

Bar.S.A. S.p.A.



CARTA DEI SERVIZI PER LA GESTIONE DEI SERVIZI DI SUPPORTO ALLA GESTIONE DEI TRIBUTI MINORI

Anno 2018

<i>Rev.</i>	<i>Data</i>	<i>Oggetto</i>	<i>Emissione SGI</i>	<i>Verifica Responsabile Amministrativo</i>	<i>Approvazione Dirigente Delegato</i>
01	20/04/2018	<i>Servizio di Supporto alla gestione dei Tributi Minori CARTA DEI SERVIZI</i>	<i>Imbriola Giuseppe Carpignano Silvana</i>	<i>Rizzitelli Ruggiero</i>	<i>Rossiello Annachiara</i>

PREMESSA

Bar.S.A S.p.A è una Società multiservizi a totale capitale pubblico, costituita il 31 luglio 2000.

Dal 31 luglio 2014 il capitale sociale di Bar.S.A. S.p.A. risulta interamente posseduto dal Comune di Barletta.

Bar.S.A. S.p.A. gestisce fin dalla sua costituzione gran parte dei servizi affidati dall'Amministrazione del Comune di Barletta, assicurandone l'esecuzione e lo sviluppo in relazione alle evoluzioni normative, tecnologiche e di ricerca, perseguendo in tal senso soluzioni che assicurino servizi con standards qualitativamente elevati ed economicamente congrui.

Dal 2006 Bar.S.A. S.p.A. è certificata UNI EN ISO 9001, dal 2012 è certificata UNI EN ISO 14001, mentre dal 2016 ha acquisito la certificazione del sistema di gestione della sicurezza secondo la norma BS OHSAS 18001.

Dal 2011 Bar.S.A. S.p.A. ha adottato un sistema di gestione per la responsabilità amministrativa delle persone giuridiche, delle società' e delle associazioni anche prive di personalità giuridica, a norma dell'articolo 11 della legge 29 settembre 2000, n. 300 ai sensi del D.Lgs. n° 231 del 2001.



<i>Rev.</i>	<i>Data</i>	<i>Oggetto</i>	<i>Emissione SGI</i>	<i>Verifica Responsabile Amministrativo</i>	<i>Approvazione Dirigente Delegato</i>
01	20/04/2018	<i>Servizio di Supporto alla gestione dei Tributi Minori CARTA DEI SERVIZI</i>	<i>Imbriola Giuseppe Carpagnano Silvana</i>	<i>Rizzitelli Ruggiero</i>	<i>Rossiello Annachiara</i>

INTRODUZIONE

Con il presente documento si introduce il concetto di “LIVELLO MINIMO DI QUALITA’ DEL SERVIZIO” cui il cittadino ha diritto.

La qualità del servizio è intesa come concetto multidimensionale.

La qualità è infatti al contempo:

1. La qualità percepita dall’utente (rilevabile tramite indagini di customer satisfaction);
2. La qualità effettiva del servizio.

Il concetto stesso di “società dei servizi” ha diffuso una percezione semplificata del servizio, inteso come strumento utile per una determinata finalità; di conseguenza si è portati a riconoscere ai servizi un valore economico unicamente in funzione dello scopo cui sono preposti. Questa visione ha, in un certo senso, appiattito la considerazione del reale valore dei servizi.

In realtà il servizio, che certamente ha un valore in sé (per le aziende rappresenta una voce di costo), possiede un valore decisamente maggiore se considerato all’interno di un processo dal quale dipendono altre attività, regolate a loro volta da una sottostruttura. Questa sottostruttura è rappresentata dalle funzioni di gestione e coordinamento.

Particolare rilevanza viene attribuita alla fase di audit, che Bar.S.A. S.p.A. deve effettuare per determinare le proprie necessità; questa attività consiste nella individuazione, analisi e perimetrazione dei problemi e nell’individuazione delle possibili strategie (organizzative, contrattuali, economiche e tecnologiche) per ottenere miglioramenti/adeguamenti delle proprie capacità e metodologie di gestione del servizio.

Attraverso schede specifiche, verranno descritti i criteri con cui è possibile ricostruire e attribuire il valore del servizio in sé, in relazione alla sua genesi, struttura e funzione. Risulta, infatti, fondamentale conoscere gli obiettivi, i valori tecnico-economici di cui si compone il servizio per apprezzarne la reale complessità di struttura.

BAR.S.A. S.p.A.
Servizi Ambientali

<i>Rev.</i>	<i>Data</i>	<i>Oggetto</i>	<i>Emissione SGI</i>	<i>Verifica Responsabile Amministrativo</i>	<i>Approvazione Dirigente Delegato</i>
01	20/04/2018	Servizio di Supporto alla gestione dei Tributi Minori CARTA DEI SERVIZI	Imbriola Giuseppe Carpagnano Silvana	Rizzitelli Ruggiero	Rossiello Annachiara

1. SCOPO DELLA CARTA DEI SERVIZI

La presente Carta dei Servizi, che integra il contratto generale di servizio, intende promuovere un'adeguata informazione in un'ottica di trasparenza e garanzia dei diritti al fine di rafforzare il rapporto con gli utenti.

In virtù del contratto generale di servizio, Bar.S.A. S.p.A. provvede allo svolgimento delle attività e degli adempimenti connessi alla gestione del servizio di supporto alla gestione dei tributi minori.

Attraverso la presente Carta dei Servizi, Bar.S.A. S.p.A. individua, per il servizio di supporto alla gestione dei tributi minori, gli standard qualitativi che si impegna a rispettare, illustrando al contempo le verifiche effettuate per confrontare i livelli di qualità raggiunti con quelli dell'anno precedente.

La “Carta dei Servizi” fornisce tutte le informazioni necessarie per mettere gli Utenti in condizione di utilizzare al meglio il servizio.

La comunicazione, la trasparenza dei metodi e la misurabilità degli indicatori permetteranno di valutare il servizio offerto.

I suggerimenti ed eventuali reclami saranno fondamentali per migliorare ancora di più la qualità dei servizi e superare le criticità che si incontreranno.

Per raggiungere gli obiettivi e rispettare i valori di qualità, il contributo degli utenti è quindi indispensabile.



BAR.S.A. S.p.A.
Servizi Ambientali

<i>Rev.</i>	<i>Data</i>	<i>Oggetto</i>	<i>Emissione SGI</i>	<i>Verifica Responsabile Amministrativo</i>	<i>Approvazione Dirigente Delegato</i>
01	20/04/2018	Servizio di Supporto alla gestione dei Tributi Minori CARTA DEI SERVIZI	Imbriola Giuseppe Carpagnano Silvana	Rizzitelli Ruggiero	Rossiello Annachiara

2. PRINCIPI ISPIRATORI

I principi a cui si ispira la Carta dei Servizi e in base ai quali Bar.S.A. S.p.A. si impegna ad erogare i propri servizi sono:

1. Uguaglianza e imparzialità
2. Continuità e regolarità
3. Partecipazione e trasparenza
4. Efficacia, efficienza, economicità e appropriatezza
5. Cortesia e disponibilità

2.1 Uguaglianza e imparzialità

Il servizio di Bar.S.A. S.p.A. sarà erogato con imparzialità a tutti gli utenti, senza alcuna discriminazione. Bar.S.A. S.p.A. si impegna a fornire prestazioni adeguate in modo da prevenire ed eliminare disuguaglianze per ogni categoria o fascia di utenza, a parità di condizioni e trattamenti.

2.2 Continuità e Regolarità

Bar.S.A. S.p.A. si impegna ad erogare il proprio servizio con una regolarità costante durante gli orari di apertura al pubblico, in conformità alle vigenti disposizioni legislative e amministrative e agli accordi contrattuali.

In caso di emergenze particolari che impediscano un regolare funzionamento del servizio, Bar.S.A. S.p.A. provvederà ad avvertire tempestivamente gli utenti delle misure adottate per ridurre il disagio e ripristinare, nel minor tempo possibile, il servizio.

2.3 Partecipazione e Trasparenza

Bar.S.A. S.p.A. si impegna a garantire all'utente la più completa informazione sulle attività dell'azienda e sulle modalità di erogazione del servizio. L'utente ha il diritto di conoscere tutte le informazioni sull'erogazione del servizio e sul contratto sottoscritto con l'Amministrazione comunale, secondo la legislazione vigente. Il personale degli uffici sarà disponibile a raccogliere eventuali suggerimenti.

2.4 Efficacia, Efficienza, Economicità e Appropriatezza

Bar.S.A. S.p.A. si impegna a migliorare continuamente il livello di efficacia ed efficienza del proprio servizio adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo, perseguendo i principi di economicità ed appropriatezza del servizio.

2.5 Cortesia e Disponibilità

Bar.S.A. S.p.A. si impegna a far sì che il comportamento del personale sia ispirato a presupposti di gentilezza, cortesia e disponibilità nei rapporti con gli utenti, auspicando che l'atteggiamento di questi ultimi sia improntato ad un criterio di proficua collaborazione, tale da agevolare in ogni occasione la corretta erogazione del servizio. Gli operatori saranno soggetti ad azioni formative

<i>Rev.</i>	<i>Data</i>	<i>Oggetto</i>	<i>Emissione SGI</i>	<i>Verifica Responsabile Amministrativo</i>	<i>Approvazione Dirigente Delegato</i>
01	20/04/2018	Servizio di Supporto alla gestione dei Tributi Minori CARTA DEI SERVIZI	Imbriola Giuseppe Carpagnano Silvana	Rizzitelli Ruggiero	Rossiello Annachiara

tese ad accrescere la loro professionalità, competenza e conoscenza delle norme.

3. PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO

3.1 Affidamento del servizio e classificazione delle attività

Nell'ambito della gestione del servizio di supporto alla gestione dei tributi minori, ai sensi del D.Lgs. n. 507/93 e s.m.i., vengono individuate le seguenti entrate comunali:

1. Tassa Occupazione Spazie e Aree Pubbliche, temporanea e permanente (TOSAP)
2. Imposta Comunale sulla Pubblicità (ICP)
3. Diritti sulla Pubbliche Affissioni (DPI)
4. TARI giornaliera

Per ciascuna delle suddette entrate comunali, Bar.S.A. S.p.A. dovrà garantire la gestione, la rendicontazione, l'accertamento e la riscossione.

Bar.S.A. S.p.A. dovrà inoltre garantire tutti quei servizi di supporto all'attività di segnalazione all'Agenzia delle Entrate, alla Guardia di Finanza e all'INPS, prevista dall'art. 1 del D.L. 203/2005 e s.m.i., di soggetti per cui l'Ente rilevi atti o negozi indicativi di evasione o elusione fiscale e contributiva.

4. STANDARD DI QUALITA' E INDICATORI QUALITATIVI DEL SERVIZIO

Per garantire una buona erogazione del servizio sono stati individuati alcuni "standard" che permettano ai cittadini di verificare se le prestazioni offerte sono di qualità. Con il termine standard si intende il livello di qualità minimo che Bar.S.A. S.p.A. garantisce. Nella fruizione dei servizi gli utenti possono di volta in volta verificare se gli standard vengono effettivamente rispettati.

Nella tabella che segue sono stati indicati i fattori da cui dipende la qualità di ciascun servizio erogato, gli indicatori con i quali la stessa è misurata ed i relativi standard.

<i>Rev.</i>	<i>Data</i>	<i>Oggetto</i>	<i>Emissione SGI</i>	<i>Verifica Responsabile Amministrativo</i>	<i>Approvazione Dirigente Delegato</i>
01	20/04/2018	Servizio di Supporto alla gestione dei Tributi Minori CARTA DEI SERVIZI	Imbriola Giuseppe Carpignano Silvana	Rizzitelli Ruggiero	Rossiello Annachiara

TABELLA STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

Attività	Indicatori	Standard	Note	Tipo
Informazioni/Risposte scritte sul tributo in generale o sulla propria posizione (a seguito di richieste scritte, consegnate a mano o inviate via fax)	Tempo che intercorre tra il ricevimento della richiesta (protocollo in entrata) e spedizione (protocollo in uscita)	20 giorni	30 giorni in caso di segnalazioni di particolare difficoltà	Generale
Informazioni via mail sul tributo in generale o sulla propria posizione	Tempo intercorrente tra il ricevimento della richiesta di informazioni e la risposta	10 giorni	15 giorni in caso di segnalazioni di particolare difficoltà	Generale
Risposte alle richieste di rimborso	Tempo intercorrente tra la presentazione della domanda e la liquidazione del rimborso	Entro 90 giorni dalla consegna della documentazione completa	In caso sia necessario richiedere integrazioni alla documentazione presentata, tali richieste verranno inviate entro 30 giorni dall'istanza.	Generale
Pianificazione appuntamenti	Tempo intercorrente tra la richiesta e l'incontro	Entro 15 giorni	Pianificazione appuntamenti al di fuori degli orari di sportello per pratiche particolarmente difficili	Generale
Relazione con l'utenza	Orari di apertura al pubblico degli sportelli	Rispetto dell'orario di apertura degli uffici (con un ritardo di 5 minuti) per un numero di volte superiore al 95% totale annuo delle aperture	Dal lunedì al venerdì ore 09:00 – 12:30	Generale
Informazioni	Canali garantiti di comunicazione con gli utenti tra fax, e-mail, posta, sportelli, telefono	Almeno 4 su 5	Questi canali sono a disposizione dell'utente che voglia richiedere informazioni o fare segnalazioni. Per presentare reclami, per i quali si desidera ottenere una risposta scritta, è necessario utilizzare la forma scritta (posta o e-mail)	Generale

Rev.	Data	Oggetto	Emissione SGI	Verifica Responsabile Amministrativo	Approvazione Dirigente Delegato
01	20/04/2018	Servizio di Supporto alla gestione dei Tributi Minori CARTA DEI SERVIZI	Imbriola Giuseppe Carpagnano Silvana	Rizzitelli Ruggiero	Rossiello Annachiara

Gli standard di qualità del Servizio di supporto alla gestione dei tributi minori sono di carattere "**generale**", ossia riferiti al complesso delle prestazioni rese.

Gli standard di qualità potranno essere aggiornati e migliorati progressivamente nel corso del tempo.

In caso di disservizio e mancato rispetto di quanto pattuito, l'Utente può far valere i propri diritti attraverso lo strumento del reclamo.

5. MONITORAGGIO DEI SERVIZI-

Al fine di garantire l'ottimale gestione del Servizio e verificare il rispetto delle performance previste, Bar.S.A. S.p.A. effettuerà periodicamente delle rilevazioni di Customer Satisfaction finalizzate a rilevare il livello del servizio utilizzando come parametri gli indicatori di qualità riportati nella scheda allegata.

Le rilevazioni periodiche, oltre che a valutare il servizio già svolto, consentiranno di ottenere opportune indicazioni e spunti utili per consentire un continuo miglioramento della qualità del servizio erogato.

5.1 –Indagini di soddisfazione del cliente

Il grado di soddisfazione del cliente viene rilevato attraverso apposite indagini di Customer Satisfaction svolte da Bar.S.A S.p.A. e rivolte ai cittadini-utenti.

La periodicità, **almeno annuale**, delle rilevazioni consente di confrontare l'andamento nel tempo e di adottare le opportune azioni di miglioramento.

Per valutare la percezione degli utenti circa la qualità del servizio fornito è stato predisposto un questionario (allegato "I" alla presente carta) che verrà compilato tramite indagine telefonica.

Accertamenti indiretti del grado di soddisfazione del cliente/utente sono possibili tramite l'analisi del Reclami.

5.2 -Rapporti con i cittadini

Bar.S.A. S.p.A., d'intesa con il Comune di Barletta, garantisce la funzione di tutela nei confronti dei cittadini, attraverso la possibilità di sporgere reclami su disservizi insorti nell'utilizzazione del servizio erogato, in maniera non conforme a quanto previsto dagli standard.

Le segnalazioni saranno considerate utili per conoscere e per comprendere meglio i problemi esistenti e per poter prevedere i possibili miglioramenti del servizio.

Il cittadino potrà presentare reclamo attraverso le seguenti modalità:

- **telefonando** al Call Center di Bar.S.A. S.p.A. dalle ore 8.00 alle 12.00 (dal Lunedì al Sabato);
- **rivolgendosi all'URP** del Comune di Barletta;
- **inviando** un fax alla Bar.S.A. S.p.A. 0883/304300;
- **inviando** una email all'indirizzo custemercare@barsa.it;
- **personalmente** presso Bar.S.A. S.p.A. –Ufficio Tributi- in Via Capua nn. 34-36, aperti al pubblico dalle ore 9:00 alle 12:30 dal lunedì al venerdì.

Rev.	Data	Oggetto	Emissione SGI	Verifica Responsabile Amministrativo	Approvazione Dirigente Delegato
01	20/04/2018	Servizio di Supporto alla gestione dei Tributi Minori CARTA DEI SERVIZI	Imbriola Giuseppe Carpagnano Silvana	Rizzitelli Ruggiero	Rossiello Annachiara

5.3-Modalità di presentazione dei reclami

Il reclamo deve essere formulato in modo preciso e con le informazioni necessarie per individuare il problema e facilitare l'accertamento di quanto segnalato, in particolare riguardo:

1. la qualità del servizio reso;
2. il mancato rispetto degli standard di qualità;
3. il comportamento del personale.

L'utente, che presenti un reclamo per iscritto (lettera, fax, e-mail) ha diritto in ogni caso a ricevere motivate risposte, per iscritto, entro 30 giorni decorrenti dalla data di protocollo di Bar.S.A. S.p.A.

Qualora l'accertamento dei fatti che sottendono al reclamo comporti la necessità di sopralluoghi, approfondimenti tecnici, coinvolgimento di soggetti terzi, o altre verifiche complesse, l'utente viene informato, nel rispetto degli standard stabiliti, circa le necessarie attività di approfondimento in corso e gli viene comunicato il tempo presunto di risposta al reclamo.

A tutte le pratiche ricevute vengono applicate le seguenti regole di gestione:

- in caso di reclamo per iscritto viene inviata al cittadino risposta scritta (lettera o email);
- reclami e segnalazioni presentati allo sportello URP o telefonicamente o tramite fax vengono registrati e archiviati secondo una procedura certificata, ad essi si dà seguito con verifiche o interventi. Tale procedura permette a Bar.S.A. S.p.A. di monitorare l'erogazione del servizio e migliorare il proprio processo di ascolto all'utenza;
- salvo contesti eccezionali, reclami e segnalazioni anonime non vengono prese in considerazione.

Il trattamento dei dati personali si intende riservato solo all'utilizzo interno, secondo quanto stabilito dalla normativa vigente in materia di privacy.

6. VALIDITA' DELLA CARTA

La presente carta dei servizi verrà integrata nel momento in cui interverranno variazioni al servizio e per le quali non sia possibile estendere i parametri di qualità innanzi esplicitati.

La presente carta resterà comunque valida fino alla scadenza del contratto di affidamento del servizio.

<i>Rev.</i>	<i>Data</i>	<i>Oggetto</i>	<i>Emissione SGI</i>	<i>Verifica Responsabile Amministrativo</i>	<i>Approvazione Dirigente Delegato</i>
01	20/04/2018	Servizio di Supporto alla gestione dei Tributi Minori CARTA DEI SERVIZI	Imbriola Giuseppe Carpagnano Silvana	Rizzitelli Ruggiero	Rossiello Annachiara

7. DATI AZIENDALI E PUNTI DI CONTATTO

Bar.S.A. S.p.A.

Sede centrale -Via Callano, 61-

Ufficio Tributi Via Capua, 34-36

76121 BARLETTA (BT)

www.barsa.it

Telefono call center 0883/304215

Numero Verde (solo da rete fissa) 800.33 04 33

Dal Lunedì al Sabato dalle ore 08,00 alle ore 12,00

Fax call center 0883/304300

e-mail custemercare@barsa.it

PEC barsaspa@pec.it

BAR.S.A. S.p.A.
Servizi Ambientali

<i>Rev.</i>	<i>Data</i>	<i>Oggetto</i>	<i>Emissione SGI</i>	<i>Verifica Responsabile Amministrativo</i>	<i>Approvazione Dirigente Delegato</i>
01	20/04/2018	Servizio di Supporto alla gestione dei Tributi Minori CARTA DEI SERVIZI	Imbriola Giuseppe Carpagnano Silvana	Rizzitelli Ruggiero	Rossiello Annachiara

Allegato H

SCHEDA DI VALUTAZIONE SERVIZIO DI SUPPORTO ALLA GESTIONE DEI TRIBUTI MINORI

Nella scheda che segue vengono indicati i fattori che devono essere presi in considerazione per gestire in modo corretto il servizio stesso, garantendo il rispetto degli indicatori di qualità innanzi indicati.

La formazione della scheda ha tenuto conto dei seguenti principali fattori:

1. l' **obiettivo** del servizio, cioè la propria funzione, a prescindere dall' impatto sul core business;
2. i **documenti**, cioè l' elenco della documentazione di natura tecnica ed economica necessaria per contrattualizzare il servizio;
3. i **dati tecnici**, cioè quei dati o documenti di natura squisitamente tecnica che forniscono informazioni relative all' oggetto del servizio o al metodo di erogazione dello stesso. Tali dati sono stati utilizzati in fase di studio per definire le effettive necessità e quantificare i carichi di lavoro;
4. gli **indicatori di costo**, che permettono di ricondurre il costo complessivo di un servizio ad un costo unitario, comparabile con dati storici o benchmark di mercato. Il costo di un servizio può essere analizzato attraverso indicatori differenti, in rapporto al parametro cui si vuole riportare tale costo;
5. **indicatori di qualità del servizio**, cioè gli indicatori da prendere in considerazione per la valutazione del livello qualitativo del servizio.

BARSA.S.p.A.
Servizi Ambientali

<i>Rev.</i>	<i>Data</i>	<i>Oggetto</i>	<i>Emissione SGI</i>	<i>Verifica Responsabile Amministrativo</i>	<i>Approvazione Dirigente Delegato</i>
01	20/04/2018	Servizio di Supporto alla gestione dei Tributi Minori CARTA DEI SERVIZI	Imbriola Giuseppe Carpagnano Silvana	Rizzitelli Ruggiero	Rossiello Annachiara

Allegato H

Scheda di valutazione del Committente
SERVIZIO DI SUPPORTO ALLA GESTIONE DEI TRIBUTI MINORI

Obiettivo	- Garantire la riscossione delle entrate comunali previste in contratto nel rispetto delle normative vigenti
Documenti	- Contratto – Carta dei servizi
Indicatori di costo attività ordinarie	- Tabelle ministeriali del costo del lavoro
Indicatori di costo attività straordinarie	- Contabilità sulla base di preventivi accettati e autorizzati dall'Ente
Indicatori di qualità del servizio	<ul style="list-style-type: none"> - Svolgimento delle attività programmate secondo le tempistiche - Utilizzo di attrezzature certificate e conformi alle prescrizioni antinfortunistiche vigenti - Utilizzo di prodotti rispondenti alle normative ambientali vigenti - Impiego di personale specializzato e qualificato per tipologia di attività



<i>Rev.</i>	<i>Data</i>	<i>Oggetto</i>	<i>Emissione SGI</i>	<i>Verifica Responsabile Amministrativo</i>	<i>Approvazione Dirigente Delegato</i>
01	20/04/2018	Servizio di Supporto alla gestione dei Tributi Minori CARTA DEI SERVIZI	Imbriola Giuseppe Carpagnano Silvana	Rizzitelli Ruggiero	Rossiello Annachiara

Allegato I

QUESTIONARIO DI GRADIMENTO SERVIZIO DI SUPPORTO ALLA GESTIONE DEI TRIBUTI MINORI

Care e cari cittadini del comune di Barletta, l'azienda Bar.S.A. Vi prega cortesemente di compilare il seguente questionario in modo tale da capire se le vostre aspettative siano state soddisfatte e come sia possibile migliorare il servizio.

Il questionario è anonimo.

1) Vengono rispettate le prenotazioni per l'affissione dei manifesti?

- sì, sempre
 sì, ma non sempre
 mai

2) Vengono rispettati i tempi di esposizione dei manifesti per i quali è stata corrisposta la relativa imposta?

- sì, sempre
 sì, ma non sempre
 mai

3) Vengono rispettati i tempi per le risposte alle richieste di informazioni secondo gli standard della carta dei servizi?

- sì, sempre
 sì, ma non sempre
 mai
 non ne ho mai usufruito

4) Vengono rispettati i tempi per l'invio degli avvisi di scadenza dei pagamenti?

- sì, sempre
 sì, ma non sempre
 mai

5) Esprima in generale un suo giudizio sull'esecuzione del servizio di supporto alla gestione dei tributi minori?

- ottimo
 buono
 sufficiente
 insufficiente

Rev.	Data	Oggetto	Emissione SGI	Verifica Responsabile Amministrativo	Approvazione Dirigente Delegato
01	20/04/2018	Servizio di Supporto alla gestione dei Tributi Minori CARTA DEI SERVIZI	Imbriola Giuseppe Carpagnano Silvana	Rizzitelli Ruggiero	Rossiello Annachiara

DATI ANAGRAFICI

Sesso

- M
 F

Nazionalità

- Italiana
 Altro.....

Età

- 15-17 anni
 18-34 anni
 35-49 anni
 50-64 anni
 Più di 65 anni

Titolo di studio

- Nessuno
 Scuola elementare
 Scuola media
 Scuola superiore
 Laurea

Professione

- Studente
 Lavoratore dipendente
 Lavoratore indipendente/autonomo
 Pensionato
 Disoccupato/in cerca di lavoro
 Altro

Grazie per la collaborazione.

BAR.S.A. S.p.A.
Servizi Ambientali

<i>Rev.</i>	<i>Data</i>	<i>Oggetto</i>	<i>Emissione SGI</i>	<i>Verifica Responsabile Amministrativo</i>	<i>Approvazione Dirigente Delegato</i>
01	20/04/2018	Servizio di Supporto alla gestione dei Tributi Minori CARTA DEI SERVIZI	Imbriola Giuseppe Carpignano Silvana	Rizzitelli Ruggiero	Rossiello Annachiara