

Carta dei servizi  
al cittadino



Carta dei servizi  
al cittadino



ali:

Servizi Economico-Finanziari  
e Tributi

Comune di  
Fiano Romano

Carta dei  
Servizi

## **COS'E' LA CARTA DEI SERVIZI ECONOMICI FINANZIARIE TRIBUTI**

INTRODUZIONE

RIFERIMENTI NORMATIVI

PRINCIPI ISPIRATORI DELLA CARTA DEI SERVIZI

FATTORI DI QUALITA'

## **PRESENTAZIONE DEI SERVIZI ECONOMICI FINANZIARI**

### UFFICIO BILANCIO E PROGRAMMAZIONE – ATTIVITA'

GLI SPORTELLI DOVE E QUANDO

FATTURE E PAGAMENTI

CERTIFICAZIONE DEL CREDITO

AUTORIZZAZIONE ALLA CESSIONE DEL CREDITO

EMISSIONE DI FATTURA

ATTIVITA' DI SUPPORTO NELLA LETTURA DEI DATI CONTABILI

### UFFICIO TRIBUTI ED ENTRATE EXTRA TRIBUTARIE

GLI SPORTELLI DOVE E QUANDO

SERVIZIO AFFISSIONE MANIFESTI NEGLI SPAZI PUBBLICI

IMPOSTA COMUNALE SULLA PUBBLICITÀ

IMPOSTA COMUNALE SUGLI IMMOBILI E IMPOSTA MUNICIPALE PROPRIA  
(ICI/IMU)

TASSA SUI SERVIZI INDIVISIBILI (TASI)

CANONE OCCUPAZIONE SPAZI ED AREE PUBBLICHE

TASSA OCCUPAZIONE SPAZI ED AREE PUBBLICHE

TASSA SMALTIMENTO RIFIUTI SOLIDI URBANI (TARSU – TARES – TARI)

IMPOSTA DI SOGGIORNO

GLI ISTITUTI A TUTELA DEI CONTRIBUENTI

### UFFICIO ECONOMATO

GLI SPORTELLI DOVE E QUANDO

ANTICIPAZIONE SOMME URGENTI PER CONTRIBUTI ECONOMICI

AUTENTICHE DI ATTI COPIE CONFORMI AD ORIGINAL E AUTENTICHE DI FERME  
SU ATTI NOTORI

## **FATTORI, INDICATORI, STANDARD DI QUALITA' E OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO**

## **MODULISTICA**

## ***INTRODUZIONE***

La Carta dei servizi è un documento che ogni Ufficio della Pubblica Amministrazione è tenuto a fornire ai propri utenti. In esso sono descritti finalità, modi, criteri e strutture attraverso cui il servizio viene attuato, diritti e doveri, modalità e tempi di partecipazione, procedure di controllo che l'utente ha a sua disposizione. La Carta è lo strumento fondamentale con il quale si attua il principio di trasparenza, attraverso la esplicita dichiarazione dei diritti e dei doveri sia del personale, sia degli utenti. Si ispira agli articoli della Costituzione Italiana, che sanciscono e tutelano il rispetto dei principi di uguaglianza, imparzialità, tutela della dignità della persona, e che vietano ogni forma di discriminazione basata sul sesso, sull'appartenenza etnica, sulle convinzioni religiose, e impegna tutti gli operatori e la struttura nel rispetto di tali principi.

La "Carta dei Servizi" è, dunque, il mezzo attraverso il quale qualsiasi soggetto che eroga un servizio pubblico individua gli standard della propria prestazione, dichiarando i propri obiettivi e riconoscendo specifici diritti in capo al cittadino-utente-consumatore.

Attraverso la Carta dei Servizi i soggetti erogatori di servizi pubblici si impegnano, dunque, a rispettare determinati standard qualitativi e quantitativi, con lo scopo di monitorare e migliorare le modalità di fornitura e somministrazione.

## ***RIFERIMENTI NORMATIVI***

La Carta dei Servizi, strumento di tutela dei cittadini, è stata formulata nel rispetto delle normative di riferimento ed in particolare della:

- direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 – "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici";
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 11 ottobre 1994 ("Direttiva sui principi per l'istituzione ed il funzionamento degli uffici per le relazioni con il pubblico");
- Decreto Presidente Consiglio dei Ministri del 19 maggio 1995 ("Prima individuazione dei settori di erogazione dei servizi pubblici ai fini della emanazione degli schemi generali di riferimento di Carte dei servizi");
- D.lsg. 30 luglio 1999, n. 286 – "Qualità dei servizi pubblici e carte dei servizi" in cui è stabilito che le aziende e gli enti che erogano servizi pubblici sono tenuti ad elaborare la propria "Carta dei Servizi".
- Direttiva del Ministro della funzione pubblica del 24 marzo 2004 "Rilevazione della qualità percepita dai cittadini";
- Decreto legislativo 27 ottobre 2009, n°150 "Ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni".

**La Carta dei Servizi Economici Finanziari e Tributi** è un documento nel quale si descrivono i servizi erogati ai cittadini in materia economica e finanziaria, con l'intento sia di favorire un rapporto diretto tra il

servizio e i propri utenti. impegnando l'Amministrazione Comunale in un patto con i propri cittadini; sia di informare in modo trasparente e completo, circa l'offerta dei servizi e come si fa per usufruirne.

La Carta dei Servizi Economici Finanziari del Comune di Fiano Romano è pertanto uno strumento di comunicazione tra il Comune ed i cittadini e di tutela dei diritti di questi ultimi.

Questo documento ha l'intento:

- di chiarire diritti e doveri dell'ente, nel fornire i servizi ai cittadini, e diritti e opportunità dei cittadini stessi;
- di presentare ai cittadini tutte le opportunità e i servizi presenti per facilitarne l'accesso e la fruizione;
- di fissare gli standard di qualità dei servizi e fornisce ai cittadini le informazioni e gli strumenti necessari per verificarne il rispetto;
- di individuare gli obiettivi di miglioramento e indica come verificarne il raggiungimento.

### ***PRINCIPI ISPIRATORI DELLA CARTA DEI SERVIZI***

Il principio ispiratore della carta dei servizi è quello di tutelare il cittadino, mettendolo in condizione di conoscere ed accedere agevolmente ai pubblici servizi, erogati in un'ottica di trasparenza, imparzialità ed eguaglianza.

Conformandosi ai principi di uguaglianza, imparzialità, continuità, trasparenza, partecipazione, efficacia ed efficienza, gli uffici demografici si propongono l'obiettivo elevare gli standard qualitativi e quantitativi ai servizi e di semplificare l'accesso agli stessi da parte dei cittadini.

#### **Eguaglianza**

L'Amministrazione Comunale si impegna ad erogare i propri servizi secondo il principio di eguaglianza dei cittadini senza distinzione di sesso, età, razza, lingua, religione ed opinioni politiche. Le regole e l'accesso ai servizi pubblici sono uguali per tutti. Uguaglianza intesa come divieto di ogni ingiustificata discriminazione e contemporaneamente come adozione di modalità adeguate di prestazioni nei confronti di particolari condizioni personali e sociali degli utenti.

#### **Imparzialità**

Questo principio è complementare al precedente. Sono assicurati nei confronti dei cittadini criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

#### **Continuità**

L'Amministrazione Comunale si impegna ad erogare i servizi in modo continuo nel tempo, soprattutto per quanto riguarda quelli di maggior interesse per la comunità o per specifici gruppi di utenza (servizi essenziali). Nel caso in cui il funzionamento irregolare o l'interruzione siano dovuti a cause di forza maggiore, verranno presi tutti i provvedimenti che consentano di arrecare il minor disagio possibile ai cittadini interessati.

## **Diritto di scelta**

Ove sia consentito dalla legislazione vigente, l'utente ha diritto di scegliere tra i soggetti che erogano il servizio. Il diritto di scelta riguarda, in particolare, i servizi distribuiti sul territorio

## **Partecipazione**

L'Amministrazione Comunale favorisce la partecipazione alle prestazioni del servizio pubblico, sia per tutelare la corretta erogazione del servizio sia per favorire la collaborazione, garantendo l'accesso alle informazioni, dando riscontro alle segnalazioni ed alle proposte ed adottando metodi di rilevazione periodica della valutazione del cittadino riguardo la qualità del servizio erogato.

## **Efficacia ed Efficienza**

Il Comune di Fiano Romano dà garanzia al cittadino che si sono attuate le procedure finalizzate al miglioramento continuo dell'efficacia e dell'efficienza dei propri processi operativi. E' posta particolare attenzione all'efficienza dei servizi erogati poiché le risorse finanziarie utilizzate sono fornite direttamente ed indirettamente dai cittadini stessi.

## **Cortesia, Disponibilità e Professionalità**

La cortesia ed il rispetto nei confronti dei cittadini sono considerati aspetti fondamentali della qualità del servizio. Viene posta la massima attenzione perché da parte dei dipendenti che svolgono attività di front office (o front line, personale preposto alla fase di erogazione del servizio e quindi a contatto diretto con il cittadino) sia adottato un linguaggio semplice ed essenziale e che venga manifestata la disponibilità a risolvere i problemi di qualsiasi natura che possano insorgere. L'adeguamento ed il miglioramento della professionalità dei propri dipendenti, finalizzati a creare le condizioni affinché il cittadino possa trovare negli operatori comunali cui si rivolge degli interlocutori efficaci, sono assicurati attraverso opportune e specifiche azioni, con particolare attenzione alle attività formative.

## ***FATTORI DI QUALITÀ***

L'Amministrazione Comunale è impegnata a superare la "cultura dell'adempimento", improntata prevalentemente al rispetto formale delle varie norme di legge che la disciplinano, basando lo sviluppo delle attività sulla "cultura della soddisfazione dei bisogni della collettività". A tal fine ha adottato la Carta dei Servizi che ha come punti cardine di riferimento l'individuazione dei fattori qualità, cioè quelle caratteristiche che conferiscono al servizio la capacità di soddisfare le esigenze degli utenti, l'identificazione di indicatori che consentono di "misurare" i fattori qualità, e quindi la qualità del servizio, e la definizione di standard che costituiscono gli obiettivi di qualità che l'Ente si propone di raggiungere.

I fattori qualità, che caratterizzano tutte le attività svolte, sono stati raggruppati in quattro espressioni:

- a. Rapporti con gli utenti
- b. Gestione delle procedure
- c. Informazione degli utenti
- d. Gestione dei reclami

### **Fattori di qualità riferiti ai rapporti con gli utenti**

Questi fattori riguardano il modo con cui gli operatori si relazionano con il pubblico durante l'erogazione dei servizi e le strutture messe a disposizione. Si possono individuare in:

- Cortesia
- Disponibilità
- Presenza
- Chiarezza nell'esposizione
- Capacità di ascolto
- Conoscenze possedute

Per venire incontro alle diverse esigenze dei cittadini, gli uffici comunali sono aperti anche di pomeriggio (martedì e giovedì).

### **Fattori qualità riferiti alla gestione delle procedure**

Per razionalizzare e semplificare le procedure sono stati ottimizzati i formulari e sono stati individuati i seguenti fattori:

- Facilitazione delle richieste e degli adempimenti (telefono, fax, via telematica, posta ordinaria)
- Rapidità di espletamento
- Competenze specifiche degli operatori

### **Fattori qualità riferiti all'informazione degli utenti**

La verifica della completa informazione degli utenti, circa le modalità di prestazione dei servizi, è realizzata tenendo conto dei seguenti fattori:

- Semplicità e chiarezza dei mezzi utilizzati per dare informazioni (linguaggio, scritti, grafici etc.)
- Precisione e completezza
- Tempestività di comunicazione delle variazioni avvenute
- Segmentazione delle informazioni (da un livello di informazioni generali ad un livello di dettaglio)

Al fine di garantire che il cittadino sia informato su tutte le procedure e le iniziative che possono interessarlo sono utilizzati in generale tutti i mezzi di comunicazione di massa, compreso il sito internet del Comune.

### **Fattori qualità riferiti alla gestione dei reclami**

Sono state implementate procedure della gestione del reclamo nel rispetto dei seguenti fattori:

- Metodologia di ricezione dei reclami
- Capacità spiegare il risultato dell'analisi del reclamo (e far accettare anche l'eventuale rifiuto)
- Rapidità della messa in atto delle eventuali Azioni Correttive

Le modalità di gestione dei reclami sono riportate di seguito.

La customer satisfaction, da considerarsi indicatore di qualità, è rilevata anche mediante l'osservazione attenta della considerazione del cittadino dei servizi ottenuti e della fiducia nei riguardi dell'Amministrazione Comunale. Sono stati preparati e somministrati appositi questionari.

Nella consapevolezza che definire uno standard vuol dire non solo fissare un obiettivo da raggiungere ma anche assumere un impegno da rispettare, l'Amministrazione Comunale si è posta come obiettivo generale (standard generale) il miglioramento del complesso delle prestazioni rese.

Inoltre, in accordo con la ricerca del miglioramento a passi sostenibili, l'Amministrazione Comunale si è posta come standard specifico principale, che possiamo definire l'impegno diretto assunto nei confronti dei cittadini, la realizzazione dei prodotti dei servizi progressivamente in tempi più brevi rispetto a quelli previsti dalle varie leggi.

## ***PRESENTAZIONE DEI SERVIZI ECONOMICI FINANZIARI E TRIBUTI***

Il Settore I Amministrativo Finanziario comprende al suo interno le articolazioni dei seguenti uffici:

1. ufficio bilancio e programmazione
2. ufficio tributi ed entrate extratributarie
3. ufficio economato

I Servizi Finanziari sono preposti all'esercizio delle funzioni di coordinamento e di gestione delle attività finanziaria dell'Ente, in particolare la predisposizione degli atti di programmazione annuale e pluriennale, alla rilevazione e dimostrazione dei risultati di gestione, alla gestione del bilancio riferita alle entrate e alle spese, alla rilevazione contabile delle riscossioni, delle liquidazioni e dei pagamenti, alla gestione dei rapporti con il Tesoriere dell'Ente e con gli altri agenti contabili, alla gestione dei rapporti con enti, società, istituzioni, alle attività di supporto all'organo di revisione economico finanziario, al controllo e salvaguardia degli equilibri di bilancio e alla tenuta della contabilità fiscale.

Il sito internet dell'Ente contiene una breve descrizione degli obiettivi, della struttura organizzativa e delle modalità operative del servizio che consentono all'utente di scaricare la normativa di riferimento, la modulistica eventualmente predisposta dai singoli uffici per l'adempimento delle diverse procedure, nonché di ottenere informazioni sui singoli procedimenti.

L'ufficio Ragioneria ha il compito, in stretta collaborazione con i diversi servizi comunali e secondo gli indirizzi dell'Amministrazione, di coordinare e gestire il bilancio.

A tal fine provvede:

- all'elaborazione di documenti programmatici e di bilancio,
- al coordinamento delle attività procedurali riguardanti la corretta tenuta dell'inventario e dei beni comunali in stretta correlazione con le strutture finanziarie, economiche e patrimoniali dell'ente,
- ad attività di supporto per le eventuali valutazioni di convenienza economica all'esternalizzazione di funzioni di competenza dell'ente,
- a fornire supporto agli organi politici nella programmazione strategica e attività di realizzazione delle politiche sino alla consuntivazione,
- ad assistere il Revisore dei Conti nel giudicare se il sistema di bilancio costruito è conforme alla norme di legge,
- ad assistere coloro che sono interessati nella lettura dei dati di bilancio,
- a garantire il controllo degli equilibri finanziari,
- alla gestione e controllo dell'indebitamento,
- alla redazione del controllo gestione,
- alla gestione degli adempimenti fiscali,
- al pagamento degli stipendi e degli oneri previdenziali,
- al monitoraggio dei pagamenti al fine di garantire il tempestivo pagamento dei fornitori in ottemperanza alle più recenti disposizioni legislative in materia,
- a garantire osservanza delle disposizioni contenute nella Legge Finanziaria e delle disposizioni legislative in materia.

### ***1. PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO FATTURE E PAGAMENTI***

Il servizio economico-finanziario provvede alle registrazioni contabili e trasmette le fatture agli uffici committenti, secondo l'ordine cronologico di arrivo dal protocollo.

In caso di fatture non regolari o carenti di dati fondamentali il servizio economico-finanziario potrà, alternativamente, portare a conoscenza dell'irregolarità l'ufficio committente il quale dovrà provvedere alla contestazione al fornitore oppure procederà all'eventuale rifiuto d'ufficio.

Il servizio economico-finanziario provvederà all'emissione degli ordinativi di pagamento nei tempi tecnici minimi possibili, salvi motivi contrari imposti da situazioni contingibili, vigilando sulla tempestiva esecuzione dei pagamenti da parte del Tesoriere.

## **2. PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO DI CERTIFICAZIONE DEL CREDITO**

Per favorire lo smobilizzo dei crediti vantati dalle imprese nei confronti della P.A., le amministrazioni pubbliche devono certificare, su istanza del creditore, gli eventuali crediti relativi a somme dovute per somministrazioni, forniture, appalti e prestazioni professionali (**c.d. crediti commerciali**).

Il processo di certificazione è **totalmente gratuito** e gestito tramite la **piattaforma elettronica per la certificazione dei crediti** (nel seguito **Piattaforma**) predisposta dal Ministero dell'Economia e delle Finanze – Ragioneria Generale dello Stato ed accessibile al seguente indirizzo *web*:

<http://certificazionecrediti.mef.gov.it>

## **3. CESSIONE DEL CREDITO**

La cessione del credito è uno degli istituti giuridici che disciplinano i rapporti tra i soggetti in relazione alla circolazione della ricchezza. Attraverso la cessione del credito, un soggetto, il cedente, si spoglia di un suo diritto trasferendolo ad un terzo, il cessionario. Il soggetto tenuto all'adempimento nei confronti del cessionario prende il nome di creditore ceduto. Anche l'ordinamento pubblicistico prevede alcune norme in materia e, in special modo, disciplina il caso in cui il creditore ceduto sia un soggetto pubblico.

La disciplina della cessione dei crediti vantati nei confronti della PA ha natura speciale rispetto alla disciplina codicistica della cessione dei crediti di cui al Codice Civile.

Le diverse norme che si sono susseguite nel tempo hanno introdotto specifiche formalità necessarie perché si compia il trasferimento del credito e la cessione sia opponibile.

Importante differenza che si riscontra rispetto a quanto stabilito dal Codice Civile relativamente al principio della libera cedibilità del credito, è che la cessione dei crediti è subordinata alla preventiva adesione della pubblica amministrazione; perché quindi la cessione sia opponibile, è necessario che l'ente pubblico esprima il proprio consenso.

## **4. PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO DI EMISSIONE FATTURE**

emissione della fattura elettronica nei confronti di altre pubbliche amministrazioni nei confronti delle quali l'ente è a qualsiasi titolo creditore.

## **5. ATTIVITA' DI SUPPORTO NELLA LETTURA DEI DATI CONTABILI DELL'ENTE**

Impegno nel rendere il bilancio un vero strumento di comunicazione e di partecipazione, per consentire ai cittadini di acquisire i dati fondamentali della gestione finanziaria e comprendere le ragioni sottese alle scelte di bilancio, sottolineando come trasparenza e volontà di comunicare facciano di questo strumento un importante elemento propulsore per incentivare la corresponsabilità sociale nella gestione della cosa pubblica. Gestione che, nel particolare momento di crisi economica, richiederà agli enti pubblici, negli anni a venire, particolare attenzione e serietà nell'affrontare la grande sfida delle minori risorse.

## ***GLI SPORTELLI DOVE E QUANDO***

La sede dei servizi economici e finanziari è sita in Piazza Giacomo Matteotti n. 2, piano I

### **ORARI:**

dal lunedì al venerdì: dalle ore 10.00 alle ore 12.00

Martedì e Giovedì dalle 16:00 alle 18:00

### **RESPONSABILE DEL PROCEDIMENTO:**

Dirigente del Settore I Amministrativo Finanziario, Dott. Francesco Fraticelli

**BILANCIO E PROGRAMMAZIONE:** 0765/407216-70-14 0765/407328

### **INDIRIZZI EMAIL E PEC**

e-mail: [s.finanziario@comune.fianoromano.rm.it](mailto:s.finanziario@comune.fianoromano.rm.it)

[ragioneria@comune.fianoromano.rm.it](mailto:ragioneria@comune.fianoromano.rm.it)

pec: [protocollo@comune.fianoromano.rm.it](mailto:protocollo@comune.fianoromano.rm.it)

fax 0765/480385

Dal portale del Comune di Fiano Romano ([www.comune.fianoromano.rm.it](http://www.comune.fianoromano.rm.it)) è possibile consultare tutte le informazioni riguardanti i Servizi Economici Finanziari.

## FATTURE E PAGAMENTI

DESCRIZIONE ATTIVITA'	<p>La FatturaPA è una fattura elettronica ai sensi dell'articolo 21, comma 1, del DPR 633/72 ed è la sola tipologia di fattura accettata dalle pubbliche amministrazioni che, secondo le disposizioni di legge, sono tenute ad avvalersi del Sistema di Interscambio.</p> <p>La FatturaPA ha le seguenti caratteristiche:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. il contenuto è rappresentato, in un file XML (eXtensible Markup Language), secondo il formato della FatturaPA. Questo formato è l'unico accettato dal Sistema di Interscambio.</li> <li>2. l'autenticità dell'origine e l'integrità del contenuto sono garantite tramite l'apposizione della firma elettronica qualificata di chi emette la fattura.</li> <li>3. la trasmissione è vincolata alla presenza del codice identificativo univoco dell'ufficio destinatario della fattura riportato nell'Indice delle Pubbliche Amministrazioni.</li> </ol>
A CHI E' RIVOLTO	Tutti i fornitori di beni, prestazione di servizi e lavori pubblici.
MODALITA' DI INVIO	E' possibile creare autonomamente e gratuitamente la propria fattura elettronica attraverso il canale messo a disposizione dal Ministero dell'Economia e Finanze. In alternativa, è possibile avvalersi di un intermediario. Il file preparato, firmato e nominato nel rispetto delle regole previste, deve essere inviato al Sistema di Interscambio.
CODICI DI RIFERIMENTO	<p>Ogni fatturaPA deve riportare:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- il codice univoco: UFQ7RX</li> <li>- il codice CIG riferito alla prestazione e comunicato dal Comune.</li> <li>- IBAN del conto corrente dedicato e provvedimento di impegno di spesa dell'Ente.</li> </ul>
REQUISITI	Per la liquidazione della fattura è necessario essere in regola con i versamenti contributivi (DURC). E' necessario, altresì, dichiarare il conto corrente dedicato.
SPLIT PAYMENT	<p>Le fatture elettroniche inviate al Comune devono tenere in considerazione, ove previsto, l'adozione del meccanismo dello split payment (qualora non esenti da IVA o liberi professionisti).</p> <p>Nello split payment l'Ente versa l'ammontare dovuto dell'operazione al netto dell'IVA al soggetto privato considerato. Successivamente, l'ente di P.A. si occuperà di versare l'IVA a debito dovuta sull'operazione considerata. Le imprese dovranno indicare in fattura la dicitura "scissione dei pagamenti" e non computare l'IVA a debito sulle fatture emesse alla P.A.</p>
COME E DOVE VENGONO EFFETTUATI I PAGAMENTI	I mandati di pagamento a favore di coloro che vantano crediti nei confronti del Comune di Fiano Romano vengono effettuati, presso la Tesoreria Comunale, su formale richiesta degli interessati a mezzo accredito bancario e rimessa diretta
LIVELLO DI QUALITA'	Entro 30 gg dal ricevimento della fattura e previo atto di liquidazione da parte dell'ufficio/servizio competente, fatte salve altre eventuali scadenze pattuite.
UFFICIO DI RIFERIMENTO	<p>Ufficio ragioneria, Piazza Giacomo Matteotti, 2</p> <p>Tel. 0765.407217 – 328</p> <p>Emal: <a href="mailto:ragioneria@comune.fianoromano.rm.it">ragioneria@comune.fianoromano.rm.it</a></p>
ORARI DI APERTURA AL PUBBLICO	<p>Dal lunedì al venerdì dalle 10:00 alle 12:00</p> <p>Il martedì e il giovedì dalle 16:00 alle 18:00</p>
LINK UTILI	<p><a href="http://www.fatturapa.gov.it">www.fatturapa.gov.it</a></p> <p><a href="http://www.comune.fianoromano.rm.it">www.comune.fianoromano.rm.it</a> – Informazioni Utili Comune</p>

## CERTIFICAZIONE DEL CREDITO

DESCRIZIONE ATTIVITA'	L'Ufficio certifica i crediti vantati nei confronti della Pubblica Amministrazione su apposita piattaforma ministeriale. La piattaforma per la certificazione dei crediti consente ai creditori della P.A. di chiedere la certificazione delle somme dovute per somministrazioni, forniture, appalti e prestazioni professionali e di tracciare le eventuali successive operazioni di anticipazione, compensazione, cessione e pagamento, a valere sui crediti certificati.
A CHI E' RIVOLTO	Tutti i fornitori di beni, prestazione di servizi e lavori pubblici, creditore della PA
MODALITA' DI INVIO	La richiesta va effettuata direttamente sulla piattaforma per la certificazione dei crediti del MEF
REQUISITI	Emissione di regolare fattura già effettuata e contabilizzata dall'Ente.
LIVELLO DI QUALITA'	entro 30 giorni dal ricevimento della richiesta di certificazione.
UFFICIO DI RIFERIMENTO	Ufficio ragioneria, Piazza Giacomo Matteotti, 2 Tel. 0765.407328 Email: ragioneria@comune.fianoromano.rm.it
ORARI DI APERTURA AL PUBBLICO	Dal lunedì al venerdì dalle 10:00 alle 12:00 Il martedì e il giovedì dalle 16:00 alle 18:00
LINK UTILI	<a href="http://www.certificazionecrediti.mef.gov.it">www.certificazionecrediti.mef.gov.it</a>

## AUTORIZZAZIONE ALLA CESSIONE DEL CREDITO

DESCRIZIONE ATTIVITA'	<p>Per cessione del credito si fa riferimento a quel negozio giuridico con cui il creditore (cedente) trasferisce il suo credito nei confronti del debitore (ceduto) ad un altro soggetto (cessionario), così realizzando una modificazione soggettiva del rapporto obbligatorio dal lato attivo.</p> <p>In tale rapporto la volontà del debitore ceduto non assume rilievo – salvo specifiche eccezioni – in quanto nei confronti di quest'ultimo nulla cambia, tranne il soggetto al quale va effettuato l'adempimento.</p> <p>Esiste un principio generale di libera cedibilità del credito, ex art. 1260 c.c., ma se il soggetto ceduto è una Pubblica Amministrazione il suddetto principio non trova applicazione per i contratti in corso, con la conseguenza che sarà necessario il consenso del soggetto ceduto.</p> <p>Con la cessione del credito, effettuata nei modi e nei termini previsti dalla legge e non rifiutata nei termini prescritti, il credito si trasferisce dal cedente al cessionario, con la conseguenza che la Pubblica Amministrazione deve corrispondere il relativo pagamento al cessionario, a cui può opporre le stesse eccezioni che poteva opporre al cedente in base al contratto con questi stipulato. La cessione dispiegherà i propri effetti nei confronti del debitore ceduto quando questi l'abbia accettata o quando gli sia stata notificata. Peraltro, l'istituto può riguardare anche i crediti futuri, purché determinati o determinabili alla conclusione del contratto di cessione, ed in tal caso l'effetto traslativo si realizzerà allorché il credito verrà ad esistenza nella sfera giuridica del cedente.</p>
A CHI E' RIVOLTO	Tutti i fornitori di beni, prestazione di servizi e lavori pubblici, creditori della PA
MODALITA'	La cessione dei crediti di impresa può avvenire unicamente a favore di soggetti determinati, quali banche ed intermediari finanziari disciplinati dalle leggi in materia bancaria e creditizia.
UFFICIO DI RIFERIMENTO	Ufficio ragioneria, Piazza Giacomo Matteotti, 2 Tel. 0765.407270 Email: s.finanziario@comune.fianoromano.rm.it ragioneria@comune.fianoromano.rm.it
ORARI DI APERTURA AL PUBBLICO	Dal lunedì al venerdì dalle 10:00 alle 12:00 Il martedì e il giovedì dalle 16:00 alle 18:00

## EMISSIONE DI FATTURA

DESCRIZIONE ATTIVITA'	Emissione della fattura elettronica nei confronti di altre pubbliche amministrazioni
A CHI E' RIVOLTO	Alle pubbliche amministrazioni nei confronti delle quali l'Ente è a qualsiasi titolo creditore.
MODALITA' DI INVIO	Tramite il sistema di interscambio
SPLIT PAYMENT	Le fatture elettroniche inviate tengono in considerazione, ove previsto, il meccanismo dello split payment (qualora non esenti da IVA) e indicano fattura la dicitura "scissione dei pagamenti" e non computano l'IVA a debito sulle fatture emesse alla P.A. Successivamente, l'ente di P.A. si occuperà di versare l'IVA a debito dovuta sull'operazione considerata.
COME E DOVE VENGONO EFFETTUATI I PAGAMENTI	I pagamenti sono effettuati su idoneo conto corrente intestato al Comune di Fiano Romano
LIVELLO DI QUALITA'	I pagamenti sono effettuati su idoneo conto corrente intestato al Comune di Fiano Romano
UFFICIO DI RIFERIMENTO	Ufficio ragioneria, Piazza Giacomo Matteotti, 2 Tel. 0765.407270 – 328 Emal: s.finanziario@comune.fianoromano.rm.it ragioneria@comune.fianoromano.rm.it
ORARI DI APERTURA AL PUBBLICO	Dal lunedì al venerdì dalle 10:00 alle 12:00 Il martedì e il giovedì dalle 16:00 alle 18:00

## **ATTIVITA' DI SUPPORTO NELLA LETTURA DEI DATI CONTABILI DELL'ENTE**

DESCRIZIONE ATTIVITA'	Attività di supporto nella lettura dei dati contabili dell'ente, assicurando la trasparenza dei dati contabili, fermo restando il rispetto della privacy e del segreto d'ufficio (una maggiore elasticità sarà accordata agli amministratori i quali sono anch'essi tenuto al segreto d'ufficio).
A CHI E' RIVOLTO	A tutti i cittadini
MODALITA'	Su richiesta e previo appuntamento con il responsabile del servizio
LIVELLO DI QUALITA'	entro 30 giorni dalla richiesta, fatta salva eventuale impossibilità motivata
UFFICIO DI RIFERIMENTO	Ufficio ragioneria, Piazza Giacomo Matteotti, 2 Tel. 0765.407216 Emal: s.finanziario@comune.fianoromano.rm.it ragioneria@comune.fianoromano.rm.it
ORARI DI APERTURA AL PUBBLICO	Dal lunedì al venerdì dalle 10:00 alle 12:00 Il martedì e il giovedì dalle 16:00 alle 18:00
LINK UTILI	<a href="http://www.comune.fianoromano.rm.it">www.comune.fianoromano.rm.it</a>

L'Ufficio Tributi, nella recente ottica delle autonomie locali e del decentramento amministrativo, si preoccupa di disciplinare, con appositi regolamenti, le proprie entrate, anche di natura tributaria, e, con la determinazione delle tariffe e delle aliquote, si orienta ad assicurare il finanziamento dei servizi pubblici, ritenuti necessari allo sviluppo della comunità locale.

L'ufficio è altresì, dedicato alla gestione della fase di riscossione delle entrate comunali che transitano attraverso l'Ufficio Tributi, realizzata secondo le prescrizioni del Regolamento Generale delle Entrate Comunali, e classificabile in gestione ordinaria delle entrate oppure gestione del coattivo. Tale servizio di riscossione è rivolto a tutti coloro che si trovano nella condizione di versare all'ente somme dovute per tributi, imposte, canoni e sanzioni ed è funzionale al generale reperimento di risorse atte a finanziare il Bilancio di Previsione del comune.

L'ufficio tributi ha competenze in materia di gestione dei tributi locali e delle procedure che definiscono addizionali su imposte erariali, in particolare l'ufficio:

- redige i regolamenti che hanno valenza in materia di fiscalità locale;
- espleta attività di ricerca, studio ed elaborazione di dati per la definizione delle aliquote e delle tariffe;
- provvede al controllo delle denunce e dei versamenti e forma gli atti di accertamento del tributo;
- forma i ruoli ordinari ed i ruoli coattivi per la riscossione dei tributi locali;
- dispone i rimborsi e provvede a scaricare le quote inesigibili e le quote non dovute;
- gestisce il contenzioso aperto presso gli organi di giustizia tributaria;
- predispose gli atti da sottoporre all'approvazione degli organi di governo e gestionali dell'ente;
- cura l'informazione al contribuente;
- predispose la modulistica inerente l'attività di istituto;
- riceve le denunce di variazione/cessazione.

Dal 2012 l'Ente riscuote direttamente tutti i tributi.

### ***1. SERVIZIO AFFISSIONE MANIFESTI NEGLI SPAZI PUBBLICI***

Il servizio delle pubbliche affissioni garantisce l'affissione a cura del Comune in appositi spazi a ciò destinati di manifesti di qualunque materiale, contenenti comunicazioni aventi finalità istituzionali, sociali o commerciali.

### ***2. IMPOSTA COMUNALE SULLA PUBBLICITA'***

L'imposta è dovuta, da chiunque effettui la pubblicità nel territorio del Comune di Fiano Romano, tramite: insegne, fregi, cartelli, targhe, stendardi, striscioni, tele, tende, ombrelloni o altri mezzi similari nonché le pubblicità effettuate a mezzo di proiezioni luminose o cinematografiche, con veicoli pubblicitari, con veicoli in genere, adibiti ad uso pubblico o privato o per trasporti di merci, con aeromobili in forma ambulante e a mezzo di apparecchi sonori.

### ***3. IMPOSTA COMUNALE SUGLI IMMOBILI E IMPOSTA MUNICIPALE PROPRIA***

L'imposta comunale sugli immobili è un'imposta annuale, proporzionale e diretta sul patrimonio immobiliare, istituita a decorrere dal 1° gennaio 1993.

L'imposta municipale propria un'imposta annuale, proporzionale e diretta sul patrimonio immobiliare, istituita a decorrere dal 1° gennaio 2012.

#### **4. TASSA SUI SERVIZI INDIVISIBILI (TASI)**

Istituita dalla legge di stabilità 2014, la tassa serve a finanziare i costi di alcuni servizi comunali indivisibili rivolti alla collettività, come ad esempio la manutenzione stradale, l'illuminazione comunale, Polizia Locale, Viabilità, Verde Pubblico, Energia e pubblica illuminazione, Manutenzione, tecnologico, Beni demaniali e territorio.

Per l'applicazione si rimanda alla normativa vigente e ai Regolamenti comunali

#### **5. CANONE OCCUPAZIONE SPAZI ED AREE PUBBLICHE**

La COSAP (Canone occupazione spazi ed aree pubbliche) è dovuta da chiunque, a qualsiasi titolo, occupi aree o spazi appartenenti al demanio e/o al patrimonio indisponibile del Comune, (strade - corsi - piazze), ed è dovuta anche per le occupazioni effettuate sugli spazi sovrastanti e sottostanti il suolo.

#### **6. TASSA SMALTIMENTO RIFIUTI SOLIDI URBANI (TARSU-TARES-TARI)**

La tassa per lo smaltimento dei rifiuti solidi urbani, è una tassa la cui applicazione è demandata ai comuni, sulla base del costo totale del servizio di raccolta e successivo smaltimento dei rifiuti usando come parametro la superficie dei locali di abitazione e di attività dove possono avere origine rifiuti di varia natura. La tassa è dovuta al Comune per il servizio di raccolta e smaltimento dei rifiuti solidi urbani, oltre che di spazzamento delle strade pubbliche.

#### **7. IMPOSTA DI SOGGIORNO**

L'imposta di soggiorno, detta anche tassa di soggiorno, in Italia, 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. Le modalità di applicazione sono molto diverse e vanno dal versamento di un importo fisso a un importo variabile, con scaglioni associati alle tipologie e categorie alberghiere, con aliquote percentuali, con scaglioni associati al prezzo, alla localizzazione e al periodo e, in alcuni casi, un'aliquota percentuale o una misura forfettaria.

Sono previste esenzioni assai differenziate da comune a comune in base alla residenza, alle classi di età (per ragazzi e giovani e per la terza e quarta età), all'attività svolta e alla durata della permanenza (l'imposta non viene applicata se un soggetto pernotta per più di un certo numero di notti), per i disabili, secondo la proprietà della struttura ricettiva, alla stagionalità e ad altre cause.

L'applicazione dell'imposta avviene secondo criteri molto eterogenei sia per le tariffe applicate sia per le modalità di applicazione, entro il limite dei 5 euro previsti dalla legge.

#### **8. ISTITUTI A TUTELA DEI CONTRIBUENTI:**

Sono strumenti di tutela e di garanzia attribuiti ai contribuenti, nei confronti dell'Amministrazione:

##### **a) autotutela**

L'autotutela è lo strumento attraverso il quale l'Amministrazione finanziaria esercita il potere di riesaminare la propria azione e, conseguentemente, di annullare i propri atti che riconosca illegittimi, in attuazione del principio costituzionale di imparzialità e di buon andamento dell'azione amministrativa

#### b) accertamento con adesione

L'accertamento con adesione, introdotto dagli artt. 2 bis e 2 ter del DL n. 564/1994 e completamente rivisitato dal D.Lgs. n. 218/1997, consiste in un accordo tra l'Agenzia delle Entrate ed il contribuente che consente di definire le imposte dovute ed evitare l'insorgenza di una lite tributaria.

#### c) diritto di interpello e reclamo-mediazione

La normativa vigente detta linee guida sulle quali conformare rapporti tra il fisco e i contribuenti, ampliando e rafforzando il dialogo tra l'Amministrazione e questi ultimi.

La disciplina dell'istituto dell'interpello del contribuente prevede la facoltà di richiedere all'Amministrazione una valutazione, in ordine all'applicazione al caso concreto, della norma tributaria al fine di conoscerne preventivamente l'indirizzo interpretativo.

Il diritto di interpello è un istituto mediante il quale il contribuente, in vista di un adempimento tributario e relativamente a casi concreti e personali di incerta interpretazione può chiedere al Comune di sapere in anticipo il comportamento da tenere in ordine allo stesso adempimento.

L'istituto del reclamo/mediazione è uno strumento deflativo del contenzioso tributario per prevenire ed evitare le controversie che possono essere risolte senza ricorrere al giudice, tenendo conto degli orientamenti della giurisprudenza e quindi dell'esito ragionevolmente pronosticabile del giudizio.

#### d) richiesta di rimborso o compensazione di tributi versati

Il Contribuente può chiedere il rimborso o la compensazione per le somme erroneamente versate o non dovute o per i tributi locali

#### e) ravvedimento operoso

La legge consente al contribuente di regolarizzare spontaneamente le violazioni connesse al pagamento dei tributi mediante il "ravvedimento operoso". Tale istituto prevede il versamento dell'imposta dovuta maggiorata di una sanzione ridotta rispetto a quella edittale oltre agli interessi al tasso legale con maturazione giorno per giorno. L'entità della sanzione varia a seconda della tempestività del ravvedimento.

Per potersi avvalere del ravvedimento operoso occorre "che le violazioni oggetto della regolarizzazione non siano state già constatate e, comunque, non siano iniziati accessi, ispezioni, verifiche o altre attività amministrative di accertamento delle quali il contribuente abbia avuto formale conoscenza".

## ***GLI SPORTELLI DOVE E QUANDO***

La sede dell'ufficio tributi è sita in Piazza Giacomo Matteotti n. 2, piano terra, piano I e piano II

### **ORARI:**

dal lunedì al giovedì: dalle ore 09:00 alle ore 12:00

Martedì e Giovedì dalle 15:30 alle 17:30

venerdì CHIUSO

### **RESPONSABILE DEL PROCEDIMENTO:**

Dirigente del Settore I Amministrativo Finanziario, Dott. Francesco Fraticelli

Responsabile dell'Ufficio Tributi ed Entrate extratributarie, Rag. Patrizia Marsicola

Sportello TRIBUTI: 0765/407232 - 0765407283

Servizio ICI/IMU: 0765/407212 - 0765/407285

Servizio TARSU/TARES/TARI: 0765/407235 - 0765/407293

Servizio ICP/COSAP/DPA/: 0765/407284

Servizio IMPOSTA DI SOGGIORNO: 0765/407236

### **INDIRIZZI EMAIL E PEC**

e-mail: [tributi@comune.fianoromano.rm.it](mailto:tributi@comune.fianoromano.rm.it)

pec: [protocollo@comune.fianoromano.rm.it](mailto:protocollo@comune.fianoromano.rm.it)

fax 0765/480385

Dal portale del Comune di Fiano Romano ([www.comune.fianoromano.rm.it](http://www.comune.fianoromano.rm.it)) è possibile consultare a tutte le informazioni riguardanti l'Ufficio Tributi ed Entrate extratributarie.

## **AFFISSIONE MANIFESTI NEGLI SPAZI PUBBLICI**

<b>DESCRIZIONE ATTIVITA'</b>	<p>L'ufficio dedicato alla gestione dei diritti sulle pubbliche affissioni e sistema di incassi.</p> <p>Il servizio delle pubbliche affissioni garantisce l'affissione a cura del Comune in appositi spazi a ciò destinati di manifesti di qualunque materiale, contenenti comunicazioni aventi finalità istituzionali, sociali o commerciali.</p> <p>Informazioni a privati e ditte, invio periodico delle richieste di pagamento agli utenti e affiancamento al gestore del servizio per la parte amministrativa.</p> <p>Gestione degli impianti affissionali istituzionali, commerciali e necrologi e controllo delle tempistiche di affissione normate dal Regolamento Comunale per l'effettuazione del Servizio delle Pubbliche Affissioni.</p> <p>Attività di supporto nella fase di accertamento e riscossione coattiva con la ditta esterna affidataria e sportelli dedicati ai destinatari di Avvisi di Accertamento.</p>
<b>A CHI E' RIVOLTO</b>	A tutti coloro che affiggono manifesti negli spazi affissionali pubblici.
<b>MODALITA' DI RICHIESTA E DI PAGAMENTO</b>	<p>Per la loro definitiva prenotazione va presentata all'Ufficio Affissioni – Settore Tributi – apposita richiesta scritta su carta libera. Le richieste devono specificare il titolo preciso del manifesto, la quantità e il formato dei manifesti da affiggere, la data di affissione e la durata.</p> <p>Alla richiesta va allegata l'attestazione dell'avvenuto pagamento dei diritti, che può essere effettuato sul C/C/P 17301029 intestato a Comune di Fiano Romano – Servizio Pubblicità e Affissioni, oppure mediante POS presso l'Ufficio Tributi</p> <p>La richiesta può essere inviata per e-mail, a mano via fax al n. 0765/480385, purché accompagnata dalla copia di attestazione di versamento.</p> <p>I manifesti vanno consegnati, unitamente all'ordine di affissione all'Ufficio Pubblicità e Affissioni e alla ricevuta di pagamento almeno quattro giorni lavorativi prima della data di affissione.</p>
<b>DOCUMENTI DI PRESENTARE</b>	Copia attestazione del versamento dei diritti
<b>TARIFFE</b>	Chiunque richieda tale servizio è obbligato al pagamento del diritto sulle pubbliche affissioni così come annualmente stabilito dalla Giunta Comunale
<b>RIDUZIONI ED ESENZIONI</b>	Come eventualmente previsto da disposizioni regolamentari e da normativa vigente
<b>LIVELLO DI QUALITA'</b>	Affissione entro 5 giorni
<b>RIMBORSI</b>	<p>Presentare richiesta libera con apposita dichiarazione (autocertificazione o documentazione provante diritto)</p> <p>Risposta entro 180 giorni</p>
<b>UFFICIO DI RIFERIMENTO</b>	<p>Ufficio Tributi, Piazza Giacomo Matteotti, 2 piano terra</p> <p>Tel. 0765.407284</p> <p>Email: <a href="mailto:tributi@comune.fianoromano.rm.it">tributi@comune.fianoromano.rm.it</a></p>
<b>ORARI DI APERTURA AL PUBBLICO</b>	<p>dal lunedì al giovedì: dalle ore 09:00 alle ore 12:00</p> <p>Martedì e Giovedì dalle 15:30 alle 17:30</p> <p>venerdì CHIUSO</p>
<b>LINK UTILI</b>	<a href="http://www.comune.fianoromano.rm.it">www.comune.fianoromano.rm.it</a> – La Casa del Tributo

## **IMPOSTA COMUNALE SULLA PUBBLICITA'**

<b>DESCRIZIONE ATTIVITA'</b>	<p>È l'ufficio dedicato alla gestione del canone sulle iniziative pubblicitarie e del relativo sistema autorizzatorio e di incassi.</p> <p>Istruttoria delle pratiche amministrative volte all'ottenimento di autorizzazioni per l'esposizione di mezzi pubblicitari in collaborazione con la polizia municipale e l'ufficio tecnico, anche per la predisposizione e le modifiche del Piano Generale degli Impianti pubblicitari.</p> <p>Attività di supporto nella fase di accertamento e riscossione coattiva con la ditta esterna affidataria e sportelli dedicati ai destinatari di Avvisi di Accertamento e per il pagamento del relativo canone.</p>
<b>A CHI E' RIVOLTO</b>	<p>A tutti coloro che intraprendono un'iniziativa pubblicitaria (insegne d'esercizio, volantinaggio, pubblicità su automezzi, cartelli pubblicitari in genere).</p> <p>L'imposta è dovuta, da chiunque effettui la pubblicità nel territorio del Comune di Fiano Romano, tramite: insegne (superiori ad una superficie di 5 mq), fregi, cartelli, targhe, stendardi, striscioni, tele, tende, ombrelloni o altri mezzi similari nonché le pubblicità effettuate a mezzo di proiezioni luminose o cinematografiche, con veicoli pubblicitari, con veicoli in genere, adibiti ad uso pubblico o privato o per trasporti di merci.</p>
<b>MODALITA' DI RICHIESTA E DI PAGAMENTO</b>	<p>Presentare la richiesta su apposito modulo disponibile presso l'Ufficio Tributi o sul sito internet del Comune, debitamente compilato in tutte le sue parti, al fine del rilascio dell'autorizzazione da parte dell'ufficio competente.</p> <p>Alla richiesta va allegata marca da bollo di € 16,00</p> <p>Il pagamento dei diritti può essere effettuato sul C/C/P 51504009 intestato a Comune di Fiano Romano – Diritti di Segreteria.</p> <p>Gli importi relativi all'imposta dovranno essere effettuati sul C/C/P 173010299 o mediante POS allo sportello presso l'Ufficio Tributi.</p>
<b>DOCUMENTI DI PRESENTARE</b>	<p>Come da Piano Generale degli Impianti approvato con Deliberazione di Consiglio Comunale n. 92 del 22.12.2003.</p>
<b>TARIFFE</b>	<p>Chiunque richieda tale servizio è obbligato al pagamento dei diritti così come annualmente stabilito dalla Giunta Comunale.</p>
<b>RIDUZIONI ED ESENZIONI</b>	<p>Come eventualmente previsto da disposizioni regolamentari e da normativa vigente</p>
<b>LIVELLO DI QUALITA'</b>	<p>Rilascio dell'Autorizzazione amministrativa entro un termine di n. 30 giorni lavorativi dal ricevimento dell'istanza. Trattandosi di istanza che coinvolge più servizi, in quanto per il rilascio dell'autorizzazione è necessario il parere di competenza dell'Ufficio di Polizia Municipale e di quello dell'Ufficio Tecnico, i tempi per il rilascio possono arrivare fino a 60 giorni.</p>
<b>RIMBORSI</b>	<p>Presentare richiesta libera con apposita dichiarazione (autocertificazione o documentazione provante diritto)</p> <p>Risposta entro 180 giorni</p>
<b>UFFICIO DI RIFERIMENTO</b>	<p>Ufficio Tributi, Piazza Giacomo Matteotti, 2 piano terra Tel. 0765.407284 Email: <a href="mailto:tributi@comune.fianoromano.rm.it">tributi@comune.fianoromano.rm.it</a></p>
<b>ORARI DI APERTURA AL PUBBLICO</b>	<p>dal lunedì al giovedì: dalle ore 09:00 alle ore 12:00 Martedì e Giovedì dalle 15:30 alle 17:30 venerdì CHIUSO</p>
<b>LINK UTILI</b>	<p><a href="http://www.comune.fianoromano.rm.it">www.comune.fianoromano.rm.it</a> – La Casa del Tributo</p>

## **IMPOSTA COMUNALE SUGLI IMMOBILI – ICI** **IMPOSTA MUNICIPALE PROPRIA - IMU**

DESCRIZIONE ATTIVITA'	È l'ufficio dedicato all'attività di controllo e verifica delle dichiarazioni ICI/IMU, alla correttezza dei versamenti, alla lotta all'evasione ed elusione dei tributi locali, nonché all'aiuto del contribuente. Attività di sportello volta a facilitare la comprensione del corretto funzionamento dell'imposta per i contribuenti, nonché aggiornamento costante del sito internet. Aiuto nella compilazione delle dichiarazioni ICI/IMU, nel calcolo dell'imposta dovuta in caso di ravvedimento operoso, assistenza nella compilazione della domanda di rimborso o compensazione del tributo versato e non dovuto. Collaborazione con l'Agenzia del Territorio per l'aggiornamento dei dati catastali degli utenti. Attività di supporto nella fase di accertamento e riscossione coattiva dell'ICI/IMU con la ditta esterna e sportelli dedicati ai destinatari di Avvisi di Accertamento
A CHI E' RIVOLTO	Il presupposto dell'imposta è il possesso di fabbricati, aree fabbricabili e di terreni agricoli, siti nel territorio dello Stato, a qualsiasi uso destinati, ivi compresi quelli strumentali o alla cui produzione o scambio è diretta l'attività dell'impresa. Sono soggetti passivi dell'imposta i proprietari degli immobili sopra indicati ovvero i titolari di diritti reali sugli stessi. L'imposta è liquidata, accertata e riscossa dal Comune per gli immobili ubicati sul proprio territorio.
MODALITA'	Presentare la dichiarazione secondo le disposizioni vigenti da presentare entro il 30 giugno dell'anno successivo all'anno in cui il possesso ha avuto inizio. Per la dichiarazione IMU valgono le disposizioni di cui alla circolare 2/DF del 2015 del Ministero dell'Economia e delle Finanze.
MODALITA' DI PAGAMENTO	ICI – Il pagamento del tributo deve avvenire tramite C/C/P n. 29355864 IMU – Il pagamento del tributo deve avvenire tramite F24
DOCUMENTI DI PRESENTARE	Come da regolamento Comunale Vigente in materia
TARIFFE	Come annualmente stabilito dalla Giunta Comunale
RIDUZIONI ED ESENZIONI	Come eventualmente previsto da disposizioni regolamentari e da normativa vigente.
LIVELLO DI QUALITA'	Informazione a sportello immediate
RIMBORSI	Presentare richiesta come da modello disponibile sul sito istituzionale dell'Ente Risposta entro 180 giorni
UFFICIO DI RIFERIMENTO	Ufficio Tributi, Piazza Giacomo Matteotti, 2 piano I e piano II Tel. 0765.407212 – 0765.407285 Email: <a href="mailto:tributi@comune.fianoromano.rm.it">tributi@comune.fianoromano.rm.it</a>
ORARI DI APERTURA AL PUBBLICO	dal lunedì al giovedì: dalle ore 09:00 alle ore 12:00 Martedì e Giovedì dalle 15:30 alle 17:30 venerdì CHIUSO
LINK UTILI	<a href="http://www.comune.fianoromano.rm.it">www.comune.fianoromano.rm.it</a> – La Casa del Tributo

## CANONE OCCUPAZIONE SPAZI ED AREE PUBBLICHE

<b>DESCRIZIONE ATTIVITA'</b>	<p>È l'ufficio dedicato alla gestione del canone sulle occupazioni di spazi ed aree pubbliche e del relativo sistema autorizzatorio e di incassi.</p> <p>Istruttoria delle pratiche amministrative volte all'ottenimento di autorizzazioni per l'occupazione del suolo pubblico, ivi compresa l'apertura dei nuovi passi carrabili o la modifica di quelli esistenti, in collaborazione con la polizia municipale e l'ufficio tecnico.</p> <p>Attività di supporto nella fase di accertamento e riscossione coattiva con la ditta esterna e sportelli dedicati ai destinatari di Avvisi di Accertamento.</p>
<b>A CHI E' RIVOLTO</b>	A tutti coloro che occupano il suolo pubblico per scopi edilizi, propagandistici, traslochi, ecc...
<b>MODALITA' DI RICHIESTA E DI PAGAMENTO</b>	<p>Presentare la richiesta su apposito modulo disponibile presso l'Ufficio Tributi o sul sito internet del Comune, debitamente compilato in tutte le sue parti almeno 10 giorni prima per le occupazioni temporanee e 30 giorni prima per le occupazioni a carattere permanente, salvo casi di urgenza comprovata, al fine del rilascio dell'autorizzazione da parte dell'ufficio competente.</p> <p>Alla richiesta va allegata marca da bollo da € 16,00 e l'attestazione dell'avvenuto pagamento dei diritti, che può essere effettuato sul C/C/P 51504009 intestato a Comune di Fiano Romano – Diritti di Segreteria</p> <p>Gli importi relativi all'imposta dovranno essere effettuati sul C/C/P 17299033 o mediante POS allo sportello presso l'Ufficio Tributi.</p>
<b>DOCUMENTI DI PRESENTARE</b>	Come previsto da Regolamento Comunale
<b>TARIFFE</b>	<p>La tassa è dovuta dal titolare dell'atto di concessione o dall'occupante di fatto, anche abusivo, proporzionalmente alla superficie sottratta all'uso pubblico, e limitatamente al periodo di durata della occupazione stessa; le occupazioni di durata superiore all'anno sono permanenti, tutte le altre sono occupazioni temporanee.</p> <p>La tassa è commisurata alla superficie occupata, espressa in metri quadrati, con arrotondamento al metro quadrato superiore; non è dovuta per le occupazioni inferiori a mezzo metro quadrato.</p> <p>La tassa è graduata a seconda dell'importanza dell'area sulla quale insiste, a tal fine le aree comunali sono suddivise in categorie, alle quali vengono applicate tariffe differenti, stabilite annualmente con Delibera di Giunta Comunale. La tassa per le occupazioni permanenti è annua e non frazionabile.</p> <p>Il versamento deve essere effettuato entro il 31 gennaio dell'anno in cui viene effettuata l'occupazione. Per le occupazioni temporanee la tassa è dovuta limitatamente al periodo di tempo in cui si effettua, in ragione dei metri quadrati occupati. Per le occupazioni temporanee l'obbligo di denuncia è assolto mediante il pagamento della tassa, effettuato su apposito bollettino predisposto dall'Ufficio Tributi, non oltre il termine previsto per le occupazioni medesime.</p>
<b>RIDUZIONI ED ESENZIONI</b>	Come eventualmente previsto da disposizioni regolamentari e da normativa vigente
<b>LIVELLO DI QUALITA'</b>	<p>Rilascio dell'Autorizzazione amministrativa entro 30 giorni dal ricevimento dell'istanza.</p> <p>Trattandosi di istanza che coinvolge più servizi, in quanto per il rilascio dell'autorizzazione è necessario il parere di competenza dell'Ufficio di Polizia Municipale e di quello dell'Ufficio Tecnico, i tempi per il rilascio possono arrivare fino a 60 giorni.</p>
<b>RIMBORSI</b>	<p>Presentare richiesta in carta libera con apposita dichiarazione (autocertificazione o documentazione provante diritto).</p> <p>Risposta entro 180 giorni</p>
<b>UFFICIO DI RIFERIMENTO</b>	<p>Ufficio Tributi, Piazza Giacomo Matteotti, 2 piano terra</p> <p>Tel. 0765.407284</p> <p>Emal: <a href="mailto:tributi@comune.fianoromano.rm.it">tributi@comune.fianoromano.rm.it</a></p>
<b>ORARI DI APERTURA AL PUBBLICO</b>	<p>dal lunedì al giovedì: dalle ore 09:00 alle ore 12:00</p> <p>Martedì e Giovedì dalle 15:30 alle 17:30</p> <p>venerdì CHIUSO</p>
<b>LINK UTILI</b>	<a href="http://www.comune.fianoromano.rm.it">www.comune.fianoromano.rm.it</a> – La Casa del Tributo

## **TASSA SMALTIMENTO RIFIUTI SOLIDI URBANI (TARSU- TARES-TARI)**

DESCRIZIONE ATTIVITA'	La tassa annuale per il servizio relativo allo smaltimento dei rifiuti è applicata secondo le disposizioni del decreto legislativo 15 novembre 1993 n. 507 e con l'osservanza delle prescrizioni e dei criteri di cui ai seguenti regolamenti comunali: TARSU – regolamento approvato con Deliberazione del Consiglio Comunale n° 8 del 21.02.1995; TARES – regolamento approvato con Deliberazione del Consiglio Comunale n° 21 del 09.07.2013; TARI – regolamento approvato con Deliberazione del Consiglio Comunale n° 14 del 08.05.2014
A CHI E' RIVOLTO	L'individuazione dei presupposti che determinano l'applicazione della tassa così come quella dei soggetti passivi e dei soggetti responsabili della tassa stessa è effettuato dalla legge cui si fa rinvio. La tassa è dovuta da chiunque possieda o detenga locali o aree a qualunque uso adibiti e suscettibili di produrre rifiuti urbani o assimilati.
MODALITA'	Presentare il modulo (nuove iscrizioni – variazione – cessazione) scaricabile dal sito web dell'Ente debitamente compilato in tutte le sue parti entro 31 gennaio dell'anno successivo all'anno di imposizione. Le informazioni essenziali contenute nella dichiarazione, oltre alle generalità anagrafiche, sono i dati riferiti all'immobile (dati catastali e mq) e il numero degli occupanti.
MODALITA' DI PAGAMENTO	TARSU - Il pagamento del tributo deve avvenire tramite C/C/P N. 5413073 TARES - Il pagamento del tributo deve avvenire tramite F24 TARI - Il pagamento del tributo deve avvenire tramite F24 oppure mediante pagamento POS presso lo sportello dell'Ufficio Tributi
DOCUMENTI DI PRESENTARE	Come da Regolamento Comunale e modulistica predisposta dall'ufficio
TARIFFE	Come annualmente stabilito dalla Giunta Comunale
RIDUZIONI ED ESENZIONI	Come eventualmente previsto da disposizioni regolamentari e da normativa vigente
LIVELLO DI QUALITA'	Informazione a sportello immediate
RIMBORSI	Presentare richiesta come da modulo predisposto dall'ufficio e scaricabile dal sito internet del comune Risposta entro 180 giorni
UFFICIO DI RIFERIMENTO	Ufficio Tributi, Piazza Giacomo Matteotti, 2 piano I e piano II Tel. 0765.407235 – 0765.407293 Email: <a href="mailto:tributi@comune.fianoromano.rm.it">tributi@comune.fianoromano.rm.it</a>
ORARI DI APERTURA AL PUBBLICO	dal lunedì al giovedì: dalle ore 09:00 alle ore 12:00 Martedì e Giovedì dalle 15:30 alle 17:30 venerdì CHIUSO
LINK UTILI	<a href="http://www.comune.fianoromano.rm.it">www.comune.fianoromano.rm.it</a> – La Casa del Tributo

## IMPOSTA DI SOGGIORNO

DESCRIZIONE ATTIVITA'	L'Imposta di Soggiorno è lo strumento previsto dal federalismo fiscale destinato a finanziare gli interventi in materia di turismo.
A CHI E' RIVOLTO	L'Imposta di Soggiorno viene pagata dai non residenti che pernottano nelle strutture ricettive del Comune
MODALITA' DI PAGAMENTO	Il gestore della struttura ricettiva ha l'obbligo di provvedere alla riscossione del tributo da parte del proprio cliente, rilasciandone quietanza, dandone opportuna informazione. I gestori delle strutture ricettive hanno l'obbligo di riversare all'Ente, trimestralmente, l'imposta riscossa.
TARIFFE	Come annualmente stabilito dalla Giunta Comunale Le tariffe vengono definite in base al tipo di struttura e alla categoria (da un massimo di € 3,00 come gli hotel a 5 stelle fino a € 1,00 come gli ostelli e gli alberghi a 1 stella) e sono calcolate per persona e per notte, fino a un massimo di 10 notti consecutive - i minori di 10 anni sono esentati. I gestori delle strutture ricettive sono tenuti ad informare, in appositi spazi, i propri ospiti dell'applicazione, dell'entità, delle esenzioni e delle sanzioni dell'imposta di soggiorno
RIDUZIONI ED ESENZIONI	Come eventualmente previsto da disposizioni regolamentari e da normativa vigente
LIVELLO DI QUALITA'	Informazione a sportello immediate
UFFICIO DI RIFERIMENTO	Ufficio Tributi, Piazza Giacomo Matteotti, 2 piano I Tel. 0765.407236 Email: <a href="mailto:tributi@comune.fianoromano.rm.it">tributi@comune.fianoromano.rm.it</a>
ORARI DI APERTURA AL PUBBLICO	dal lunedì al giovedì: dalle ore 09:00 alle ore 12:00 Martedì e Giovedì dalle 15:30 alle 17:30 venerdì CHIUSO
LINK UTILI	<a href="http://www.comune.fianoromano.rm.it">www.comune.fianoromano.rm.it</a> – La Casa del Tributo

L'autotutela consiste nel potere dell'Amministrazione Pubblica di annullare i propri atti che in sede di riesame siano riconosciuti illegittimi od infondati.

### **Oggetto dell'annullamento:**

Gli atti che possono essere annullati in via di autotutela sono:

- avvisi di accertamento
- avvisi di liquidazione
- atti di irrogazione delle sanzioni tributarie
- atti di diniego di agevolazioni tributarie, di diniego di rimborsi, ecc.

### **Procedimento:**

L'iniziativa dell'avvio del procedimento per ottenere il provvedimento di autotutela può venire dall'ufficio che ha emanato l'atto illegittimo o su proposta del contribuente.

Il procedimento è ad iniziativa d'ufficio, nel senso che l'eventuale segnalazione o richiesta fatta dal contribuente può configurarsi quale atto di impulso, ma non determina l'obbligo per l'Ufficio di provvedere.

### **Utilità dell'autotutela:**

- per l'Amministrazione è la possibilità di porre rimedio ad errori commessi (sia di diritto che di fatto) e quindi evitare che la contestazione sia portata dal cittadino davanti agli Organi del Contenzioso Tributario (risparmio di attività amministrativa e di spese).
- per il contribuente rappresenta una garanzia in quanto l'Amministrazione, a fronte delle anzidette circostanze, è tenuta ad annullare i propri atti.

### **Normativa di riferimento**

L. 656/1994 art. 2-quater; -- L. 28/1999 art. 27

## **Presupposti**

Risolvendosi l'accertamento con adesione in un accordo tra Comune e contribuente, occorre che si sia in presenza di elementi suscettibili di apprezzamento valutativo su cui "concordare". Caso tipico, ed unico per quanto riguarda i tributi locali, è quello delle aree fabbricabili dove la base imponibile ICI/IMU è costituita dal valore di mercato. Il procedimento per definire assieme al contribuente la sua posizione in presenza di un'attività accertatrice del Comune, può essere attivato:

- a cura dell'ufficio, prima della notifica dell'avviso di accertamento
- su istanza del contribuente, dopo che questi ha ricevuto l'avviso di accertamento

## **Procedimento ad iniziativa d'ufficio**

Prima di emettere l'avviso di accertamento, l'Ufficio, se riscontra l'esistenza di elementi che rendono opportuno un confronto con il contribuente per definire insieme la base imponibile invia al contribuente stesso un invito a comparire riportante l'indicazione della fattispecie tributaria suscettibile di accertamento. E' facoltà del contribuente aderire all'invito (se non partecipa non gli derivano conseguenze negative), così come non è obbligatorio per il Comune attivare il procedimento definitivo.

## **Procedimento ad iniziativa del contribuente**

Ricevuta la notifica di un avviso di accertamento che rechi l'indicazione che in relazione allo stesso può essere presentata istanza di definizione concordata (gli avvisi di accertamento debbono indicare se c'è oppure no la possibilità di presentare domanda di concordato), il contribuente che intende avvalersi di tale possibilità presenta istanza in carta libera al Comune-Settore Tributi indicando il proprio recapito anche telefonico. L'istanza non può essere presentata se contro l'avviso di accertamento ricevuto è stato proposto ricorso alla Commissione Tributaria Provinciale, così come la successiva impugnazione davanti al Giudice Tributario comporta rinuncia all'istanza stessa. La presentazione dell'istanza produce l'effetto di sospendere per un periodo di 90 giorni a decorrere dalla data in cui è stata presentata, sia i termini per l'impugnazione sia quello del pagamento del tributo.

Entro 15 giorni dal ricevimento dell'istanza, l'ufficio invita il contribuente a comparire (anche per via telefonica o per via telematica).

La richiesta di concordato non è vincolante per l'interessato (nel senso che può non presentarsi e quindi rinunciare). L'ufficio è invece tenuto, ricevuta l'istanza del contribuente, ad invitarlo per verificare l'esistenza delle condizioni per concordare.

## **Perfezionamento della definizione**

Se si concorda, viene redatto un atto di accertamento con adesione ed il procedimento si definisce con il pagamento entro 20 giorni delle somme riconosciute dovute. Entro 10 giorni dal pagamento, l'interessato deve trasmettere la quietanza attestante l'avvenuto pagamento. Solo a seguito di questo adempimento, all'interessato viene rilasciato un'esemplare dell'atto di accertamento con adesione.

**Effetto della definizione**

Il perfezionamento dell'accertamento con adesione rende l'atto definitivo, non impugnabile né modificabile dall'ufficio.

**Riduzione delle sanzioni**

A seguito della definizione, le sanzioni si applicano nella misura di un quarto del minimo previsto dalla legge.

Se ricevuto un avviso di accertamento, il contribuente non presenta domanda di concordato, né impugna l'atto davanti alla Commissione Tributaria Provinciale provvedendo altresì a pagare entro 60 giorni dal ricevimento dell'avviso, ha diritto alla riduzione di un quarto delle sanzioni irrogate.

**Normativa di riferimento**

D.Lgs. n. 218/1997

## ***ISTITUITI A TUTELA DEI CONTRIBUENTI – RICHIESTA DI RIMBORSO DI TRIBUTI VERSATI***

Il cittadino che ritiene di aver versato all'Amministrazione Comunale somme non dovute a titolo di tributi può presentare domanda di rimborso, entro i termini previsti dalle singole leggi che disciplinano il tributo, specificando i motivi della richiesta.

Se la domanda viene respinta il cittadino riceve una raccomandata A.R. con la comunicazione scritta dei motivi del diniego, autonomamente impugnabile; se viene accolta riceve dalla Ragioneria Comunale - un avviso per riscuotere il suo credito.

Per ulteriori informazioni rivolgersi all'Ufficio specifico del tributo per cui si richiede il rimborso.

### **Documentazione da presentare**

Domanda su moduli predisposti dall'ufficio da presentare al Protocollo Generale del Comune, allegandovi ogni altro documento ritenuto importante per l'esame della richiesta.

Possono essere regolarizzate le violazioni connesse alla dichiarazione ed al versamento dei tributi a condizione che le violazioni in oggetto non siano state già constatate e che non siano già iniziati accessi, ispezioni, verifiche o altre attività amministrative di accertamento di cui il contribuente abbia avuto formale conoscenza. Il versamento delle sanzioni pecuniarie dovute relativamente al tributo in oggetto va eseguito secondo le stesse modalità ed utilizzando la medesima modulistica per il tributo stesso cui si riferisce.

### **Come fare**

In caso di omesso, insufficiente o tardivo versamento dell'imposta, la violazione può essere regolarizzata versando contestualmente l'imposta o la differenza dell'imposta, gli interessi moratori e la sanzione in misura ridotta prevista dalla legge, secondo le modalità e le tempistiche stabilite dalla normativa vigente per singolo tributo.

Per omessa presentazione della dichiarazione o della denuncia di variazione, la violazione può essere regolarizzata entro 90 giorni dalla data di scadenza stabilita dalla legge, versando l'imposta che risulta ancora dovuta in base alla dichiarazione tardivamente prodotta, gli interessi moratori e la sanzione in misura ridotta prevista dalla legge e presentando al comune la dichiarazione o la denuncia di variazione con allegata fotocopia della ricevuta di pagamento

Per dichiarazione infedele, la violazione può essere regolarizzata entro un anno dalla data di scadenza stabilita per la presentazione della dichiarazione versando l'imposta che risulta ancora dovuta in base alla dichiarazione rettificativa, gli interessi moratori e la sanzione in misura ridotta prevista dalla legge e presentando al comune la dichiarazione o la denuncia rettificativa di variazione con allegata fotocopia della ricevuta di pagamento

### **Normativa di riferimento**

Art. 13 D.Lgs. 18.12.1997 n. 472 e ss.mm.ii.

Il “diritto di interpello” consente al contribuente, in vista di un adempimento tributario e prima di porlo in essere, di interpellare in tempo utile il Comune in merito all’interpretazione e alle modalità di applicazione di disposizioni tributarie, con riferimento a casi concreti e personali.

Presupposto dell’interpello è l’obiettiva incertezza interpretativa e applicativa derivante dalle norme in materia di tributi comunali.

Il procedimento si attiva con richiesta scritta da presentare al Protocollo Generale del Comune.

La presentazione dell’istanza non proroga né sospende i termini di scadenza previsti per gli adempimenti tributari (presentazione delle denunce e/o pagamenti).

L’esercizio del diritto di interpello impone al Comune di dare risposta scritta e motivata entro 120 giorni dal ricevimento dell’istanza. La mancata risposta nei termini forma il silenzio-assenso a vantaggio della tesi sostenuta dal contribuente (se viene esposta una tesi).

### **Normativa di riferimento**

Nel Regolamento Comunale, approvato con deliberazione di Consiglio Comunale n. 46 del 07.11.2016 sono riportate tutte le informazioni relative ai soggetti interessati, alle modalità di attivazione e alle tempistiche della procedura di interpello, nonché la relativa modulistica

I rapporti tributari tra enti impositori e contribuenti sono soggetti alla giurisdizione

- della Commissione Tributaria Provinciale in primo grado
- della Commissione Tributaria Regionale in secondo grado
- della Cassazione in ultimo grado

Gli atti individuali (non le delibere) applicativi dei tributi che possono essere impugnati sono:

- avvisi di accertamento e liquidazione
- provvedimenti che infliggono le sanzioni
- il rifiuto espresso o tacito della restituzione dei tributi, delle sanzioni pecuniarie ed interessi nonché di altri accessori non dovuti
- ingiunzioni fiscali
- ogni altro atto che per legge sia autonomamente impugnabile davanti alle Commissioni Tributarie.

Tutti gli atti sopra indicati devono contenere l'indicazione del termine entro il quale il ricorso deve essere proposto e della Commissione Tributaria competente, nonché delle relative forme da osservare.

### **Procedura per la presentazione del ricorso**

Gli atti possono essere impugnati entro 60 giorni dalla data di notifica degli stessi. Il conteggio dei giorni è sospeso nel periodo che va dal 1 al 31° agosto di ogni anno. Per le controversie di valore non superiore a 20.000 euro (il valore è dato dall'importo del tributo al netto degli interessi e delle eventuali sanzioni irrogate con l'atto impugnato; in caso di controversie relative esclusivamente alle irrogazioni di sanzioni, il valore è costituito dalla somma di queste), il ricorso produce anche gli effetti di un reclamo e può contenere una proposta di mediazione con rideterminazione della pretesa. In tali casi, la presentazione del ricorso comporta la sospensione per 90 giorni della riscossione del pagamento delle somme dovute in base all'atto impugnato, per consentire lo svolgimento del procedimento di reclamo/mediazione. Decorso 90 giorni dalla presentazione del ricorso senza che sia stato notificato l'accoglimento del reclamo o conclusa la mediazione, la sospensione viene meno e sono dovuti gli interessi maturati durante il periodo di sospensione del pagamento.

### **A chi presentare il ricorso**

Sia l'istanza di reclamo-mediazione sia il ricorso devono essere notificati all'Ufficio Tributi del Comune di Fiano Romano e intestati alla Commissione Tributaria Provinciale di Roma – via Labicana, 123 - 00184 Roma — secondo le disposizioni di cui all'art. 4 del D. Lgs. n. 546/1992, avente per oggetto "disposizioni sul processo tributario"

### **Come notificare il ricorso**

La notifica può avvenire tramite:

- a. consegna diretta dell'originale con rilascio di ricevuta;
- b. spedizione dell'originale a mezzo posta con plico raccomandato senza busta tramite raccomandata A/R;

c. notifica della copia conforme all'originale tramite Ufficiale Giudiziario (come da art. 137 e ss. c.p.c.).

### **Dati da indicare nel ricorso**

Nel ricorso devono essere indicati i seguenti dati:

la Commissione Tributaria Provinciale, le generalità di chi presenta il ricorso, il codice fiscale, oltre che della parte, anche dei rappresentati in giustizio. l'indirizzo di posta elettronica del difensore o della parte, il rappresentante legale, se si tratta di una società o di un ente, la residenza o la sede legale o il domicilio eventualmente eletto, il numero dell'avviso di accertamento, i motivi del ricorso e, nel caso in cui venga presentata anche una proposta di mediazione, i motivi della proposta con la rideterminazione dell'ammontare della pretesa, le conclusioni, cioè la richiesta oggetto del ricorso, e la dichiarazione dalla quale risulta il valore delle lite, pari all'importo dei soli tributi contestati, ai fini del contributo unificato, la firma di chi presenta il ricorso o del difensore incaricato.

Se l'importo contestato è pario o superiore a 3.000,00 euro esclusi gli interessi e le sanzioni (oppure, in caso di contestazioni relative esclusivamente a sanzioni, se il loro ammontare è pari o superiore a 3.000,00 euro), in base all' art.12 del D. Lgs n.546/1992, il cittadino deve essere obbligatoriamente assistito da un difensore appartenente a una delle categorie indicate nel comma 2 dello stesso articolo.

### **Costituzione in giudizio**

Entro 30 giorni dalla proposizione del ricorso, il contribuente deve, a pena di inammissibilità, costituirsi in giudizio; deve cioè depositare il suo fascicolo presso la segreteria della Commissione tributaria provinciale o spedirlo per posta, in plico raccomandato senza busta e con avviso di ricevimento. In caso di controversie di valore non superiore a 20.000 euro, il ricorso non è precedibile fino alla scadenza del termine di novanta giorni dalla data di notifica, entro il quale deve essere conclusa la procedura di reclamo/mediazione e quindi il termine di 30 giorni per costituirsi in giudizio decorre dal novantesimo giorno successivo alla presentazione del ricorso. Il termine di 90 giorni è sospeso nel periodo che va dal 1 al 31° agosto di ogni anno. Il fascicolo deve contenere: l'originale del ricorso se è stato notificato tramite l'Ufficiale giudiziario, oppure la copia conforme all'originale se il ricorso è stato consegnato o spedito per posta, la fotocopia della ricevuta di deposito o della spedizione per raccomandata, la documentazione relativa al contributo unificato, la fotocopia dell'avviso di accertamento, la nota di iscrizione a ruolo, con l'indicazione delle parti, del difensore che si costituisce, dell'atto impugnato, della materia del contendere, del valore della controversia e della data di notifica del ricorso. Prima della costituzione in giudizio, il contribuente deve pagare il contributo unificato in base al valore della controversia (art.13, comma 6-quater, del D.P.R. n. 115/2002). Questo valore (determinato ai sensi dell'art. 12, comma 5, del D. Lgs n.546/1992) deve risultare da un'apposita dichiarazione resa dalla parte nelle conclusioni del ricorso.

### **Normativa di riferimento**

Art. 17 bis D. Lgs. n. 546/1992, modificato dal D. Lgs. n. 156/2015

Il Servizio di Economato provvede, nei limiti di spesa previsti dal Regolamento di contabilità, all'acquisto di beni e servizi necessari per l'attività comunale.

Il Servizio Economato gestisce incombenze varie, che vanno dall'acquisizione di beni e servizi occorrenti ad assicurare il regolare svolgimento degli uffici comunali, all'esecuzione delle minute spese di funzionamento, alla contabilizzazione e alla gestione dei beni costituenti il patrimonio mobiliare.

Assicura la gestione amministrativa comunale fornendo, tra l'altro, cancelleria, stampati, materiali vari di consumo.

Il responsabile della cassa economale rende il conto della propria gestione entro 30 giorni dalla chiusura dell'esercizio.

Al Servizio Economato possono rivolgersi i fornitori che effettuano piccole forniture per l'Ente. Il Servizio Economato effettua anche le riscossioni relative al rilascio targhe per assegnazione numero civico

## GLI SPORTELLI DOVE E QUANDO

La sede del Servizio Economato è sita in Piazza Giacomo Matteotti n. 2, piano II

### ORARI:

dal lunedì al venerdì: dalle ore 10.00 alle ore 12.00

Martedì e Giovedì dalle 16:00 alle 18:00

### RESPONSABILE DEL PROCEDIMENTO:

Dirigente del Settore I Amministrativo Finanziario, Dott. Francesco Fraticelli

ECONOMATO: 0765/407219

### INDIRIZZI EMAIL E PEC

e-mail: [economato@comune.fianoromano.rm.it](mailto:economato@comune.fianoromano.rm.it)

pec: [protocollo@comune.fianoromano.rm.it](mailto:protocollo@comune.fianoromano.rm.it)

fax 0765/480385

Dal portale del Comune di Fiano Romano ([www.comune.fianoromano.rm.it](http://www.comune.fianoromano.rm.it)) è possibile consultare tutte le informazioni riguardanti il Servizio Economato.

## **ANTICIPAZIONE SOMME URGENTI PER CONTRIBUTI ECONOMICI**

DESCRIZIONE ATTIVITA'	L'Ufficio esegue il pagamento in anticipazione delle somme urgenti per contributi economici erogati dal Servizio Sociale del Comune di Fiano Romano.
A CHI E' RIVOLTO	A tutti i cittadini residenti nel territorio, previa valutazione e autorizzazione dell'Ufficio dei Servizi Sociali.
MODALITA' DI PAGAMENTO	Le somme vengono erogate contanti.
REQUISITI	Come previsto da apposito regolamento comunale e previa valutazione e predisposizione istruttoria dell'ufficio dei servizi sociali.
LIVELLO DI QUALITA'	I pagamenti sono effettuati entro 3 giorni dal ricevimento della documentazione da parte dell'Ufficio dei Servizi Sociali
UFFICIO DI RIFERIMENTO	Ufficio Economato, Piazza Giacomo Matteotti, 2 piano I Tel. 0765.407219 Email: <a href="mailto:economato@comune.fianoromano.rm.it">economato@comune.fianoromano.rm.it</a>
ORARI DI APERTURA AL PUBBLICO	dal lunedì al venerdì: dalle ore 10:00 alle ore 12:00 Martedì e Giovedì dalle 16:00 alle 18:00
LINK UTILI	<a href="http://www.comune.fianoromano.rm.it">www.comune.fianoromano.rm.it</a>

**AUTENTICHE DI ATTI COPIE CONFORMI AD ORIGINALE E  
AUTENTICHE DI FIRME SU ATTI NOTORI**

DESCRIZIONE ATTIVITA'	L'Ufficio è competente per il rilascio di autentiche di atti copie conformi ad originale e alle autentiche delle firme sugli atti notori
A CHI E' RIVOLTO	A tutti i cittadini
MODALITA' DI RICHIESTA	I cittadini possono presentarsi direttamente presso l'ufficio economato, negli orari di ricevimento del pubblico
DOCUMENTI DA PRESENTARE	I cittadini devono presentarsi muniti della documentazione da autenticare e muniti di valido documento di riconoscimento in corso di validità.
LIVELLO DI QUALITA'	Le autentiche vengono rilasciate nell'immediato
UFFICIO DI RIFERIMENTO	Ufficio Economato, Piazza Giacomo Matteotti, 2 piano I Tel. 0765.407219 Emal: <a href="mailto:economato@comune.fianoromano.rm.it">economato@comune.fianoromano.rm.it</a>
ORARI DI APERTURA AL PUBBLICO	dal lunedì al venerdì: dalle ore 10:00 alle ore 12:00 Martedì e Giovedì dalle 16:00 alle 18:00
LINK UTILI	<a href="http://www.comune.fianoromano.rm.it">www.comune.fianoromano.rm.it</a>

# FATTORI, INDICATORI, STANDARD DI QUALITÀ E OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO

La qualità di un servizio è l'insieme delle caratteristiche del servizio alle quali il cittadino attribuisce valore. In altre parole, la qualità del servizio si misura in funzione della sua capacità di soddisfare i bisogni e le aspettative dei propri utenti.

Per misurare la qualità dei Servizi Economici-Finanziari, la Carta individua un sistema di fattori di qualità, indicatori e standard di riferimento.

## **Fattori di qualità**

Il fattore di qualità rappresenta una caratteristica del servizio collegata ai bisogni e alle aspettative degli utenti (es. tempestività del servizio). Il fattore di qualità costituisce, dunque, un elemento da cui dipende la percezione di qualità del servizio da parte dell'utenza.

I fattori di qualità dei Servizi Economici-Finanziari individuati in questa prima Carta e sui quali l'Amministrazione Comunale intende investire maggiormente sono i seguenti:

- livello di ricettività
- tempi nell'erogazione dei servizi.

## **Indicatori e standard di qualità**

Per ciascuno di questi fattori di qualità sono individuati gli indicatori fissati e gli standard di qualità garantiti.

L'indicatore è uno strumento che serve per rilevare la presenza di un determinato fattore di qualità.

Lo standard di riferimento è il valore atteso di un determinato indicatore.

### **LIVELLO DI RICETTIVITA'**

L'indicatore individuato per misurare il livello di ricettività dei Servizi Economici-Finanziari è rappresentato dalle ore settimanali di apertura al pubblico.

Lo standard di qualità che i Servizi Economici-Finanziari intende rispettare è il seguente:

UFFICIO PROGRAMMAZIONE E BILANCIO: 14 ore settimanali

UFFICIO TRIBUTI E ENTRATE EXTRATRIBUTARIE: 16 ore settimanali

UFFICIO ECONOMATO: 14 ore settimanali

### **TEMPI NELL'EROGAZIONE DEI SERVIZI**

Per misurare il grado di efficienza dei propri servizi, sono state individuate due tipologie di standard di riferimento: standard generici e standard specifici.

Lo standard generico misura il tempo medio necessario per concludere le pratiche appartenenti ad una particolare tipologia.

Lo standard specifico misura il tempo massimo di conclusione della singola pratica, ovvero la singola prestazione resa a ciascun utente.

Gli standard numerici consentono dunque al cittadino di verificare se gli impegni assunti dall'Amministrazione nella Carta dei Servizi vengono effettivamente rispettati nella pratica lavorativa quotidiana.

Nella Tabella seguente sono elencate le diverse attività e servizi di cui un cittadino può usufruire.

Per ciascuna attività sono indicati:

- l'indicatore scelto per misurare il livello di efficienza del servizio
- gli standard di qualità – generici e specifici – che fissano i livelli di qualità garantiti agli utenti.

<b>ATTIVITA' / SERVIZIO</b>	<b>INDICATORE</b>	<b>STANDARD GENERICO</b>	<b>STANDARD SPECIFICO</b>
Pagamenti delle fatture	Tempi conclusione iter	30 giorni	30 giorni
Certificazione del credito	Tempi conclusione iter	30 giorni	30 giorni
Affissione manifesti	Tempi di affissione	5 giorni	5 giorni
Imposta comunale sulla pubblicità	Tempi di rilascio autorizzazione	30 giorni	60 giorni
Occupazione spazi ed aree pubbliche	Tempi di rilascio autorizzazione	30 giorni	60 giorni
ICI/IMU	informazione al contribuente allo sportello	immediato	immediato
TARSU/TARES/TARI	informazione al contribuente allo sportello	immediato	immediato
Imposta di soggiorno	informazione al contribuente allo sportello	immediato	immediato
anticipazione delle somme urgenti per contributi economici erogati dal Servizio Sociale del Comune di Fiano Romano.	Tempi di liquidazione	immediato	1-3 giorni
rilascio di autentiche di atti copie conformi ad originale e alle autentiche delle firme sugli atti notori	Tempi di rilascio	Immediato	Immediato

## INFORMAZIONI E SEGNALAZIONI



Il Comune di Fiano Romano ha elaborato una procedura informatizzata per la gestione delle informazioni e segnalazioni, al fine di raccogliere e monitorare in maniera sistematica le segnalazioni dei cittadini e stimolare la cultura dell'ascolto nei confronti degli utenti dei servizi.

Il personale addetto è a disposizione per accogliere, attraverso apposita modulistica, le segnalazioni.

La segnalazione può essere inoltrata:

- in forma scritta, tramite lettera, fax, o apposito modulo predisposto reperibile presso gli sportelli dei servizi economici-finanziari.
- in forma verbale diretta agli addetti;
- in forma telematica agli indirizzi di posta elettronica indicati nella Carta.

Le segnalazioni degli utenti riceveranno risposta al massimo entro 30 giorni.

## RECLAMI, SUGGERIMENTI E PROPOSTE

L'utente può presentare reclami, produrre memorie e documenti, prospettare osservazioni e formulare suggerimenti.

E' stata predisposta una apposita scheda per esprimere proposte e suggerimenti; i dati acquisiti saranno elaborati e utilizzati per azioni mirate al miglioramento del servizio.

## SODDISFAZIONE DEI CITTADINI

Il Comune si impegna ad assicurare periodicamente il monitoraggio ed il controllo della qualità dei servizi erogati, attraverso modalità strutturate di valutazione (questionari, interviste, incontri) sulla soddisfazione dei cittadini, oltre a garantire l'attività di verifica sistematica tramite contatto diretto, moduli reclami e suggerimenti.

Nella reciproca collaborazione ed interazione:

Il personale:

- assiste l'utente con cortesia, correttezza, competenza, disponibilità, imparzialità, riservatezza e senza discriminazione alcuna;
- garantisce l'accesso ai documenti, alle informazioni e ai servizi disponibili, nel rispetto dei tempi stabiliti nella carta.

L'utente:

- rispetta gli orari, le norme elementari della corretta convivenza civile, il divieto di fumare;
- è cortese, corretto e disponibile con il personale; è preciso e collaborativo nel fornire tutte le informazioni richieste.

Informare l'utente sulle procedure, sulle modalità e sulle tempistiche di erogazione dei servizi può evitare inutili dispendi di tempo.

Per ogni ulteriore eventuale informazione, i cittadini saranno i benvenuti nei nostri uffici.



