Versione Sperimentale

ROMA

Municipio Roma VI delle Torri

Carta della qualità dei servizi

“Il tuo Municipio … a portata di mano”

ENTRATE

1. Cos'è la Carta della qualità dei servizi

La realtà sempre più completa ed articolata delle pubbliche amministrazioni, se da un lato consente di offrire servizi diversificati alla cittadinanza, dall'altro si presenta spesso come un mondo di difficile accesso da parte del cittadino.

In questo contesto, la Carta della qualità dei servizi, svincolandosi definitivamente dal carattere di mera guida ai servizi, diventa uno strumento con cui il Municipio assicura, mediante lo sviluppo di standard di qualità, la massima trasparenza nei confronti dei cittadini-utenti, al fine di garantire il rispetto dei reciproci diritti e doveri, attraverso un confronto costante con le aspettative degli utenti.

La Carta, intesa come documento "dinamico" tendente al miglioramento continuo delle relazioni tra la Pubblica Amministrazione e l'utenza, è un "patto" tra Amministrazione e Cittadini che risponde all'esigenza di fissare principi e regole nel rapporto tra la prima che eroga servizi e i secondi che ne usufruiscono.

La Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/1994 (c.d. Direttiva Ciampi) rappresenta la prima regolamentazione, nel nostro ordinamento, di tale istituto.[1]

In particolare la Carta dei Servizi:

- *definisce principi, criteri e modalità per l'erogazione dei servizi al cittadino;*
- *assicura la partecipazione dei cittadini nelle scelte del Municipio, il diritto di accesso alle informazioni e la facoltà di giudizio sul suo operato;*
- *stabilisce con standard verificabili, per i servizi regolamentati, le caratteristiche e i tempi di intervento/risposta a fronte di specifiche situazioni o richieste;*
- *indica riferimenti precisi per l'inoltro di reclami e segnalazioni da parte del cittadino e per le modalità di risposta da parte del Municipio.*

2. I Principi fondamentali

La Carta della Qualità dei Servizi si ispira ai principi di seguito descritti.

Uguaglianza

Roma Capitale eroga i servizi nel rispetto del principio di uguaglianza di tutti i cittadini.

I rapporti tra i cittadini e i Municipi di Roma Capitale si fondano su criteri e comportamenti non discriminatori.

Il Municipio si impegna a prestare particolare attenzione ai soggetti portatori di handicap, agli anziani e ai cittadini appartenenti alle fasce sociali più deboli.

Imparzialità

Nei confronti dei cittadini sono adottati criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

---

1 La norma individua i principi a cui deve essere uniformata progressivamente, in generale, l'erogazione dei servizi pubblici, anche se svolti in regime di concessione o mediante convenzione.

Le altre fonti legislative che possiamo ricordare sono: la ***Costituzione*** (art. 118, ultimo comma); il ***D.P.C.M. 11 ottobre 1994*** "Direttiva sui principi per l'istituzione ed il funzionamento degli uffici per le relazioni con il pubblico"; il ***D. L. 12 maggio 1995 n. 163*** **convertito con la** ***L. 11 luglio 1995 n. 273*** "Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle P.A."; la ***L. 8 novembre 2000 n. 328*** "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali"; la ***L. n. 244/2007*** (legge finanziaria del 2008), art. 2 c. 461; la ***L. 4 marzo 2009, n. 15*** "Delega al Governo finalizzata all'ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e alla efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni nonché disposizioni integrative delle funzioni attribuite al Consiglio Nazionale dell'Economia e del Lavoro e alla Corte dei Conti"; il ***D. Lgs. 20 dicembre 2009, n. 198*** "Attuazione dell'articolo 4 della legge 4 marzo 2009, n. 15, in materia di ricorso per l'efficienza delle amministrazioni e dei concessionari di servizi pubblici".

Continuità
È garantito l'impegno ad erogare i servizi in maniera continuativa e senza interruzioni, fatte salve eventuali ed improvvise cause di forza maggiore. In ogni caso sono adottati i provvedimenti necessari per ridurre al minimo la durata di eventuali disservizi.

Partecipazione
È garantita la partecipazione dei cittadini alla prestazione dei servizi, sia per tutelare il diritto alla verifica della corretta erogazione, sia per favorire la collaborazione con la cittadinanza.

Chiarezza e trasparenza
È garantita un'informazione chiara, completa e tempestiva riguardo alle procedure, ai tempi e ai criteri di erogazione dei servizi ed in merito ai diritti e alle opportunità ad essi correlati.

Efficacia ed efficienza
Roma Capitale e i Municipi di Roma Capitale si impegnano a perseguire l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficacia e dell'efficienza dei servizi erogati, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più idonee al conseguimento di quest'obiettivo.

3. Standard di Qualità del servizio
Roma Capitale considera determinanti, per la qualità dei servizi erogati, i seguenti fattori:

- ***a)*** *Soddisfacimento delle esigenze dei cittadini sul territorio;*
- ***b)*** *Completezza ed accessibilità alle informazioni;*
- ***c)*** *Continuità e regolarità nell'erogazione dei servizi;*
- ***d)*** *Rapporto con i cittadini e capacità di risposta.*

a) *Soddisfacimento delle esigenze dei cittadini sul territorio*
Per assicurare una copertura sul territorio, funzionale alle esigenze dei cittadini, il Municipio definisce gli standard per ogni servizio, a partire dall'analisi delle esigenze rilevate attraverso uno specifico sistema di indagine. Il cittadino può, inoltre, esprimere le proprie esigenze servendosi delle indicazioni contenute nella Carta della Qualità dei Servizi e attraverso gli strumenti di monitoraggio periodico.

b) *Completezza ed accessibilità alle informazioni*
Periodicamente sono effettuate indagini a campione per verificare il grado di completezza dei requisiti relativi ai servizi erogati rispetto alle esigenze dei cittadini.
Per favorire la conoscenza dei servizi erogati, il Municipio mette a disposizione dei cittadini, presso le sedi URP e degli uffici competenti, le informazioni sul servizio prestato e le indicazioni in merito alle modalità, ai criteri e ai tempi di erogazione.

c) *Continuità e regolarità nell'erogazione dei servizi*
Il Municipio si impegna a garantire la continuità e la regolarità del servizio secondo le modalità e i tempi previsti e, per l'erogazione dei servizi, può impiegare la propria struttura organizzativa o servirsi di fornitori esterni.
Il conseguimento degli obiettivi di continuità e regolarità, è perseguito tramite la programmazione degli interventi che il Municipio è tenuto a realizzare e attraverso la pianificazione dei controlli sulla regolarità di erogazione del servizio.

d) *Rapporto con i cittadini e capacità di risposta*
Il personale dipendente, i fornitori e il personale esterno, sono un veicolo importante dell'immagine del Municipio; pertanto il personale è tenuto a rapportarsi con l'utenza con rispetto e cortesia, e, nel limite delle proprie competenze, a rispondere alle esigenze espresse, a favorire l'esercizio dei diritti e l'adempimento degli obblighi.

4. Informazione al cittadino

Il Municipio utilizza gli strumenti di comunicazione di cui dispone, al fine di garantire l'informazione sulle procedure e le iniziative di interesse per il cittadino.
Esso comunica attraverso:

- *Ufficio Relazioni con il Pubblico;*
- *contact center 060606;*
- *portale di Roma Capitale e relativo accesso al sito internet istituzionale;*
- *pubblicazione mediante affissione o distribuzione di documenti e materiale informativo (pubblicazioni, bandi, avvisi, ecc.);*
- *campagne informative a carattere locale;*
- *comunicazioni e confronti con Associazioni e Rappresentanze dei cittadini.*

5. Valutazione e monitoraggio del servizio

Per assicurare la maggiore rispondenza possibile tra gli effettivi bisogni e le scelte operate, il Municipio realizzerà iniziative di consultazione dei cittadini e dei portatori di interesse.
Per i servizi regolamentati, il Municipio si impegna ad effettuare, almeno ogni due anni, un'indagine, rivolta ad un campione di utenza, sulla qualità percepita e sul grado di soddisfazione rilevato.
L'indagine può essere realizzata attraverso l'impiego di questionari, interviste dirette o telefoniche e di altri strumenti.
I risultati delle rilevazioni saranno impiegati per l'individuazione di specifici obiettivi di miglioramento dei servizi erogati.
Il Municipio, ferma restando l'assicurazione del livello minimo e tenendo conto delle risorse economiche, tecniche ed organizzative disponibili, garantisce il perseguimento di obiettivi di miglioramento anche in sede di pianificazione annuale.
L'URP è a disposizione dell'utenza per accogliere eventuali suggerimenti per il miglioramento dei servizi erogati.

6. Validità della Carta della Qualità dei Servizi

La Carta della qualità dei servizi ha validità annuale. Il presente documento deve comunque essere aggiornato a seguito di modifiche o aggiornamenti della normativa di riferimento, degli strumenti e degli atti formali di pianificazione annuale e delle modalità di erogazione dei servizi.

7. Trasparenza

Il presente documento prevede, per fasi successive, l'estensione della regolamentazione ai servizi di maggiore rilevanza per l'utenza di riferimento. In questo processo di sviluppo del rapporto tra il Municipio e l'utenza, sono garantiti la trasparenza e il coinvolgimento delle Associazioni e delle Rappresentanze dei cittadini.
Il Municipio, nei limiti definiti dalle disponibilità economiche e fatti salvi eventi non prevedibili di carattere tecnico-organizzativo, si impegna a garantire la realizzazione dei servizi nel rispetto di quanto previsto nella propria Carta della Qualità dei Servizi.

Sommario - Entrate

RISCOSSIONE DELLE ENTRATE.....

RISCOSSIONE DELLE ENTRATE – U.O. AMMINISTRATIVA E AFFARI GENERALI… 6
VERIFICA DEI PAGAMENTI…… 7
RIMBORSO E COMPENSAZIONE…….. 9
RATEIZZAZIONI…….. 10
STANDARD DI QUALITA'…… 11
RISCOSSIONE DELLE ENTRATE – DIREZIONE SOCIO EDUCATIVA…….. 12
VERIFICA DEI PAGAMENTI…… 12
RIMBORSO E COMPENSAZIONE…….. 13
RATEIZZAZIONI…….. 14
STANDARD DI QUALITÀ …… 15
TUTELA, PROCEDURA DI RECLAMO, RISTORO EVENTUALE…… 16

RISCOSSIONE ENTRATE

U.O. AMMINISTRATIVA E AFFARI GENERALI

Direttore: Dott. Luca Di Maio
E-mail: luca.dimaio@comune.roma.it
Sede: Viale Duilio Cambellotti, 11 – 00133 Roma

Le principali attività e procedimenti amministrativi svolti dalla Unità Organizzativa Tecnica sono i seguenti:

- gestione delle entrate relative all'Occupazione del Suolo Pubblico temporanea e permanente (Passi Carrabili), transennamenti, griglie e intercapedini;
- gestione delle entrate per Canoni Iniziative Pubblicitarie;
- abusivismo edilizio;
- edilizia privata;
- apertura cavi dei pubblici servizi e cavi privati – imbocchi in fogna;
- verifica dei pagamenti e puntuale regolarizzazione degli incassi;
- istanze di rimborso o compensazione delle somme pagate e non dovute;
- istanze di rateizzazioni degli importi richiesti dal Municipio con avviso di pagamento/accertamento;
- gestione dell'attività di riscossione delle entrate attraverso gli inviti bonari, gli avvisi di pagamento/accertamento e la riscossione coattiva.

1. Verifica dei pagamenti per Passi Carrabili, CIP (canone iniziative pubblicitarie), Occupazione Suolo Pubblico

Ufficio Unico delle Entrate – Incaricata di Elevata Qualificazione Fiorella Calesini
Tel. 06.69608450/ 880 / 330
Email: entrate.mun06@comune.roma.it
PEC: protocollo.municipioroma06@pec.comune.roma.it
Sede: Viale Duilio Cambellotti 11 - 00133
Orari: dal lunedì al giovedì: 09:00 – 12:00;
martedì e giovedì anche in orario pomeridiano dalle ore 14:30 alle 16:00

In relazione alle entrate di competenza dell'ufficio, fino al momento dell'avvio della riscossione coattiva, il soggetto legittimato può chiedere la verifica dei pagamenti effettuati/da effettuare; in questo ultimo caso, non è sempre possibile ottenere immediatamente la quantificazione dell'importo dovuto, in quanto potrebbe essere necessario un supplemento di istruttoria.
Nel caso in cui si riceva un avviso di pagamento/accertamento e si riscontrino errori materiali, di calcolo o la mancanza dei presupposti impositivi per la somma richiesta, si può presentare istanza di "autotutela", secondo il modello predisposto dall'amministrazione, allegando la documentazione in proprio possesso.

Documentazione

- Documento d'identità o delega del soggetto interessato con relativa copia del documento d'identità**;**
- codice fiscale/partita I.V.A.;
- eventuali lettere, avvisi di pagamento/accertamento, relative a quella determinata entrata.
- Attestazioni di pagamento già effettuati

Quando presentare la richiesta
Quando il contribuente riceve un invito/avviso di pagamento/accertamento che ritiene illegittimo o infondato.

Tempi di risposta
A vista, salvo nei casi in cui sia necessario approfondire l'istruttoria.

Costo del servizio
Gratuito.

Norme di riferimento
Delibera della Giunta Comunale 131 del 25 febbraio 2000; art. *2-quater* del Decreto Legge n. 564/1994, convertito con modificazioni in Legge n. 656/1994;
Decreto Ministeriale 37/1997 "Regolamento recante norme relative all'esercizio del potere di autotutela da parte degli organi dell'Amministrazione finanziaria".

2. Verifica dei pagamenti. Attività di disciplina edilizia

Disciplina Edilizia – Responsabile del Servizio: Elena Santi
Tel 06.69608873
Email: elena.santi@comune.roma.it
PEC: protocollo.municipioroma06@pec.comune.roma.it
Sede: Viale Duilio Cambellotti 11
Orari: Martedì e Giovedì 09,00-12,30 e 14,30-17,00 Prenotazione obbligatoria TuPassi

In relazione alle entrate di competenza dell'ufficio, fino al momento dell'avvio della riscossione coattiva, il soggetto legittimato può chiedere la verifica dei pagamenti effettuati/da effettuare; in questo ultimo caso, non è sempre possibile ottenere immediatamente la quantificazione dell'importo dovuto, in quanto potrebbe essere necessario un supplemento di istruttoria.
Nel caso in cui si riceva un avviso di pagamento/accertamento e si riscontrino errori materiali, di calcolo o la mancanza dei presupposti impositivi per la somma richiesta, si può presentare istanza di "autotutela", secondo il modello predisposto dall'amministrazione, allegando la documentazione in proprio possesso.

Documentazione
- Documento d'identità o delega del soggetto interessato con relativa copia del documento d'identità**;**
- codice fiscale/partita I.V.A.;
- eventuali lettere, avvisi di pagamento/accertamento, relative a quella determinata entrata.

Quando presentare la richiesta
Quando il contribuente riceve un invito/avviso di pagamento/accertamento che ritiene illegittimo o infondato.

Tempi di risposta
A vista, salvo nei casi in cui sia necessario approfondire l'istruttoria.

Costo del servizio
Gratuito.

Norme di riferimento
Delibera della Giunta Comunale 131 del 25 febbraio 2000; art. *2-quater* del Decreto Legge n. 564/1994, convertito con modificazioni in Legge n. 656/1994;
Decreto Ministeriale 37/1997 "Regolamento recante norme relative all'esercizio del potere di autotutela da parte degli organi dell'Amministrazione finanziaria".

3. Verifica pagamenti, dei cavi per pubblici servizi (esclusi cavi privati)

Entrate – Contabilità Oneri per Apertura Cavi PP.SS – Fatturazione Elettronica – Responsabile del Servizio – Francesco D'Ambrosio
Tel 06.69608878
Email:
PEC: protocollo.municipioroma06@pec.comune.roma.it
Sede: Viale Duilio Cambellotti 11 - 00133
Orari: Martedì e Giovedì 09,00-12,30 e 14,30-17,00

In relazione alle entrate di competenza dell'ufficio, fino al momento dell'avvio della riscossione coattiva, il soggetto legittimato può chiedere la verifica dei pagamenti effettuati/da effettuare; in questo ultimo caso, non è sempre possibile ottenere immediatamente la quantificazione dell'importo dovuto, in quanto potrebbe essere necessario un supplemento di istruttoria.
Nel caso in cui si riceva un avviso di pagamento/accertamento e si riscontrino errori materiali, di calcolo o la mancanza dei presupposti impositivi per la somma richiesta, si può presentare istanza di "autotutela", secondo il modello predisposto dall'amministrazione, allegando la documentazione in proprio possesso.

Documentazione
- Documento d'identità o delega del soggetto interessato con relativa copia del documento d'identità**;**
- codice fiscale/partita I.V.A.;
- eventuali lettere, avvisi di pagamento/accertamento, relative a quella determinata entrata.

Quando presentare la richiesta
Quando il contribuente riceve un invito/avviso di pagamento/accertamento che ritiene illegittimo o infondato.

Tempi di risposta
A vista, salvo nei casi in cui sia necessario approfondire l'istruttoria.

Costo del servizio
Gratuito.

Nota
Il pagamento della somma richiesta a rimborso è sospeso qualora nei confronti del contribuente, in relazione alla medesima entrata, sia stato notificato un avviso di accertamento o di pagamento, o un atto di contestazione o irrogazione di sanzione, ancorché non definitivo.

Norme di riferimento
Delibera di Assemblea Capitolina 43 del 24 luglio 2014 Delibera del Consiglio Comunale 75 del 2010, art. 21-bis.

4. Rimborso e compensazione

Ufficio Unico delle Entrate – Responsabile del Servizio Fiorella Calesini
Tel. 06.69608450/ 880/ 330
Email: entrate.mun06@comune.roma.it
PEC: protocollo.municipioroma06@pec.comune.roma.it
Sede: Viale Duilio Cambellotti 11
Orari: dal lunedì al giovedì: 09:00 – 12:00;
martedì e giovedì anche in orario pomeridiano dalle ore 14:30 alle 16:00

Quando si è pagato una somma non dovuta è possibile chiedere un rimborso o, per la stessa entrata, nel caso di continuità nel servizio, una compensazione.

Destinatari del servizio
Gli utenti che hanno corrisposto somme non dovute.

Quando fare la richiesta
La richiesta di rimborso va presentata entro cinque anni dalla data del versamento, ovvero dal momento in cui è stato accertato definitivamente il diritto alla restituzione.

Documentazione
Istanza di rimborso o di compensazione, in carta semplice, secondo il modello predisposto dall'Amministrazione, allegando:

- Documento d'identità o delega (per presentare istanza) del soggetto interessato con relativa copia del documento d'identità**;**
- Codice fiscale;
- Copia del pagamento, con l'indicazione della "causale" (Asili Nido, Progetto Ponte, Mensa Scolastica, Trasporto Scolastico e Servizi Sportivi). (L'ufficio si riserva la facoltà di chiedere l'esibizione dell'originale della ricevuta).

Tempi di risposta
Trenta giorni.

Costo del servizio
Gratuito.

Nota
Il pagamento della somma richiesta a rimborso è sospeso qualora nei confronti del contribuente, in relazione alla medesima entrata, sia stato notificato un avviso di accertamento o di pagamento, o un atto di contestazione o irrogazione di sanzione, ancorché non definitivo.

Norme di riferimento
Delibera Assemblea Capitolina 43 del 24 luglio 2014.
Codice civile art. 2948

4. Rateizzazioni

Angelo De Liguori Zona "C" (territorio a sud rispetto alla Via Casilina – più quartieri: Borghesiana, Prato Fiorito, Colle del Sole e Pratolungo)
Tel 06.69608351
Email: angelo.deliguori@comune.roma.it
PEC: protocollo.municipioroma06@pec.comune.roma.it
Sede: Viale Duilio Cambellotti 11
Orari: Martedì e Giovedì 09,00-12,30 e 14,30-17,00

Michela Cottatellucci Zona A e D (resto del territorio)
Tel 06.6968873
Email: michela.cottatellucci@comune.roma.it
PEC: protocollo.municipioroma06@pec.comune.roma.it
Sede: Viale Duilio Cambellotti 11
Orari: Martedì e Giovedì 09,00-12,30 e 14,30-17,00

Destinatari del servizio
Nel caso in cui si verifichi una temporanea situazione di oggettiva difficoltà economica, i contribuenti che hanno ricevuto un avviso di pagamento/accertamento dal Municipio possono chiedere la rateizzazione della somma da pagare, maggiorata degli interessi.

Documentazione
- Istanza di rateizzazione, secondo il modello predisposto dell'amministrazione;
- Fotocopia del documento d'identità **o delega del soggetto interessato con relativa copia del documento d'identità;**
- copia dell'avviso di pagamento/accertamento;
- per gli importi superiori a 50.000,00 euro, ovvero nei casi di dilazione in un numero di rate maggiore di 24 (e non superiore a 72) è necessario presentare un'idonea garanzia fideiussoria.

Quando presentare la richiesta
La richiesta di rateizzazione va presentata prima dell'iscrizione a ruolo, che può intervenire a partire dal 61° giorno dalla notifica dell'avviso stesso.

Tempi di risposta
Entro trenta giorni dal ricevimento dell'istanza, il responsabile dell'entrata adotta il provvedimento di accoglimento, con la definizione del piano di ammortamento comprensivo delle scadenze mensili dei pagamenti, o il provvedimento di diniego, specificandone le motivazioni.

Costo del servizio
Gratuito.

Nota
Laddove l'avviso notificato dovesse indicare una sanzione ridotta, nel caso di pagamento effettuato entro la scadenza fissata, la rateizzazione sarà calcolata ad importo pieno.

Norme di riferimento Regolamento Generale delle Entrate art. 15, Delibera di Assemblea Capitolina 43 del 2014 e s.m.i. Legge 241/90

STANDARD DI QUALITÀ

Per garantire una buona erogazione dei servizi sono stati individuati alcuni “standard”. Con il termine “standard” si intende il livello di qualità minimo che il Municipio garantisce agli utenti.
Nella tabella che segue sono stati indicati i fattori da cui dipende la qualità di ciascun servizio erogato, gli indicatori con i quali la stessa è misurata ed i relativi standard. Il rimborso degli utenti sarà effettuato relativamente ai soli standard per i quali è indicato il valore positivo “SI” alla colonna “rimborso”. Gli standard di qualità dovranno essere aggiornati e migliorati progressivamente negli anni successivi.

TABELLA DEGLI STANDARD DI QUALITÀ

Servizio	*Fattori di qualità*	*Indicatori*	*Standard*	*Rimborso*
Verifica pagamenti	Accessibilità	ore di apertura al pubblico giornaliere	non inferiore al 30%(*)	NO
Verifica pagamenti	Tempestività	intervallo di tempo tra richiesta e risposta Municipio	Immediato; oppure entro 30 gg. (in caso di supplemento di istruttoria)	SI
Rimborso e compensazione	Accessibilità	ore di apertura al pubblico giornaliere	non inferiore al 30%(*)	NO
Rimborso e compensazione	Tempestività (entrate di natura extra-tributaria)	intervallo di tempo tra richiesta rimborso e risposta Municipio	< = 30 giorni	SI
Rimborso e compensazione	Tempestività (Cosap)	intervallo di tempo tra richiesta rimborso e risposta Municipio	< = 90 giorni	SI
Rateizzazioni	Accessibilità	ore di apertura al pubblico giornaliere	non inferiore al 30%(*)	NO
Rateizzazioni	Tempestività	intervallo di tempo tra richiesta rateizzazione e risposta Municipio	< = 30 giorni	SI

(*) Il cittadino identificato al portale di Roma Capitale www.comune.roma.it può procedere ai versamenti accedendo ai Servizi di Pagamento presenti nell’elenco Servizi on line.

RISCOSSIONE ENTRATE

DIREZIONE SOCIO EDUCATIVA

Il Direttore: Luca Di Maio
Email: luca.dimaio@comune.roma.it

Ufficio Unico delle Entrate Responsabile del Servizio Fiorella Calesini
Tel. 06.69608621 /493
Email: entrate.mun06@comune.roma.it
PEC: protocollo.municipioroma06@pec.comune.roma.it
Sede: Viale Duilio Cambellotti 11
Orari: dal lunedì al giovedì: 09:00 – 12:00;
martedì e giovedì anche in orario pomeridiano dalle ore 14:30 alle 16:00

L'Ufficio cura la gestione delle entrate per i servizi scolastici. In particolare:

- verifica dei pagamenti e puntuale regolarizzazione degli incassi in relazione alle quote contributive per Asili Nido, Progetto Ponte, Mensa Scolastica, Trasporto Scolastico;
- istanza di rimborso o compensazione delle somme pagate e non dovute;
- istanze di rateizzazione degli importi richiesti dal Municipio con avviso di pagamento;
- gestione dell'attività di riscossione delle entrate attraverso gli inviti bonari, gli avvisi di pagamento/accertamento e la riscossione coattiva.

Ufficio Sport e Cultura e Ufficio Refezione Scolastica – Responsabile del Servizio Valeria Cavalli
Tel. 06.69608650
Email: valeria.cavalli@comune.roma.it
PEC: protocollo.municipioroma06@pec.comune.roma.it
Sede: Viale Duilio Cambellotti 11
Orari: Martedì e Giovedì 09,00 – 12,30 e 15,00-17,00

L'Ufficio cura la gestione delle entrate per i servizi scolastici e sportivi. In particolare:

- verifica dei pagamenti e puntuale regolarizzazione degli incassi in relazione alle quote contributive per Servizi Sportivi;
- acquisizione Indicatore della Situazione Economica Equivalente (ISEE) per applicazione tariffe agevolate;

1. Verifica dei pagamenti

Ufficio Unico delle Entrate - Responsabile del Servizio Fiorella Calesini
Tel. 06.69608621 e 06.69608493
Email: entrate.mun06@comune.roma.it
PEC: protocollo.municipioroma06@pec.comune.roma.it
Sede: Viale Duilio Cambellotti 11
Orari: dal lunedì al giovedì: 09:00 – 12:00;
martedì e giovedì anche in orario pomeridiano dalle ore 14:30 alle 16:00

In relazione alle entrate di competenza dell'Ufficio, fino al momento dell'avvio della riscossione coattiva, il soggetto legittimato può chiedere la verifica dei pagamenti effettuati/da effettuare. In questo ultimo caso, non è sempre possibile ottenere immediatamente la quantificazione dell'importo dovuto, in quanto potrebbe essere necessario un supplemento di istruttoria.

Nel caso in cui si riceva un avviso di pagamento e si riscontrino errori materiali, di calcolo o la mancanza dei presupposti impositivi per la somma richiesta, si può presentare istanza di "autotutela", secondo il modello predisposto dall'amministrazione, allegando la documentazione in proprio possesso.

Documentazione

- Documento d'identità o delega del soggetto interessato con relativa copia del documento d'identità**;**
- codice fiscale;
- eventuali lettere, avvisi di pagamento, relative a quella determinata entrata.

Quando presentare la richiesta
Quando il contribuente riceve un invito/avviso di pagamento che ritiene illegittimo o infondato.

Tempi di risposta
A vista, salvo nei casi in cui sia necessario approfondire l'istruttoria.

Costo del servizio
Gratuito.

Norme di Riferimento
Delibera della Giunta Comunale 131 del 25 febbraio 2000;
Art. *2-quater* del D.L. n. 564/1994, convertito con modificazioni in Legge 656/1994;
Decreto Ministeriale n. 37/1997 "Regolamento recante norme relative all'esercizio del potere di autotutela da parte degli organi dell'Amministrazione finanziaria".

2. Rimborso e compensazione

Ufficio Unico delle Entrate - Responsabile del Servizio Fiorella Calesini
Tel. 06.69608621 e 06.69608493
Email: entrate.mun06@comune.roma.it
PEC: protocollo.municipioroma06@pec.comune.roma.it
Sede: Viale Duilio Cambellotti 11
Orari: dal lunedì al giovedì: 09:00 – 12:00;
martedì e giovedì anche in orario pomeridiano dalle ore 14:30 alle 16:00

Quando si è pagato una somma non dovuta è possibile chiedere un rimborso o, per la stessa entrata, nel caso di continuità nel servizio, una compensazione.

Destinatari del servizio
Gli utenti che hanno corrisposto somme non dovute.

Quando fare la richiesta
La richiesta di rimborso va presentata entro cinque anni dalla data del versamento, ovvero dal momento in cui è stato accertato definitivamente il diritto alla restituzione.

Documentazione
Istanza di rimborso o di compensazione, in carta semplice, secondo il modello predisposto dall'Amministrazione, allegando:

- Documento d'identità o delega (per presentare istanza) del soggetto interessato con relativa copia del documento d'identità**;**
- Codice fiscale;

- Copia del pagamento, con l'indicazione della "causale" (Asili Nido, Progetto Ponte, Mensa Scolastica, Trasporto Scolastico e Servizi Sportivi). (L'ufficio si riserva la facoltà di chiedere l'esibizione dell'originale della ricevuta).

Tempi di risposta
Trenta giorni.

Costo del servizio
Gratuito.

Nota
Il pagamento della somma richiesta a rimborso è sospeso qualora nei confronti del contribuente, in relazione alla medesima entrata, sia stato notificato un avviso di accertamento o di pagamento, o un atto di contestazione o irrogazione di sanzione, ancorché non definitivo.

Norme di riferimento
Delibera Assemblea Capitolina 43 del 24 luglio 2014.
Codice civile art. 2948

3. Rateizzazioni

Ufficio Unico delle Entrate - Responsabile del Servizio Fiorella Calesini
Tel. 06.69608621 e 06.69608493
Email: entrate.mun06@comune.roma.it
PEC: protocollo.municipioroma06@pec.comune.roma.it
Sede: Viale Duilio Cambellotti 11
Orari: dal lunedì al giovedì: 09:00 – 12:00;
martedì e giovedì anche in orario pomeridiano dalle ore 14:30 alle 16:00

Destinatari del servizio
Nel caso in cui si verifichi una temporanea situazione di oggettiva difficoltà economica, i contribuenti che hanno ricevuto un avviso di pagamento dal Municipio possono chiedere la rateizzazione della somma da pagare, maggiorata degli interessi.

Documentazione
- Istanza di rateizzazione, secondo il modello predisposto dall'amministrazione;
- Fotocopia del documento d'identità **o delega del soggetto interessato con relativa copia del documento d'identità**;
- copia dell'avviso di pagamento/accertamento;
- per gli importi superiori a 50.000,00 euro, ovvero nei casi di dilazione in un numero di rate maggiore di 24 (e non superiore a 72) è necessario presentare un'idonea garanzia fideiussoria.

Quando presentare la richiesta
La richiesta di rateizzazione va presentata prima dell'iscrizione a ruolo, che può intervenire a partire dal 61° giorno dalla notifica dell'avviso stesso.

Tempi di risposta
Entro trenta giorni dal ricevimento dell'istanza, il responsabile dell'entrata adotta il provvedimento di accoglimento, con la definizione del piano di ammortamento comprensivo delle scadenze mensili dei pagamenti, o il provvedimento di diniego, specificandone le motivazioni.
Costo del servizio
Gratuito.

Norme di riferimento
Delibera Assemblea Capitolina 43 del 2014 e s.m.i
Regolamento Generale delle Entrate art. 15
Legge 241/90

STANDARD DI QUALITÀ

Per garantire una buona erogazione dei servizi sono stati individuati alcuni "standard". Con il termine "standard" si intende il livello di qualità minimo che il Municipio garantisce agli utenti.
Nella tabella che segue sono stati indicati i fattori da cui dipende la qualità di ciascun servizio erogato, gli indicatori con i quali la stessa è misurata ed i relativi standard. Il rimborso degli utenti sarà effettuato relativamente ai soli standard per i quali è indicato il valore positivo "SI" alla colonna "rimborso". Gli standard di qualità dovranno essere aggiornati e migliorati progressivamente negli anni successivi.

TABELLA DEGLI STANDARD DI QUALITÀ

Servizio	*Fattori di qualità*	*Indicatori*	*Standard*	*Rimborso*
Verifica pagamenti	Accessibilità	ore di apertura al pubblico giornaliere	non inferiore al 30%(*)	NO
Verifica pagamenti	Tempestività	intervallo tempo tra verifica pagamenti e risposta municipio	Immediato; oppure entro 30 gg. (in caso di supplemento di istruttoria)	SI
Rimborso e compensazioni	Accessibilità	ore di apertura al pubblico giornaliere	non inferiore al 30%(*)	NO
Rimborso e compensazioni	Tempestività	intervallo tempo tra richiesta rimborso e risposta municipio	< = 30 giorni	SI
Rateizzazioni	Accessibilità	ore di apertura al pubblico giornaliere	non inferiore al 30%(*)	NO
Rateizzazioni	Tempestività	intervallo tempo tra richiesta rateizzazione e risposta municipio	< = 30 giorni	SI

(*) Il cittadino identificato al portale di Roma Capitale www.comune.roma.it può procedere ai versamenti accedendo ai Servizi di Pagamento presenti nell'elenco Servizi on line. Il versamento delle quote contributive è possibile anche accedendo nei Servizi Scolastici dove sono disponibili le funzionalità utili

per verificare lo stato dei pagamenti, le graduatorie degli asili nidi, sezioni ponte e delle scuole comunali dell'infanzia e richiedere la Tariffa agevolata della refezione scolastica.
.

TUTELA, PROCEDURA DI RECLAMO, RISTORO EVENTUALE

Se lo standard di qualità/quantità (es. tempistica) non è rispettato e le prestazioni si discostano, senza valido e giustificato motivo, da quanto descritto nella carta della qualità dei servizi, i cittadini/utenti, o persona munita di apposita delega, possono presentare un **reclamo in forma scritta,** in modo chiaro e puntuale, che contenga un'indicazione dettagliata dei fatti e delle circostanze su cui si fonda, dei principi della carta della qualità che si presumono essere stati violati.
Il reclamo può essere presentato tramite i seguenti canali:

Il reclamo può essere presentato tramite i seguenti canali:

- **U.R.P. (Ufficio relazioni con il pubblico)** del Municipio,
  posta elettronica: ld.mun06@comune.roma.it
- **posta elettronica certificata**,
  posta elettronica: protocollo.municipioroma06@pec.comune.roma.it
- call center **06.06.06**, **fax**,
- **lettera** al municipio (viale Duilio Cambellotti, 11 – 00133 Roma),
- **modulistica** presente sul portale web www.comune.roma.it

Nel caso in cui il reclamo venga fatto telefonicamente, il cittadino dovrà comunicare anche le proprie generalità.
L'**U.R.P. del Municipio** interessato prenderà in carico il reclamo e provvederà all'inoltro dello stesso agli uffici competenti. Questi ultimi, valutata la posizione del cittadino/utente, dovranno fornire, sempre tramite U.R.P., **una risposta entro 30 giorni** dalla presentazione del reclamo, attivando, se il caso in questione lo richiede, **forme di ristoro forfettarie, non monetarie**, **secondo le disponibilità e compatibilmente con le risorse in bilancio.**
Il Municipio non ha alcuna responsabilità se il disservizio è dovuto a causa di forza maggiore o a fatto imputabile al cittadino/utente.
Accertata la responsabilità del Municipio, il **ristoro** si potrà ottenere presentandosi all'U.R.P. dalla data di comunicazione dell'esito del reclamo.
I cittadini/utenti possono comunque, in ogni momento, presentare all'U.R.P. **segnalazioni**, **proposte e suggerimenti** per l'organizzazione e l'erogazione dei servizi, nell'ottica del **miglioramento continuo, condiviso e partecipato**.

Forme di indennizzo/ristoro

Nel caso di mancato rispetto degli standard garantiti, si prevede, al momento, la seguente forma di ristoro:

- coupon per entrate gratuite nei Musei Capitolini.