



COMUNE DI PALERMO

CARTA DEI SERVIZI TRIBUTARI





INDICE

Cos'è la Carta dei Servizi

1. Introduzione
2. Caratteristiche di questa Carta

A. Norme e Principi

1. Principi fondamentali
2. Principali riferimenti normativi

B. Presentazione del Servizio

1. Finalità, missione, caratteristiche, attività e organizzazione del servizio
2. Articolazione delle attività: cosa offriamo, i destinatari, le modalità di accesso dei servizi delle seguenti Aree tematiche:

AREA TEMATICA 1: ICI/IMU/TASI

Servizio n. 1	Richieste di sgravio
Servizio n. 2	Richiesta di rimborso
Servizio n. 3	Richiesta rateizzazione Ici
Servizio n. 4	Richiesta annullamento e/o riforma avvisi di accertamento
Servizio n. 5	Richiesta agevolazioni per comodato d'uso, Aire, Forze dell'ordine, Immobili storici e inagibili
Servizio n. 6	Richiesta contratto a canone concordato legge 431/98

AREA TEMATICA 2: TARSU/TARES/TARI

servizio n. 7	Iscrizione, cessazione, variazione, riduzione, agevolazione, esenzione del tributo
servizio n. 8	Riforme, annullamento, adesioni ad avvisi di accertamento
servizio n. 9	Sgravi
servizio n. 10	Rimborsi
servizio n. 11	Sospensioni legali della riscossione

AREA TEMATICA 3: TOSAP-ICP E RUOLI MINORI

servizio n. 12	Tosap
servizio n. 13	ICP
servizio n. 14	Ruoli Minori

3. Cosa garantiamo, impegni, standard di qualità e diritto al rimborso (Tabelle 1)

C. Rapporti con i cittadini

1. L'ascolto del cittadino e la tutela dell'utente
2. Strumenti e modalità: suggerimenti, segnalazioni, reclami, rimborsi e indagini di soddisfazione

D. Informazioni utili

1. Recapiti, orari, responsabili del procedimento (Tabella 2)
2. Cosa fare per.....(FAQ)

Cos'è la Carta dei Servizi

Introduzione

La Carta dei Servizi Tributarî ha un duplice scopo:

- informare in modo trasparente e completo circa l'offerta dei servizi e come si fa per usufruirne;
- favorire un rapporto diretto tra il Servizio e i propri utenti, impegnando l'Amministrazione Comunale in un patto con i propri cittadini.

Caratteristiche di questa Carta

Il Servizio Tributario applica e gestisce le imposte comunali (ICI, IMU, TASI, TARI, TOSAP, ICP E RUOLI MINORI), intendendosi per tali tutte le contribuzioni patrimoniali richieste ai cittadini per concorrere alle spese pubbliche o per fruire di servizi pubblici o di utilità generale e ritenuti privi di rilevanza economica.

Parallelamente a questa azione istituzionale e nell'intento di agevolare il contribuente nell'assolvimento degli obblighi a suo carico, gli uffici svolgono, altresì, un'attività di informazione a favore dello stesso al fine di rendere meno gravosi gli adempimenti previsti dalle norme in materia.

Il Servizio si rivolge a tutti i contribuenti. Tutti i servizi sono erogati con le medesime modalità. Ogni Servizio è dotato di front-office con operatori che prestano assistenza, consulenza ed informazione a cittadini ed imprese per gli adempimenti tributari propri del Comune, fornendo risposte chiare, complete e precise.

Sul sito istituzionale **www.comune.palermo.it** sono disponibili le guide contenenti le norme ed i regolamenti necessari per il calcolo ed il pagamento dei tributi comunali, il calcolo del ravvedimento operoso, nonché la modulistica per la presentazione di dichiarazioni, richieste di rimborso e di agevolazioni. In particolare, nell'ambito dei processi di innovazione e di semplificazione amministrativa in ambito tributario, messi in atto dall'Amministrazione comunale, è stato attivato il "SERVIZIO CASSETTO TRIBUTARIO ON-LINE" per l'invio telematico di istanze in autotutela, verifiche dei modelli F24 versati, dichiarazione di riduzione, agevolazione ed esenzione relative ai vari tributi. L'accesso ai servizi non comporta alcuna spesa per l'utente.

La Carta ha validità pluriennale e sarà aggiornata nel momento in cui dovessero intervenire variazioni a quanto indicato. In particolare la struttura della Carta consiste in:

- una parte fissa di descrizione del Servizio, con validità pluriennale;
- una parte "variabile" composta da alcune tabelle relative ad informazioni che possono modificarsi ogni anno per l'introduzione di progetti di miglioramento e/o la necessità di apportare aggiornamenti a seguito dell'esito delle indagini di soddisfazione dell'utenza e ai risultati conseguiti in relazione agli standard individuati.

Le variazioni avverranno attraverso la compilazione di alcune tabelle di aggiornamento annuali:

- **TABELLA 1:** per gli aggiornamenti degli standard qualitativi dei servizi erogati,
- **TABELLA 2:** per gli aggiornamenti delle informazioni utili (Responsabili del servizio e del procedimento, recapiti, orari,...)
- **TABELLA 3:** relativa alla misurazione dei risultati conseguiti e alla verifica del rispetto degli standard prefissati,
- **TABELLA 4:** relativa alla misurazione dell'esito delle indagini di soddisfazione dell'utenza e ai progetti di miglioramento.

A. Norme e principi

1. Principi fondamentali

La Carta dei Servizi Tributarî, si ispira ai seguenti principi:

Uguaglianza

E' garantito il medesimo servizio a tutti i cittadini-utenti indipendentemente da genere, provenienza nazionale, opzioni sessuali o affettive, lingua, religione, cultura, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio-economiche. Sono garantite, inoltre, le stesse opportunità di trattamento per ogni tipologia di cittadini utenti.

Imparzialità

Il servizio viene prestato con obiettività, equità, giustizia e cortesia nei confronti di tutti coloro che ne usufruiscono assicurando la costante e completa conformità alle leggi e ai regolamenti in ogni fase di erogazione delle prestazioni e eliminando ogni possibile forma di discriminazione che possa escludere o limitare l'accesso al servizio a chi ne abbia diritto.

Continuità

Viene assicurato un servizio continuativo, regolare e senza interruzioni, se non nei casi previsti dalla normativa di settore e, qualora queste dovessero verificarsi, vanno limitate al minimo i tempi di disservizio.

Chiarezza e trasparenza

Al cittadino-utente viene garantita un'informazione chiara, completa e tempestiva riguardo alle procedure, ai tempi e ai criteri di erogazione del servizio ed in merito ai diritti e alle opportunità di cui può godere.

Efficacia ed efficienza

Il servizio è reso garantendo criteri di efficienza ed efficacia attraverso la migliore combinazione tra risultati conseguiti e risorse impiegate (economiche e umane) e tra risultati attesi e risultati raggiunti e, quindi, attraverso l'esplicitazione dei tempi entro i quali deve essere garantita la prima risposta ad una domanda di prestazione od intervento, la programmazione integrata delle varie attività, il monitoraggio periodico e la valutazione conclusiva dei risultati raggiunti.

Partecipazione

Viene garantita la partecipazione del cittadino-utente all'erogazione delle prestazioni, sia per tutelare il suo diritto alla corretta erogazione dello stesso, sia per favorire la collaborazione con gli uffici. L'utente ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano e può produrre memorie, documenti, presentare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio, cui il soggetto erogatore deve dare riscontro nei

tempi stabiliti. Viene inoltre acquisita periodicamente la valutazione dell'utenza riguardo alla qualità delle prestazioni rese.

2. Principali riferimenti normativi

I principali riferimenti normativi della Carta sono:

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994. - Principi sull'erogazione dei servizi pubblici.
- Direttiva 24 marzo 2004 del Ministro della Funzione Pubblica. Rilevazione della qualità percepita dai cittadini.
- Legge n. 150 del 7 giugno 2000. Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni.
- D.Lgs n. 286 del 30 luglio 1999 art. 11 "Qualità dei servizi pubblici e Carte dei servizi". Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell'attività svolta dalle amministrazioni pubbliche.
- Per informazioni sui tributi locali è possibile consultare le guide sul sito istituzionale del Comune al seguente link: <https://www.comune.palermo.it/tributi.php>

B. Presentazione del Servizio

1. Missione, finalità, caratteristiche, organizzazione e attività del Servizio

Sul sito internet www.comune.palermo.it sono disponibili le guide contenenti le norme ed i regolamenti necessari per il calcolo ed il pagamento dei tributi comunali, il calcolo del ravvedimento operoso, nonché la modulistica per la presentazione di dichiarazioni, richieste di rimborso e di agevolazioni.

In particolare, nell'ambito dei processi di innovazione e di semplificazione amministrativa in ambito tributario, messi in atto dall'Amministrazione comunale, è stato attivato il "SERVIZIO CASSETTO TRIBUTARIO ON –LINE" per l'invio telematico di istanze in autotutela, verifiche dei modelli F24 versati, dichiarazione di riduzione, agevolazione ed esenzione relative ai vari tributi. Le istanze da parte dell'interessato possono essere anche presentate tramite posta raccomandata, posta elettronica certificata (PEC) o direttamente allo sportello

Presentazione dei Servizi TRIBUTARI

area tematica 1: Presentazione del Servizio ICI/IMU/TASI:

Il Servizio applica e gestisce l'imposta unica comunale (ICI – IMU – TASI), intendendosi per tali tutte le contribuzioni patrimoniali richieste ai cittadini per concorrere alle spese pubbliche o per fruire di servizi pubblici o di utilità generale e ritenuti privi di rilevanza economica.

Parallelamente a questa azione istituzionale e nell'intento di agevolare il contribuente nell'assolvimento degli obblighi a suo carico, gli uffici svolgono, altresì, un'attività di informazione a favore dello stesso al fine di rendere meno gravosi gli adempimenti previsti dalle norme in materia. L'accesso ai servizi non comporta alcuna spesa per l'utente.

area tematica 2: Presentazione del Servizio TARI:

Il Servizio Tari, il cui regolamento è stato approvato con delibera di Consiglio Comunale n. 254 del 26/09/2014, impone il pagamento della Tassa per chi possiede, occupi o detiene a qualsiasi titolo, locali o aree scoperte, a qualsiasi uso adibite, suscettibili di produrre rifiuti solidi urbani.

Esso descrive i servizi erogati ai cittadini in materia di tassa sui rifiuti, allo scopo sia di favorire un rapporto diretto tra il servizio e i propri utenti impegnando l'Amministrazione comunale in un patto con i propri cittadini, sia di informare in modo trasparente e completo circa l'offerta dei servizi e come si fa per usufruirne. In particolare i servizi offerti dalla Tari riguardano: Iscrizione, cessazioni, variazioni, agevolazioni, riduzioni, esenzione del tributo, Sgravi, Rimborsi, sospensioni legali della riscossione, riforme, annullamento, adesioni ad avvisi di accertamento.

area tematica 3: Presentazione del Servizio TOSAP/ICP/RUOLI MINORI:

Il Servizio si occupa della riscossione dei tributi TOSAP/ICP/RUOLI MINORI, nonché di recuperare le quote relative ad annualità pregresse, emettendo i relativi avvisi di accertamento.

Il Servizio è dotato di front-office con operatori che prestano assistenza, consulenza ed informazione a cittadini ed imprese per gli adempimenti tributari propri del Comune, fornendo risposte chiare, complete e precise ed utilizzando un linguaggio comprensibile alla totalità degli utenti ivi compresi quelli non abituati a trattare problematiche fiscali ed amministrative in genere.

2. Articolazione in dettaglio, delle attività: cosa offriamo, i destinatari, le modalità di accesso dei seguenti servizi, distinti per Aree tematiche:

AREA TEMATICA 1: SERVIZIO ICI/IMU/TASI

Servizio n. 1	Richieste di sgravio
Servizio n. 2	Richiesta di rimborso
Servizio n. 3	Richiesta rateizzazione Ici
Servizio n. 4	Richiesta annullamento e/o riforma avvisi di accertamento
Servizio n. 5	Richiesta agevolazioni per comodato d'uso, Aire, Forze dell'ordine, Immobili Storici e inagibili
Servizio n. 6	Richiesta contratto a canone concordato legge 431/98

Servizio n. 1: Richieste di sgravio

Finalità specifiche	Mediante richiesta da parte dell'interessato, di un suo familiare o da parte di un soggetto munito di delega, il contribuente può presentare istanza di richiesta di sgravio parziale e/o totale a seguito dell'iscrizione a ruolo degli avvisi di accertamento. E' consigliabile che il contribuente fornisca tutta la documentazione utile alla definizione della pratica. Le istanze possono essere presentate per posta raccomandata, posta elettronica certificata (PEC) o direttamente allo sportello.
Organizzazione	Settore Bilancio e Tributi – Servizio Ici/Imu/Tasi Piazza Giulio Cesare n. 6 Palermo - Cap. 90100 Call Center: 091/7404510 – 091/7404536 Posta certificata: icimuptasi@cert.comune.palermo.it Posta ordinaria: imupici@comune.palermo.it
A chi è rivolto il servizio	Il servizio si rivolge a tutti i contribuenti



Requisiti per l'accesso	I servizi richiesti sono erogati secondo le seguenti modalità: le istanze possono essere presentate per posta raccomandata ; posta elettronica certificata (PEC) o direttamente allo sportello
Cosa offriamo	Il servizio è dotato di Front Office con operatori che prestano assistenza, consulenza ed informazione ad cittadini ed imprese per gli adempimenti tributari, fornendo risposte chiare e, complete e precise.
Modalità di accesso fisica e multicanale	Le istanze possono essere presentate per posta raccomandata, posta elettronica certificata (PEC) o direttamente allo sportello. Nell'ambito dei processi di innovazione e di semplificazione amministrativa in ambito tributario, messi in atto dall'Amministrazione comunale, è stato attivato il "SERVIZIO CASSETTO TRIBUTARIO ON –LINE", previa registrazione dell'utente, per l'invio telematico delle istanze.
Quanto costa e modalità per il pagamento	L'accesso ai servizi non comporta alcuna spesa per l'utente
Modulistica propedeutica all'erogazione del servizio	Per scaricare La modulistica collegarsi al seguente link https://www.comune.palermo.it/modulistica.php?area=57

Servizio n. 2: Richiesta di rimborso

Finalità specifiche	Mediante richiesta da parte dell'interessato, di un suo familiare o da parte di un soggetto munito di delega, il contribuente può presentare istanza di richiesta di rimborso per somme versate all'Amministrazione e ritenute non dovute. E' consigliabile che il contribuente fornisca tutta la documentazione utile alla definizione della pratica. Le istanze possono essere presentate per posta raccomandata, posta elettronica certificata (PEC) o direttamente allo sportello.
Organizzazione	Settore Bilancio e Tributi – Servizio Ici/Imu/Tasi Piazza Giulio Cesare n. 6 Palermo - Cap. 90100 Call Center: 091/7404510 – 091/7404536 Posta certificata: icimuptasi@cert.comune.palermo.it Posta ordinaria: imupici@comune.palermo.it
A chi è rivolto il servizio	Il servizio si rivolge a tutti i contribuenti .
Requisiti per l'accesso	I servizi richiesti sono erogati secondo le seguenti modalità : le istanze possono essere presentate per posta raccomandata ; posta elettronica certificata (PEC) o direttamente allo sportello.
Cosa offriamo	Il servizio è dotato di Front Office con operatori che prestano assistenza, consulenza ed informazione ad cittadini ed imprese per gli adempimenti tributari, fornendo risposte chiare e, complete e precise
Modalità di accesso fisica e multicanale	Le istanze possono essere presentate per posta raccomandata, posta elettronica certificata (PEC) o direttamente allo sportello. Nell'ambito dei processi di innovazione e di semplificazione amministrativa in ambito tributario, messi in atto dall'Amministrazione comunale, è stato attivato il "SERVIZIO CASSETTO TRIBUTARIO ON –LINE", previa registrazione dell'utente, per l'invio telematico delle istanze
Quanto costa e modalità per il pagamento	L'accesso ai servizi non comporta alcuna spesa per l'utente
Modulistica propedeutica all'erogazione del servizio	Per scaricare La modulistica collegarsi al seguente link https://www.comune.palermo.it/modulistica.php?area=57

**Servizio n. 3: Richiesta rateizzazione IMU/TASI**

Finalità specifiche	Mediante richiesta da parte dell'interessato, il contribuente può presentare richiesta di rateizzazione, esclusivamente inoltrando istanza dal cassetto tributari. Detta istanza verrà verificata e se ne possiede i requisiti viene predisposto il piano di rateizzazione e lo stesso provvederà ad effettuare i versamenti alle scadenze indicate, caso contrario perderà il beneficio
Organizzazione	Settore Bilancio e Tributi – Servizio Ici/Imu/Tasi Piazza Giulio Cesare n. 6 Palermo - Cap. 90100 Call Center: 091/7404510 – 091/7404536 Posta certificata: icimuptasi@cert.comune.palermo.it Posta ordinaria: imupici@comune.palermo.it
A chi è rivolto il servizio	Il servizio si rivolge a tutti i contribuenti
Requisiti per l'accesso	I servizi richiesti sono erogati secondo le seguenti modalità: le istanze possono essere presentate per posta raccomandata; posta elettronica certificata (PEC) o direttamente allo sportello
Cosa offriamo	Il servizio è dotato di Front Office con operatori che prestano assistenza, consulenza ed informazione ad cittadini ed imprese per gli adempimenti tributari, fornendo risposte chiare e, complete e precise.
Modalità di accesso fisica e	Le istanze possono essere presentate solo da cassetto tributario, Nell'ambito dei processi di innovazione e di semplificazione amministrativa in ambito tributario, messi in atto dall'Amministrazione comunale, è già attivo il "SERVIZIO CASSETTO TRIBUTARIO ON -LINE", previa registrazione dell'utente, per l'invio telematico delle istanze
Quanto costa e modalità per il pagamento	L'accesso ai servizi non comporta alcuna spesa per l'utente
Modulistica propedeutica all'erogazione del servizio	Per scaricare la modulistica collegarsi al seguente link https://www.comune.palermo.it/modulistica.php?area=57

Servizio n. 4: Richiesta annullamento e/o riforma avvisi di accertamento

Finalità specifiche	Mediante richiesta da parte dell'interessato, di un suo familiare o da parte di un soggetto munito di delega, il contribuente a seguito di ricezione può presentare istanza in autotutela di annullamento e/o/riforma avvisi di accertamento. E' consigliabile che il contribuente fornisca tutta la documentazione utile alla definizione della pratica. Le istanze possono essere presentate per posta raccomandata, posta elettronica certificata (PEC) o direttamente allo sportello.
Organizzazione	Settore Bilancio e Tributi – Servizio Ici/Imu/Tasi Piazza Giulio Cesare n. 6 Palermo - Cap. 90100 Call Center: 091/7404510 – 091/7404536 Posta certificata: icimuptasi@cert.comune.palermo.it Posta ordinaria: imupici@comune.palermo.it
A chi è rivolto il servizio	Il servizio si rivolge a tutti i contribuenti
Requisiti per l'accesso	I servizi richiesti sono erogati secondo le seguenti modalità: le istanze possono essere presentate per posta raccomandata; posta elettronica certificata (PEC) o direttamente allo sportello.
Cosa offriamo	Il servizio è dotato di Front Office con operatori che prestano assistenza, consulenza ed informazione ad cittadini ed imprese per gli adempimenti tributari, fornendo risposte chiare e, complete e precise.



Modalità di accesso fisica e multicanale	Le istanze possono essere presentate per posta raccomandata, posta elettronica certificata (PEC) o direttamente allo sportello. Nell'ambito dei processi di innovazione e di semplificazione amministrativa in ambito tributario, messi in atto dall'Amministrazione comunale, è stato attivato il "SERVIZIO CASSETTO TRIBUTARIO ON -LINE", previa registrazione dell'utente, per l'invio telematico delle istanze.
Quanto costa e modalità per il pagamento	L'accesso ai servizi non comporta alcuna spesa per l'utente
Modulistica propedeutica all'erogazione del servizio	Per scaricare La modulistica collegarsi al seguente link https://www.comune.palermo.it/modulistica.php?area=57

Servizio n. 5: Richiesta agevolazioni per comodato d'uso, Aire, Forze dell'ordine, Immobili storici e inagibili

Finalità specifiche	Mediante richiesta da parte dell'interessato, il contribuente può presentare istanza di richiesta di agevolazione per comodato d'uso. E' consigliabile che il contribuente fornisca tutta la documentazione utile alla definizione della pratica. Le istanze possono essere presentate per posta raccomandata, posta elettronica certificata (PEC) o direttamente allo sportello.
Organizzazione	Settore Bilancio e Tributi – Servizio Ici/Imu/Tasi Piazza Giulio Cesare n.6 Palermo - Cap. 90100 Call Center: 091/7404510 – 091/7404536 Posta certificata: icimuptasi@cert.comune.palermo.it Posta ordinaria: imupici@comune.palermo.it
A chi è rivolto il servizio	Il servizio si rivolge a tutti i contribuenti
Requisiti per l'accesso	I servizi richiesti sono erogati secondo le seguenti modalità: le istanze possono essere presentate per posta raccomandata ; posta elettronica certificata (PEC) o direttamente allo sportello .
Cosa offriamo	Il servizio è dotato di Front Office con operatori che prestano assistenza, consulenza ed informazione ad cittadini ed imprese per gli adempimenti tributari, fornendo risposte chiare e, complete e precise.
Modalità di accesso fisica e multicanale	Le istanze possono essere presentate per posta raccomandata, posta elettronica certificata (PEC) o direttamente allo sportello. Nell'ambito dei processi di innovazione e di semplificazione amministrativa in ambito tributario, messi in atto dall'Amministrazione comunale, è stato attivato il "SERVIZIO CASSETTO TRIBUTARIO ON -LINE", previa registrazione dell'utente, per l'invio telematico delle istanze.
Quanto costa e modalità per il pagamento	L'accesso ai servizi non comporta alcuna spesa per l'utente
Modulistica propedeutica all'erogazione del servizio	Per scaricare La modulistica collegarsi al seguente link https://www.comune.palermo.it/settori.php?func=settore&sett=111



**Servizio n.6 : Richiesta agevolazioni per contratto a canone concordato
Legge 431/98 (art. 2 comma 3 e art. 5 commi 1 e 2)**

Finalità specifiche	Mediante richiesta da parte dell'interessato, il contribuente può presentare istanza di richiesta di agevolazione per Contratto a canone concordato Legge 431/98 (art. e art. 5 commi 2 e 5). E' consigliabile che il contribuente fornisca tutta la documentazione utile alla definizione della pratica. Le istanze possono essere presentate per posta raccomandata, posta elettronica certificata (PEC) o direttamente allo sportello.
Organizzazione	Settore Bilancio e Tributi – Servizio Ici/Imu/Tasi Piazza Giulio Cesare n.6 Palermo - Cap. 90100 Call Center: 091/7404510 – 091/7404536 Posta certificata: icimuptasi@cert.comune.palermo.it Posta ordinaria: imupici@comune.palermo.it
A chi è rivolto il servizio	Il servizio si rivolge a tutti i contribuenti
Requisiti per l'accesso	I servizi richiesti sono erogati secondo le seguenti modalità: le istanze possono essere presentate per posta raccomandata ; posta elettronica certificata (PEC) o direttamente allo sportello.
Cosa offriamo	Il servizio è dotato di Front Office con operatori che prestano assistenza, consulenza ed informazione ad cittadini ed imprese per gli adempimenti tributari, fornendo risposte chiare e, complete e precise.
Modalità di accesso fisica e multicanale	Le istanze possono essere presentate per posta raccomandata, posta elettronica certificata (PEC) o direttamente allo sportello. Nell'ambito dei processi di innovazione e di semplificazione amministrativa in ambito tributario, messi in atto dall'Amministrazione comunale, è stato attivato il "SERVIZIO CASSETTO TRIBUTARIO ON -LINE", previa registrazione dell'utente, per l'invio telematico delle istanze.
Quanto costa e modalità per il pagamento	L'accesso ai servizi non comporta alcuna spesa per l'utente
Modulistica propedeutica all'erogazione del servizio	Per scaricare La modulistica collegarsi al seguente link https://www.comune.palermo.it/settori.php?func=settoressett=111

**AREA TEMATICA 2: TARSU/TARES/TARI**

servizio n. 7	Iscrizione, cessazione, variazione, riduzione, agevolazione, esenzione del tributo
servizio n. 8	Riforme, annullamento, adesioni ad avvisi di accertamento
servizio n. 9	Sgravi
servizio n. 10	Rimborsi
servizio n. 11	Sospensioni legali della riscossione

Servizio n. 7: Iscrizione, cessazione, variazione, riduzione, agevolazione, esenzione del tributo TARSU/TARES/TARI

Finalità specifiche	Esaminare ed istruire le pratiche presentate dai contribuenti al fine di ottenere l'iscrizione, la cessazione, la variazione, la riduzione, l'agevolazione e/o l'esenzione della TARI	
Organizzazioni	U.O. Istruzione Pratiche Tassa Rifiuti, Gestione Banca Dati del Servizio Tari presso il Settore Tributi Piazza Giulio Cesare n. 6 giorni di ricevimento: dal lunedì al venerdì tranne il mercoledì dalle 9.00 alle 13.00 il mercoledì dalle 15.00 alle 17.30 Front Office	
A chi è rivolto il servizio	Al contribuente	
Requisiti per l'accesso	Vedere	Regolamento
Cosa offriamo	https://www.comune.palermo.it/js/server/normative/_19122014152502.pdf Emanazione di un provvedimento di accoglimento o diniego dell'istanza	
Modalità di accesso fisica e multicanale	La richiesta può essere presentata o tramite posta elettronica certificata all'indirizzo tarsutarestari@cert.comune.palermo.it o direttamente presso il Settore Tributi Piazza Giulio Cesare n. 6	
Quanto costa e modalità per il pagamento	Nessun costo	
Modulistica propedeutica all'erogazione del servizio	La richiesta può essere presentata o attraverso il servizio on line http://www.comune.palermo.it/modulistica.php?area=57 e Portale servizi on line (cassetto tributari) o presso il Settore Tributi Piazza Giulio Cesare n° 6	

**Servizio n. 8: Riforme, annullamento, adesioni ad avvisi di accertamento TARSU/TARES/TARI**

Finalità specifiche	Il rilascio del provvedimento di riforma/annullamento o adesione degli avvisi di accertamento emessi
Organizzazione	U.O. Istruzione Pratiche Tassa Rifiuti, Gestione Banca Dati del Servizio Tari presso il Settore Tributi Piazza Giulio Cesare n. 6 giorni di ricevimento: dal lunedì al venerdì tranne il mercoledì dalle 9.00 alle 13.00 il mercoledì dalle 15.00 alle 17.30 Front Office
A chi è rivolto il servizio	Al contribuente
Requisiti per l'accesso	Avere diritto alla riforma o annullamento dell'avviso in quanto l'emanazione di quest'ultima basata su errati presupposti Avere diritto all'adesione per abbattimento sanzioni
Cosa offriamo	Emanazione di un provvedimento di accoglimento o diniego dell'istanza
Modalità di accesso fisica e multicanale	La richiesta può essere presentata o tramite posta elettronica certificata all'indirizzo tarsutarestari@cert.comune.palermo.it o direttamente presso il Settore Tributi Piazza Giulio Cesare n. 6
Quanto costa e modalità per il pagamento	Nessun costo
Modulistica propedeutica all'erogazione del servizio	La richiesta può essere presentata o attraverso il servizio on line http://www.comune.palermo.it/modulistica.php?area=57 e Portale servizi on line (cassetto tributi) o presso il Settore Tributi Piazza Giulio Cesare n° 6

Servizio n. 9: SGRAVI TARSU/TARES/TARI

Finalità specifiche	Emanare provvedimenti di sgravio di importi iscritti a ruolo non dovuti dal contribuente a seguito di verifica istruttoria e per quali è stata emanata cartella. L'Ente creditore invia al concessionario e al contribuente un provvedimento nel quale annulla in tutto o in parte le somme iscritte a ruolo.
Organizzazione	U.O. Gestione Sgravi. Rimborsi, Sospensioni e Prescrizioni del Servizio Tari presso il Settore Tributi Piazza Giulio Cesare n° 6 giorni di ricevimento al Front Office dal lunedì al venerdì tranne il mercoledì dalle 9.00 alle 13.00 e il mercoledì dalle 15.00 alle 17.30 Front Office
A chi è rivolto il servizio	Al contribuente
Requisiti per l'accesso	Avere diritto allo sgravio per importi non dovuti a seguito di verifica istruttoria nel caso in cui il contribuente riceve una cartella basata su presupposti ritenuti infondati per cessazione dell'occupazione, vendita dell'immobile occupato o per duplicazione del tributo
Cosa offriamo	Sgravio delle somme iscritte a ruolo operando sui sistemi informativi dello Stato della Riscossione, inviandolo telematicamente all'agente della Riscossione ed informandone il contribuente
Modalità di accesso fisica e multicanale	La richiesta di sgravio può essere presentata o tramite posta elettronica certificata all'indirizzo tarsutarestari@cert.comune.palermo.it o al Front Office direttamente presso il Settore Tributi Piazza Giulio Cesare n. 6
Quanto costa e modalità per il pagamento	Nessun costo
Modulistica propedeutica all'erogazione del servizio	Nessuna

Servizio n. 10: RIMBORSI TARSU/TARES/TARI

Finalità specifiche	Rimborsare al contribuente somme versate e non dovute entro il termine di cinque anni dal giorno dell'avvenuto pagamento
Organizzazione	U.O. Gestione Sgravi. Rimborsi, Sospensioni e Prescrizioni del Servizio Tari presso il Settore Tributi Piazza Giulio Cesare n. 6 giorni di ricevimento: dal lunedì al venerdì tranne il mercoledì dalle 9.00 alle 13.00 e il mercoledì dalle 15.00 alle 17.30 Front Office
A chi è rivolto il servizio	Al contribuente
Requisiti per l'accesso	Avere diritto al rimborso per somme versate non dovute a seguito di verifica istruttoria.
Cosa offriamo	Rimborso totale o parziale delle somme versate
Modalità di accesso fisica e multicanale	La richiesta di rimborso può essere presentata o tramite posta elettronica certificata o tramite cassetto tributi o direttamente presso il Settore Tributi Piazza Giulio Cesare n° 6
Quanto costa e modalità per il pagamento	Nessun costo
Modulistica propedeutica all'erogazione del servizio	La richiesta può essere presentata o attraverso il servizio on line http://www.comune.palermo.it/modulistica.php?area=57 e Portale servizi on line (cassetto tributi) o presso il Settore Tributi Piazza Giulio Cesare n° 6

Servizio n. 11: Sospensioni legali della TARSU/TARES/TARI

Finalità specifiche	Sospendere le procedure di riscossione, nei casi previsti espressamente dal comma 538 dell'art. 1 della legge di stabilità n. 228/2012: - prescrizione o decadenza del credito, - sgravio emesso dall'Ente, - sospensione amministrativa, giudiziale e sentenza di annullamento, - pagamento effettuato prima della formazione del ruolo.
Organizzazione	U.O. Gestione Sgravi. Rimborsi, Sospensioni e Prescrizioni del Servizio Tari presso il Settore Tributi Piazza Giulio Cesare n. 6 giorni di ricevimento: dal lunedì al venerdì tranne il mercoledì dalle 9.00 alle 13.00 e il mercoledì dalle 15.00 alle 17.30 Front Office
A chi è rivolto il servizio	Al contribuente
Requisiti per l'accesso	Avere diritto alla sospensione delle procedure di riscossione
Cosa offriamo	La sospensione delle procedure di riscossione
Modalità di accesso fisica e multicanale	La richiesta di sospensione deve essere presentata al Concessionario della Riscossione Sicilia SPA Via Orsini n° 9
Quanto costa e modalità per il pagamento	Nessun costo
Modulistica propedeutica all'erogazione del servizio	Il modello è disponibile presso gli sportelli di Riscossione Spa o cliccando sul seguente link: sospensione legale delle riscossione (http://www.riscossionesicilia.it/images/pdf/sospensione_legale_della_riscossione_5.pdf)

AREA TEMATICA 3: TOSAP-ICP E RUOLI MINORI

servizio n. 12	Dopo aver ottenuto i provvedimenti autorizzativi per occupare il suolo pubblico, gli utenti dovranno recarsi presso la sede di Piazza Giulio Cesare 6 Servizio Tosap/Icp e Ruoli Minori – U.O. Tosap,, presentare, entro 30 gg, dal rilascio del predetto provvedimento, apposito modello di denuncia e provvedere al relativo versamento della tassa. Potranno altresì presentare istanze di sgravi/discarichi/rimborsi/reclami anche via mail agli indirizzi tosapicp@comune.palermo.it e tosapicp@cert.comune.palermo.it
servizio n. 13	Dopo aver ottenuto i provvedimenti autorizzativi per installare gli impianti pubblicitari, gli utenti dovranno provvedere al versamento della tassa. Potranno recarsi presso la sede di Piazza Giulio Cesare 6 Servizio Tosap/Icp e Ruoli Minori U.O.ICP,, per la presentazione di istanze di Sgravio/Rimborso/Discarichi. Le suddette istanze potranno essere inoltrate anche via mail all'indirizzo tosapicp@comune.palermo.it e tosapicp@cert.comune.palermo.it
servizio n. 14	I destinatari potranno recarsi presso il servizio Ruoli Minori e presentare istanze di sgravio/discarico/rimborsi. Potranno altresì chiedere ogni tipo di chiarimento in merito alle posizioni scaturenti dall'iscrizione nei Ruoli Minori, intendendo come tali tutte quelle posizioni relative a soggetti che hanno intrattenuto rapporti con l'Amministrazione Comunale, risultando debitori.

servizio n. 12	Prenotazione On line- Presentazione modello di denuncia – Presentazione istanze di sgravio- discarico rimborsi
servizio n. 13	Prenotazione On line-- Presentazione istanze di sgravio- discarico rimborsi
servizio n. 14	Prenotazione On line-- Presentazione istanze di sgravio- discarico rimborsi

Servizio 12: TOSAP

Finalità specifiche	Il Servizio si rivolge a quei soggetti persone fisiche e giuridiche che occupano il suolo pubblico
Organizzazione	U.O. Tosap del Settore Tributi, che si occupa di Occupazione di suolo pubblico sia Temporanea, sia Permanente. Giulio Cesare n. 6 giorni di ricevimento: Lunedì e Venerdì ore 09.00 – 13.00 e Mercoledì 15.00 – 17.30
A chi è rivolto il servizio	Il Servizio è rivolto a quegli utenti, persone fisiche e/o persone giuridiche, in possesso di regolare autorizzazione rilasciata dagli uffici competenti che sono: - il Suap – (Servizio Rilascio Concessioni Suolo Pubblico e Pubblicità) competente per le autorizzazioni di occupazione suolo pubblico e - l'Ufficio Piano Tecnico del Traffico (incardinato presso il Settore Servizi alla collettività), competente solo per il rilascio dei passi carrabili. Il Servizio riscossione Tosap è rivolto a tutti quei soggetti che hanno ricevuto un avviso per omessa denuncia e/o per omesso/tardivo/parziale versamento, oppure una cartella esattoriale relativa al recupero di somme accertate, o altresì intendono presentare un'istanza per il rimborso di somme versate ma non dovute.
Requisiti per l'accesso	Servizio prenotazione on-line e/o presso i chioschi dedicati presenti presso la sede istituzionale di Piazza Giulio Cesare n.6
Cosa offriamo	Assistenza all'utenza.
Modalità di accesso fisica e multicanale	Fisicamente presso i locali di Piazza Giulio Cesare n.6, piano primo. L'unico accesso telematico previsto per le sole comunicazioni è quello di posta ordinaria e certificata tosapicp@comune.palermo.it e tosapicp@cert.comune.palermo.it

Quanto costa e modalità per il pagamento	Nessun costo
Modulistica propedeutica all'erogazione del servizio	Accesso on-line alla modulistica seguendo il percorso Comune di Modulistica on-line Servizio Tosap/Icp e Ruoli Minori https://www.comune.palermo.it/modulistica.php?area=57

Servizio 13: ICP

Finalità specifiche	Il Servizio si rivolge a quei soggetti persone fisiche e giuridiche che installano impianti pubblicitari sul suolo pubblico, dopo aver ottenuto le autorizzazioni previste dai regolamenti, la cui competenza, per il rilascio è in capo al SUAP.
Organizzazione	U.O. Icp del Settore Tributi si occupa dell'Installazione di impianti pubblicitari sul suolo comunale giorni di ricevimento: Lunedì e Venerdì ore 09.00-13.00 e Mercoledì 15.00 – 17.
A chi è rivolto il servizio	Il Servizio è rivolto a quegli utenti, persone fisiche e/o persone giuridiche, che installano impianti pubblicitari sul suolo pubblico in possesso di regolare autorizzazione rilasciata dal competente ufficio Suap (Servizio Rilascio Concessioni Suolo Pubblico e Pubblicità), che hanno ricevuto un avviso per omessa denuncia e/o per omesso/tardivo/parziale versamento, oppure una cartella esattoriale relativa al recupero di somme accertate, o altresì intendono presentare un'istanza per il rimborso di somme versate ma non dovute.
Requisiti per l'accesso	Servizio prenotazione on-line e/o presso i chioschi dedicati presenti presso la sede istituzionale di Piazza Giulio Cesare n.6
Cosa offriamo	Assistenza all'utenza.
Modalità di accesso fisica e multicanale	Fisicamente presso i locali di Piazza Giulio Cesare n.6, piano primo. L'unico accesso telematico previsto per le sole comunicazioni è quello di posta ordinaria e certificata tosapicp@comune.palermo.it , tosapicp@cert.comune.palermo.it
Quanto costa e modalità per il pagamento	Nessun costo
Modulistica propedeutica all'erogazione del servizio	Accesso on-line alla modulistica seguendo il percorso Comune di Modulistica on-line/ Servizio Tosap/Icp e Ruoli Minori https://www.comune.palermo.it/modulistica.php?area=57

**Servizio 14: RUOLI MINORI**

Finalità specifiche	<p>Il Servizio si rivolge a quei soggetti persone fisiche e/o giuridiche che hanno instaurato rapporti con Uffici dell'Amministrazione Comunale e che risultano inadempienti sotto il profilo del versamento di somme dovute all'Amministrazione Comunale. (già scritto nella sezione A CHI E' RIVOLTO IL SERVIZIO)</p> <p>formalizzazione dei ruoli per la riscossione di quelle somme dovute da quei soggetti inadempienti, che hanno intrattenuto rapporti con l'Amministrazione Comunale</p>
Organizzazione	<p>U.O. Staff del Dirigente/Ruoli Minori si occupa delle formalizzazione dei ruoli per la riscossione di quelle somme dovute da quei soggetti inadempienti, che hanno intrattenuto rapporti con l'Amministrazione Comunale.(scriverlo in finalità)</p> <p>giorni di ricevimento: Lunedì e Mercoledì ore 09.00 – 13.00 e Mercoledì ore 15.00 – 17.00</p>
A chi è rivolto il servizio	<p>A tutti i soggetti persone fisiche e/o giuridiche che hanno instaurato rapporti con Uffici dell'Amministrazione Comunale e che risultano inadempienti sotto il profilo del versamento di somme dovute all'Amministrazione Comunale.</p>
Requisiti per l'accesso	<p>Servizio prenotazione on-line e/o presso i chioschi dedicati presenti presso la sede istituzionale di Piazza Giulio Cesare n.6</p>
Cosa offriamo	<p>Assistenza all'utenza.</p>
Modalità di accesso fisica e multicanale	<p>Fisicamente presso i locali di Piazza Giulio Cesare n.6, piano primo. L'unico accesso telematico previsto per le sole comunicazioni è quello di posta ordinaria e certificata tosapicp@comune.palermo.it, tosapicp@cert.comune.palermo.it</p>
Quanto costa e modalità per il pagamento	<p>Nessun costo</p>
Modulistica propedeutica all'erogazione del servizio	<p>Accesso on-line alla modulistica seguendo il percorso Comune di Modulistica on-line/ Servizio Tosap/Icp e Ruoli Minori</p>

3. Cosa garantiamo, impegni, standard di qualità e diritto al rimborso

Per offrire al cittadino un punto di riferimento per valutare la qualità degli interventi e delle prestazioni, sono stati individuati alcuni “standard”, cioè livelli di qualità che il Comune promette di garantire agli utenti, e che gli stessi potranno in vari modi verificare e misurare. Quando lo standard non è rispettato e le prestazioni si discostano da quanto descritto nella Carta, il cittadino può chiederne conto all’Amministrazione Comunale facendo una segnalazione o presentando un reclamo, secondo le modalità indicate successivamente. In caso di riscontro positivo al reclamo il riconoscimento della mancata o difettosa erogazione di una prestazione (nei casi espliciti in cui è previsto un rimborso agli utenti), può avvenire tramite un rimborso di natura economica, quando previsto dai singoli regolamenti di funzionamento, reperibili e disponibili negli uffici.

Gli standard di servizio e relativi indicatori sono indicati nella TABELLA 1 per ogni servizio e sono stati organizzati e suddivisi tra:

GENERALI cioè misurabili non dal singolo cittadino, ma attraverso le indagini di soddisfazione annuali presso i fruitori realizzate dal servizio stesso che poi ne darà conto;

SPECIFICI cioè riferiti al singolo intervento o prestazione, quindi il fruitore può direttamente verificarne il rispetto.

C. Rapporti con i cittadini

1. L'ascolto del cittadino e la tutela dell'utente

L’ascolto dei cittadini è un impegno prioritario dell’Amministrazione Comunale per costruire nuove relazioni di fiducia e di comunicazione, per sviluppare la cultura della qualità e del miglioramento continuo. Dialogare con i cittadini – in quanto clienti, utenti e possibili alleati, significa anche riconoscere loro il diritto: • di fare le segnalazioni di mal funzionamento o disservizio, • di presentare reclami e di ricevere risposte, • di fare proposte di miglioramento. Il Servizio si sente impegnato pertanto a raccogliere e verificare tutte le segnalazioni di “non qualità” circa le prestazioni offerte, perché ritiene indispensabile: utilizzarle come informazioni cruciali per risolvere rapidamente il caso specifico, anche in accordo con l’utente; cercare di comprendere i diversi motivi e cause che hanno prodotto i disservizi o la scarsa soddisfazione delle attese dei cittadini, ai fini del miglioramento; conoscere i bisogni e le domande non rilevate, le attese dei cittadini fruitori verso il servizio. Il Servizio, secondo quanto stabilito dalla direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/1994, ha predisposto pertanto alcuni strumenti e modalità per garantire concretamente il diritto dei cittadini sia ad essere ascoltati sia ad essere tutelati in caso di mancato rispetto degli impegni previsti e contenuti nella Carta dei Servizi.

2. Strumenti e modalità: suggerimenti, segnalazioni, reclami, rimborsi e indagini di soddisfazione

E’ possibile presentare suggerimenti, reclami, segnalazioni, sia verbalmente (di persona o per telefono) sia per iscritto (lettera, fax, email), utilizzando l’apposita modulistica disponibile presso le sedi interessate, oppure scaricabile dall’indirizzo web www.comune.palermo.it

I suggerimenti, le segnalazioni e i reclami presentati in forma scritta devono essere firmati dall’interessato. In caso di reclamo verbale l’interessato deve dichiarare le proprie generalità (nome, cognome, indirizzo di residenza, recapito telefonico). Il Servizio risponderà nei tempi più rapidi possibili e comunque non oltre i 30 giorni. Gli utenti, grazie alle segnalazioni e ai reclami inoltrati, contribuiscono attivamente alla valutazione in merito all’applicazione della presente Carta dei Servizi e al miglioramento continuo dei servizi offerti.

2.a Suggestioni e proposte di miglioramento

A chi rivolgersi	Per la raccolta dei suggerimenti e delle proposte di miglioramento, che verranno effettuati dai contribuenti per via e-mail, verbale ed in forma scritta, è incaricato l'Ufficio Staff della Direzione.
Come farli pervenire	I suggerimenti e le proposte di miglioramento potranno essere inviate indirizzo: e-mail isettocontributi@comune.palermo.it all'indirizzo oppure presentate direttamente presso la sede di Piazza G. Cesare n. 6.
Cosa succede	I suggerimenti verranno utilizzati dal Servizio per individuare nuovi obiettivi e azioni di miglioramento sia del contenuto delle prestazioni offerte che delle modalità di erogazione dei servizi offerti ai cittadini.

2.b Segnalazioni

A chi rivolgersi	Per la raccolta delle segnalazioni che verranno effettuati dai contribuenti per via e-mail, verbale ed in forma scritta, è incaricato l'Ufficio Staff della Direzione.
Come farli pervenire	Le segnalazioni potranno essere inviate al seguente indirizzo: e-mail isettocontributi@comune.palermo.it oppure presentate direttamente presso la sede del Servizio di piazza G. Cesare n. 6.
Cosa succede	Le segnalazioni verranno utilizzate dal servizio per individuare nuovi obiettivi e azioni di miglioramento sia del contenuto delle prestazioni offerte che modalità di erogazione dei servizi offerti ai cittadini.

2.c Reclami riferiti agli impegni e standard di qualità

A chi rivolgersi	Per la raccolta dei reclami che verranno effettuati dai contribuenti per via e-mail, verbale ed in forma scritta, è incaricato l'Ufficio Staff della Direzione.
Come farli pervenire	I Reclami riferiti agli impegni e standard di qualità potranno essere inviate al seguente indirizzo: e-mail isettocontributi@comune.palermo.it all'indirizzo oppure presentate direttamente presso la sede piazza G. Cesare n. 6
Cosa succede	I Reclami riferiti agli impegni e standard di qualità verranno utilizzati dal Servizio per individuare nuovi obiettivi e azioni per il miglioramento delle prestazioni offerte in relazione ai tempi e agli standard di qualità relativi all' erogazione dei servizi offerti ai cittadini.

2.f Utilizzo di tutte le informazioni

I risultati delle indagini di soddisfazione dei cittadini, verranno resi noti alla cittadinanza e serviranno per impostare i progetti di miglioramento del Servizio, infatti unitamente alle segnalazioni, ai reclami, ai suggerimenti, verranno utilizzati almeno una volta all'anno dal Servizio, per individuare nuovi obiettivi e azioni concrete di miglioramento sia del contenuto delle prestazioni offerte, che delle modalità di erogazione ai cittadini, obiettivi azioni e tempi di cui ci si impegna a darne conto nel sito web del Comune.

D. Informazioni utili

1. Recapiti, orari, responsabili del procedimento

I nominativi dei responsabili dell'erogazione del servizio, i recapiti, le sedi e gli orari di erogazione, ecc. sono indicati nella TABELLA 2 per ogni servizio

2. Cosa fare per.....- Principali frequently asked questions (FAQ) inerenti il servizio.

In questa sezione si propongono le risposte ad alcune fra le domande più frequenti che vengono poste ai nostri uffici.

Domande frequenti (F.A.Q.)

Cosa si intende per abitazione principale?

Per abitazione principale si intende quella nella quale il soggetto persona fisica dimora abitualmente con i suoi familiari

Ho locato un appartamento di mia proprietà stipulando un contratto ai sensi dell'art. 2, comma 3, della Legge 431/98. Godo di qualche agevolazione?

Sì. La condizione di abitazione locata, ai sensi della L. 431/98 dà la possibilità di poter usufruire di applicazione Imu agevolata. Tale condizione deve essere comprovata da apposita dichiarazione sostitutiva dell'atto di notorietà da presentare entro il 31 dicembre dell'anno a cui si riferisce l'imposta. Per gli anni successivi non serve ripresentarla se non qualora cambino i dati già comunicati. L'applicazione dell'aliquota agevolata decorre dalla data di inizio condizione, fermo restando che il locatario vi deve aver trasferito la propria residenza.

L'IMU si paga per l'anno in corso oppure si paga l'anno successivo come per il Mod. 730?

L'IMU si paga per l'anno in corso.

Per la TOSAP posso inoltrare la denuncia tramite indirizzo di posta elettronica certificata, piuttosto che recarmi presso i vostri Uffici?

Sì, può farlo trasmettendo tutto tramite l'indirizzo tosapicp@cert.comune.palermo.it allegando copia dell'autorizzazione e copia del documento d'identità.