

Modello organizzativo

Sono organi dell'Ente il **Presidente**, il **Comitato di gestione** e il **Collegio dei revisori dei conti** che esercitano le attribuzioni loro demandate dall'articolo 1 del decreto-legge 22 ottobre 2016, n. 193, convertito, con modificazioni, della legge 1 dicembre 2016, n. 225.

Il Comitato di gestione è composto dal Direttore dell'Agenzia delle entrate, che è il Presidente dell'Ente, e da due componenti nominati dall'Agenzia medesima tra i propri dirigenti. Il Presidente del Collegio dei revisori dei conti è scelto tra i magistrati della Corte dei conti.

L'Ente si articola in:

- **strutture centrali**, con funzioni prevalenti di programmazione, indirizzo, coordinamento e controllo, nonché di erogazione di servizi gestionali-operativi accentrati;
- **strutture regionali**, organizzate con logica di presidio territoriale-geografico e con funzioni di gestione e coordinamento delle relative attività operative correlate alla riscossione.

Le Strutture centrali dell'Ente, poste a diretto riporto del Presidente, sono costituite da:

- **Direzioni Centrali** e strutture in staff al Presidente;
- **Aree**, articolate in **Direzioni**.

Le Direzioni Centrali sono:

- **Internal Audit**, è competente per: la valutazione del sistema di controllo interno; la consulenza alle strutture interessate; la promozione della cultura del controllo e della gestione dei rischi; le verifiche di *compliance* dell'operatività dell'Ente rispetto alla normativa interna ed esterna;
- **Relazioni Esterne e Governance**, è competente per: il complesso delle relazioni esterne (nazionali e internazionali, locali ed istituzionali) dell'Ente; il rapporto con la stampa ed i media, anche attraverso la gestione e l'implementazione del portale dell'Ente e dei social; gli adempimenti connessi al funzionamento degli Organi dell'Ente;
- **Affari Legali**, è competente per: gli affari legali dell'Ente, gestendo i rapporti con le authority e curando la tutela legale attiva e passiva dell'Ente; la consulenza alle altre strutture in materia di diritto civile, penale e amministrativo, la *compliance* normativa e l'espletamento delle procedure ad evidenza pubblica e per tutte le tematiche per le quali è necessario il supporto legale, fatta eccezione per la normativa e per il contenzioso della riscossione;
- **Amministrazione Finanza e Controllo** è competente per: la gestione amministrativo-contabile e fiscale dell'Ente, nonché la gestione della tesoreria e della finanza; le attività di pianificazione, monitoraggio e controllo di gestione dell'Ente.

Le Aree e le relative Direzioni sono:

- L'**Area Innovazione e Servizi Operativi**, è competente per: il governo delle attività accentrate finalizzate a garantire la gestione e lo sviluppo dei servizi ICT in relazione alle esigenze dell'Ente; la produzione dei documenti esattoriali; i servizi di approvvigionamento, logistica, sicurezza e gestione documentale.

L'Area Innovazione e Servizi Operativi è articolata nelle seguenti Direzioni:

- **Tecnologie e Innovazione;**
 - **Approvvigionamenti e Logistica;**
 - **Produzione Ruoli e Gestione Documentale.**
-
- L'**Area Risorse Umane e Organizzazione** è competente per: le attività connesse alla selezione, allo sviluppo ed alla gestione, anche amministrativa, del personale; le relazioni sindacali; la comunicazione interna; la progettazione del modello organizzativo; le attività per lo sviluppo e l'ottimizzazione dei processi operativi di lavorazione; la gestione del sistema normativo.

L'Area Risorse Umane e Organizzazione è articolata nelle seguenti Direzioni:

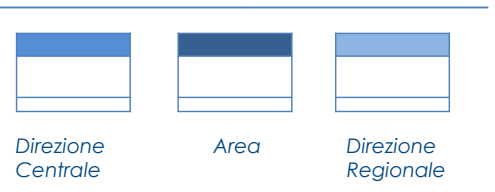
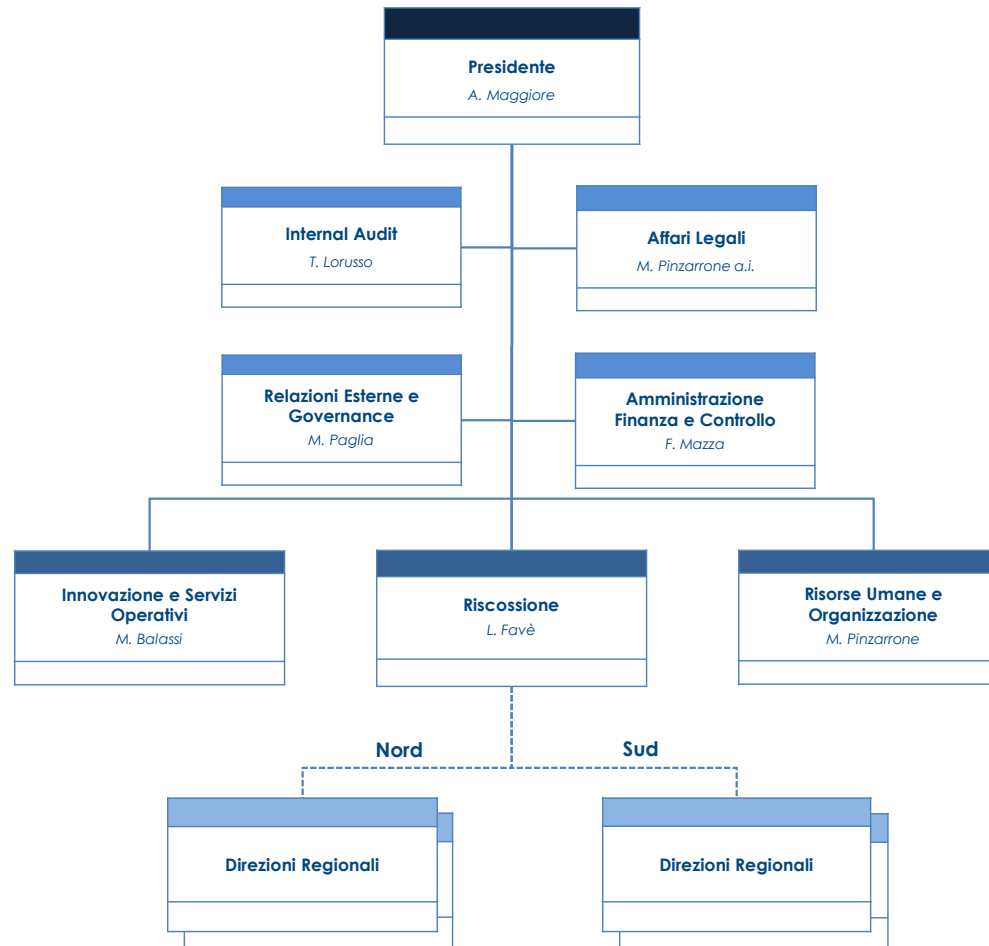
- **Risorse Umane;**
- **Organizzazione e Processi.**

- L'**Area Riscossione**, è competente per: la programmazione, l'indirizzo, il coordinamento e il controllo delle attività di riscossione delle strutture regionali; la definizione delle linee guida strategiche in tema di gestione dell'attività di produzione ed analisi; la relazione con i contribuenti; la normativa e il contenzioso della riscossione; la gestione e lo sviluppo della fiscalità locale e territoriale; il monitoraggio delle evoluzioni normative relative alle tematiche della riscossione; l'erogazione dei servizi ai contribuenti resi disponibili sul portale dell'Ente o gestiti tramite call center; le attività di indirizzo e controllo sulle strutture regionali, anche con strutture di coordinamento con competenza territoriale-geografica (Reti Territoriali).

L'Area Riscossione è articolata nelle seguenti Direzioni:

- **Strategie e Servizi di Riscossione;**
- **Normativa e Contenzioso della Riscossione.**

Le Strutture centrali possono essere ulteriormente articolate in strutture organizzative denominate *Settori e/o Uffici*.



Le Strutture regionali dell'Ente sono costituite dalle **Direzioni regionali**, all'interno delle quali sono presenti le **Aree territoriali**.

Le Direzioni regionali per il perimetro di competenza;

- assicurano l'efficienza, l'efficacia e la continuità operativa del servizio della riscossione e declinano, in coerenza con le linee strategiche definite a livello centrale, gli obiettivi e l'approccio operativo da adottare, tenendo conto delle caratteristiche del territorio di competenza, del magazzino di morosità e della capacità operativa regionale e territoriale;
- presidiano i livelli di qualità del servizio ai contribuenti, garantendo il governo delle interlocuzioni con i contribuenti per tutti i canali di contatto (inclusi gli sportelli), e le relazioni istituzionali e quelle con l'Agenzia delle Entrate, dell'INPS e dell'INAIL nella dimensione regionale e sub-regionale;
- monitorano l'applicazione della normativa e delle indicazioni emanate dall'Ente per il raggiungimento degli obiettivi istituzionali;
- curano la gestione operativa della pianificazione dell'analisi e della produzione a livello regionale, delle attività di produzione accentrate a livello regionale (notifica, procedure cautelari, esecutive, concorsuali, speciali, ...), dei servizi ai contribuenti (rateazioni e sospensioni), delle attività amministrative connesse agli incassi, ai riversamenti e alle rendicontazioni verso gli enti e del contenzioso della riscossione.

Ciascuna Direzione regionale opera sotto la responsabilità di un **Direttore regionale** che coordina la gestione delle attività accentrate a livello regionale e quelle di programmazione, indirizzo, coordinamento e controllo delle attività allocate presso le relative Aree territoriali

Le Direzioni Regionali sono articolate in *Settori e Uffici regionali*.

Le **Aree territoriali** sono istituite con competenza su base provinciale ovvero anche sovra-provinciale, nell'ottica di assicurare, sotto il profilo della rilevanza gestionale, l'omogeneità delle diverse entità territoriali.

Le **Aree territoriali** svolgono attività operative sul territorio, in stretto coordinamento con la Direzione Regionale, attraverso strutture organizzative denominate *Uffici e Sportelli*, dedicate ai servizi ausiliari, all'analisi e inesigibilità, alle procedure sul territorio ed ai servizi ai contribuenti, erogati in particolare attraverso gli sportelli e gli altri canali di contatto gestiti a livello territoriale.

Gli **Sportelli** sono presidi organizzativi per la gestione di sedi aperte al pubblico in via continuativa che hanno una dotazione strutturale di risorse per l'erogazione dei servizi di pagamento e di consulenza/informazione. Le Aree territoriali possono gestire anche **punti periferici** di servizio ai contribuenti ad apertura saltuaria.

La configurazione delle Direzioni regionali rispetta criteri di omogeneità definiti a livello centrale; tenendo conto anche delle esigenze di caratterizzazione connesse a logiche di dimensione (cluster) ovvero ad esigenze gestionali ed operative, può essere prevista anche l'istituzione di specifiche strutture centrali o regionali, dislocate anche fuori dal perimetro regionale di riferimento, che curano la trattazione di attività operativo-gestionali, assumendosene la competenza e responsabilità.

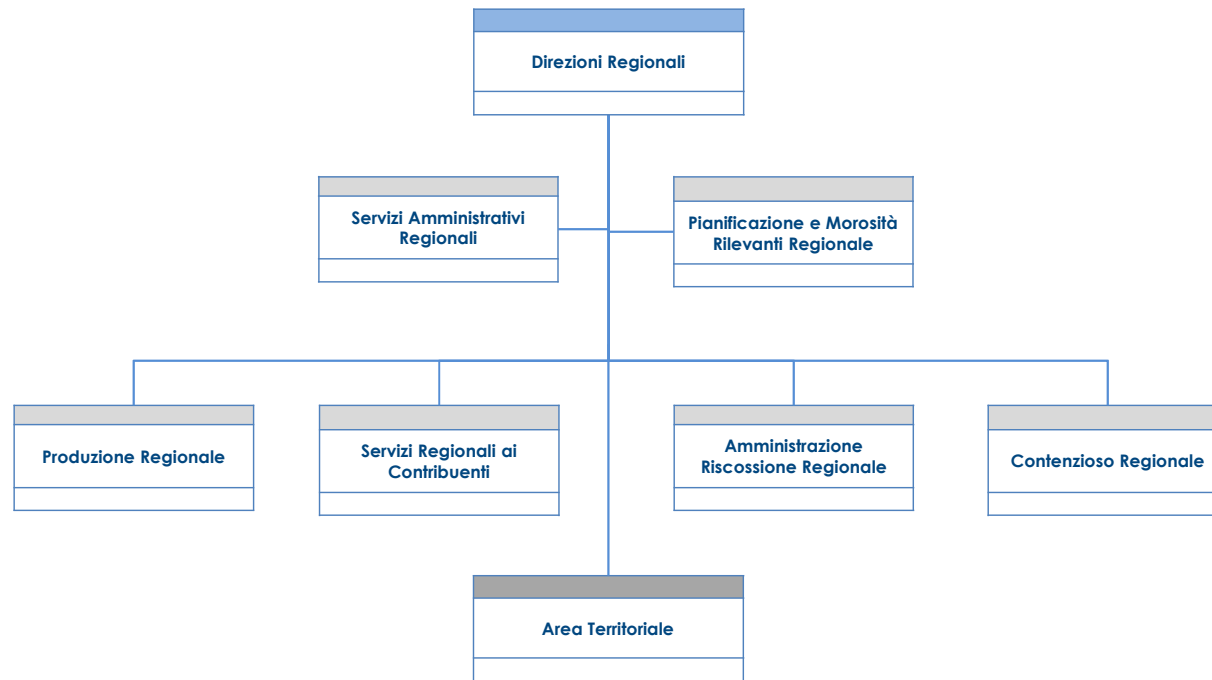
La configurazione organizzativa delle Direzioni regionali rispetta criteri di omogeneità definiti a livello centrale, che tengano conto anche delle esigenze di caratterizzazione connesse a logiche di dimensione (cluster) ovvero ad esigenze gestionali peculiari di ciascuna Direzione regionale; in particolare sono definiti **3 cluster dimensionali**:

- **Grande**: Campania, Emilia-Romagna, Lazio, Lombardia, Piemonte-VdA, Puglia, Toscana, Veneto;
- **Medio**: Abruzzo, Calabria, Friuli-Venezia Giulia, Liguria, Marche, Sardegna, Trentino-Alto Adige;
- **Piccolo**: Basilicata, Molise e Umbria.

Le **Direzioni Regionali** sono aggregate, ai fini del relativo coordinamento centrale, nelle seguenti reti territoriali:

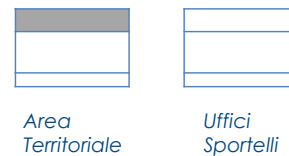
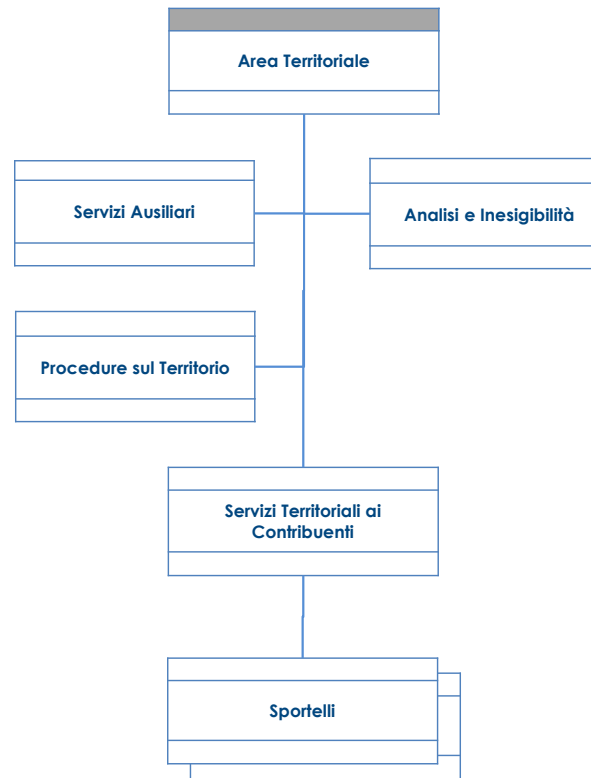
- **Rete Territoriale Nord**: Emilia-Romagna, Friuli-Venezia Giulia, Liguria, Lombardia, Piemonte-VdA, Toscana, Trentino-Alto Adige, Veneto;
- **Rete Territoriale Sud**: Abruzzo, Basilicata, Calabria, Campania, Lazio, Marche, Molise, Puglia, Sardegna e Umbria.

Direzione Regionale



I Settori regionali si articolano in Uffici, in relazione principalmente al cluster dimensionale di appartenenza di ciascuna Direzione Regionale.

Area Territoriale

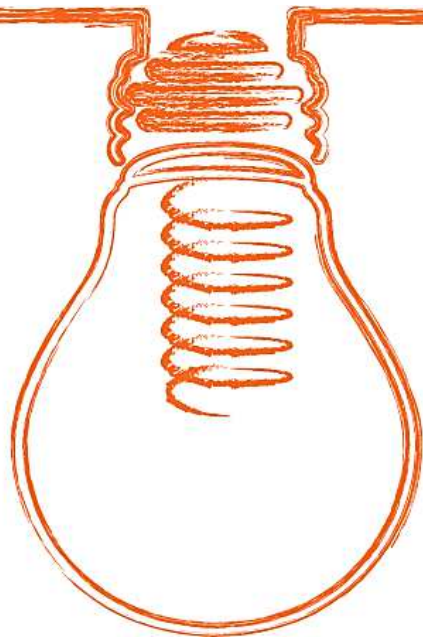


Rete Territoriale Nord

RETE TERRITORIALE NORD	
Direzione Regionale Emilia-Romagna Area Territoriale Bologna Area Territoriale Ferrara-Ravenna Area Territoriale Modena Area Territoriale Parma-Piacenza Area Territoriale Reggio nell'Emilia Area Territoriale Rimini-Forlì Cesena	Direzione Regionale Piemonte e VdA Area Territoriale Alessandria-Asti Area Territoriale Cuneo Area Territoriale Novara-Verbano Cusio Ossola Area Territoriale Torino-Aosta Area Territoriale Vercelli-Biella
Direzione Regionale Friuli-Venezia Giulia Area Territoriale Trieste-Gorizia Area Territoriale Udine-Pordenone	Direzione Regionale Toscana Area Territoriale Arezzo-Siena Area Territoriale Firenze Area Territoriale Livorno-Grosseto Area Territoriale Lucca-Massa Carrara Area Territoriale Pisa Area Territoriale Pistoia-Prato
Direzione Regionale Liguria Area Territoriale Genova-La Spezia Area Territoriale Savona-Imperia	Direzione Regionale Trentino-Alto Adige Area Territoriale Bolzano Area Territoriale Trento
Direzione Regionale Lombardia Area Territoriale Bergamo Area Territoriale Brescia Area Territoriale Cremona-Mantova Area Territoriale Lecco-Como-Sondrio Area Territoriale Milano-Monza e Brianza Area Territoriale Pavia-Lodi Area Territoriale Varese	Direzione Regionale Veneto Area Territoriale Padova-Rovigo Area Territoriale Treviso-Belluno Area Territoriale Venezia Area Territoriale Verona Area Territoriale Vicenza

Rete Territoriale Sud

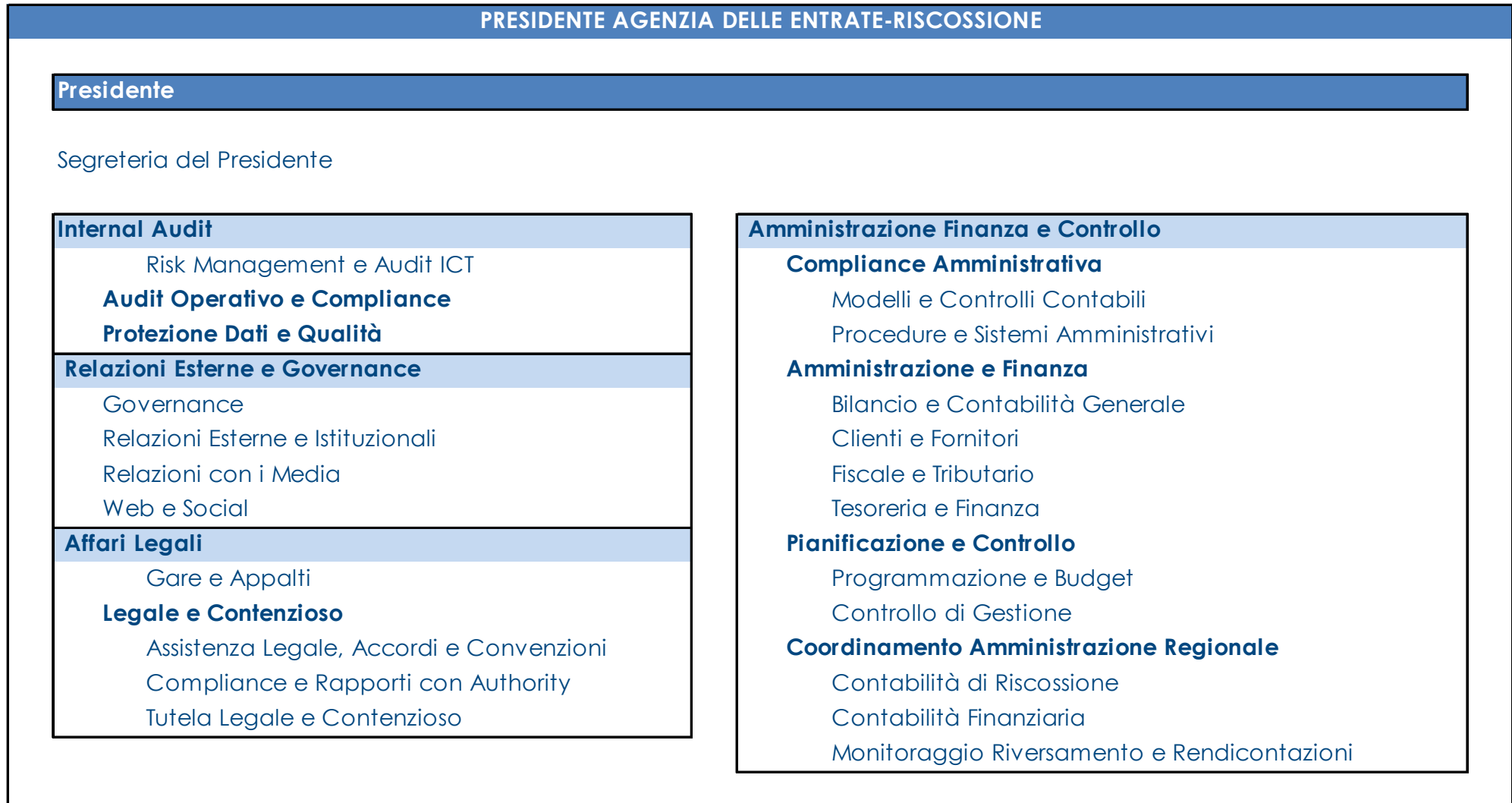
RETE TERRITORIALE SUD	
Direzione Regionale Abruzzo	Direzione Regionale Marche
Area Territoriale L'Aquila-Teramo	Area Territoriale Ancona-Pesaro Urbino
Area Territoriale Pescara-Chieti	Area Territoriale Ascoli Piceno-Macerata-Fermo
Direzione Regionale Basilicata	Direzione Regionale Molise
Area Territoriale Potenza-Matera	Area Territoriale Campobasso-Isernia
Direzione Regionale Calabria	Direzione Regionale Puglia
Area Territoriale Catanzaro-Crotone-Vibo Valentia	Area Territoriale Bari
Area Territoriale Cosenza	Area Territoriale Foggia
Area Territoriale Reggio Calabria	Area Territoriale Lecce-Brindisi
Direzione Regionale Campania	Area Territoriale Taranto
Area Territoriale Avellino-Benevento	Direzione Regionale Sardegna
Area Territoriale Caserta	Area Territoriale Cagliari
Area Territoriale Napoli	Area Territoriale Nuoro-Oristano
Area Territoriale Salerno	Area Territoriale Sassari
Direzione Regionale Lazio	Direzione Regionale Umbria
Area Territoriale Frosinone	Area Territoriale Perugia
Area Territoriale Latina	Area Territoriale Terni
Area Territoriale Roma	
Area Territoriale Viterbo-Rieti	



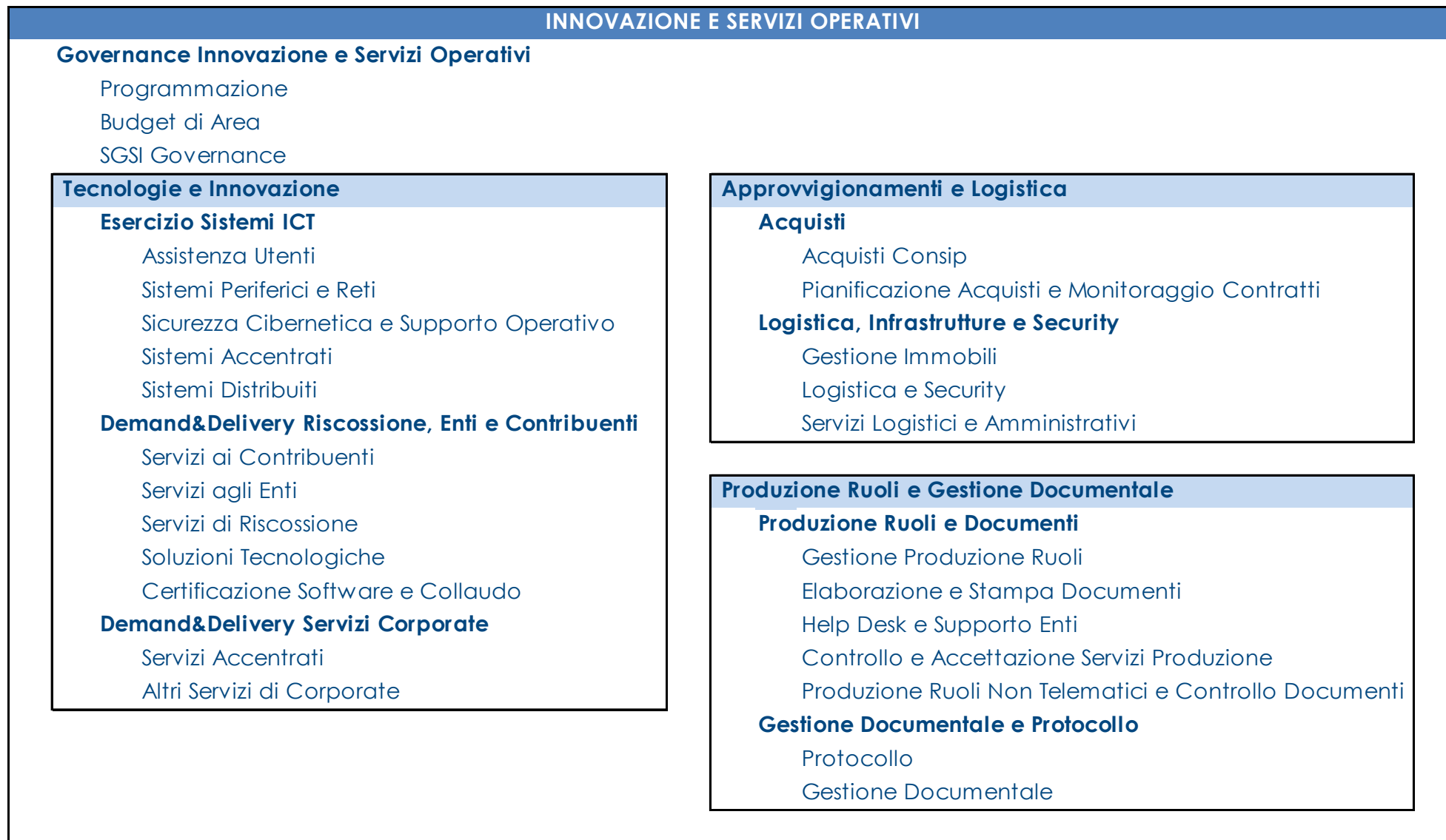
Modello organizzativo

Articolazione di dettaglio

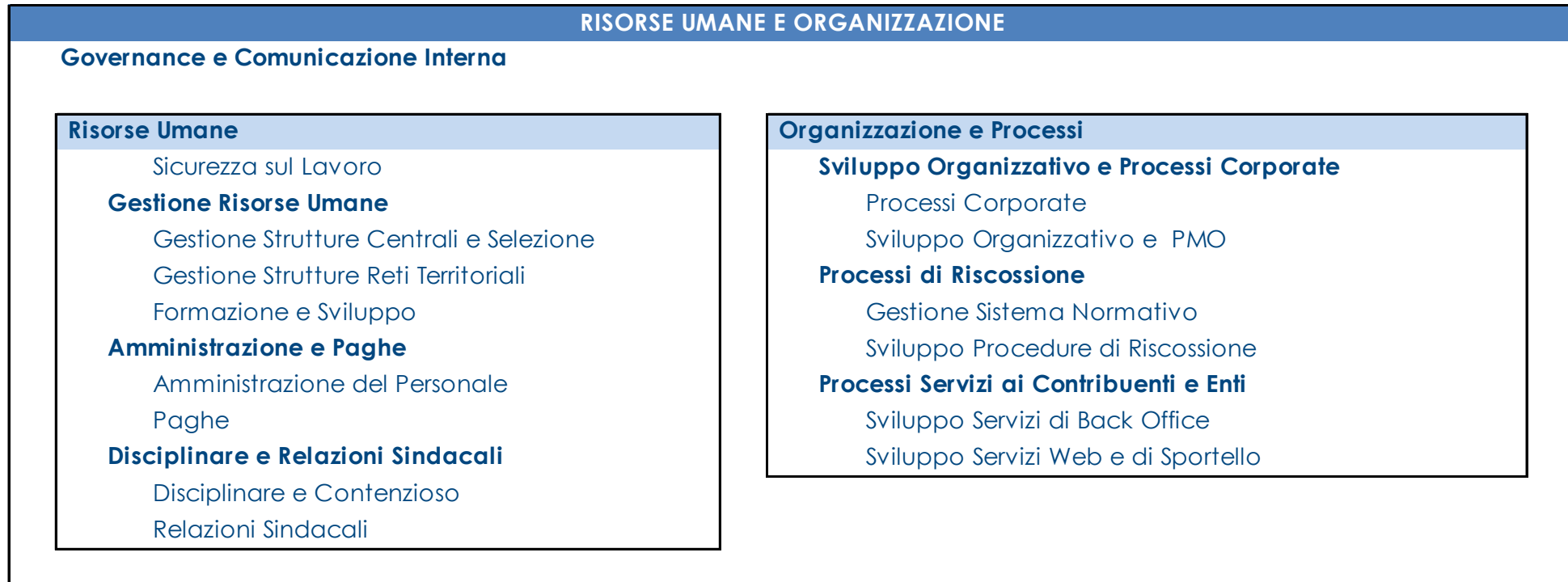
Direzioni Centrali



Area Innovazione e Servizi Operativi



Area Risorse Umane e Organizzazione



Area Riscossione

RISCOSSIONE

Governance Riscossione

Analisi e Programmazione
Segreteria Tecnica

Strategie e Servizi di Riscossione

Produzione

Notifica
Produzione Accentrata
Analisi Possidenze Immobiliari

Relazione e Assistenza Contribuenti

Assistenza Contribuenti e Reclami
Supporto Servizi ai Contribuenti
Customer Service

Fiscalità Locale e Territoriale

Relazione Enti
Prodotti e Servizi
Rete Operativa

Normativa e Contenzioso della Riscossione

Contenzioso

Contenzioso Contribuenti
Contenzioso Enti
Costituzione Interna
Controllo e Qualità del Contenzioso
Amministrazione Contenzioso

Normativa

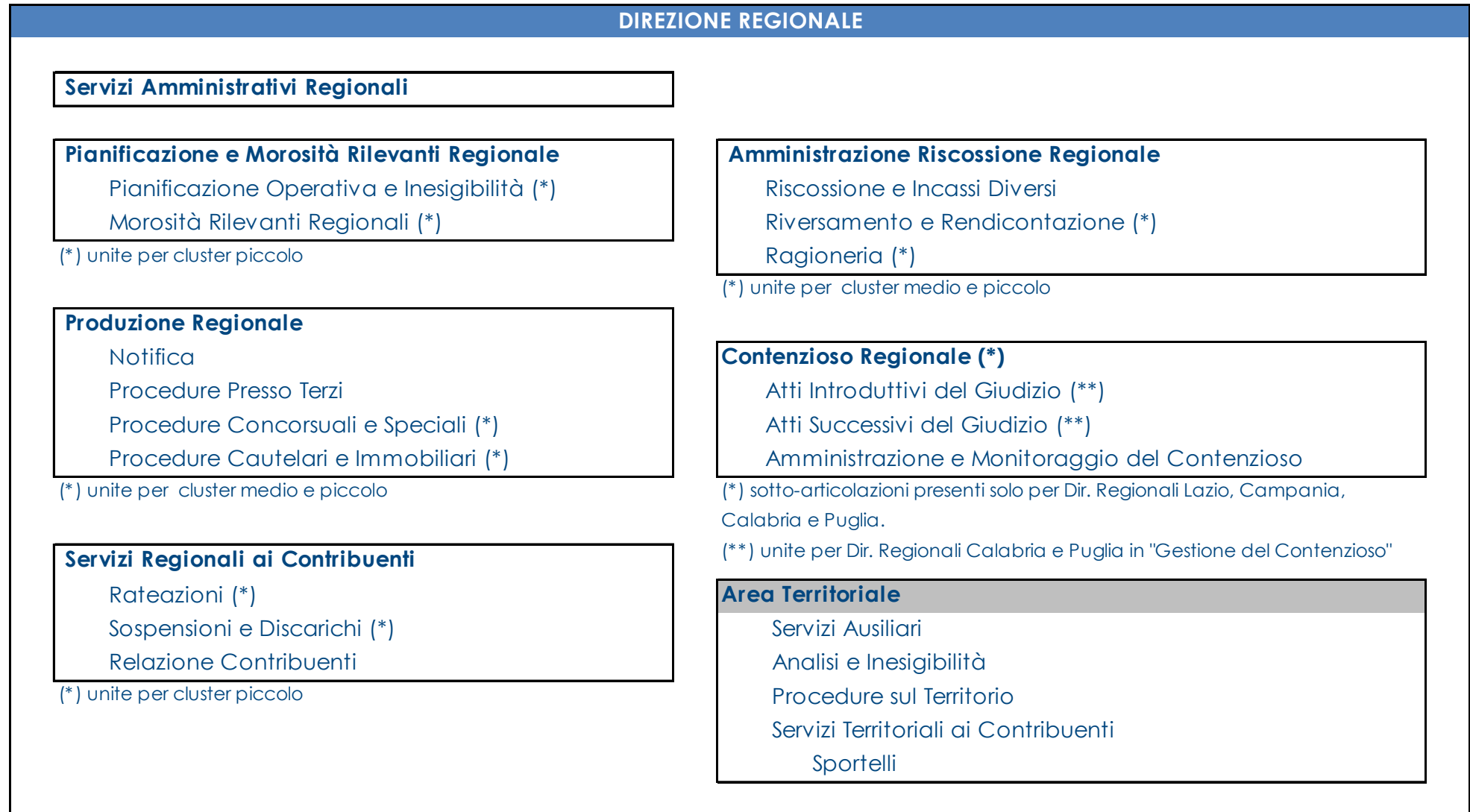
Rete Territoriale Nord

Pianificazione e Supporto Regionale

Rete Territoriale Sud

Pianificazione e Supporto Regionale

Direzione Regionale



Decorrenza	Note	Rif.
01/07/2017	Prima versione del Modello Organizzativo	Determinazione del Commissario Straordinario n. 6 del 23/06/2017
01/07/2017	Modifiche alla denominazione degli Uffici: <ul style="list-style-type: none"> • Relazione con i Media in Relazioni con i Media; • Immobili e Security in Gestione Immobili; • Logistica Distributiva in Logistica e Security. 	Determinazione del Commissario Straordinario n. 10 del 27/06/2017
10/10/2017	Modifiche alla denominazione degli Uffici: <ul style="list-style-type: none"> • Procedure e Controlli Contabili in Modelli e Controlli Contabili; • Modelli e Sistemi Applicativi in Procedure e Sistemi Applicativi. 	Determinazione del Presidente n. 8 del 10/10/2017
01/12/2017	Modifiche alla denominazione: <ul style="list-style-type: none"> • del Settore Segreteria Tecnica in Ufficio Segreteria del Presidente; • dell'Ufficio Procedure e Sistemi Applicativi in Ufficio Procedure e Sistemi Amministrativi. Accorpamento dell'Ufficio Pianificazione e Monitoraggio e dell'Ufficio Analisi di Magazzino nell'Ufficio Pianificazione e Analisi di Magazzino.	Determinazione del Presidente n. 11 del 29/11/2017
26/01/2018	Modifiche alla denominazione dell'Ufficio "Qualità" in "Privacy e Qualità"	Determinazione del Presidente n. 02 del 26/01/2018
16/02/2018	Modifiche nell'ambito della Direzione Centrale Affari Legali: <ul style="list-style-type: none"> • riallocazione dell'Ufficio Assistenza Legale, Accordi e Convenzioni a diretto riporto del Settore Legale e Contenzioso, • riallocazione dell'Ufficio Gare e Appalti a diretto riporto della Direzione Centrale Affari Legali con eliminazione del Settore Gare e Contratti 	Determinazione del Presidente n. 05 del 16/02/2018
04/02/2019	Modifiche nell'ambito della: <ul style="list-style-type: none"> • Direzione Centrale Internal Audit: istituzione dell'Ufficio Risk Management e Audit ICT, del Settore Audit Operativo e Compliance e del Settore Protezione Dati e Qualità, con eliminazione delle precedenti strutture. • Direzione Risorse Umane: riallocazione dell'Ufficio Sicurezza sul Lavoro a diretto riporto del Direttore Risorse Umane. • Area Riscossione: <ul style="list-style-type: none"> – Settore Governance Riscossione: istituzione dell'Ufficio Analisi e Programmazione e dell'Ufficio Segreteria Tecnica a diretto riporto del Settore; – Direzione Strategie e Servizi di Riscossione: eliminazione del Settore Pianificazione e Supporto Operativo, ridenominazione dell'Ufficio Analisi Possidenze in Analisi Possidenze Immobiliari, accorpamento dell'Ufficio Coordinamento Comunicazione Territoriale nell'Ufficio Supporto Servizi ai Contribuenti; – Reti Territoriali: attribuzione ai Settori Pianificazione e Supporto Regionale delle attività di supporto specialistico alle Direzioni Regionali per l'analisi delle posizioni. 	Determinazione del Presidente n. 36 del 17/12/2018