



## **PROCEDURA RISCOSSIONE CREDITI**

### **INDICE**

- 1. SCOPO**
- 2. APPLICABILITÀ**
- 3. RIFERIMENTI**
- 4. RESPONSABILITÀ**
- 5. DESCRIZIONE DELLE ATTIVITÀ**
- 6. ARCHIVIAZIONE**

EMESSO DA : DIR DATA: 25/01/2021	VISTO DA : RGQ 26/01/2021	APPROVATO DA: DIR 26/01/2021
Rev: in data //	Visto da RGQ	Approvato da Direzione //



## **1. SCOPO:**

La riscossione della “Retta” è elemento rilevante nella gestione economica dell’Ente e deve avvenire in modo puntuale e costante. La riscossione della retta di ospitalità garantisce alla Casa l’acquisto di beni e servizi utili nella gestione quotidiana delle attività. Le rette di ospitalità permettono inoltre all’ente di poter erogare con puntualità gli stipendi di tutto il personale dipendente

## **2. APPLICABILITÀ**

La procedura viene applicata alle seguenti figure professionali:

1. Ufficio Segreteria-Economato- Ufficio Ragioneria-Contabilità
2. Assistente Sociale
3. Vice Segretario-Direttore
4. Segretario-Direttore
5. Incaricato Recupero Crediti
6. Ufficio Qualità

## **3. RIFERIMENTI**

Deliberazione n.12 del 09.09.2020

## **4. RESPONSABILITÀ**

Ufficio Segreteria-Economato, Ufficio Ragioneria e Contabilità, Assistente Sociale, Vice Segretario-Direttore, Segretario Direttore, Avvocato/Incaricato Recupero Ufficio Qualità.

EMESSO DA : DIR DATA: 25/01/2021	VISTO DA : RGQ 26/01/2021	APPROVATO DA: DIR 26/01/2021
Rev: in data //	Visto da RGQ	Approvato da Direzione //



## 5. DESCRIZIONE DELLE ATTIVITÀ

Nel momento dell'ingresso in struttura, ogni persona (ospiti e/o familiari) "civilmente obbligata", sottoscrive un contratto di accoglienza con la Casa di Riposo, nel quale si impegna a versare mensilmente la quota stabilita secondo la tipologia di accoglienza. Le modalità di pagamento sono riportate nel contratto sottoscritto e vengono stabilite dal Consiglio di Amministrazione. Il presidio sulla puntualità di pagamento delle rette di ospitalità consente all'ente di avere le risorse a disposizione per affrontare ogni aspetto gestionale.

- a) **Ufficio Ragioneria-Contabilità / Segreteria Economato:** verifica mensilmente l'avvenuto pagamento delle rette di ospitalità; lo stesso ufficio qualora ravveda il mancato pagamento nei tempi stabiliti provvede a segnalare le situazioni di insoluti al Servizio Sociale (Ass. Sociale)
- b) **Assistente Sociale:** considerata la valenza relazionale dell'essere professionale, nonché di rappresentare il professionista che per primo intrattiene rapporti con i familiari e i referenti delle persone accolte, facendo sottoscrivere agli stessi il contratto di accoglienza, in una prima fase è l'Assistente Sociale che contatta l'obbligato/i contrattuale comunicando la verifica del mancato pagamento e chiedendo ragioni in merito al mancato pagamento. Qualora si giungesse ad immediata risoluzione la procedura si interrompe, se invece venissero evidenziate delle criticità il Servizio Sociale procede a:
- cercare un accordo con gli obbligati al pagamento, in accordo con la Direzione, anche redigendo una semplice scrittura privata in cui l'obbligato/i riconosce il debito verso l'Ente e si impegna all'estinzione del debito in tempi e modalità condivise, informando la Direzione anche di eventuali disponibilità di rateizzazione dell'importo.
- In casi particolari coinvolge la Direzione dell'ente per un incontro con l'obbligato.
- In caso di mancato pagamento gli Uffici dell'Ente invieranno formale raccomandata a.r. nella quale viene evidenziato quanto avvenuto e gli obbligati vengono informati dell'incarico legale attivato per il recupero dei crediti.
- c) **Incaricato Recupero Crediti:** viene attivato dagli uffici dell'Ente in relazione all'incarico attribuito di recupero crediti, quando l'obbligato non adempie all'impegno formalmente

EMESSO DA : DIR DATA: 25/01/2021	VISTO DA : RGQ 26/01/2021	APPROVATO DA: DIR 26/01/2021
Rev: in data //	Visto da RGQ	Approvato da Direzione //



espresso. L'incaricato viene informato dall'Ente circa il caso attribuito, il contratto di accoglienza, l'analisi della situazione sociale dell'obbligato, gli impegni sottoscritti e non rispettati, i tempi di tale percorso.

L'attività di recupero crediti prevede una preventiva **Fase Stragiudiziale** a mezzo lettera raccomandata a.r. di diffida ad adempiere la quale si intimerà al debitore di pagare la somma dovuta, oltre gli interessi legali, entro un termine determinato (10 giorni), pena l'inizio di un'azione giudiziaria con aggravio di costi di procedura interamente a carico del debitore. La vertenza si esaurisce in via stragiudiziale se la diffida legale sortisce esito positivo con l'integrale pagamento da parte del debitore dell'intero capitale.

Qualora l'obbligato/i entro 10 gg dal ricevimento della diffida legale, non provvedesse a pagare, né si dichiarasse disponibile a farlo, sarà necessario ricorrere alla **Fase Giudiziale**, che potrà prevedere o il ricorso per decreto ingiuntivo o un atto di citazione.

Detta ipotesi non rientra nell'accordo tra le parti finora esplicitato e potrà aver seguito solo con uno specifico preventivo di spesa, per singolo caso, con annessa ipotesi di rientro del credito.

Ciò consentirà alla nostra amministrazione di svolgere le opportune valutazioni al fine di considerare di proseguire o no nella ricerca di riscossione di quanto spettante.

## **6. ARCHIVIAZIONE**

La documentazione originale è trattenuta dal Responsabile dell'Ufficio Qualità ad evidenza oggettiva della verifica intrapresa. Al Responsabile dell'Ufficio Qualità compete la responsabilità di archiviare i documenti risultanti dalle verifiche ispettive interne. Tale archiviazione sarà fatta in ordine cronologico.

EMESSO DA : DIR DATA: 25/01/2021	VISTO DA : RGQ 26/01/2021	APPROVATO DA: DIR 26/01/2021
Rev: in data //	Visto da RGQ	Approvato da Direzione //



## PROCEDURA RISCOSSIONE CREDITI

COD: PR-AMM- 03  
Rev: 00  
Data : 04 Maggio 2020

<b>INDICATORI DI PROCESSO</b>	- 100% rispetto della presente procedura e quindi delle azioni previste
<b>INDICATORI DI ESITO</b>	- 100% degli ospiti/famigliari non presenta all'URP successive segnalazioni sullo stesso problema già segnalato

### LISTA DI DISTRIBUZIONE

COGNOME E NOME	RUOLO	DATA	FIRMA

EMESSO DA : DIR DATA: 25/01/2021	VISTO DA : RGQ 26/01/2021	APPROVATO DA: DIR 26/01/2021
Rev: in data //	Visto da RGQ	Approvato da Direzione //