

COMUNE DI VILLARICCA

PROVINCIA DI NAPOLI

SETTORE III – GESTIONE DELLE ENTRATE E SUAP

Prot. 926/GES
Del 30/10/2013

Al Presidente dell'OIV
dott. Nicola Cuciniello
e, p.c. Al Sindaco
avv. Francesco Gaudieri
→ Al Segretario Generale
dott. Franco Natale

Oggetto: Relazione attività

Premessa

Il Settore III è stato istituito con deliberazione di Giunta Comunale n. 49 del 04.09.2013, ha assunto la sua ufficialità con la nomina del sottoscritto a Responsabile avvenuta con atto del Sindaco prot. 0008387 del 03.10.2013, pertanto, in questa fase, sembra opportuno mettere in evidenza alcuni fattori del costituito settore e il lavoro fatto dalla struttura tributi nel periodo ante e post settore.

Struttura e dotazioni

La struttura del Settore è ancora in via di compiuta definizione. Da una lettura della Deliberazione di Giunta citata e dell'allegato Progetto Performance la nuova struttura nasce dalle seguenti esigenze:

- il fabbisogno di rafforzare i livelli di autonomia nella gestione dei processi di programmazione e gestione delle entrate allo scopo di innalzare i livelli di qualità e di efficienza dell'azione amministrativa;
- il fabbisogno di sfruttare le sinergie, le competenze già disponibili e le interdipendenze di specializzazione che possono derivare dalla gestione integrata di tutte le entrate derivanti da tributi, imposte e sanzioni amministrative prima gestite in modo frammentato in diversi Settori;
- il fabbisogno di sviluppare e gestire in modo integrato i servizi di supporto alle attività economiche attraverso uno Sportello Unico, garantendo elevati livelli di competenza nella gestione delle relazioni con le imprese;



• il fabbisogno di promuovere lo sviluppo integrato di infrastrutture informatiche e applicativi dedicati alla gestione delle entrate e in raccordo con il Servizio Gestione dei sistemi informativi generali dell'Ente.

Dovrebbero pertanto aggiungersi alla gestita struttura dei tributi in senso stretto le altre entrate, in particolare derivanti dal Servizio Idropotabile ed il Suap. Ciò ovviamente dovrà portare, in sede di assegnazione del PEG, la relativa dotazione di risorse materiali ed umane per gestire questi Servizi al fine di conseguire gli scopi di standardizzazione dei processi e razionalizzazione di gestione individuati nel progetto performance.

In tale fase si segnalano:

Punti critici

- ubicazione uffici in strutture separate;
- carenza delle strutture stesse;
- obsolescenza delle dotazioni informatiche e d'ufficio;
- carenza di database per SUAP;
- assenza Ufficio attività produttive;

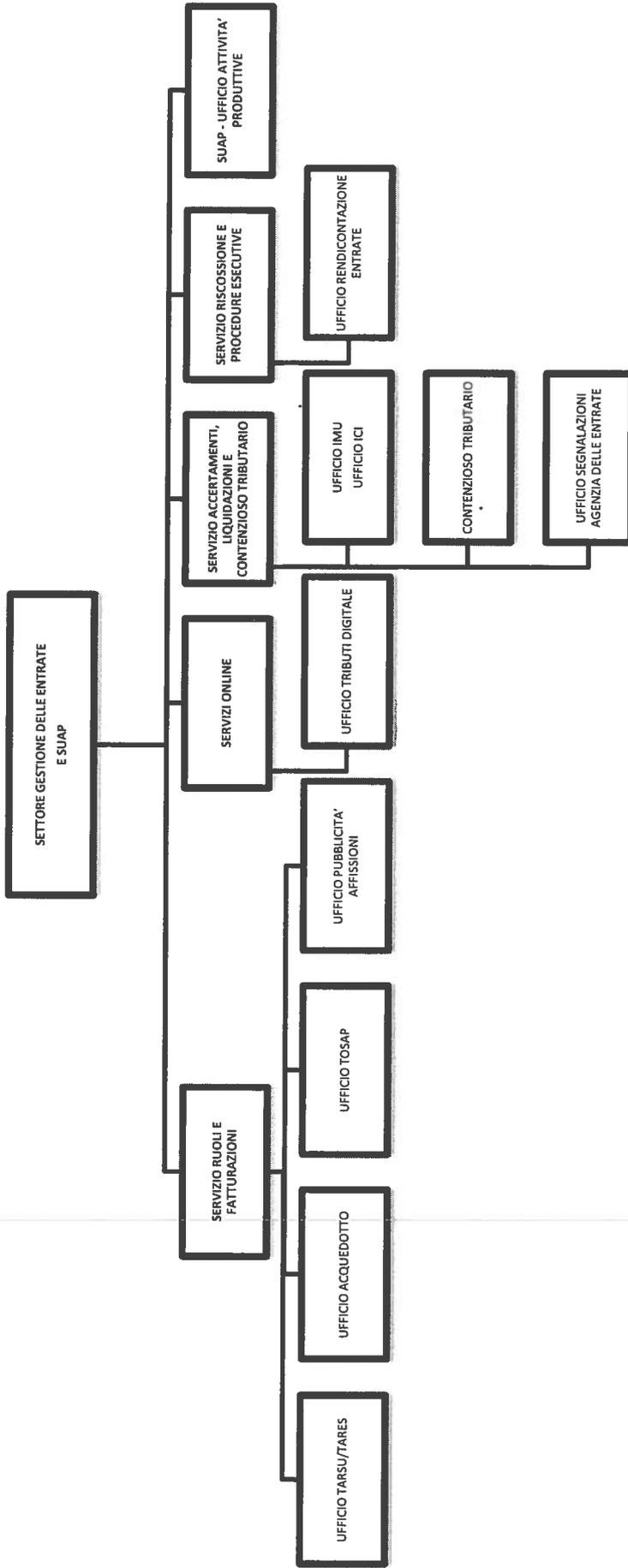
Punti di forza

- integrazione delle banche dati;
- unificazione dei processi e delle modulistiche;
- accentramento di alcune gestioni che si rivolgono al cittadino contribuente che porteranno a semplificazioni anche di accesso e risoluzioni problematiche individuali;
- riduzione tempistica risposta alle istanze del cittadino;

Ipotesi di sviluppo organico

Da una prima esperienza nella gestione del settore assegnato e dall'esame delle esperienze pregresse si propone la seguente idea di organizzazione del Settore:





Attività svolta

La struttura tributi (ante Settore) ha sempre gestito in proprio i tributi comunali ossia ICI, IMU, TARSU, ICP, AFFISSIONI, TOSAP. La gestione comporta l'aggiornamento costante dei database a seguito di denuncia spontanea, di accertamento di ufficio, di interscambio dati con altri uffici dell'Ente e con i canali telematici messi a disposizione dall'Agenzia delle Entrate. In particolare l'accesso avviene alla banca dati del Catasto, alla Conservatoria, utenze Enel, utenze Gas, Locazioni, Successioni ecc. Le lavorazioni si estendono alla fase di emissione di ruoli di riscossione, avvisi di bollettazione e di accertamento. Si passa alla verifica dei versamenti, alla gestione del coattivo. Sono gestite, con un supporto esterno, le Pubbliche Affissioni.

Progetti realizzati

L'attività costante e preparatoria svolta dalla struttura ha portato nel corso del mese di ottobre alle seguenti realizzazioni:

- bollettazione dell'Area Fiera con consegna diretta in loco della bollettazione della TOSAP e TARES anno 2013. Le scadenze di pagamento sono fissate in quattro rate mensili a partire da fine ottobre e prevedono un gettito di **€ 99.609,00**;
- emissione della bollettazione dell'acconto TARES 2013 su atto di indirizzo del Consiglio Comunale con stampa dei modelli F24 precompilati ai contribuenti presso l'ufficio e a mezzo mail con **incasso consolidato di € 265.000,00 e gettito atteso di € 3.404.874,79**;
- predisposizione avvisi di accertamento ICI per omesso o carente versamento anno 2008 con una emissione prevista di circa **€ 500.000,00**;
- predisposizione Regolamento TARES e relative Tariffe;
- gestione delle dilazioni di pagamento per entrate ordinarie e coattive.

Progetti da realizzare a breve

- definizione del Piano Tariffario TARES con implementazione nelle procedure della componente nucleo familiare e differenziazione categorie non domestiche;
- emissione TARES conguaglio 2013;
- consegna al contribuente della bolletta TARES di conguaglio, della maggiorazione a favore dello Stato per i servizi indivisibili e delle rate di acconto per chi non avesse provveduto;
- notifica degli avvisi di accertamento ICI annualità 2008;
- notifica accertamenti ICP annualità 2008;
- consegna carico ingiunzioni per riscossione coattiva per ICI anno 2007;
- consegna carico ingiunzioni per riscossione coattiva per TARSU anno 2010;
- implementazione dell'Ufficio Attività Produttive;
- evasione pratiche SUAP pregresse;
- avvio processo di integrazione banche dati e processi con acquedotto;
- gara per Concessionario della Riscossione.

Sono state riportate le attività già svolte e quelle che si ritiene doveroso portare a compimento nel brevissimo lasso di tempo che ci separa dalla conclusione dell'anno 2013.



Ovviamente nel breve periodo successivo ossia entro il primo semestre del 2014 è intenzione portare a compimento gli accertamenti ICI delle annualità 2009-2011, stesso dicasi per ICP al fine di concentrare le risorse sui nuovi tributi.

Attività programmatica

La programmazione delle attività in questo Settore sarà, come dimostra la recente esperienza, certamente condizionata dall'evoluzione del quadro normativo nazionale in materia di fiscalità locale. In questo senso il risultato atteso è quello di riuscire a stare al passo con tali modifiche.

Le idee che questo Settore intende proporre all'Amministrazione come progetto performance da conseguire sono rappresentate dai seguenti punti:

Ottimizzazione della gestione delle risorse umane:

Il conseguimento di questo primo obiettivo passa attraverso un percorso di formazione sui seguenti aspetti:

- evoluzioni del quadro normativo;
- analisi degli effetti e delle conseguenze dei procedimenti posti in essere;
- ruolo e le funzioni svolte dal pubblico dipendente;
- approccio nei confronti dell'utente cittadino;
- corretto utilizzo degli strumenti informatici;
- ottimizzazione dell'uso dei materiali in dotazione;

Digitalizzazione delle attività:

Nell'ottica di risparmi di tempo, spazi e risorse economiche assume rilievo l'opportunità di eliminare carta, stampe e archivi fisici laddove è possibile far ricorso a scansione di documenti e conservazione di atti emessi su supporto informatico. Grande rilievo assume poi la eventualità, che spesso diventa obbligo di legge, di offrire una serie di servizi online al contribuente. Sotto questo aspetto è stata già sperimentata con l'IMU la possibilità di offrire strumenti di calcolo online e stampa del modello di pagamento F24 e si arriverà a fare lo stesso con la TARES. È stato offerta al contribuente la possibilità di registrarsi al portale tributi per ottenere credenziali di accesso ad area riservata dalla quale è possibile verificare la propria posizione tributaria. È intenzione del sottoscritto ampliare sempre più la lista dei servizi offerti, integrandola con tutte le entrate nell'ottica di miglioramento della qualità, riduzione accessi presso i pubblici uffici, risparmi di spesa, semplificazione dei compiti del cittadino, trasparenza dell'azione amministrativa.

Qualità dei servizi erogati:

Le attività svolte dall'Ente tendono ad offrire un servizio pubblico, pagato dalla generalità dei contribuenti, pertanto necessitano di standard qualitativi elevati atteso l'elevato peso della pressione fiscale. Questo Settore, essendo quello più direttamente collegato alla fase di prelievo dal contribuente e quindi se vogliamo alla parte "del ricevere" dal cittadino, per questo stesso fatto dovrebbe essere l'esempio "del dare" almeno nella stessa misura al cittadino. La direzione deve essere di miglioramento qualitativo del servizio attraverso:

- semplificazione degli accessi ai servizi, realizzabile attraverso miglioramenti di struttura, si pensi ad una sala d'attesa, all'introduzione di numeri segna coda, all'introduzione di sportelli polifunzionali di accoglienza pubblico;

- implementazione di modulistica editabile scaricabile dal portale istituzionale e con possibilità di invio telematico;
- miglioramento dell'informazione all'utenza attraverso l'elaborazione costante di note schematiche che riportano scadenziario di adempimenti, scadenze delle rate di pagamento, orari di sportelli ecc., da pubblicare sul portale e da distribuire anche sotto forma di opuscoli ad esempio tramite ufficio passi o ville comunali;
- questionari informativi circa la bontà dei servizi offerti ed eventuali suggerimenti per migliorarli;
- istituzione di una mailing list utile a fornire informazione immediata;
- eventualità, in collaborazione intersettoriale, di fornire gratuitamente al cittadino indirizzo PEC su cui inviare anche bollette, avvisi di accertamento ed altro nell'ottica di risparmio di spesa per il comune e per il cittadino e promuovere sempre più il rispetto dell'ambiente.

Cruscotto amministratori

Il Federalismo Fiscale che ormai si concretizza in un taglio sempre maggiore dei trasferimenti a vantaggio del prelievo locale impone che l'approvazione di tariffe e la redazione del Bilancio di Previsione diventi una vera e propria "manovra finanziaria" simile a quella statale. La parte delle entrate iscrivibili a Bilancio di Previsione perde le vesti di numeri per assumere un significato fiscale pieno, mettendo in condizione l'Amministratore di scegliere come ripartire il prelievo sulle diverse categorie di contribuenti. Diventa quindi indispensabile dotare lo stesso di strumenti informatici che, pur non consentendo l'accesso alle singole utenze, prerogativa degli uffici comunali, gli consentano simulazioni di prelievo ed analisi di impatto delle scelte adottate sulla popolazione.

Lotta all'evasione:

Non a caso si riporta la lotta all'evasione come ultimo punto. Ovvio che questo rappresenta non un progetto da realizzare ma la natura stessa del Settore. A parere dello scrivente la lotta all'evasione non si concretizza tanto nella emissione degli avvisi di accertamento o nel recupero coattivo delle somme, certamente istituti obbligatori per legge e necessari. Ma questi devono essere strumenti di persuasione: occorre sensibilizzare il contribuente ed "educare" lo stesso al corretto e puntuale pagamento dei tributi. Per questo bisogna innalzare, in generale, la qualità dei servizi erogati dall'Ente così che la contropartita che si chiede in cambio, in termini di tasse, risulti meno pesante. L'evasione rappresenta sicuramente un male della società in quanto costringe i contribuenti corretti a portare il peso di quelli che non lo sono. In tal senso l'accentramento delle entrate in un unico Settore certamente renderà più semplice ed immediato lo scambio di informazioni, l'incrocio di dati e l'emersione dell'evasione.

Occorre poi programmare accertamenti specifici da fare sul territorio. Sarebbe utile sia per le entrate che per il Suap instaurare rapporti in convenzione con la C.C.I.A.A. di Napoli, oltre che avviare una fase, almeno sperimentale, di collaborazione con gli uffici dell'Agenzia delle Entrate per la partecipazione all'accertamento dei tributi erariali.

La presente relazione è frutto, come accennato, della esperienza pregressa e della breve esperienza da responsabile del Settore, pertanto non ha la pretesa di essere compiuta ed

esaustiva. Nell'ottica prospettata dall'Amministrazione di "aziendalizzazione" dell'Ente e di perseguimento di performance si ritiene che i progetti o programmi debbano essere monitorati periodicamente sia per verificarne lo stato di attuazione sia, per apportarne eventuali correttivi che si dovessero prospettare come più efficienti ed opportuni.



COMUNE DI VILLARICCA

IL DIRIGENTE DEL SETTORE III

dott. Antonio Di Aniello

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Antonio Di Aniello", written in a cursive style.