



# CARTA DI QUALITÀ DEI SERVIZI DEL COMUNE DI FIRENZE

Direzione Risorse Finanziarie

---

Approvazione con DD 2025/1256 del 24 febbraio 2025



# INDICE

<b>1 - IL VALORE DEL SERVIZIO</b>	<b>3</b>
1.1 - Principi e finalità	
1.2 - Principi previsti dalla Direttiva 27 gennaio 1994	
1.3 - Uguaglianza ed imparzialità	
1.4 - Continuità	
1.5 - Partecipazione	
1.6 - Efficacia ed efficienza	
<b>2 - DESCRIZIONE DEL SERVIZIO</b>	<b>8</b>
2.1 - Attività della Direzione - Caratteristiche	
2.2 - Organizzazione - Canali di accesso	
2.3 - Contatti	
2.4 - Stakeholders	
<b>3 - STANDARD DI QUALITÀ</b>	<b>14</b>
3.1 - Tempi di conclusione dei procedimenti	
<b>4 - RAPPORTO CON IL CITTADINO</b>	<b>17</b>
4.1 - Reclami	
4.2 - Monitoraggio, indagini di soddisfazione dell'utenza	
4.3 - Modalità di informazione, comunicazione e pubblicizzazione della Carta	



# 1 - IL VALORE DEL SERVIZIO

La Carta dei Servizi è il documento nel quale ogni ente pubblico erogatore di servizi assume una serie di impegni nei confronti dell'utenza di riferimento. Nella Carta dei Servizi l'ente dichiara quali servizi eroga, con quali modalità operative e quali standard di qualità intende assicurare.

La Carta dei Servizi stabilisce un patto fra soggetto erogatore del servizio e utente basato su:

- definizione di standard di qualità ragionevoli e rilevanti per l'utente;
- verifica periodica del rispetto degli standard;
- ricerca del miglioramento della qualità e della tutela degli utenti.

La diffusione di tali strumenti si colloca nell'ambito di un percorso di modernizzazione all'interno di un lungo processo di riforma che dalla fine degli anni Ottanta ha cominciato a ridefinire i termini del rapporto tra le pubbliche amministrazioni e i cittadini. Tale trasformazione è stata a sua volta incoraggiata dalla diffusione di buone pratiche nelle pubbliche amministrazioni europee.

La Carta dei servizi è uno degli strumenti su cui si è investito maggiormente nell'ambito dei programmi di sviluppo, di valutazione e di comunicazione della qualità nel settore dei servizi pubblici. La sua concezione risale alla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, nota come Direttiva Ciampi-Cassese, dai nomi dell'allora Presidente del Consiglio dei ministri Carlo Azeglio Ciampi e del Ministro della Funzione Pubblica Sabino Cassese. Fu la prima disposizione ufficiale che imponeva, inizialmente a chi gestiva servizi pubblici in regime di monopolio, l'individuazione e il monitoraggio di standard di qualità.

Tale Direttiva delinea i principi fondamentali che guidano l'erogazione dei servizi:

- ◆ uguaglianza dei diritti per tutti gli utenti
- ◆ parità di trattamento
- ◆ continuità e regolarità nell'erogazione dei servizi-erogati
- ◆ obiettività, giustizia e imparzialità nel trattamento degli utenti
- ◆ diritto alla partecipazione del cittadino
- ◆ assicurazione dell'efficienza ed efficacia dell'ente erogatore.

Più recenti disposizioni legislative, già a partire dall' art. 2 comma 461 della Legge 24.12.2007 n° 244, nota come Finanziaria 2008, impongono la definizione di standard di qualità per tutti gli enti pubblici. In particolare, è stato definito che al fine di tutelare i diritti dei consumatori e degli utenti dei servizi pubblici locali e di garantire la qualità, l'universalità e l'economicità delle relative prestazioni, in sede di stipula dei contratti di servizio gli enti locali devono assicurare trasparenza e standard misurabili sulla qualità dei servizi offerti. La delibera CIVIT n. 89/2010 ha confermato e ribadito la necessità di identificare e misurare indicatori di qualità dell'organizzazione, ovvero indicatori di performance.

La possibilità di implementare efficaci sistemi di misurazione della performance dipende non solo dagli strumenti scelti, ma anche, e soprattutto, da elementi organizzativi, quali la capacità di leadership e la cultura organizzativa dell'amministrazione pubblica, che deve fare proprio un modo di lavorare maggiormente partecipativo e finalizzato al miglioramento continuo dei servizi. Adeguati strumenti di supporto (per es. sistemi informativi e infor-

matici) concorrono all'effettiva analisi, utilizzo e rappresentazione dei dati raccolti attraverso il sistema di misurazione. I parametri definiti dal CIVIT possono essere di seguito così sintetizzati:

- ◆ **Accessibilità:** Intesa come disponibilità di informazioni che consentono, al potenziale fruitore, di individuare agevolmente e in modo chiaro il luogo in cui il servizio o la prestazione possono essere richiesti;
  - ◆ **Tempestività:** Il tempo che intercorre dalla richiesta iniziale all'erogazione del servizio o della prestazione;
  - ◆ **Trasparenza:** È caratterizzata dalla disponibilità o dalla diffusione di un insieme predefinito di informazioni che consentono, a chi richiede il servizio o la prestazione, di conoscere chiaramente a chi, come e cosa richiedere, in quanto tempo e con quali spese poterlo ricevere;
  - ◆ **Efficacia:** È la rispondenza del servizio e della prestazione erogata a ciò che il richiedente può aspettarsi.
- Più recentemente la pubblicazione della Carta dei Servizi è stata richiesta dagli adempimenti di pubblicità e trasparenza di cui all'art. 32 del D.Lgs. 33/2013 ss.mm.

La presente Carta dei Servizi della Direzione Risorse Finanziarie indicati i principi fondamentali a cui si ispira l'azione della Pubblica Amministrazione, i servizi erogati e le modalità, criteri e strutture con cui tali servizi vengono effettuati nel rispetto di alcuni standard di qualità stabiliti nella Carta stessa. La Carta viene aggiornata una volta all'anno per assicurare la sua corrispondenza ai bisogni e alle necessità dell'utenza.

## 1.1 - Principi e finalità

La Carta dei Servizi rappresenta un'importante opportunità per migliorare la qualità dei servizi e per lavorare in un'ottica di progettualità condivisa con i cittadini destinatari dei servizi stessi. Con questo documento, chi 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/utente sulle modalità di accesso agli uffici, sulle informazioni di carattere generale, sui procedimenti a carattere esterno effettuati dagli uffici e sulla tempistica per la loro conclusione;
  - a migliorare la comunicazione e il rapporto con cittadini/utenza e ad attuare un continuo monitoraggio della qualità e del gradimento dei servizi all'utenza anche per il tramite della somministrazione di appositi questionari.
- La Carta dei servizi del Servizio è pubblicata nella sezione Amministrazione trasparente/Servizi erogati della Rete civica del Comune di Firenze.

## 1.2 - Principi previsti dalla Direttiva 27 gennaio 1994

La Carta dei Servizi è un patto tra l'Ente e i cittadini e, nello svolgimento della propria attività, la Direzione Risorse Finanziarie opera nel pieno rispetto dei seguenti principi informativi previsti dalla Direttiva 27 gennaio 1994:

### 1.3 - Uguaglianza ed imparzialità

Il principio di uguaglianza è da intendere come assenza di ogni discriminazione e non quale uniformità delle prestazioni sotto il profilo delle condizioni personali e sociali; è solo riconoscendo la diversità dei bisogni e delle specifiche condizioni iniziali che si potrà passare da un'uguaglianza formale a un'uguaglianza sostanziale.

Nello svolgimento dei propri compiti istituzionali, non può essere compiuta alcuna discriminazione per motivi riguardanti sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche.

La Direzione Risorse Finanziarie assicura l'erogazione dei propri servizi secondo criteri di uniformità, equità ed imparzialità nel rispetto della normativa nazionale e comunitaria.

### 1.4 - Continuità

I servizi sono resi con continuità e regolarità secondo gli orari definiti. In caso di impedimenti, occorre impegnarsi a porre in campo tutte le azioni necessarie ad avvisare preventivamente l'utenza e a ridurre al minimo i disagi. L'eventuale interruzione nell'erogazione dei servizi sarà comunicata all'utenza nelle seguenti modalità:

- ◆ con cartelli affissi agli ingressi degli uffici comunali;
- ◆ sulla home page del sito del Comune di Firenze.

### 1.5 - Partecipazione

Si intende il coinvolgimento degli utenti nella fase di progettazione e di verifica del servizio da garantire con ogni mezzo, in quanto momento di crescita dell'organizzazione e opportunità di miglioramento del servizio.

Il principio di partecipazione presuppone il coinvolgimento degli utenti in fase di erogazione e di verifica del servizio; è funzionale alla crescita dell'organizzazione e, quindi, opportunità di miglioramento del servizio.

La Direzione Risorse Finanziarie garantisce la partecipazione dei cittadini sia per tutelare il loro diritto alla corretta erogazione del servizio, sia per favorire la collaborazione tra e con gli uffici.

Si ricorda che, già sulla base della fondamentale legge n. 241/1990, il cittadino ha diritto:

- ◆ di accedere alle informazioni che lo riguardano;
- ◆ di presentare memorie, documenti, osservazioni nell'ambito della pratica che lo interessa,
- ◆ oppure anche formulare suggerimenti o critiche per il miglioramento del servizio in relazione agli standard indicati nella presente Carta.

La Direzione Risorse Finanziarie garantirà l'ascolto, l'elaborazione e, per quanto possibile, l'attuazione di quanto proposto e suggerito attraverso:

- ◆ indagini periodiche sulla soddisfazione dei cittadini (customers satisfaction) e ricerche sul gradimento dei servizi erogati all'esterno;
- ◆ possibilità, per il cittadino, di esprimere valutazioni e osservazioni, finalizzati al miglioramento della qualità del servizio.

Il cittadino/utente potrà esprimere le proprie valutazioni da inviare per posta ordinaria a:

Direzione Risorse finanziarie  
Via del Parione, 7, Firenze  
ovvero tramite e-mail al seguente indirizzo:  
[direzione.risorsefinanziarie@comune.fi.it](mailto:direzione.risorsefinanziarie@comune.fi.it)  
Pec: [risorsefinanziarie@pec.comune.fi.it](mailto:risorsefinanziarie@pec.comune.fi.it)  
o per fax al n° 055 2625066

## 1.6 - Efficacia ed efficienza

La Direzione Risorse Finanziarie è strutturata in modo tale da intervenire ed agire in modo efficace ed efficiente, cioè ricercando la migliore combinazione tra risultati conseguiti e risorse impiegate (economiche ed umane), nonché tra risultati attesi e risultati raggiunti.

Il personale della Direzione Risorse Finanziarie ha cura di fornire al cittadino tutte le informazioni necessarie e risponde alle richieste che pervengono dai cittadini, anche superando i meri obblighi collegati all'erogazione del servizio essenziale e ogni formalismo burocratico che inibisca l'azione di trasparenza.



## **2 - DESCRIZIONE DEL SERVIZIO**



## La Direzione Risorse Finanziarie



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. È 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:



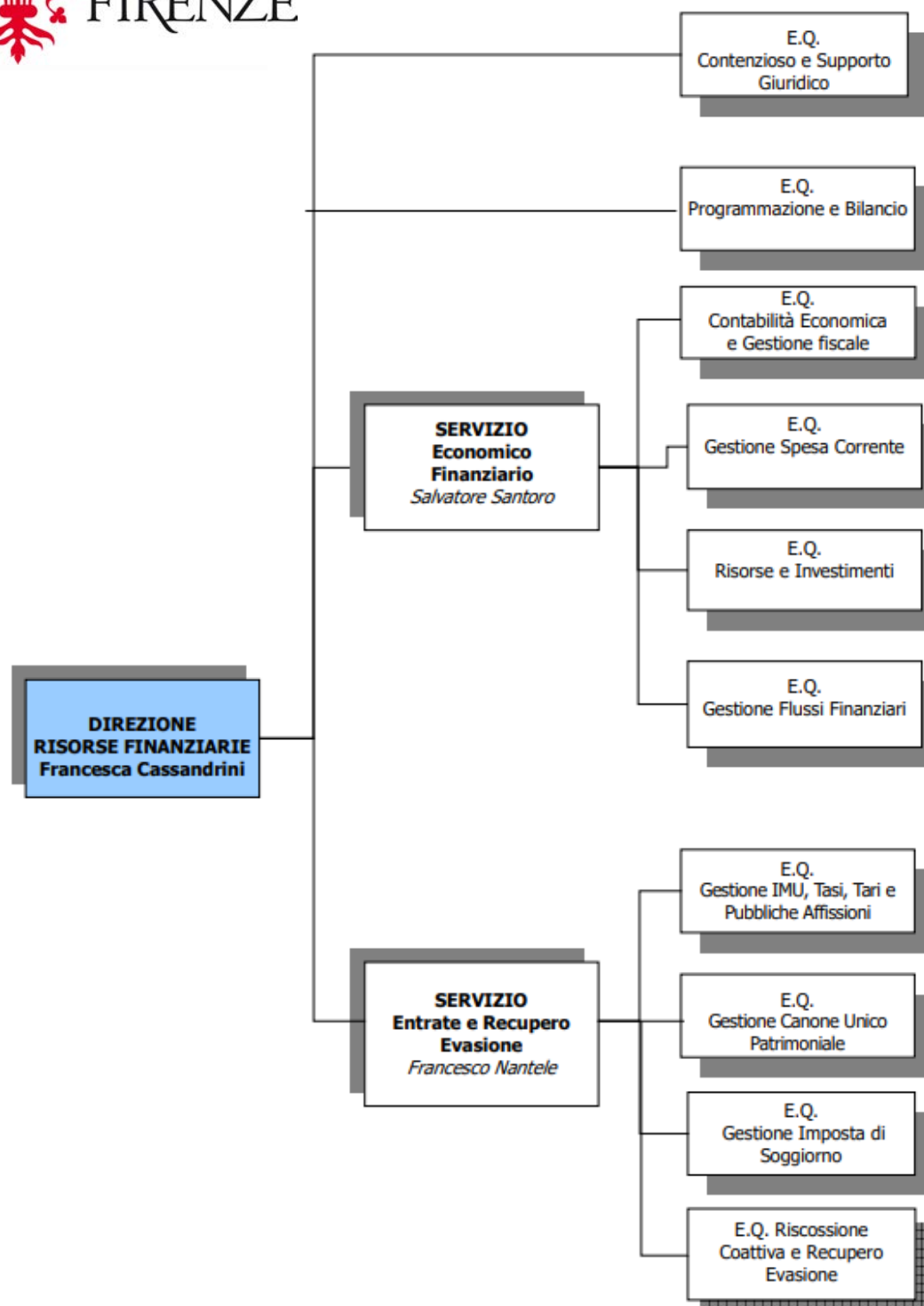
La Direzione Risorse Finanziarie ha competenza, nell'ambito delle funzioni attribuite dalla normativa vigente, su:

Cod	MISSIONE	Cod	MACROFUNZIONE
14	Gestione delle entrate comunali e servizi fiscali	14.1	Contrasto all'evasione fiscale e tributaria
		14.2	Gestione entrate comunali
		14.3	Politiche fiscali e tributarie
		14.4	Riscossione coattiva e contenzioso
21	Programmazione economico finanziaria	21.1	Contabilità economico – patrimoniale e adempimenti fiscali
		21.3	Gestione della spesa corrente e di investimento
		21.4	Gestione delle operazioni di indebitamento e di ricorso al prestito
30	Sistema dei controlli	21.7	Sistema dei bilanci
		30.3	Controllo di regolarità contabile
		30.5	Controllo e monitoraggio dei bilanci e dei risultati di gestione

Queste funzioni vengono gestite direttamente e tramite due Servizi (articolati in uffici tematici):

- il Servizio Economico-Finanziario, unità produttiva trasversale e di supporto interno all'ente quindi, per sua natura, non eroga servizi ai cittadini nel senso stretto del termine.

- il Servizio Entrate e recupero evasione, unità produttiva che eroga servizi al cittadino-contribuente per tutto quanto concerne la gestione, riscossione e recupero delle entrate tributarie e del canone unico patrimoniale e la riscossione coattiva di tutte le entrate.



## 2.1 - Attività della Direzione - Caratteristiche

### - Il Servizio Economico Finanziario

si occupa della gestione delle entrate e delle spese del Comune, delle verifiche di regolarità contabile e di copertura finanziaria degli atti emessi dagli altri Servizi e ha, per lo più, rapporti con utenti interni degli altri uffici comunali e delle altre Direzioni dell'Ente.

In questo Servizio, soltanto l'ufficio Gestione flussi finanziari ha rapporti con utenza esterna dal momento che si occupa dei pagamenti delle fatture dell'Ente: tale utenza è in massima parte composta da enti, imprese o professionisti che chiedono informazioni sui pagamenti e, in parte residuale, da cittadini che chiedono eventuali informazioni riguardo al pagamento di rimborsi o contributi.

### - Il Servizio Entrate e Recupero Evasione

si occupa di tributi locali, del canone unico patrimoniale, del contenzioso, della riscossione coattiva e del recupero evasione.

I tributi locali sono IMU, TARI, TASI, Imposta di soggiorno.

Il Canone unico patrimoniale ha sostituito il canone occupazione suolo pubblico, il canone di pubblicità ed i diritti di pubbliche affissioni.

La gestione della riscossione coattiva e del recupero evasione prevede sia di effettuare le azioni (di sollecito, esecutive e cautelari) di recupero del credito di tutte le entrate comunali non versate nei termini dai cittadini/contribuenti sia l'elaborazione, tramite incrocio di più banche dati, di elenchi di persone fisiche e giuridiche da sottoporre ad accertamento per evasione totale o parziale dei tributi o da inviare, con apposite segnalazioni qualificate all'Agenzia delle Entrate per il recupero evasione fiscale.

## 2.2 - Organizzazione - Canali di accesso

Utenza esterna (sito istituzionale): <https://www.comune.firenze.it>

Utenza esterna (portale dei servizi): <https://servizi.comune.fi.it/servizi>

Utenza interna: <http://www.comune.intranet>

## 2.3 - Contatti

### - Ufficio Gestione Flussi Finanziari - Servizio Economico-Finanziario:

Le informazioni sui pagamenti possono essere richieste telefonicamente al numero dedicato 055 2769429 il lunedì dalle ore 9 alle ore 13 ed il giovedì dalle ore 15 alle ore 17 come anche indicato 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/Impresa/proxy/go/ElencoServiziFinanziari>

### - Servizio Entrate e Recupero evasione:

L'utenza che si rivolge al Servizio Entrate e Recupero Evasione è composta da cittadini/contribuenti e professionisti delegati che devono definire pratiche inerenti tributi, canoni o atti di riscossione coattiva oppure che necessitano di informazioni generali per il corretto adempimento degli obblighi tributari: i contatti possono avvenire in presenza, per telefono e in molti casi tramite appositi canali on line.

Il ricevimento del pubblico avviene sempre su appuntamento, in un'apposita sala destinata al ricevimento del pubblico accessibile anche ai portatori di handicap; le giornate sono indicate in rete civica comunale e attualmente sono:

- ◆ mattina di martedì dalle ore 9 alle ore 13
- ◆ pomeriggio del giovedì dalle 15 alle 17

Nei periodi di maggior afflusso vengono aggiunti ulteriori giorni. 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. Aggiornamenti o cambiamenti di orario e giorni di chiusura nel periodo estivo o in caso di festività o di situazioni di emergenza sono portati a conoscenza dell'utenza tramite apposite informazioni e comunicazioni 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; Infine, nella Direzione è incardinato l'ufficio che si occupa del Contenzioso tributario che collabora prevalentemente di concerto con il Servizio Entrate e recupero evasione e la Direzione Avvocatura civica e che ha un'utenza prevalente composta da professionisti incaricati dai 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.

### GESTIONE CANONE UNICO PATRIMONIALE

Informazioni telefoniche: canoni cosap 055/2769515 canoni cimp 055/2769502

Lunedì, martedì, mercoledì e venerdì dalle ore 9 alle ore 13

Giovedì dalle ore 15 alle ore 17

Ricevimento del pubblico solo su appuntamento martedì dalle 9 alle 13 - giovedì dalle 15 alle 17

Mail: [canoni.cosap@comune.fi.it](mailto:canoni.cosap@comune.fi.it), [canoni.cimp@comune.fi.it](mailto:canoni.cimp@comune.fi.it)

Per modulistica e informazioni:

<https://servizi.comune.fi.it/servizi/scheda-servizio/canone-patrimoniale-e-sposizioni-pubblicitarie-cpep>

<https://servizi.comune.fi.it/servizi/scheda-servizio/canone-patrimoniale-di-occupazione-del-suolo-pubblico-cpsp>

## IMPOSTA MUNICIPALE PROPRIA, TASI TARI E PUBBLICHE AFFISSIONI

Informazioni telefoniche: imu, tasi 055/2769533 - 055/2769420

Lunedì, martedì, mercoledì e venerdì dalle ore 9 alle ore 13

Giovedì dalle ore 15 alle ore 17

Ricevimento del pubblico solo su appuntamento martedì dalle 9 alle 13 - giovedì dalle 15 alle 17

Mail: [info.imu@comune.fi.it](mailto:info.imu@comune.fi.it), [tari@comune.fi.it](mailto:tari@comune.fi.it), [ufficio.affissioni.drf@comune.fi.it](mailto:ufficio.affissioni.drf@comune.fi.it)

Per modulistica e informazioni: <https://servizi.comune.fi.it/servizi/scheda-servizio/imu-imposta-municipale-propria>

Per la Tari rivolgersi ad ALIA spa n. 800888333 oppure 199105105 oppure presso gli uffici Via Nigetti, 18 Firenze

Mail: [info@aliaserviziambientali.it](mailto:info@aliaserviziambientali.it)

Per le pubbliche affissioni rivolgersi a SAS servizi alla strada tel.

055/4040713 - 055/4040715 oppure presso gli uffici Via Veracini 5/5

dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 12.30 martedì e giovedì dalle 14.30 alle 16

## RISCOSSIONE COATTIVA

Per informazioni e prenotazioni appuntamenti : 055055 dal lunedì al venerdì dalle 8 alle 18 - sabato dalle 8 alle 14

Mail: [riscossione.coattiva@comune.fi.it](mailto:riscossione.coattiva@comune.fi.it), [inforiscossione@comune.fi.it](mailto:inforiscossione@comune.fi.it)

Ricevimento del pubblico solo su appuntamento martedì dalle 9 alle 13 - giovedì dalle 15 alle 17 in caso di maggior afflusso viene aggiunto anche il lunedì dalle ore 9 alle ore 13

Per modulistica e informazioni: <https://servizi.comune.fi.it/servizi/scheda-servizio/riscossione-coattiva>

## IMPOSTA DI SOGGIORNO

Per informazioni e prenotazioni appuntamenti: 055055 dal lunedì al venerdì dalle 8 alle 18 - sabato dalle 8 alle 14

Mail: [impostadisoggiorno@comune.fi.it](mailto:impostadisoggiorno@comune.fi.it)

Ricevimento del pubblico solo su appuntamento martedì dalle 9 alle 13 - giovedì dalle 15 alle 17

Per modulistica e informazioni: <https://servizi.comune.fi.it/servizi/scheda-servizio/imposta-di-soggiorno>

## 2.4 - Stakeholders

Gli Stakeholders dei nostri servizi sono riconducibili ai soggetti esterni e interni all'Amministrazione:

Cittadini

Utenti

Contribuenti

Professionisti

Aziende/Imprese

Organi politici e istituzionali

Organismi partecipati

Strutture dell'Amministrazione

Enti e strutture esterne



**3 - STANDARD  
DI QUALITÀ**

## 3.1 - 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 31/12/2023, i contatti a cui riferirsi ed i giorni di ricevimento (sempre su appuntamento):

<b>PROCEDIMENTO</b>	<b>UNITÀ ORGANIZZATIVA RESPONSABILE</b>	<b>TERMINE DI CONCLUSIONE</b>	<b>TEMPI MEDI</b>
rateizzazioni, diffide e ingiunzioni legge 689/81 canone patrimoniale (co-sap, cimp, suolo pubblico), canone concessione mercati, canone esposizioni pubblicitarie	E.Q. Canone unico patrimoniale	30 giorni dall'istanza protocollata	20 giorni
concessioni di agevolazioni/esenzioni, canone patrimoniale, canone concessione mercati, canone esposizioni pubblicitarie (fatto salvo mezzi pubblicitari già soggetti al d.p.a.) in forza della normativa prevista nei rispettivi regolamenti.	E.Q. Canone unico patrimoniale	Entro il termine iniziale di efficacia dell'autorizzazione o concessione	1 giorno dalla presentazione della richiesta
rimborsi canone patrimoniale /canone concessione mercati/canone esposizioni pubblicitarie	E.Q. Canone unico patrimoniale	180 gg dalla data di presentazione istanza protocollata	120 gg.
annullamento in autotutela provvedimenti canone patrimoniale/canone concessione mercati/ canone esposizioni pubblicitarie	E.Q. Canone unico patrimoniale	30 giorni dall'istanza protocollata	15 gg.
rimborso/compensazione imu - tasi	E.Q. 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	E.Q. Gestione IMU, TASI, TARI e Pubbliche affissioni	30 giorni dall'istanza protocollata	30 gg.
rimborso/compensazione tari	E.Q. 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	E.Q. 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	E.Q. 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	E.Q. Riscossione coattiva e recupero evasione fiscale	30 giorni dall'istanza protocollata	30 gg.
annullamento parziale o totale atti di natura cautelare ed esecutiva	E.Q. 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	E.Q. Riscossione coattiva e recupero evasione fiscale	30 giorni dall'istanza protocollata	30 gg.
mediazione tributaria ex art. 17/bis d.lgs. 546/1992	E.Q. 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	E.Q. Gestione flussi finanziari	Termine di legge distinto in base alle tipologie (da 30 a 60 gg. ed altri termini previsti da contratto)	30 gg.
certificazioni del sostituto di imposta - cu	E.Q. Contabilità economica e gestione fiscale	Termine di legge	10 gg.





# 4 - RAPPORTO CON IL CITTADINO

## 4.1 - Reclami

I cittadini possono sporgere reclami in relazione ai servizi ricevuti. La presentazione del reclamo è senza costo alcuno.

Il reclamo, firmato dall'interessato o da chi lo rappresenti, deve essere presentato in forma scritta mediante consegna diretta presso la sede degli uffici, per posta, per posta elettronica (ordinaria o PEC).

È opportuno che il reclamo sia il più possibile circostanziato per individuare meglio il problema ed agevolarne la risoluzione.

### **Accesso documentale agli atti del procedimento**

(modalità e tempi definiti a norma di legge):

la richiesta va indirizzata al responsabile del procedimento, che ha l'obbligo di risposta 30 giorni; in alcuni casi, se la procedura oggetto di richiesta non è ancora ultimata la risposta è differita fino alla sua conclusione

Reclamo scritto: può essere inoltrato da chi vi ha interesse

### **Individuazione di eventuali modalità di partecipazione degli utenti**

La Direzione Risorse Finanziarie si impegna a garantire la più ampia partecipazione degli utenti al fine di individuare con maggiore precisione i fattori critici che impattano sulla qualità dei servizi offerti e sulla soddisfazione delle attese. In particolare, gli stakeholder hanno la facoltà di presentare, in forma scritta, osservazioni e suggerimenti per il miglioramento dei servizi mediante le modalità di accesso indicate nelle schede di ciascun singolo servizio.

## 4.2 - Monitoraggio, indagini di soddisfazione dell'utenza

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

Il monitoraggio della Carta, pertanto, segue i modi e i tempi della verifica degli obiettivi di cui sopra; la Carta è sottoposta a revisione e adeguamento:

- ◆ in via ordinaria, annualmente, entro il 31/12
- ◆ in via straordinaria, ad ogni cambiamento che si verifichi:
  1. nelle norme di legge e/o nello specifico regolamento comunale, se comportano modifiche significative nelle procedure;
  2. negli obiettivi strategici dell'Amministrazione, ai quali sono connessi gli obiettivi di performance e, di conseguenza, gli standard di qualità;
  3. nella struttura organizzativa del Comune di Firenze.

## 4.3 - Modalità di informazione, comunicazione e pubblicizzazione della Carta

Si ricorda che la carta dei servizi è pubblicata sul sito del Comune di Firenze alla pagina: Amministrazione trasparente/servizi erogati/ carta dei servizi (al seguente link <https://www.comune.fi.it/pagina/amministrazione-trasparente/servizi-erogati>).

Data ultimo aggiornamento della carta dei servizi (aggiornamento annuale):  
Dicembre 2024

Impaginazione  
**Ufficio Comunicazione**  
Comune di Firenze

