

COMUNE DI SENIGALLIA

Area 12 - Finanze, Tributi, Economato



Carta dei Servizi

Ufficio Tributi e Canoni

La Carta dei Servizi dell'Ufficio Tributi e Canoni del Comune di Senigallia **definisce i principi e le regole essenziali del rapporto tra il Comune**, responsabile dei servizi erogati, e i cittadini contribuenti che ne fruiscono.

L'obiettivo della Carta è quello di **informare i cittadini contribuenti dei servizi disponibili** e di **fornire elementi per verificare** in che misura vengono rispettati gli impegni che l'Amministrazione si assume nei loro confronti.

01 | VALORE DEL SERVIZIO



01 Valore del Servizio

La Carta definisce le modalità di accesso alle informazioni e ai servizi e le modalità di prevenzione del contenzioso.

Correttezza e trasparenza, ottimizzazione dei tempi di risposta, informazione, sono gli obiettivi dell'Ufficio Tributi e Canoni.

02 | DESCRIZIONE DEL SERVIZIO



02 Descrizione del Servizio

L'Ufficio Tributi e Canoni eroga i seguenti servizi:

- gestione e riscossione tassa rifiuti ordinaria (TARI);
- gestione e riscossione IMU/TASI ordinaria;
- controllo dell'evasione tassa rifiuti (TARSU/TARES/TARI);
- controllo dell'evasione ICI/IMU, TASI e imposta di soggiorno;

Il Concessionario ABACO S.p.A. eroga i seguenti servizi:

- gestione e riscossione Canone Patrimoniale Unico (CPU);
- gestione e riscossione tassa rifiuti giornaliera (TARIG);
- supporto amministrativo contabile per la gestione imposta di soggiorno (sportello al pubblico);
- rilascio autorizzazioni per occupazione di suolo pubblico ai privati, enti ed associazioni;
- controllo dell'evasione e riscossione coattiva (CPU, ICP, diritti sulle pubbliche affissioni, COSAP, TARIG);
- riscossione coattiva ICI/IMU, TASI, TARI e imposta di soggiorno.

La Carta dei Servizi del concessionario ABACO S.p.A. è disponibile al seguente link:

<https://www.abacospa.it/Public/Downloads.php?carta-servizi.pdf>

È attivo presso il Concessionario il Portale del Contribuente. Il servizio è on-line e garantisce l'accessibilità, la fruibilità dei servizi e la semplificazione degli adempimenti tributari.

Il collegamento diretto al Portale del Contribuente è il seguente:

<https://www.abacospa.it/it/portale-del-contribuente.php>

È possibile contattare gli operatori di Abaco S.p.A. ai seguenti recapiti:

Per l'imposta di soggiorno: tel: **0423/601755** - email: **impostasoggiorno.senigallia@abacospa.it**

Per il Canone Patrimoniale Unico: tel **071/9207938 - 366/7514322**. Email: **senigallia.tributiminori@abacospa.it**

03| IMPEGNI RECIPROCI

AMMINISTRAZIONE

E CITTADINI



03 Impegni reciproci amministrazione e cittadini

Per ogni servizio è possibile:

- ottenere informazioni sull'applicabilità del tributo, sulla modulistica da utilizzare, sulle tariffe e aliquote da applicare, sui requisiti necessari per ottenere agevolazioni, sulla natura e misura delle sanzioni in caso di violazioni commesse, consultabili anche sul sito istituzionale nella sezione SERVIZI;
- dichiarare, se previsto, la propria posizione ai fini tributari;
- verificare la propria posizione, comunicare eventuali difformità e richiedere variazioni;
- usufruire, dove possibile, degli strumenti di prevenzione del contenzioso tributario: ravvedimento operoso, accertamento con adesione, contraddittorio preventivo, conciliazione giudiziale. Tali strumenti rappresentano la possibilità di sanare violazioni commesse prima che intervenga il Comune con proprie azioni di verifica e con l'emissione di atti di accertamento oppure sono forme di adesione alle contestazioni del Comune che consentono riduzioni delle sanzioni o altre forme di agevolazione sulle sanzioni applicate;
- ottenere informazioni sulla propria posizione debitoria e richiedere l'eventuale rateizzazione prevista dal Regolamento Generale per la Gestione delle Entrate Comunali.

Per ogni servizio è inoltre possibile utilizzare il canale telematico (email e pec) per inoltrare richieste, comunicazioni e documentazioni varie.

SPORTELLO TELEMATICO UNICUMDATA

Il servizio e la conseguente riorganizzazione delle attività legate alle entrate tributarie del Comune di Senigallia vengono resi fruibili anche per mezzo del nuovo sportello telematico denominato "UnicumData".

UnicumData è un innovativo servizio telematico a supporto dei contribuenti che permette l'accesso diretto e tramite un unico archivio alle informazioni ufficiali attinenti a soggetti, oggetti e tributi; si tratta di una soluzione completamente digitale che consente la semplificazione degli adempimenti e dei processi e permette agli utenti di gestire autonomamente le proprie posizioni tributarie e presentare le proprie dichiarazioni direttamente al protocollo dell'ente, senza dover quindi accedere allo Sportello fisico.

Il servizio, accessibile tramite SPID o CIE, è disponibile sulla home page del sito istituzionale del Comune di Senigallia alla sezione "Portale del Contribuente".

04| STANDARD DI QUALITÀ



04 Standard di qualità

Il concetto di qualità comprende necessariamente quello di responsabilità e di impegno a rendere conto delle azioni e delle modalità di funzionamento dei servizi.

L'Ufficio Tributi e Canoni vuole instaurare con il cittadino un rapporto di collaborazione che tenga conto del fattore "tempo", inteso come "tempo a disposizione" del cittadino per usufruire dei servizi disponibili.

Le funzioni specifiche di ogni servizio sono riportate nelle schede che seguono e sono soggette a periodico aggiornamento, anche in conseguenza delle variazioni normative in materia.

Ogni scheda riporta il canale più efficace per meglio favorire il contatto del cittadino con il personale addetto alla specifica trattazione di ogni singola problematica o necessità e i tempi di risposta.

In calce alla Carta sono riportati i moduli con i quali i contribuenti possono far pervenire i loro suggerimenti per il miglioramento dei servizi erogati ovvero presentare reclami per eventuali disservizi riscontrati.

05| SCHEDE SERVIZI



05.01 Servizio di gestione e riscossione tassa rifiuti ordinaria (TARI)



Segui il percorso e scegli il canale di comunicazione per:

- » sapere chi deve pagare, quanto, quando e come
- » sapere cosa fare in caso di nuova disponibilità o perdita dei locali, trasferimenti da un locale ad un altro, variazione di superficie o di tariffa
- » usufruire di riduzioni o esenzioni



assistenza telefonica:

7 giorni/h 24 (tutto l'anno)

TEL. 071.40.40.168

possibilità di lasciare un messaggio vocale con risposta entro 10 giorni lavorativi



invia una email/pec:

email: tari@comune.senigallia.an.it

pec: comune.senigallia@emarche.it

risposta entro 10 giorni lavorativi



prenota un appuntamento:

telefona al numero: 071.40.40.168 (tutto l'anno)

possibilità di lasciare un messaggio con risposta entro 10 giorni lavorativi



vieni allo sportello:

lunedì e mercoledì dalle 09:00 alle 12:30 (tutto l'anno)

risposta immediata

05.02 Servizio di gestione e riscossione IMU/TASI ordinaria



Segui il percorso e scegli il canale di comunicazione per:

- » sapere chi deve pagare, quanto, quando e come
- » usufruire di riduzioni o esenzioni
- » sapere cosa fare in caso di acquisto o vendita, costituzione di diritto reale, variazione delle quote di possesso, variazioni catastali, diritto ad applicazione di aliquote agevolate e per qualsiasi situazione che comporta una variazione dell'imposta dovuta



assistenza telefonica:

7 giorni/h 24 (tutto l'anno)

TEL. 071.40.40.168

possibilità di lasciare un messaggio vocale con risposta entro 10 giorni lavorativi



invia una email/pec:

email: imu@comune.senigallia.an.it

pec: comune.senigallia@emarche.it

risposta entro 10 giorni lavorativi



prenota appuntamento:

telefona al numero: 071.40.40.168 (tutto l'anno)

possibilità di lasciare un messaggio con risposta entro 10 giorni lavorativi



vieni allo sportello:

lunedì e mercoledì **dalle 09:00 alle 12:30** (tutto l'anno)

risposta immediata

05.03 Servizio di controllo dell'evasione tassa rifiuti (TARSU, TARES, TARI)



Segui il percorso e scegli il canale di comunicazione per:

- » ottenere informazioni sull'avviso di accertamento per infedele o omessa denuncia ricevuto e successivi provvedimenti di riscossione coattiva
- » ottenere informazioni sull'avviso di accertamento per insufficiente, omesso, tardivo pagamento e successivi provvedimenti di riscossione coattiva
- » consegnare documentazione utile alla revisione totale o parziale dell'avviso di accertamento ricevuto e dei successivi provvedimenti di riscossione coattiva
- » ottenere informazioni sulla posizione debitoria
- » conoscere le possibilità esistenti per evitare il contenzioso tributario



assistenza telefonica:

7 giorni/h 24 (tutto l'anno)

TEL. 071.40.40.168

possibilità di lasciare un messaggio vocale con risposta entro 10 giorni lavorativi



invia una email/pec:

email: tari@comune.senigallia.an.it

pec: comune.senigallia@emarche.it

risposta entro 10 giorni lavorativi



prenota appuntamento:

telefona al numero: 071.40.40.168 (tutto l'anno)

possibilità di lasciare un messaggio con risposta entro 10 giorni lavorativi



vieni allo sportello:

lunedì e mercoledì **dalle 09:00 alle 12:30** (tutto l'anno)

risposta immediata

05.04 Servizio di controllo dell'evasione (ICI, IMU, TASI e IMPOSTA DI SOGGIORNO)



Segui il percorso e scegli il canale di comunicazione per:

- » ottenere informazioni sull'avviso di accertamento per infedele o omessa denuncia ricevuto e successivi provvedimenti di riscossione coattiva
- » ottenere informazioni sull'avviso di accertamento per insufficiente, omesso, tardivo pagamento e successivi provvedimenti di riscossione coattiva
- » consegnare documentazione utile alla revisione totale o parziale dell'avviso di accertamento ricevuto e degli eventuali provvedimenti di riscossione coattiva
- » ottenere informazioni sulla posizione debitoria
- » conoscere le possibilità esistenti per evitare il contenzioso tributario



assistenza telefonica:

7 giorni/h 24 (tutto l'anno)

TEL. 071.40.40.168

possibilità di lasciare un messaggio vocale con risposta entro 10 giorni lavorativi



invia una email/pec:

email: imu@comune.senigallia.an.it

pec: comune.senigallia@emarche.it

risposta entro 10 giorni lavorativi



prenota appuntamento:

telefona al numero: 071.40.40.168 (tutto l'anno)

possibilità di lasciare un messaggio con risposta entro 10 giorni lavorativi



vieni allo sportello:

lunedì e mercoledì **dalle 09:00 alle 12:30** (tutto l'anno)

risposta immediata

05.05 Servizio di rateizzazione



Segui il percorso e scegli il canale di comunicazione per:

» richiedere il pagamento rateale degli avvisi di accertamento ricevuti, compatibilmente con i requisiti previsti dal Regolamento generale per la gestione delle Entrate Comunali, consultabile al link: <http://intranet/site/senigallia/live/taxonomy/senigallia/argomenti/tasse-e-tributi/altri-tributi/addizionale-comunale-irpef.html>

» acquisire la modulistica prevista per la presentazione della domanda e le informazioni sulla documentazione necessaria;

» trasmettere la richiesta di pagamento rateale;



assistenza telefonica:

7 giorni/h 24 (tutto l'anno)

TEL. 071.40.40.168

possibilità di lasciare un messaggio vocale con risposta entro 10 giorni lavorativi



invia una email/pec:

email: imu@comune.senigallia.an.it

tari@comune.senigallia.an.it

pec: comune.senigallia@emarche.it

risposta entro 10 giorni lavorativi



prenota appuntamento:

telefona al numero: 071.40.40.168 (tutto l'anno)

possibilità di lasciare un messaggio con risposta entro 10 giorni lavorativi



vieni allo sportello:

lunedì e mercoledì **dalle 09:00 alle 12:30** (tutto l'anno)

risposta immediata

06 | RAVVEDIMENTO OPEROSO



06 Ravvedimento operoso



Se ti accorgi di non aver pagato o aver pagato in misura insufficiente, di aver omesso o reso in modo incompleto una dichiarazione, puoi regolarizzare la situazione attraverso:

tardivo pagamento

puoi regolarizzare la situazione pagando, oltre all'imposta dovuta, gli interessi moratori e la sanzione ridotta calcolata sull'imposta nella misura:

- » del 0,1% giornaliero per i primi 15 giorni
- » del 1,50% dal 16° al 30° giorno
- » del 1,67% dal 31° al 90° giorno
- » del 3,75% entro un anno
- » del 4,29% entro due anni
- » del 5% oltre due anni

omessa dichiarazione

puoi regolarizzare la situazione pagando, oltre all'imposta dovuta, gli interessi moratori e la sanzione ridotta calcolata sull'imposta nella misura:

- » del 5% entro 30 giorni dalla scadenza
- » del 10% dal 31° al 90° giorno

infedele dichiarazione

puoi regolarizzare la situazione pagando, oltre all'imposta dovuta, gli interessi moratori e la sanzione ridotta calcolata dalla data di presentazione della dichiarazione infedele e sull'imposta nella misura:

- » del 2,78% entro 30 giorni
- » del 5,55% dal 31° ed entro il 90° giorno

Il pagamento della sanzione ridotta per:

- » tardivo pagamento
- » omessa dichiarazione
- » infedele dichiarazione

deve essere eseguito contestualmente alla regolarizzazione del pagamento del tributo o della differenza, quando dovuti, nonché al pagamento degli interessi moratori calcolati al tasso legale con maturazione giorno per giorno.

Se hai già ricevuto la notifica di atti di accertamento, il ravvedimento non è più possibile.

Il pagamento e la regolarizzazione di cui sopra non precludono l'inizio o la prosecuzione di accessi, verifiche o altre attività amministrative di controllo e accertamento.

07| STRUMENTI DI ADESIONE ALLE CONTESTAZIONI



07 | Strumenti di adesione alle contestazioni



Se ritieni corrette le contestazioni del Comune puoi beneficiare di una riduzione sulle sanzioni o altre forme di agevolazione.

Acquiescenza dell'accertamento

Puoi aderire all'accertamento per omessa o infedele dichiarazione versando l'importo dovuto entro i 60 gg indicati nel relativo atto, beneficiando della riduzione della sanzione a 1/3. Il beneficio della riduzione delle sanzioni è condizionato alla rinuncia alla presentazione del ricorso.

Accertamento con adesione

È un "accordo" tra contribuente e ufficio che può essere raggiunto (nei casi previsti dal Regolamento Generale per la gestione delle Entrate comunali) sia prima dell'emissione di un avviso di accertamento che dopo, sempre che il contribuente non presenti ricorso davanti al giudice tributario.

Conciliazione giudiziale

Si applica a tutte le controversie tributarie e si può perfezionare sia in udienza che fuori udienza.

Altri strumenti di tutela del contribuente

Interpello

Puoi interpellare il Comune per ottenere un parere riguardante situazioni concrete e personali relative all'applicazione dei tributi locali. La presentazione dell'istanza non ha effetto sulle scadenze previste dalla disciplina tributaria.

Contraddittorio preventivo

Introdotta nel 2024, è una procedura che l'ente deve obbligatoriamente attivare, nei casi previsti dalla vigente normativa, per comunicare a un contribuente che è oggetto di accertamento e valutare le sue eventuali controdeduzioni prima della notifica del relativo avviso.

Autotutela

Puoi chiedere al Comune di annullare parzialmente o totalmente l'avviso di accertamento o il diniego di rimborso, qualora risulti illegittimo o infondato. La presentazione dell'istanza di autotutela non sospende il termine per la presentazione del ricorso.

risposta entro 30 giorni



COMUNE DI SENIGALLIA

UFFICIO TRIBUTI E CANONI

QUESTIONARIO PER LA VALUTAZIONE DELLA QUALITA' DEI SERVIZI OFFERTI DALLO SPORTELLO TRIBUTI

Gentile Contribuente, le chiediamo qualche minuto di tempo per valutare la conoscenza e il grado di soddisfazione rispetto al servizio offerto e alle informazioni ricevute dallo Sportello al pubblico allo scopo di verificare e migliorare il nostro operato. Il questionario è anonimo.

<p>Per quale servizio si è recato qui oggi?</p> <p>IMU <input type="checkbox"/> TARI <input type="checkbox"/></p>	<p>Come valuta la tempistica di risposta da parte degli operatori dello Sportello?</p> <p>Molto positiva <input type="checkbox"/> Positiva <input type="checkbox"/> Discreta <input type="checkbox"/> Sufficiente <input type="checkbox"/> Negativa <input type="checkbox"/> Molto negativa <input type="checkbox"/></p>
<p>Come valuta la completezza/chiarzza delle risposte ricevute dagli operatori dello Sportello?</p> <p>Molto positiva <input type="checkbox"/> Positiva <input type="checkbox"/> Discreta <input type="checkbox"/> Sufficiente <input type="checkbox"/> Negativa <input type="checkbox"/> Molto negativa <input type="checkbox"/></p>	<p>Prima di venire qui oggi ha preso informazioni sul servizio (orari, documenti necessari...)?</p> <p>Sì, mi sono informato prima <input type="checkbox"/> No, sono venuto direttamente qui <input type="checkbox"/></p>
<p>Come giudica complessivamente il servizio offerto dallo Sportello Tributi?</p> <p>Molto positivo <input type="checkbox"/> Positivo <input type="checkbox"/> Discreto <input type="checkbox"/> Sufficiente <input type="checkbox"/> Negativo <input type="checkbox"/> Molto negativo <input type="checkbox"/></p>	
<p>Se in passato è già stato presso lo Sportello, trova che la qualità del servizio è:</p> <p>Migliorata <input type="checkbox"/> Peggiorata <input type="checkbox"/> Rimasta invariata <input type="checkbox"/> Non so <input type="checkbox"/> Non ero mai stato presso l'Ufficio <input type="checkbox"/></p>	<p>È a conoscenza del servizio web Sportello Evoluto OnLine UnicumData attivo H24 sul sito web dell'Ente?</p> <p>SÌ <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/></p>
<p>Suggerimenti per migliorare il servizio offerto dallo Sportello Tributi (ad esempio orari di apertura, modalità di svolgimento, idoneità dei locali e qualità del servizio):</p> <hr/> <hr/> <hr/>	

<hr/> <hr/> <hr/> <hr/>				
Età :	18 – 30 <input type="checkbox"/>	31 – 45 <input type="checkbox"/>	46 – 60 <input type="checkbox"/>	Over 60 <input type="checkbox"/>
Titolo di studio:	Licenza Elementare <input type="checkbox"/>	Licenza media <input type="checkbox"/>	Diploma <input type="checkbox"/>	
	Laurea <input type="checkbox"/>			
Data della compilazione:	_____		Orario in cui è venuto qui oggi:	_____

Grazie per la collaborazione

Ai sensi degli artt. 13 e 14 del Reg. UE 2016/679 i dati personali sopra riportati saranno utilizzati esclusivamente ai fini del presente procedimento.



COMUNE DI SENIGALLIA

UFFICIO TRIBUTI E CANONI

MODULO RECLAMI

Con la Carta dei Servizi il Comune promuove la partecipazione dei cittadini al miglioramento dei servizi e garantisce modi e forme per segnalare eventuali disservizi.

Nome e Cognome _____

Indirizzo _____

Telefono _____

e-mail _____

OGGETTO DEL RECLAMO

Data _____ Firma _____