

Carta dei Servizi della Direzione Politiche delle Entrate e Tributi – ICI Anno 2011

PREMESSE GENERALI



La Direzione Politiche delle Entrate e Tributi gestisce le entrate tributarie comunali e i rapporti con i cittadini secondo i principi stabiliti dalla legge e attraverso lo sviluppo di strumenti tecnici, procedurali e regolamentari appropriati.

In particolare per quanto riguarda l'ICI (imposta comunale sugli immobili) cui si riferisce questa carta, la determinazione della stessa si basa su aliquote e detrazioni stabilite annualmente con apposita Delibera del Consiglio Comunale ai sensi del D.Lgs. n. 504/92 e del Regolamento comunale in materia.

Qualora non venga proposta alcuna variazione rispetto alle ultime aliquote deliberate, le stesse rimangono in vigore anche per gli anni successivi.

Le aliquote vengono differenziate in base all'utilizzo cui è destinato l'immobile; per l'applicazione di alcune aliquote può essere richiesta la presentazione di specifica documentazione.

Il Regolamento comunale, le Deliberazioni consiliari di determinazione delle aliquote, i prospetti esplicativi di applicazione delle stesse nonché tutte le informazioni sugli adempimenti a carico dei cittadini sono disponibili all'interno del sito internet del Comune di Genova www.comune.genova.it (ICI on-line).

I contenuti di questa Carta dei Servizi sono stati condivisi con le Associazioni di Tutela dei Consumatori (vedi allegato).

VALIDITÀ DELLA CARTA

Gli standard e gli impegni contenuti in questa Carta sono validi a decorrere dal **1° gennaio 2011** e vengono aggiornati annualmente; tutte le informazioni sul servizio (numeri telefonici, orari, recapiti, ecc.) sono costantemente aggiornate nella versione on-line della Carta e nelle copie cartacee al momento della consegna da parte degli uffici competenti.

PRINCIPI FONDAMENTALI

I servizi sono erogati secondo principi di eguaglianza, imparzialità, semplificazione, continuità, efficienza, efficacia e partecipazione e nel rispetto delle Norme di riferimento, salvaguardando i diritti alla privacy e perseguendo il miglioramento continuo

Gli standard di prestazione qualitativi e quantitativi sono individuati anche in collaborazione con le Associazioni di Tutela dei Consumatori, gli Utenti e l'Autorità sui Servizi Pubblici Locali.

L'adeguatezza e il rispetto degli standard sono garantiti da idonei controlli interni.

I dati relativi al monitoraggio degli standard e delle azioni di miglioramento, sono pubblicati ogni anno, entro il mese di marzo, e consultabili ai seguenti indirizzi:

<http://qualita.comune.genova.it> www.comune.genova.it

SERVIZI EROGATI IN MATERIA DI ICI

Informazioni, assistenza fiscale, modulistica:

- presso Ufficio ICI – Piazza Ortiz, 8 – 7° piano
Apertura al pubblico:
dal lunedì al venerdì ore 8,30-12,30,
mercoledì anche ore 14,00-16,00
Tel. 010/5575584
Fax 010/5575463
E-mail icionline@comune.genova.it

Informazioni e modulistica ICI sono presenti sul sito del Comune di Genova www.comune.genova.it in Aree Tematiche/Tasse e Tributi/ICI

Le Comunicazioni di variazione ICI e le istanze per agevolazioni ICI possono essere presentate:

- presso Ufficio ICI – Piazza Ortiz, 8 – 7° piano
Apertura al pubblico:
dal lunedì al venerdì ore 8,30-12,30,
mercoledì anche ore 14,00-16,00
- presso Ufficio Protocollo del Comune di Genova Piazza Dante 10, 1° e 2° piano
- tramite invio con raccomandata semplice a:
Comune di Genova - Direzione Politiche delle Entrate e Tributi -
Ufficio Ici - Piazza Dante 10 – 16121 Genova
- sul portale dei servizi on line del Comune di Genova
<http://servizionline.comune.genova.it>
se dotati di password di accesso

Le comunicazioni di variazione ICI, inoltre, possono essere presentate anche agli Sportelli del Cittadino presso i 9 Municipi (**vedi allegato**)

Responsabile

d.ssa Vincenza Ricciardi
tel. 010 5575474 – fax 010 5575463
e-mail vricciardi@comune.genova.it

Indicatore

Tempo d'attesa allo sportello

Valore garantito

40 minuti nei 30 giorni antecedenti le scadenze dei versamenti ICI.
20 minuti negli altri periodi

Costi

Nessuno

Indicatore

Tempo di risposta a richieste pervenute via e-mail e fax

Valore garantito

15 giorni

Costi

Nessuno

Informazioni e chiarimenti su avvisi di accertamento e cartelle a ruolo ICI:

presso Ufficio Recupero Evasione ICI
Via di Francia 3, 2° piano (Matitone)

Apertura al pubblico:
dal lunedì al venerdì ore 8,30-12,30
mercoledì anche ore 14,00-16,00

Tel. 010/469991-22-30
Fax 010/4699920
Numero verde 840023484

Per i professionisti è prevista la possibilità di ricevimento su appuntamento

Responsabile

Sig. Andrea Fogli
Tel. 010/5575566-80
Fax 010/5575463
afogli@comune.genova.it

Indicatore

Tempo di attesa allo sportello

Valore garantito

Massimo 30 minuti

Costi

Nessuno

Rimborso ICI ordinario e con compensazione art. 10 comma 5 Regolamento comunale in materia di ICI (*"Il contribuente può*

richiedere, con apposita istanza, la compensazione dell'importo, spettante a titolo di rimborso di imposta, con quanto richiesto con l'avviso di liquidazione o di accertamento intestato a sé o ad altro soggetto passivo di imposta.

Nel caso in cui il credito di imposta non copra totalmente il debito, la compensazione si ritiene valida solo qualora il debitore provveda a versare la differenza ancora dovuta di quanto richiesto con l'avviso di liquidazione o di accertamento.")

Per la presentazione delle istanze:

- presso Ufficio protocollo del Comune di Genova - Piazza Dante 10, 1° e 2° piano
- tramite invio con raccomandata semplice a: Comune di Genova - Direzione Politiche delle Entrate e Tributi - Ufficio Ici - Piazza Dante 10 - 16121 Genova
- sul portale dei servizi on line del Comune di Genova <http://servizionline.comune.genova.it> se dotati di password di accesso

Responsabile

dott. Luca Cavanna

tel. 010 5575465 – fax 010 5575463

e-mail

luccavanna@comune.genova.it

Indicatore

Tempo di conclusione dell'istruttoria ed emissione del provvedimento di diniego o di liquidazione del rimborso, dalla presentazione o dal ricevimento della richiesta

Valore garantito

180 giorni

Costi

Nessuno

Chiarimenti sull'applicazione della normativa ICI per casi concreti e personali -Istanze di interpello.

Le istanze devono essere presentate in carta libera:

- presso Ufficio protocollo del Comune di Genova
Piazza Dante 10, 1° e 2° piano
- tramite invio con raccomandata semplice a
Comune di Genova - Direzione Politiche delle Entrate e Tributi -
Ufficio Ici - Piazza Dante 10 - 16121 Genova
- oppure sul portale dei servizi on line del Comune di Genova
<http://servizionline.comune.genova.it>
se dotati di password di accesso

Responsabile

d.ssa Vincenza Ricciardi

tel. 010 5575474 – fax 010 5575463

e-mail vricciardi@comune.genova.it

Indicatore

Tempo di risposta dalla presentazione della richiesta.

Valore garantito

massimo 120 giorni

In caso di mancata risposta entro 120 giorni si intende silenzio-assenso dell'Amministrazione

Costi

Nessuno

Istruttoria di istanze su avvisi di accertamento ICI (autotutela, rateizzazioni):

- presso Ufficio Recupero Evasione ICI
Via di Francia 3, 2° piano (Matitone)
Apertura al pubblico:
dal lunedì al venerdì ore 8,30-12,30
mercoledì anche ore 14,00-16,00
Tel. 010/469991-22-30
Numero verde 840023484

Per la presentazione delle istanze:

- presso l'Ufficio protocollo del Comune di Genova
Piazza Dante 10, 1° e 2° piano
- oppure tramite invio con raccomandata semplice a
Comune di Genova - Direzione Politiche delle Entrate e Tributi -
Ufficio Ici - Piazza Dante 10 - 16121 Genova

Responsabile

Sig. Andrea Fogli
Tel. 010/5575566-80
Fax 010/5575463
afogli@comune.genova.it

Indicatore

Tempo conclusione pratica dalla presentazione dell'istanza

Valore garantito

30 giorni
in casi particolarmente complessi e previa adeguata comunicazione al contribuente entro 30 giorni, il termine può aumentare fino a un massimo di 120 giorni

Costi

Nessuno

Istruttoria di istanze su cartelle di pagamento ICI (autotutela, sospendive):

- presso Ufficio Recupero Evasione ICI
Via di Francia 3, 2° piano (Matitone)
Apertura al pubblico:
dal lunedì al venerdì ore 8,30-12,30
mercoledì anche ore 14,00-16,00
Tel. 010/469991-22-30
Numero verde 840023484

Per la presentazione delle istanze:

- presso l'Ufficio protocollo del Comune di Genova
Piazza Dante 10, 1° e 2° piano
- oppure tramite invio con raccomandata semplice a
Comune di Genova - Direzione Politiche delle Entrate e Tributi -
Ufficio Ici - Piazza Dante 10 - 16121 Genova

Responsabile

Sig. Andrea Fogli
Tel. 010/5575566-80
Fax 010/5575463
afogli@comune.genova.it

Indicatore

Tempo conclusione pratica dalla presentazione dell'istanza

Valore garantito

30 giorni
in casi particolarmente complessi e previa adeguata comunicazione al contribuente entro 30 giorni, il termine può aumentare fino a un massimo di 120 giorni

Costi

Nessuno

Richieste di accesso, ai sensi della L. 241/90 e successive modificazioni e integrazioni, non collegate a procedimenti tributari:

- presso Ufficio ICI – Piazza Ortiz, 8 – 7° piano
Apertura al pubblico:
dal lunedì al venerdì ore 8,30-12,30
mercoledì anche ore 14,00-16,00

Per la presentazione delle istanze:

- presso Ufficio protocollo del Comune di Genova Piazza Dante 10, 1° e 2° piano
- oppure tramite invio con raccomandata semplice al Comune di Genova - Direzione Politiche delle Entrate e Tributi - Ufficio Ici - Piazza Dante 10 - 16121 Genova allegando la fotocopia di un documento d'identità valido

Responsabile

d.ssa Vincenza Ricciardi
tel. 010 5575474 – fax 010 5575463
e-mail vricciardi@comune.genova.it

Indicatore

Tempo conclusione pratica dalla presentazione dell'istanza

Valore garantito

30 giorni
in casi particolarmente complessi e previa adeguata comunicazione al contribuente entro 30 giorni, il termine può aumentare fino a un massimo di 120 giorni

Costi

Nessuno

L'organizzazione persegue il miglioramento continuo dell'efficacia e dell'efficienza dei propri servizi a beneficio di tutte le parti interessate

Nel rispetto di questo principio sono avviate per l'anno 2011 le seguenti azioni di miglioramento

- 1) Evasione del 33% delle richieste di rimborso relative a istanze arretrate presentate prima dell'1/1/2011

DIFFUSIONE E COMUNICAZIONE

Copia cartacea della presente può essere richiesta all' Ufficio ICI

e-mail: icionline@comune.genova.it

presso il quale è comunque affisso un estratto.

In caso di impossibilità totale o parziale di erogazione del servizio, la Direzione ha l'obbligo, ove possibile, di darne preavviso con un minimo di 24 ore tramite informativa su quotidiani, TV locali e sito internet, nonché alle Associazioni dei Consumatori della Consulta dei Consumatori e degli Utenti del Comune di Genova.

DIRITTI DEGLI UTENTI

I cittadini hanno diritto a formulare richieste, proposte, segnalazioni e osservazioni, nonché inadempienze rispetto agli impegni assunti con la presente Carta dei Servizi. La Direzione ha l'obbligo di rispondere entro un tempo massimo di 10 giorni indicando lo stato di avanzamento della pratica e il relativo Responsabile.

E' disponibile in allegato un modulo predisposto reperibile anche presso la Segreteria.

Le segnalazioni potranno essere inoltrate al responsabile della Carta dei Servizi, Dott.ssa Piera Castagnacci:

- tramite posta elettronica all'indirizzo e-mail
segreteriatributi@comune.genova.it
- per telefono al n. 010/5575449-451
- via fax al n. 010/5575432
- di persona nei giorni dal lunedì al venerdì dalle ore 8,30 alle ore 12,30 mercoledì anche dalle ore 14,00 alle ore 16,00 c/o l'Ufficio ICI di Piazza Ortiz, 8 - 7° piano.

nonché presso gli Sportelli del Cittadino (**vedi allegato**).

DOVERI DEGLI UTENTI

L'erogazione del servizio è subordinata alla completezza della documentazione presentata dal cittadino; in caso di necessità di integrazione di documentazione o informazioni, l'ufficio, entro 15 gg dall'acquisizione dell'istanza, ne dà comunicazione al cittadino, che è tenuto a fornire quanto richiesto nei tempi indicati, pena l'archiviazione della pratica.

CONCILIAZIONE NON GIUDIZIALE

Nel caso in cui il cittadino non sia soddisfatto della risposta ricevuta, può rivolgersi, direttamente o tramite le Associazioni dei Consumatori della Consulta dei Consumatori e degli Utenti del Comune di Genova, a:

Autorità Servizi Pubblici Locali
tel. 010 557 2422 – 2260
fax 010 557 2795

autoritaservizi@comune.genova.it
<http://www.asplgenova.it/>

E' fatta salva la possibilità di rivolgersi alle competenti autorità giurisdizionali.

Il Comune amico dei cittadini.