



Città di Civitavecchia

*Città Metropolitana di Roma Capitale*

# Carta dei Servizi

ANNO 2020

**Servizio 1**  
**Servizi Finanziari e Partecipate**

SEZIONE TRIBUTI ED ENTRATE



## Indice

|  |    |
|--|----|
| Cos'è e a cosa serve la nostra Carta dei Servizi         | 3  |
| Chi siamo  | 4  |
| Cosa fa l'Ufficio Tributi                                | 4  |
| Servizi diretti ai cittadini                             | 5  |
| Entra in contatto con l'Ufficio Tributi                  | 6  |
| Altri contatti utili                                     | 7  |
| Diritti dei contribuenti                                 | 8  |
| Principi fondamentali dell'erogazione del servizio       | 9  |
| Impegni dell'ufficio tributi del Comune di Civitavecchia | 10 |
| Standard di qualità                                      | 11 |
| Reclami  | 16 |
| In sintesi   | 17 |

## **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.civitavecchia.rm.it](http://www.comune.civitavecchia.rm.it).

Nell'ipotesi di modifiche normative e/o organizzative con riflessi su contenuti, modalità di erogazione dei servizi e relativi standard di qualità, la Carta sarà soggetta a revisione ed aggiornamento.

## Chi siamo

L'Ufficio Tributi del Comune di Civitavecchia 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  |
|--|--|
| <br>Servizio 1 – Servizi Finanziari E Partecipate   | <ul style="list-style-type: none"><li>✓ Ricerca evasione di tutti i tributi (TARI, TASI, IMU, Imposta di Soggiorno);</li><li>✓ Pratiche iscrizioni/cessazioni utenze tari;</li><li>✓ Pratiche richieste agevolazioni IMU/TASI/TARI;</li><li>✓ Rapporti con i contribuenti, gestione contenzioso, autotutele, rateizzazioni;</li><li>✓ Gestione iscrizione a Ruolo coattivo tramite concessionario;</li><li>✓ Verifica crediti dei contribuenti e autoliquidazioni;</li><li>✓ Gestione rapporti con i contribuenti, gestione istanze, supporto alle attività di istruttoria;</li><li>✓ Verifiche regolarità conduttori;</li><li>✓ Gestione recupero morosità;</li></ul> |
| <br>Servizio 4 – Ambiente E Beni Culturali  | <ul style="list-style-type: none"><li>✓ Gestione delle domande di richiesta agevolazione per compostaggio e verifica dei livelli di servizio;</li></ul>  |
| <br>Servizio 2 – Risorse Umane, Politiche Del Welfare, Pubblica Istruzione, Sport E Servizi Demografici                 | <ul style="list-style-type: none"><li>✓ Verifica anagrafiche iscrizione tari su richiesta residenza o variazione residenza.</li></ul>  |
| <br>Servizio 6 – Attivita' Produttive E Mobilita', Cultura, Turismo, Politiche Giovanili, Trasporti, Sito E Trasparenza | <ul style="list-style-type: none"><li>✓ Verifica delle strutture turistiche per il pagamento dell'imposta di soggiorno</li></ul>   |

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 e Imposta di Soggiorno

### Scrivendo una mail:

- ✓ Imposta Municipale Unica (IMU): [funzionario.tributi@comune.civitavecchia.rm.it](mailto:funzionario.tributi@comune.civitavecchia.rm.it)
- ✓ Tassa Rifiuti (TARI): [funzionario.tributi@comune.civitavecchia.rm.it](mailto:funzionario.tributi@comune.civitavecchia.rm.it)
- ✓ Imposta di soggiorno: [funzionario.tributi@comune.civitavecchia.rm.it](mailto:funzionario.tributi@comune.civitavecchia.rm.it)

**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): [comune.civitavecchia@legalmail.it](mailto:comune.civitavecchia@legalmail.it)
- ✓ Tassa Rifiuti (TARI): [comune.civitavecchia@legalmail.it](mailto:comune.civitavecchia@legalmail.it)
- ✓ Imposta di soggiorno: [comune.civitavecchia@legalmail.it](mailto:comune.civitavecchia@legalmail.it)

### Telefonando:

- ✓ Imposta Municipale Unica (IMU): 0766.590050 - 0766.590013
- ✓ Tassa Rifiuti (TARI): 0766.590234 - 0766.590084
- ✓ Imposta di soggiorno: 0766.590015

### Recandosi in:

Piazza Guglielmotti 7

|                   | <b>Lunedì</b>                     | <b>Martedì</b>                    | <b>Mercoledì</b>                  | <b>Giovedì</b>                    |
|-------------------|-----------------------------------|-----------------------------------|-----------------------------------|-----------------------------------|
| <b>Mattina</b>    | Dalle ore 09,00<br>alle ore 12,00 | Dalle ore 09,00<br>alle ore 12,00 | Dalle ore 09,00<br>alle ore 12,00 |                                   |
| <b>Pomeriggio</b> |                                   |                                   |                                   | Dalle ore 15,00<br>alle ore 17,00 |

## **Altri contatti utili**

Informazioni, modulistica e servizi interattivi sono disponibili sul sito [www.comune.civitavecchia.rm.it](http://www.comune.civitavecchia.rm.it), nella sezione dedicata all'ufficio tributi.

Per gli utenti che volessero accedere tramite canale web sul sito [www.comune.civitavecchia.rm.it](http://www.comune.civitavecchia.rm.it) accedendo al servizio "Tributi on-line" è possibile effettuare le istanze online per qualsiasi posizione tributaria.

Qualsiasi istanza può essere indirizzata anche:

### ***IMU/TASI/TARI/Imposta di Soggiorno***

Comune di Civitavecchia

Ufficio Tributi

Piazza Guglielmotti 7

00053 Civitavecchia (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 Civitavecchia 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 Civitavecchia 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 Civitavecchia e sul sito [www.comune.civitavecchia.rm.it](http://www.comune.civitavecchia.rm.it).

### **Cortesìa 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 Civitavecchia nei confronti degli utenti sono ispirati a criteri di obiettività ed imparzialità, senza discriminazioni di sorta.

## **Impegni dell'ufficio tributi del Comune di Civitavecchia**

### **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 Civitavecchia 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.civitavecchia.rm.it](http://www.comune.civitavecchia.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 Civitavecchia – Piazza Guglielmotti 7;
  - via e mail scrivendo a [comune.civitavecchia@legalmail.it](mailto:comune.civitavecchia@legalmail.it)
- Il Comune di Civitavecchia 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 Civitavecchia 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**

La qualità dei servizi ai contribuenti del Comune è misurata sulla base dei tempi standard di risposta alle istanze presentate agli sportelli fisici e a distanza.

In un'ottica di trasparenza e garanzia dei diritti e al fine di rafforzare il rapporto con il contribuente l'ufficio tributi individua, per ciascun servizio, gli standard qualitativi che si impegna a rispettare.

Lo standard rappresenta il livello di qualità che i contribuenti possono aspettarsi di ricevere dal Comune.

L'impegno è quello di misurare costantemente il rispetto di tali standard e organizzare i servizi in modo da poter migliorare, nel tempo, lo standard stesso.

## IMU

|   |   | CANALE   |   | STANDARD DI QUALITÀ (TEMPI)   |
|---|---|--|---|---|
| SERVIZI (COSA FARE PER)   | SPORTELLO FISICO  | INTERNET   | SPORTELLO A DISTANZA  |   |
| Avere informazioni e/o assistenza fiscale in materia di IMU   | Presso gli sportelli del <b>Comune di Civitavecchia</b> | Informazioni disponibili on-line sul sito di Comune di Civitavecchia <a href="http://www.comune.civitavecchia.rm.it">www.comune.civitavecchia.rm.it</a><br><a href="#">sezione tributi</a>     | Email<br>funzionario.tributi@comun<br>e.civitavecchia.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                 |  | <b>Invio a mezzo posta</b> con raccomandata semplice indirizzata a Ufficio Tributi Comune di Civitavecchia<br><b>Pec.</b><br>civitavecchia@legalmail.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 di Comune di Civitavecchia <a href="http://www.comune.civitavecchia.rm.it">www.comune.civitavecchia.rm.it</a><br><a href="#">sezione tributi</a>         | <b>Invio a mezzo posta</b> con raccomandata semplice indirizzata a Ufficio Tributi Comune di Civitavecchia<br><b>Pec.</b><br><a href="mailto:civitavecchia@legalmail.it">civitavecchia@legalmail.it</a>   | 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 e 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 di Comune di Civitavecchia <a href="http://www.comune.civitavecchia.rm.it">www.comune.civitavecchia.rm.it</a><br><a href="#">sezione tributi</a>         | <b>Invio a mezzo posta</b> con raccomandata semplice indirizzata a Ufficio Tributi Comune di Civitavecchia<br><b>Pec.</b><br><a href="mailto:civitavecchia@legalmail.it">civitavecchia@legalmail.it</a><br><b>email</b><br>funzionario.tributi@comun<br>e.civitavecchia.rm.it | Risposta entro 30 giorni dalla presentazione dell'istanza.  |
| Regolarizzare spontaneamente e le irregolarità tributarie (Ravvedimento operoso per ritardato pagamento)          |   | Informazioni disponibili on-line sul sito del Comune di Civitavecchia<br><a href="http://www.comune.civitavecchia.rm.it">www.comune.civitavecchia.rm.it</a><br><a href="#">sezione tributi</a> |   |   |

## TASI

| SERVIZI<br>(COSA<br>FARE<br>PER)  | SPORTELL<br>LO<br>FISICO  | CANALE  |  | STANDARD<br>DI QUALITÀ<br>(TEMPI)  |
|---|---|---|--|--|
|   |   | INTERNET  | SPORTELL<br>O A<br>DISTANZA  |  |
| Avere<br>informazioni<br>e/o assistenza<br>fiscale in<br>materia di<br>TASI   | Presso gli<br>sportelli del<br><b>Comune di<br/>Civitavecchia</b> | Informazioni disponibili on-line sul sito di Comune di<br>Civitavecchia <a href="http://www.comune.civitavecchia.rm.it">www.comune.civitavecchia.rm.it</a><br><br><a href="#">sezione tributi</a>     | Email<br>funzionario.tributi@comun<br>e.civitavecchia.rm.it  | Immediata agli<br>sportelli fisici e<br>a distanza   |
| Richiedere il<br>riesame in<br>autotutela su<br>avvisi di<br>accertamento   | Presso gli<br>sportelli tributi<br>del Comune                     | Servizio disponibili on-line sul sito di Comune di<br>Civitavecchia <a href="http://www.comune.civitavecchia.rm.it">www.comune.civitavecchia.rm.it</a><br><br><a href="#">sezione tributi</a>         | <b>Invio a mezzo posta</b><br>con raccomandata<br>semplice indirizzata<br>a Ufficio Tributi<br>Comune di<br>Civitavecchia<br><b>Pec.</b><br><a href="mailto:civitavecchia@legalmail.it">civitavecchia@legalmail.it</a>   | Risposta entro<br>30 giorni dalla<br>presentazione<br>dell'istanza,<br>fatto salvo un<br>maggior<br>termine fino a<br>120 giorni in<br>casi<br>particolarment<br>e complessi, o<br>in attesa di<br>documentazion<br>e integrativa<br>dal<br>contribuente |
| Presentare<br>istanza per<br>ottenere la<br>rateizzazione<br>di somme<br>derivanti da<br>avvisi di<br>accertamento<br>TASI      | Presso gli<br>sportelli tributi<br>del Comune                     | Servizio disponibili on-line sul sito di Comune di<br>Civitavecchia <a href="http://www.comune.civitavecchia.rm.it">www.comune.civitavecchia.rm.it</a><br><br><a href="#">sezione tributi</a>         | <b>Invio a mezzo posta</b><br>con raccomandata<br>semplice indirizzata<br>a Ufficio Tributi<br>Comune di<br>Civitavecchia<br><b>Pec.</b><br><a href="mailto:civitavecchia@legalmail.it">civitavecchia@legalmail.it</a><br><b>email</b><br>funzionario.tributi@comun<br>e.civitavecchia.rm.it | Risposta entro<br>30 giorni dalla<br>presentazione<br>dell'istanza.  |
| Regolarizzare<br>spontaneament<br>e<br>le irregolarità<br>tributarie<br>(Ravvedimento<br>operoso per<br>ritardato<br>pagamento) |   | Informazioni disponibili on-line sul sito del<br>Comune di Civitavecchia<br><a href="http://www.comune.civitavecchia.rm.it">www.comune.civitavecchia.rm.it</a><br><br><a href="#">sezione tributi</a> |  |  |

## TARI

| SERVIZI<br>(COSA<br>FARE PER)  | CANALE   |   |   | STANDARD<br>DI<br>QUALITÀ<br>(TEMPI)  |
|--|--|---|---|---|
|  | SPORTELLLO<br>FISICO   | INTERNET  | SPORTELLLO A<br>DISTANZA  |   |
| Avere informazioni e/o chiarimenti relativi alla Ta.Ri.  | Presso gli sportelli del <b>Comune di Civitavecchia</b>  | Informazioni disponibili on-line sul sito di Comune di Civitavecchia<br><a href="http://www.comune.civitavecchia.rm.it">www.comune.civitavecchia.rm.it</a><br><a href="#">sezione tributi</a> | Email<br>funzionario.tributi@comune.civitavecchia.rm.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 tributi del Comune  |   | <b>Invio a mezzo posta</b> con raccomandata semplice indirizzata a Ufficio Tributi Comune di Civitavecchia<br><b>Pec.</b><br>civitavecchia@legalmail.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 <b>Comune di Civitavecchia</b>  | Servizio disponibili on-line sul sito di Comune di Civitavecchia<br><a href="http://www.comune.civitavecchia.rm.it">www.comune.civitavecchia.rm.it</a><br><a href="#">sezione tributi</a>     | <b>Invio a mezzo posta</b> con raccomandata semplice indirizzata a Ufficio Tributi Comune di Civitavecchia<br><b>Pec.</b><br><a href="mailto:civitavecchia@legalmail.it">civitavecchia@legalmail.it</a>   | 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 <b>Comune di Civitavecchia</b>  | Servizio disponibili on-line sul sito di Comune di Civitavecchia<br><a href="http://www.comune.civitavecchia.rm.it">www.comune.civitavecchia.rm.it</a><br><a href="#">sezione tributi</a>     | <b>Invio a mezzo posta</b> con raccomandata semplice indirizzata a Ufficio Tributi Comune di Civitavecchia<br><b>Pec.</b><br><a href="mailto:civitavecchia@legalmail.it">civitavecchia@legalmail.it</a><br><b>email</b><br>funzionario.tributi@comune.civitavecchia.rm.it | Risposta entro 30 giorni dalla presentazione dell'istanza.  |
| Regolarizzare spontaneamente le irregolarità tributarie  | Informazioni disponibili on-line sul sito del Comune di Civitavecchia<br><a href="http://www.comune.civitavecchia.rm.it">www.comune.civitavecchia.rm.it</a><br><a href="#">sezione tributi</a> |   |   |   |

## IMPOSTA DI SOGGIORNO

| SERVIZI<br>(COSA<br>FARE PER)   | CANALE  |   |  | STANDAR<br>D DI<br>QUALITÀ<br>(TEMPI)   |
|---|---|---|--|---|
|   | SPORTELLLO FISICO                                       | INTERNET  | SPORTELLLO A DISTANZA  |   |
| Avere informazioni e/o assistenza in materia di imposta di soggiorno  | Presso gli sportelli del <b>Comune di Civitavecchia</b> | Informazioni disponibili on-line sul sito di Comune di Civitavecchia <a href="http://www.comune.civitavecchia.rm.it">www.comune.civitavecchia.rm.it</a><br>Servizi ONLINE | Email<br><a href="mailto:funzionario.tributi@comune.civitavecchia.rm.it">funzionario.tributi@comune.civitavecchia.rm.it</a>  | 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 Civitavecchia        |   | Invio a mezzo posta con raccomandata semplice indirizzata a Ufficio Tributi Comune di Civitavecchia<br>Pec.<br><a href="mailto:civitavecchia@legalmail.it">civitavecchia@legalmail.it</a><br>email<br><a href="mailto:funzionario.tributi@comune.civitavecchia.rm.it">funzionario.tributi@comune.civitavecchia.rm.it</a> | Definiti dal procedimento sanzionatorio ex L. 689/1981 e successive modifiche e integrazioni. |

## 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.civitavecchia.rm.it](http://www.comune.civitavecchia.rm.it) sezione tributi o via posta elettronica all'indirizzo [funzionario.tributi@comune.civitavecchia.rm.it](mailto:funzionario.tributi@comune.civitavecchia.rm.it) o per posta a Comune di Civitavecchia ufficio tributi, Piazza Guglielmotti 7.

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 Civitavecchia 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 Civitavecchia

## Genere intervistato:

uomo       donna

## Età:

18-45       over 46

## Motivi del contatto:

istanza       informazioni       altro (es, bollettazione, accertamento)

## relativamente a quale tipologia:

IARI       IMU/TASI       IMPOSTA DI SOGGIORNO

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

(entro 15 minuti)       (da 16 a 30minuti)       (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

---

