

# CARTA DEI SERVIZI

	<b>REVISIONI</b>					
<b>EDIZIONE: 2</b>	0	1	2			
<b>Data</b>	13.05.19	24.11.20	13.08.21			
<b>Emessa da</b>	DT	DT	DG			
<b>Verificata da</b>	RGQ	RGQ	RGQ			
<b>Approvata da</b>	DG	DG	DG			
<b>Motivazione</b>	Adeguamento normativa	aggiornamento	Aggiornamento normativo e rif telefonici			

## Sommario

Sommario .....	2
CHE COS'E' LA CARTA DEI SERVIZI .....	4
OBIETTIVI .....	4
1. CODICE ETICO .....	5
CONTINUITA' .....	5
EFFICIENZA ED EFFICACIA .....	5
UGUAGLIANZA E IMPARZIALITA' .....	5
CORTESIA E IDENTIFICABILITA' .....	5
CHIAREZZA .....	5
PRIVACY .....	5
2. I MECCANISMI DI TUTELA E GARANZIA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI OFFERTI .....	6
OGGETTO .....	6
FUNZIONI DEL SERVIZIO TRIBUTI .....	6
DIRITTI E DOVERI DEI CONTRIBUENTI .....	7
INFORMAZIONI AL CONTRIBUENTE .....	7
TELEFONO .....	7
FAX .....	7
EMAIL .....	7
PEC .....	8
WEB – SOCIAL NETWORK .....	8
INDIRIZZO .....	8
ORARI .....	8
CONOSCENZA DEGLI ATTI E SEMPLIFICAZIONE .....	8
CHIAREZZA E MOTIVAZIONE DEGLI ATTI .....	9
ACCESSI, ISPEZIONI E VERIFICHE .....	9
TUTELA E GARANZIA .....	10
VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEL CITTADINO .....	10
3. STRUMENTI PER L'ATTUAZIONE DEI PRINCIPI INDICATI .....	10
SCHEDE DI REGOLAMENTAZIONE SERVIZIO TARI/TARSU .....	10
Generalità .....	10
SCHEDE DI REGOLAMENTAZIONE SERVIZIO ICI/IMU/TASI .....	11
Generalità .....	11

SERVIZIO IMPOSTA COMUNALE SULLA PUBBLICITÀ – CANONE UNICO .....	12
Generalità .....	12
SCHEDA DI REGOLAMENTAZIONE SERVIZIO SANZIONI AMMINISTRATIVE.....	14
Generalità .....	14
SCHEDA DI REGOLAMENTAZIONE SERVIZIO PUBBLICHE AFFISSIONI – CANONE UNICO.....	14
Generalità .....	14
SERVIZIO TASSA OCCUPAZIONE SPAZI ED AREE PUBBLICHE – CANONE UNICO .....	15
Generalità .....	15

## CHE COS'E' LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è un documento che serve ad informare e a guidare il cittadino. Individua i principi, le regole e gli standard dei servizi. E' un patto unilaterale che definisce e fa conoscere ai cittadini i loro diritti e le aspettative di servizio.

La Carta dei Servizi è:

- uno strumento di informazione e di comunicazione;
- l'atto con cui il Comune di Fiumicino e la Fiumicino Tributi S.p.A. dichiarano ai cittadini il proprio impegno a mantenere elevati livelli qualità, il cui rispetto può essere costantemente verificato da parte degli interessati.

La Carta ha, infine, l'impegno di definire le modalità di erogazione di servizi e prestazioni e sviluppare forme di relazione tra cittadini e servizi.

Rispetto a tale atto di chiarezza si chiede ai diversi soggetti coinvolti una collaborazione, per contribuire a realizzare, ciascuno per la propria parte, risposte sempre più vicine ai bisogni dei cittadini.

## OBIETTIVI

Questo documento costituisce per tutti i cittadini di Fiumicino una base informativa certa sui loro diritti, sul funzionamento dei Servizi della Fiumicino Tributi S.p.A. e sulle diverse possibilità di utilizzo.

Qui tutti i cittadini e gli utenti dei servizi possono ritrovare una completa e chiara descrizione dei contenuti e delle caratteristiche dei servizi offerti.

La presente Carta dei Servizi stabilisce pertanto:

- 1) i principi fondamentali cui deve ispirarsi l'erogatore dei servizi (**Codice Etico**),
- 2) i meccanismi di **tutela e garanzia della qualità dei servizi** offerti:
  - la costante informazione
  - la tutela
  - la valutazione del grado di soddisfacimento
  - il rimborso per il mancato rispetto degli impegni
- 3) strumenti per l'attuazione dei principi indicati (**schede di regolamentazione**).

Le schede di regolamentazione di ciascun servizio erogato, naturale corollario dei principi di seguito scrutinati, sono da intendersi degli strumenti in continua trasformazione e di periodica valutazione affinché la qualità dei servizi sia in parallela evoluzione.

E' utile ricordare nuovamente, vista l'importanza di tale argomentazione, che la Carta dei Servizi è un puro strumento di marketing che ha come finalità il perseguimento del continuo miglioramento dei servizi erogati e percepiti dai cittadini e dal Comune di Fiumicino.

La presente carta dei servizi è soggetta a revisione. Le modifiche saranno tempestivamente comunicate ai cittadini attraverso i mezzi di informazione locali

Gli obiettivi perseguiti sono:

- la corretta gestione delle entrate comunali tributarie e delle attività di competenza della Fiumicino Tributi S.p.A. la corretta gestione dei rapporti con i cittadini secondo i principi stabiliti dalla legge;
- soddisfare le esigenze dei contribuenti su tutti gli aspetti formali, sostanziali, normativi ed operativi per favorire la definizione spontanea degli adempimenti;

- operare con criteri di responsabilità, attenzione ai bisogni, buona fede, trasparenza ed imparzialità

## **1. CODICE ETICO**

I contenuti della Carta dei Servizi della Fiumicino Tributi S.p.A. si ispirano ai seguenti principi:

### ***CONTINUITA'***

L'erogazione del servizio avviene di norma con continuità, regolarità e senza interruzioni, nei giorni e negli orari stabiliti.

Eventuali interruzioni nell'erogazione del servizio saranno comunicate tempestivamente e, ove possibile con un anticipo di almeno 5 giorni lavorativi, e motivate all'utenza attraverso:

- affissioni di cartelli agli ingressi degli uffici;
- pubblicazione sul sito internet del Comune di Fiumicino e su quello della Fiumicino Tributi S.p.A.
- pubblicazione sui profili social della Fiumicino Tributi S.p.A.

### ***EFFICIENZA ED EFFICACIA***

L'organizzazione e l'erogazione delle prestazioni sono ispirate ai principi di efficacia, efficienza e semplificazione degli adempimenti a carico dei cittadini.

### ***UGUAGLIANZA E IMPARZIALITA'***

I comportamenti dei dipendenti della Fiumicino Tributi S.p.A. nei confronti degli utenti sono ispirati a criteri di obiettività ed imparzialità, senza discriminazioni di sorta.

### ***CORTESIA E IDENTIFICABILITA'***

Tutti i dipendenti si impegnano ad instaurare un rapporto con i cittadini basato sulla cortesia, sulla disponibilità e sul rispetto, adottando comportamenti, modi e linguaggi adeguati allo scopo. A tal fine i dipendenti sono tenuti a facilitare l'utente nell'esercizio dei propri diritti e nell'adempimento degli obblighi, a soddisfare le sue richieste, ad indicare le proprie generalità e i modi previsti e, per gli addetti con il pubblico, ad esporre il proprio tesserino di riconoscimento. Allo stesso modo, saranno identificabili attraverso un tesserino identificativo *ad hoc*, gli studenti presenti negli uffici della Fiumicino Tributi in base al progetto "Alternanza Scuola - Lavoro"

### ***CHIAREZZA***

Nella comunicazione, sia verbale che scritta, viene usato un linguaggio semplice e comprensibile, ponendo particolare cura alla spiegazione dei termini tecnici. Si darà particolare attenzione alla uniformità tra i diversi servizi gestiti dalla società nella formattazione dei modelli e nella posizione delle informazioni.

### ***PRIVACY***

Il trattamento dei dati personali dei cittadini avviene nel rispetto delle disposizioni di cui al D. Lgs. 196/2003, così come integrato con le disposizioni per l'adeguamento dell'ordinamento nazionale al Regolamento UE 679/2016, relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali. È assicurato l'esercizio dei diritti previsti agli artt. 15 e ss. del Regolamento UE 679/2016 (già artt. 7 e ss. del D.Lgs. 196/2003).

Inoltre, Fiumicino Tributi si è adeguato alle nuove disposizioni normative di cui al Regolamento UE 679/2016 provvedendo, tra l'altro, alla nomina del Responsabile della Protezione dei Dati,

contattabile all'indirizzo [dpofiumicinotributi@fiumicinotributi.it](mailto:dpofiumicinotributi@fiumicinotributi.it). I trattamenti avvengono nel rispetto di misure tecniche e organizzative adeguate al fine di garantire un livello di sicurezza adeguato al rischio e sono effettuati da personale espressamente autorizzato, cui sono state previamente fornite da parte della Società precise istruzioni per le operazioni di trattamento dei dati stessi.

Le informative, adeguate a seguito della piena efficacia della nuova normativa europea, sono a disposizione degli utenti negli appositi dispenser nell'area di front-office. Sono inoltre riportate in calce a tutti gli atti emessi da Fiumicino Tributi S.p.A.

## **2. I MECCANISMI DI TUTELA E GARANZIA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI OFFERTI**

### ***OGGETTO***

- a) i rapporti tra Contribuenti e Fiumicino Tributi S.p.A. sono improntati al principio della collaborazione e della buona fede, secondo quanto stabilito e previsto dall'art. 10, comma 1, della legge n.212/2000 (Statuto del Contribuente);
- b) la carta dei servizi ha lo scopo di attuare gli strumenti di comunicazione necessari al miglioramento dei procedimenti per rendere pienamente legittimo il rapporto Cittadini e Società Mista, avviando in tal modo le necessarie procedure per rendere la fiscalità locale rispondente alle aspettative regolate dalle leggi vigenti;
- c) le indicazioni che seguono contengono indirizzi per l'adeguamento alla legge n.212/2000 sopra citata, al fine di razionalizzare ed applicare le procedure intese a dare maggiore efficienza ed efficacia alla Gestione dei Tributi, avendo riguardo ai diritti del Contribuente;
- d) tutti i dipendenti, collaboratori (ad ogni titolo, compresi gli studenti del progetto "Alternanza Scuola-Lavoro) della Fiumicino Tributi sono obbligati al rispetto delle norme che seguono e si adeguano conseguentemente alle disposizioni stesse;

### ***FUNZIONI DEL SERVIZIO TRIBUTI***

La Fiumicino Tributi svolge tutte le funzioni di supporto per il Comune di Fiumicino previste dalla legislazione vigente circa la fiscalità locale, con riferimento alle seguenti competenze:

- recepimento e compimento delle indicazioni dei Dirigenti delle Aree che interagiscono con le attività svolte dalla Fiumicino Tributi, della Giunta Comunale e del Consiglio Comunale, per ciò che concerne la politica tributaria;
- mantenimento dei contatti con le forze sociali e le organizzazione di categoria, per quanto attiene alla mera gestione;
- apprendimento di tutte le norme che riguardano la specifica materia, le loro modificazioni e la loro applicazione;
- formazione degli avvisi di accertamento, di liquidazione, dei ruoli coattivi, oltre alla istruttoria del contenzioso tributario;
- organizzazione e gestione delle attività di natura tecnica ed amministrativa circa la istruttoria formale di atti e provvedimenti, acquisizione delle necessarie informazioni presso gli altri settori del Comune di Fiumicino ovvero presso altre Amministrazioni ed Enti, anche privati, inserimento delle informazioni medesime nel sistema informativo automatizzato e la loro elaborazione, oltre al loro costante aggiornamento;

- organizzazione e gestione del rapporto con i Cittadini, in ordine alla diffusione delle informazioni, della modulistica, nonché della ricezione delle dichiarazioni e delle istanze di parte.

### ***DIRITTI E DOVERI DEI CONTRIBUENTI***

I dipendenti ed i collaboratori a cui sia affidata l'attività di accertamento, liquidazione e riscossione di tributi comunali sono obbligati ad un corretto comportamento nei confronti dei Contribuenti fornendo le informazioni e gli aiuti richiesti, compatibilmente con le esigenze di servizio e nel rispetto delle norme sulla privacy, per cui l'accesso dei cittadini alle informazioni ed agli atti tributari che li riguardano è organizzato in modo da tutelarne la riservatezza. I contribuenti debbono rispettare gli orari stabiliti, accedendo agli Uffici della Fiumicino Tributi secondo le regole del buon comportamento. Devono inoltre essere dotati di delega redatta su copia del documento di identità del delegante nel caso in cui non siano gli intestatari della pratiche per le quali si sono recati presso gli uffici della Fiumicino Tributi SpA.

### ***INFORMAZIONI AL CONTRIBUENTE***

La Fiumicino Tributi assume idonee iniziative volte a consentire la completa, costante ed agevole conoscenza delle disposizioni regolamentari e amministrative vigenti in materia tributaria, anche curando la predisposizione di testi coordinati e mettendo gli stessi a disposizione gratuita dei Contribuenti.

La Fiumicino Tributi porta a conoscenza dei contribuenti le aliquote e tariffe adottate, con mezzi idonei e tempestivamente, oltre ad ogni altro atto amministrativo modificativo delle funzioni e dei procedimenti. Ogni comunicazione viene preventivamente concordata con l'Area del Comune di Fiumicino interessata.

Al fine di adottare le migliori azioni per informare la cittadinanza, Fiumicino Tributi SpA individua, attraverso esperimento di procedure di gara, agenzie pubblicitarie e/o organi di informazione che si occuperanno di dare massima evidenza a quanto necessario ed individuato da Fiumicino Tributi SpA

La Fiumicino Tributi provvede a dare esecuzione a quanto sopra fornendo ai Cittadini tutte le notizie utili in ordine agli orari di apertura degli Uffici, alla loro localizzazione ai numeri di telefono utili, alla posta elettronica ed a quant'altro necessario al riguardo, oltre ai nominativi dei Coordinatori dei singoli tributi.

Per garantire al cittadino la costante informazione sulle procedure ed iniziative che possono interessarlo sono utilizzati i seguenti strumenti:

#### **TELEFONO**

Centralino - 0665043210

ICI/IMU/TASI - 0665043252

CONTRAVVENZIONI - 06650432655

TARSU/TARI - 06650432653

CANONE UNICO (ICP, TOSAP, DPA) - 0665043256

AFFISSIONI - 0665043251

SERVIZIO ACCERTAMENTO - 0665043254

**FAX** - 0665028555

#### **EMAIL**

protocollo@fiumicinotributi.it

tarsu@fiumicinotributi.it

imu@fiumicinotributi.it  
canoneunico@fiumicinotributi.it  
tari@fiumicinotributi.it  
contravvenzioni@fiumicinotributi.it

**PEC**

protocollo@cert.fiumicinotributi.it

**WEB – SOCIAL NETWORK**

**Sito:** [www.fiumicinotributi.it](http://www.fiumicinotributi.it)

**Facebook:** [facebook.com/FiumicinoTributiSpa](https://www.facebook.com/FiumicinoTributiSpa)

**Twitter:** @FcoTributi

**Trasparenza:** <https://fiumicinotributi.etrasparenza.it/>

**INDIRIZZO**

Piazza Gen. Carlo Alberto Dalla Chiesa, 10 – 00054 Fiumicino (RM)

**ORARI**

	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato
Mattino	8,30 – 14,00	8,30 – 16,30*	8,30 – 14,00	8,30 – 16,30*	8,30 – 14,00	8,30 - 12,00**
Pomeriggio						-

A seguito della pandemia COVID-19 è consigliato chiamare prima di recarsi presso gli uffici per sincerarsi degli orari di apertura.

Telefonicamente è possibile ricevere indicazioni sulle scadenze ed informazioni generiche. Non è possibile invece, per motivi di impossibilità di identificazione dell'utente, ottenere informazioni specifiche in merito alla propria posizione.

Presso i ns. uffici è possibile ricevere e/o fornire ogni chiarimento sulle modalità di esecuzione dei pagamenti è inoltre possibile ricevere e/o fornire in merito alla propria posizione. Non è in alcun modo svolgere pratiche per conto terzi se non muniti di delega redatta su copia del documento di identità del delegante opportunamente firmata.

\* dalle ore 13.30 alle ore 14.30 gli uffici possono essere chiusi per 30 minuti al fine di permettere la sanificazione con luci UV-C

\*\* dal 08.03.2020 il sabato gli uffici sono chiusi nella giornata di sabato

**CONOSCENZA DEGLI ATTI E SEMPLIFICAZIONE**

La Fiumicino Tributi assicura l'effettiva conoscenza da parte del Contribuente degli atti allo stesso destinati, provvedendo ad inviarli nel luogo dell'effettivo domicilio, quale desumibile dalle informazioni in possesso della stessa Amministrazione o di altre Amministrazioni pubbliche indicate dal Contribuente, ovvero nel luogo ove lo stesso ha eletto domicilio speciale ai fini dello specifico procedimento cui si riferiscono gli atti da comunicare.

Gli atti sono, in ogni caso, comunicati con modalità idonee a garantire che il loro contenuto non sia conosciuto da soggetti diversi dal loro destinatario, ferme restando le disposizioni in materia di notifica degli atti tributari.

La Fiumicino Tributi informa il contribuente di ogni fatto o circostanza a sua conoscenza dai quali possa derivare il mancato riconoscimento di un credito ovvero la irrogazione di una sanzione,



richiedendogli di integrare o correggere gli atti prodotti che impediscono il riconoscimento, seppure parziale, di un credito.

La Fiumicino Tributi, inoltre, assume iniziative volte a garantire che i modelli di comunicazione, le istruzioni ed in generale ogni altra propria comunicazione siano messi a disposizione del contribuente in tempi utili e siano comprensibili anche ai contribuenti sforniti di conoscenze in materia tributaria, così che possano ottemperare alle obbligazioni tributarie con il minor numero di adempimenti e nelle forme meno costose e più agevoli.

In ogni caso ai contribuenti non possono essere chiesti atti, documenti ed informazioni già in possesso della Fiumicino Tributi o di altre Amministrazioni Pubbliche indicate dal contribuente.

Detti documenti ed informazioni sono acquisiti gratuitamente ai sensi della legge n.241/90, oltre che dalle leggi regolanti le specifiche norme tributarie.

Prima di procedere alla notifica di atti derivati dall'accertamento di tributi risultanti dalle comunicazioni o dichiarazioni qualora sussistano incertezze su aspetti rilevanti della fattispecie, la Fiumicino Tributi può invitare il contribuente, con mezzi idonei, a fornire i chiarimenti necessari o a produrre i documenti mancanti al Comune di Fiumicino entro il termine indicato dalla normativa vigente o entro quello concordato con il Comune stesso.

Tale disposizione si applica anche quando, dall'accertamento, emerga la spettanza di un minor rimborso rispetto a quello richiesto dal contribuente.

Il domicilio digitale è equiparato, come da normativa vigente, al domicilio.

### ***CHIAREZZA E MOTIVAZIONE DEGLI ATTI***

Gli atti contenenti una pretesa erariale sono motivati secondo quanto prescritto dall'art.3 della legge n.241/1990, relativa alla motivazione dei provvedimenti amministrativi, indicando i presupposti di fatto e di diritto, oltre alle ragioni giuridiche che hanno determinato la decisione.

Se nella motivazione si fa riferimento ad altro atto, questo deve essere richiamato in sintesi oppure, se possibile, allegato in copia fotostatica.

Gli atti di accertamento devono tassativamente indicare:

- a) l'Ufficio presso il quale è possibile ottenere informazioni complete in merito all'atto notificato o comunicato, oltre al Responsabile della gestione del tributo;
- b) l'Ufficio presso il quale è possibile promuovere un riesame anche nel merito dell'atto in sede di autotutela;
- c) le modalità, il termine e l'Organo giudiziario cui è possibile ricorrere in caso di atti impugnabili.

### ***ACCESSI, ISPEZIONI E VERIFICHE***

Tutti gli accessi, ispezioni e verifiche nei locali destinati all'esercizio di attività commerciali, industriali, agricole, artistiche o professionali sono effettuate dalla Fiumicino Tributi sulla base di esigenze effettive di indagine e controllo sul luogo.

Essi si svolgono, salvo casi eccezionali ed urgenti, adeguatamente documentati, al fine di arrecare la minore turbativa possibile allo svolgimento delle attività stesse, nonché alle relazioni commerciali o professionali del contribuente, con le seguenti modalità:

- nel caso in cui non sia possibile effettuare il sopralluogo al momento della visita dei rilevatori di Fiumicino Tributi, i tempi e le modalità saranno concordati direttamente con il contribuente;

Per ciò che concerne il controllo di locali appartenenti a privati cittadini, questi verranno preventivamente informati del giorno e dell'ora in forma scritta ed il personale che avrà accesso sarà dotato di adeguato tesserino di riconoscimento. Il contribuente ha diritto di essere informato delle ragioni che giustificano la verifica e l'oggetto che la riguarda.

Qualora il contribuente opponga osservazioni o rilievi ai risultati della verifica, questi saranno oggetto di approfondimento da parte della società.

### **TUTELA E GARANZIA**

Le violazioni ai principi della presente carta possono essere denunciate alla Fiumicino Tributi, per iscritto, via fax, telefonicamente o con e-mail.

Al momento della presentazione del reclamo, il contribuente deve fornire tutti gli elementi in suo possesso (nome dell'incaricato che aveva seguito la pratica, eventuali fotocopie della medesima etc) relativamente a quanto si ritiene oggetto di violazione, affinché la società possa provvedere ad una ricostruzione dell'iter seguito.

La Fiumicino Tributi si attiva tempestivamente per la risoluzione della problematica e risponde entro 30 giorni lavorativi intercorrenti dalla data di ricevimento del reclamo.

### **VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEL CITTADINO**

La Fiumicino Tributi cerca di avvalersi di tutte le possibili occasioni di dialogo con il cittadino per conoscere il suo giudizio riguardo la qualità del servizio reso e per poterne tenere conto. A tal fine ha attivato la convenzione con il Dipartimento di Funzione Pubblica denominata "Mettiamoci la Faccia". Ha installato su ogni postazione di ricevimento pubblico un piccolo monitor che permette al contribuente di esprimere il suo giudizio.

La rilevazione dei giudizi attraverso la modalità basata sugli *emoticon* avviene attraverso 2 passaggi:

- Nel primo passaggio, l'utente esprime il giudizio sintetico attraverso gli emoticon (giudizio positivo: faccina verde; giudizio sufficiente: faccina gialla; giudizio negativo: faccina rossa)
- Nel secondo passaggio, che si verifica soltanto nel caso di giudizio negativo, si rileva il motivo prevalente dell'insoddisfazione, attraverso 4 alternative di risposta (Tempo di attesa - professionalità dell'impiegato/a - Necessità di tornare - Risposta negativa).

Saranno trasmessi al Dipartimento della Funzione Pubblica report con cadenza mensile, contenenti i dati rilevati, ma espressi in forma aggregata, ovvero con riferimento a ciascuna delle sedi di sperimentazione coinvolte. I report potranno essere corredati di eventuali osservazioni utili alla definizione di indirizzi da adottare per la successiva estensione della modalità di rilevazione della Customer Satisfaction attraverso *emoticons* alla generalità delle amministrazioni pubbliche.

Il cittadino può fornire i propri suggerimenti e le proprie idee per un servizio migliore, per iscritto o verbalmente presso gli uffici aziendali.

## **3. STRUMENTI PER L'ATTUAZIONE DEI PRINCIPI INDICATI**

### ***SCHEDA DI REGOLAMENTAZIONE SERVIZIO TARI/TARSU***

#### **Generalità**

Il servizio consiste nella gestione del tributo relativo alla tassa sui rifiuti solidi urbani ai sensi della normativa vigente. Oltre che riguardare tutta la gestione ordinaria dello stesso esso interessa anche la gestione straordinaria.

Attività	Modalità di erogazione	Tempi e periodicità
Sportello al Pubblico	Indicazione di soluzioni sulla base delle problematiche prospettate.	In tempo reale, nei giorni indicati di ricevimento pubblico. Tempo di attesa massimo 25 minuti. Nei mesi

		successivi all'emissione del ruolo è possibile che i tempi di attesa siano leggermente superiori e comunque non superiori a 40 minuti nelle ore centrali del mattino.
Ruolo Ordinario	Predisposizione su supporto informatico dell'elenco dei contribuenti per partita con imposta dovuta ed altri parametri come previsti per legge.	Le tempistiche saranno concordate con il Servizio Entrate che ne richiederà la lavorazione con un anticipo di 30 giorni rispetto all'emissione
Variazioni, dichiarazioni	Inserimento delle variazioni per ciascun contribuente	Entro 60 giorni dal ricevimento e comunque entro i termini previsti per l'emissione dei ruoli ordinari
Ruoli straordinari	Predisposizione su supporto informatico dell'elenco dei contribuenti per partita con imposta dovuta ed altri parametri come previsti per legge.	Ogni qualvolta gli accertamenti d'ufficio lo rendano necessario.
Emissione di questionari	Invio di questionari con richiesta di planimetrie al fine di evitare sopralluoghi.	Ogni volta che si presentano nuove iscrizioni e/o denunce di variazioni.
Monitoraggio Documentazione	Analisi documentazione pervenuta agli uffici o a seguito di questionari o di effettuazione sportello.	Giornalmente
Sopralluoghi	Interventi sui cespiti incerti a seguito di attività di verifica d'ufficio.	Quando se ne verificano le condizioni
Risposta ai reclami dei contribuenti	Mediante raccomandata	Entro 20gg. se il contribuente ha fornito la documentazione

### ***SCHEDA DI REGOLAMENTAZIONE SERVIZIO ICI/IMU/TASI***

#### **Generalità**

Il servizio consiste nella gestione dell'Imposta Comunale sugli Immobili (ICI) e dell'Imposta Municipale Unica (IMU), ai sensi della normativa vigente, attraverso la sua gestione ordinaria (in prevalenza sportello al pubblico) e straordinaria (in prevalenza accertamento per omesso parziale tardivo versamento) con riscossione ordinaria e coattiva di imposte dovute e consolidate a seguito di avviso di accertamento definito.

Attività	Modalità di erogazione	Tempi e periodicità
Sportello al Pubblico	Indicazione di soluzioni sulla base delle problematiche prospettate	In tempo reale, nei giorni indicati di ricevimento pubblico. Tempo di attesa

		massimo 15 minuti. Nei mesi di luglio ed agosto (successivi alla scadenza del termine) è possibile che i tempi di attesa siano leggermente superiori e comunque non superiori a 30 minuti nelle ore centrali del mattino
Inserimento dichiarazioni ICI/IMU	Caricamento nel software delle dichiarazioni ICI/IMU trasmesse dal Comune di Fiumicino	Entro 60 giorni dal ricevimento
Monitoraggio Documentazione	Analisi documentazione pervenuta agli uffici	Giornalmente
Accertamento aree di evasione	Controllo incrociato con dati catastali e/o altri banche dati in possesso della Società o dell'Ente Locale.	Attività quotidiana
Emissione di Avvisi di Accertamento	Stampa avvisi di accertamento caricati nel software a seguito di precedenti attività completi di bollettino per versamento.	Mensilmente in lotti da circa 200 avvisi nel rispetto delle scadenze prescrizionali per anno.
Formazione di ruoli Coattivi	Formazione elenco secondo i dettami normativi da far approvare al responsabile della Gestione dei tributi ed invio avviso bonario di componimento.	Periodicamente e comunque un anno dall'ultimo ruolo iscritto.
Invio di Ingunzione di pagamento	Predisposizione ed invio secondo la vigente normativa di ingunzione di pagamento	Periodicamente e comunque un anno dall'ultimo ruolo iscritto.
Riscossione	Monitoraggio e caricamento dei versamenti effettuati.	Cadenza mensile
Scambio dati	Reporting sugli incassi effettuati ed acquisizione dati dal comune.	Per la prima attività cadenza mensile, per la seconda quando se ne verificano le condizioni.
Risposta ai reclami dei contribuenti	Mediante raccomandata	Entro 20 gg. se il contribuente ha fornito la documentazione

### **SERVIZIO IMPOSTA COMUNALE SULLA PUBBLICITÀ - CANONE UNICO**

#### **Generalità**

Il servizio consiste nella gestione dell'Imposta Comunale sulla Pubblicità, ai sensi della normativa e regolamenti comunali vigenti, attraverso la sua gestione ordinaria (in prevalenza sportello al pubblico) e straordinaria. Particolare attenzione per questo servizio va riservata all'attività di sopralluogo per la verifica delle insegne e tabelle essendo estremamente mutevoli soprattutto in zone turistiche e quindi nei mesi estivi.

Attività	Modalità di erogazione	Tempi e periodicità
Sportello al Pubblico	Indicazione di soluzioni sulla base delle problematiche prospettate	In tempo reale, nei giorni indicati di ricevimento pubblico. Tempo di attesa massimo 15 minuti. Nei mesi di gennaio e febbraio è possibile che i tempi di attesa siano leggermente superiori e comunque non superiori a 30 minuti nelle ore centrali del mattino
Inserimento Dichiarazioni ICP	Caricamento nel software delle comunicazioni ICP trasmesse dal Comune di Fiumicino e raccolte nell'attività di sportello	Entro 15 giorni dalla presentazione presso lo sportello e dalla consegna da parte del Comune di Fiumicino
Invio avvisi di scadenza	Formazione di elenco secondo la normativa vigente ed invio bollettini.	Entro 15 gennaio di ogni anno a meno di modifica tariffe o slittamento dei termini di scadenza.
Riscossione	Monitoraggio e caricamento dei versamenti effettuati.	Cadenza mensile
Sopralluoghi	Interventi di verifica sul territorio	Attività quotidiana dei rilevatori.
Emissione di Avvisi di Accertamento	Stampa avvisi di accertamento caricati nel software a seguito di precedente attività di sopralluogo completi di bollettino per versamento.	Mensilmente e nel rispetto delle scadenze prescrizionali.
Formazione di ruoli Coattivi	Formazione elenco secondo i dettami normativi da far approvare al responsabile della Gestione dei tributi ed invio avviso bonario di componimento.	Periodicamente.
Scambio dati	Reporting sugli incassi effettuati ed acquisizione dati dal comune.	Per la prima attività cadenza mensile per la seconda quando se ne verificano le condizioni.
Risposta ai reclami dei contribuenti	Mediante raccomandata	Entro 20 gg. se il contribuente ha fornito la documentazione

**SCHEMA DI REGOLAMENTAZIONE SERVIZIO SANZIONI AMMINISTRATIVE****Generalità**

In generale tale procedura è riferita a tutte le sanzioni amministrative erogate da organi comunali. In particolare essa è riferita alle violazioni del codice della strada accertate dagli organi di polizia locale.

Attività	Modalità di erogazione	Tempi e periodicità
Sportello al Pubblico	Indicazione di soluzioni sulla base delle problematiche prospettate	In tempo reale, nei giorni indicati di ricevimento pubblico. I tempi di attesa sono brevi e regolari tutto l'anno tranne nel periodo di emissione dei ruoli coattivi durante i quali l'attesa può arrivare a 30 minuti massimo.
Ritiro documentazione al Comando di Polizia Locale	Acquisizione delle sanzioni emesse con rilascio di ricevuta	Quotidiana.
Elaborazione digitale delle informazioni ritirate	Immissione nel software di elaborazione delle informazioni richieste dalla vigente normativa.	Quotidiana.
Predisposizione delle stampe da inviare e invio tramite service	Stampa su apposito modello della sanzione riscontrata	Settimanalmente e nel rispetto delle scadenze prescrizionali
Riscossione Coattiva	Monitoraggio delle morosità ed inizio procedura coattiva per il recupero delle somme dovute.	Periodicamente e comunque per ciascun anno.
Risposta ai reclami dei contribuenti	Mediante raccomandata	Entro 30 gg. se il contribuente ha fornito la documentazione

**SCHEMA DI REGOLAMENTAZIONE SERVIZIO PUBBLICHE AFFISSIONI -  
CANONE UNICO****Generalità**

Il servizio ha come finalità quanto previsto D.Lgs L. 507/93 per il servizio delle pubbliche affissioni anche attraverso la predisposizione e la gestione degli spazi per le pubbliche affissioni.

Attività	Modalità di erogazione	Tempi e periodicità
Sportello al pubblico	Indicazione di soluzioni sulla base delle problematiche prospettate	In tempo reale, nei giorni indicati di ricevimento pubblico. Tempo di attesa massimo 15 minuti.
Riscossione diritti	Compilazione bollettino postale.	In tempo reale, nei giorni indicati di ricevimento pubblico.
Effettuazione Affissione	Compilazione registro delle affissioni da consegnare	Quotidiana



	all'attachino.	
Accertamento affissioni abusive	Sopralluoghi periodici per la verifica di affissioni abusive	Quotidiana da parte degli attachini, con invio da parte degli uffici della rilevazione effettuata al Comando di Polizia Locale per le conseguenti attività di redazione dei verbali per affissione abusiva.
Riscossione Coattiva	Annotazione delle affissioni abusive e della quantità delle stesse ed emissione di avviso bonario di componimento seguito eventualmente da procedura coatta.	Periodiche
Attività di manutenzione	Manutenzione e pulizia degli impianti di affissione.	Periodiche
Risposta ai reclami dei contribuenti	Mediante raccomandata - Posta elettronica	Entro 10 gg. se il contribuente ha fornito la documentazione

### **SERVIZIO TASSA OCCUPAZIONE SPAZI ED AREE PUBBLICHE - CANONE UNICO**

#### **Generalità**

Il comune di Fiumicino per la gestione della Tassa Occupazione spazi ed aree Pubbliche, necessita tramite la Fiumicino Tributi di un'attenta e continua verifica delle superfici occupate e delle concessioni emesse soprattutto durante il periodo estivo.

Attività	Modalità di erogazione	Tempi e periodicità
Sportello al Pubblico	Indicazione di soluzioni sulla base delle problematiche prospettate	In tempo reale, nei giorni indicati di ricevimento pubblico. Tempo di attesa massimo 15 minuti. Nei mesi di gennaio e febbraio è possibile che i tempi di attesa siano leggermente superiori e comunque non superiori a 30 minuti nelle ore centrali del mattino
Inserimento Dichiarazioni TOSAP	Caricamento nel software delle comunicazioni TOSAP trasmesse dal Comune di Fiumicino e raccolte nell'attività di sportello	Entro 15 giorni dalla presentazione presso lo sportello e dalla consegna da parte del Comune di Fiumicino
Invio avvisi di scadenza	Formazione di elenco secondo la normativa vigente ed invio bollettini.	Entro 15 gennaio di ogni anno a meno di modifica tariffe o slittamento dei termini di scadenza.
Riscossione	Monitoraggio e caricamento dei versamenti effettuati.	Cadenza mensile

Sopralluoghi	Interventi di verifica sul territorio	Attività quotidiana dei rilevatori.
Emissione di Avvisi di Accertamento	Stampa avvisi di accertamento caricati nel software a seguito di precedente attività di sopralluogo completi di bollettino per versamento.	Mensilmente e nel rispetto delle scadenze prescrizionali.
Formazione di ruoli Coattivi	Formazione elenco secondo i dettami normativi da far approvare al responsabile della Gestione dei tributi ed invio avviso bonario di componimento.	Periodicamente.
Scambio dati	Reporting sugli incassi effettuati ed acquisizione dati dal comune.	Per la prima attività cadenza mensile per la seconda quando se ne verifichino le condizioni.
Risposta ai reclami dei contribuenti	Mediante raccomandata	Entro 10 gg. se il contribuente ha fornito la documentazione