

SUPPORTO IN Tributi Locali

Supporto professionale, formativo e operativo all'ufficio tributi.

Anci Innovazione e Finanza Locale Partnership hanno concepito uno strumento indirizzato esclusivamente agli uffici tributi e uffici entrate degli enti locali, altamente specializzato sotto il profilo professionale e tutoriale, applicabile su tre diverse aree di intervento:

- 1) **supporto professionale operativo all'attività di front office** con i contribuenti, mediante personale specializzato nella valutazione delle singole pratiche di accertamento e data entry con predisposizione delle schede di lavorazione pratica, atti di rettifica e atti di annullamento.
- 2) **supporto professionale, con esperto, all'attività di accertamento con adesione e di back office**, mediante personale specializzato nella valutazione delle singole pratiche di accertamento con adesione in materia di IMU su aree edificabili con analisi delle singole pratiche dal punto di vista normativo e giurisprudenziale. Convocazione dei soggetti accertati e affiancamento nella fase di confronto tecnico tributario con i contribuenti con elaborazione dei verbali di definizione positiva o negativa dell'adesione. Analisi delle istanze di back office ricevute dall'ufficio e supporto nell'approfondimento tecnico e normativo necessario per la predisposizione delle motivate risposte ai contribuenti o ai loro professionisti.
- 3) **supporto professionale, con esperto senior, all'attività di gestione delle procedure di reclamo-mediazione e contenzioso tributario**, mediante professionista specializzato nella valutazione delle singole pratiche di reclamo mediazione e di contenzioso, dal punto di vista normativo e giurisprudenziale. Convocazione dei soggetti accertati e affiancamento nella fase di confronto tecnico tributario con i contribuenti con elaborazione dei verbali di definizione positiva o negativa della procedura di reclamo mediazione. Analisi dei ricorsi pervenuti e affiancamento all'ufficio tributi nella valutazione delle opportunità di applicazione degli istituti deflattivi del contenzioso (accertamento con adesione, reclamo mediazione, conciliazione giudiziale).

I moduli denominati "SUPPORTO IN Tributi Locali" non hanno un carattere standard, ma sono personalizzabili secondo le reali e specifiche esigenze di ciascun ente locale; sono **realizzati internamente all'ufficio tributi**, al fine di valorizzarne il ruolo e incentivarne la partecipazione professionale per una migliore gestione delle procedure e dei risultati operativi.

L'ente avrà a disposizione un pool di esperti o del personale qualificato per espletare alcune specifiche attività che saranno dunque realizzate in maniera funzionale, flessibili rispetto all'organizzazione, aderenti ai principi normativi, regolamentari e finalizzate all'ottimizzazione dei risultati.

Lo strumento SUPPORTO IN Tributi Locali, è **attivabile in qualsiasi ufficio tributi, con qualsiasi software in uso** presso l'ufficio stesso, perché trattasi di assistenza tributaria svolta da

personale qualificato e diviso in classi professionali, in funzione delle attività che dovranno essere svolte.

Trattasi, infatti, di moduli che permettono lo snellimento di alcune attività in carico all'ufficio, ma soprattutto si pongono l'obiettivo di accrescere le professionalità del personale dedicato alla gestione, all'accertamento e alla riscossione coattiva dei tributi locali; le modalità di realizzazione sono di **coworking**.

I Destinatari di SUPPORTO in Tributi Locali

I destinatari del progetto formativo sono:

- i dipendenti dell'ufficio tributi, destinati alla gestione e alla riscossione dei tributi e delle entrate locali;
- il responsabile e/o dirigente dell'ufficio tributi e dell'ufficio entrate.

I livelli di SUPPORTO in Tributi Locali

SUPPORTO in Tributi Locali prevede **tre principali livelli, o moduli, di assistenza tributaria**, differenziati in funzione del grado di difficoltà e di apporto professionale necessario per soddisfare a pieno la richiesta avanzata dall'ente.

SUPPORTO IN TRIBUTI LOCALI: 1° LIVELLO

Il supporto di 1° livello prevede una assistenza tributaria, rivolta all'ufficio per la gestione o per l'affiancamento nella delicata fase di front office.

Il personale qualificato sarà in grado di affrontare le singole tematiche tributarie durante gli incontri di **front office** con i contribuenti, avendo riguardo alla pretesa tributaria avanzata dall'ufficio e alle motivazioni avanzate dal contribuente, avendo particolare riguardo ai chiarimenti che si renderanno necessari fornire, al fine di rafforzare il rapporto ente – cittadino.

Il modulo include:

- presenza presso l'ente di personale qualificato in grado di gestire gli appuntamenti di front office con il contribuente attivati a mezzo call center con numero verde, gratuito per gli utenti sia da telefonia fissa che mobile;
- gestione degli appuntamenti ciascuno ogni 15 - 20 minuti ciascuno;
- analisi delle visure catastali, lettura dei versamenti, delle dichiarazioni tributarie (IMU, TASI, Tassa Rifiuti), con padronanza nella gestione delle singole pratiche;

- applicazione di metodologie acquisite nel tempo per un instaurare con il cittadino un rapporto tributario improntato sulla buona fede in base ai principi sanciti dallo statuto dei diritti del contribuente;
- applicazione di metodi per affrontare in modo costruttivo ed efficace le controversie tributarie;
- approccio improntato sul problem solving.

Il metodo adottato in fase di front office inverte quindi l'ordine dei fattori del classico processo di chiarimento: anziché parlare di normativa per poi applicare i concetti nella pratica, si parte dall'esperienza e dagli adempimenti adottati dai contribuenti per risalire insieme alla normativa e dunque alla corretta applicazione delle regole.

Tutti i momenti di front office si fondano, come essenziale presupposto, sulla evidenziazione di situazioni di criticità, o dai comportamenti tributari vissuti dai soggetti passivi i quali sono esaminati, con lo scopo di individuare il percorso di intervento tributario più appropriato: annullamento rettifica, conferma, aggiornamento catasto, pagamento avviso, possibilità di rateazione, etc... .

Questo approccio consente ai contribuenti di capire con semplicità illustrativa la propria posizione, portando gli stessi al riconoscimento dell'atto di contestazione relativo ad annualità pregresse, con conseguente allineamento del comportamento tributario corretto da porre anche negli adempimenti dell'anno in corso.

Il presente modulo è attivabile anche per singola giornata; il compenso richiesto è pari a euro 200,00 oltre iva per singola risorsa umana e per l'intera giornata di 8 ore.

Il numero delle risorse umane disponibile per singolo giorno non può comunque essere superiore a 3 e nel costo sono inclusi quelli sostenuti per il viaggio e per la permanenza presso l'ente quali pasti o altro.

SUPPORTO IN TRIBUNALI LOCALI: 2° LIVELLO

Il supporto di 2° livello prevede una assistenza tributaria, rivolta all'ufficio, ad alto contenuto specialistico in materia di fiscalità locale.

Gli esperti sono in grado di affrontare le singole tematiche tributarie, avendo riguardo alle **procedure gestionali da porre in essere rispetto all'istituto dell'accertamento con adesione e rispetto alle pratiche di back office.**

Il modulo include:

- presenza presso l'ente di personale altamente qualificato in grado di gestire, in piena autonomia o in coworking con il personale dell'ufficio, gli appuntamenti fissati ai fini dell'espletamento dell'istituto di accertamento con adesione;
- elaborazione dei verbali di accertamento con adesione durante i singoli incontri;

- applicazione e illustrazione puntuale di tutti i benefici previsti dall'istituto dell'accertamento con adesione;
- applicazione di metodologia per attivare forme di propensione alla definizione dettata dal citato strumento deflativo del contenzioso tributario, con l'obiettivo di ridurre le pratiche in contenzioso tributario e migliorare i flussi di incasso per l'ente locale;
- approccio adottato con il cittadino improntato alla reciproca collaborazione e cooperazione;
- presenza presso l'ente di personale altamente qualificato in grado di esaminare le pratiche di back office;
- supporto nella fase di predisposizione di risposta alle pratiche di back office;
- formazione specializzata al personale dell'ufficio su casistiche particolari.

Il metodo adottato in fase di accertamento con adesione si impronta sui principi delineati già dalla **“tax compliance”**, cioè addivenire ad una definizione con il contribuente attraverso l'adempimento degli obblighi tributari senza accedere al ricorso in sede di contenzioso tributario.

La mission principale è dunque quella di pervenire, attraverso un'azione preventiva con una sempre maggiore qualità dei servizi d'informazione e assistenza offerta ai contribuenti, al raggiungimento di un condiviso rispetto della normativa tributaria e dei regolamenti comunali, migliorando così anche la fase di riscossione dell'ente.

Questi due filoni d'intervento, metodo e mission, sono fondamentali per sviluppare la lealtà fiscale e rispondere così alle esigenze di crescita del sistema entrate dell'ente locale, specialmente nel momento di criticità del rispetto dell'equità fiscale e del miglioramento delle performance di riscossione.

Per troppo tempo l'amministrazione finanziaria è stata vissuta, erroneamente, come controparte del contribuente, come se gli obiettivi perseguiti fossero in contrasto con quelli del cittadino; la logica deve essere capovolta e riportata sul piano della perfetta coincidenza degli intenti: l'ufficio tributi opera nell'obiettivo di raggiungere un'equità fiscale per tutti i contribuenti e i singoli contribuenti adempiendo in misura più numerosa agli obblighi tributari fruiscono dei benefici di una proporzionale riduzione dei carichi fiscali.

In altre parole il modulo permette all'ente locale di **“promuovere la cultura della legalità tributaria e del rispetto delle regole”** e al contribuente di **“pagare prima per pagare meno”**

Il presente modulo è attivabile anche per singola giornata; il compenso richiesto è pari a euro 450,00 oltre iva per singola risorsa umana e per l'intera giornata di 8 ore.

Il numero delle risorse umane disponibile per singolo giorno non può comunque essere superiore a 2 e nel costo sono inclusi quelli sostenuti per il viaggio e per la permanenza presso l'ente quali pasti o altro.

SUPPORTO IN Tributi Locali di 3° LIVELLO

Il supporto di 3° livello prevede una formazione direzionale e una assistenza tributaria senior, rivolta al responsabile o al dirigente dell'ufficio, ad alto contenuto specialistico in materia di fiscalità locale.

Gli esperti senior sono in grado di affrontare distinte e specifiche tematiche tributarie, avendo riguardo al supporto rispetto alle **strategie organizzative dell'ufficio entrate, al supporto nella gestione dell'istituto del reclamo – mediazione e al supporto nella gestione del contenzioso tributario.**

Il modulo include:

- presenza presso l'ente di professionisti senior in grado di gestire, in piena autonomia o in coworking con il dirigente e/o responsabile dell'ufficio, gli appuntamenti fissati ai fini dell'espletamento dell'istituto di reclamo - mediazione;
- elaborazione dei verbali di reclamo - mediazione durante i singoli incontri;
- applicazione e illustrazione puntuale di tutti i benefici previsti dall'istituto del reclamo – mediazione;
- applicazione di metodologia per attivare forme di propensione alla definizione dettata dal citato strumento deflativo del contenzioso tributario, con l'obiettivo di ridurre le pratiche in contenzioso tributario e migliorare i flussi di incasso per l'ente locale;
- approccio adottato con il cittadino improntato alla reciproca collaborazione e cooperazione;
- analisi atti di ricorso;
- individuazione della migliore linea difensiva per l'ente;
- supporto nella fase di predisposizione di risposta alle pratiche di back office;
- formazione specializzata al personale dell'ufficio su casistiche particolari.

Le considerazioni effettuate sullo strumento di accertamento con adesione sono replicate anche per il tema del reclamo – mediazione.

Rispetto invece alla tematica di ricorsi, e quindi al mancato raggiungimento dell'obiettivo inteso come definizione preventiva con il cittadino, l'attività professionale che sarà profusa riguarderà l'individuazione della migliore strategia difensiva per l'ente, la selezione di prassi e giurisprudenza consolidata da utilizzare nella difesa dell'ente e l'impostazione primaria delle controdeduzioni al ricorso introduttivo dell'ufficio tributi.

Il presente modulo è attivabile anche per singola giornata; il compenso richiesto è pari a euro 750,00 oltre iva per singola risorsa umana e per l'intera giornata di 8 ore.

Il numero delle risorse umane disponibile per singolo giorno non può comunque essere superiore a 1 e nel costo sono inclusi quelli sostenuti per il viaggio e per la permanenza presso l'ente quali pasti o altro.

Il compensi orari del II e III livello sono stati determinati secondo gli standard qualitativi applicati ai Comuni Toscani, tenendo anche conto delle linee guida per la gestione, il monitoraggio e la rendicontazione dei progetti di istruzione e formazione professionale, adottate dalla **Regione Toscana con il Decreto n. 2319 del 9 giugno 2014.**

I vantaggi per l'ente con l'attivazione di **SUPPORTO iN Tributi Locali**

I vantaggi per l'ente derivanti dall'attivazione di **SUPPORTO iN Tributi Locali** sono facilmente riscontrabili e tra i principali ricordiamo:

- **SUPPORTO iN Tributi Locali**, in ogni sua componente, è **realizzato internamente presso l'ufficio tributi**;
- **SUPPORTO iN Tributi Locali** è un **investimento per il personale dell'ente** interessato, con un accrescimento delle professionalità e dei livelli di specializzazione;
- **SUPPORTO iN Tributi Locali** è un investimento poiché può essere **totalmente autofinanziato** dal recupero delle entrate derivante dalla sua applicazione;
- **SUPPORTO iN Tributi Locali**, attraverso il recupero dell'evasione, garantisce i principi di **equità fiscale e migliora il rapporto con il contribuente e le percentuali di riscossioni per l'ente**;
- l'ufficio tributi potrà disporre di formazione e un'**assistenza tributaria in tempo reale** su quesiti, criticità operative, casistiche di particolare complessità o di importante valore finanziario;
- l'ufficio tributi potrà disporre di una **specifico consulenza**, durante l'attivazione di **strumenti deflativi del contenzioso tributario**;
- l'attività di autotutela sarà semplice e tempestiva, garantendo, quindi, analisi e risposte in tempi celeri, rispondenti ai principi sanciti dallo statuto dei **diritti del contribuente**;
- **SUPPORTO iN Tributi Locali** è **estremamente flessibile** perché attivabile in funzione delle reali e specifiche necessità dell'Ufficio.

Attivazione di **SUPPORTO iN Tributi Locali**

L'**attivazione** di **SUPPORTO iN Tributi Locali** è **immediata**.

La programmazione delle giornate e la tipologia di intervento dovrà preventivamente essere concordata tra le parti.

RIEPILOGO SUPPORTO IN Tributi Locali

Progetto SUPPORTO in Tributi Locali Costo (al netto di IVA) per singola giornata		
SUPPORTO in Tributi Locali	DESCRIZIONE	COSTO A GIORNATA 8 ORE LAVORATIVE
1° LIVELLO	<i>Supporto professionale operativo all'attività di front office</i>	200,00 euro oltre iva
2° LIVELLO	<i>Supporto professionale, con esperto, all'attività di accertamento con adesione e di back office</i>	450,00 euro oltre iva
3° LIVELLO	<i>Supporto professionale, con esperto senior, all'attività di gestione delle procedure di reclamo-mediazione e contenzioso tributario</i>	750,00 euro oltre iva

In fede,