



S.G.S. s.r.l.u.

Società Gestione Servizi

Società sotto la direzione e il coordinamento del Comune di Piombino

Via Ferruccio, 4

57025 Piombino (LI)

C.F. /P.I. 01107540492



Farmacie Comunali
Piombino



S.G.S. s.r.l.u.

Società Gestione Servizi

Società sotto la direzione e il coordinamento del Comune di Piombino

CARTA DEI SERVIZI

- RAMO TRIBUTI -

Sede Legale: Via Ferruccio, 4 – 57025 Piombino (LI) - tel. 0565 63111 - C.F. /P.I. 01107540492 - Cap. Sociale € 210.000,00 i.v.

Farmacia Centrale - Piazza Cappelletti, 7 – 57025 Piombino (LI) - tel. 0565 224414

Farmacia Costituzione - Piazza Costituzione, 76 – 57025 Piombino (LI) - tel. 0565 222087

Farmacia Montemazzano - Via Ischia, 6 – 57025 Piombino (LI) - tel. 0565 45092

PEC (ramo farmacie): sgfarmacie@toscanapec.it

Ufficio Tari - Piazza Giovanni Bovio, 3 – 57025 Piombino (LI) - tel. 0565 63389 / 63467 - mail: tassarifiuti@comune.piombino.li.it

Ufficio Tosap - Piazza Giovanni Bovio, 3 – 57025 Piombino (LI) - tel. 0565 63391

Ufficio Pubbliche Affissioni – Pubblicità – Lampade Votive - Piazza Giovanni Bovio, 3 – 57025 Piombino (LI) – tel. 0565 63370

PEC (ramo tributi): sgspiombino@toscanapec.it



S.G.S. s.r.l.u.

Società Gestione Servizi

Società sotto la direzione e il coordinamento del Comune di Piombino
Via Ferruccio, 4
57025 Piombino (LI)
C.F. /P.I. 01107540492



Farmacie Comunali
Piombino

Settembre 2020

Sede Legale: Via Ferruccio, 4 – 57025 Piombino (LI) - tel. 0565 63111 - C.F. /P.I. 01107540492 - Cap. Sociale € 210.000,00 i.v.

Farmacia Centrale - Piazza Cappelletti, 7 – 57025 Piombino (LI) - tel. 0565 224414

Farmacia Costituzione - Piazza Costituzione, 76 – 57025 Piombino (LI) - tel. 0565 222087

Farmacia Montemazzano - Via Ischia, 6 – 57025 Piombino (LI) - tel. 0565 45092

PEC (ramo farmacie): sgfarmacie@toscanapec.it

Ufficio Tari - Piazza Giovanni Bovio, 3 – 57025 Piombino (LI) - tel. 0565 63389 / 63467 - mail: tassarifiuti@comune.piombino.li.it

Ufficio Tosap - Piazza Giovanni Bovio, 3 – 57025 Piombino (LI) - tel. 0565 63391

Ufficio Pubbliche Affissioni – Pubblicità – Lampade Votive - Piazza Giovanni Bovio, 3 – 57025 Piombino (LI) – tel. 0565 63370

PEC (ramo tributi): sgspiombino@toscanapec.it



S.G.S. s.r.l.u.

Società Gestione Servizi

Società sotto la direzione e il coordinamento del Comune di Piombino
Via Ferruccio, 4
57025 Piombino (LI)
C.F. /P.I. 01107540492



Farmacie Comunali
Piombino

INDICE

- **Fondamenti della Carta dei servizi**
 1. Cos'è la Carta dei servizi
 2. Principi fondamentali generali
 3. Principali riferimenti normativi
 4. Validità e aggiornamento

- **La carta dei servizi della diffusione e comunicazione all'utenza**
 1. Compiti e servizi
 2. Presentazione delle attività e dei servizi all'utenza
 3. Tari
 4. Tosap Permanente e Temporanea
 5. Sosta a pagamento centro cittadino
 6. Parcometri
 7. Lampade Votive
 8. Frecce Indicatrici stradali
 9. Pubbliche Affissioni
 10. Pubblicità
 11. Binocolo
 12. Supporto Contabilità

- **Altri canali di diffusione e comunicazione all'utenza**
 1. Sportelli sul territorio
 2. Sito internet

- **Rapporti con gli utenti**
 1. Procedure di reclamo e valutazione dei servizi effettuata dagli utenti

Sede Legale: Via Ferruccio, 4 – 57025 Piombino (LI) - tel. 0565 63111 - C.F. /P.I. 01107540492 - Cap. Sociale € 210.000,00 i.v.

Farmacia Centrale - Piazza Cappelletti, 7 – 57025 Piombino (LI) - tel. 0565 224414

Farmacia Costituzione - Piazza Costituzione, 76 – 57025 Piombino (LI) - tel. 0565 222087

Farmacia Montemazzano - Via Ischia, 6 – 57025 Piombino (LI) - tel. 0565 45092

PEC (ramo farmacie): sgfarmacie@toscanapec.it

Ufficio Tari - Piazza Giovanni Bovio, 3 – 57025 Piombino (LI) - tel. 0565 63389 / 63467 - mail: tassarifiuti@comune.piombino.li.it

Ufficio Tosap - Piazza Giovanni Bovio, 3 – 57025 Piombino (LI) - tel. 0565 63391

Ufficio Pubbliche Affissioni – Pubblicità – Lampade Votive - Piazza Giovanni Bovio, 3 – 57025 Piombino (LI) – tel. 0565 63370

PEC (ramo tributi): sgspiombino@toscanapec.it



S.G.S. s.r.l.u.

Società Gestione Servizi

Società sotto la direzione e il coordinamento del Comune di Piombino
Via Ferruccio, 4
57025 Piombino (LI)
C.F. /P.I. 01107540492



Farmacie Comunali
Piombino

• Fondamenti della Carta dei servizi

1. Cos'è la Carta dei servizi

La Carta dei Servizi è il documento attraverso il quale il Ramo Servizi e Tributi della S.G.S. srl assume una serie di impegni nei confronti della propria utenza. Nella Carta dei Servizi S.G.S. srl comunica agli utenti, in modo trasparente e completo, i servizi che fornisce, il modo per usufruirne e gli standard di qualità garantiti.

2. Principi fondamentali generali

La Carta, ispirandosi ai principi definiti dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici", si pone l'obiettivo di assicurare l'erogazione di servizi nel rispetto di:

Uguaglianza: l'erogazione dei servizi è ispirata al principio di eguaglianza dei diritti degli utenti;

Imparzialità: il servizio viene prestato con obiettività, equità, giustizia e imparzialità nei confronti di tutti coloro che ne usufruiscono;

Continuità: viene assicurato un servizio continuativo, regolare e senza interruzioni, qualora queste dovessero verificarsi, andranno limitati al minimo i tempi del disservizio;

Chiarezza e trasparenza: al cittadino-utente viene garantita un'informazione chiara, completa e tempestiva riguardo alle procedure, ai tempi e ai criteri di erogazione del servizio;

Efficienza ed efficacia: il servizio è reso garantendo criteri di efficienza ed efficacia attraverso l'esplicitazione dei tempi entro i quali deve essere garantita la prestazione.

3. Principali riferimenti normativi

Sebbene a differenza di altri settori non sussista l'obbligo normativo di adottare una Carta dei Servizi, S.G.S. srl ritiene che i servizi erogati, in quanto destinati alla fruizione collettiva, debbano impegnare la società all'erogazione di un prodotto controllato, verificabile e compreso dall'utente. È per questo che abbiamo prodotto questa prima edizione della CARTA DEI SERVIZI, redatta con logiche, obiettivi e contenuti analoghi a quelli dettati dalle norme valide per i servizi pubblici locali.

Sede Legale: Via Ferruccio, 4 – 57025 Piombino (LI) - tel. 0565 63111 - C.F. /P.I. 01107540492 - Cap. Sociale € 210.000,00 i.u.

Farmacia Centrale - Piazza Cappelletti, 7 – 57025 Piombino (LI) - tel. 0565 224414

Farmacia Costituzione - Piazza Costituzione, 76 – 57025 Piombino (LI) - tel. 0565 222087

Farmacia Montemazzano - Via Ischia, 6 – 57025 Piombino (LI) - tel. 0565 45092

PEC (ramo farmacie): sgfarmacie@toscanapec.it

Ufficio Tari - Piazza Giovanni Bovio, 3 – 57025 Piombino (LI) - tel. 0565 63389 / 63467 - mail: tassarifuti@comune.piombino.li.it

Ufficio Tosap - Piazza Giovanni Bovio, 3 – 57025 Piombino (LI) - tel. 0565 63391

Ufficio Pubbliche Affissioni – Pubblicità – Lampade Votive - Piazza Giovanni Bovio, 3 – 57025 Piombino (LI) – tel. 0565 63370

PEC (ramo tributi): sgspiombino@toscanapec.it



S.G.S. s.r.l.u.

Società Gestione Servizi

Società sotto la direzione e il coordinamento del Comune di Piombino
Via Ferruccio, 4
57025 Piombino (LI)
C.F. /P.I. 01107540492



Farmacie Comunali
Piombino

I principali riferimenti normativi della Carta dei servizi sono:

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, *Principi sull'erogazione dei servizi pubblici*;
- D.Lgs. 286/1999, *Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell'attività svolta dalle amministrazioni pubbliche, a norma dell'articolo 11 della legge 15 marzo 1997, n. 59* e, in particolare, l'articolo 11 *Qualità dei servizi pubblici e Carte dei servizi*.
- D.Lgs. 150/2009, *Attuazione della legge 4 marzo 2009, n. 15, in materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni*;
- D.Lgs. 198/2009, *Attuazione dell'articolo 4 della legge 4 marzo 2009, n. 15, in materia di ricorso per l'efficienza delle amministrazioni e dei concessionari di servizi pubblici*.

4. Validità e aggiornamento

La seguente Carta descrive e assume impegni solo relativamente ai servizi di comunicazione all'utenza.

La Carta ha validità pluriennale. Verrà aggiornata nel momento in cui dovessero intervenire variazioni rispetto a quanto indicato.

• La Carta dei servizi della diffusione e comunicazione all'utenza

1. Compiti e servizi

Il ramo Servizi e Tributi di S.G.S. srl fornisce un'attività di service al Comune di Piombino, socio unico al 100% della società.

Le attività svolte per conto del Comune di Piombino sono relative ai seguenti servizi e tributi:

- Tari
- Tosap Permanente e Temporanea
- Sosta a pagamento centro cittadino
- Parcometri
- Lampade Votive

Sede Legale: Via Ferruccio, 4 – 57025 Piombino (LI) - tel. 0565 63111 - C.F. /P.I. 01107540492 - Cap. Sociale € 210.000,00 i.v.

Farmacia Centrale - Piazza Cappelletti, 7 – 57025 Piombino (LI) - tel. 0565 224414

Farmacia Costituzione - Piazza Costituzione, 76 – 57025 Piombino (LI) - tel. 0565 222087

Farmacia Montemazzano - Via Ischia, 6 – 57025 Piombino (LI) - tel. 0565 45092

PEC (ramo farmacie): sgfarmacie@toscanapec.it

Ufficio Tari - Piazza Giovanni Bovio, 3 – 57025 Piombino (LI) - tel. 0565 63389 / 63467 - mail: tassarifuti@comune.piombino.li.it

Ufficio Tosap - Piazza Giovanni Bovio, 3 – 57025 Piombino (LI) - tel. 0565 63391

Ufficio Pubbliche Affissioni – Pubblicità – Lampade Votive - Piazza Giovanni Bovio, 3 – 57025 Piombino (LI) – tel. 0565 63370

PEC (ramo tributi): sgspiombino@toscanapec.it



S.G.S. s.r.l.u.

Società Gestione Servizi

Società sotto la direzione e il coordinamento del Comune di Piombino
Via Ferruccio, 4
57025 Piombino (LI)
C.F. /P.I. 01107540492



Farmacie Comunali
Piombino

- Freccie Indicatrici stradali
- Pubbliche Affissioni
- Pubblicità
- Binocolo
- Supporto Contabilità

2. Presentazione delle attività e dei servizi all'utenza

Il Ramo Servizi e Tributi di S.G.S. srl svolge tutte le attività di ricevimento dell'utenza, di informazione alla stessa e di gestione delle pratiche inerenti tutti i tributi e i servizi sopra elencati. Vengono gestite in particolare tutte le procedure necessarie per effettuare iscrizioni, volture, correzioni, registrazioni di incassi e tutto quanto necessario per dare agli utenti che si rivolgono agli uffici aperti al pubblico tutte le informazioni e i chiarimenti necessari per capire e gestire nel migliore dei modi le loro pratiche/esigenze.

3. TARI

Relativamente alla TARI (Tassa Rifiuti), vengono effettuate tutte le attività di sportello (front-office) e di gestione dei dati (Back-office) che consentano di emettere per ciascun utente il relativo avviso di pagamento per gli immobili, le attività e il periodo di competenza. A seguito degli avvisi di pagamento emessi e inviati a casa a tutti gli intestatari, gli uffici gestiscono le segnalazioni propedeutiche alle eventuali correzioni, effettuano le registrazioni degli incassi o gli invii dei solleciti di pagamento e i successivi accertamenti per coloro che non provvedono ai pagamenti nei termini. La S.G.S. srl si occupa anche di gestire la lotta all'evasione della TARI collaborando e coordinando con i dipendenti del Comune addetti a tale attività.

4. Tosap Permanente e Temporanea

Nei termini fissati dalla normativa nazionale e dai Regolamenti Comunali, gli uffici provvedono a emettere e inviare tutti gli avvisi di pagamento relativi alle occupazioni di suolo pubblico permanenti, ai passi carrabili e alle occupazioni di suolo pubblico temporanee. L'attività, che si svolge in stretta collaborazione sia con gli uffici SUAP del Comune che con gli Uffici della Polizia Municipale, comprende anche tutte le attività di interfaccia con i contribuenti per la gestione delle iscrizioni, variazioni, cessazioni nonché quelle relative alla registrazione degli incassi, all'emissione dei solleciti di pagamento, quando necessario, e degli eventuali successivi accertamenti.

Sede Legale: Via Ferruccio, 4 – 57025 Piombino (LI) - tel. 0565 63111 - C.F. /P.I. 01107540492 - Cap. Sociale € 210.000,00 i.v.

Farmacia Centrale - Piazza Cappelletti, 7 – 57025 Piombino (LI) - tel. 0565 224414

Farmacia Costituzione - Piazza Costituzione, 76 – 57025 Piombino (LI) - tel. 0565 222087

Farmacia Montemazzano - Via Ischia, 6 – 57025 Piombino (LI) - tel. 0565 45092

PEC (ramo farmacie): sgfarmacie@toscanapec.it

Ufficio Tari - Piazza Giovanni Bovio, 3 – 57025 Piombino (LI) - tel. 0565 63389 / 63467 - mail: tassarifiuti@comune.piombino.li.it

Ufficio Tosap - Piazza Giovanni Bovio, 3 – 57025 Piombino (LI) - tel. 0565 63391

Ufficio Pubbliche Affissioni – Pubblicità – Lampade Votive - Piazza Giovanni Bovio, 3 – 57025 Piombino (LI) – tel. 0565 63370

PEC (ramo tributi): sgspiombino@toscanapec.it



S.G.S. s.r.l.u.

Società Gestione Servizi

Società sotto la direzione e il coordinamento del Comune di Piombino
Via Ferruccio, 4
57025 Piombino (LI)
C.F. /P.I. 01107540492



Farmacie Comunali
Piombino

5. Sosta a pagamento centro cittadino

Tutte le attività legate al controllo del pagamento della sosta nelle aree delimitate da strisce blu ubicate nel centro città sono affidate dal Comune alla S.G.S. Srl. Per lo svolgimento di tali attività la S.G.S. si avvale di un soggetto esterno individuato tramite gara pubblica, cui viene affidato di controllare le auto in sosta e di emettere gli eventuali verbali in caso di mancato pagamento o di tagliando scaduto. Il personale di S.G.S. Srl effettua direttamente l'emissione degli accertamenti per i mancati pagamenti dei verbali emessi e provvede alla registrazione degli incassi e a tutte le attività di gestione della logistica e del coordinamento e supervisione sul soggetto affidatario del controllo della sosta.

6. Parcometri

Le attività di manutenzione ordinaria e straordinaria dei parcometri collocati nelle strade in cui è attiva la sosta a pagamento, le operazioni di prelievo degli incassi e di versamento degli stessi presso la Tesoreria Comunale, sono affidati a soggetto esterno individuato tramite gara. Il personale di S.G.S. Srl si occupa di individuare il soggetto cui affidare i servizi di cui sopra, di coordinarli e di controllarli.

7. Lampade votive

Le attività svolte da S.G.S. Srl inerenti questo servizio sono la stampa, l'invio e la gestione degli incassi relativi alle lampade votive dei cimiteri di Piombino e Riotorto. S.G.S. Srl si occupa anche di gestire i solleciti per i mancati pagamenti, e tutte le attività di amministrazione, quali attivazioni, cessazioni e voltture delle lampade stesse.

8. Freccie Indicatrici stradali

Le attività consistono nella gestione dei contratti che gli utenti aprono al momento della richiesta di installazione di una freccia indicatoria. La S.G.S. Srl a tal proposito provvede alla realizzazione della freccia servendosi di apposita tipografia, all'installazione della stessa nel punto prefissato e alla manutenzione per tutta la durata del contratto. Il personale di S.G.S. Srl si occupa anche dell'emissione della fatturazione annuale ai clienti del comune per tale servizio, alla registrazione degli incassi e alla elaborazione di solleciti nei casi di mancato pagamento.

Sede Legale: Via Ferruccio, 4 – 57025 Piombino (LI) - tel. 0565 63111 - C.F. /P.I. 01107540492 - Cap. Sociale € 210.000,00 i.u.

Farmacia Centrale - Piazza Cappelletti, 7 – 57025 Piombino (LI) - tel. 0565 224414

Farmacia Costituzione - Piazza Costituzione, 76 – 57025 Piombino (LI) - tel. 0565 222087

Farmacia Montemazzano - Via Ischia, 6 – 57025 Piombino (LI) - tel. 0565 45092

PEC (ramo farmacie): sgfarmacie@toscanapec.it

Ufficio Tari - Piazza Giovanni Bovio, 3 – 57025 Piombino (LI) - tel. 0565 63389 / 63467 - mail: tassarifiuti@comune.piombino.li.it

Ufficio Tosap - Piazza Giovanni Bovio, 3 – 57025 Piombino (LI) - tel. 0565 63391

Ufficio Pubbliche Affissioni – Pubblicità – Lampade Votive - Piazza Giovanni Bovio, 3 – 57025 Piombino (LI) – tel. 0565 63370

PEC (ramo tributi): sgspiombino@toscanapec.it



S.G.S. s.r.l.u.

Società Gestione Servizi

Società sotto la direzione e il coordinamento del Comune di Piombino
Via Ferruccio, 4
57025 Piombino (LI)
C.F. /P.I. 01107540492



Farmacie Comunali
Piombino

9. Pubbliche Affissioni

Il servizio delle Pubbliche Affissioni è effettuato dai dipendenti di S.G.S. srl sia per quanto riguarda la parte amministrativa che la parte operativa delle affissioni stesse. L'ufficio competente, oltre a gestire le prenotazioni di tutti gli spazi disponibili nel territorio comunale sugli impianti di proprietà del Comune, provvede a programmare le affissioni nei tempi concordati, ad effettuare le affissioni, a mantenere in stato di efficienza gli impianti deteriorati dalle intemperie e dall'usura. Il servizio, oltre ad assicurare le affissioni ai soggetti richiedenti, si occupa di effettuare tutte le affissioni istituzionali del Comune e di altri organi (Stato, Regione), nonché le affissioni dei lutti, assicurando alle stesse le tempistiche necessarie.

10. Pubblicità

La società effettua, per conto del Comune di Piombino, l'emissione degli avvisi di pagamento, la registrazione degli incassi e l'emissione di solleciti e accertamenti per tutte le pubblicità permanenti presenti nel territorio comunale e soggette al pagamento del canone. L'ufficio preposto si occupa di gestire anche tutte le richieste di pubblicità temporanea di qualsiasi tipo (fonica, volantinaggio, luminosa, ecc...) gestendo anche in questi casi l'emissione di avvisi di pagamento e registrazione degli incassi.

11. Binocolo

Per questa attività la S.G.S. Srl si limita a prelevare gli incassi dal binocolo ubicato in Piazza Bovio e al versamento degli stessi sul conto di tesoreria comunale.

12. Supporto Contabilità

Un dipendente della S.G.S. srl, in possesso dei requisiti necessari, è impiegato dal Comune di Piombino a supporto delle proprie attività di contabilità.

Sede Legale: Via Ferruccio, 4 – 57025 Piombino (LI) - tel. 0565 63111 - C.F. /P.I. 01107540492 - Cap. Sociale € 210.000,00 i.v.

Farmacia Centrale - Piazza Cappelletti, 7 – 57025 Piombino (LI) - tel. 0565 224414

Farmacia Costituzione - Piazza Costituzione, 76 – 57025 Piombino (LI) - tel. 0565 222087

Farmacia Montemazzano - Via Ischia, 6 – 57025 Piombino (LI) - tel. 0565 45092

PEC (ramo farmacie): sgfarmacie@toscanapec.it

Ufficio Tari - Piazza Giovanni Bovio, 3 – 57025 Piombino (LI) - tel. 0565 63389 / 63467 - mail: tassarifiuti@comune.piombino.li.it

Ufficio Tosap - Piazza Giovanni Bovio, 3 – 57025 Piombino (LI) - tel. 0565 63391

Ufficio Pubbliche Affissioni – Pubblicità – Lampade Votive - Piazza Giovanni Bovio, 3 – 57025 Piombino (LI) – tel. 0565 63370

PEC (ramo tributi): sgspiombino@toscanapec.it



S.G.S. s.r.l.u.

Società Gestione Servizi

Società sotto la direzione e il coordinamento del Comune di Piombino
Via Ferruccio, 4
57025 Piombino (LI)
C.F. /P.I. 01107540492



Farmacie Comunali
Piombino

- **Altri canali di diffusione e comunicazione all'utenza**

1. Sportelli sul territorio

La Società garantisce un servizio di front-office agli utenti nei giorni e agli orari prefissati dal Comune di Piombino tramite i suoi uffici e il proprio personale operante nella sede di Palazzo Appiani, in Piazza Giovanni Bovio n. 3 a Piombino.

2. Sito internet

Il Ramo Tributi e Servizi di S.G.S. srl mette a disposizione degli utenti un'apposita sezione sul sito Internet del Comune di Piombino all'indirizzo

https://www.comune.piombino.li.it/pagina657_societ-gestione-servizi-srlu.html.

La sezione relativa all'Amministrazione Trasparente è invece disponibile all'indirizzo <https://www.societagestionefarmacie.it/>.

- **Rapporti con gli utenti**

1. Procedure di reclamo e valutazione servizi

Eventuali reclami o valutazioni inerenti i servizi erogati può essere effettuata da parte degli utenti in forma scritta alle seguenti mail:

tassarifiuti@comune.piombino.li.it

tributiminori@comune.piombino.li.it

Sede Legale: Via Ferruccio, 4 – 57025 Piombino (LI) - tel. 0565 63111 - C.F. /P.I. 01107540492 - Cap. Sociale € 210.000,00 i.v.

Farmacia Centrale - Piazza Cappelletti, 7 – 57025 Piombino (LI) - tel. 0565 224414

Farmacia Costituzione - Piazza Costituzione, 76 – 57025 Piombino (LI) - tel. 0565 222087

Farmacia Montemazzano - Via Ischia, 6 – 57025 Piombino (LI) - tel. 0565 45092

PEC (ramo farmacie): sgfarmacie@toscanapec.it

Ufficio Tari - Piazza Giovanni Bovio, 3 – 57025 Piombino (LI) - tel. 0565 63389 / 63467 - mail: tassarifiuti@comune.piombino.li.it

Ufficio Tosap - Piazza Giovanni Bovio, 3 – 57025 Piombino (LI) - tel. 0565 63391

Ufficio Pubbliche Affissioni – Pubblicità – Lampade Votive - Piazza Giovanni Bovio, 3 – 57025 Piombino (LI) – tel. 0565 63370

PEC (ramo tributi): sgspiombino@toscanapec.it