinazione delle Tariffe e agevolazioni</p>

Di seguito si fornisce una sintesi dei principali servizi erogati dal Servizio entrate tributarie, delle loro caratteristiche e dei tempi massimi entro i quali l'Ufficio si impegna a concludere il procedimento.

Nel presupposto che l'istanza presentata sia completa, e quindi non comporti l'interruzione dei termini ai sensi di legge, il tempo massimo di attesa ha inizio dal giorno in cui il

cittadino chiede il corrispondente servizio. Pertanto i termini decorreranno dal momento del perfezionamento della pratica.

Qualora l'attesa della prestazione si prolunghi oltre il termine fissato, il cittadino può presentare reclamo scrivendo a servizio.tributi@comune.nuoro.it

E. TARI

Servizi	Tipologia e caratteristiche servizio erogato	Termine di conclusione procedimento
Ufficio TARI sportello front-office (di persona, telefono, e-mail)	Appuntamento online da effettuarsi tramite il sito istituzionale dell'Ente per fornire assistenza, consulenza, chiarimenti, informazioni, conteggi e rilascio modelli F24 da utilizzare per il pagamento della Tassa sui Rifiuti	Immediato
Ufficio TARI	Presentazione dichiarazione:	Entro 30 giorni
Nuova iscrizione	1) Servizi Online – Tributi si accede con SPID e CIE da <u>www.comune.nuoro.it</u> 2) Modulo presente sul sito da inviare tramite PEC all'indirizzo <u>protocollo@pec.comune.nuoro.it</u>	
Ufficio TARI	Presentazione dichiarazione:	Entro 30 giorni
Variazione o cessazione	1) Servizi Online – Tributi si accede con SPID e CIE da <u>www.comune.nuoro.it</u> 2) Modulo presente sul sito da inviare tramite PEC all'indirizzo <u>protocollo@pec.comune.nuoro.it</u>	

Ufficio TARI		Su istanza di rimborso:
Rimborsi	<p>1) Servizi Online – Tributi si accede con SPID e CIE da <u>www.comune.nuoro.it</u></p> <p>2) Modulo presente sul sito da inviare tramite PEC all'indirizzo <u>protocollo@pec.comune.nuoro.it</u></p>	Entro 180 giorni
Ufficio TARI Compensazioni	<p>Su istanza di compensazione:</p> <p>1) Servizi Online – Tributi si accede con SPID e CIE da <u>www.comune.nuoro.it</u></p> <p>2) Modulo presente sul sito da inviare tramite PEC all'indirizzo</p>	Entro 30 giorni
Ufficio TARI Rateizzazioni	<p>Su istanza di rateizzazione:</p> <p>1) Servizi Online – Tributi si accede con SPID e CIE da <u>www.comune.nuoro.it</u></p> <p>2) Modulo presente sul sito da inviare tramite PEC all'indirizzo</p>	Entro 30 giorni
Ufficio TARI Riduzioni previste da Regolamento	<p>Su istanza del contribuente:</p> <p>1) Servizi Online – Tributi si accede con SPID e CIE da <u>www.comune.nuoro.it</u></p> <p>2) Modulo presente sul sito da inviare tramite PEC all'indirizzo <u>protocollo@pec.comune.nuoro.it</u></p>	
Ufficio TARI Riesame in autotutela avverso avvisi di accertamento	<p>Su istanza di riesame o autotutela del contribuente presentata attraverso i canali di comunicazione istituzionali ossia via pec all'indirizzo <u>protocollo@pec.comune.nuoro.it</u></p>	Dalla notifica dell'istanza fino a 60 giorni
sportello telematico TRIBUTI ONLINE	<p>Sportello telematico, interattivo, gratuito e accessibile 24 ore su 24, per informazioni sullo stato dei pagamenti. Si accede con utenza SPID e CIE dal sito istituzionale dell'ente <u>www.comune.nuoro.it</u></p>	Risposta da 2 giorni lavorativi a 10 giorni

Le tempistiche per l'assolvimento dei servizi sopra elencati potrebbero subire oscillazioni nel corso dell'anno poiché nel periodo successivo all' emissione degli avvisi di pagamento TARI, l'afflusso presso i nostri uffici risulta eccezionale creando, talvolta, della criticità nel rispetto degli standard sopraindicati.

Guida ai servizi online

Il sito Internet del Comune di Nuoro è www.comune.nuoro.it

Il percorso di navigazione per accedere all'ufficio tributi è il seguente:

Dalla pagina principale (home page) del sito internet del Comune di Nuoro cliccare su Servizi/Tributi, all'interno troverete tutte le informazioni che riguardano gli orari, le modalità di ricevimento con i recapiti del personale, la modulistica, i Regolamenti e le tariffe IMU e TARI.

Nel sito sono disponibili i seguenti servizi online:

- 1) per prenotare un appuntamento presso i nostri sportelli TARI o IMU/TASI:
Percorso di navigazione: accedere al sito www.comune.nuoro.it cliccare su servizi online - Appuntamenti Online – Tributi
- 2) presentare istanze relative a:
 - DICHIARAZIONE PER L'APPLICAZIONE DEL TRIBUTO SUI RIFIUTI. UTENZE DOMESTICHE (Art.1 Legge 147 del 27/12/2013)
 - DICHIARAZIONE PER L'APPLICAZIONE DEL TRIBUTO SUI RIFIUTI - UTENZE NON DOMESTICHE (Art.1 Legge 147 del 27/12/2013)
 - RICHIESTA DI RATEAZIONE CARICO TRIBUTARIO ARRETRATO
 - RICHIESTA DI RIDUZIONE TARIFFARIA PER ABITAZIONI - ZONE NON SERVITE -TARI (prodotta ai sensi dell'art. 1, comma 659, della legge n. 147/2013 e del relativo regolamento comunale)
 - TASSA SMALTIMENTO RIFIUTI SOLIDI URBANI. ISTANZA DI RIMBORSO O COMPENSAZIONE (art. 1, comma 164, Legge 27 dicembre 1996, n. 296 e art. 30 comma 6 Regolamento TARI)
 - TARI - DOMANDA DI RIDUZIONE DI SUPERFICIE PER ATTIVITÀ CHE PRODUCONO RIFIUTI NON ASSIMILATI - Utenze Non Domestiche. Da presentarsi entro il 30 giugno dell'anno successivo alla data di occupazione o detenzione del locale
 - DOMANDA DI RIDUZIONE DI TARIFFA -TARI - PER AVVIO AL RICICLO DI RIFIUTI ASSIMILATI – Utenze Non Domestiche. (Art.1 c. 649 Legge 147 del 27/12/2013)
 - RICHIESTA RIDUZIONE TARIFFARIA TASSA SMALTIMENTO RIFIUTI SOLIDI URBANI. (Art. 24, comma 1 lett. a), b) Regolamento TARI). ONLUS o Associazioni che svolgono attività di solidarietà sociale
 - RIDUZIONE TASSA SMALTIMENTO RIFIUTI SOLIDI URBANI - (Pensionati e/o figurano portatori di Handicap grave) - Art. 24 Regolamento... UTENZE DOMESTICHE
 - RICHIESTA RIDUZIONE TASSA SMALTIMENTO RIFIUTI SOLIDI URBANI. (Art. 22 Regolamento... UTENZE DOMESTICHE)
 - RIESAME IN AUTOTUTELA AVVERSO AVVISO DI ACCERTAMENTO RELATIVO ALLA TASSA RIFIUTI (Il termine ultimo per la presentazione delle istanze in autotutela è fissato in 60 giorni dal ricevimento dell'avviso o dell'accertamento)

Percorso di navigazione: accedere al sito www.comune.nuoro.it cliccare su servizi online – Istanze online – Tributi. Per la presente funzionalità è necessario essere in possesso della SPID o CIE. Verrà rilasciato in automatico il numero di protocollo relativo alla pratica acquisita.

- 3) Per verificare la propria posizione tributaria e comunicare direttamente con l'Ente in caso di riscontro anomalie.
Percorso di navigazione: accedere al sito www.comune.nuoro.it cliccare su servizi online - Tributi online. Per la presente funzionalità è necessario essere in possesso della SPID o CIE. Verrà rilasciato in automatico il numero di protocollo relativo alla pratica acquisita.

Il servizio si impegna a sottoporre la modulistica a periodiche verifiche di chiarezza e completezza e ad aggiornarla tempestivamente con le modifiche intervenute.

F. Standard e valutazione dell'Ufficio Tributi

Impegni di qualità

Per garantire una buona erogazione di servizi, l'Ufficio Tributi ha individuato alcuni "standard" per permettere ai cittadini di verificare la qualità delle prestazioni offerte dal Comune.

Per "standard" si intendono gli indicatori che misurano le attività svolte dall'ufficio, che vengono presi come riferimento al fine di garantire il mantenimento dei livelli di qualità promessi alla cittadinanza.

L'ufficio ha quindi i seguenti obiettivi primari:

ATTIVITÀ	OBIETTIVO STRATEGICO
Diversificare i carichi tributari tramite la determinazione delle aliquote e detrazioni d'imposta	Acquisire risorse economiche necessarie al funzionamento dell'Ente e all'erogazione dei servizi
Equa-ripartizione della tassazione secondo il principio della capacità contributiva	Lotta all'evasione e all'elusione fiscale "far pagare tutti = pagare tutti meno"
Semplificazione degli adempimenti posti a carico dei contribuenti: attraverso il reperimento in Internet della modulistica necessaria per l'assolvimento degli adempimenti previsti dalla legge	Semplificare gli adempimenti fiscali
Il personale dell'ufficio garantisce tempi rapidi nella risposta ai dubbi sull'applicabilità dei tributi mediante contatto diretto, telefonicamente o mediante posta elettronica	Tempestività nelle risposte
La modulistica dell'Ufficio Tributi è resa pubblica mediante il sito web. La partecipazione dei cittadini è garantita dai rapporti improntati ai principi di correttezza, collaborazione instaurati con i contribuenti	Trasparenza dell'azione e partecipazione dei contribuenti

Valutazione e aggiornamento della carta di qualità dei servizi

Ogni anno vengono definiti, quantificati, condivisi con tutto il personale dell'ufficio e misurati obiettivi operativi in relazione alla qualità del servizio fornito e alla soddisfazione del contribuente. Il raggiungimento ed il mantenimento di tutti gli obiettivi e la qualità dell'organizzazione sono costantemente perseguiti attraverso attività di formazione e informazione del capitale umano, finalizzate sia alla valorizzazione delle attitudini personali che all'accrescimento della responsabilizzazione, dell'autonomia lavorativa, di conoscenze e competenze professionali per migliorare l'efficienza del servizio al Cittadino.

La qualità dell'erogazione del servizio è un processo in continuo miglioramento, pertanto gli standard proposti e i relativi valori previsti possono essere aggiornati, così come possono essere inseriti ulteriori attività.

Servizio	Indicatore di qualità	Standard di qualità
Informazioni/risposte al Cittadino sul tributo in generale o sulla propria posizione (via mail)	Tempo media di attesa	Miglioramento dei tempi di attesa: <10 giorni
prevista) e la	Tempo intercorrente tra la richiesta e la consegna del modello	Immediata
Risposte a richieste di rimborso	Tempo intercorrente tra presentazione della domanda (completa di tutta la presentazione della prevista) e la liquidazione del rimborso	Entro 150 giorni
Pianificazione appuntamenti "urgenti"	Tempo intercorrente tra la richiesta e l'incontro	Entro 10 giorni

Il monitoraggio e l'impegno al miglioramento

Annualmente si elabora e si pubblica sul sito internet del Comune di Nuoro una Relazione sui risultati conseguiti nell'applicazione della Carta di qualità dei Servizi, che riporti:

- I più significativi scostamenti rispetto agli standard, con le relative cause ed azioni di miglioramento;
- Gli esiti dell'eventuali indagini di soddisfazione effettuate sugli utenti: I risultati delle indagini vengono pubblicizzati e resi noti alla cittadinanza e servono per impostare i piani di miglioramento del servizio;
- I reclami, indirizzati al servizio erogato dall'ufficio, analisi dei suggerimenti, delle segnalazioni e delle opinioni giunte all'Ufficio, presentati direttamente o indirettamente, dagli utenti;
- Eventuali anomalie riscontrate nell'erogazione dei servizi e le azioni correttive intraprese.

A seguito degli esiti, si aggiornano o confermano gli standard e gli indicatori di qualità della presente Carta dei Servizi, in linea con gli obiettivi strategici dell'Amministrazione Comunale.

IMPEGNO	ATTIVITA'
Aggiornamento del materiale informativo	L'Ufficio Tributi si impegna ad aggiornare periodicamente il materiale informativo e predisporre lo stesso in tempi utili per il cittadino
Professionalità e competenza del personale	Il personale dell'Ufficio Tributi è costantemente aggiornato e preparato sulle novità più importanti in materia di tributi locali e partecipa a corsi di aggiornamento periodici. Resta a disposizione del cittadino con professionalità e competenza, per qualsiasi richiesta di informazioni.
Servizi online	Il Comune si impegna affinché possa essere fornita assistenza agli utenti per la fruizione dei servizi online, con accesso riservato dal sito web del Comune (ad esempio: per la compilazione modelli, verifica posizione tributaria, creazione SPID etc.)

G. Tutela e garanzia dell'Ufficio Tributi

Suggerimenti e reclami

L'ufficio Tributi è istituzionalmente votato a rappresentare un punto di contatto e di ascolto delle richieste informative e delle necessità dei contribuenti. Attraverso la funzione di ascolto dell'Amministrazione comprende meglio le esigenze dei cittadini ed è in grado di riconoscere le aree di miglioramento ed avviare le opportune azioni correttive.

Tutto il personale è consapevole dell'importanza di questo ruolo svolto dall'Ufficio tributi ed opera per assistere il cittadino ad esprimere il proprio punto di vista attraverso opportune segnalazioni e accogliendo i reclami sull'attività svolta all'Amministrazione Comunale.

Ogni Cittadino può presentare reclami o segnalazioni sull'erogazione del servizio da parte dell'ufficio Tributi, con particolare riferimento a quanto disposto dalla presente Carta.

Le segnalazioni ed i reclami inerenti il servizio devono essere formulati in modo chiaro, preciso e dettagliato, con tutte le informazioni necessarie per l'individuazione del problema segnalato, per facilitarne l'accertamento. Devono contenere la data, l'oggetto della segnalazione, le generalità e modalità di reperimento del proponente. Non vengono tenute in considerazione segnalazioni anonime.

Eventuali reclami sui disservizi dell'ufficio potranno essere inoltrati al Comune di Nuoro, Servizio entrate tributarie, accertamento e riscossioni, via Dante 44, Nuoro esclusivamente tramite mail all'indirizzo servizio.tributi@comune.nuoro.it .

H. I servizi offerti da è-comune s.r.l.

Servizio di raccolta stradale dei rifiuti urbani

La raccolta dei rifiuti urbani è effettuata con frequenze e secondo modalità idonee ad assicurare la salvaguardia igienico-ambientale ed il decoro degli spazi pubblici.

In caso di due o più giornate festive consecutive il servizio viene interrotto solo per una giornata.

Raccolta rifiuti porta a porta

Il servizio di raccolta rifiuti viene effettuato con il sistema porta a porta per tutte le utenze, domestiche e non, con le seguenti frequenze e modalità di effettuazione in tutto il territorio comunale:

- raccolta della frazione secca con frequenza settimanale;
- raccolta della frazione umida con frequenza tri-settimanale;
- raccolta degli imballaggi di carta con frequenza settimanale;
- raccolta degli imballaggi di plastica con frequenza settimanale;
- raccolta congiunta degli imballaggi di vetro, alluminio e banda stagnata con frequenza settimanale;
- la raccolta dei Beni durevoli Ingombranti e RAEE, su prenotazione telefonica oppure mediante conferimento diretto degli utenti presso gli Ecocentri comunali.

Il servizio consiste nel ritiro delle diverse frazioni merceologiche tramite passaggio a domicilio. Il sistema prevede un conferimento tramite sacchi, mastelli, bidoni o altri idonei contenitori esposti preventivamente a cura dei singoli Utenti per il ritiro.

Il conferimento in mastelli e bidoni prevede il posizionamento su area pubblica nelle aree antistanti l'abitazione/attività di contenitori specifici per la raccolta, con volumi variabili a seconda

della tipologia di Utenza servita. I contenitori, dopo lo svuotamento, devono essere riportati dall'utente in area privata appositamente individuata.

Le aree interessate dal servizio di raccolta dei rifiuti sono suddivise in 2 Zone:

ZONA 1

- Centro, Città Giardino, Funtana Buddia, Istiritta, La Solitudine, Lollove, Monte Ortobene, Mughina, Nord Rione Italia, Sa 'e Sulis, Santu Predu, Stazione Prato Sardo, Preda Istrada, Zona Etfas, Zona Corte

ZONA 2

- Badu 'e Carros, Biscollai, Carta Loi, Corso Garibaldi, Lollobeddu, Furreddu, Monte Jaca, Monte Gurtei, Nuraghe, Piazza S. Satta, Rione Italia, Seuna, Zona Corte.

Alle Utenze Domestiche viene consegnato in comodato d'uso gratuito il seguente kit:

- Mastello per organico con QR Code e Tag Rfid (colore marrone)
- Mastello sotto-lavello da 10lt per organico (colore marrone)
- Mastello per vetro alluminio e barattolame con Qr Code (colore verde)
- Mastello per carta con Qr Code (colore blu)
- Mastello per secco indifferenziabile con Qr code e Tag Rfid (colore grigio)
- Fornitura annuale di kit di sacchi per frazione umida (compostabili), frazione plastica (colore giallo) e il secco indifferenziabile colore grigio per Utenze domestiche e piccoli condomini (fino a 6 unità) e di colore rosa dotati di Bar code e Tag Rfid per utenze condominiali (da 6 unità abitative in su).
- Le Utenze possono effettuare specifica richiesta (sia tramite mail che chiamando l'Ecosportello) di un servizio dedicato di ritiro panni, pannolini e traverse salva letto. A tali utenze sarà consegnato un ulteriore contenitore dedicato e una fornitura di sacchi ove conferire tali rifiuti.
- Alle Utenze Condominiali, invece, vengono forniti idonei contenitori carrellati dimensionati per le esigenze specifiche in comodato d'uso al fine di evitare gli accumuli dei mastelli nei pressi degli ingressi degli stabili, ossia:

FRAZIONE	COLORE	VOLUME	ACCESSORI
Carta	Blu	120/240/360	serratura
Vetro/alluminio/barattolame	Verde	120/240/360/660	serratura
Plastica	Giallo	360/660/1100	serratura
Secco Indifferenziabile	Grigio	120/240/360/660	RFID e serratura
Organico	Marrone	120/240/360	RFID e serratura

Anche alle Utenze Non Domestiche vengono forniti idonei bidoni carrellati dimensionati per le esigenze specifiche in comodato d'uso per il conferimento del rifiuto assimilato per qualità al rifiuto urbano; per le stesse è previsto in un'area vasta del centro cittadino, un servizio in turno pomeridiano e per i grandi produttori sono attive apposite convenzioni per aumentare la frequenza di raccolta durante la settimana rispetto al Calendario.

La lista attrezzature disponibili per le UND è la seguente:

TIPOLOGIA FRAZIONE	COLORE	VOLUME (litri)	ACCESSORI
Carta	Blu	120/240/360	pedaliera
Vetro/alluminio/barattolame	Verde	120/240	pedaliera
Plastica	Giallo	240/360/660	pedaliera
Secco Indifferenziabile	Grigio	120/240/660	RFID e pedaliera
Organico	Marrone	120/240/660	RFID e pedaliera

In relazione alle tipologie di utenze non domestiche definite dal D.P.R. 158/1999, la fornitura minima di attrezzature è la seguente:

Fornitura Minima Utenze Non Domestiche	Secco Indifferenziabile	Umido Organico	Carta Cartone	Vetro alluminio e barattolame	Plastica
1. Musei, biblioteche, scuole, associazioni, luoghi di culto	120	120	360	120	360
2. Cinematografi e teatri	120	120	360	120	360
3. Autorimesse e magazzini senza alcuna vendita diretta	120	-	360	-	360
4. Campeggi, distributori carburanti, impianti sportivi	240	-	360	-	360
5. Stabilimenti balneari	-	-	-	-	-
6. Esposizioni ,autosaloni	120	-	120	-	360
7. Alberghi con ristorante	360	240	360	360	360
8. Alberghi senza ristorante	360	360	360	360	360
9. Case di cura e riposo	360	360	360	360	660
10. Ospedali	660	660	360	660	660
11. Uffici, agenzie, studi professionali	120	-	240	-	240
12. Banche ed Istituti di credito	120	-	360	-	360
13. Negozi abbigliamento, calzature, libreria, cartoleria, ferramenta e altri beni durevoli	120	-	360	-	360
14. Edicola, farmacia, tabaccaio, plurilicenze	120	-	360	-	360
15. Negozi particolari quali filatelia, tende e tessuti, tappeti, capelli e ombrelli, antiquariato	120	-	360	-	360
16. Banche di mercato beni durevoli	120	120	120	120	240
17. Attività artigianali tipo botteghe, parrucchiere barbiere, estetista	120	-	120	120	360
18. Attività artigianali tipo botteghe, falegname, idraulico, fabbro, elettricista	120	-	120	120	360
19. Carrozzeria, autofficina, elettrauto,	120	-	120	120	360
20. Attività, artigianali di produzione di beni specifici	120	-	120	120	360
21. Ristoranti, trattorie, osterie, pizzerie, pub	120	240	120	120	240
22. Mense, birrerie, hamburgerie	120	120	120	120	240
23. Bar, caffè, pasticceria	120	120	120	120	240
24. Supermercato, pane e pasta, macelleria, salumi e formaggi, generi alimentari.	120	120	120	120	240
25. Plurilicenze alimentari e/o miste.	120	120	120	120	240
26. Ortofrutta, pescherie, fiori e piante, pizze al taglio.	120	120	120	120	240
27. Ipermercati di generi misti.	120	120	120	120	240
28. Banche di mercato generi alimentari	120	120	120	120	240

29. discoteche, night club.	120	120	120	120	240
Rimangono escluse le attività agricole e connesse di cui all'art. 2135 del Codice Civile. Attività non elencate, ma ad esse simili per loro natura e per tipologia di rifiuti prodotti, si considerano comprese nel punto a cui sono analoghe.					

Detti rifiuti, una volta raccolti vengono trasportati presso gli impianti di recupero o di smaltimento individuati dall'Amministrazione Comunale.

Sono inoltre disponibili per gli Utenti, pieghevoli e poster cartacei dei calendari di raccolta e del Differenziario. per le Utenze, suddivisi per zone di appartenenza.

Gli stessi sono inoltre disponibili sul sito www.e-comune.it

Raccolta rifiuti ingombranti

È il servizio gratuito che permette di prenotare il ritiro di rifiuti ingombranti presso il proprio domicilio (al piano strada), qualora non fosse possibile conferirli direttamente presso gli Ecocentri Comunali.

Per approfondimenti sui servizi erogati nel territorio comunale, consultare il sito internet www.e-comune.it nel quale si trovano:

- regole per la differenziazione e il conferimento dei diversi tipi di rifiuto;
- calendari di ritiro;
- modalità di contatto del servizio clienti.

Centri di raccolta comunali: ecocentro di Funtana Buddia e di Prato Sardo

Presso gli ecocentri comunali è possibile conferire le tipologie di rifiuti autorizzate. A titolo esemplificativo, di seguito, si elencano le categorie di rifiuti generalmente conferibili.

Per conoscere le categorie di rifiuti conferibili nei singoli Centri di Raccolta, consultare il sito internet www.e-comune.it.

Prato Sardo	Sfalci e potature
	Piccole quantità di inerti (max cinque volte l'anno e max 30 kg/per volta) provenienti da interventi eseguiti direttamente dal proprietario di casa
Ex-Mattatoio Comunale nella S.S. 389 di Buddusò e del Correboi	Vernici - Spray - T e/o F
	Pile, batterie esauste ed accumulatori al piombo
	Toner e cartucce esauste
	Farmaci scaduti

Funtana Buddia (via Gonario Pinna)	Rifiuti ingombranti (mobilio dismesso, divani, poltrone, armadi, materassi etc.)
	RAEE-rifiuti di apparecchiature elettriche ed elettroniche (lavatrici, lavastoviglie, apparecchi di cottura, piastre riscaldanti elettriche, stufe elettriche, televisioni, monitor, schermi, cornici digitali, PC laptop e notebook, aspirapolvere, macchine per cucire, microonde, tostapane rasoi elettrici, bilance, ferri da stiro, radio ed Hi-Fi, strumenti musicali, giocattoli elettrici, stampanti, telefoni etc.)
	Imballaggi in vetro puliti
	Carta e cartoni puliti
	Imballaggi in plastica
	Legno (mobili, cassette, sedie, etc.)
	Abiti usati (in buste di plastica ben chiuse)
	Rifiuti ferrosi

In fase di completamento, il nuovo Ecocentro ubicato presso l'ex Mattatoio nella Strada Statale 389 di Buddusò e del Correboi che sarà un Ecocentro di tipologia "B" disponibile anche per le attività non domestiche dove potranno essere conferiti i rifiuti ingombranti, i RAEE, gli imballaggi in vetro, la carta e il cartone, gli imballaggi in plastica, il legno, i rifiuti ferrosi, gli abiti usati, gli imballaggi contenenti residui di sostanze pericolose o contaminati da tali sostanze, gli imballaggi metallici contenenti matrici solide porose pericolose, compresi i contenitori a pressione vuoti, le vernici, gli inchiostri, adesivi e le resine contenenti sostanze pericolose, gli oli vegetali esausti, le pile, le batterie usate, farmaci scaduti.

Gli Utenti possono accedere agli ecocentri nei giorni e negli orari di apertura al pubblico secondo le modalità indicate sul sito internet www.e-comune.it.

Eventuali ulteriori giorni di chiusura vengono segnalati con apposito avviso sui siti internet e sui canali social e con apposito avviso apposto presso i cancelli degli ecocentri.

Ulteriori informazioni possono essere richieste presso gli Uffici Clienti competenti.

Isola ecologica mobile

L'Isola Ecologica Mobile è un piccolo e dinamico eco-centro itinerante dove i cittadini regolarmente iscritti alla Tari possono conferire i rifiuti che altrimenti avrebbero dovuto portare negli Ecocentri Comunali. In questo modo si vuole dare supporto ai quartieri di Nuoro meno serviti dal porta a porta e/o più distanti dagli Ecocentri di Funtana Buddia e Prato Sardo.

Cosa si può conferire:

Farmaci scaduti, Pile esauste, Piccoli sfalci e potature, Piccoli RAEE, Lampadine – lampade al neon, pannelli led, apparecchi illuminanti, Prodotti e bombolette T e/o F, Organico, Carta e Cartone, Vetro, alluminio e barattolame, Plastica, Secco indifferenziabile.

CALENDARIO SERVIZI	
LUNEDI	La Solitudine - Via Valverde (parcheeggio Campo calcio A)
MARTEDI	Loc. Mughina - Via P. Bertoli (Area di servizio Camper)
MERCOLEDI	Loc. Corte - (Area Fontana)
GIOVEDI	Loc. Corte - (Area Fontana)
VENERDI	Loc. Su Grumene (S.C. - Intersezione con ex S.S. 389)
SABATO	A disposizione per Sagre, Manifestazioni ed Eventi

Altri servizi a cura della è-comune srl

- Ritiro Sfalci
- Ritiro Panni e Pannoloni
- Ritiro Legno
- Ritiro Pile e Medicinali Esausti (presso campane e contenitori stradali)

Altri servizi a cura di Soggetti Esterni:

- Conferimento abiti e tessili (presso campane e contenitori stradali)
- Conferimento olii esausti (presso campane e contenitori stradali)

Compostaggio domestico

Il compostaggio degli scarti organici dei propri rifiuti urbani, effettuato da utenze domestiche e non domestiche, è una pratica finalizzata al miglioramento della fertilità di aree verdi, di orti e di giardini, utilizzando nel sito di produzione materiali che diversamente andrebbero ad incrementare la massa complessiva dei rifiuti prodotti.

L'Amministrazione comunale consente e favorisce il corretto auto-trattamento del rifiuto organico e del rifiuto vegetale mediante la pratica del compostaggio domestico e del compostaggio di comunità della frazione umida e del verde, purché eseguito con le modalità indicate nel Regolamento approvato con Delibera di Consiglio Comunale n.23 del 2018.

L'albo dei compostatori è articolato in due sezioni:

- Sezione A utenze singole
- Sezione B compostatori di comunità

Per l'iscrizione all'albo i cittadini non dovranno sostenere alcun costo. È prevista una riduzione sulla tassa rifiuti, come da Regolamento TARI vigente, per gli iscritti all'albo che effettuano con continuità il compostaggio.

È possibile richiedere la compostiera in comodato d'uso gratuito.

Per conoscere i requisiti necessari, la normativa e compilare i moduli consultare il sito www.e-comune.it

Spazzamento stradale

Consiste nello spazzamento e nel lavaggio di strade, marciapiedi, portici, gallerie, nel rispetto dell'ambiente e delle specifiche esigenze della viabilità, attraverso l'impiego di tecniche e l'utilizzo di attrezzature e mezzi meccanici efficienti e a norma.

Viene effettuato in tre differenti modalità:

- Spazzamento Manuale: svolto da uno o più operatori ecologici in quelle aree dove non è possibile o non è necessario l'impiego dell'auto-spazzatrice o anche per rimuovere dalla superficie stradale quei rifiuti che vengono solitamente abbandonati e che il mezzo non riesce a raccogliere autonomamente;
- Spazzamento Meccanizzato: effettuato con l'ausilio di macchine spazzatrici, solitamente in orario diurno;
- Spazzamento Misto – viene condotto attraverso l'impiego di macchine spazzatrici e, a integrazione di queste, interviene un operatore a terra (il quale può essere dotato di semplice scopettone e/o di soffiatore elettrico).
- La frequenza segue un programma annuale di intervento articolato da cadenze che possono essere giornaliere, bisettimanali, settimanali, quindicinali e mensili a seconda della tipologia di spazzamento e della zona di pertinenza, come da programmazione approvata con determinazione dirigenziale n.3954 del 21.12.2021. In occasione di manifestazioni, feste e meeting il servizio può essere effettuato su prenotazione.

settori di spazzamento								
Nuoro								
area intervento	Tipo intervento	Dimensione	un. Mis.	n° settori	denominazione	frequenza	squadra/settore	squadra
area urbana	manuale	12.852	m	3	A1	6/7	op.	3
area urbana	manuale	37.835	m	7	A2	2/7	op.	2,33
area urbana	manuale	27.365	m	5	A3	1/7	op.	0,83
area urbana	misto	14.049	m	1	B1	6/7	aut.+op.	1
area urbana	misto	34.456	m	3	B2	1/7	aut.+op.	0,50
area itermadia	misto	67.055	m	5	B3	1/14	aut.+op.	0,48
area periferica	misto	50.599	m	4	B4	1/28	aut.+op.	0,16
area periferica	mecanizzato	19.703	m	1	C1	1/14	aut.	0,08
totale m		263.914		29				

Nuoro			
Km spazzati	Totali	manuale	misto /mecc.
Km spazzati al giorno	59,15	30,02	29,13
Km spazzati alla settimana	354,90	180,12	174,78
Km spazzati al mese	1.346,70	779,92	756,78
Km spazzati all'anno	18.440,42	9.359,04	9.081,38

Altri Servizi

Accanto ai servizi tradizionali e programmati, è-comune svolge attività di pronto intervento atte a sanare particolari situazioni di degrado (abbandoni, versamenti di rifiuti ecc), quali:

- la pulizia dell'area del mercatino settimanale nella Piazza Italia;
- la pulizia di griglie e caditoie: il loro corretto funzionamento viene mantenuto con l'eliminazione di materiali accumulati all'interno mediante l'impiego di mezzi manuali o veicoli specifici;
- il diserbo di strade e marciapiedi nei tratti urbani del territorio e caratterizzati dalla presenza di cunetta definita, sia di natura ordinaria che straordinaria in relazione ad eventi climatici

- stagionali, intasamenti, allagamenti, proliferazione di erbe/arbusti o caduta di foglie.
- Interventi di manutenzione del verde pubblico
- Lavaggio delle strade, delle piazze e disinfezione degli orinatoi
- Servizi di spargimento sale in occasione di temperature rigide e/o allerte emanate dalla Protezione Civile
- Bonifica delle discariche abusive su aree pubbliche all'interno del comprensorio comunale
- Servizi in occasione di grandi eventi
- Svuotamento dei cestini getta-carte
- Svuotamento dei cestini deiezioni canine

I. Standard e valutazione è-comune srl

Agli Utenti è riconosciuto il diritto al rispetto dei livelli minimi di qualità (standard), individuati per ciascun indicatore elencato nella tabella successiva, a garanzia della qualità dei servizi resi.

L'impegno del Gestore si traduce in un costante lavoro di verifica e controllo sui servizi resi e sulle risposte alle esigenze degli Utenti, al fine di un continuo miglioramento.

Il Gestore, attraverso l'utilizzo di apposito Software Gestionale, si impegna a fornire agli Utenti informazioni sul rispetto degli standard di qualità che verranno descritti in maniera dettagliata con valori target ai quali a consuntivo verranno affiancati i valori dei risultati conseguiti.

La comunicazione dello schema regolatorio come previsto da ARERA 15/2022/r/rif è stato deliberato con Deliberazione di Giunta comunale n. 82 del 01/04//2022 che ha indicato quale schema di partenza lo "Schema I" della tabella seguente

STANDARD QUALITA' DEL SERVIZIO IGIENE URBANA COMUNE DI NUORO				
	Schema I	Schema II	Schema III	Schema IV
Percentuale minima di risposte alle richieste di attivazione di cui all'Articolo 8, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di attrezzature per la raccolta di cui all'Articolo 9, consegnate all'utente entro cinque (5) giorni lavorativi, senza sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di attrezzature per la raccolta di cui all'Articolo 9, consegnate all'utente entro dieci (10) giorni lavorativi, con sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di risposte alle richieste di variazione e di cessazione del servizio di cui all'Articolo 12, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di risposte a reclami scritti, di cui all'Articolo 14, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni, di cui all'Articolo 15, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%-	90%
Nei casi di cui all'Articolo 50.1, percentuale minima di reclami, ovvero di richieste inoltrate al gestore della raccolta e trasporto e/o spazzamento e lavaggio delle strade, di cui all'Articolo 51, entro cinque (5) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Nei casi di cui all'Articolo 50.1, percentuale minima di risposte ricevute dal gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, inoltrate all'utente, di cui all'Articolo 52, entro cinque (5) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di rettifica degli importi addebitati, di cui all'Articolo 16, inviate entro sessanta (60) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Tempo medio di attesa, di cui all'Articolo 21, tra l'inizio della risposta e l'inizio della conversazione con l'operatore o la conclusione della chiamata per rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore (Tempo medio di attesa per il servizio telefonico)	n.a.	Solo registrazione	Solo registrazione	≤ 240 secondi
Percentuale minima di rettifiche degli importi non dovuti di cui all'Articolo 28.3, effettuati entro centoventi (120) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di ritiri di rifiuti su chiamata, di cui all'Articolo 31, entro quindici (15) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di segnalazioni per disservizi, di cui all'Articolo 33, con tempo di intervento entro cinque (5) giorni lavorativi, senza sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di segnalazioni per disservizi, di cui all'Articolo 33, con tempo di intervento entro dieci (10) giorni lavorativi, con sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, di cui all'Articolo 34, con tempo di intervento entro dieci (10) giorni lavorativi, senza sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, di cui all'Articolo 34, con tempo di intervento entro quindici (15) giorni lavorativi, con sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
Puntualità del servizio di raccolta e trasporto, di cui all'Articolo 39	n.a.	n.a.	80%	90%
Diffusione dei contenitori della raccolta stradale e prossimità non sovra-riempiti, di cui all'Articolo 40	n.a.	n.a.	80%	90%
Durata delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto, di cui all'Articolo 41, non superiori a ventiquattro (24) ore	n.a.	n.a.	n.a.	85%
Puntualità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade, di cui all'Articolo 46	n.a.	n.a.	80%	90%
Durata delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade di cui all'Articolo 47, non superiore (24) ore	n.a.	n.a.	n.a.	85%
Percentuale minima di prestazioni di pronto intervento, di cui all'Articolo 49, in cui il personale incaricato dal gestore arriva sul luogo entro quattro (4) ore dall'inizio della conversazione con l'operatore	n.a.	70%	80%	90%

J. Tutela e garanzia della è-comune s.r.l.

Semplificazione delle procedure e trattamento dei dati personali

La è-comune provvede alla riduzione, semplificazione ed informatizzazione delle procedure, impegnandosi a ridurre, per quanto possibile, gli adempimenti richiesti agli utenti ed a fornire gli opportuni chiarimenti su di essi, adottando tutti gli strumenti necessari a questo fine (call center, sito web, APP, social, etc.).

La è-comune si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali degli Utenti avvenga nel rispetto delle disposizioni di cui al D. Lgs. 196/2003 Codice in materia di protezione dei dati personali e del GDPR Regolamento generale sulla protezione dei dati (UE 2016/679).

Informazione agli utenti

La è-comune si impegna a garantire una regolare informazione all'utenza in merito alle procedure, alle iniziative aziendali, agli aspetti normativi, ai contenuti del servizio, alle condizioni tecniche relative alla erogazione dello stesso.

A tal fine:

- si obbliga a portare a conoscenza dei suoi operatori la presente Carta dei Servizi;
- si obbliga, anche tramite i suoi operatori, ad applicare i contenuti della presente Carta dei Servizi in maniera puntuale;
- ha istituito un sito internet dedicato e ne garantisce l'aggiornamento regolare;
- ha implementato e mette a disposizione dei cittadini un'applicazione (JUNKER APP) per telefoni cellulari utilizzabile per scambi informativi bidirezionali;
- cura i rapporti con il Comune fornendo le informazioni ed i chiarimenti richiesti;
- promuove campagne di comunicazione e di informazione rivolte ai cittadini finalizzate a favorire il rispetto dell'ambiente, la prevenzione e la riduzione della produzione di rifiuti;
- si impegna ad assicurare chiarezza e comprensibilità di tutto ciò che viene segnalato all'utente adottando un linguaggio facile e accessibile;
- effettua interventi di sensibilizzazione ambientale nelle scuole dell'infanzia, primarie e secondarie del territorio;
- promuove tutte le iniziative utili per la trasparenza e la semplificazione nell'accesso ai servizi.

Procedure di reclamo e richiesta di informazioni

Gli utenti possono presentare reclami e richieste di informazione inerenti al servizio sia in forma verbale che scritta, utilizzando i consueti canali d'accesso (numero verde, posta elettronica, PEC, sezione whistleblowing sul sito <https://www.e-comune.it/>).

Alle richieste di informazioni effettuate di persona o per telefono viene data immediata risposta, salvo casi particolari che richiedano verifiche o ricerche di documenti per i quali comunque il tempo massimo di risposta è pari a 5 giorni lavorativi senza sopralluogo e 10 con sopralluogo.

Nel reclamo l'Utente deve fornire tutte le informazioni utili in suo possesso per poter consentire l'istruttoria di verifica.

Il Gestore si impegna a trovare la soluzione al problema rilevato dall'Utente nel più breve tempo possibile anche con eventuale riscontro alla richiesta o al reclamo.

Le richieste di informazioni e i reclami possono essere trasmessi scaricando e compilando il modulo dedicato disponibile sul sito internet all'indirizzo www.e-comune.it/reclami/ seguendo le istruzioni indicate.

Alle richieste di informazioni ed ai reclami pervenuti per iscritto si prevede una risposta nel minor tempo possibile e comunque non oltre il tempo massimo di 5 giorni lavorativi. Tale risposta deve dare informazioni sugli accertamenti compiuti, sui termini in cui l'azienda provvederà ad eliminare le irregolarità e a riparare i danni eventualmente arrecati.

Per richieste attinenti problemi che richiedono maggiori approfondimenti e/o la cui soluzione non dipenda unicamente dal soggetto gestore, il termine di 5 giorni lavorativi può essere prorogato a 10 giorni se previsto sopralluogo al seguito del quale l'utente viene informato anche sullo stato di avanzamento della pratica. La società è-comune tiene conto dei reclami ricevuti nell'adozione di piani di miglioramento degli standard.

Per garantire all'Utente una corretta e costante informazione sulle modifiche procedurali, normative, operative ed in generale sulle richieste e sulle iniziative aziendali che lo possano interessare, la società è-comune utilizza i seguenti strumenti:

- Sito internet: www.e-comune.it
- Ecosportello: Via A. Deffenu 93 – Tel: 0784-295071 – N° verde: 800 629 685
- Whatsapp - Gruppo Broadcast: 340 2961967
- Email: info@e-comune.it
- Canali Social: Instagram – Facebook