

CARTA DEI SERVIZI
DELLA
DIREZIONE RISORSE FINANZIARIE



DATI GENERALI

La carta dei servizi è il documento con il quale qualsiasi soggetto, che eroga un servizio pubblico, si assume una serie di impegni riguardo la qualità delle prestazioni erogate, le modalità di comunicazione e di accesso agli uffici nei confronti dell'utenza di riferimento.

La Direzione Risorse Finanziarie, con l'istituzione della propria carta dei servizi, si impegna a dare indicazioni al cittadino sulle modalità di accesso agli uffici, sulle informazioni di carattere generale, e su tutti i procedimenti effettuati dagli uffici e la tempistica per la loro conclusione.

Con l'istituzione della carta dei servizi la Direzione Risorse Finanziarie si prefigge di migliorare la comunicazione con l'utenza, ed a tale scopo verranno effettuati monitoraggi sul gradimento dei servizi all'utenza con la somministrazione di appositi questionari

LA SEDE DELLA DIREZIONE

La Direzione Risorse finanziarie ha la propria sede in Via del Parione, 7 nel centro storico di Firenze, nel vecchio convento della Chiesa di Santa Trinita.

E' raggiungibile con i mezzi pubblici, la fermata autobus più vicina è in Via della Vigna Nuova delle linee 6 e 11, oppure con un piccolo percorso a piedi dalla Stazione centrale



DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

La Direzione Risorse Finanziarie ha la propria sede in Via del Parione n. 7 a Firenze ed ha competenza, nell'ambito delle funzioni attribuite dalla normativa vigente, sulla formazione sulla gestione e sulla rendicontazione del bilancio dell'Ente, sulle entrate tributarie e da canone unico patrimoniale, sulla riscossione coattiva di tutte le entrate, sul recupero evasione fiscale e sul contenzioso tributario. Queste funzioni vengono gestite da due Servizi: il Servizio Economico Finanziario ed il Servizio Entrate e recupero evasione fiscale tramite i dirigenti ed i responsabili dei singoli uffici.

Il Servizio Economico Finanziario, ad esclusione dell'ufficio Gestione flussi finanziari che si occupa dei pagamenti delle fatture dell'Ente, non ha relazioni con cittadini, ma un contatto collaborativo costante con buona parte degli uffici delle altre Direzioni dell'Ente.

Compito principale del Servizio economico finanziario è la formazione la gestione e la rendicontazione del bilancio del Comune, oltre che del bilancio consolidato. Gli uffici che gestiscono le spese e le entrate del Comune, verificano la regolarità contabile, in relazione al bilancio, degli atti emessi dagli altri servizi.

All'interno del Servizio vi è anche un ufficio che si occupa degli adempimenti fiscali (versamenti IVA, IRAP ecc) e che in questa materia offre anche consulenza alle altre direzioni dell'Ente. L'ufficio provvede ad inviare nei termini di legge le certificazioni uniche (CU) sia al personale assunto a tempo determinato con contratti di collaborazione sia ai collaboratori occasionali.

L'utenza che si rivolge all'ufficio Gestione flussi finanziari è in massima parte composta da Enti o da professionisti che chiedono informazioni sui pagamenti e solo in parte residuale da cittadini che chiedono eventuali informazioni riguardo al pagamento di rimborsi o contributi.

Le informazioni sui pagamenti possono essere richieste telefonicamente al numero dedicato 055 2769429 nelle giornate indicate nella rete civica del Comune.

I fornitori del Comune oltre a questo canale possono visualizzare la situazione relativa ai loro pagamenti sull'apposita piattaforma dei fornitori dell'Ente accessibile al seguente indirizzo

<https://accessoconcertificato.comune.fi.it/nopwd/JImpresa/proxy/go/ElencoServiziFinanziari>

Il Servizio Entrate e Recupero Evasione si occupa di tributi locali, del canone unico patrimoniale, della riscossione coattiva e del recupero evasione fiscale.

I tributi locali sono IMU, TARI, TASI, Imposta di soggiorno. Il Canone unico patrimoniale contempla quello che nel passato era il canone occupazione suolo pubblico, il canone di pubblicità ed i diritti di pubbliche affissioni. Gli uffici inviano le richieste delle somme dovute per le entrate di competenza che non vengono gestite in autoliquidazione, verificano la correttezza dei pagamenti effettuati dagli utenti ed operano di propria iniziativa per i recuperi delle quote

non pagate o, su istanza degli utenti, per rimborsi delle quote pagate in eccesso. Gli uffici effettuano il loro lavoro in collaborazione con la Direzione attività economiche e la Direzione Nuove infrastrutture, che rilasciano le concessioni, e con un apposito nucleo della Polizia Municipale per i controlli sul territorio ai fini del recupero evasione.

L'utenza che si rivolge al Servizio Entrate è caratterizzata sia da cittadini, sia da professionisti del settore che si rivolgono agli uffici sia per il reperimento di informazioni generali sia per la definizione di pratiche relative alla posizione tributaria propria o dei propri clienti.

La gestione della riscossione coattiva e del recupero evasione fiscale prevede sia di effettuare tutte le azioni esecutive e cautelari per ottenere la riscossione coattiva di tutte le entrate comunali non versate dai contribuenti sia l'elaborazione, tramite incrocio di più banche dati, di elenchi di persone fisiche e giuridiche da inviare con apposite segnalazioni qualificate all'Agenzia delle Entrate per il recupero evasione.

L'ufficio che si occupa delle segnalazioni qualificate all'Agenzia delle Entrate non ha contatti diretti con il pubblico, ma solo con altri uffici pubblici in quanto per il lavoro si avvale di consultazioni banche dati e conseguenti collegamenti.

L'ufficio della Riscossione coattiva invece, occupandosi di emettere appositi atti ed effettuare le connesse procedure ed azioni esecutive e cautelari per ottenere la riscossione di tutte le entrate comunali non versate nelle scadenze ordinarie, collabora con le direzioni interessate al recupero dei propri crediti; emette gli atti conseguenti rappresentati da ingiunzioni ed azioni esecutive e cautelari quali fermi amministrativi e pignoramenti.

Si segnala una continua attività di ricevimento del pubblico oltre che in presenza anche telefonica. L'utenza è rappresentata sia da semplici cittadini che da professionisti e Società; per facilitare la comunicazione sono stati aperti anche appositi canali on line.

Il ricevimento del pubblico avviene attualmente, sempre su appuntamento, secondo le giornate reperibili nella rete civica comunale e che attualmente sono nella mattina di martedì dalle ore 9,00 alle ore 13,00 e nel pomeriggio del giovedì dalle 15,00 alle 17,00.

La Direzione ha riservato anche appositi spazi per tale ricevimento, che sono accessibili anche ai portatori di handicap.

Per agevolare i cittadini è stato predisposto anche il ricevimento "on line" tramite la piattaforma TEAMS, sempre per appuntamento e negli stessi giorni del ricevimento in presenza

L'appuntamento può essere fissato telefonando al call center 055055, direttamente presso gli uffici interessati o tramite l'agenda digitale messa a disposizione sul sito internet del Comune

Vi possono essere dei cambiamenti di orario e giorni in caso di festività o di calamità, e nel periodo estivo, ma l'aggiornamento viene sempre messo a conoscenza dell'utenza tramite apposito comunicato sulla rete civica del Comune di Firenze.

Oltre al ricevimento in presenza è possibile avere informazioni telefoniche contattando il call center 055055 che offre consulenza generalizzata per tutti i tributi e consulenza approfondita (cosiddetta di secondo livello) per l'imposta di

soggiorno e la riscossione coattiva e, contattando gli uffici ai seguenti numeri nei giorni di lunedì, martedì, mercoledì e venerdì dalle ore 9,00 alle ore 13,00 ed il giovedì dalle ore 15,00 alle ore 17,00:

Imposta Municipale propria I.M.U. 0552769420 oppure 0552769533

Canone unico patrimoniale ex COSAP 0552769515

Canone unico patrimoniale ex CIMP 0552769502

Infine nella Direzione si trova apposito ufficio che si occupa del Contenzioso tributario; lavora prevalentemente di concerto con i Servizi Entrate e Riscossione coattiva e la Direzione Avvocatura civica, ha un'utenza prevalente di professionisti incaricati da contribuenti con i quali sovente vengono effettuati atti di mediazione. L'ufficio rappresenta l'Ente nei vari gradi delle Commissioni tributarie per quanto riguarda contenziosi tributari attivi.

La Direzione si impegna (in situazione non pandemica) a svolgere apposita indagine di gradimento con periodicità biennale sui servizi erogati nel corso del ricevimento al pubblico in presenza allo scopo di migliorarli.

ATTIVITA' DELLA DIREZIONE TEMPI DI CONCLUSIONE DEI PROCEDIMENTI

Di seguito si indicano i procedimenti attivati dagli uffici e su istanza dell'utente con indicazione dell'unità organizzativa responsabile, i tempi massimi previsti di conclusione ed i tempi medi di esecuzione al 31/12/2020

PROCEDIMENTO	UNITA' ORGANIZZATIVA RESPONSABILE	TERMINE DI CONCLUSIONE	TEMPI MEDI
RATEIZZAZIONI DIFFIDE E INGIUNZIONI L. 689/81 COSAP/CIMP CANONE PATRIMONIALE SUOLO PUBBLICO/CANONE CONCESSIONE MERCATI/CANONE ESPOSIZIONI PUBBLICITARIE	P.O. GESTIONI CANONI	30 giorni dall'istanza protocollata	20 GIORNI
CONCESSIONI DI AGEVOLAZIONI/ESENZIONI CANONE PATRIMONIALE SUOLO PUBBLICO/CANONE CONCESSIONE MERCATI/CANONE ESPOSIZIONI PUBBLICITARIE (FATTO SALVO MEZZI PUBBLICITARI GIA' SOGGETTI AL D.P.A.) IN FORZA DELLA NORMATIVA PREVISTA NEI RISPETTIVI REGOLAMENTI.	P.O. GESTIONI CANONI	Entro il termine iniziale di efficacia dell'autorizzazione o concessione	1 GIORNO DALLA PRESENTAZIONE DELLA RICHIESTA

RIMBORSI COSAP/CIMP/ CANONE PATRIMONIALE SUOLO PUBBLICO/CANONE CONCESSIONE MERCATI/CANONE ESPOSIZIONI PUBBLICITARIE	P.O. GESTIONI CANONI	180 gg dalla data di presentazione istanza protocollata	120 GG.
ANNULLAMENTO IN AUTOTUTELA PROVVEDIMENTI COSAP/CIMP CANONE PATRIMONIALE SUOLO PUBBLICO/CANONE CONCESSIONE MERCATI/CANONE ESPOSIZIONI PUBBLICITARIE	P.O. GESTIONI CANONI	30 giorni dall'istanza protocollata	15 GG.
RIMBORSO/COMPENSAZIONE IMU - TASI	P.O. GESTIONE IMU, TASI, TARI E PUBBLICHE AFFISSIONI	180 giorni dall'istanza (L'istanza deve essere prodotta dal contribuente entro 5 anni dalla data del pagamento non dovuto)	120 GG.
RATEIZZAZIONE DEGLI AVVISI DI ACCERTAMENTO IMU/TASI	P.O. GESTIONE IMU, TASI, TARI E PUBBLICHE AFFISSIONI	30 giorni dall'istanza protocollata	30 GG.
RIMBORSO/COMPENSAZIONE TARI	P.O. GESTIONE IMU, TASI, TARI E PUBBLICHE AFFISSIONI	180 giorni dall'istanza (L'istanza deve essere prodotta dal contribuente entro 5 anni dalla data del pagamento non dovuto)	120 GG.
RATEIZZAZIONE DEGLI AVVISI DI ACCERTAMENTO TARI	P.O. GESTIONE IMU, TASI, TARI E PUBBLICHE AFFISSIONI	30 giorni dall'istanza protocollata	30 GG.
RIMBORSO/SOLLECITI/ INGIUNZIONI DI PAGAMENTO/ACCERTAMENTI ESECUTIVI PATRIMONIALI ED ATTI DI NATURA CAUTELARE ED ESECUTIVA	P.O. RISCOSSIONE COATTIVA E RECUPERO EVASIONE FISCALE	180 giorni dall'istanza protocollata (L'istanza deve essere prodotta dal contribuente entro 5 anni dalla data del pagamento non dovuto)	90 GG.
ANNULLAMENTO PARZIALE O TOTALE SOLLECITI/ INGIUNZIONI ED ATTI DI ACCERTAMENTO ESECUTIVO PATRIMONIALI	P.O. RISCOSSIONE COATTIVA E RECUPERO EVASIONE FISCALE	30 giorni dall'istanza protocollata	30 GG.

ANNULLAMENTO PARZIALE O TOTALE ATTI DI NATURA CAUTELARE ED ESECUTIVA	P.O. RISCOSSIONE COATTIVA E RECUPERO EVASIONE FISCALE	30 giorni dall'istanza protocollata	30 GG.
RATEIZZAZIONI DI INGIUNZIONI DI PAGAMENTO, ACCERTAMENTI ESECUTIVI PATRIMONIALI ED ATTI DI NATURA CAUTELARE ED ESECUTIVA	P.O. RISCOSSIONE COATTIVA E RECUPERO EVASIONE FISCALE	30 giorni dall'istanza protocollata	30 GG
MEDIAZIONE TRIBUTARIA EX ART. 17/BIS D.LGS. 546/1992	P.O. CONTENZIOSO E SUPPORTO GIURIDICO	Termine di legge 90 GG. (Il ricorso deve essere presentato entro 60 gg.dalla notifica dell'atto accertativo)	80 GG.
EMISSIONE ORDINATIVI DI PAGAMENTO	P.O. GESTIONE FLUSSI FINANZIARI	Termine di legge distinto in base alle tipologie (da 30 a 60gg. ed altri termini previsti da contratto)	30 GG.
CERTIFICAZIONI DEL SOSTITUTO DI IMPOSTA - CU	P.O. CONTABILITA' ECONOMICA E GESTIONE FISCALE	Termine di legge	10 GG.

Ultimo aggiornamento: dicembre 2021