

**Area "Fornire servizi"**

**Processo "Assistere i contribuenti"**

Rischio	Valutazione rischio	Controllo suggerito	Responsabile del controllo	Frequenza del controllo	Articolazione coinvolta
Inefficace organizzazione delle modalità di accesso dei contribuenti in Ufficio e di prenotazione dei servizi allo sportello	alto/medio	Il Responsabile si accerta che i servizi di prima informazione ed i servizi allo sportello siano organizzati in base alle previsioni di affluenza dei contribuenti e che risultino adeguati per numero di addetti dedicati alla prima informazione. Verifica, eventualmente tramite altro soggetto incaricato del controllo, che le informazioni rese alla prima informazione siano chiare e precise, e che la modulistica a disposizione dei contribuenti risulti sufficiente. Ai fini di cui sopra, attraverso l'esame dei tempi d'attesa medi e la valutazione di eventuali reclami da parte dei contribuenti, verifica il livello dei servizi resi. Il Responsabile valuterà, inoltre, l'opportunità di disporre che la prenotazione dei servizi avvenga previo riconoscimento del contribuente con annotazione del codice fiscale o, più semplicemente, tramite inserimento della tessera sanitaria nel totem erogatore dei ticket. Verifica, infine, eventualmente tramite altro soggetto incaricato del controllo, il corretto rilascio di pass per gli accessi al back office. Monitorerà, anche la corretta gestione degli appuntamenti tramite CUP, al fine di evitare abusi o utilizzi impropri dello strumento dell'appuntamento (ad es. prenotazioni da parte dell'Ufficio, molteplici appuntamenti consecutivi prenotati da un unico contribuente, abituale assegnazione degli appuntamenti a medesimi funzionari etc.).	Direttore Provinciale	periodicità indicata da ogni responsabile nell'applicativo dedicato (Co.R.S.A.)	DP/UT

Indebite modalità di accesso in Ufficio e di prenotazione dei servizi allo sportello	alto/medio	<p>Il Responsabile, eventualmente tramite altro soggetto incaricato del controllo, sistematicamente si accerta che non vi siano fenomeni significativi di gravi inefficienze ed irregolarità nell'accesso dei contribuenti. A tal fine controlla che l'accesso ai servizi avvenga sempre attraverso l'utilizzo degli applicativi informatici di gestione dell'affluenza.</p> <p>Adotta, inoltre, misure idonee ad evitare che l'accesso dell'utenza avvenga tramite gli ingressi riservati al personale ed in orari diversi da quelli previsti per apertura al pubblico, nonché ogni altra misura utile ad appurare l'esistenza di fenomeni di irregolare organizzazione delle modalità di accesso e delle prenotazioni dei servizi.</p> <p>Il Responsabile, eventualmente tramite altro soggetto incaricato del controllo, verifica, altresì, il corretto rilascio di pass per gli accessi al back office, e monitora eventuali ricorrenti contatti tra ciascun operatore ed uno stesso contribuente/consulente tramite l'apposito registro dei pass. Per i servizi prenotati tramite CUP il Responsabile si accerterà che l'assegnazione degli appuntamenti agli operatori (o la chiamata agli sportelli in caso di integrazione ARGO-CUP) sia fatta in modo tale da evitare che determinati contribuenti o tipologie di contribuenti vengano assistiti sempre dal medesimo funzionario.</p> <p>Verifica, infine, l'osservanza, da parte di tutto il personale, delle disposizioni impartite.</p>	Direttore Provinciale	periodicità indicata da ogni responsabile nell'applicativo dedicato (Co.R.S.A.)	DP/UT
Inefficace organizzazione dei servizi allo sportello	alto/medio	<p>Il Responsabile, eventualmente tramite altro soggetto incaricato del controllo, acquisisce sistematicamente, anche in orari diversi nell'arco della stessa giornata, elementi di conferma sulla regolarità ed adeguatezza dei servizi forniti ai contribuenti e sui livelli di soddisfazione dell'utenza, ad esempio attraverso la valutazione di eventuali reclami da parte dei contribuenti.</p> <p>Controlla, inoltre, eventualmente tramite altro soggetto incaricato del controllo, che la consuntivazione delle attività da parte degli addetti agli sportelli avvenga in modo tempestivo e corretto, nel rispetto delle procedure e delle prescrizioni stabilite dall'Agenzia.</p> <p>Ai fini di cui sopra verifica l'eventuale ricorrenza delle suddette ipotesi di rischio mediante un controllo a campione su ciascuna tipologia di servizio erogato ed anche con riferimento ai singoli operatori.</p>	Direttore Provinciale	periodicità indicata da ogni responsabile nell'applicativo dedicato (Co.R.S.A.)	DP/UT
Non corretta o intempestiva erogazione dei servizi forniti ai contribuenti	alto/medio	<p>Il Responsabile, eventualmente tramite altro soggetto incaricato del controllo, verifica la tempestività e legittimità dei servizi erogati (ivi compresa l'idoneità della documentazione presentata) mediante un controllo a campione su ciascuna tipologia di servizio ed anche attraverso la valutazione di eventuali reclami sull'intempestività.</p>	Direttore Provinciale	periodicità indicata da ogni responsabile nell'applicativo dedicato (Co.R.S.A.)	DP/UT

Illegittima erogazione di un servizio previo accordo collusivo con il contribuente/consulente	alto/medio	<p>Il Responsabile, eventualmente tramite altro soggetto incaricato del controllo, verifica la corretta identificazione di tutti gli utenti che accedono agli sportelli ed il corretto rilascio di pass per gli accessi al back office, e monitora eventuali ricorrenti contatti tra ciascun operatore ed uno stesso contribuente/consulente tramite l'apposito registro dei pass. Monitora le eventuali erogazioni di servizi avvenute al di fuori degli orari di apertura al pubblico sulle quali attua un sistematico controllo di legittimità. Effettua, inoltre, eventualmente tramite altro soggetto incaricato, un controllo a campione su ciascuna tipologia di servizio erogato, con riferimento ai singoli operatori, verificando la veridicità ed idoneità della documentazione presentata, la ricorrenza dei presupposti nonché l'adeguatezza della tempistica in relazione ai servizi erogati. Il Responsabile dispone, infine, che:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- tutte le richieste di informazioni/parere siano inoltrate solo ad una apposita casella di posta funzionale e che siano protocollate con apposito codice identificativo;</li> <li>- tutti i pareri formulati rechino la sua sottoscrizione o di un altro soggetto appositamente delegato;</li> <li>- il soggetto incaricato, periodicamente, verifichi la corrispondenza numerica tra le richieste ricevute e quelle evase.</li> </ul>	Direttore Provinciale	periodicità indicata da ogni responsabile nell'applicativo dedicato (Co.R.S.A.)	DP/UT
Omessa adozione di provvedimenti e/o adempimenti successivi all'erogazione del servizio	alto/medio	<p>Il Responsabile, eventualmente tramite altro soggetto incaricato del controllo, effettua un controllo a campione su ciascuna tipologia di servizio erogato, con riferimento ai singoli operatori, verificando la corretta e tempestiva effettuazione della segnalazione in caso di riscontrate ipotesi integranti fattispecie di reato.</p>	Direttore Provinciale	periodicità indicata da ogni responsabile nell'applicativo dedicato (Co.R.S.A.)	DP/UT