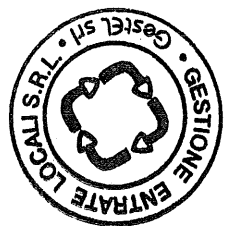


Modelli operativi  
per prevenire  
il rischio corruzione:



Area: gestione tributi

Ambito: Tributi

Processi: Controlli/ accertamenti sui tributi pagati

Per assicurare la piena parità di trattamento, astenendosi da azioni arbitrarie e discriminatorie nella gestione dei tributi, la società adotta pratiche standard per la raccolta delle informazioni e l'elaborazione dei dati che consentono un trattamento paritario nei confronti di ciascun contribuente.

Queste pratiche si differenziano a seconda dell'entrata gestita:

### **TARIFFA / TASSA RIFIUTI**

In merito all'effettuazione di controlli relativi alle variazioni delle posizioni della Tassa rifiuti si procede distinguendo le due tipologie principali di utenze: domestiche e non domestiche.

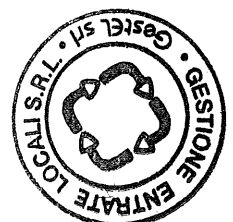
La gestione della tassa sui rifiuti per le utenze domestiche si basa sulle comunicazioni mensili pervenute dagli uffici anagrafi dei comuni soci relative a emigrazioni, immigrazioni, decessi e variazioni di indirizzo. Nel caso in cui si verifichi la mancanza della comunicazione da parte del contribuente, è inviata una lettera di cortesia invitandolo a presentarsi presso gli uffici Gestel per procedere alle attivazioni/cessazioni. Prima dell'emissione degli avvisi di pagamento, si procede ad un controllo verificando tramite l'anagrafe comunale la correttezza dei dati dichiarati per quanto concerne il calcolo del numero dei dimoranti. Un controllo ulteriore è effettuato per i residenti AIRE, verificando che non abbiamo perso i requisiti per l'agevolazione prevista.

La gestione delle utenze non domestiche invece avviene sulla base delle comunicazioni pervenute di volta in volta dagli uffici commercio dei comuni soci (denunce di inizio-cessazione attività commerciali, concessioni occupazione suolo pubblico, comunicazioni alloggi turistici, ...). Nel caso in cui si verifichi la mancanza della comunicazione da parte del contribuente, è inviata una lettera di cortesia invitandolo a presentarsi presso gli uffici Gestel per procedere alle attivazioni. Nel caso di cessazioni si procede d'ufficio.

In merito ai controlli relativi ai pagamenti, periodicamente, si procede all'extrapolazione di tutte le posizioni a debito alle quali è inviato un primo sollecito di pagamento bonario con posta ordinaria dando il termine di 30 (trenta) giorni per il pagamento. Successivamente, per tutti i nominativi risultanti ancora debitori, si inizia la procedura di riscossione coattiva tramite la ditta ICA Srl.

### **IMPOSTE SUGLI IMMOBILI**

La gestione delle imposte sugli immobili (ICI / IMU / TASI) è effettuata principalmente sulla base delle variazioni e volture catastali fruibili attraverso il portale OPENKAT del Servizio Catasto della Provincia Autonoma di Trento, controllo dei Piani regolatori comunali, nonché attraverso documentazione fornita dagli enti soci (variazioni anagrafiche, concessioni edilizie, etc.). Peraltro il controllo delle dichiarazioni/presentate dal contribuente, laddove ancora obbligatorie, consente la possibilità di ulteriori verifiche.



Periodicamente si procede inoltre all'estrazione massiva di tutte le posizioni debitorie dando priorità appunto a quelle in via di prescrizione, procedendo al recupero delle stesse. Si dà infine corso, sempre entro il termine di prescrizione, alla procedura per la riscossione coattiva laddove siano presenti liquidazioni non saldate.

#### **Canone per l'Occupazione delle strade e delle loro pertinenze Ex Art. 27 D.Lgs. 285/92**

La società Gestel Srl si occupa solamente della riscossione del Canone per l'occupazione delle strade e delle loro pertinenze in quanto le concessioni sono rilasciate dai Comuni i quali, sugli atti di concessione, indicano l'importo dovuto a titolo di canone. Tali concessioni sono inoltrate anche a Gestel Srl che procede alla riscossione degli importi indicati.

In merito ai controlli relativi ai pagamenti, periodicamente, si procede all'invio di un primo sollecito di pagamento a tutte le posizioni debitorie per le quali sia scaduto il termine di pagamento. Successivamente, per tutti i nominativi risultanti ancora debitori, si procede con l'invio di un ulteriore sollecito gravato dalle sanzioni previste dal regolamento, alle quali segue la procedura di riscossione coattiva tramite la ditta ICA Srl.



Area: trasversale

Ambito: Tutti i servizi

Processi: Gestione dei reclami

Riguardo ad eventuali segnalazioni o reclami pervenuti presso la scrivente, gli stessi - nel caso siano firmati dal contribuente e non anonimi - sono protocollati e presi in carico dal Direttore il quale si attiverà a dare risposta direttamente o tramite il personale sottoposto alle questioni sollevate rendendo disponibili (come previsto dall'**accesso civico**, introdotto dall'art. 5 del decreto legislativo 14 marzo 2013 n. 33 ) eventuali documenti, informazioni o dati, oggetto di pubblicazione obbligatoria secondo le vigenti disposizioni normative, qualora la società ne abbia omissso la pubblicazione. Nel caso le lamentele siano inerenti errori negli archivi di Gestel Srl, si procederà alla verifica di quanto dichiarato ed eventualmente alla rettifica della posizione. Nel caso si tratti di lamentele relative alle norme previste dai regolamenti, queste, se ricorrenti, saranno fatte presenti ai soci in sede di assemblea al fine di valutarne una possibile rettifica. Se i reclami riguardano invece un dipendente specifico, sarà il direttore a valutare la gravità dei comportamenti adottati nonché le procedure o i comportamenti da adottare per risolvere il problema anche attraverso l'emissione di lettere di richiamo o eventuale rotazione su altri incarichi. E' necessario comunque tenere presente che, per la particolare attività svolta dall'ufficio e specialmente in questa difficile congiuntura economica, molti reclami sono inerenti a comportamenti o altro previsti da norme di legge per i quali la società non ha potere discrezionale.

Per le segnalazioni di disservizi o lamentele riguardanti inefficienze dell'ufficio è disponibile sul sito internet o direttamente nella sala d'aspetto Gestel un questionario anonimo per la rilevazione della soddisfazione del cliente. Tali questionari sono poi analizzati e laddove presentino criticità ricorrenti saranno discussi nel corso della prima riunione del personale in modo da valutare possibili miglioramenti.

