



Città di Crotona

CARTA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI

Servizio Tributi



DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

UFFICIO 3.3.1 - RELAZIONI CON ENTI CONCESSIONARI E GESTIONE PRECONTENZIOSO

L'Ufficio svolge le seguenti funzioni:

- Gestione relazioni con altri Enti e Concessionari incaricati.
- Istruttoria e gestione pratiche di rimborso spese per le azioni cautelari ed esecutive intraprese dall' Agente della riscossione ai sensi della normativa vigente in materia.
- Gestione delle pratiche di rimborso per partite inesigibili e controllo delle dichiarazioni di inesigibilità ai sensi della normativa vigente in materia.
- Gestione delle richieste di sospensione della riscossione ai sensi della normativa vigente in materia.
- Gestione delle attività di formazione, approvazione, esecutività e trasmissione dei ruoli ordinari, suppletivi e coattivi per IMU/TARI e Canone Unico Patrimoniale (TOSAP/ICP/DPA).
- Rendicontazione e parificazione conti dei concessionari/agenti contabili incaricati della riscossione del Canone Unico Patrimoniale (TOSAP, ICP e DPA).
- Attività di coordinamento con i preposti uffici del servizio in materia di elaborazione, verifica e monitoraggio andamento previsioni di entrata riferite a tributi di competenza.
- Elaborazione statistiche e report su stato attività di accertamento e riscossione con previsione di ipotesi organizzative innovative in materia.
- Gestione attività di istruttoria di precontenzioso, di concerto con il competente servizio Avvocatura Comunale, su tributi di competenza.
- Gestione attività di istruttoria precontenzioso, di concerto con il competente servizio Avvocatura Comunale, in riferimento a tributi soppressi.
- Gestione istruttoria delle attività deflattive del contenzioso: adesione agevolata all'accertamento, rateizzazione, tax compliance.
- Gestione delle mediazioni ante ricorso.
- Predisposizione dell'istruttoria propedeutica all'attività processuale demandata all'Avvocatura civica nei procedimenti innanzi alle Corti di giustizia tributarie e alla Corte di Cassazione in materia tributaria;
- Gestione dei procedimenti amministrativi di secondo grado (autotutela) in materia tributaria;
- Coordinamento con gli altri uffici tributari per osservazioni e modifiche ai processi di liquidazione e accertamento dei tributi finalizzati alla riduzione del contenzioso.
- Coordinamento e responsabilità controllo attività di accertamento e riscossione uffici competenti alle singole attività dei rispettivi tributi di assegnazione.
- Coordinamento e supporto di eventuali attività di assistenza, consulenza ed

implementazione di attività ulteriori, anche mediante individuazione di soggetto esterno, in materia di contrasto all'evasione fiscale e miglioramento della capacità di riscossione ordinaria e coattiva.

- Predisposizione e aggiornamento dei regolamenti comunali relativi alle materie di competenza.

UFFICIO 3.3.2 – UFFICIO IMU

L'Ufficio svolge le seguenti funzioni:

- Redazione e modifica regolamenti di disciplina del tributo, predisposizione e approvazione delle delibere tariffe annuali.
- Attività connessa alla gestione dell'I.M.U. in materia di accertamento del tributo, agevolazioni, formazione, ruoli, rateizzazioni, rimborsi, etc.
- Gestione adempimenti connessi all'applicazione del tributo con riferimento ad adempimenti di dichiarazione, iscrizione, variazione, esercizio del potere di autotutela e discarico.
- Gestione degli sgravi/discarichi del tributo per variazioni e cessazioni con contestuale approvazione elenchi sgravi, emissione provvedimenti di sgravio e di riduzione dell'accertamento in bilancio.
- Gestione delle autoliquidazioni del tributo: scarico flusso pagamenti F24, ricognizione pagamenti con altri canali (c/c, bonifici, ecc) per riconciliazione con la banca dati e relativa emissione degli avvisi di accertamento per i non paganti.
- Gestione attività di rettifica in autotutela del tributo, di istanze di rimborso e compensazione e di rateazione.
- Predisposizione e gestione atti di riversamento erronei versamenti del tributo a Comuni competenti.
- Coordinamento attività di accertamento e riscossione del tributo rispetto alla disciplina di cui al regolamento comunale vigente in materia di entrate dell'ente.
- Predisposizione di ruoli coattivi per mancata riscossione tributo con conseguente individuazione dei meccanismi di riscossione in materia di recupero evasione da attivare in rapporto con eventuali concessionari incaricati.
- Gestione, di concerto con ufficio competente, previsioni di entrate su accertamenti emessi e conseguente monitoraggio sull'andamento previsioni di entrata accertata.
- Rendicontazione versamenti e riconciliazione degli stessi per la corretta imputazione in bilancio.
- Bonifica della banca dati del tributo sulla base dei flussi informativi a disposizione dell'ente (variazioni anagrafiche, registro imprese, provvedimenti abilitativi, modifica recapiti sul reso postale, ecc.).
- Attività di lotta all' evasione: incrocio banche dati interne ed esterne, emissione avvisi

di accertamento e riscossione degli stessi per i non iscritti al tributo e/o predisposizione ruolo coattivo per mancata riscossione.

- Attività di sportello con l'utenza (front - office): contribuenti, caf, professionisti e ordini professionali, altre istituzioni.
- Emissione avvisi di accertamento e riscossione degli stessi per i non dichiarati al tributo.
- Attivazione di procedure innovative per individuare forme di lotta e contrasto all'evasione fiscale.
- Attività connessa alla gestione entrate e recupero evasione residui I.C.I.
- Attività connessa alla gestione entrate e recupero evasione residui attivi TASI.
- Predisposizione ed aggiornamento dei regolamenti comunali relativi alle materie di competenza.

UFFICIO 3.3.3 – UFFICIO TARI

L'Ufficio svolge le seguenti funzioni:

- Redazione e modifica regolamenti di disciplina del tributo, predisposizione e approvazione degli adempimenti tariffari su base annuale.
- Attività connessa alla gestione della TARI in riferimento ad accertamento, agevolazioni, ruoli, rateizzazioni, rimborsi, etc.
- Verifica e supporto all'elaborazione Piano Economico Finanziario TARI congiuntamente al servizio comunale competente ed al soggetto gestore servizio di igiene urbana.
- Emissione avvisi di accertamento e riscossione in materia di recupero evasione e/o per ipotesi di mancata ed omessa dichiarazione con conseguente predisposizione di ruoli coattivi e suppletivi.
- Gestione adempimenti connessi all'applicazione del tributo con riferimento ad adempimenti di dichiarazione, iscrizione, variazione, esercizio del potere di autotutela e discarico.
- Gestione degli sgravi/discarichi del tributo per variazioni e cessazioni con contestuale approvazione elenchi sgravi, emissione provvedimenti di sgravio e di riduzione dell'accertamento in bilancio.
- Gestione del tributo su scarico flusso pagamenti F24, ricognizione pagamenti con altri canali (c/c, bonifici, PagoPa ecc) per riconciliazione con la banca dati e relativa emissione degli avvisi di accertamento per i non paganti.
- Gestione attività di rettifica in autotutela del tributo, di istanze di rimborso e compensazione e di rateazione.
- Predisposizione atti di sgravi, discarichi e rimborsi ai contribuenti per erroneo versamento del tributo.

- Coordinamento attività di accertamento e riscossione del tributo rispetto alla disciplina di regolamento comunale vigente in materia di entrate dell'ente.
- Predisposizione di ruoli coattivi per mancata riscossione tributo con conseguente individuazione dei meccanismi di riscossione in materia di recupero evasione da attivare in rapporto con eventuali concessionari incaricati.
- Gestione, di concerto con ufficio competente, previsioni di entrate su accertamenti emessi e conseguente monitoraggio sull'andamento previsioni di entrata accertata.
- Rendicontazione versamenti e riconciliazione degli stessi per la corretta imputazione in bilancio.
- Bonifica della banca dati del tributo sulla base dei flussi informativi a disposizione dell'ente (variazioni anagrafiche, registro imprese, concessioni edilizie, modifica recapiti sul reso postale, ecc.).
- Attività di lotta all' evasione: incrocio banche dati interne ed esterne, emissione avvisi di accertamento e riscossione degli stessi per i non iscritti al tributo e/o predisposizione ruolo coattivo per mancata riscossione.
- Attività di sportello con l'utenza (front - office): contribuenti, caaf, professionisti e ordini professionali, altre istituzioni.
- Attivazione di procedure innovative per individuazione forma di lotta e contrasto all'evasione fiscale.
- Attività connessa alla gestione entrate e recupero evasione residui ruoli coattivi e suppletivi pregressi.
- Predisposizione ed aggiornamento dei regolamenti comunali relativi alle materie di competenza.

UFFICIO 3.3.4 – ALTRI TRIBUTI E GESTIONE CANONE UNICO PATRIMONIALE

- Gestione Canone Unico Patrimoniale - TOSAP (regolamento, delibere tariffarie, accertamento, agevolazioni, ruoli, rateizzazioni, rimborsi, etc.).
- Gestione Canone Unico Patrimoniale – ICP (regolamento, delibere tariffarie, accertamento, agevolazioni, ruoli, rateizzazioni, rimborsi, etc.).
- Gestione Canone Unico Patrimoniale – DPA (regolamento, delibere tariffarie, accertamento, agevolazioni, ruoli, rateizzazioni, rimborsi, etc.).
- Gestione rapporti con il concessionario incaricato della riscossione delle predette componenti del canone unico patrimoniale.
- Predisposizione atti di parificazione fra le risultanze dell'ente e quelle del concessionario con contestuale adozione degli atti di impegno, liquidazione e pagamento nei termini stabiliti dalla convenzione in essere.
- Gestione addizionale comunale IRPEF con conseguente adozione degli atti deliberativi e gestionali necessari e conseguenti nonché monitoraggio sui relativi stanziamenti di

entrata nell'ambito degli strumenti di programmazione dell'ente.

- Redazione e modifica regolamenti di disciplina dell'Imposta di Soggiorno con predisposizione e approvazione delle delibere tariffarie e determinazione delle aliquote annuali nel rispetto della disciplina di cui alla normativa nazionale e regolamentare vigente.
- Gestione delle rettifiche ed integrazioni applicative su presupposti oggettivi e soggettivi del tributo Imposta di Soggiorno per variazioni e modifiche e contestuale istruttoria finalizzata all'emissione di eventuali provvedimenti correttivi.
- Attività di rendicontazione versamenti e riconciliazione degli stessi per la corretta imputazione in bilancio.
- gestione della rendicontazione del tributo in accordo con le strutture ricettive dichiaranti ai fini dell'allineamento delle risultanze derivanti dall'applicazione dell'Imposta di Soggiorno.
- Aggiornamento banca dati del tributo sulla base dei flussi informativi recepiti dall'Ente.
- Attività di sportello con l'utenza (front-office): contribuenti, caf, professionisti e ordini professionali., altre istituzioni.
- Predisposizione e aggiornamento dei regolamenti comunali relativi alle materie di competenza.

Dirigente responsabile

Anania Antonio Luigi

Link pagina web istituzionale

<https://www.comune.crotone.it/home>

MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO

Piazza delle Resistenza 1 , 88900 Crotone, piano terra.

Orario:

Tutti i giorni dal lunedì al venerdì dalle ore 9:00 alle ore 12:00

Giovedì servizio disponibile anche dalle ore 15:30 alle ore 17:30

Tel.: 0962/921257

Ufficio Imu Tel.: 0962/921257

Ufficio Tari Tel.: 0692/921259

Per le comunicazioni e l'inoltro delle istanze via posta elettronica certificata

PEC: protocollocomune@pec.comune.crotone.it

Link per reperire informazioni e scaricare la modulistica:

<https://www.comune.crotone.it/flex/cm/pages/ServeBLOB.php/L/IT/IDPagina/5435>

SERVIZI OFFERTI	MODALITA' DI ACCESSO	MODALITA' DI EROGAZIONE
Iscrizione, cessazione e volture tributi locali	Orari di apertura al pubblico	<i>Ad horas</i> Sportello

STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

Gli standard di qualità sotto elencati individuano i parametri principali di misurazione del livello di offerta del servizio:

- livello di ricettività;
- tempi nell'erogazione dei servizi;
- accessibilità e funzionalità degli ambienti destinati al ricevimento del pubblico;
- facilità di accesso alle informazioni necessarie per l'utilizzo dei servizi;
- presenza di molteplici canali di accesso ai servizi;
- accesso all'autocertificazione.

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 o per la rilevazione di problematiche inerenti il servizio offerto.

Tempi nell'erogazione dei servizi

Per misurare il grado di efficienza del servizio Tributi, l'Ufficio ha individuato come standard di riferimento 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 da questo Ufficio nella Carta dei Servizi vengano 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;
- lo standard di qualità che fissa il livello di qualità garantito agli utenti.

STANDARD DI QUALITA' TEMPORALI:

Dimensione della qualità / servizio erogato	Indicatore/i	Standard	Costo
Iscrizione, cessazione e volture tributi locali	tempestività	30 giorni	Gratuito

MONITORAGGIO

La carta dei servizi viene aggiornata il 31 Gennaio di ogni anno o quando intervengono modifiche sostanziali nell'organizzazione dei servizi.

Il Comune si impegna a monitorare la qualità del servizio coinvolgendo nel processo di valutazione del raggiungimento degli obiettivi gli utenti dei servizi.

L'attività di monitoraggio risponde alla finalità di consentire all'Amministrazione, attraverso l'analisi delle cause e dei motivi di reclamo da parte dei cittadini/utenti, di attuare tutti gli interventi necessari al miglioramento del servizio erogato.

L'Amministrazione si impegna quindi a:

- Rilevare il grado di soddisfazione percepito dall'utente che si avvicina ai Servizi attraverso una verifica periodica, almeno una volta ogni sei mesi, da attivare preferibilmente attraverso la somministrazione di questionari;
- Prestare attenzione e valutare le segnalazioni, i suggerimenti ed i reclami che i cittadini/utenti intendono presentare.