



Direzione Servizi Ispettivi  
e Revisione Interna



# Uffici Provinciali: sistema di controlli interni STA/PRA

*dicembre 2010*

*Idea e sviluppo progettuale: R.Ferriello - B.Giusti*  
*Collaborazione sviluppo progettuale: T. Miceli Sopo*



Direzione Servizi Ispettivi  
e Revisione Interna



## Uffici Provinciali: sistema di controlli interni STA/PRA

*“I computer sono incredibilmente veloci,  
accurati e stupidi.*

*Gli uomini sono incredibilmente lenti,  
inaccurati e intelligenti.*

*L'insieme dei due costituisce una forza  
incalcolabile.”*

*(Albert Einstein)*

## I “perché”

- Premessa progettuale: rispettare e confermare il principio di legalità attraverso lealtà, diligenza e correttezza dell'azione amministrativa.
- Obiettivo operativo: creazione di un sistema di controlli interni, inserito nel ciclo produttivo.
- Obiettivo strategico: garantire uniformità e coerenza nella produzione di servizi ed insieme, trasparenza, economicità e offerta qualitativa in considerazione dei bisogni degli stakeholder interni ed esterni.



## Il panorama

- L'applicazione innovativa del Modello Organizzativo, preceduta da "Sportello Telematico dell'Automobilista", seguita dall'evoluzione logistica (open space) e dalla reingegnerizzazione del sistema informatico, ha imposto agli UUPP una ristrutturazione gestionale dei processi produttivi, incentivata dall'idea di "funzione" che ha soppiantato il vecchio criterio di "ruolo".
- La disponibilità di una piattaforma informatica articolata e multifunzionale oltrecchè "presidiante" l'intero iter di lavoro che, rispetto alle risorse, supporta la figura dell'operatore unico, realizza quella tensione qualitativa che, in termini di semplificazione ed accessibilità al servizio, mira alla soddisfazione del cliente.

## Il panorama

- Il consolidamento del sistema e la sua efficacia trovano completezza e conferma in un sistema di controllo che, dalla qualità percepita traslochi sulla qualità erogata, passando per il monitoraggio e l'ottimizzazione delle fasi processuali.
- Nell'ottica attuativa del "Total Quality" va evidenziato che "il controllo" supera la sua naturale finalità di "prevenzione del rischio", di "rilevazione dell'errore", di "recupero contabile".
- Si innesta "de plano" nel processo produttivo, previene se stesso e diviene momento formativo di conoscenza e di responsabilità, economizzante rispetto ai costi di un eventuale recupero ed all'impiego di risorse su quello, e propedeutico alla taratura di un servizio ottimale reso al cittadino/cliente.



## L'ambiente di controllo: STA/PRA

- Rispetto ai servizi PRA,ACI rappresenta Stato e Provincia in qualità di gestore/titolare di attività esattoriale sotto forma di IPT ed imposta erariale ed in tal senso ne è responsabile.  
Su questa premessa, l'attenzione si è focalizzata sullo Sportello Telematico PRA perchè:
  - ❖ eroga un servizio pubblico ai cittadini
  - ❖ supera la distinzione tra front-office e back-office
  - ❖ legittima il ruolo istituzionale di ACI nel settore

## Lo stato dell'arte in tema di controlli

- ✓ Verifica di congruità (a cura del Cassiere Principale) sul registro di cassa (in capo ad ogni operatore unico), delle somme (indicate e versate);
- ✓ Controllo di legittimità e di regolarità sulle operazioni di annullamento, correzione e correzione in esenzione (come previsto da circolare 9095/10 DSD), a cura del Cassiere Principale sul registro di cassa;
- ✓ Controllo sulle forzature contabili.
- ✓ Controlli tramite specifici applicativi (gestione stampe) su alcune attività



## Valutazione dei rischi

- ❖ Le aree di rischio si contraddistinguono per una più o meno evidente tracciabilità (segnali d'allarme del Sistema).
- ❖ L'individuazione degli strumenti di controllo segue questo principio (rischi tracciati/non tracciati).



## Specifiche

- ❖ Rischio non tracciato: rispetto al “pacchetto imposte” che grava su ciascuna formalità (IPT, bollo, emolumenti), è prevista una serie di esenzioni/agevolazioni legittimate dal sistema operativo con l’attivazione di un flag specifico.
- ❖ La correttezza o la scorrettezza nell’attivazione del flag è affidata all’operatore, e ad oggi non è segnalata dal sistema informatico.

## Specifiche/2 rischi non tracciati

- Per quanto detto, le formalità identificate e più frequenti, segnalate da un codice di riferimento sono le seguenti:
- cod.33: cd. minivolture
- cod.33: atti sogg. IVA
- cod.33: agevolazioni disabili
- cod.33: agevolazioni per veicoli di interesse storico-collez.
- cod.33: esenzione a favore ONLUS
- cod.15: agevolazioni disabili
- cod.15: esenzione a favore ONLUS
- cod. 53:radiazioni su provvedimento P.A.
- cod.78: cancellazioni di provv. giudiziari tot. esenti, (la revoca fermo amm. prevede il pagamento di doppi emolumenti e bollo, diversamente è esente nei casi di sgravio per indebitato o vendita anteriore all'iscrizione del fermo).
- cod.17: prime iscrizioni usato estero trentennali (data di immatricolazione inserita dall'operatore),
- cod.85: rettifiche dati (soggetta ad IPT in misura fissa)
- cod. 900 rettifiche d'ufficio



## Operazioni segnalate dal sistema

- ✚ **Correzione importi successivamente al rilascio del CDP**  
(la correzione annulla la formalità e il sistema riemette un num. r.p. clone che da la possibilità di “agire” sulle somme)
- ✚ **Sostituzione formalità successivamente al rilascio del CDP**  
(si può attribuire nuova targa e nuova intestazione mantenendo gli importi dell'originale annullato/corretto)
- ✚ **Annullamenti di Estratti Cronologici e/o Visure**  
(l'annullamento/correzione consente di manipolare targa, intestazione ed importi senza che ne resti traccia se non una “ammessa” correzione sul Registro di Cassa).




## Operatività del sistema dei controlli

- ط Il proposto sistema di controllo, che si inserisce nell'attività ordinaria del ciclo produttivo, utilizza funzioni già presenti nell'architettura tecnologica di supporto ed agisce quasi "in tempo reale" sull'insieme delle formalità giornalmente prodotte, poggiando sull'archivio operativo, sul riepilogo forzature contabili e sul Registro di Cassa.
- ط Il primo ha un ciclo attivo di 48 ore (dopodiché le pratiche ivi contenute vengono incamerate da un archivio generale)
- ط Il secondo si attiva a 3 gg. dalla chiusura della giornata produttiva di riferimento.
- ط Il terzo, nella disponibilità del solo Cassiere Principale, si attiva nella stessa giornata di incasso.


# Ciclo di controllo – 1 step -

funzioni utilità → PRA di riferimento → criterio di ricerca: data (tutt)  
 verifico tutte le posizioni che usufruiscono di esenzioni/agevolazioni – ( vedi diapo n.10)  
 clicco su CONVALIDATO per accedere alla “maschera contabile di dettaglio” sulla quale visualizzo le singole voci d’interesse

PORTALE  Benvenuto utente, [Home](#)

Ricerca per:  Val

Ricerca per Pra di Riferimento: risultati della ricerca

114 risultati trovati  pagina:  di:

Registro Progressivo	Targa	Formalità	Data Assegnazione	Data Esito Convalida	Data Lavorazione	Ufficio PRA	Stato Registro Progressivo	Utente Cassa	Utente Pratica	Pra Riferimento
A060158S	-	53	06-12-2010	-	-	AQ	ACQUISITO	Bianchi	Bianchi	RM
A060160N	AY934NR	33	06-12-2010	06-12-2010	06-12-2010	AQ	CONVALIDATO	Rossi	Rossi	RM
A085723U	CK209XS	53	06-12-2010	06-12-2010	06-12-2010	AV	RESPINTO	Verdi	Verdi	RM
A085728J	AY24381	53	06-12-2010	06-12-2010	06-12-2010	AV	CONVALIDATO	Bianchi	bianchi	RM
A180749Z	CN844PR	53	06-12-2010	06-12-2010	06-12-2010	CN	CONVALIDATO			RM
A135733L	AT645TG	53	06-12-2010	06-12-2010	06-12-2010	CO	CONVALIDATO			RM
A108877W	AL618DK	88	06-12-2010	06-12-2010	06-12-2010	FO	CONVALIDATO			RM
A149839U	BE099CW	53	06-12-2010	06-12-2010	06-12-2010	LE	CONVALIDATO			RM
A116250M	AD990RE	53	06-12-2010	06-12-2010	06-12-2010	LT	CONVALIDATO			RM
B526165W	CW076XZ	53	06-12-2010	06-12-2010	06-12-2010	MI	CONVALIDATO			RM
A065545R	AK572YN	78	06-12-2010	06-12-2010	06-12-2010	PZ	CONVALIDATO			RM
A065546L	AK572YN	78	06-12-2010	06-12-2010	06-12-2010	PZ	CONVALIDATO			RM
A065560U	AD34443	53	06-12-2010	06-12-2010	06-12-2010	PZ	CONVALIDATO			RM
A099116M	-	78	06-12-2010	-	-	RC	ACQUISITO			RM
B361604P	CF188SZ	33	06-12-2010	06-12-2010	06-12-2010	RM	CONVALIDATO			RM
B361605N	-	81	06-12-2010	-	-	RM	ACQUISITO			RM
B361606Z	RM0G8987	53	06-12-2010	06-12-2010	06-12-2010	RM	CONVALIDATO			RM
B361607K	RM84697X	53	06-12-2010	06-12-2010	06-12-2010	RM	CONVALIDATO			RM
B361613M	DD291DD	88	06-12-2010	06-12-2010	06-12-2010	RM	CONVALIDATO			RM

## d) Ciclo di controllo – 1 step – (maschera contabile con IPT regolarmente versata)

se (come nel caso riportato dalla maschera contabile) l'importo dell'IPT è "minimo" = 181,00(180,97), clicco su-→ registro progressivo per verificare le singole voci della formalità

Formalita

- ▶ Registro Progressivo
- ▶ Cdp
- ▶ Quadro Tecnico Fiscale
- ▶ Importi
- ▶ Proprietà
- ▶ Locazione
- ▶ Prd
- ▶ RP Precedente Presentazione
- ▶ Registro Progressivo PRA
- ▶ Testo libero

Formalità

Protocollo	118114530
Acti:	
Protocollo Agenzia:	173140
Tipo Richiesta:	33 - TRASFERIMENTO DI PROPRIETA'
Targa:	BP289YZ
Tipo veicolo:	A (serie targa ACI 1)
Posizione consecutiva:	1
Numero consecutiva:	1
Targa DL138:	
Causale Forzatura Non Cooperante:	
Altri dati:	

Registro progressivo A258321K	Importi Dichiarati	Importi Calcolati
Ipt	181,00	181,00
Sovrattassa ipt	0,00	0,00
Interessi ipt	0,00	0,00
Emolumenti	20,92	20,92
Bollo note	14,62	14,62
Bollo cdp	14,62	14,62
Totali	231,16	231,16
Totale incassato	231,16	
Calamità	NO	
Agevolazione	NO	
Rilascio cdp	-	
Modalità pagamento	-	
Forzatura calcolato dichiarato	NO	
Forzatura Dichiarato Incassato	NO	
Esenzione	NO	
Recupero somme	-	
Ravvedimento operoso	NO	
Recupero	0,00	

X Chiudi

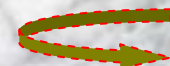
Clicco su-→proprietà-→atto-→verifico se soggetto ad IVA ed in caso di affermatività, verifico la documentazione cartacea allegata (fattura)



## e) Ciclo di controllo – 1 step – note

- per tutte le agevolazioni/esenzioni è necessario verificare la documentazione di supporto
- per le minivolture controllare l'importo emolumenti (7,44 anziché 20,92) e successivamente da registro progressivo → proprietà → lista soggetti = riscontro di C.F. e/o P.I. (archivio PARIX)

vedi diapo seguenti



## f) Ciclo di controllo – 1 step –

minivoltura

Formalita	
▶	Registro Progressivo
▶	Cdp
▶	Quadro Tecnico Fiscale
▶	<b>Importi</b>
↻	Proprietà
↻	Locazione
↻	Prd
▶	RP Precedente Presentazione
▶	Registro Progressivo PRA
▶	Testo libero

**Importi**

Esenzione:	N - NO
Disabile:	N
Calamità:	NO
Ravvedimento Operoso:	NO
Ipt:	0
Ipt Sovrattassa:	0
Ipt Interessi:	0
Emolumenti:	7,44
Bollo note:	14,62
Bollo Cdp:	14,62
Totale dichiarato:	36,68
Totale incassato:	36,68
Congruenza dichiarato incassato:	NO
Congruenza calcolato dichiarato:	NO
Stampa CDP:	SI
Vendita a concessionario:	SI





## f.2) Ciclo di controllo – 1 step –

perdita di possesso

Formalita	
▶	Registro Progressivo
▶	Cdp
▶	Quadro Tecnico Fiscale
▶	Importi
⊗	Proprietà
▶	Radiazione
▶	RP Precedente Presentazione
▶	Registro Progressivo PRA
▶	Testo libero

**Importi**

Esenzione:	T- TOTALE
Disabile:	N
Ravvedimento Operoso:	NO
Ipt:	0
Ipt Sovrattassa:	0
Ipt Interessi:	0
Emolumenti:	0
Bollo note:	0
Bollo Cdp:	0
Totale dichiarato:	0
Totale incassato:	0
Congruenza dichiarato incassato:	NO
Congruenza calcolato dichiarato:	NO

# 1) Ciclo di controllo – 2 step – verifica su forzature contabili

■ Si può effettuare 3 giorni dopo la data di accettazione formalità

COSA e PERCHE': verifico le formalità per le quali il cliente ha versato a titolo di imposta (IPT, emolumento, bollo) una somma Superiore e/o inferiore al dovuto

COME: da GESTIONE STAMPE → STORICO STAMPE → RIEPILOGO FORZATURE CONTABILI

PROSPETTO DI RIEPILOGO DELLE FORZATURE CONTABILI, EFFETTUATE DALLO STA PRA, TRA L'IMPORTO DICHIARATO E L'IMPORTO CALCOLATO DAL SISTEMA

Data	Protocollo ACI	Pra comp.	RP	Esito	Codice Form	Importi acquisti/ Importi calcolati						Ravv oper	Esenzioni			Dati precedente presentazione		
						Ipt	Sanzioni	Interessi	Bollo Note	Bollo Cdp	Emolumenti		Importi	Conc.	Disabile	RP	Data	Importi
26/11/2010	117836445	RM	B3276085	G	33	52,00	0,00	0,00	14,62	14,62	20,92	N	N	N	N			
						775,00	0,00	0,00	14,62	14,62	20,92							
26/11/2010	117838543	RM	B328100X	G	33	181,00	0,00	0,00	29,24	14,62	20,92	N	N	N	N			
						181,00	0,00	0,00	14,62	14,62	20,92							
26/11/2010	117842636	RM	B328865Z	G	33	506,00	0,00	0,00	14,62	14,62	20,92	N	N	N	N			
						506,00	0,00	0,00	14,62	14,62	20,92							
26/11/2010	117861216	RM	B329616L	G	33	484,00	0,00	0,00	14,62	14,62	20,92	N	N	N	N			
						483,00	0,00	0,00	14,62	14,62	20,92							
26/11/2010	117861798	RM	B331536N	G	33	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	N	I	N	N			
						0,00	0,00	0,00	14,62	14,62	20,92							

LEGENDA:

G	CONVALIDATO
---	-------------

## 2) Ciclo di controllo – 2 step – verifica su forzature contabili

### ■ Procedura (da attivare in caso di somma inferiore al dovuto (calcolato))

Dallo stampato "Forzature Contabili", con ricerca per RP da Funzioni Utilità→REGISTRO PROGRESSIVO→inserisco dati relativi alla provincia (di riferimento/di competenza)-→ed allo stato temporale della formalità (consolidato/operazionale)

PORTALE ACI | Benvenuto utente \_\_\_\_\_ | Home |

Ricerca per

Ricerca per RP

Registro Progressivo	<input type="text" value="B327608S"/>
Anno di assegnazione	<input type="text" value="2010"/>
Ufficio PRA competente	<input type="text" value="RM - ROMA"/> <input type="button" value="▼"/>
Archivio	<input type="text" value="operazionale"/> <input type="button" value="▼"/>
	<input type="button" value="Invia"/>





## 2.1) Ciclo di controllo – 2 step – verifica su forzature contabili

### ■ Procedura

Esito della ricerca: RIGA DI STATO= contiene tutti i dati della formalità



PORTALE **ACI**

| Benvenuto utente, \_\_\_\_\_

| [Home](#) |

Ricerca per

Registro Progressivo



Vai

Ricerca per RP: risultato della ricerca

Registro Progressivo	Targa	Formalità	Data Assegnazione	Data Esito Convalida	Data Lavorazione	Ufficio PRA	Stato Registro Progressivo	Utente Cassa	Utente Pratica	Pra Riferimento
<b>B327608S</b>	RM8A3093	33	26-11-2010	26-11-2010	26-11-2010	RM	<b>CONVALIDATO</b>	Rossi	Rossi	RM

## 2.2) Ciclo di controllo – 2 step – verifica su forzature contabili

### ■ Procedura

1) Dall'RP-→RP precedente presentazione e/o testo libero

Registro  
Progressivo  
Cdp  
Quadro  
Tecnico  
Fiscale  
Importi  
Proprietà  
Locazione  
Prd  
RP  
Precedente  
Presentazione  
Registro  
Progressivo  
PRA  
Testo libero

#### Formalità

<b>Protocollo Aci:</b>	118211036	
<b>Protocollo Agenzia:</b>	174587	
<b>Tipo</b>	33 - TRASFERIMENTO DI PROPRIETA'	
<b>Richiesta:</b>		
<b>Targa:</b>	BN525VD	
<b>Tipo veicolo:</b>	A (serie targa ACI1)	
<b>Posizione consecutiva:</b>	1	
<b>Numero consecutive:</b>	1	
<b>Targa DL138:</b>		
<b>Causale Forzatura Non Cooperante:</b>		
<b>Altri dati:</b>		

## 2.3) Ciclo di controllo – 2 step – verifica su forzature contabili

### ■ Procedura

2) Dall'RP-→RP precedente presentazione e/o testo libero

#### RP Precedente Presentazione

**Registro progressivo:**

B312740K

**Data lavorazione:**

24/11/2010

**PRA precedente presentazione:**

RM - ROMA

#### Testo libero

**Testo libero:**

A large, empty rectangular text area with a light blue background and a thin border. It features standard scrollbars on the right and bottom edges, indicating it is a scrollable field for entering free text.



## 2.4) Ciclo di controllo – 2 step – verifica su forzature contabili

- Procedura (da attivare nel caso in cui le informazioni ricevute dall'iter precedente, non siano sufficienti:

Funzioni utilità--> RICERCA FORMALITA PER TARGA (con modalità temporale:CONSOLIDATO)

| Benvenuto utente, \_\_\_\_\_ | [Home](#) |

Ricerca per

Ricerca per targa: risultati della ricerca

6 risultati trovati pagina:  di:

Registro Progressivo	Targa	Formalità	Data Assegnazione	Data Esito Convalida	Data Lavorazione	Ufficio PRA	Stato Registro Progressivo	Utente Cassa	Utente Pratica	Pra Riferimento
150060U	AB29766	15	23-04-2001	03-05-2001	23-04-2001	NA	CONVALIDATO CONSOLIDATO	-	POPOLAMENTO	NA
163380N	AB29766	33	03-04-2006	03-04-2006	03-04-2006	NA	CONVALIDATO CONSOLIDATO	-	POPOLAMENTO	MI
115964M	AB29766	33	03-12-2009	04-12-2009	03-12-2009	LT	CONVALIDATO CONSOLIDATO	-	ROSSI	LT
124968R	AB29766	33	30-12-2009	31-12-2009	30-12-2009	LT	CONVALIDATO CONSOLIDATO	-	VERDI	LT
336976W	AB29766	33	29-11-2010	29-11-2010	29-11-2010	RM	CONVALIDATO CONSOLIDATO	-	BIANCHI	RM
336977T	AB29766	61	29-11-2010	29-11-2010	29-11-2010	RM	CONVALIDATO CONSOLIDATO	-	BIANCHI	RM

## 2.5) Ciclo di controllo – 2 step – verifica su forzature contabili

- Procedura (da attivare nel caso in cui le informazioni ricevute dall'iter precedente, non siano sufficienti:

Da RP-----→IMPORTI= verifica precedente versamento

Formalita	
▼	Registro Progressivo
▼	Cdp
▼	Quadro Tecnico Fiscale
▼	<b>Importi</b>
▼	Proprietà
▼	Locazione
▼	Prd
▼	RP
▼	Precedente Presentazione Registro Progressivo PRA
▼	Testo libero

Importi	
<b>Esenzione:</b>	<input type="text"/>
<b>Disabile:</b>	<input type="text" value="N"/>
<b>Calamità:</b>	<input type="text" value="NO"/>
<b>Ravvedimento Operoso:</b>	<input type="text" value="NO"/>
<b>Ipt:</b>	<input type="text" value="0,0"/>
<b>Ipt Sovrattassa:</b>	<input type="text" value="0,0"/>
<b>Ipt Interessi:</b>	<input type="text" value="0,0"/>
<b>Emolumenti:</b>	<input type="text" value="0,0"/>
<b>Bollo note:</b>	<input type="text" value="0,0"/>
<b>Bollo Cdp:</b>	<input type="text" value="0,0"/>
<b>Totale dichiarato:</b>	<input type="text" value="0,0"/>
<b>Totale incassato:</b>	<input type="text" value="0,0"/>
<b>Congruenza dichiarato incassato:</b>	<input type="text"/>
<b>Congruenza calcolato dichiarato:</b>	<input type="text"/>
<b>Stampa CDP:</b>	<input type="text" value="SI"/>
<b>Vendita a concessionario:</b>	<input type="text" value="NO"/>

## Fasi del controllo di linea

L'attività, gestita dal funzionario di controllo, avrà la seguente gradualità operativa:

- stampa dei documenti riepilogativi (al 2-3° giorno successivo a quello dell'incasso)
- analisi a terminale
- report
- verifica dei fascicoli cartacei
- evidenziazione delle irregolarità







## Esiti/Sviluppi - 1

- Il report è successivamente archiviato in ordine cronologico unitamente alle stampe dei tre documenti riepilogativi.
- le irregolarità residuanti sono evidenziate ed i relativi fascicoli raccolti



## Esiti/Sviluppi – 2

comunicazione - informazione - formazione

- recupero degli importi e/o integrazione documentale per le singole formalità
- analisi delle casistiche irregolari ed emissione di *comunicazioni interne – ordini di servizio* al fine di correggere ed uniformare condotte ed interpretazioni
- gestione del profilo disciplinare nei casi più rilevanti e gravi
- individuazione aree migliorabili e predisposizione sessioni di formazione-addestramento

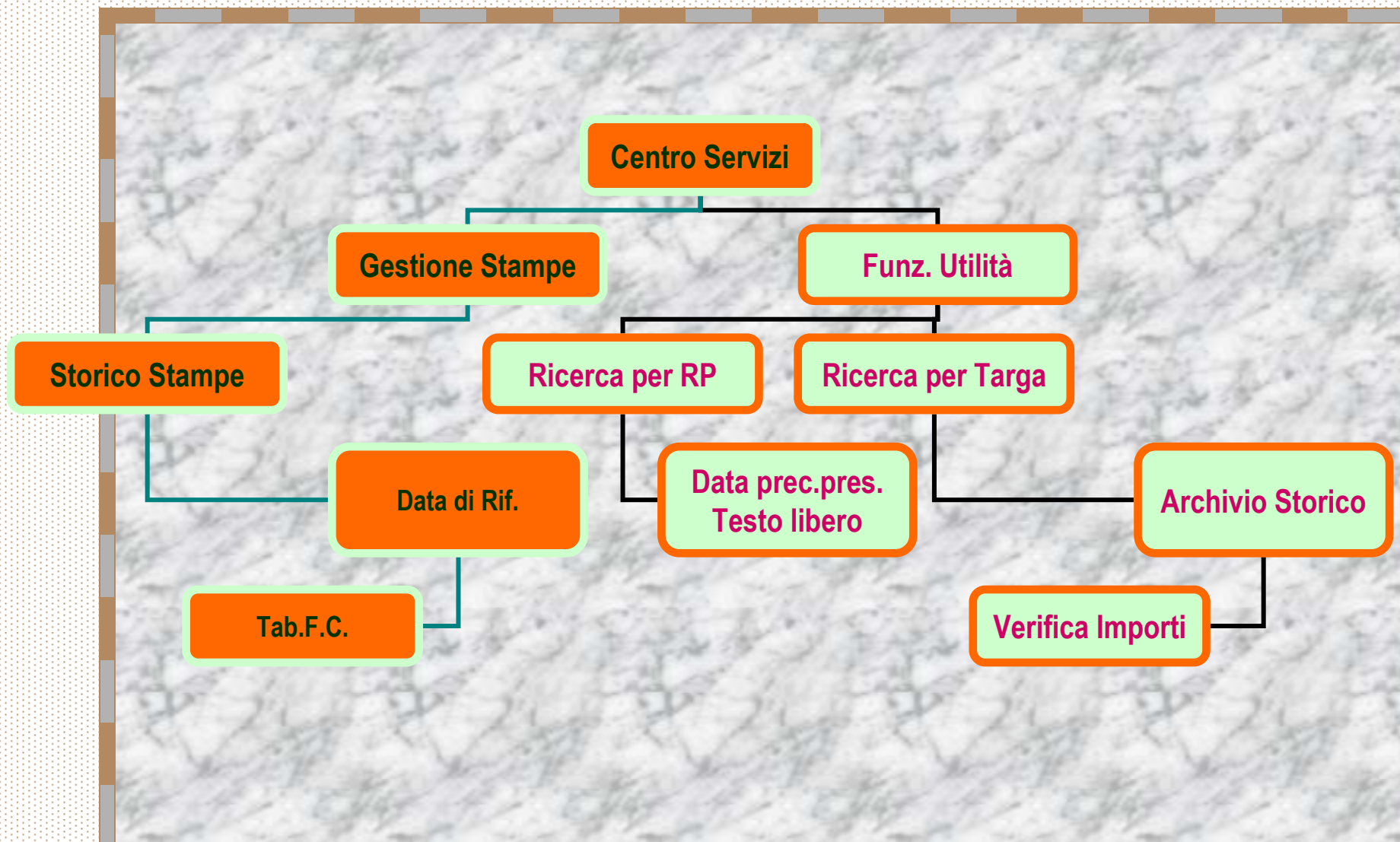
# Semplificazione iter operativo

verifica da archivio operativo PRA di Riferimento



# Semplificazione iter operativo

verifica da prospetto riepilogo forzature contabili





## Pianificazione e tempistica

- ✿ avvio sperimentale: gennaio 2011
- ✿ sedi di sperimentazione: UUPP. Roma – Viterbo – Perugia
- ✿ durata della sperimentazione: 1 mese (gennaio 2011)

## Strutture coinvolte

- Direzione Centrale Servizi Ispettivi
  - Task force Funzione Qualità
  - Task-force Esperti Qualità
- Direzione C.Risorse Umane e Organizzazione
  - Task-force Formatori
- Direzione Centrale Servizi Delegati