

# CARTA DEI SERVIZI E STANDARD DI QUALITA' SERVIZIO TRIBUTI



Comune di SANT'AGNELLO

---

## INDICE

INTRODUZIONE DEL SINDACO

PREMESSA DEL FUNZIONARIO RESPONSABILE DEI TRIBUTI

### 1. INTRODUZIONE

1.1 LE CARATTERISTICHE DELLA NOSTRA "CARTA"

1.2 I PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA "CARTA"

1.3 I NOSTRI OBIETTIVI

### 2 IL SERVIZIO

2.1 CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO TRIBUTI DEL COMUNE DI SANT'AGNELLO

2.2 I SERVIZI CHE VI OFFRIAMO

### 3. GLI STANDARD E GLI IMPEGNI DI QUALITA'

3.1 GLI STANDARD

3.2 GLI IMPEGNI

### 4. I RAPPORTI CON I CITTADINI

4.1 L'INFORMAZIONE E L'ASCOLTO

4.2 LA VALUTAZIONE DEL SERVIZIO DA PARTE DEI CITTADINI

4.3 SUGGERIMENTI E RECLAMI

### 5. INFORMAZIONI UTILI

5.1 RECAPITI ED ORARI DA RICORDARE

5.2 COSA FARE PER...

## INTRODUZIONE ALLA CARTA DEL SERVIZIO TRIBUTI

LA REALIZZAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI RISPONDE AD UN PRECISO ADEMPIMENTO DI LEGGE, NELL'AMBITO DELLA PIÙ GENERALE RIFORMA E MODERNIZZAZIONE DEI RAPPORTI FRA LE ISTITUZIONI E I CITTADINI.

E' IN QUEST'OTTICA CHE L'AMMINISTRAZIONE COMUNALE DI SANT'AGNELLO, CON QUESTA CARTA DEI SERVIZI, INTENDE PROSEGUIRE IL RAPPORTO CON LA CITTADINANZA ANCHE CON NUOVI STRUMENTI.

L'ELABORAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI PER IL SERVIZIO TRIBUTI, È, PER QUANTO ESSENZIALE E SPERIMENTALE, IL TENTATIVO DI DIVENIRE UNO STRUMENTO CHE RECA IL SUO PICCOLO CONTRIBUTO AL PROGETTO GLOBALE DI IMPEGNO ALLA TRASPARENZA E ALLA RECIPROCA COLLABORAZIONE OLTRE A RAPPRESENTARE UNA PREZIOSA E CONCRETA OCCASIONE DI CONFRONTO, SIA INTERNO, SIA ESTERNO.

LA CARTA COSTITUISCE UN ATTO DI CHIAREZZA SU QUELLO CHE IL COMUNE REALIZZA, SU COME LO REALIZZA E A QUALI CONDIZIONI. SI TRATTA DI UNA ASSUNZIONE DI RESPONSABILITÀ CIRCA I SERVIZI OFFERTI, LE POSSIBILITÀ ESISTENTI E LE PROSPETTIVE DI MIGLIORAMENTO EFFETTIVAMENTE PERSEGUIBILI.

RITENIAMO CHE IL NOSTRO SIA UN LAVORO APPENA INIZIATO ED IN EVOLUZIONE E CI AUGURIAMO CHE CON IL CONTRIBUTO DI TUTTI VOI POSSA ESSERE AGGIORNATO E PRECISATO.

AUSPICHIAMO CHE QUESTA PUBBLICAZIONE SIA GRADITA E DI AIUTO A TUTTI I CITTADINI.

IL SINDACO

DOTT. PIETRO SAGRISTANI

**PREMESSA DEL FUNZIONARIO  
RESPONSABILE DEI TRIBUTI**

L'INIZIATIVA DI PREDISPORRE UNA "CARTA DEI SERVIZI" PER IL SERVIZIO TRIBUTI RAPPRESENTA LA VOLONTÀ E L'IMPEGNO DEL COMUNE DI SANT'AGNELLO A PROMUOVERE RELAZIONI CON IL CONTRIBUENTE E LA COLLETTIVITÀ ISPIRATE A FIDUCIA, COLLABORAZIONE E TRASPARENZA.

IL SERVIZIO TRIBUTI È L'UFFICIO CHE GARANTISCE IL NECESSARIO FLUSSO DI ENTRATE PER L'AMMINISTRAZIONE COMUNALE AL FINE DI CONSENTIRE LA REALIZZAZIONE DI IMPORTANTI SERVIZI AI PROPRI CITTADINI; È UN UFFICIO STRATEGICO NELL'ECONOMIA DEL BILANCIO DI UN COMUNE, CHE PER SUA INTRINSECA NATURA NON RISULTA SIMPATICO, MA CHE DEVE ESSERE CAPACE DI RICERCARE SEMPRE NUOVE MODALITÀ ED OCCASIONI DI ASSISTENZA PER AGEVOLARE IL CITTADINO NELL'ADEMPIMENTO DEGLI OBBLIGHI TRIBUTARI.

QUESTA CARTA RAPPRESENTA UN PATTO DI QUALITÀ, CHE CONSENTE AL CONTRIBUENTE DI CONOSCERE I SERVIZI E LE MODALITÀ DI EROGAZIONE AL FINE DI POTER ESERCITARE CONSAPEVOLMENTE I PROPRI DIRITTI; È INFINE UNO STRUMENTO PER VALUTARE, NEL TEMPO, IL NOSTRO OPERATO E PROMUOVERE DI CONSEGUENZA LE NECESSARIE INIZIATIVE DI MIGLIORAMENTO.

LA CARTA È ISPIRATA ALLA LEGGE 27 LUGLIO 2000, N. 212 "STATUTO DEI DIRITTI DEL CONTRIBUENTE" ED AL DECRETO LEGISLATIVO N. 33/2013 IN MATERIA DI AMMINISTRAZIONE TRASPARENTE.

CIASCUN CITTADINO È INVITATO A CONTRIBUIRE ATTIVAMENTE AFFINCHÉ IL DIALOGO E LA PARTECIPAZIONE POSSANO FORNIRE UN COSTANTE STIMOLO AL MIGLIORAMENTO DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO.

IL FUNZIONARIO RESPONSABILE DEI TRIBUTI  
MARIANO AVERSA

## 1. INTRODUZIONE

### 1.1 LE CARATTERISTICHE DELLA NOSTRA “CARTA”

#### **La “Carta”**

Con questa Carta l’Ufficio Tributi del Comune di Sant’Agnello desidera presentare le attività e le garanzie offerte ai propri utenti con l’obiettivo di migliorare continuamente la qualità dei servizi svolti.

La nostra Carta ha carattere volontario, si ispira alla Direttiva del Presidente del Consiglio del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 che dispone i “principi cui deve essere uniformata progressivamente, in generale, l’erogazione dei servizi pubblici”.

La Carta ha validità pluriennale e sarà rinnovata al raggiungimento degli obiettivi dichiarati e quando dovessero intervenire modifiche sostanziali a quanto prestabilito.

#### **Le Schede annuali**

La carta comprende anche alcune schede riportanti dati ed informazioni che possono variare di anno in anno. Pertanto, a differenza della Carta, queste schede hanno validità annuale e verranno rinnovate e ridistribuite ogni anno.

Tali schede riportano:

- ✓ Gli standard riferiti alle prestazioni del “servizio” ed i valori che possono variare da un anno all’altro;
- ✓ I risultati delle rilevazioni periodiche della Soddisfazione degli Utenti;
- ✓ Progetti speciali;
- ✓ Informazioni ed aggiornamenti.

## 1.2. I PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA “CARTA”

Il Servizio Tributi del Comune di Sant’Agnello garantisce a tutti i cittadini i seguenti diritti ritenendo che la reciproca collaborazione potrà garantire il miglioramento continuo del livello del servizio.

Il servizio viene prestato nel rispetto di tutti i principi previsti dalla “Direttiva” precedentemente citata, più precisamente:

### ***Eguaglianza e imparzialità***

Particolare attenzione è riservata al principio di eguaglianza e imparzialità per tutti gli utenti che hanno diritto ad un trattamento imparziale, secondo i criteri dell’obiettività e dell’equità.

### ***Chiarezza e trasparenza***

Ogni utente ha diritto di conoscere il responsabile del procedimento che lo riguarda ed i relativi tempi di esecuzione.

### ***Partecipazione***

Il cittadino ha diritto di conoscere i progetti in cui è impegnato il Servizio Tributi e può contribuire alla realizzazione degli stessi presentando proposte personali.

Il personale del Servizio Tributi e il Funzionario Responsabile saranno disponibili per raccogliere gli eventuali suggerimenti.

### ***Efficacia ed efficienza***

L’obiettivo prioritario è il continuo miglioramento dei servizi offerti.

Il personale del Servizio è costantemente aggiornato professionalmente e pronto a fornire consulenze precise e puntuali.

### ***Continuità e sicurezza del servizio***

Il servizio viene garantito negli orari di apertura al pubblico e, per esigenze particolari, è possibile fissare un appuntamento.

Il cittadino ha diritto di avere garantito il rispetto degli standard stabiliti dalla seguente carta.

### 1.3. I NOSTRI OBIETTIVI

Qui di seguito si propongono i principali obiettivi dell'Ufficio Tributi:

GLI OBIETTIVI DELL'UFFICIO TRIBUTI	COME VENGONO RAGGIUNTI
<b>L'acquisizione delle risorse</b> necessarie al funzionamento dell'Ente e all'erogazione dei servizi	<b>Diversificazione del carico tributario</b> nella determinazione delle aliquote e detrazioni d'imposta
<b>L'equa ripartizione della tassazione secondo il principio della capacità contributiva</b>	<b>Campagna antievasione:</b> L'ufficio Tributi effettua regolarmente controlli incrociati al fine di ridurre sensibilmente l'evasione. In tal modo viene garantito il principio secondo il quale "far pagare tutti = pagare tutti meno"
<b>La semplificazione degli adempimenti</b> posti a carico dei cittadini	<b>Gli adempimenti fiscali devono essere semplici:</b> i cittadini possono reperire in Internet la modulistica necessaria per l'assolvimento degli adempimenti previsti dalla legge. Inoltre con lo sportello elettronico Linkmate, previa registrazione, è possibile eseguire tutte le principali operazioni sui tributi comunali (iscrizioni, cancellazioni, rettifiche, visualizzazione propria posizione debitoria, stampa modulistica necessaria per il pagamento)
<b>La tempestività della risposta</b>	<b>Il personale dell'ufficio</b> garantisce in tempi rapidi la risposta ai dubbi sull'applicabilità dei tributi presso l'ufficio stesso al 3 <sup>a</sup> piano della casa comunale, telefonicamente e mediante la posta elettronica (tributi.santagnello@asmepec.it)
<b>La trasparenza dell'azione e partecipazione dei cittadini</b> al fine di migliorare il rapporto e la comunicazione con l'utenza	<b>La modulistica dell'ufficio Tributi</b> è resa pubblica mediante il sito internet. La partecipazione dei cittadini è garantita dai rapporti improntati ai principi di collaborazione e di correttezza, instaurati con i contribuenti

## 2. IL SERVIZIO

### 2.1 CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO TRIBUTI

L'Ufficio Tributi è collocato all'interno della IV unità organizzativa - Area Finanziaria – Tributi – Economato – Paghe e stipendi - e provvede alla gestione dei principali tributi con professionalità e competenza, al fine di agevolare il contribuente all'assolvimento degli adempimenti posti a suo carico.

Si occupa direttamente della gestione dei seguenti tributi:

*I.M.U.*  
*Imposta municipale unica*

*TASI*  
*Tributo sui servizi indivisibili*

*TARI*  
*Tassa rifiuti*

*Imposta di soggiorno*

*TOSAP*  
*Tassa occupazione suolo pubblico*

*Imposta sulla pubblicità e  
sulle pubbliche affissioni*

*I.C.I.*  
*Imposta comunale sugli immobili*

*Addizionale comunale all'IRPEF*



## 2.2 I SERVIZI CHE VI OFFRIAMO

Sono molteplici le competenze del Servizio Tributi del Comune di Sant’Agnello; infatti il servizio è investito di una serie di attribuzioni e compiti istituzionali di notevole estensione e di fondamentale importanza per la collettività.

Segue un quadro d’insieme dei principali campi di intervento:

SERVIZIO	DESCRIZIONE
<b>ATTIVITA' DI SUPPORTO INFORMATIVO AGLI UTENTI</b>	Informazioni verbali, telefoniche o scritte su leggi, regolamenti e delibere in materia di tassazione locale  Predisposizione e aggiornamento periodico di brochure/vademecum sulle procedure e sulle aliquote di pagamento
<b>ATTIVITA' PERSONALIZZATA DI ASSISTENZA ALLA COMPILAZIONE DELLA MODULISTICA</b>	Aiuto nella compilazione e controllo delle denunce/modelli  Aiuto nel calcolo del dovuto in caso di ravvedimento operoso per tardivo versamento o tardiva presentazione di denuncia Assistenza nella compilazione della domanda di rimborso del tributo versato non dovuto
<b>APPUNTAMENTI CON I CITTADINI E CON LE ASSOCIAZIONI PER ESAME PRATICHE</b>	Consulenza programmata su richiesta del cittadino e delle associazioni di categoria
<b>INFORMATIZZAZIONE DEL SERVIZIO</b>	Attivazione dello sportello telematico atto ad erogare tutti i servizi dello sportello fisico dell’ufficio tributi oltre ad altri servizi informativi e operativi quali la consultazione del catasto, dei ruoli di esazione coattiva ed il pagamento on-line di qualsiasi imposta dovuta al Comune a qualsiasi titolo. Il servizio, attivo 24 ore su 24, 365 giorni all’anno, offre all’utente il beneficio di usufruire dei servizi comunali con semplicità, immediatezza, direttamente da casa, in qualunque momento, guidato e a costo zero.
<b>ATTIVITA' DI CONTROLLO</b>	Controllo e verifica delle dichiarazioni e dei versamenti Controllo evasioni ed elusioni fiscali Emissione avvisi di accertamento
<b>ACCERTAMENTO CON ADESIONE</b>	Definizione di controversie nella fase del precontenzioso in contraddittorio con il contribuente.

### 3 GLI STANDARD E GLI IMPEGNI DI QUALITÀ

Per garantire una buona erogazione di servizi, l'Ufficio Tributi ha individuato alcuni "standard" per permettere ai cittadini di verificare la qualità delle prestazioni offerte dal Comune.

Per "standard" si intendono gli indicatori che misurano le attività svolte dall'ufficio, che vengono presi come riferimento al fine di garantire il mantenimento dei livelli di qualità promessi alla cittadinanza .

Quando lo standard garantito non viene rispettato, gli utenti possono presentare reclamo in base alle modalità proposte nel capitolo "I rapporti con i cittadini" .

Il personale si impegna a garantire la correttezza, la completezza e la chiarezza delle informazioni fornite allo sportello, telefonicamente e sul sito Internet; le medesime caratteristiche sono garantite anche nella modulistica distribuita presso gli uffici stessi e disponibile sul sito.

Gli addetti operano con la massima cortesia e disponibilità all'ascolto degli utenti con l'impegno di agevolare questi ultimi nell'adempimento degli obblighi tributari e nell'esercizio dei diritti loro riconosciuti dalla legge o dai regolamenti.

L'orario di apertura al pubblico degli uffici è articolato in modo da consentire la più ampia soddisfazione possibile delle esigenze dell'utenza instaurando un rapporto di collaborazione che tenga conto del fattore "tempo", inteso come "tempo a disposizione" del cittadino per usufruire dei servizi disponibili.

Gli standard di qualità proposti nei relativi valori previsti potranno essere aggiornati e migliorati progressivamente negli anni successivi, le eventuali modifiche saranno comunicate nelle schede integrative periodiche.

La soddisfazione dei cittadini viene inoltre rilevata tramite un questionario di gradimento (allegato alla presente carta), che ogni utente può compilare.

Il questionario prevede un livello rapido di risposta: Molto soddisfacente – Satisfacente – Abbastanza soddisfacente – Per nulla soddisfacente, che consente di esprimere un giudizio più dettagliato sul servizio rilevato e sulla professionalità degli operatori.

A fine anno, il servizio predispone un report dove vengono pubblicati i risultati dell'indagine sulla soddisfazione dei cittadini, con evidenziate le criticità e le aree di miglioramento.

### 3.1 GLI STANDARD

Di seguito si riportano i servizi offerti per evidenziare, per ognuno di essi, gli standard garantiti.

ATTIVITÀ/PRODOTTO	DESCRIZIONE DELLO STANDARD	VALORE PREVISTO
<b>INFORMAZIONI/ RISPOSTE SCRITTE SUL TRIBUTO IN GENERALE, 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</b>  (a seguito di richieste scritte, consegnate a mano o inviate via mail)	Tempo che intercorre tra il ricevimento della richiesta (protocollo in entrata) e spedizione (protocollo in uscita)	10 giorni
<b>INFORMAZIONI SULLA PROPRIA POSIZIONE DEBITORIA E RICHIESTA DI EVENTUALE RATEIZZAZIONE</b>	Tempo che intercorre tra il ricevimento della richiesta (protocollo in entrata) e spedizione (protocollo in uscita)	10 giorni
<b>VERIFICA DELLA PROPRIA SITUAZIONE DEBITORIA, RETTIFICA DIFFORMITA' E INSERIMENTO VARIAZIONI</b>	Tempo che intercorre tra il ricevimento della richiesta (protocollo in entrata) e spedizione (protocollo in uscita)	10 giorni
<b>ASSISTENZA SUGLI STRUMENTI DI PREVENZIONE DEL CONTENZIOSO TRIBUTARIO - RAVVEDIMENTO OPEROSO, ACCERTAMENTO CON ADESIONE, RECLAMO E MEDIAZIONE, CONCILIAZIONE GIUDIZIALE</b>	Tempo intercorrente tra la richiesta e la consegna del modello compilato	5 giorni
<b>RISPOSTE A RICHIESTE DI RIMBORSO</b>	Tempo intercorrente tra presentazione della domanda (complete di tutta la documentazione prevista) e la liquidazione del rimborso	entro 90 giorni
<b>PIANIFICAZIONE APPUNTAMENTI</b>	Tempo intercorrente tra la richiesta e l'incontro	entro 15 giorni
<b>RISPOSTA ALLA RICHIESTA DI ACCERTAMENTO CON ADESIONE</b>	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta e la data di spedizione dell'invito a comparire	20 giorni

### 3.2 GLI IMPEGNI

Di seguito si riportano gli impegni che l'ufficio Tributi intende garantire nei confronti dell'utente.

<b>IMPEGNO 1: AGGIORNAMENTO DEL MATERIALE INFORMATIVO</b>	L'Ufficio Tributi si impegna ad aggiornare periodicamente il materiale informativo e predisporre lo stesso in tempi utili per il cittadino
<b>IMPEGNO 2: PROFESSIONALITA' E COMPETENZA DEL PERSONALE</b>	Il personale dell'Ufficio Tributi è costantemente aggiornato e preparato sulle novità più importanti in materia di tributi locali e partecipa a corsi di aggiornamento periodici. Resta a disposizione del cittadino con professionalità e competenza, per qualsiasi richiesta di informazioni
<b>IMPEGNO 3: POSSIBILITA' DI SCEGLIERE TRA DIVERSE MODALITA' DI PAGAMENTO</b>	Il Comune di Sant'Agnello si impegna affinché possa essere fornita agli utenti la possibilità di usufruire di servizi on line, con accesso riservato sul sito web del Comune (ad esempio: pagamenti e compilazione modelli) con particolare riferimento al servizio PAGO PA usufruibile attraverso il collegamento telematico Linkmate
<b>IMPEGNO 4: MIGLIORAMENTO CONDIZIONI DI RICEVIMENTO</b>	Il Comune di Sant'Agnello si pone l'obiettivo del miglioramento continuo dei luoghi di ricevimento al pubblico: rispetto della privacy, del comfort e della sicurezza
<b>IMPEGNO 5: FLESSIBILITA' DELL'ORARIO DI SERVIZIO</b>	L'ufficio Tributi garantisce la flessibilità alle esigenze dell'utenza, attraverso orari di apertura in fasce pomeridiane ed appuntamenti anche al fuori dell'apertura ordinaria del servizio. Inoltre, si propone di razionalizzare i tempi di ricevimento al pubblico in funzione delle esigenze dell'utenza
<b>IMPEGNO 6: PUNTO DI RACCOLTA SUGGERIMENTI</b>	Il Comune di Sant'Agnello si propone l'istituzione di un punto d'ascolto e di raccolta di suggerimenti e di reclami degli utenti dell'Ufficio Tributi

## 4. RAPPORTI CON I CITTADINI

### 4.1 L'INFORMAZIONE E L'ASCOLTO

Per consentire il miglioramento continuo della qualità e per incentivare la capacità di dialogo e di relazione tra chi eroga il servizio e chi lo riceve, l'Ufficio Tributi istituisce diverse forme di ascolto del Cittadino/contribuente:

- 1) Rilevazioni di soddisfazione dell'utenza attraverso la somministrazione di questionari di gradimento. Periodicamente si svolgerà almeno una rilevazione per verificare il gradimento del servizio presso l'utenza;
- 2) analisi dei suggerimenti, delle segnalazioni e delle opinioni giunte all'Ufficio;
- 3) verifica delle situazioni in cui non vengono rispettati gli standard promessi (cosiddette non-conformità) contenuti in questa Carta dei Servizi.

### 4.2 LA VALUTAZIONE DEL SERVIZIO DA PARTE DEI CITTADINI

Il servizio Tributi effettua periodicamente le indagini per rilevare il punto di vista dei cittadini. I risultati delle indagini vengono pubblicizzati e resi noti alla cittadinanza e servono per impostare i piani di miglioramento del servizio.

### 4.3 SUGGERIMENTI E RECLAMI

L'Ufficio è a disposizione per ascoltare, accettare e registrare le eventuali segnalazioni o il mancato rispetto degli impegni fissati nella "Carta", secondo le indicazioni della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994.

Il reclamo deve essere formulato in forma precisa, per iscritto e con tutte le informazioni necessarie per individuare il problema e facilitare l'accertamento di quanto segnalato. L'utente può utilizzare il modello apposito reperibile sul sito/presso l'ufficio.

I reclami possono essere inviati al Responsabile della IV unità organizzativa - Area Finanziaria – Tributi – Economato – Paghe e stipendi - del Comune di Sant'Agnello – Piazza G. Matteotti 24 – 80065 Sant'Agnello (NA) per posta o via posta elettronica all'indirizzo  
e-mail: [segreteria.santagnello@asmepec.it](mailto:segreteria.santagnello@asmepec.it).

Entro 30 giorni verrà fornita risposta scritta al reclamo. Nel caso di particolari richieste che comportino una approfondita analisi, entro i predetti giorni sarà comunque inoltrata al cittadino una lettera nella quale si spieghino le ragioni della necessità di proroga per l'espletamento dell'intera pratica o si chiedono eventuali informazioni integrative.

## 5. INFORMAZIONI UTILI

### 5.1 RECAPITI ED ORARI DA RICORDARE

L'Ufficio Tributi si trova al terzo piano nella sede Comunale posta in Sant'Agnello in Piazza G. Matteotti 24.

I giorni e gli orari di apertura sono i seguenti:

**LUNEDI': dalle ore 09.30 alle ore 13.00**

**MARTEDI': dalle ore 16.00 alle ore 18.00**

**MERCOLEDI': dalle ore 09.30 alle ore 13.00**

**GIOVEDI': dalle ore 16.00 alle ore 18.00**

**VENEDI': dalle ore 09.30 alle ore 13.00**

I recapiti telefonici degli Uffici Comunali sono i seguenti:

• Ufficio del Funzionario Responsabile (Mariano Aversa):  
081-5332225

- **Ufficio Tributi: 081-5332243 / 081-5332224**

Dipendenti assegnati:

Vincenzo Guerriero

Umberto Cristadoro

#### E-mail utili

Indirizzo email Ufficio Funzionario responsabile tributi:

**[ragioneria.santagnello@asmepec.it](mailto:ragioneria.santagnello@asmepec.it)**

Indirizzo email Ufficio Tributi:

**[tributi.santagnello@asmepec.it](mailto:tributi.santagnello@asmepec.it)**

Indirizzo email per reclami e suggerimenti:

**[segreteria.santagnello@asmepec.it](mailto:segreteria.santagnello@asmepec.it)**

**Per informazioni sul servizio di raccolta, trasporto e smaltimento rifiuti (compresi il ritiro presso il proprio domicilio di quelli ingombranti) e per conoscere gli orari di apertura dell'isola ecologica e le modalità di consegna dei rifiuti presso la stessa:**

**- Comando di Polizia Municipale: 081-5332244 - [poliziale.santagnello@asmepec.it](mailto:poliziale.santagnello@asmepec.it)**

## 5.2 COSA FARE PER...

In questa sezione si riportano alcune indicazioni utili per rispondere ai quesiti rivolti più comunemente all'Ufficio Tributi, per utilizzare al meglio i servizi offerti e la carta stessa.

<p><b>COME CALCOLARE L'I.M.U. E LA TASI?</b></p>	<p>Puoi informarti presso il nostro ufficio o sul sito Internet sulle aliquote e sulle detrazioni stabilite per l'anno cui si riferisce il pagamento. Esse possono variare infatti ogni anno. Collegandoti al sito del Comune <a href="http://www.comune.sant-agnello.na.it">www.comune.sant-agnello.na.it</a> sulla home page, cliccando il link IUC-IMU-TASI, conoscendo le rendite catastali degli immobili posseduti è possibile ottenere il calcolo di quanto dovuto e stampare il modello F24. Registrandoti gratuitamente al servizio Linkmate puoi ottenere il calcolo, i modelli di pagamento e tutte le informazioni utili per il versamento.</p>
<p><b>COME PAGARE L'I.M.U. E LA TASI?</b></p>	<p>Puoi pagare: Presso qualsiasi istituto bancario o postale con modello F24 (codice catastale I208)</p>
<p><b>QUANDO BISOGNA PAGARE L'I.M.U. E LA TASI?</b></p>	<p>L'imposta può essere pagata in un'unica soluzione entro il 16 giugno dell'anno di riferimento, oppure in due rate:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>L'acconto entro il 16 giugno dell'anno di riferimento: con la prima rata si deve versare la metà dell'imposta calcolata sulla base delle aliquote e delle detrazioni dell'anno precedente</b></li> <li>• <b>Il saldo entro il 16 dicembre dell'anno di riferimento: con la seconda rata si deve versare l'imposta dovuta per l'intero anno, detratto l'acconto versato</b></li> </ul>
<p><b>COME OTTENERE RIMBORSO DELL'I.M.U. E DELLA TASI PAGATA IN PIU'?</b></p>	<p>Presentare all'ufficio protocollo apposita istanza scritta fornendo tutti i dati anagrafici e copia dei pagamenti eseguiti.</p>
<p><b>COME E QUANDO PAGARE LA TARI?</b></p>	<p>Gli avvisi TARI (tassa rifiuti) vengono inviati dal Comune presso il domicilio dei contribuenti. Fornendo un indirizzo e-mail è possibile ricevere gli avvisi direttamente nella casella di posta elettronica.</p> <p>I pagamenti possono essere eseguiti con modello F24 presso qualsiasi istituto bancario o postale, oppure con l'avviso Pago PA inviato dal Comune, pagabile attraverso diversi canali di pagamento.</p> <p>Qualora entro il 31 ottobre di ogni anno non fosse pervenuto l'avviso è necessario rivolgersi all'ufficio tributi per la stampa del duplicato dello stesso.</p>

<p><b>COME FUNZIONA L'IMPOSTA DI SOGGIORNO?</b></p>	<p>L'imposta di soggiorno è dovuta da chiunque pernotti, nel periodo compreso tra il 1° aprile ed il 31 ottobre di ciascun anno solare, presso le strutture ricettive ubicate nel territorio del Comune di Sant'Agnello, fino ad un massimo di sette pernottamenti consecutivi nella medesima struttura ricettiva.</p> <p>I titolari delle strutture ricettive devono registrarsi sul portale comunale dedicato all'imposta di soggiorno (TUORIST TAX), provvedere a registrare i flussi in entrata ed in uscita dei propri ospiti, e versare quanto dovuto mensilmente al Comune.</p> <p>Essendo considerati agenti contabili, i titolari delle strutture ricettive entro il 31 gennaio di ogni anno devono redigere e trasmettere il riepilogo degli incassi e riversamenti eseguiti, con la compilazione del modello 21.</p>
<p><b>COME PRENOTARE GLI SPAZI PER AFFIGGERE UN POSTER?</b></p>	<p>Per poter affiggere un poster è necessario provvedere alla prenotazione dello spazio sul tabellone.</p> <p>La procedura vigente prevede che a partire dalle ore 09.00 dei giorni 15 e 30 di ogni mese si possa inviare una e-mail a <a href="mailto:tributi.santagnello@asmepec.it">tributi.santagnello@asmepec.it</a> chiedendo l'affissione per 15 giorni con decorrenza 1 o 16 del mese successivo (le prenotazioni pervenute il giorno 15 sono riferite alle affissioni che decorrono il 1 del mese successivo, quelle pervenute il 30 sono relative alle affissioni che decorrono il 15 del mese successivo).</p> <p>Verranno prese in considerazione, fino ad esaurimento degli spazi disponibili, le prenotazioni pervenute all'indirizzo di posta elettronica in ordine temporale.</p>
<p><b>COME OTTENERE UNA OCCUPAZIONE TEMPORANEA O PERMANENTE DI SUOLO PUBBLICO?</b></p>	<p>Le autorizzazioni o concessioni all'occupazione di suolo pubblico devono essere richieste attraverso la compilazione del modulo disponibile sul sito internet o prelevabile presso l'ufficio tributi.</p> <p>Tutte le richieste devono essere presentate almeno 30 giorni prima della data prevista per l'inizio dell'occupazione (art. 2 della legge 241/90 e successive modifiche) e comunque non prima di 90 giorni dall'inizio dell'occupazione richiesta</p> <p>Al modulo deve essere sempre allegata la planimetria in scala 1:100 contenente la localizzazione puntuale dell'occupazione di suolo pubblico.</p>



<b>ACQUIESCENZA DELL'ACCERTAMENTO</b>	<p>E' possibile aderire all'accertamento per omessa o infedele dichiarazione, versando l'importo dovuto, entro i 60 gg indicati nell'atto, beneficiando della riduzione della sanzione a 1/3.</p> <p>Il beneficio della riduzione delle sanzioni è condizionato alla rinuncia alla presentazione del ricorso.</p>
<b>ACCERTAMENTO CON ADESIONE</b>	<p>E' un "accordo" tra contribuente e ufficio che può essere raggiunto (solo in alcuni casi previsti dalla normativa) sia prima dell'emissione di un avviso di accertamento che dopo, sempre che il contribuente non presenti ricorso davanti al giudice tributario.</p>
<b>RECLAMO / MEDIAZIONE</b>	<p>La presentazione del ricorso in Commissione Tributaria per gli atti di valore inferiore a € 20.000,000 produce automaticamente, oltre agli effetti tipici del ricorso, anche quelli di reclamo-mediazione.</p> <p>La presentazione del ricorso-reclamo apre automaticamente una nuova fase amministrativa gestita dal Comune (procedimento di mediazione tributaria) che si può concludere con l'accoglimento del reclamo presentato o con una mediazione tra contribuente e Comune.</p>
<b>CONCILIAZIONE GIUDIZIALE</b>	<p>Si applica a tutte le controversie tributarie anche se instaurate a seguito di rigetto del reclamo oppure di mancata conclusione dell'accordo di mediazione.</p> <p>La conciliazione giudiziale si può perfezionare sia "in udienza" che con un accordo stragiudiziale.</p>
<b>INTERPELLO</b>	<p>E' possibile interpellare il Comune per ottenere un parere riguardante situazioni concrete e personali relative all'applicazione dei tributi locali nelle ipotesi previste dal Regolamento comunale. La presentazione dell'istanza non ha effetto sulle scadenze previste dalla disciplina tributaria.</p>
<b>AUTOTUTELA</b>	<p>E' possibile chiedere al Comune di annullare parzialmente o totalmente l'avviso di accertamento, qualora risulti illegittimo o infondato. La presentazione dell'istanza di autotutela non sospende il termine per la presentazione del ricorso.</p>
<b>RICORSO ALLE COMMISSIONI TRIBUTARIE</b>	<p>Nei casi in cui il contribuente ritenga illegittima o infondata la pretesa dell'ufficio ed esperito anche il tentativo di autotutela, può avviare l'iter del processo tributario.</p> <p>Il processo tributario si articola in tre gradi di giudizio:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1° grado Commissione Tributaria Provinciale</li> <li>2° grado Commissione Tributaria Regionale</li> <li>3° grado Corte di Cassazione</li> </ul>



## **COMUNE DI SANT'AGNELLO**

**CITTA' METROPOLITANA DI NAPOLI  
IV UNITÀ ORGANIZZATIVA**

**SERVIZIO FINANZIARIO  
ENTRATE TRIBUTARIE  
ECONOMATO, PROVVEDITORATO  
PAGHE E STIPENDI**

---

### **QUESTIONARIO PER VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI UFFICIO TRIBUTI**

Gentile Signore/Signora

l'Amministrazione Comunale desidera conoscere il grado di soddisfazione dei contribuenti nei confronti dei servizi offerti ai cittadini che si recano presso l'ufficio tributi di questo Comune.

Le saremmo grati se volesse compilare questo breve questionario, contrassegnando le caselle corrispondenti alle Sue risposte.

Le Sue indicazioni saranno estremamente utili per poter migliorare la qualità dei servizi forniti da questo Ufficio.

Il questionario è completamente anonimo, salvaguardando in questo modo la riservatezza dei Suoi dati personali. Il questionario che le sottoponiamo fa riferimento agli ultimi dodici mesi ed è finalizzato esclusivamente a:

- rilevare le opinioni degli utenti rispetto all'organizzazione ed alla funzionalità del servizio tributi
- identificare, di conseguenza, possibili azioni per il miglioramento del servizio offerto.

Si suggerisce di rispondere alle domande con la massima franchezza e attenzione.

I dati raccolti saranno utilizzati solo in forma aggregata.

Si chiede di rispondere barrando, con una crocetta ad ogni domanda, una delle possibili valutazioni.

Si ringrazia sin d'ora della disponibilità, con cordialità.

Il Funzionario Responsabile  
Dott. Mariano Aversa



VALUTAZIONE DEL SERVIZIO TRIBUTI

Esprimi la tua opinione sulla qualità offerta dal servizio  
Indica con una crocetta la risposta che ritieni corrisponda alla tua opinione

<p><b>Orari di apertura</b></p> <p><input type="checkbox"/> molto soddisfacente      <input type="checkbox"/> soddisfacente</p> <p><input type="checkbox"/> abbastanza soddisfacente      <input type="checkbox"/> per nulla soddisfacente</p>	<p><b>Tempo di attesa prima di essere ricevuto</b></p> <p><input type="checkbox"/> molto soddisfacente      <input type="checkbox"/> soddisfacente</p> <p><input type="checkbox"/> abbastanza soddisfacente      <input type="checkbox"/> per nulla soddisfacente</p>
<p><b>Tempo necessario al disbrigo della pratica</b></p> <p><input type="checkbox"/> molto soddisfacente      <input type="checkbox"/> soddisfacente</p> <p><input type="checkbox"/> abbastanza soddisfacente      <input type="checkbox"/> per nulla soddisfacente</p>	<p><b>Semplicità e completezza con cui sono fornite le informazioni</b></p> <p><input type="checkbox"/> molto soddisfacente      <input type="checkbox"/> soddisfacente</p> <p><input type="checkbox"/> abbastanza soddisfacente      <input type="checkbox"/> per nulla soddisfacente</p>
<p><b>Cortesia e disponibilità del personale</b></p> <p><input type="checkbox"/> molto soddisfacente      <input type="checkbox"/> soddisfacente</p> <p><input type="checkbox"/> abbastanza soddisfacente      <input type="checkbox"/> per nulla soddisfacente</p>	<p><b>Competenza e professionalità del personale</b></p> <p><input type="checkbox"/> molto soddisfacente      <input type="checkbox"/> soddisfacente</p> <p><input type="checkbox"/> abbastanza soddisfacente      <input type="checkbox"/> per nulla soddisfacente</p>
<p><b>Professione</b></p> <p><input type="checkbox"/> studente</p> <p><input type="checkbox"/> libero professionista</p> <p><input type="checkbox"/> imprenditore/artigiano/commerciante</p> <p><input type="checkbox"/> lavoratore dipendente</p> <p><input type="checkbox"/> pensionato</p> <p><input type="checkbox"/> altro _____</p>	<p><b>Età</b></p> <p><input type="checkbox"/> 16 - 25</p> <p><input type="checkbox"/> 26 - 40</p> <p><input type="checkbox"/> 41 - 65</p> <p><input type="checkbox"/> oltre</p>

Hai qualche suggerimento?

---

---

---

GRAZIE PER AVERCI DATO IL TUO PARERE