

Carta Dei Servizi



TIVOLI

2020

COMUNE DI TIVOLI
Ufficio Tributi



Indice

Cos'è e a cosa serve la nostra Carta dei Servizi	4
Chi siamo	5
Cosa fa l'Ufficio Tributi	5
Servizi diretti ai cittadini	8
Entra in contatto con l'Ufficio Tributi	9
Altri contatti utili	11
Diritti dei contribuenti	12
Principi fondamentali dell'erogazione del servizio	13
Impegni dell'ufficio tributi del Comune di Tivoli	14
Standard di qualità	15
Reclami	21
In sintesi	22



Cos'è e a cosa serve la nostra Carta dei Servizi

È lo strumento attraverso il quale il Comune si impegna a definire, comunicare e rispettare gli standard qualitativi e quantitativi dei propri servizi, con l'intento di monitorare e migliorare le modalità di erogazione degli stessi e le relazioni con i cittadini.

La Carta dei Servizi è un patto unilaterale che consente ai cittadini di conoscere i servizi e le modalità della loro erogazione al fine di esercitare consapevolmente i propri diritti.

Le principali informazioni di seguito riportate sono reperibili anche sul sito www.comune.tivoli.rm.it.

La Carta della qualità dei servizi tributari ha validità annuale/biennale a decorrere dalla data di approvazione da parte della Giunta Comunale. Anche prima della scadenza, tuttavia, è soggetta a revisione ed aggiornamento qualora si verificano modifiche normative e/o organizzative che si riflettano sul suo contenuto, sulle modalità di erogazione dei servizi e sui relativi standard di qualità.






Chi siamo

L'Ufficio Tributi del Comune di Tivoli ha il compito esclusivo di gestire le attività di liquidazione, accertamento e riscossione dei tributi e di altre entrate e delle attività connesse, complementari, accessorie ed ausiliarie.

Cosa fa l'Ufficio Tributi

L'Ufficio Tributi opera in supporto a tre principali strutture organizzative dell'Amministrazione:

Controparte	Oggetto
 Settore VII – Programmazione economico finanziaria, patrimonio ed attività produttive Settore II – Servizi Tributari ed Entrate Extratributarie	<ul style="list-style-type: none">✓ Ricerca evasione di tutti i tributi (TARI, TASI, IMU, Imposta di Soggiorno, cosap, icp e dpa);✓ Pratiche iscrizioni/cessazioni utenze tari;✓ Pratiche richieste agevolazioni IMU/TASI/TARI/cosap/ICP/DPA;✓ Rapporti con i contribuenti, gestione contenzioso, autotutele, rateizzazioni;✓ Gestione iscrizione a Ruolo coattivo tramite concessionario;✓ Verifica crediti dei contribuenti e autoliquidazioni;✓ Gestione rapporti con i contribuenti, gestione istanze, supporto alle attività di istruttoria;✓ Verifiche regolarità conduttori;✓ Gestione recupero morosità;✓ Verifica delle strutture turistiche per il pagamento dell'imposta di soggiorno
 Settore VI – Urbanistica, Ambiente ed Edilizia	<ul style="list-style-type: none">✓ Gestione delle domande di richiesta agevolazione per compostaggio e verifica dei livelli di servizio;
 Settore I - Amministrativo	<ul style="list-style-type: none">✓ Verifica anagrafiche iscrizione tari su richiesta residenza o variazione residenza.

L'Ufficio Tributi si occupa della gestione dei tributi di competenza del Comune e cura i rapporti con i cittadini ed i contribuenti, nel rispetto dei principi stabiliti dalla legge 27 luglio 2000, n. 212 nota come "Statuto dei diritti del contribuente". L'ufficio è collocato all'interno dell'Area risorse finanziarie del Comune di Tivoli. I tributi sono gestiti direttamente dall'Ente.

IMPOSTA MUNICIPALE PROPRIA (IMU)

L'imposta municipale propria (IMU) è stata istituita con il decreto legislativo n. 23 del 14.3.2011, decreto sul "federalismo fiscale", che ne aveva fissato la decorrenza all'1.1.2014. Dal 1° gennaio 2020 per effetto delle modifiche introdotte dalla L. n. 160/2019 il tributo accorpa anche la TASI.



TRIBUTO SUI SERVIZI INDIVISIBILI (TASI)

Il tributo sui servizi indivisibili è stato istituito con legge del 27 dicembre 2013 n. 147 (Legge di stabilità 2014). A far data del 1° gennaio 2020 il tributo è abrogato in quanto è stato riaccorpato all'IMU per effetto della L. n. 160/2019.

IMPOSTA COMUNALE SULLA PUBBLICITA' (ICP)

L'imposta comunale sulla pubblicità, istituita con D. Lgs. 15 novembre 1993, n. 507, è un tributo sulla diffusione di messaggi pubblicitari mediante insegne, cartelli, targhe, stendardi o qualsiasi altro mezzo diverso da quello assoggettato al diritto sulle pubbliche affissioni.

DIRITTO SULLE PUBBLICHE AFFISSIONI (DPA)

Il diritto sulle pubbliche affissioni, istituito con D.Lgs. 15 novembre 1993, n. 507, è dovuto da coloro che richiedono il servizio di affissione, a cura del Comune, in appositi impianti a ciò destinati, di manifesti di qualunque materiale costituiti, contenenti comunicazioni aventi finalità commerciali, istituzionali, sociali, ecc.

OCCUPAZIONE DI SPAZI ED AREE PUBBLICHE (COSAP)

Il Canone per l'occupazione di spazi ed aree pubbliche (COSAP) è un canone dovuto in caso di occupazione di suolo pubblico, sia per occupazioni temporanee che per occupazioni permanenti. Il canone è stato istituito da una legge dello Stato (il D.Lgs. n. 446/1997, art. 63) e viene regolamentato dall'Ente.

Quasi tutte le occupazioni devono preventivamente essere autorizzate dal Comune a seguito di formale richiesta, e per questo occorre rivolgersi agli appositi Uffici comunali competenti secondo il tipo di occupazione.

A seguito dell'autorizzazione viene anche determinato l'ammontare del Canone da corrispondere per l'occupazione.

TASSA SUI RIFIUTI (TARI)

La tassa sui rifiuti (TARI) è la tassa relativa alla gestione dei rifiuti, destinata a finanziare i costi del servizio di raccolta e smaltimento dei rifiuti, a carico dell'utilizzatore.

Il presupposto della TARI è il possesso o la detenzione a qualsiasi titolo di locali o di aree scoperte, a qualsiasi uso adibiti, suscettibili di produrre rifiuti urbani. Sono escluse dalla TARI le aree scoperte pertinenziali o accessorie a locali tassabili, non operative, e le aree comuni condominiali che non siano detenute o occupate in via esclusiva.

IMPOSTA DI SOGGIORNO

L'imposta di soggiorno, detta anche tassa di soggiorno, è un'imposta di carattere locale applicata a carico delle persone che alloggiano nelle strutture ricettive di territori classificati come località turistica o città d'arte



Per il corretto svolgimento delle attività in capo all'ufficio Tributi garantisce, in particolare:

- la cura dei rapporti con i cittadini, al fine di assicurare agli stessi adeguata assistenza nell'assolvimento dei propri obblighi, anche attraverso l'incremento e lo sviluppo di canali di comunicazione diversificati in modo da facilitare l'adesione spontanea agli adempimenti e ai versamenti dovuti;
- un'attività di analisi e studio necessaria per la definizione delle azioni più efficaci di recupero dell'evasione e per approfondire la conoscenza di tutte le tipologie di soggetti e situazioni potenzialmente a rischio di evasione;
- l'innovazione e lo sviluppo continuo del complesso delle attività svolte, con l'obiettivo di accrescere l'integrazione e l'efficienza dei processi, di aumentare la qualità della gestione e dei controlli, nonché di migliorare costantemente i servizi ai cittadini;
- l'efficacia dell'azione di contrasto all'evasione fiscale, migliorando anche la qualità dell'accertamento.



Servizi diretti ai cittadini

L'Ufficio Tributi svolge attività di assistenza a cittadini e imprese per la semplificazione degli adempimenti fiscali attraverso gli uffici per il pubblico e servizi on-line. Particolare impegno è rivolto alla realizzazione di efficienti servizi a distanza, per evitare spostamenti, attese e disagi ai contribuenti. Attraverso i [servizi per il pubblico](#) è possibile, tra l'altro, presentare istanze di:

Autotutela, Reclami/Mediazioni

Per mezzo dell'istanza di autotutela il contribuente destinatario di un Avviso di Accertamento può richiederne l'annullamento totale o la revisione, in caso di errori riscontrati. L'istituto dell'autotutela permette, nell'ambito dei rapporti tra contribuente ed ente locale, di arrivare a una risoluzione bonaria dell'errore e di evitare il contenzioso tributario, lunghi tempi di attesa e costosi giudizi.

Ravvedimento Operoso

Il "ravvedimento operoso" permette al contribuente di regolarizzare eventuali omissioni o irregolarità commesse e di beneficiare della riduzione delle sanzioni. L'Ufficio Tributi fornisce al cittadino il supporto tecnico per la corretta impostazione della richiesta di regolarizzazione.

Rateizzazione degli Avvisi

Il contribuente che riceve un Avviso d'Accertamento può richiedere la rateizzazione dell'importo. Gli sportello per il pubblico forniscono tutte le informazioni necessarie per la presentazione della richiesta e della relativa documentazione, oltre alla lavorazione dello stesso con la relativa comunicazione dell'esito.

Iscrizione/Cessazione/Subentro

In riferimento alle utenze tari gli uffici forniscono assistenza nella compilazione delle dichiarazioni Tari, al fine di provvedere alla corretta iscrizione nei ruoli tari.

Regolarità contabile

Certificazioni debiti/crediti contribuenti per la liquidazione da parte degli uffici preposti per il pagamento delle fatture nei confronti dei fornitori dell'Ente.

Flussi di Stampa

L'ufficio Tributi provvede all'elaborazione dei flussi di stampa per l'invio degli atti (ruoli, solleciti e accertamenti) agli utenti.



Entra in contatto con l'Ufficio Tributi

È possibile chiedere informazioni e chiarimenti nonché trasmettere documentazione, in merito agli accertamenti svolti dall'ufficio tributi in relazione a IMU, TASI e TARI, Imposta di Soggiorno, COSAP, ICP e DPA

Scrivendo una mail:

- ✓ Imposta Municipale Unica (IMU): a.ricci@comune.tivoli.rm.it
- ✓ Tassa Rifiuti (TARI): sportello.tari@asativolispa.it
- ✓ Imposta di soggiorno: c.vene@comune.tivoli.rm.it
- ✓ Responsabile sezione tributi: d.centani@comune.tivoli.rm.it
- ✓ Canone Occupazione Suolo Pubblico (COSAP): d.centani@comune.tivoli.rm.it
- ✓ Imposta sulla Pubblicità e diritti pubbliche affissioni: affissioni@asaservizisrl.com

N.B. All'interno degli avvisi è indicato l'indirizzo mail a cui eventualmente rivolgersi. In ogni caso il Comune garantisce flussi comunicativi interni efficaci, in caso di non corretto invio delle mail di richiesta informazioni o di riesame degli atti.

Inviando una Pec:

- ✓ Imposta Municipale Unica (IMU): info@pec.comune.tivoli.rm.it
- ✓ Tassa Rifiuti (TARI): info@pec.comune.tivoli.rm.it
- ✓ Imposta di soggiorno: imposta.soggiorno@pec.comune.tivoli.rm.it
- ✓ Canone Occupazione Suolo Pubblico (COSAP): info@pec.comune.tivoli.rm.it
- ✓ Imposta sulla Pubblicità e diritti pubbliche affissioni: info@pec.comune.tivoli.rm.it

Telefonando

- ✓ Imposta Municipale Unica (IMU): 0774.453335
- ✓ Tassa Rifiuti (TARI): 0774.319138
- ✓ Imposta di soggiorno: 0774.453352
- ✓ Canone Occupazione Suolo Pubblico (COSAP): 0774.453246
- ✓ Imposta sulla Pubblicità e diritti pubbliche affissioni: 0774.453316
- ✓ Responsabile Settore Tributi: 0774.453213



Recandosi in:

IMU/TASI

SEDE: Largo Padre Bischi snc

	Martedì		Giovedì
<i>Mattina</i>	dalle ore 09.00 alle ore 12.00		dalle ore 09.00 alle ore 12.00
<i>Pomeriggio</i>	dalle ore 15.00 alle ore 17.00		dalle ore 15.00 alle ore 17.00

TARI

SEDE: Largo Padre Bischi snc

	Martedì	Mercoledì	Giovedì
<i>Mattina</i>	dalle ore 09.00 alle ore 12.00	dalle ore 09.00 alle ore 12.00	dalle ore 09.00 alle ore 12.00
<i>Pomeriggio</i>	dalle ore 15.00 alle ore 17.00		dalle ore 15.00 alle ore 17.00

IMPOSTA DI SOGGIORNO

SEDE: Largo Padre Bischi snc

	Martedì		Giovedì
<i>Mattina</i>	dalle ore 09.00 alle ore 12.00		dalle ore 09.00 alle ore 12.00
<i>Pomeriggio</i>	dalle ore 15.00 alle ore 17.00		dalle ore 15.00 alle ore 17.00

IMPOSTA SULLA PUBBLICITA' E DIRITTI PUBBLICHE AFFISSIONI

SEDE: ASA Servizi srl - Piazza del Comune 3

	Lunedì	Martedì	Giovedì	Venerdì
<i>Mattina</i>	dalle ore 08.30 alle ore 12.30			dalle ore 08.30 alle ore 12.30
<i>Pomeriggio</i>		dalle ore 15.30 alle ore 17.30	dalle ore 15.30 alle ore 17.30	

COSAP

SEDE: Largo Padre Bischi snc

	Martedì		Giovedì
<i>Mattina</i>	dalle ore 09.00 alle ore 12.00		dalle ore 09.00 alle ore 12.00
<i>Pomeriggio</i>	dalle ore 15.00 alle ore 17.00		dalle ore 15.00 alle ore 17.00



Altri contatti utili

Informazioni, modulistica e servizi interattivi sono disponibili sul sito www.comune.tivoli.rm.it, nella sezione dedicata all'ufficio tributi.

Per gli utenti che volessero accedere tramite canale web sul sito www.comune.tivoli.rm.it accedendo al servizio "Tributi" è possibile effettuare le istanze online per qualsiasi posizione tributaria.

Qualsiasi istanza può essere indirizzata anche:

IMU/TASI/TARI/Imposta di Soggiorno/COSAP/ICP/DPA

Comune di Tivoli

Ufficio Tributi

Largo Padre Bischi

00019 Tivoli (RM)



Diritti dei contribuenti

Lo Statuto dei diritti del Contribuente, Legge n. 212 del 27/07/2000 e successive modifiche e integrazioni, disciplina i diritti del contribuente e doveri dell'Amministrazione in materia di tributi.

Diritto all'informazione

L'Amministrazione deve assicurare la conoscenza delle leggi, dei regolamenti e delle disposizioni amministrative in materia fiscale e diffondere tempestivamente ed efficacemente tutti gli atti dalla stessa emanati.

Diritto alla conoscenza degli atti e alla trasparenza

L'Amministrazione deve essere certa che il contribuente sia realmente venuto a conoscenza degli atti a lui destinati.

Diritto alla chiarezza e alla motivazione degli atti

Al fine di assicurare maggiore chiarezza e trasparenza, tutti gli atti di accertamento o liquidazione devono essere motivati.

Diritto alla compensazione

L'Amministrazione permette al contribuente di poter estinguere l'obbligazione tributaria mediante compensazione.

Diritto al rispetto della buona fede

I rapporti tra contribuente e Amministrazione sono improntati al principio di collaborazione e buona fede.

Diritto all'interpello

Il contribuente può chiedere il parere all'Amministrazione prima di compiere un determinato atto, quando vi sono "obiettive condizioni di incertezza" circa l'applicazione della normativa tributaria. La mancata risposta entro 120 giorni si intende silenzio-assenso dell'Amministrazione.



Principi fondamentali dell'erogazione del servizio

Il rapporto tra l'Ufficio Tributi del Comune di Tivoli e contribuenti si ispira ai principi di responsabilità, attenzione ai bisogni e buona fede. Gli Uffici si impegnano a mantenere comportamenti trasparenti ed imparziali, nel rispetto delle regole derivanti dalle leggi, dai regolamenti comunali e dai codici di comportamento aziendali.

I principi fondamentali che il Comune di Tivoli si impegna a rispettare, sono i seguenti:

Chiarezza

Nella comunicazione, sia verbale che scritta, viene usato un linguaggio semplice e comprensibile, ponendo particolare cura alla spiegazione dei termini tecnici.

Continuità

L'erogazione del servizio avviene di norma con continuità, regolarità e senza interruzioni nei giorni e negli orari stabiliti. Eventuali interruzioni nell'erogazione del servizio, dovute a causa di forza maggiore, saranno comunicate all'utenza, unitamente alla motivazione dell'interruzione, di norma nei seguenti modi:

- con affissioni di cartelli agli ingressi degli uffici;
- tramite il sito Internet del Comune di Tivoli e sul sito www.comune.tivoli.rm.it.

Cortesie e identificabilità

Tutti i dipendenti si impegnano ad instaurare un rapporto con i cittadini basato sulla cortesia, sulla disponibilità e sul rispetto, adottando comportamenti, modi e linguaggi adeguati allo scopo. A tal fine i dipendenti sono tenuti ad agevolare l'utente nell'esercizio dei propri diritti e nell'adempimento degli obblighi, a soddisfare le sue richieste, ad indicare le proprie generalità nei modi previsti (sia nel rapporto personale che nelle comunicazioni telefoniche) e, per gli addetti al rapporto con il pubblico, ad esporre il proprio tesserino di riconoscimento.

Efficienza ed Efficacia

Le azioni organizzative e di erogazione delle prestazioni sono ispirate ai principi di efficacia, efficienza e semplificazione degli adempimenti a carico dei cittadini. Il personale degli Uffici è costantemente aggiornato per fornire risposte precise e puntuali alle richieste dell'utenza, nell'ottica del continuo miglioramento dei servizi offerti.

Partecipazione

I cittadini possono esercitare il loro diritto a partecipare:

- al miglioramento dei procedimenti in termini di semplificazione, trasparenza, efficienza ed efficacia presentando memorie e note scritte, o fornendo suggerimenti verbali;
- al procedimento di proprio interesse, esercitando il diritto di accesso agli atti così come disciplinato dalla legge 241/90 e successive modifiche ed integrazioni.

Rispetto della Privacy

Il trattamento dei dati personali dei cittadini avviene nel rispetto delle disposizioni di cui al D.Lgs 196/2003, assicurando l'esercizio dei diritti previsti all'art. 7 del medesimo decreto.

Uguaglianza e Imparzialità

I comportamenti dei dipendenti del Comune di Tivoli nei confronti degli utenti sono ispirati a criteri di obiettività ed imparzialità, senza discriminazioni di sorta.



Impegni dell'ufficio tributi del Comune di Tivoli

Ascoltare i cittadini

Il Comune è impegnato nella rilevazione costante delle valutazioni dei cittadini, da utilizzare per individuare le azioni di miglioramento.

Indagini sulla soddisfazione degli utenti (*Customer Satisfaction*) sono costantemente svolte su tutti i canali di erogazione dei servizi.

Il Comune di Tivoli ha previsto il monitoraggio della *Customer Satisfaction* sia per gli utenti serviti allo sportello sia per i cittadini che hanno utilizzato i servizi web. Ogni utente può compilare il proprio questionario di gradimento in maniera del tutto anonima digitando sul sito www.comune.tivoli.rm.it il codice identificativo che gli viene rilasciato dall'operatore al momento della fruizione del servizio.

I cittadini possono, comunque, avanzare proposte e suggerimenti per il miglioramento dell'erogazione dei servizi e delle modalità di accesso. Tali proposte possono essere inoltrate

- presso l'ufficio tributi del Comune di Tivoli – Largo Padre Bischi;
- via e mail scrivendo a info@pec.comune.tivoli.rm.it
- Il Comune di Tivoli si impegna ad analizzare e a fornire gli esiti dell'analisi entro 60 giorni dalla ricezione.

Garantire il diritto di accesso ai servizi per tutti i cittadini

Gli sportelli dell'ufficio tributi di Tivoli si trovano al piano terreno e non esistono barriere architettoniche.

I nostri operatori sono in grado, con l'ausilio di tecnologie informatiche, di garantire l'accessibilità a cittadini stranieri.

Il Comune garantisce, con adeguati sistemi informatizzati di gestione e smistamento delle code, il rigoroso rispetto della fila per ordine di arrivo, assicurando tuttavia un canale preferenziale a donne incinte ed a persone diversamente abili.

Garantire parità di trattamento a chi si rivolge allo sportello fisico e a chi utilizza lo sportello a distanza

Il personale dell'ufficio tributi si impegna alla massima omogeneità nel trattamento delle singole casistiche a prescindere dal canale di acquisizione delle istanze.



Standard di qualità

L'Ufficio Tributi si impegna a garantire la correttezza, la completezza e la chiarezza delle informazioni fornite allo sportello, telefonicamente e sul sito Internet; le medesime caratteristiche sono garantite anche nella modulistica distribuita presso gli uffici stessi e disponibile sul sito.

Gli addetti operano con la massima cortesia e disponibilità all'ascolto degli utenti con l'impegno di agevolare questi ultimi nell'adempimento degli obblighi tributari e nell'esercizio dei diritti loro riconosciuti dalla legge o dai regolamenti.

L'orario di apertura al pubblico dell'ufficio è articolato in modo da consentire la più ampia soddisfazione possibile delle esigenze dell'utenza. Gli sportelli, come anche in generale i locali di attesa, sono attrezzati per il ricevimento degli utenti con difficoltà motorie.

Per garantire che i servizi descritti nella presente "Carta" vengano erogati in modo ottimale sono state individuate delle prestazioni-tipo a cui sono stati associati degli indicatori (standard) che esprimono il termine massimo in cui l'ufficio si impegna a concludere il procedimento nel presupposto che l'istanza sia stata presentata completa.

Qualora l'utente invii la documentazione incompleta o inesatta, rallentando in tal modo il procedimento, l'ufficio si impegna ad informarlo sullo stato della pratica al fine di trovare una rapida soluzione. A questo proposito, il responsabile del procedimento si impegna, in casi di particolare complessità, a convocare l'utente, anche telefonicamente, per una più rapida risoluzione dei problemi riscontrati.



IMU

CANALE				STANDARD DI QUALITÀ (TEMPI)
SERVIZI (COSA FARE PER)	SPORTELLLO FISICO	INTERNET	SPORTELLLO A DISTANZA	
Avere informazioni e/o assistenza fiscale in materia di IMU	Presso gli sportelli del Comune di Tivoli	Informazioni disponibili on-line sul sito del Comune di Tivoli www.comune.tivoli.rm.it sezione Imposte e Tributi	Email a.ricci@comune.tivoli.rm.it	Immediata agli sportelli fisici e a distanza
Presentare le Comunicazioni attestanti il possesso dei requisiti richiesti per beneficiare delle aliquote ridotte	Presso gli sportelli tributi del Comune		Invio a mezzo posta con raccomandata semplice indirizzata a Ufficio Tributi Comune di Tivoli Pec. info@pec.comune.tivoli.rm.it	Entro il 30 giugno dell'anno successivo all'evento
Richiedere il riesame in autotutela su avvisi di accertamento	Presso gli sportelli tributi del Comune	Servizio disponibili on-line sul sito del Comune di Tivoli www.comune.tivoli.rm.it sezione Imposte e Tributi	Invio a mezzo posta con raccomandata semplice indirizzata a Ufficio Tributi Comune di Tivoli Pec. info@pec.comune.tivoli.rm.it	Risposta entro 30 giorni dalla presentazione dell'istanza, fatto salvo un maggior termine fino a 120 giorni in casi particolarmente complessi, o in attesa di documentazione integrativa dal contribuente
Presentare istanza per ottenere la rateizzazione di somme derivanti da avvisi di accertamento IMU	Presso gli sportelli tributi del Comune	Servizio disponibili on-line sul sito del Comune di Tivoli www.comune.tivoli.rm.it sezione Imposte e Tributi	Invio a mezzo posta con raccomandata semplice indirizzata a Ufficio Tributi Comune di Tivoli Pec. info@pec.comune.tivoli.rm.it email a.ricci@comune.tivoli.rm.it	Risposta entro 30 giorni dalla presentazione dell'istanza.
Regolarizzare spontaneamente le irregolarità tributarie (Ravvedimento operoso per ritardato pagamento)	Informazioni disponibili on-line sul sito del Comune di Tivoli www.comune.tivoli.rm.it sezione Imposte e Tributi			



TARI

SERVIZI (COSA FARE PER)	CANALE			STANDARD DI QUALITÀ (TEMPI)
	SPORTELLLO FISICO	INTERNET	SPORTELLLO A Distanza	
Avere informazioni e/o chiarimenti relativi alla Ta.Ri.	Presso gli sportelli di ASA siti presso l'ufficio tributi del Comune di Tivoli	Informazioni disponibili on-line sul sito del Comune di Tivoli www.comune.tivoli.rm.it sezione Imposte e Tributi	Email info@pec.comune.tivoli.rm.it sportellotari@asativolispa.it	Immediata agli sportelli fisici e a distanza.
Presentare le Comunicazioni attestanti il possesso dei requisiti richiesti per beneficiare delle tariffe ridotte	Presso gli sportelli di ASA siti presso l'ufficio tributi del Comune di Tivoli		Invio a mezzo posta con raccomandata semplice indirizzata a Ufficio Tributi o presso ASA Tivoli Spa Pec. info@pec.comune.tivoli.rm.it sportellotari@asativolispa.it	Entro il 30 giugno dell'anno successivo all'evento
Richiedere il riesame in autotutela a seguito di un avviso di accertamento Ta.Ri.	Presso gli sportelli del Comune di Tivoli	Servizio disponibili on-line sul sito del Comune di Tivoli www.comune.tivoli.rm.it sezione Imposte e Tributi	Invio a mezzo posta con raccomandata semplice indirizzata a Ufficio Tributi Comune di Tivoli Pec. info@pec.comune.tivoli.rm.it	Risposta entro 30 giorni dalla presentazione dell'istanza, fatto salvo un maggior termine fino a 120 giorni in casi particolarmente complessi, o in attesa di documentazione integrativa dal contribuente
Presentare istanza per ottenere la rateizzazione di somme derivanti da avvisi di accertamento Ta.Ri.	Presso gli sportelli del Comune di Tivoli	Servizio disponibili on-line sul sito del Comune di Tivoli www.comune.tivoli.rm.it sezione Imposte e Tributi	Invio a mezzo posta con raccomandata semplice indirizzata a Ufficio Tributi Comune di Tivoli Pec. info@pec.comune.tivoli.rm.it email d.centani@comune.tivoli.rm.it	Risposta entro 30 giorni dalla presentazione dell'istanza.
Regolarizzare spontaneamente le irregolarità tributarie	Informazioni disponibili on-line sul sito del Comune di Tivoli www.comune.tivoli.rm.it sezione Imposte e Tributi			



IMPOSTA DI SOGGIORNO

SERVIZI (COSA FARE PER)	CANALE			STANDARD DI QUALITÀ (TEMPI)
	SPORTELLI FISICI	INTERNET	SPORTELLI A DISTANZA	
Avere informazioni e/o assistenza in materia di imposta di soggiorno	Presso gli sportelli del Comune di Tivoli	Informazioni disponibili on-line sul sito del Comune di Tivoli www.comune.tivoli.rm.it Servizi ONLINE	Email c.vene@comune.tivoli.rm.it	Immediata agli sportelli fisici e a distanza
Presentare memorie difensive e/o documenti a seguito di inviti o verbali per violazione degli obblighi di comunicazione e/o versamento da parte degli esercenti	Presso gli sportelli del Comune di Tivoli		Invio a mezzo posta con raccomandata semplice indirizzata a Ufficio Tributi Comune di Tivoli Pec. info@pec.comune.tivoli.rm.it email d.centani@comune.tivoli.rm.it	



COSAP (CANONE OCCUPAZIONE SUOLO PUBBLICO)

SERVIZI (COSA FARE PER)	CANALE			STANDARD DI QUALITÀ (TEMPI)
	SPORTELLO FISICO	INTERNET	SPORTELLO A DISTANZA	
Avere informazioni e/o assistenza in materia di imposta di soggiorno	Presso gli sportelli del Comune di Tivoli	Informazioni disponibili on-line sul sito del Comune di Tivoli www.comune.tivoli.rm.it Servizi ONLINE	Email d.centani@comune.tivoli.rm.it	Immediata agli sportelli fisici e a distanza
Presentare memorie difensive e/o documenti a seguito di inviti o verbalì per violazione degli obblighi di comunicazione e/o versamento da parte degli esercenti	Presso gli sportelli del Comune di Tivoli		Invio a mezzo posta con raccomandata semplice indirizzata a Ufficio Tributi Comune di Tivoli Pec. info@pec.comune.tivoli.rm.it email d.centani@comune.tivoli.rm.it	



IMPOSTA COMUNALE PUBBLICITA' E DIRITTI PUBBLICHE AFFISSIONI

SERVIZI (COSA FARE PER)	CANALE			STANDARD DI QUALITÀ (TEMPI)
	SPORTELLLO FISICO	INTERNET	SPORTELLLO A DISTANZA	
Avere informazioni e/o assistenza in materia di imposta di soggiorno	Presso gli sportelli ASA SERVIZI srl siti in Piazza del Comune 3	Informazioni disponibili on-line sul sito del Comune di Tivoli www.comune.tivoli.rm.it Servizi ONLINE	Email affisioni@asaservizisrl.com	Immediata agli sportelli fisici e a distanza
Presentare memorie difensive e/o documenti a seguito di inviti o verbalì per violazione degli obblighi di comunicazione e/o versamento da parte degli esercenti	Presso gli sportelli ASA SERVIZI srl siti in Piazza del Comune 3		Invio a mezzo posta con raccomandata semplice indirizzata a Ufficio Tributi Comune di Tivoli Pec. info@pec.comune.tivoli.rm.it email affisioni@asaservizisrl.com	



Reclami

I reclami/suggerimenti dei contribuenti sono strumenti preziosi per ottimizzare la qualità dei servizi.

Se il servizio ricevuto non è stato coerente con quanto dichiarato dalla Carta dei servizi o, comunque, è stato riscontrato un qualsiasi disservizio Vi preghiamo di farcelo sapere compilando il modulo della pagina seguente.

Il modulo è organizzato anche per la raccolta di suggerimenti per migliorare i nostri servizi.

Il reclamo/suggerimento può essere consegnato ai nostri sportelli o inoltrato via internet sul sito www.comune.tivoli.rm.it “sezione tributi” o via posta elettronica all’indirizzo info@pec.comune.tivoli.rm.it o per posta a Comune di Tivoli ufficio tributi, Largo Padre Bischi snc .

Il Comune si impegna a:

1. analizzare il caso segnalato
2. fornire una risposta entro 30 giorni dalla ricezione
3. avviare, se è il caso, ogni possibile forma di ristoro del danno subito.

Le segnalazioni o i reclami sono protocollati dal Protocollo Generale del Comune e assegnate al Responsabile della Trasparenza e, ove possibile, alle strutture competenti a conoscere le questioni segnalate.

Il Responsabile della trasparenza si impegna a segnalare comunque il caso al Responsabile competente alla sua analisi entro 5 giorni dalla ricezione.

Il Responsabile dell’Ufficio competente all’analisi della segnalazione o del reclamo verifica, in prima battuta, se sia possibile un intervento immediato a ristoro dell’utente. Qualora non sia possibile, il Responsabile o altro dipendente competente a svolgere l’istruttoria relativa al reclamo presentato, e cioè a individuare le cause del disservizio lamentato provvede, tassativamente entro e non oltre 20 giorni dalla data di protocollazione della segnalazione, a svolgere l’istruttoria relativa al caso. I risultati dell’istruttoria sono inseriti in un apposito campo del modulo di reclamo ed inviati al Responsabile della trasparenza che fornisce risposta al proponente il reclamo/segnalazione entro 30 giorni decorrenti dalla presentazione.

Nel caso in cui dall’istruttoria non si possa risolvere il reclamo in tempi utili (30 gg.), va comunque fornita entro 30 gg. una comunicazione di cortesia al proponente il reclamo con indicazione:

- dell’avvenuta ricezione del reclamo,
- della previsione dei tempi per la risoluzione del reclamo con annesse motivazioni per giustificare il ritardo,
- della struttura competente.



In sintesi

Se si desidera ottenere informazioni e chiarimenti, è sempre preferibile rivolgersi prima ai call center o inviare una e-mail e solo eventualmente recarsi presso gli sportelli fisici, preferibilmente prendendo un appuntamento. È un modo efficace per trovare soluzione alla propria problematica evitando inutili code.

Il sito internet del Comune di Tivoli è costantemente aggiornato: non esitate a consultarli per usufruire dei servizi telematici, ottenere aggiornamenti normativi e scaricare la modulistica che vi occorre.

Prima di recarsi presso gli sportelli fisici è bene controllare di essere in possesso di tutta la documentazione necessaria a definire la pratica richiesta. In caso di documentazione incompleta, ricordate che è sempre possibile inviare via fax o via mail i documenti mancanti, senza dover tornare allo sportello.

Gli sportelli non possono accettare alcuna documentazione se non si è in possesso di un documento di identità (valido) dell'intestatario della pratica. In caso di delega, oltre alla fotocopia del documento di identità dell'intestatario, è necessario presentare la delega, in carta semplice.

Gli sportelli non possono accettare pagamenti

Tutte le comunicazioni inoltrate via pec o via mail devono essere corredate della fotocopia di un documento di identità valido e dai recapiti cui inviare la risposta.

Tutti possono dirci cosa ne pensano dei servizi resi attraverso la compilazione

- del questionario di rilevazione della qualità dei nostri servizi per il pubblico;
- del modulo per i suggerimenti volti al miglioramento;
- del modulo di reclamo.



Questionario sui servizi ai cittadini del Servizio Tributi del Comune di Tivoli

Genere intervistato:

☐ uomo ☐ donna

Età:

☐ 18-45 ☐ over 46

Motivi del contatto:

☐ istanza ☐ informazioni ☐ altro (es, bollettazione, accertamento)

relativamente a quale tipologia:

☐ TARI ☐ IMU/TASI ☐ IMPOSTA DI SOGGIORNO ☐ COSAP ☐ ICP/DPA

indichi il tempo di attesa per la ricezione del servizio a sportello:

☐ (entro 15 minuti) ☐ (da 16 a 30 minuti) ☐ (oltre la ½ ora)

relativamente alla sua ultima visita presso il nostro sportello, ci dica quanto a suo avviso i seguenti aggettivi descrivono l'operatore che l'ha servita:

	molto	sufficientemente	per nulla
preparato	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
cortese	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
veloce	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
risolutivo (*)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

(*) capace di chiarire e a trovare possibili soluzioni alle problematiche

"In generale, quanto è soddisfatto del servizio ricevuto allo sportello?":

☐ **molto** ☐ **abbastanza** ☐ **per nulla**

Rispetto a sue eventuali esperienze dirette nel passato, ritiene in generale che la qualità del nostro servizio di sportello sia:

☐ **migliorata** ☐ **invariata** ☐ **peggiorata**

Eventuali osservazioni personali





**MODULO PER LA PRESENTAZIONE DI
RECLAMI, SUGGERIMENTI E PROPOSTE
DI MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI**

Al Responsabile del Ufficio Tributi

Comune di _____

Via _____

Dati del segnalante:

NOME	
COGNOME	
INDIRIZZO	
RECAPITO TELEFONICO	
E-MAIL	

Oggetto del reclamo:

--

Motivo:

<input type="checkbox"/>	Ritardo	<input type="checkbox"/>	Omissione
<input type="checkbox"/>	Scortesia		
<input type="checkbox"/>	Altro (SPECIFICARE)		

Proposta di miglioramento del servizio:

Data _____

Firma _____

Spazio per eventuali osservazioni dell'ufficio coinvolto:

Il funzionario

Decisione del Responsabile:

Il Responsabile