

|   |   |                                  |
|---|---|----------------------------------|
| <b>Montepulciano Servizi s.r.l.</b><br>socio unico<br>Comune di Montepulciano | <b>CARTA DEI SERVIZI</b>  | <b>CAR.SERV.</b>                 |
|   |   | <b>Rev. 00</b><br>del 01/08/2019 |
|   | <b>DOCUMENTO CHE OGNI OPERATORE È TENUTO AD ADOTTARE PER DARE TUTTE LE INFORMAZIONI NECESSARIE AGLI UTENTI RIGUARDANTI I SERVIZI OFFERTI, I DIRITTI E I DOVERI DERIVANTI DAL RAPPORTO CONTRATTUALE E LA QUALITÀ CHE VIENE GARANTITA AGLI UTENTI</b> | Pag. 1 di 17                     |

| <b>CRONOLOGIA DELLE REVISIONI</b> |            |                      |              |                   |                             |
|-----------------------------------|------------|----------------------|--------------|-------------------|-----------------------------|
| REVISIONE                         | DATA       | DESCRIZIONE MODIFICA | REDATTO DA   | VERIFICATO DA     | AUTORIZZATO PER L'EMISSIONE |
|                                   |            |                      | Ammin. Unico | Comitato Coordin. | Assemblea Soci              |
|                                   |            |                      | DATA         | DATA              | DATA                        |
| 0                                 | 01/08/2019 | Prima emissione      | 03/07/2019   | 01/08/2019        | 01/08/2019                  |
|                                   |            |                      |              |                   |                             |
|                                   |            |                      |              |                   |                             |
|                                   |            |                      |              |                   |                             |
|                                   |            |                      |              |                   |                             |
|                                   |            |                      |              |                   |                             |
|                                   |            |                      |              |                   |                             |

|   |   |                                  |
|---|---|----------------------------------|
| <b>Montepulciano Servizi s.r.l.</b><br>socio unico<br>Comune di Montepulciano | <b>CARTA DEI SERVIZI</b>  | <b>CAR.SERV.</b>                 |
|   |   | <b>Rev. 00</b><br>del 01/08/2019 |
|   | <b>DOCUMENTO CHE OGNI OPERATORE È TENUTO AD ADOTTARE PER DARE TUTTE LE INFORMAZIONI NECESSARIE AGLI UTENTI RIGUARDANTI I SERVIZI OFFERTI, I DIRITTI E I DOVERI DERIVANTI DAL RAPPORTO CONTRATTUALE E LA QUALITÀ CHE VIENE GARANTITA AGLI UTENTI</b> | Pag. 2 di 17                     |

Con verbale dell'Assemblea dei Soci, previo parere favorevole del Comitato di Coordinamento, del 01/08/2019 nel rispetto dei principi di imparzialità, trasparenza e pubblicità, in attuazione delle disposizioni del D. Lgs. 19/08/2016, n. 175 (Testo unico in materia di Società a partecipazione pubblica), Montepulciano Servizi srl (di seguito "Società") ha adottato la seguente carta dei servizi.

1. **Cosa è la carta dei servizi**
2. **La società Montepulciano Servizi srl**
3. **La politica per la qualità dei servizi**
4. **Servizi erogati**
5. **Customer satisfaction**

**Allegati:**

**Questionario Customer Satisfaction;**  
**Registro delle attività di formazione.**

|   |   |                                  |
|---|---|----------------------------------|
| <b>Montepulciano Servizi s.r.l.</b><br>socio unico<br>Comune di Montepulciano | <b>CARTA DEI SERVIZI</b>  | <b>CAR.SERV.</b>                 |
|   |   | <b>Rev. 00</b><br>del 01/08/2019 |
|   | <b>DOCUMENTO CHE OGNI OPERATORE È TENUTO AD ADOTTARE PER DARE TUTTE LE INFORMAZIONI NECESSARIE AGLI UTENTI RIGUARDANTI I SERVIZI OFFERTI, I DIRITTI E I DOVERI DERIVANTI DAL RAPPORTO CONTRATTUALE E LA QUALITÀ CHE VIENE GARANTITA AGLI UTENTI</b> | Pag. 3 di 17                     |

## 1. Cosa è la carta dei servizi

La **Carta dei Servizi** è un documento che ogni operatore è tenuto ad adottare per dare tutte le informazioni necessarie agli utenti riguardanti i servizi offerti, i diritti e i doveri derivanti dal rapporto contrattuale e la qualità che viene garantita agli utenti.

Nella sua elaborazione garantisce il raggiungimento di livelli di qualità ed efficienza del servizio pubblico, attraverso l'introduzione di principi e regole volte a disciplinare il rapporto tra la Società, erogatrice di servizi, e il cittadino/contribuente/utente.

Si tratta di una vera e propria stipulazione di un patto tra l'Amministrazione Pubblica e i propri cittadini che favorisce così un rapporto diretto tra il servizio e i propri utenti.

La Carta dei Servizi è uno strumento di analisi e verifica riguardante il funzionamento della Società ed in particolare: delle Risorse Umane; delle procedure; delle finalità e del miglioramento e aggiornamento di tutto il personale. La Carta dei Servizi infatti è rivolta soprattutto ai dipendenti della Società in house "Montepulciano Servizi srl".

Attraverso la sua stesura l'Amministratore Unico si impegna ad assicurare il monitoraggio e il controllo della qualità dei servizi erogati, individuando gli strumenti necessari, con preferenza per quelli che consentono, oltre che il controllo interno, il confronto e la collaborazione con i destinatari dei servizi stessi. Per concretizzare tale impegno sono state individuate due aree di attenzione prioritarie:

1. **l'adozione di standard per la qualità dei servizi con attenzione alla formazione del personale;**
2. **la valutazione della qualità dei servizi e del soddisfacimento dei cittadini/contribuenti/utenti.**

La carta permette ai dipendenti dell'organizzazione ed ai cittadini di chiarire in che cosa consiste l'attività di gestione del personale, attraverso l'utilizzo di uno strumento di comunicazione, di trasparenza e di rendicontazione.

|   |   |                                  |
|---|---|----------------------------------|
| <b>Montepulciano Servizi s.r.l.</b><br>socio unico<br>Comune di Montepulciano | <b>CARTA DEI SERVIZI</b>  | <b>CAR.SERV.</b>                 |
|   |   | <b>Rev. 00</b><br>del 01/08/2019 |
|   | <b>DOCUMENTO CHE OGNI OPERATORE È TENUTO AD ADOTTARE PER DARE TUTTE LE INFORMAZIONI NECESSARIE AGLI UTENTI RIGUARDANTI I SERVIZI OFFERTI, I DIRITTI E I DOVERI DERIVANTI DAL RAPPORTO CONTRATTUALE E LA QUALITÀ CHE VIENE GARANTITA AGLI UTENTI</b> | Pag. 4 di 17                     |

## 2. La società Montepulciano Servizi srl

La società è stata costituita con atto Dott. Alfonso Amorosa in data 18/03/2010 Rep. 9117 e successivamente sono seguiti degli atti di modifica dello statuto di adeguamento alle norme vigenti.

Lo Statuto vigente è quello di cui al verbale di assemblea, atto Dott.ssa Maria Patrizia Bersotti, redatto in data 27/02/2018 Rep. 68271.

La Società è di totale proprietà del Comune di Montepulciano che detiene il 100% delle quote di capitale, pari ad €. 10.000,00.

La forma amministrativa adottata é con Amministrazione Unico.

L'Amministratore Unico è il rappresentante dell'impresa ed ha tutti i poteri di ordinaria e straordinaria amministrazione ad eccezione di quelli che attengono alla concessione di ipoteche, fidejussioni ed avalli, i quali dovranno essere deliberati dall'assemblea dei soci.

La Società, essendo in house con intero capitale pubblico di proprietà dell'unico socio Comune di Montepulciano, è sottoposta a controllo analogo esercitato dal Comitato di Coordinamento nominato con Deliberazione di Giunta Comunale n. 185 del 01/07/2019.

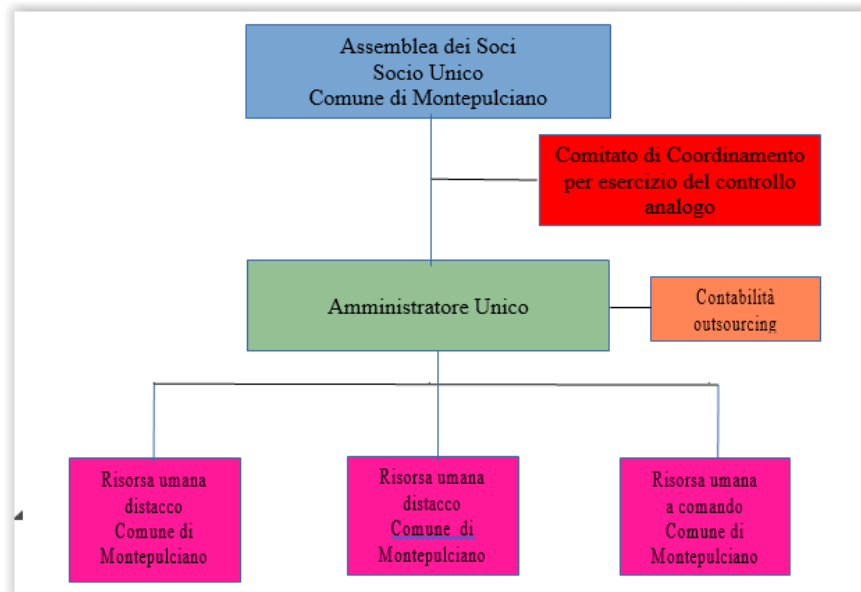
La società attualmente:

- con convenzione n. 3709 del 25 maggio 2011, ha svolto funzioni di realizzazione di un impianto fotovoltaico presso la scuola media di Acquaviva della potenza di kW 80,99 entrato in esercizio il 19 giugno 2012 e realizzazione impianto fotovoltaico presso campo sportivo Gracciano della potenza di kW 177,66 entrato in esercizio il 5 luglio 2013, ed attualmente **la società svolge attività di gestione dei due impianti;**

- con contratto di servizio n. 4163 del 10 giugno 2015 tra il Comune di Montepulciano e Montepulciano Servizi s.r.l., la Società **cura l'elaborazione dei dati ai fini della liquidazione, accertamento e riscossione ICI, IMU, TASI, TARI, imposta di soggiorno TOSAP e servizi comunali** fino alla data del 31 dicembre 2019.

L'attuale organigramma organizzativo della società è così costituito:

|   |   |                                  |
|---|---|----------------------------------|
| <b>Montepulciano Servizi s.r.l.</b><br>socio unico<br>Comune di Montepulciano | <b>CARTA DEI SERVIZI</b>  | <b>CAR.SERV.</b>                 |
|   |   | <b>Rev. 00</b><br>del 01/08/2019 |
|   | <b>DOCUMENTO CHE OGNI OPERATORE È TENUTO AD ADOTTARE PER DARE TUTTE LE INFORMAZIONI NECESSARIE AGLI UTENTI RIGUARDANTI I SERVIZI OFFERTI, I DIRITTI E I DOVERI DERIVANTI DAL RAPPORTO CONTRATTUALE E LA QUALITÀ CHE VIENE GARANTITA AGLI UTENTI</b> | Pag. 5 di 17                     |



Il Comune di Montepulciano, con deliberazione del Consiglio Comunale n. 5 del 18 febbraio 2019 “SOCIETA’ MONTEPULCIANO SERVIZI s.r.l. - ATTO DI INDIRIZZO”, ha deliberato: di revocare le procedure di liquidazione, dando mandato agli organi della stessa Società e Uffici del Comune e della Società secondo le rispettive competenze e prerogative; di effettuare, sin da subito, un’attenta riflessione circa l’opportunità di affidamento alla Società di ulteriore attività e servizi comunali, rispetto a quelli attualmente affidati, di esaminare con attenzione l’istanza che il Sindaco del Comune di Chianciano Terme ha rivolto all’Ente, affinché venga valutata la possibilità di un ingresso in Montepulciano Servizi srl, di porre in essere le necessarie attività di animazione, finalizzate alla verifica dell’interesse da parte di altre Amministrazioni Comunali all’eventuale ingresso in Montepulciano Servizi srl e di porre eventualmente e conseguentemente in essere le necessarie attività, anche di revisione dello Statuto, della composizione societaria, o della ragione sociale di Montepulciano Servizi srl.

Nell’ottica di una gestione razionale ed al fine di migliorare le performances della società valgono, all’interno della società, **i principi dell’aiuto reciproco e la comunicazione tra le risorse umane impegnate**; anche con gli uffici dell’Amministrazione Comunale di Montepulciano è in atto un’ottima collaborazione

|   |   |                                  |
|---|---|----------------------------------|
| <b>Montepulciano Servizi s.r.l.</b><br>socio unico<br>Comune di Montepulciano | <b>CARTA DEI SERVIZI</b>  | <b>CAR.SERV.</b>                 |
|   |   | <b>Rev. 00</b><br>del 01/08/2019 |
|   | <b>DOCUMENTO CHE OGNI OPERATORE È TENUTO AD ADOTTARE PER DARE TUTTE LE INFORMAZIONI NECESSARIE AGLI UTENTI RIGUARDANTI I SERVIZI OFFERTI, I DIRITTI E I DOVERI DERIVANTI DAL RAPPORTO CONTRATTUALE E LA QUALITÀ CHE VIENE GARANTITA AGLI UTENTI</b> | Pag. 6 di 17                     |

che consente la massima efficienza della macchina amministrativa al fine di prestare al meglio i servizi con riscontri positivi per i cittadini/contribuenti/utenti.

A tale fine sono previsti incontri di formazione tematici fra la governance della società, il Comitato di Coordinamento e i dipendenti della società con scambi di know how al fine di un miglioramento continuo delle conoscenze e delle competenze. Per dare evidenza delle attività di formazione verranno debitamente compilate delle schede dalle quali risulti la data, la durata, l'argomento e le firme dei partecipanti.

L'Amministratore Unico sarà coadiuvato da una risorsa umana per lo svolgimento della sua attività.

Amministratore Unico:

[montepulcianoservizi@comune.montepulciano.si.it](mailto:montepulcianoservizi@comune.montepulciano.si.it)

Tel. 0578-7121

Personale:

**Unità operativa: Tributo TARI**

Tel. 0578- 712462

**Unità operativa: Imposta di soggiorno, TOSAP, Lampade votive e Protocollo**

Tel. 0578- 712401

**Unità operativa: Segreteria, IMU/TASI, Servizi scolastici/ comunali e Protocollo**

Tel. 0578-712400

Mail di riferimento:

[montepulcianoservizi.ufficioentrate@comune.montepulciano.si.it](mailto:montepulcianoservizi.ufficioentrate@comune.montepulciano.si.it)

Sede legale:

Piazza Grande,1 – Montepulciano – Siena

Sede operativa

Piazza Grande,7 – Palazzo del Capitano –  
Piano Primo - Montepulciano – Siena

|   |   |                                  |
|---|---|----------------------------------|
| <b>Montepulciano Servizi s.r.l.</b><br>socio unico<br>Comune di Montepulciano | <b>CARTA DEI SERVIZI</b>  | <b>CAR.SERV.</b>                 |
|   |   | <b>Rev. 00</b><br>del 01/08/2019 |
|   | <b>DOCUMENTO CHE OGNI OPERATORE È TENUTO AD ADOTTARE PER DARE TUTTE LE INFORMAZIONI NECESSARIE AGLI UTENTI RIGUARDANTI I SERVIZI OFFERTI, I DIRITTI E I DOVERI DERIVANTI DAL RAPPORTO CONTRATTUALE E LA QUALITÀ CHE VIENE GARANTITA AGLI UTENTI</b> | Pag. 7 di 17                     |

Orario di apertura al pubblico:

| <b>Giorno</b> | <b>Mattina</b> | <b>Pomeriggio</b> |
|---------------|----------------|-------------------|
| Lunedì        | 8:30-12:30     | CHIUSO            |
| Martedì       | 8:30-12:30     | CHIUSO            |
| Mercoledì     | CHIUSO         | 15:00-17:30       |
| Giovedì       | 8:30-12:30     | CHIUSO            |
| Venerdì       | 8:30-12:30     | CHIUSO            |
| Sabato        | CHIUSO         | CHIUSO            |

|   |   |                                  |
|---|---|----------------------------------|
| <b>Montepulciano Servizi s.r.l.</b><br>socio unico<br>Comune di Montepulciano | <b>CARTA DEI SERVIZI</b>  | <b>CAR.SERV.</b>                 |
|   |   | <b>Rev. 00</b><br>del 01/08/2019 |
|   | <b>DOCUMENTO CHE OGNI OPERATORE È TENUTO AD ADOTTARE PER DARE TUTTE LE INFORMAZIONI NECESSARIE AGLI UTENTI RIGUARDANTI I SERVIZI OFFERTI, I DIRITTI E I DOVERI DERIVANTI DAL RAPPORTO CONTRATTUALE E LA QUALITÀ CHE VIENE GARANTITA AGLI UTENTI</b> | Pag. 8 di 17                     |

### 3. La politica per la qualità dei servizi

La politica per la qualità dei servizi è espressione delle intenzioni della proprietà (Comune di Montepulciano) che dovrà essere fatta praticare dall'Amministratore Unico alle risorse umane.

La politica per la qualità dei servizi mira a dare istruzioni, spiegando ciò che il management ha intenzione di fare, relativamente alla qualità.

Quello della politica della qualità è un concetto molto importante per un'integrazione professionale e moderna della qualità all'interno delle organizzazioni e in special modo della Pubblica Amministrazione e di conseguenza nella società in house.

Una politica della qualità autentica e realmente utile dovrà essere in grado di creare la consapevolezza che andrà realmente ad influenzare le azioni delle persone, non rimanendo un semplice documento archiviato in qualche faldone.

La **consapevolezza della qualità è essenziale** per la sua realizzazione. Il concetto può essere definito in modo molto semplice: avere una conoscenza di ciò che si intende per qualità.

La consapevolezza è un insieme complesso di aspetti fisici, psicologici e filosofici, di sensazioni, percezioni, idee, atteggiamenti e sentimenti legati ad un individuo o a un gruppo e la politica della qualità ha il difficile compito di far maturare all'interno di ogni organizzazione la consapevolezza di cosa significhi davvero la qualità e di come possa essere raggiunta.

Questo documento è, ovviamente, solo la punta dell'iceberg, una minima parte del lavoro costante della governance verso la qualità.

La politica per la qualità che Montepulciano Servizi srl intende perseguire può essere sintetizzata nei seguenti punti:

- ✓ *garantire ai propri clienti che i servizi svolti rispondano alle caratteristiche stabilite contrattualmente e dalle leggi che ne regolano le caratteristiche, assicurando la qualità richiesta e fornita;*



|   |   |                                  |
|---|---|----------------------------------|
| <b>Montepulciano Servizi s.r.l.</b><br>socio unico<br>Comune di Montepulciano | <b>CARTA DEI SERVIZI</b>  | <b>CAR.SERV.</b>                 |
|   |   | <b>Rev. 00</b><br>del 01/08/2019 |
|   | <b>DOCUMENTO CHE OGNI OPERATORE È TENUTO AD ADOTTARE PER DARE TUTTE LE INFORMAZIONI NECESSARIE AGLI UTENTI RIGUARDANTI I SERVIZI OFFERTI, I DIRITTI E I DOVERI DERIVANTI DAL RAPPORTO CONTRATTUALE E LA QUALITÀ CHE VIENE GARANTITA AGLI UTENTI</b> | Pag. 9 di 17                     |

- ✓ *prevenire ogni possibile non conformità durante l'esecuzione dei servizi;*
- ✓ *applicare i principi di trasparenza, anticorruzione, parità di genere ed efficienza nel risultato;*
- ✓ *applicare il principio della semplificazione della pubblica amministrazione ed essere di ausilio al cittadino/contribuente/utente;*
- ✓ *applicare il principio che cittadino/contribuente/utente e la società, nella gestione dei servizi per l'Ente/i pubblico/i, non sono due entità conflittuali ma devono condividere, partecipare attivamente ed intervenire nei procedimenti amministrativi;*
- ✓ *prevenire e combattere l'evasione e l'elusione;*
- ✓ *individuare le necessità di addestramento del personale nell'intento di elevarne il grado di cultura della qualità verso il miglioramento continuo dell'organizzazione e della soddisfazione del cittadino/contribuente/utente, coinvolgendo anche le stesse persone che operano nella società;*
- ✓ *migliorare l'efficienza nella gestione dei processi aziendali.*

Al fine di assicurare l'attuazione di tale politica per la qualità, la governance della Società si impegna a:

- migliorare il grado di conoscenza e competenza, relativo agli ambiti di operatività e alla qualità, nelle persone che operano, al fine di soddisfare le esigenze esplicite ed implicite dei cittadini/contribuenti/utenti;
- monitorare e migliorare continuamente l'efficacia del sistema di gestione;
- rispettare i requisiti cogenti (norme, regolamenti, atti, ecc.) inerenti i servizi offerti;

|   |   |                                  |
|---|---|----------------------------------|
| <b>Montepulciano Servizi s.r.l.</b><br>socio unico<br>Comune di Montepulciano | <b>CARTA DEI SERVIZI</b>  | <b>CAR.SERV.</b>                 |
|   |   | <b>Rev. 00</b><br>del 01/08/2019 |
|   | <b>DOCUMENTO CHE OGNI OPERATORE È TENUTO AD ADOTTARE PER DARE TUTTE LE INFORMAZIONI NECESSARIE AGLI UTENTI RIGUARDANTI I SERVIZI OFFERTI, I DIRITTI E I DOVERI DERIVANTI DAL RAPPORTO CONTRATTUALE E LA QUALITÀ CHE VIENE GARANTITA AGLI UTENTI</b> | Pag. 10 di 17                    |

- monitorare le attività che influenzano la qualità del servizio, raccogliendo ed analizzando i dati che permettano di definire ed attuare appropriate azioni preventive volte all'eliminazione delle cause potenziali di non conformità. Questo ci permetterà di individuare e stabilire quelli che saranno gli obiettivi futuri da perseguire e raggiungere;
- svolgere attività di formazione di tipo formale, non formale ed informale nei settori d'operatività della società, per la ricerca e l'applicazione delle migliori best practice di tipo ICT da applicare (es: applicazione del SIT per la ricerca di soggetti che evadono ed eludono, gestione di alcune tematicità nel SIT, ecc.);
- programmare, definire, pianificare ed attuare incontri periodici con tutto il personale dipendente;
- assicurare l'istituzione, l'applicazione e il mantenimento nel tempo di tutti i processi necessari al funzionamento del sistema per la qualità;
- riferire all' organo che esercita il controllo analogo (Comitato di Coordinamento) e alla proprietà circa le prestazioni dei servizi e la qualità degli stessi, e segnalare ogni esigenza di miglioramento;
- assicurare che i requisiti del cittadino/contribuente/utente siano conosciuti e compresi da tutto il personale, secondo i livelli di competenza;

**Alla luce di quanto sopra è necessario che tutto il personale collabori attivamente con l'Amministratore Unico, suggerendo metodi alternativi di gestione ed esecuzione delle attività al fine di perseguire un miglioramento continuo.**

Il raggiungimento degli obiettivi della società è come il lavoro delle api nell'arnia.

|   |   |                                  |
|---|---|----------------------------------|
| <b>Montepulciano Servizi s.r.l.</b><br>socio unico<br>Comune di Montepulciano | <b>CARTA DEI SERVIZI</b>  | <b>CAR.SERV.</b>                 |
|   |   | <b>Rev. 00</b><br>del 01/08/2019 |
|   | <b>DOCUMENTO CHE OGNI OPERATORE È TENUTO AD ADOTTARE PER DARE TUTTE LE INFORMAZIONI NECESSARIE AGLI UTENTI RIGUARDANTI I SERVIZI OFFERTI, I DIRITTI E I DOVERI DERIVANTI DAL RAPPORTO CONTRATTUALE E LA QUALITÀ CHE VIENE GARANTITA AGLI UTENTI</b> | Pag. 11 di 17                    |

#### 4. Servizi erogati

La società, alla data attuale, eroga i seguenti servizi:

- a) gestione di impianti FV, su proprietà del Comune di Montepulciano, al campo sportivo di Gracciano e sulla copertura delle scuole medie di Acquaviva di Montepulciano;
- b) elaborazione dati ai fini della liquidazione, accertamento e riscossione dei seguenti tributi per il Comune di Montepulciano:
  - a. IMU-TASI;
  - b. TARI;
  - c. Imposta di soggiorno;
  - d. TOSAP;
  - e. Servizi comunali.

| SERVIZIO                                       | GESTIONE IMPIANTI FV   |
|--|--|
| <b>Descrizione attività</b>                    | Consiste nella gestione dei due impianti FV con manutenzione ordinaria e ove necessaria manutenzione straordinaria. Le attività sono dettagliate nella convenzione di servizio Rep. n. 3709 del 27 maggio 2011. Le attività di manutenzione ordinaria/verifica/controllo sono affidate in outsourcing. |
| <b>Destinatario del servizio erogato</b>       | Comune di Montepulciano.   |
| <b>Modalità di accesso al servizio offerto</b> | Gli impianti sono accessibili:<br>1. campo sportivo di Gracciano;<br>2. scuole medie di Acquaviva di Montepulciano.<br>L'accesso è consentito ai soli addetti alla manutenzione/verifica/controllo e dipendenti del Comune di Montepulciano addetti alla verifica della gestione.                      |
| <b>Documentazione necessaria</b>               | Registrazioni previste dalla normativa in materia, affidate a ditta specializzata.   |
| <b>Modulistica</b>                             | Registri previsti dalla normativa in materia.  |

|   |   |                                  |
|---|---|----------------------------------|
| <b>Montepulciano Servizi s.r.l.</b><br>socio unico<br>Comune di Montepulciano | <b>CARTA DEI SERVIZI</b>  | <b>CAR.SERV.</b>                 |
|   |   | <b>Rev. 00</b><br>del 01/08/2019 |
|   | <b>DOCUMENTO CHE OGNI OPERATORE È TENUTO AD ADOTTARE PER DARE TUTTE LE INFORMAZIONI NECESSARIE AGLI UTENTI RIGUARDANTI I SERVIZI OFFERTI, I DIRITTI E I DOVERI DERIVANTI DAL RAPPORTO CONTRATTUALE E LA QUALITÀ CHE VIENE GARANTITA AGLI UTENTI</b> | Pag. 12 di 17                    |

|   |   |
|---|---|
| <b>Tempi di rilascio</b>  | Requisito non pertinente  |
| <b>Costi eventuali da sostenere per l'erogazione del servizio</b> | Previsti nella convenzione di servizio Rep. n. 3709 del 27 maggio 2011.   |
| <b>Normativa di riferimento</b>                                   | Normativa riferita alla gestione di impianti FV e D.Lgs. 81/2006 e s.m.i. |
| <b>Titolare del servizio</b>                                      | <b>Amministratore Unico</b><br>Dott. Stefano Biagiotti.                   |

| SERVIZIO   | ELBORAZIONE DATI TRIBUTI   |
|--|--|
| <b>Descrizione attività</b>                          | Consiste in prestazioni di servizi concernenti:<br>- la gestione del servizio di elaborazioni ai fini della riscossione delle entrate comunali in genere con particolare riferimento a tributi, a canoni patrimoniali e a tariffe per servizi a domanda individuale;<br>- la creazione, aggiornamento, manutenzione delle relative banche dati con attività di front office (ricevimento contribuenti) e back office.<br>Il tutto come meglio specificato nel contratto di servizio Rep. n. 4163 del 10 giugno 2015. |
| <b>Destinazione, diretta, del servizio erogato</b>   | Comune di Montepulciano.   |
| <b>Destinazione, indiretta, del servizio erogato</b> | Cittadini/Contribuente/Utente.   |
| <b>Modalità di accesso al servizio offerto</b>       | Piazza Grande,7<br>Palazzo del Capitano – Piano Primo<br>53045 Montepulciano – Siena.  |
| <b>Documentazione necessaria</b>                     | Normativa, giurisprudenza, regolamenti specifici nelle materie trattate, delibere di Consiglio Comunale e delibere di Giunta Comunale; il tutto attinente alle materie.  |
| <b>Modulistica</b>                                   | Quella prevista per Legge e dai regolamenti, reperibile dal sito del Comune di Montepulciano o presso gli uffici della società Montepulciano Servizi srl.  |
| <b>Tempi di trattamento delle pratiche</b>           | Quelli previsti dalle Leggi e dai regolamenti.   |

|   |   |                                  |
|---|---|----------------------------------|
| <b>Montepulciano Servizi s.r.l.</b><br>socio unico<br>Comune di Montepulciano | <b>CARTA DEI SERVIZI</b>  | <b>CAR.SERV.</b>                 |
|   |   | <b>Rev. 00</b><br>del 01/08/2019 |
|   | <b>DOCUMENTO CHE OGNI OPERATORE È TENUTO AD ADOTTARE PER DARE TUTTE LE INFORMAZIONI NECESSARIE AGLI UTENTI RIGUARDANTI I SERVIZI OFFERTI, I DIRITTI E I DOVERI DERIVANTI DAL RAPPORTO CONTRATTUALE E LA QUALITÀ CHE VIENE GARANTITA AGLI UTENTI</b> | Pag. 13 di 17                    |

|   |   |
|---|---|
| <b>Costi eventuali da sostenere per l'erogazione del servizio</b> | Contratto di servizio Rep. n. 4163 del 10 giugno 2015 e da atti dell'Amministrazione Comunale di Montepulciano.   |
| <b>Normativa di riferimento</b>                                   | Normativa riferita all'applicazione delle entrate gestite.  |
| <b>Titolare del servizio</b>                                      | <b>Amministratore Unico</b>   |
|   | <b>TARI</b><br>Unità operativa 1  |
|   | <b>Imposta di soggiorno, TOSAP, illuminazione votiva, collaborazione alla gestione TARI e protocollo.</b><br>Unità operativa 2  |
|   | <b>IMU-TASI, Servizio rette asilo nido, refezione scolastica, assistenza domiciliare, pasti a domicilio, trasporto scolastico, riscontro pagamenti lampade votive e collaborazione alla gestione TARI, del protocollo e segreteria dell'A.U.</b><br>Unità operativa 3 |

|   |   |                                  |
|---|---|----------------------------------|
| <b>Montepulciano Servizi s.r.l.</b><br>socio unico<br>Comune di Montepulciano | <b>CARTA DEI SERVIZI</b>  | <b>CAR.SERV.</b>                 |
|   |   | <b>Rev. 00</b><br>del 01/08/2019 |
|   | <b>DOCUMENTO CHE OGNI OPERATORE È TENUTO AD ADOTTARE PER DARE TUTTE LE INFORMAZIONI NECESSARIE AGLI UTENTI RIGUARDANTI I SERVIZI OFFERTI, I DIRITTI E I DOVERI DERIVANTI DAL RAPPORTO CONTRATTUALE E LA QUALITÀ CHE VIENE GARANTITA AGLI UTENTI</b> | Pag. 14 di 17                    |

## 5. Customer satisfaction

Per la rilevazione del livello di soddisfazione dell'utenza (cittadino/contribuyente), e per dare evidenza della soddisfazione alla proprietà, è stato predisposto un modello base di questionario sulla customer satisfaction (vedi ALLEGATO), trasmesso ai dipendenti della società e da questi adattato.

I dipendenti della società Montepulciano Servizi srl, al termine di ogni loro attività di front office dovranno proporre il questionario agli utenti invitandoli alla compilazione, in forma anonima, e alla riconsegna.

L'Amministratore Unico, attraverso l'elaborazione dei dati così rilevati, si impegna ad assicurare periodicamente il monitoraggio ed il controllo della qualità dei servizi erogati e di relazionarne al Comitato di Coordinamento, che esercita il controllo analogo, e in assemblea dei soci.

|   |   |                                  |
|---|---|----------------------------------|
| <b>Montepulciano Servizi s.r.l.</b><br>socio unico<br>Comune di Montepulciano | <b>CARTA DEI SERVIZI</b>  | <b>CAR.SERV.</b>                 |
|   |   | <b>Rev. 00</b><br>del 01/08/2019 |
|   | <b>DOCUMENTO CHE OGNI OPERATORE È TENUTO AD ADOTTARE PER DARE TUTTE LE INFORMAZIONI NECESSARIE AGLI UTENTI RIGUARDANTI I SERVIZI OFFERTI, I DIRITTI E I DOVERI DERIVANTI DAL RAPPORTO CONTRATTUALE E LA QUALITÀ CHE VIENE GARANTITA AGLI UTENTI</b> |                                  |

**Montepulciano Servizi srl**  
Socio Unico **COMUNE DI MONTEPULCIANO**  
**UFFICIO ENTRATE**

**VALUTAZIONE DEGLI UTENTI SULLA QUALITÀ DEL SERVIZIO**  
**Customer Satisfaction**

*per offrire un servizio migliore*

\*\*\*\*\*

DATA 
ETA' 
SESSO

TITOLO DI STUDIO:

SI E' RECATO IN QUESTO UFFICIO PER:

\*\*\*\*\*

IN QUESTO UFFICIO L'ORARIO DI APERTURA AL PUBBLICO È  
RISPETTATO?

QUANTO TEMPO HA ASPETTATO?

LA MODULISTICA A DISPOSIZIONE È DI SEMPLICE COMPILAZIONE?

LE INFORMAZIONI RICEVUTE SONO STATE?

|   |   |                                  |
|---|---|----------------------------------|
| <b>Montepulciano Servizi s.r.l.</b><br>socio unico<br>Comune di Montepulciano | <b>CARTA DEI SERVIZI</b>  | <b>CAR.SERV.</b>                 |
|   |   | <b>Rev. 00</b><br>del 01/08/2019 |
|   | <b>DOCUMENTO CHE OGNI OPERATORE È TENUTO AD ADOTTARE PER DARE TUTTE LE INFORMAZIONI NECESSARIE AGLI UTENTI RIGUARDANTI I SERVIZI OFFERTI, I DIRITTI E I DOVERI DERIVANTI DAL RAPPORTO CONTRATTUALE E LA QUALITÀ CHE VIENE GARANTITA AGLI UTENTI</b> | Pag. 16 di 17                    |

IL NOSTRO OPERATORE È STATO?

|               |         |              |
|---------------|---------|--------------|
| MOLTO GENTILE | GENTILE | POCO GENTILE |
|---------------|---------|--------------|

RITIENE SUFFICIENTE L'APERTURA AL PUBBLICO?

|                             |                              |             |
|-----------------------------|------------------------------|-------------|
| Una mattina e due pomeriggi | Due mattine ed un pomeriggio | Tre mattine |
|-----------------------------|------------------------------|-------------|

NEL COMPLESSO LA SUA ESPERIENZA È STATA?

|          |             |          |
|----------|-------------|----------|
| POSITIVA | SUFFICIENTE | NEGATIVA |
|----------|-------------|----------|

\*\*\*\*\*

**Consigli per migliorare il servizio:**

.....

.....

.....

.....

.....

.....

..... *Grazie*



|   |   |                                  |
|---|---|----------------------------------|
| <b>Montepulciano Servizi s.r.l.</b><br>socio unico<br>Comune di Montepulciano | <b>CARTA DEI SERVIZI</b>  | <b>CAR.SERV.</b>                 |
|   |   | <b>Rev. 00</b><br>del 01/08/2019 |
|   | <b>DOCUMENTO CHE OGNI OPERATORE È TENUTO AD ADOTTARE PER DARE TUTTE LE INFORMAZIONI NECESSARIE AGLI UTENTI RIGUARDANTI I SERVIZI OFFERTI, I DIRITTI E I DOVERI DERIVANTI DAL RAPPORTO CONTRATTUALE E LA QUALITÀ CHE VIENE GARANTITA AGLI UTENTI</b> |                                  |

**Montepulciano Servizi srl**  
Socio Unico **COMUNE DI MONTEPULCIANO**  
**UFFICIO ENTRATE**

**REGISTRO DELLE ATTIVITA' DI FORMAZIONE**

Pagina  di

Data  /  /2019

Durata ore

Luogo della formazione

Argomento dell'incontro

Tipo di formazione 

|         |             |           |
|---------|-------------|-----------|
| Formale | Non formale | Informale |
|---------|-------------|-----------|

Ente organizzatore

| Evidenza della partecipazione |        |               |
|-------------------------------|--------|---------------|
| Nominativo partecipante       | Durata | Firma         |
|                               |        |               |
|                               |        |               |
|                               |        |               |
|                               |        |               |
| Argomenti trattati            |        |               |
| Descrizione                   | Durata | Firma docente |
|                               |        |               |
|                               |        |               |
|                               |        |               |

**Il Responsabile**  
**dell'evento formativo**

\_\_\_\_\_

**L'Amministratore Unico**  
**per presa visione**

\_\_\_\_\_