

# PW

Matteo Pintucci

**Realizzazione della DSU (dichiarazione sostitutiva unica) presso CAAF – Cgil Crs**

## 1. Descrizione

### **La DSU (Dichiarazione Sostitutiva Unica)**

La Dichiarazione sostitutiva unica (DSU) è un documento che contiene i dati anagrafici, reddituali e patrimoniali di un nucleo familiare, i dati contenuti nella DSU sono in parte autodichiarati (ad esempio dati anagrafici, beni patrimoniali posseduti ecc..) ed in parte acquisiti da Agenzia delle Entrate (ad esempio reddito complessivo ai fini IRPEF) e da INPS (ad esempio trattamenti assistenziali, previdenziali e indennitari erogati dall'INPS per ragioni diverse dalla condizione di disabilità e non rientranti nel reddito complessivo ai fini IRPEF).

Per le parti autodichiarate, il soggetto che compila la DSU, c.d. dichiarante, si assume la responsabilità, anche penale, di quanto in essa dichiara.

Il nucleo familiare è quello alla data di presentazione della dichiarazione, i redditi sono riferiti al secondo anno solare precedente la presentazione della DSU, mentre il patrimonio mobiliare e immobiliare è quello posseduto alla data del 31 dicembre dell'anno precedente a quello di presentazione della DSU.

Una volta acquisiti tutti i dati necessari la pratica deve essere inviata telematicamente entro quattro giorni all'INPS che, effettuate tutte le verifiche, carica il modello ISEE richiesto in un'apposita sezione del sito web istituzionale dove il CAAF compilante ha accesso per scaricare la pratica terminata.

La dichiarazione è unica in quanto utile a richiedere tutti i tipi di sostegno e le facilitazioni previste dalle leggi, sia statali che locali, sulla base di questa dichiarazione vengono calcolati i vari tipi di ISEE.

### **Il modello ISEE (Indicatore Situazione Economica Equivalente)**

Con il modello ISEE 201 si può certificare l'*indicatore della situazione economica* che tiene conto di tutto il nucleo familiare, in altri termini si tratta della misura della ricchezza di una famiglia; questa dichiarazione è stata resa obbligatoria per richiedere qualsiasi tipo di agevolazione o sussidio che sia fornito da enti pubblici.

Si tratta di uno strumento di natura economico-fiscale che tiene conto dei seguenti elementi:

- Reddito
- Patrimonio mobiliare
- Patrimonio immobiliare
- nucleo familiare

Non esiste un solo modello ISEE valido per tutte le prestazioni ma ci sono una serie di differenti indicatori calcolati in funzione delle specifiche situazioni.

All'ISEE ordinario, valevole per la generalità delle prestazioni sociali agevolate, si affiancano alcuni ISEE specifici che variano in ragione della prestazione richiesta e delle caratteristiche del richiedente e del relativo nucleo familiare;

pertanto i diversi modelli di ISEE sono i seguenti:

- **ISEE standard o ordinario:** modello indicato per un nucleo familiare standard, il quale consente di calcolare l'indicatore utile per la generalità sociali agevolate e per il quale è sufficiente compilare la DSU MINI;
- **ISEE sociosanitario:** modello che può essere compilato solo in presenza di persone con disabilità e/o non autosufficienti, prevede specifiche detrazioni e franchigie e può essere utilizzato solo per richiedere prestazioni di natura sociale e/o sanitaria come:
  - ↳ *ricovero in particolari strutture per i soggetti non autosufficienti;*
  - ↳ *prestazioni di assistenza domiciliare;*
  - ↳ *bonus per acquisti e/o servizi a favore dei disabili;*
- **ISEE minorenni con genitori non coniugati e non conviventi:** modello che deve essere richiesto nel momento in cui all'interno del nucleo familiare è presente un solo genitore ed un figlio minore di 18 anni, i cui genitori, non sono né coniugati né conviventi tra loro; lo scopo di questo modello è quello di attestare l'effettiva situazione economica considerando anche il genitore esterno al nucleo e in che modo questo incida sul reddito della famiglia;
- **ISEE corrente:** questo modello può essere compilato qualora nei 18 mesi precedenti alla richiesta della prestazione si sia verificata una variazione della situazione lavorativa di un componente del nucleo e che ciò abbia comportato una variazione reddituale complessiva del nucleo superiore al 25%. Il modello è basato sui redditi degli ultimi 12 mesi, in modo che si possa avere una visione completa e reale della situazione economica del nucleo familiare, prendendo a riferimento i redditi percepiti in periodo di tempo più ravvicinato al momento della richiesta della prestazione e tenendo conto anche di eventi avversi come ad esempio la perdita del lavoro. Questo modello è valido per 2 mesi dalla sottoscrizione;
- **ISEE università:** modello utilizzato da tutti gli studenti che intendono richiedere prestazioni di diritto allo studio; in questo caso sono previste differenti tipologie di calcolo dell'indicatore. Si identifica il nucleo familiare di riferimento dello studente indipendentemente dalla residenza anagrafica dello stesso. Lo studente viene considerato parte integrante del nucleo familiare anche se non convivente con i genitori, qualora non presenti un'adeguata capacità di reddito (studenti che studiano in altre regioni o comunque in case differenti da quelle di residenza) mentre potendo dimostrare la propria indipendenza economica, estranea al nucleo familiare può essere considerato un nucleo familiare a sé stante.
- **ISEE integrativo:** modelli utilizzati al solo scopo integrativo del modello già presentato, solitamente questo modello viene presentato nel momento in cui vi sono delle variazioni da comunicare in merito ai dati forniti dall'Agenzia delle Entrate o dall'INPS.

## Il CAAF Cgil – Crs Marche

E' il Centro Autorizzato di Assistenza Fiscale convenzionato con CRS, società di servizi a responsabilità limitata promossa dalla Cgil Marche, nato con l'intento di offrire assistenza fiscale ai lavoratori dipendenti ed ai pensionati italiani e stranieri negli adempimenti fiscali e previdenziali e nell'accesso a prestazioni sociali, agevolazioni economiche ecc.

## 2 Descrizione del processo

### 2.1 Analisi

L'utente intercetta l'organizzazione recandosi direttamente in uno degli oltre 20 uffici provinciali oppure chiamando direttamente il call center o il servizio di accoglienza (fase 1), in questa prima fase vengono fornite le informazioni e si stabilisce la data per l'appuntamento (fase 2).

L'Ufficio locale del Caaf verifica se l'utente è già inserito nel data base e gli eventuali documenti utili alla redazione della pratica di cui il sistema sia già in possesso dopodiché ricontatta l'utente dando indicazioni sulla necessaria documentazione da esibire per il giorno dell'appuntamento prefissato (fase 3).

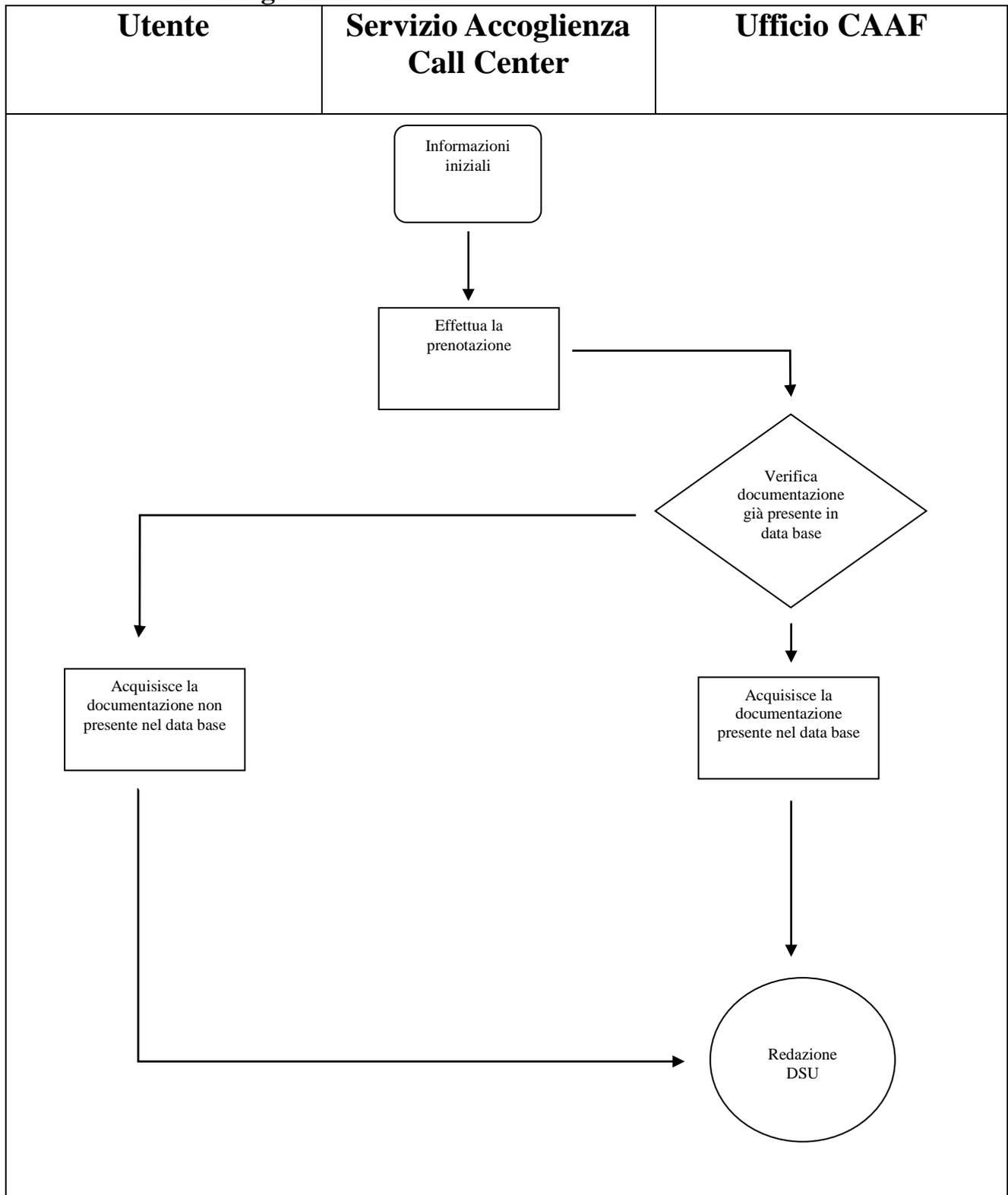
L'utente, sulla base delle indicazioni fornite, deve procurarsi la documentazione necessaria con eccezione di quanto già eventualmente contenuto nel database del caaf (fase 4).

L'uff. locale del caaf, al giorno prefissato per l'appuntamento, provvede alla redazione della pratica, previa verifica della correttezza della documentazione consegnata dall'utente, provvede alla gestione di eventuali criticità coordinandosi se necessario con gli altri uffici dell'organizzazione ed infine provvede all'elaborazione e all'invio, entro 4 giorni lavorativi dalla sottoscrizione, della parte autodichiarata della DSU consegnando una ricevuta di avvenuta presentazione (fase 5). Per il calcolo del modello è necessario che si completi l'acquisizione degli altri dati da parte dell'INPS e dell'Agenzia delle Entrate, entro 4 giorni dalla ricezione dei dati autodichiarati, l'INPS renderà disponibile al dichiarante un'attestazione riportante l'ISEE, il contenuto della DSU e degli elementi informativi necessari al calcolo; l'attestazione è resa disponibile al dichiarante, dal Caaf incaricato della ricezione della DSU in virtù di specifico mandato scritto conferito dal dichiarante stesso.

### 2.2 Matrice delle responsabilità

		Attori		
		Utente	Sistema di accoglienza / Call Center	Uff. Caaf
Attività Fasi	Informazione iniziale (1)		<b>R</b>	
	Prenotazione (2)		<b>R</b>	
	Verifica database (3)			<b>R</b>
	Acquisizione documentazione (4)	<b>R</b>		<b>R</b>
	Redazione pratica (5)			<b>R</b>

### 2.3 Diagramma di flusso



### 3 Analisi delle Criticità

#### 3.1 I tempi

Attività		Tempi di lavoro	Tempi di attesa	Tempo totale	%
Informazione (1)		5'		5'	1,38%
Prenotazione (2)		5'		5'	1,38%
Verifica Data Base e ricontatto con utente (3)		10'		10'	2,77%
Aquisizione documentazione (4)	Cittadino (1)		300'	300'	83,33%
	Caaf (2)	10'		10'	2,77%
Redazione pratica (5)		30'		30'	8,33%
Tempo Totale		60'	300'	360'	100,00%
Percentuale		16,66%	83,33%	1	

I tempi relativi alla fase di acquisizione della documentazione (fase 4) sono stati ulteriormente analizzati e divisi in:

1. tempi di acquisizione della documentazione nel caso in cui i dati non siano presenti o siano presenti solo in parte nel data base, in questo caso:
  - a. si determinano tempi di attesa della lavorazione, il tempo stimato è un tempo medio e, soprattutto, è tempo dell'utente a cui va realizzato il servizio nel minor tempo possibile,
  - b. in alcuni casi l'allungamento del tempo di attesa generato dall'impossibilità dell'utente di potersi procurare la documentazione nel breve periodo può determinare la necessità di rinviare l'appuntamento precedentemente fissato,
2. tempi di acquisizione nel caso in cui la documentazione sia completamente e correttamente presente nel data base

Il tempo relativo alla redazione della pratica è un tempo medio, è infatti suscettibile di variabilità tenuto conto che nel caso in cui la documentazione non sia presente nel database ma venga portata il giorno dell'appuntamento dal cittadino, prima della redazione della pratica, la documentazione deve essere verificata se corretta e rispondente al tipo di DSU da realizzare

#### 3.2 I Costi

Attività		Tempi di lavoro	Tempi di attesa	Costi	%
Informazione (1)		5'		1,00	8,33%
Prenotazione (2)		5'		1,00	8,33%
Verifica Data Base e ricontatto con utente (3)		10'		2,00	16,66%
Aquisizione documentazione (4)	Cittadino		300'		
	Caaf	10'		2,00	16,66%
Redazione pratica (5)		30'		6,00	50,00%
Costo Totale				12,00	100,00%

I costi sono stati calcolati tenendo conto della tariffa oraria di un operatore fiscale caaf comprensiva di oneri indiretti ed accessori (circa 12,00 Euro/ora)

### 3.3 Gap Tecnologico

	Tecnologia potenziale	Tecnologia reale	Gap
Informazione iniziale	1	0	
Prenotazione	1	0	
Verifica data base	1	1	
Acquisizione documentazione	1	1	
Redazione pratica	1	1	
	5	3	40%

E' ipotizzabile che l'utente possa:

- Avere accesso a tutte le informazioni riguardanti la pratica DSU direttamente online da sito web e/o social
- Prenotare on line e/o inviando una mail alla struttura

Inoltre, nel caso in cui l'utente non abbia la documentazione necessaria nel database, lo stesso può inviarla direttamente per mail alla struttura che potrà verificare la correttezza della stessa, riducendo potenzialmente i tempi nella fase di redazione della pratica

## 4 Azioni di Miglioramento

### Analisi dell'utenza

Occorre innanzi tutto avere presente il tipo di utenza, spesso costituita da pensionati con scarse attitudini all'utilizzo di strumenti informatici, pertanto bisogna mantenere gli strumenti classici di informazione quali depliant informativi cartacei e/o la necessita del colloquio orale accompagnati da tutte le possibili azioni di razionalizzazione organizzativa; parallelamente va tenuto in considerazione il progressivo aumento dell'utenza che con maggiori e adeguate competenze informatiche, possa essere in grado di utilizzare il mezzo di comunicazione/informazione più idoneo alle sue esigenze: spazi dedicate su pagine web, utilizzo di social network e di ogni canale di informazione virtuale.

### Il ridisegno del processo

#### Informatizzazione:

- tutte le informazioni vengono caricate nel sito web aziendale, e' stato predisposto un vedemecum in formato doc e pdf con istruzioni dettagliate riguardanti i documenti che l'utente deve procurarsi in relazione ai vari tipi di DSU, il documento verrà caricato nella pagina web [www.cgilmacerata.it](http://www.cgilmacerata.it) nella sezione "Servizi Fiscali" nella pagina verranno inseriti anche i riferimenti territoriali degli uffici provinciali (numero di

telefono ed indirizzo email) in modo da far fronte a qualsiasi necessità consulenziale, il vademecum potrà anche essere utilizzato in forma cartacea.

Nel sito verrà inoltre caricata la modulistica da compilare consentendo quindi all'utente di predisporre completamente il materiale utile all'evasione della pratica con notevole riduzione dei tempi di lavorazione interni, in questo caso occorre prevedere un adeguato riproporzionamento dei tempi di lavorazione tra front office (in riduzione) e back office (in aumento) anche tenuto conto delle tempistiche di invio (entro quattro giorni la pratica deve essere inviata telematicamente all'INPS); il link dell'apposita sezione creata sulla pagina web sarà inoltre pubblicato nella pagina Facebook istituzionale della Cgil di Macerata.

- attivazione della prenotazione online con semplice invio di email creando apposito account dedicato gestito direttamente dal sistema accoglienza/call center

**Revisione fasi di lavorazione:**

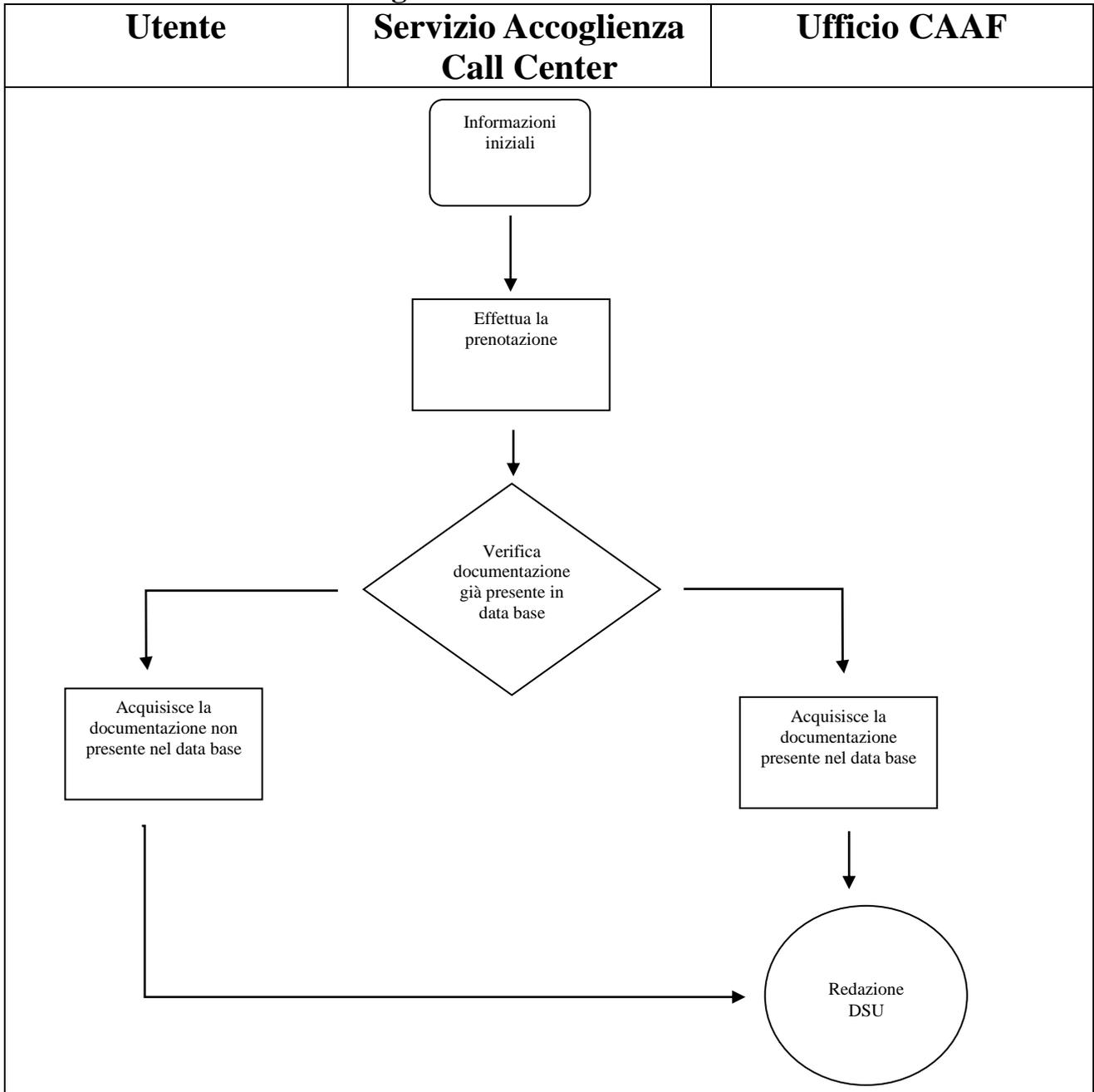
- Dare adeguata formazione al personale addetto al servizio di accoglienza/call center e l'abilitazione all'accesso al database in modo da poter effettuare subito la verifica sulla documentazione già in possesso nel sistema informatico aziendale.

**4.1 Nuova matrice delle responsabilità**

		Attori		
		Utente	Sistema di accoglienza / Call Center	Uff. Caaf
<b>Attività Fasi</b>	<b>Informazione iniziale (1)</b>		<b>R</b>	
	<b>Prenotazione (2)</b>		<b>R</b>	
	<b>Verifica (3)</b>		<b>R</b>	
	<b>Acquisizione documentazione (4)</b>	<b>R</b>		
	<b>Redazione pratica (5)</b>			<b>R</b>

Il sistema di accoglienza viene messo nelle condizioni di realizzare direttamente le fasi di informazione, prenotazione e verifica database.

#### 4.2 Il nuovo diagramma di flusso



L'attribuzione della fase di verifica direttamente al servizio di accoglienza consente di ridurre gli adempimenti gravanti sugli uffici CAAF, in particolar modo la necessità di ricontattare l'utente.

### 4.3I nuovi tempi

Attività		Tempi di lavoro	Tempi di attesa	Tempo totale	%
Informazione (1)		2', 30''		2', 30''	1,25%
Prenotazione (2)		2', 30''		2', 30''	1,25%
Verifica Data Base (3)		5'		5'	2,50%
Aquisizione documentazione (4)	Cittadino		150'	150'	75,00%
	Caaf	10'		10'	5,00%
Redazione pratica (5)		30'		30'	15,00%
<b>Tempo Totale</b>		<b>50'</b>	<b>150'</b>	<b>200'</b>	<b>100,00%</b>
<b>Percentuale</b>		<b>25%</b>	<b>75%</b>	<b>1</b>	

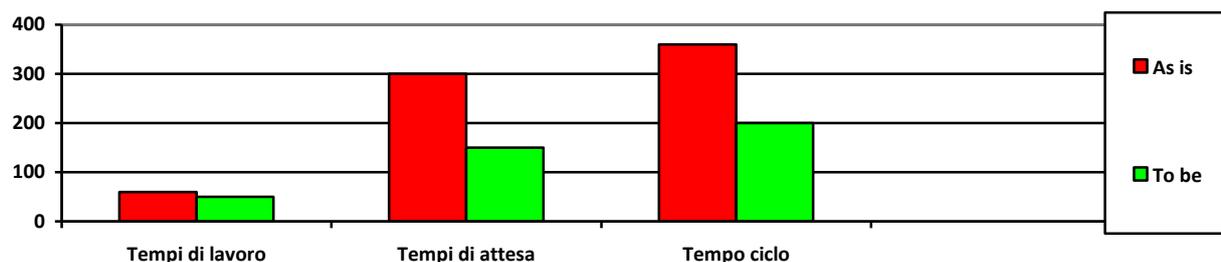
Si prevede il dimezzamento dei tempi medi per le fasi di:

- Informazione: tutta l'utenza con skills informatiche potrà acquisire le informazioni direttamente dal sito internet
- Prenotazione: l'utenza di cui sopra potrà direttamente effettuare la prenotazione on line inviando una mail
- Verifica database: viene meno la necessità di ricontattare l'utente
- Tempi di acquisizione documentazione per l'utente: viene subito messo nelle condizioni di sapere con certezza la documentazione necessaria

### 4.4I nuovi costi

Attività		Tempi di lavoro	Tempi di attesa	Costi	%
Informazione (1)		2,5'		0,50	5,00%
Prenotazione (2)		2,5'		0,50	5,00%
Verifica Data Base		5'		1,00	10,00%
Aquisizione documentazione (4)	Cittadino		150'		
	Caaf	10'		2,00	20,00%
Redazione pratica (5)		30'		6,00	60,00%
<b>Costo Totale</b>				<b>10,00</b>	<b>100,00%</b>

## 5 Confronto As is – To be



Oltre alla riduzione dei tempi medi di lavorazione si mette in evidenza la riduzione del tempo necessario all'utente per acquisire la documentazione, la complessiva riduzione dei tempi di attraversamento (dato fortemente avvertito dall'utenza magari bisognosa di interventi rapidi), va considerata nei valori medi in quanto non tutta la potenziale utenza ha le necessarie competenze informatiche e, pertanto, una parte dell'utenza continuerà fisiologicamente ad utilizzare le modalità tradizionali (recarsi fisicamente negli uffici, telefonare, procurarsi fisicamente i depliant informativi ecc..)

## Conclusioni

L'analisi del processo mette in evidenza un dato: i livelli di informatizzazione della Pubblica Amministrazione italiana sono buoni con punte di eccellenza in quelle amministrazioni che hanno maggiormente investito nella digitalizzazione (in particolare INPS, Agenzie Fiscali e molte delle amministrazioni centrali), in effetti è già possibile realizzare il modello ISEE anche direttamente dall'utente accedendo al sito INPS tramite SPID;

è invece sul fronte dell'utenza che va fatta un'analisi attenta sulle reali possibilità di fruizione del sistema in modo particolare su due aspetti: il primo emerge chiaramente, molti degli utenti soprattutto per quanto attiene al welfare nella sua accezione più ampia sono pensionati con scarse capacità di utilizzo degli strumenti informatici un'utenza che, pertanto, necessita sempre di assistenza o che, in alternativa, rimane irrimediabilmente legata all'uso di strumenti ordinari cartacei;

altro aspetto non più legato a questioni generazionali attiene alle competenze tecniche specifiche nella materia: permane la necessità di un adeguato grado di conoscenza della normativa e delle sue continue modificazioni, competenze di carattere fiscale e giuridico per cui l'utenza spesso preferisce affidarsi a specialisti del settore, questo aspetto permane in molte delle pratiche di accesso ai servizi pubblici di welfare dove, al meno al momento, l'informatizzazione non è in grado di ridurre significativamente i livelli di complessità