

# SUPPORTO in Tributi Locali

Supporto professionale, formativo e operativo  
per l'ufficio tributi in modalità remota.



**Finanza Locale Partnership** ha concepito uno strumento indirizzato esclusivamente agli uffici tributi e uffici entrate degli enti locali, altamente specializzato sotto il profilo professionale, formativo e tutoriale, applicabile su tre diverse aree di intervento. Tutte le attività descritte di seguito progetto vengono svolte in remoto:

- 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, nelle diverse attività gestionali dell'ufficio compresa l'attività di accertamento con adesione e di back office**, mediante personale specializzato nella valutazione delle singole pratiche, con analisi della casistica, della normativa, della prassi e della giurisprudenza di riferimento. Rientrano nelle attività: la convocazione dei soggetti accertati e l'affiancamento nella fase di confronto tecnico tributario con i contribuenti, l'elaborazione dei verbali di definizione positiva o negativa dell'adesione; rientrano altresì: l'analisi delle istanze di back office ricevute dall'ufficio e il supporto nell'approfondimento tecnico e normativo necessario per la predisposizione delle motivate risposte ai contribuenti o ai loro professionisti.

- 3) **Attività formativa, supporto professionale e consulenziale, con esperto senior, all'attività di gestione, di accertamento e di riscossione delle entrate locali, alle procedure di reclamo-mediazione e al contenzioso tributario**, mediante professionista specializzato nella valutazione delle singole pratiche sia sotto il profilo normativo che giurisprudenziale. Il presente modulo ricomprende anche:
- l'eventuale affiancamento nella fase di confronto tecnico tributario con i contribuenti, l'elaborazione dei verbali di definizione positiva o negativa della procedura di reclamo mediazione;
  - l'analisi dei ricorsi pervenuti, valutazione delle opportunità di applicazione degli istituti deflattivi del contenzioso (accertamento con adesione, reclamo mediazione, conciliazione giudiziale);
  - consulenza tributaria su casi specifici con assistenza anche presso la sede municipale.

Con "SUPPORTO iN Tributi Locali" l'ente avrà a disposizione esperti o del personale qualificato per espletare e definire alcune specifiche tematiche che saranno dunque realizzate in maniera funzionale rispetto all'organizzazione, aderenti ai principi normativi, regolamentari, giurisprudenziali e finalizzate all'ottimizzazione dei risultati.

Trattasi, infatti, di moduli che permettono lo snellimento di alcune attività in carico all'ufficio, l'approfondimento delle tematiche tributarie, l'analisi e lo studio di casistiche che si dovessero presentare durante le fasi di gestione, accertamento e riscossione, ma soprattutto che si pongono l'obiettivo di accrescere le professionalità del personale dedicato; le modalità di realizzazione sono di **coworking**, con possibilità di espletamento anche attraverso piattaforme di videoconferenza.

### I Destinatari di SUPPORTO iN Tributi Locali

I destinatari finali di Supporto iN tributi Locali 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,**
- ▶ **il segretario comunale.**

### I livelli di SUPPORTO iN Tributi Locali

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

#### **I LIVELLO**

Il supporto di 1° livello prevede una assistenza tributaria dedicata 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, altresì, particolare cura ai chiarimenti che si rendessero necessari fornire, al fine di rafforzare il rapporto ente – cittadino.

Il modulo include:

- presenza, telefonica o in modalità di teleconferenza, di personale altamente qualificato in grado di gestire, in piena autonomia o in coworking con il personale dell'ufficio, gli appuntamenti di front office attivati a mezzo call center con un 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 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;
- approfondimento delle schede di front office e istanze pervenute al back office con invio delle risultanze all'ufficio tributi per l'analisi conclusiva;
- predisposizione bozze risposte a istanze pervenute da inoltrare all'ufficio tributi per l'analisi conclusiva;
- predisposizione provvedimenti in autotutela.

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 comprendere 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 numero delle risorse umane disponibile per singolo giorno non può comunque essere superiore a 3. Nel costo sono ricomprese le spese telefoniche, del numero verde e della piattaforma utilizzata per la modalità di videoconferenza.

Riepilogo attività e tempi di esecuzione rispetto alle tematiche descritte sono i seguenti:

<b>ATTIVITA'</b>	<b>QUANTIFICAZIONE TEMPI DI REALIZZAZIONE</b>
○ presenza, telefonica o in modalità di teleconferenza, di personale qualificato in grado di gestire, in piena autonomia o in coworking con il personale dell'ufficio, gli appuntamenti di front office fissati attraverso un numero verde gratuito dedicato	○ lotto minimo: 1 intera giornata. ○ Intervallo stimato appuntamenti: 15-20 minuti
○ Approfondimento delle schede di front office e istanze pervenute al back office con invio delle risultanze all'ufficio tributi per l'analisi conclusiva.	○ lotto minimo: 1 intera giornata. ○ Entro 2 giorni lavorativi dall'evento
○ Predisposizione bozze risposte a istanze pervenute da inoltrare all'ufficio tributi per l'analisi conclusiva.	○ lotto minimo: 1 intera giornata. ○ Entro 2 giorni lavorativi dall'evento
○ Predisposizione provvedimenti in autotutela.	○ lotto minimo: 1 intera giornata. ○ Entro 2 giorni lavorativi dall'evento

**II LIVELLO**

Il supporto di 2° livello prevede una assistenza tributaria dedicata 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, telefonica o in modalità di teleconferenza, 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;
- analisi ed eventuale revisione del regolamento dell'istituto di accertamento con adesione, applicazione e illustrazione puntuale di tutti i benefici previsti da tale istituto;
- 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;
- verifica approfondita di pratiche di back office selezionate dall'ufficio, con illustrazione della definizione presso l'ente o tramite videoconferenza;
- supporto nella fase di predisposizione di risposta alle pratiche di back office, con specifici riferimenti normativi, di prassi e giurisprudenziali;
- formazione specializzata al personale dell'ufficio su casistiche particolari.

L'attivazione del 2° modello si impronta sui principi delineati già dalla "tax compliance", cioè addivenire ad una **condivisione** 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 accordo e alla comprensione piena della richiesta tributaria, nel rispetto della normativa di legge e dei regolamenti comunali, migliorando così anche la fase di riscossione dell'ente.

Il supporto di 2° livello è sostanziale 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 e, pagando prima, ottengono dei benefici fiscali.

In altre parole il modulo permette all'ufficio di definire rapidamente le procedure previste dall'istituto di accertamento con adesione e di fornire risposte tempestive e argomentate alle istanze di back office.

Riepilogo attività e tempi di esecuzione rispetto alle tematiche descritte sono i seguenti:

ATTIVITA'	QUANTIFICAZIONE TEMPI DI REALIZZAZIONE
○ presenza, telefonica o in modalità di teleconferenza, 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	○ lotto minimo: 1 intera giornata

<ul style="list-style-type: none"> <li>○ elaborazione dei verbali di accertamento con adesione</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ lotto minimo: 1 intera giornata (*)</li> <li>(*) numero massimo elaborazione verbali definiti negativamente pari a 2.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ analisi ed eventuale revisione del regolamento dell'istituto di accertamento con adesione, applicazione e illustrazione puntuale di tutti i benefici previsti da tale istituto;</li> <li>○ 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;</li> <li>○ approccio adottato con il cittadino improntato alla reciproca collaborazione e cooperazione;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ lotto minimo: 1 intera giornata</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ verifica approfondita di pratiche di back office selezionate dall'ufficio, con illustrazione della definizione presso l'ente o tramite videoconferenza;</li> <li>○ supporto nella fase di predisposizione di risposta alle pratiche di back office, con specifici riferimenti normativi, di prassi e giurisprudenziali;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ lotto minimo: 1 intera giornata (*)</li> <li>(*) in una giornata è mediamente attuabile l'approfondimento di tre pratiche particolari e articolate oltre a garantire il supporto nella predisposizione nella risposta.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ formazione specializzata al personale dell'ufficio su casistiche particolari.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ lotto minimo: ½ giornata</li> </ul>

Nel costo sono incluse le spese telefoniche del numero verde e della piattaforma utilizzata per la modalità di videoconferenza.

### III LIVELLO

Il supporto di 3° livello prevede una **formazione e una assistenza tributaria senior**, rivolta al dirigente o al responsabile 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 alle **strategie organizzative dell'ufficio entrate, al supporto e consulenza sui tributi locali e finanziari, alla gestione dell'istituto del reclamo – mediazione e al supporto nella gestione del contenzioso tributario.**

Il modulo include:

- formazione specializzata e personalizzata sull'intero panorama dei tributi locali svolta in modalità remota (telefonica e/o videoconferenza);
- analisi, supporto e consulenza riguardo alle strategie organizzative dell'Ufficio entrate;
- supporto tributario e consulenza sulle entrate dell'ente locale (compresi i regolamenti comunali) e sulle dinamiche rispetto agli aspetti finanziari;
- elaborazione di risposte a quesiti particolari anche formulati attraverso il diritto di interpello ovvero inviati dal Garante del Contribuente;
- presenza, telefonica o in modalità di teleconferenza, di professionisti senior in grado di gestire, in piena autonomia o in coworking con il dirigente e/o responsabile dell'ufficio, appuntamenti particolari fissati con la controparte, anche ai fini dell'espletamento dell'istituto di reclamo - mediazione;
- elaborazione dei verbali di reclamo - mediazione durante i singoli incontri;
- 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 del ricorso introduttivo del contribuente, analisi delle sentenze, di qualsiasi grado di giudizio, su atti di ricorso/appello e individuazione della migliore linea difensiva per l'ente, con stesura di controdeduzioni per l'Ufficio.

Le considerazioni esposte nel 2° livello sono replicate nel presente modulo.

Rispetto invece alla tematica dei 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 delle controdeduzioni al ricorso/appello introduttivo dell'ufficio tributi.

Riepilogo attività e tempi di esecuzione rispetto alle tematiche descritte sono i seguenti:

ATTIVITA'	QUANTIFICAZIONE TEMPI DI REALIZZAZIONE
○ formazione specializzata e personalizzata sull'intero panorama dei tributi locali svolta presso l'ente	○ lotto minimo: ½ giornata
○ analisi, supporto e consulenza riguardo alle strategie organizzative dell'Ufficio entrate	○ lotto minimo: ½ giornata
○ supporto tributario e consulenza sulle entrate dell'ente locale (compresi i regolamenti comunali) e sulle dinamiche rispetto agli aspetti finanziari	○ lotto minimo: 1 intera giornata
○ elaborazione di risposte a quesiti particolari anche formulati attraverso il diritto di interpello ovvero inviati dal Garante del Contribuente;	○ lotto minimo: ½ giornata
○ presenza in remoto di professionisti senior in grado di gestire, in piena autonomia o in coworking con il dirigente e/o responsabile dell'ufficio, appuntamenti particolari fissati con la controparte, anche ai fini dell'espletamento dell'istituto di reclamo - mediazione	○ lotto minimo: ½ giornata
○ elaborazione dei verbali di reclamo – mediazione dei singoli incontri	○ lotto minimo: 1 intera giornata (*)  (*) numero massimo elaborazione verbali definiti negativamente pari a 2 per singola giornata.
○ 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	○ lotto minimo: ½ giornata
○ analisi del ricorso introduttivo del contribuente, analisi delle sentenze, di qualsiasi grado di giudizio, su atti di ricorso/appello e individuazione della migliore linea difensiva per l'ente, con stesura di controdeduzioni per l'Ufficio	○ lotto minimo: 1 intera giornata (*)  (*) numero massimo elaborazione controdeduzioni e/o atto di appello per singola giornata pari a 2

Nel costo sono incluse le spese telefoniche del numero verde e della piattaforma utilizzata per la modalità di videoconferenza.

### Attivazione di SUPPORTO iN Tributi Locali

L'attivazione di SUPPORTO iN Tributi Locali è **immediata** e l'ufficio **può scegliere i livelli e le tematiche da attivare** in funzione delle proprie necessità.

### **RIEPILOGO COSTI SUPPORTO iN Tributi Locali**

<b>Progetto SUPPORTO iN Tributi Locali</b>		
<b>Costo (al netto di IVA) per singola giornata</b>		
<b>CODICE ARTICOLO FORNITORE MEPA</b>	<b>COSTO AL NETTO IVA</b>	<b>COSTO CON IVA</b>
<b>SUPPORTO 01</b>	€. 4.000,00	€. 4.880,00
<b>SUPPORTO 02</b>	€. 8.000,00	€. 9.760,00
<b>SUPPORTO 03</b>	€. 10.000,00	€. 12.200,00

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

In fede,  
*Pisa, 16 febbraio 2022*

*Finanza Locale Partnership Srl*