



Gestire i Rischi Operativi della Professione strumenti pratici

ODCEC Roma

Commissione Informatica e Qualità

Roma 19 luglio 2017



- **Agenda della giornata**

- Servizi professionali : Competenza vs gestione
- Contenuti dei servizi professionali
- Gestire i processi di studio ed i rischi connessi
- Strumenti operativi : caratteristiche
- Casi pratici

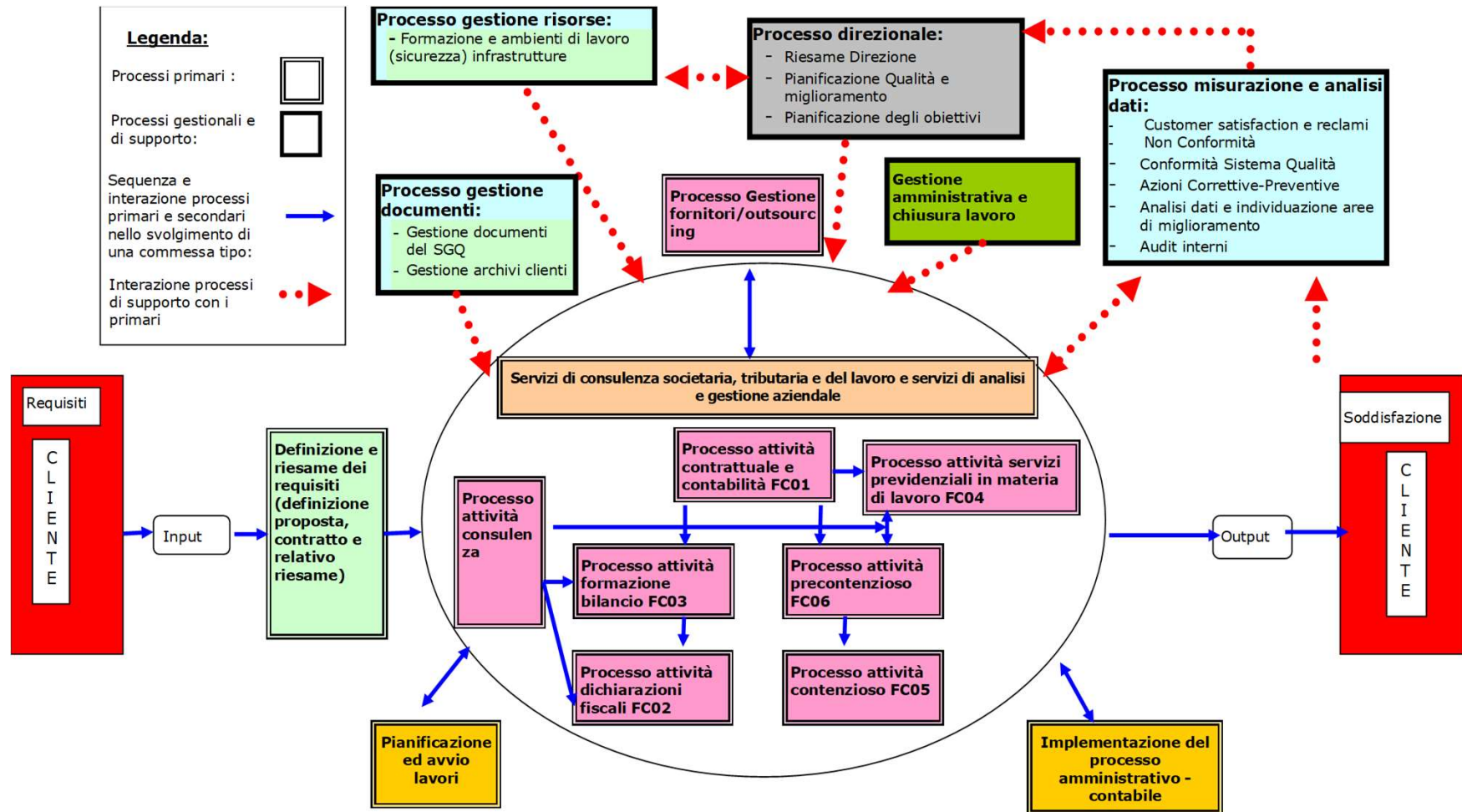
Non necessariamente in quest'ordine



Sistema di gestione per la qualità dello studio professionale come strumento di controllo dei rischi

I rischi potenziali cui è esposto lo studio possono essere classificati come segue:

- a. Rischi legati ai servizi erogati
- b. Rischi legati ai contratti stipulati
- c. Rischi legati all'accettazione o al mantenimento dell'incarico
- d. Rischi legati allo svolgimento dell'incarico

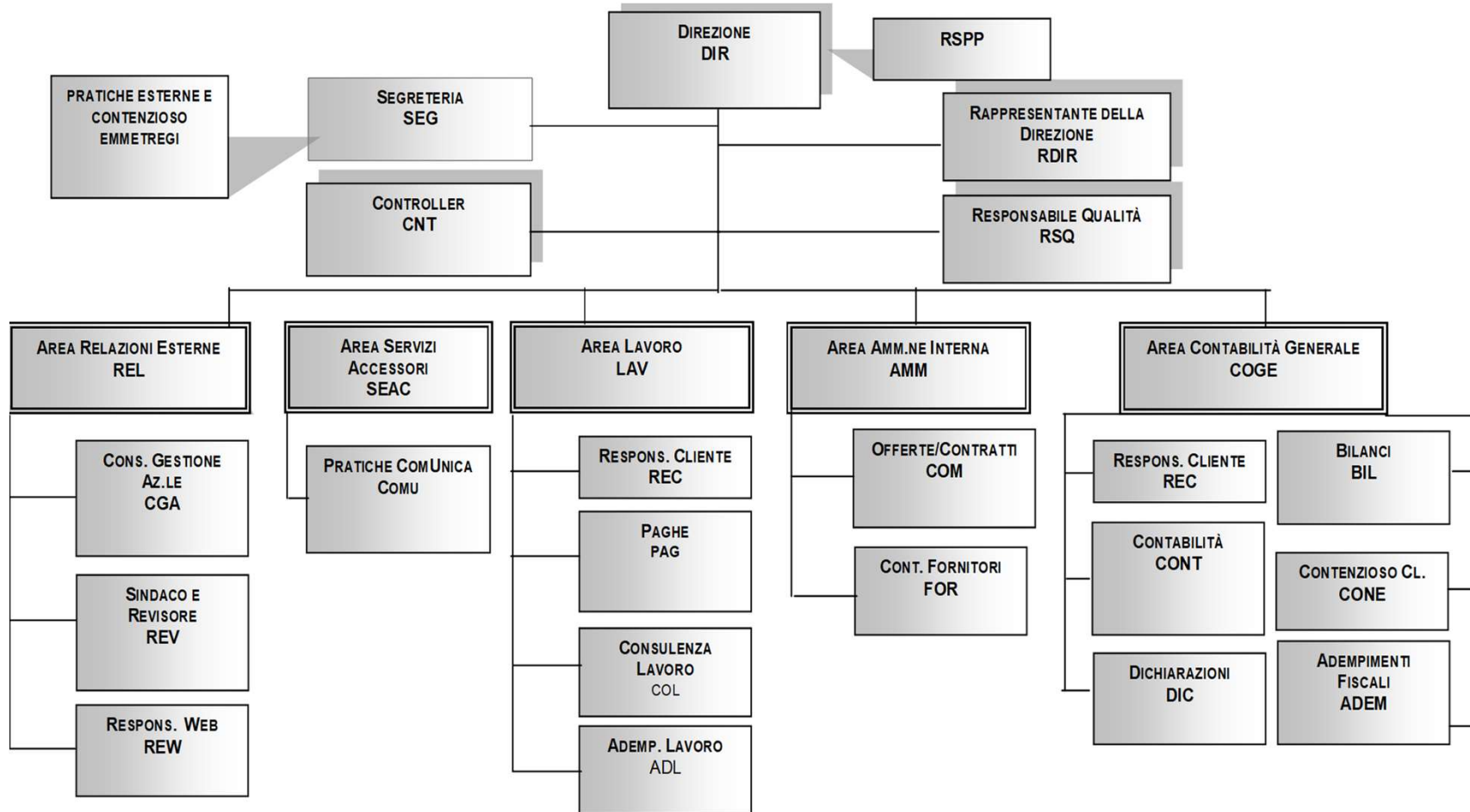




Rischi relativi allo staff

La direzione definisce la politica sulle risorse umane:

- Personale a breve termine o a lungo termine: il rischio (interno) è che l'elevata rotazione incide sulla qualità della prestazione – maggiori costi di reclutamento – di formazione – di integrazione tra le risorse – di applicazione delle procedure interne.
- Il rischio (esterno) è rappresentato dall'immagine nei confronti della clientela che può avere difficoltà nel trovarsi interlocutori diversi (fidelizzazione) - spesso è importante conoscere del cliente la storia – le abitudini – quello che il cliente si attende dallo studio (qualità percepita). Nessun cliente è uguale all'altro, la politica della direzione definisce se tenere conto e in che misura delle esigenze del cliente. E' importante dotarsi di uno strumento che misuri la soddisfazione del cliente, registrare i reclami del cliente , analizzare con il personale eventi e/o episodi che hanno riguardato il rapporto con il cliente.



Firma DIR



Piano formazione annuale

			ANNO: _____											
Descrizione Corso e Durata (ore)	Docente	Destinatari	Mese											
			(○ = programmato ● = fatto ⊗ = annullato)											
			G	F	M	A	M	G	L	A	S	O	N	D
Data	Visto DIR		Visto RSQ											
Note:														



Scheda formazione

DESCRIZIONE CORSO		N.ro progressivo corso		Fogl. 1 di _____
DESTINATARI (tipologia)				
DOCENTI				
DATA PREVISTA	DURATA PREVISTA	DATA	VISTO RSQ	VISTO DIR
ATTESTAZIONE FREQUENZA				
DATA	PARTECIPANTI		FIRMA	Verifica¹
DURATA EFFETTIVA	DATA	DOCENTE	VISTO RSQ	
VERIFICA EFFICACIA FORMAZIONE		METODO DI VALUTAZIONE ADOTTATO		
ESEGUITA	Si <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Valutazione durante il corso <input type="checkbox"/> Test scritti <input type="checkbox"/> Test verbali <input type="checkbox"/> Prove pratiche	

N.B. Nel caso in cui la presente pagina non fosse sufficiente per attestare la partecipazione al corso si aggiunga un'altra pagina riportante il solo campo "Attestazione frequenza"

¹ P = Positiva - N = Negativa



Questionario soddisfazione del cliente

QUESTIONARIO SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

Gentile Cliente,
ci permettiamo di chiederLe la cortesia di dedicarci pochi minuti per rispondere ad alcune domande, allo scopo di misurare il livello di qualità dei nostri servizi nell'ambito del processo di miglioramento della Qualità del nostro Studio.
Il questionario può essere compilato anche in forma anonima.

Segnare con una croce la casella del giudizio che si vuole attribuire (1 nullo, 5 massimo) alle domande della sezione specifica, le altre sezioni possono essere compilate liberamente.

Sezione anagrafica (facoltativa)

Nome, Cognome, Società	Indirizzo	Firma
------------------------	-----------	-------

1. Come valuta la qualità dei servizi prestati dallo Studio Riccia?				
1. insufficiente	2. mediocre	3. sufficiente	4. buona	5. ottima
2. Come giudica la tempistica delle comunicazioni delle scadenze nell'ambito contabile, fiscale, societario e lavoro?				
1. insufficiente	2. mediocre	3. sufficiente	4. buona	5. ottima
3. Come valuta le risposte ricevute ai quesiti sottoposti?				
1. insufficiente	2. mediocre	3. sufficiente	4. buona	5. ottima

4. Rispetto ai due anni precedenti, come valuta il servizio prestato nell'ultimo anno?

Peggiorare Di qualità stabile Migliore

Perché

5. Che cos'è importante per Lei nel servizio professionale?
.....

6. Ci sono aree della consulenza e/o servizi per i quali avrebbe desiderio che venissero svolti dallo Studio Riccia?
.....

7. Quali professionisti o collaboratori dello Studio Riccia hanno maggiormente soddisfatto le Sue attese nell'erogazione del servizio?
.....
In che modo particolare?
.....

8. Quali professionisti o collaboratori dello Studio Riccia non hanno soddisfatto a pieno le Sue aspettative?
.....
In che modo particolare?
.....

9. Conosce il sito www.studioriccia.it?

10. Sarebbe favorevole e riterrebbe utile la creazione all'interno del sito di un'area clienti riservata per interrogazioni su documenti personali fiscali, societari e contabili?
.....

Grazie per la collaborazione, la Sua opinione è molto importante per migliorare il nostro servizio.



Rischi legati ai sistemi informativi

- L'attività dello studio dipende dai sistemi informativi. Maggiore è la dipendenza maggiori saranno i rischi ad essa collegati. I rischi si identificano con Hardware : funzionamento del server – gruppi di continuità/stabilizzatori – router – stampanti – scanner ecc. e con il Software : sistema operativo – applicativi – virus ecc.
- Per entrambi si possono attuare una serie di azioni per prevenire e/o ridurre i rischi connessi: scelta del fornitore (procedura di qualificazione dei fornitori)- impianti di rete ed elettrici a norma - sistemi di backup a vari stadi e/o livelli (procedura di salvataggio dati) – controllo degli accessi – istruzione e definizione delle regole sull'uso del client – regole ed informazione sull'uso di internet – ecc.



Rischi relativi al cliente

Il rischio è legato a fattori che riguardano il cliente.

Da qui la necessità di dotarsi di strumenti che misurano il rischio come il diagramma di Pareto che determina il rapporto tra la dimensione del cliente e il fatturato complessivo dello studio – analizzare i clienti per gruppi – per settore di attività – per età – per difficoltà di incasso – rischio insolvenza – ecc.

Questo tipo di analisi rappresenta allo stesso tempo un utile strumento per valutare le opportunità di sviluppo e/o implementazione dei servizi offerti.



Rischi relativi al contratto

- Il contratto con il cliente rappresenta il momento in cui si instaura il rapporto professionale che è alla base del processo di erogazione del servizio. Elemento fondamentale è il contratto, la definizione delle attività, la valutazione del compenso, la definizione delle norme che regolano il rapporto (tempi e modalità di consegna dei documenti – invio delle comunicazioni – scadenze – ecc.).
- Il rischio è rappresentato, in questa fase , dalla necessità di quantificare il compenso in funzione delle attività, ma anche di acquisire tutte le informazioni relative al cliente – applicare le disposizioni sulle norme antiriciclaggio – privacy – attribuire la gestione alla risorsa interna ritenuta idonea – valutare eventuali interventi di formazione – di implementazione di software – pubblicazioni – servizi accessori – ecc.



SCHEDA DI INGRESSO CLIENTE

<small>STUDIO GIUSEPPE RICCIA</small>	SCHEDA INGRESSO CLIENTE	DRQ 02/PO07-01 Rev. 04 del 04.12.14
ADDETTO (REC)		
CLIENTE		COD.
PERSONA FISICA	PERSONA GIURIDICA	
ORD	TEL	RIFERIMENTO CLIENTE:
SEMP	FAX	ACRONIMO CLIENTE
MENS.	e.Mail	CONTROLLO ANTRICICLAGGIO
TRIM	cell.	CONTROLLO CASSETTO FISCALE
Altri regimi	PEC	Controllo dich.tenuta scrit.contab. Art.52
CF/P.IVA	N. CCIAA	N.REA
C.F.		DATA COSTIT./INIZIO ATTIVITA'
P.IVA	SEDE LEGALE/DOMICILIO FISCALE/RESIDENZA	
SEDE OPERATIVA		
COD. ATTIVITA'	COD. STUDIO SETTORE	FORMA ANMVA
CAP. SOCIALE	RAPP.TE LEGALE	
	CELL.	
RAPPRESENTANTE LEGALE		
COGNOME	NOME	DATA NASCITA
		Fotocopia documento (1)
		C.F.
		%
		RESIDENZA
SOCI		
COGNOME	NOME	DATA NASCITA
		Fotocopia documento (1)
		C.F.
		%
		RESIDENZA
C.D.A.		
CARICA	COGNOME E NOME	DATA NASCITA
		Fotocopia documento (1)
		C.F.
		%
		RESIDENZA



Cliente

REC

N.	Descrizione controlli	Controllo firma	Inserimen to cartella	Data	Firma
1	Scheda ingresso cliente Dichiarazione del cliente ai sensi dell'art. 21 D.lgs 231/2007	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>		
2	Delega/Revoca utilizzo "Cassetto Fiscale"	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>		
3	Modulo di identificazione e adeguata verifica del cliente Artt. 3 e 4 del DM 141/2006 e del D.Lgs 231/2007	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>		
4	Dati relativi ad altri delegati alla firma dell'operazione	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>		
5	Dichiarazione del professionista ai sensi dell'art. 30 del D.Lgs 231/2007	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>		
6	Consenso al trattamento dei dati personali (DLgs. 196/03)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>		
7	Conferimento incarico pagamento con modalità telematiche tramite mod. F24	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>		
8	Mod. 06 Attestazione art. 52 DPR 633/72 Dichiarazione di tenuta scritture contabili	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>		
9	Contratto	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>		
10	Allegato "A" a contratto	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>		
11	Verbale consegna documenti in entrata DRQ 03/PO07-01	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>		
12	Verbale consegna documenti in uscita DRQ 08/PO 07-01 per cessazione incarico	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>		
13		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>		
14		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>		
15		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>		

Data e Visto DIR



SCHEDA RICEZIONE DOCUMENTI

RICEZIONE DOCUMENTI

SI RICEVONO IN DATA ODIERNA I SEGUENTI DOCUMENTI DAL CLIENTE: _____

CONSEGNATI A MEZZO _____ DATA _____
(giorno) (mese) (anno) (ora)

OPERATORE INTERNO _____

ACQUISTI _____

PRIMA NOTA _____

VENDITE/ONORARI) _____

DOCUMENTI BANCARI _____

F24 _____

ALTRO (cartelle/contratti/avvisi bonari etc) come da specifica:

NOTE: _____

Verrà inviato, via mail o via fax, verbale dettagliato:

SI

NO

DATA _____ FIRMA CONT _____ FIRMA CLIENTE _____



Una efficace gestione del rischio in 10 punti

1. Iniziare con la definizione di un contratto con elementi chiari e trasparenti definendo diritti e doveri delle parti
2. Dotarsi di personale dopo attenta selezione e fornendo una adeguata formazione
3. Non delegare funzioni al di sopra delle capacità individuali
4. Verifica costante della conoscenza ed applicazione delle procedure da parte del personale
5. Dotarsi di procedure per l'individuazione di aree che necessitano di intervento
6. Mettere in atto opportuni processi di controllo interno
7. Mantenere una adeguata diversificazione della clientela evitando di concentrare il maggior fatturato su pochi clienti
8. Dotarsi di una copertura assicurativa adeguata
9. Dotarsi di un buon sistema di backup per tutti i possibili eventi
10. Avere piena consapevolezza delle norme in materia di antiriciclaggio e privacy



11^o Rischio



Cliente che non paga