



CARTA DEI SERVIZI

UFFICIO ENTRATE E TRIBUTI

Ufficio Entrate e Tributi

Piazza Nassirya - 06081 S. Maria degli Angeli - Assisi (PG)

Tel. 075.81.38.272 - 485 (Imposta di Soggiorno),

Tel. 075 81.38.271 - 273 – 435 (TARI, CANONE),

Tel. 075 81.38.272 – 433 (IMU-TASI)

<http://www.comune.assisi.pg.it/uffici/tributi/>

E.mail: tributi@comune.assisi.pg.it

1. Orari di apertura al pubblico (su appuntamento):

Martedì- Mercoledì – Venerdì	10.00-13.00
Giovedì	15.30-17.30

2. Servizi al Cittadino

- la gestione dei tributi locali di pertinenza dell'ente, ivi compresa la formazione dei ruoli ordinari e coattivi da affidare al concessionario per la riscossione;
- l'istruttoria dei regolamenti e degli atti necessari alla gestione delle materie di competenza del servizio;
- la costituzione e la gestione della banca dati tributaria integrata dell'ente;
- la cura dei rapporti con i servizi di riscossione e con gli uffici finanziari;
- l'effettuazione di indagini finalizzate all'accertamento delle evasioni tributarie dei contribuenti per le imposte e tasse di pertinenza comunale ed emissione dei relativi atti di liquidazione ed accertamento;
- la gestione del contenzioso tributario e dei relativi istituti deflativi;
- la collaborazione con i sistemi impositivi dello Stato, della Regione e della Provincia;
- quant'altro pertinente, riferito o accessorio alle materie sopraelencate.

Laddove, per accertamenti di carattere tributario, vi sia necessità dell'intervento dei Vigili Urbani, il Comandante della P.M. è obbligato a mettere a disposizione il personale richiesto che, per il tempo strettamente necessario a tali accertamenti, opera sotto la dipendenza funzionale del dirigente del settore istituzionale e finanziario.

3. Modulistica

La modulistica predisposta dall'Ufficio è consultabile e scaricabile nel sito istituzionale dell'Ente sotto la voce <http://www.comune.assisi.pg.it/uffici/tributi/>

4. Standard di qualità dei servizi

Nel sito internet <http://www.comune.assisi.pg.it/uffici/tributi/> sono riportati gli standard di qualità dei servizi. L'Ufficio Entrate e Tributi si impegna a migliorare gli standard forniti tramite la loro verifica periodica effettuata anche attraverso la valutazione diretta di soddisfazione da parte dell'Utenza (questionari) anche al fine di raccogliere l'emergere di diverse esigenze che consentano di adeguare, sviluppare e/o diversificare i servizi offerti.

5. Reclami, segnalazioni e suggerimenti

Il reclamo evidenzia una difformità tra quanto previsto nella Carta dei Servizi e quanto effettivamente erogato. L'Utente dovrà formalizzare il reclamo relativo ai servizi erogati indicando chiaramente tutti gli elementi utili all'individuazione del problema o della segnalazione e farlo pervenire direttamente all'Ufficio Entrate e Tributi anche tramite l'impiego di supporti informatici. L'Utente potrà utilizzare il modello

predisposto dal Comune di Assisi, disponibile presso l'Ufficio Entrate e Tributi o sul sito internet del Comune.

L'Ufficio Entrate e Tributi è tenuto a formalizzare una risposta scritta entro 30 giorni. I reclami, prima di essere accolti, sono soggetti ad una valutazione della loro fondatezza da parte del Responsabile dell'ufficio e se necessario, del Dirigente del Settore

Anche le segnalazioni e i suggerimenti dell'Utenza, utilizzati dall'Ufficio Entrate e Tributi per il miglioramento dei servizi erogati, possono essere inoltrati direttamente al Dirigente del Settore utilizzando i supporti informatici.

6. Valutazione e monitoraggio del servizio

Per i servizi regolamentati, l'Ufficio Entrate e Tributi effettua, almeno una volta l'anno, un'indagine rivolta ad un campione di Utenza sulla qualità percepita e sul grado di soddisfazione rilevato. L'indagine è realizzata principalmente attraverso l'impiego di un questionario di soddisfazione, disponibile anche presso l'Ufficio Entrate e Tributi e sul sito internet <http://www.comune.assisi.pg.it/uffici/tributi/>.

Il risultati delle rilevazioni possono essere impiegati dall'Ufficio per migliorare la propria organizzazione e l'erogazione del servizio e potranno essere periodicamente pubblicati sul sito internet.

COMUNE DI ASSISI – UFFICIO ENTRATE E TRIBUTI
RESPONSABILE DOTT.SSA VALENTINA MARINI
DIRIGENTE DOTT.SSA PATRIZIA LALONI