

**Le posizioni organizzative previste dagli articoli 17 e 18 del Contratto  
collettivo integrativo delle Agenzie fiscali**

<b>Capo I</b>	<b>Criteri di conferimento degli incarichi</b>
<b>Capo II</b>	<b>Elenco delle posizioni organizzative e descrizione del ruolo</b>
<b>Allegato 1</b>	<b>Tabella di riepilogo</b>

**Incontro con le OO.SS  
Roma 26 giugno 2018**

## CAPO I

### Criteria di conferimento degli incarichi

#### 1. Premessa

La modalità tipica di selezione del personale per il conferimento delle posizioni organizzative previste dagli articoli 17 e 18 del Contratto collettivo integrativo delle Agenzie fiscali - sarà l'espletamento di procedure di interpello, per le quali l'Agenzia ha maturato in questi anni una solida *expertise*.

In questo documento sono descritti i criteri che guideranno l'attivazione e la gestione delle suddette procedure di interpello.

#### 2. Requisiti

- 2.1** Per partecipare alle procedure di interpello occorre possedere, alla data di scadenza della domanda, i seguenti requisiti:
- a) appartenenza alla terza area;
  - b) rapporto di lavoro a tempo indeterminato;
  - c) esperienza lavorativa nell'Agenzia delle Entrate di almeno tre anni. Non si tiene conto dei periodi di assenza e di aspettativa non retribuiti, ad eccezione dei casi disciplinati dal Testo Unico delle disposizioni in materia di tutela e sostegno della maternità e della paternità.
- 2.2** L'appartenenza ad una specifica sede di servizio potrà essere un ulteriore requisito in relazione alla tipologia di posizione oggetto di incarico.
- 2.3** Non possono partecipare all'interpello i dipendenti comandati presso altre amministrazioni.
- 2.4** È richiesta l'assenza di procedimenti penali in corso per delitti di natura non colposa o di provvedimenti di accertamento della responsabilità in esito a procedimenti penali per delitti di natura non colposa, disciplinari o amministrativo-contabili. Sono ammessi con riserva coloro che hanno in corso procedimenti disciplinari o amministrativo-contabili.
- 2.5** È richiesta altresì l'assenza, negli ultimi due anni, di sanzioni disciplinari superiori al rimprovero, salvo il rimprovero (verbale o scritto) dipendente da scarso rendimento, che preclude la partecipazione alla procedura.

### 3. Elementi valutabili

#### 3.1 L'esperienza professionale, con particolare riguardo a:

- a) le esperienze nell'ufficio/area oggetto dell'interpello;
- b) le esperienze di coordinamento;
- c) il percorso formativo (laurea, specializzazione, etc.).

#### 3.2 Le **conoscenze tecniche** necessarie per svolgere l'incarico sono valutate secondo due dimensioni: ampiezza, intesa come conoscenza trasversale a tutte le lavorazioni dell'ufficio/area/team....., e profondità, intesa come conoscenza specialistica di uno o più dei principali processi dell'ufficio/area/team.....

#### 3.3 Le **competenze organizzative** prese prioritariamente in considerazione sono:

- a) tensione al risultato (capacità di lavorare con efficacia ed efficienza e di stabilire standard al tempo stesso sfidanti e realistici);
- b) leadership, definita come
  - influenza (capacità di sostenere con successo le proprie tesi e di convincere gli interlocutori della loro fondatezza);
  - fare squadra (capacità di guidare un gruppo e di indirizzarne l'azione al raggiungimento degli obiettivi).
- c) problem-solving (capacità di affrontare e risolvere positivamente, in modo autonomo, situazioni caratterizzate da incertezza)

In particolare, il *problem-solving* si manifesta nella capacità di affrontare questioni che:

- presentano aspetti di sostanziale novità rispetto all'ambito di normale variabilità dei casi ordinari o comunque investono tematiche concettualmente difficili sotto il profilo delle conoscenze scientifiche da applicare (giuridiche, economiche, statistiche, finanziarie, organizzative, ecc.)
- per la loro novità/difficoltà richiedono generalmente una focalizzazione critica della questione stessa, cioè un suo inquadramento preliminare, che si rileva impegnativo per la diversità di angolature con cui è possibile prospettarla e per la diversità di conseguenze connesse alle differenti prospettazioni

Occorre pertanto manifestare

- articolate argomentazioni, capaci di discernere, apprezzandone pro e contro, una pluralità di plausibili ipotesi di soluzione, da vagliare alla stregua delle direttive e degli ordinamenti interpretativi dell'Agenzia e secondo criteri di opportunità
- abilità di scrittura e di esposizione orale, affinate da un lungo e impegnativo processo di apprendimento attraverso lo studio, l'applicazione pratica e la riflessione sull'esperienza.

**3.4** Sono inoltre considerate le seguenti competenze:

- a) iniziativa (capacità proattiva di attivarsi autonomamente senza essere sollecitati; tendenza ad anticipare gli eventi per coglierne le opportunità senza sottostimarne i rischi);
- b) flessibilità (versatilità a lavorare in differenti situazioni o con diverse persone o gruppi; disponibilità ad apprezzare differenti o contrastanti prospettazioni di un problema mostrando apertura al confronto);
- c) orientamento all'altro (capacità di stabilire relazioni costruttive con altri, cercando seriamente di comprenderne il punto di vista).

**3.5** Il peso che l'esperienza professionale, le conoscenze tecniche e le competenze organizzative hanno nella individuazione del candidato migliore potrà essere modulato in relazione alla tipologia di posizione da ricoprire, ovvero in rapporto alla necessità di presidiare prevalentemente gli aspetti gestionali o il possesso delle conoscenze tecnico-specialistiche richieste.

#### **4. Percorso di selezione e conferimento degli incarichi**

**4.1** Le Direzioni Regionali/Centrali provvedono alla pubblicazione sul sito Intranet degli avvisi di interpello. Le domande di partecipazione sono trasmesse mediante procedura informatizzata.

**4.2** I candidati possono partecipare per non più di due tipologie di posizione o di incarico indicate nell'avviso di interpello. Per ciascuna tipologia, la procedura informatica consente di indicare le eventuali sedi di preferenza (massimo tre). L'indicazione delle sedi non è vincolante ai fini del conferimento delle funzioni direttive.

**4.3** Per le posizioni organizzative previste dall'art. 17 del CCNI, il valutatore è il Direttore Regionale/Centrale. Per quelle previste dall'articolo 18 presso le Direzioni Regionali e Centrali, il valutatore è il Direttore Regionale/Centrale a seconda della struttura di riferimento; per quelle presso le Direzioni Provinciali è il Direttore Provinciale. Per gli incarichi di responsabilità presso i CAM e i COP il valutatore è il Direttore del CAM o del COP.

**4.4** Il valutatore individua i soggetti idonei a ricoprire le posizioni e gli incarichi tenendo conto dell'esperienza professionale, delle conoscenze tecniche e delle competenze organizzative dei candidati. A tal fine, utilizza gli elementi di giudizio desumibili dall'analisi dei curricula, dalle banche dati del personale, dalle esperienze lavorative, ricorre a prove pratiche su casi di lavoro e colloqui individuali cui i dipendenti possono assistere nonché ad ogni altra modalità idonea ad apprezzare le conoscenze tecnico-professionali, le competenze organizzative e gestionali degli interessati e ad approfondirne le motivazioni avvalendosi anche di personale specializzato della Direzione Regionale o della Direzione Centrale Risorse umane e Organizzazione.

- 4.5** L'incarico, di norma della durata **di tre anni**, viene conferito con atto scritto e motivato. Nella motivazione vanno accuratamente esplicitate le ragioni della scelta, evidenziando – con riferimento alle qualità professionali del soggetto e alle caratteristiche e criticità delle singole funzioni direttive – le considerazioni che hanno determinato la preferenza espressa. I provvedimenti sono pubblicati in apposita sezione del sito intranet dell'Agenzia.
- 4.6** Il processo di conferimento degli incarichi prevede tre possibilità:
- a)** Conferimento di incarichi ex novo mediate attivazione di una procedura d'interpello;
  - b)** Rinnovo di incarichi;
  - c)** Avvicendamento di incarichi, e cioè:
    - Rotazione degli incaricati nella stessa tipologia di funzioni o in tipologie simili, mutandone però la sede di lavoro o la platea dei contribuenti di riferimento (ad es. passaggio dall'area lavoratori autonomi a quella delle medie imprese)  
*oppure*
    - Alternanza degli incaricati tra funzioni di natura diversa.

## CAPO II

### Elenco delle posizioni organizzative e descrizione del ruolo

#### 1. Direzioni provinciali

##### 1.1. Capo area gestione risorse

Cura la gestione delle risorse umane, materiali e tecnologiche. Gestisce la contabilità e i processi di approvvigionamento. Cura la gestione operativa delle attività connesse alla salute e sicurezza nei luoghi di lavoro. Coordina le attività di comunicazione interna, formazione e valutazione del personale nonché le attività amministrative

La posizione è prevista nelle DP di grandi dimensioni<sup>1</sup>.

##### 1.2. Capo area governo e analisi

Coordina le attività di studio e analisi del territorio sotto il profilo socio-economico e fornisce elementi alle articolazioni interne interessate. Contribuisce alla definizione e al monitoraggio dei piani di attività delle strutture interne alla direzione provinciale. Garantisce una efficace pianificazione e programmazione operativa

La posizione è prevista nelle DP di grandi dimensioni

##### 1.3. Capo area di staff

Cura le attività di cui ai punti 1.1. e 1.2.

La posizione è prevista nelle DP di medie e piccole dimensioni<sup>2</sup>

##### 1.4. Coordinatore governo e analisi

Cura lo studio e l'analisi del territorio sotto il profilo socio-economico e fornisce elementi alle articolazioni interne interessate. Contribuisce alla definizione e al monitoraggio dei piani di attività delle strutture interne alla direzione provinciale/regionale. Garantisce una efficace pianificazione e programmazione operativa

La posizione è prevista nelle aree di staff delle DP di medie e piccole dimensioni e nella Direzione regionale della Valle d'Aosta

<sup>1</sup> DP graduate al primo livello di posizione

<sup>2</sup> DP graduate al secondo e al terzo livello di posizione

### **1.5. Capo team di staff**

Nell'ambito delle aree delle DP di grandi dimensioni coordina le attività assegnate al team

La posizione è prevista nelle DP di grandi dimensioni

### **1.6. Direttore ufficio provinciale-territorio (UP-T)**

Dirige l'UP-T nelle sedi di Trento e di Bolzano

### **1.7. Capo area servizi di pubblicità immobiliare**

Coordina le attività di assistenza all'utenza, l'accettazione ed esecuzione delle formalità ipotecarie, la cancellazione semplificata delle ipoteche, le ispezioni e certificazioni ipotecarie e la gestione degli archivi di pubblicità immobiliare.

La posizione è graduata in due fasce, correlate alla consistenza dei carichi di lavoro in termini di formalità registrate.

### **1.8. Capo area servizi catastali e cartografici**

Coordina le attività di assistenza all'utenza, la trattazione e/o controllo delle pratiche catastali, le visure e certificazioni catastali, le verifiche, gli accertamenti e i collaudi in materia catastale, l'aggiornamento della cartografia, l'aggiornamento e integrazione delle banche dati catastali e la revisione degli estimi catastali e del classamento

La posizione è prevista nelle DP

### **1.9. Capo area servizi estimativi e OMI**

Coordina le attività di valutazione degli immobili, le consulenze tecnico-specialistiche prestate a terzi, i servizi derivanti da provvedimenti emessi da pubblica autorità, le rilevazioni delle schede immobiliari e l'aggiornamento della banca dati OMI

La posizione è prevista nelle DP

### **1.10. Capo team controlli**

Nell'ambito delle DP di grandi e medie dimensioni coordina il team di controllo sui soggetti di competenza nell'area in cui opera il team; nelle DP di piccole dimensioni, ove non sono presenti aree dedicate a specifiche tipologie di soggetti, cura le attività di controllo per l'intera gamma di soggetti di competenza dell'ufficio controlli

La posizione è prevista in tutte le DP.

### 1.11. Capo team legale

Cura il contenzioso, fornisce consulenza legale interna e gestisce le attività legate alla riscossione

La posizione è prevista in tutte le DP.

### 1.12. Capo team servizi

#### a) *Capo team ufficio territoriale*

Coordina le attività del team, le cui competenze sono definite dal direttore provinciale tenendo conto delle specifiche esigenze operative. Negli uffici territoriali nei quali la consistenza dei carichi di lavoro nelle singole tipologie di attività non è tale da giustificare team specialistici, i team dovranno quanto più possibile ricomprendere attività di tipo diverso, al fine di favorire l'ampliamento di conoscenze e capacità trasversali ad attività di servizio e di controllo e di sviluppare in tal modo professionalità polivalenti in grado di presidiare le attività con la necessaria flessibilità operativa. Team specialistici possono essere previsti, per la particolare complessità delle materie trattate nonché per la rilevanza dei carichi di lavoro, negli uffici territoriali di grandi dimensioni. Ciascun team, in base alle materie trattate in via prevalente, dovrà essere classificato in una delle tipologie di seguito descritte, per ognuna delle quali si elencano le principali attività:

- **gestione e controllo atti:** registrazione atti e successioni; controllo delle annualità successive dei contratti di locazione e verifica degli atti telematici; atti giudiziari; accertamenti in materia di imposta di registro, imposta sulle successioni e donazioni e tributi collegati; gestione tributi minori. Rientrano in questa tipologia i servizi erogati allo sportello sulle predette materie;
- **gestione e controllo dichiarazioni:** controlli sull'esito della liquidazione automatizzata delle dichiarazioni; trattazione delle comunicazioni di irregolarità e delle cartelle di pagamento; controllo formale delle dichiarazioni; rilascio dei codici fiscali e delle partite IVA, di certificazioni e autorizzazioni; accertamenti parziali in base a segnalazioni centralizzate; attività di controllo esterno, limitatamente a quella finalizzata al controllo del rispetto degli obblighi strumentali e alla rilevazione e al riscontro di informazioni e dati. Rientrano in questa tipologia i servizi erogati allo sportello sulle predette materie;
- **gestione dei rimborsi:** gestione dei rimborsi d'imposta e dei pagamenti a favore dei contribuenti anche in conseguenza di provvedimenti di incentivazione e di sostegno.



*b) Capo team UP-T*

Coordina le attività assegnate al team nell'ambito delle competenze dell'area di appartenenza.

**1.13. Coordinatore di front-office**

Coordina il front-office negli uffici territoriali con elevata richiesta di servizi

La posizione è graduata in due fasce, correlate alla consistenza dei carichi di lavoro derivante dalla richiesta di servizi. La posizione è prevista in alcune DP con uffici territoriali di grandi dimensioni.

**1.14. Responsabile sportello decentrato e mini cam**

Coordina le attività dei mini centri di assistenza multicanale e degli sportelli decentrati.

**2. Uffici provinciali-territorio di Roma, Milano, Napoli e Torino**

**2.1. Capo area legale**

Cura il contenzioso di competenza dell'ufficio

**2.2. Capo team legale**

Nell'ambito dell'area legale coordina le attività assegnate al team.

**2.3. Capo team di staff**

Nell'ambito dell'area di staff coordina le attività assegnate al team.

**2.4. Capo area servizi di pubblicità immobiliare**

Coordina le attività di assistenza all'utenza, l'accettazione ed esecuzione delle formalità ipotecarie, la cancellazione semplificata delle ipoteche, le ispezioni e certificazioni ipotecarie e la gestione degli archivi di pubblicità immobiliare.

La posizione è prevista nelle sedi non capoluogo (sezioni staccate)

**2.5. Capo team UP-T**

Coordina le attività assegnate al team nell'ambito delle competenze dell'area di appartenenza.

### **3. Centri operativi**

#### **a) Pescara**

##### **3.1. Coordinatore di unità di direzione**

Cura la gestione delle risorse umane e materiali e gestisce i processi di approvvigionamento. Cura la gestione operativa delle attività connesse alla salute e sicurezza dei luoghi di lavoro. Coordina le attività di predisposizione del budget e la programmazione operativa nonché le attività amministrative. Gestisce il servizio di assistenza telefonica

##### **3.2. Capo team controlli e accertamenti centralizzati**

Coordina le attività di controllo, accertamento e gestione dei crediti d'imposta assegnate al team nell'ambito delle competenze della sezione di appartenenza

##### **3.3. Capo team gestione e controlli dei contribuenti non residenti**

Coordina le attività di gestione dei rimborsi e di controllo assegnate al team, nell'ambito delle competenze dell'area di appartenenza

##### **3.4. Capo team legale**

Nell'ambito dell'area legale coordina le attività assegnate al team.

#### **b) Venezia**

##### **3.5. Coordinatore di unità di direzione**

Cura la gestione delle risorse umane e materiali e gestisce i processi di approvvigionamento. Cura la gestione operativa delle attività connesse alla salute e sicurezza dei luoghi di lavoro. Coordina le attività di predisposizione del budget e la programmazione operativa nonché le attività amministrative

##### **3.6. Capo team**

Coordina le attività relative al controllo sugli esiti della liquidazione automatizzata delle dichiarazioni e al controllo e recupero dei crediti IVA assegnate al team, nell'ambito delle competenze dell'area di appartenenza

## c) Cagliari

### 3.7. Coordinatore di unità di direzione

Cura la gestione delle risorse umane e materiali e gestisce i processi di approvvigionamento. Cura la gestione operativa delle attività connesse alla salute e sicurezza dei luoghi di lavoro. Coordina le attività di predisposizione del budget e la programmazione operativa nonché le attività amministrative

### 3.8. Capo team

Coordina le attività assegnate al team nell'ambito delle competenze dell'area di appartenenza

## 4. Centri di assistenza multicanale

### 4.1. Coordinatore di unità di direzione

Cura la gestione delle risorse umane e materiali e gestisce i processi di approvvigionamento. Cura la gestione operativa delle attività connesse alla salute e sicurezza dei luoghi di lavoro. Coordina le attività di predisposizione del budget e la programmazione operativa nonché le attività amministrative

### 4.2. Capo team assistenza

Coordina l'attività dei consulenti nei team che operano attraverso tutti i canali di contatto disponibili (telefonico, web-mail, telematico e quelli che l'evoluzione tecnologica renderà nel tempo disponibili), sia in front line che in back office, assicurando il monitoraggio della correttezza e uniformità dell'informazione fornita. Assiste i consulenti in presenza di particolari problemi, interviene direttamente durante i picchi di lavoro e valida le risposte fornite per iscritto

## **5. Direzioni regionali**

### **5.1. Capo sezione**

Nell'ambito della Direzione regionale del Molise coordina la sezione Controllo e la sezione Consulenza dell'ufficio Fiscalità e compliance nonché la sezione Servizi catastali, cartografici, di pubblicità immobiliare, estimativi e OMI dell'ufficio Servizi

### **5.2. Building manager**

Supporta il Direttore Regionale e gli uffici Risorse materiali/uffici Risorse nella gestione delle problematiche riguardanti il patrimonio immobiliare, propone la risoluzione di criticità e funge da stimolo per una celere esecuzione delle opere

### **5.3. Capo reparto**

Programma e coordina operativamente attività complesse per i volumi quantitativi da gestire o per l'impatto dei carichi di lavoro

### **5.4. Esperto**

Svolge attività complesse che richiedono un alto livello di preparazione tecnica e specializzazione professionale particolarmente qualificata, curando, con capacità di elaborazione autonoma, compiti di studio e ricerca funzionali al raggiungimento degli obiettivi prefissati o degli output attesi. Nell'ambito delle materie di riferimento assicura la consulenza agli uffici della struttura in cui lavora

### **5.5. Capo team grandi contribuenti**

Nell'ambito dell'ufficio Grandi contribuenti e dell'ufficio Controlli soggetti di rilevanti dimensioni coordina le attività assegnate al team

### **5.6. Capo team contenzioso e riscossione**

Nell'ambito dell'ufficio Contenzioso e riscossione cura le funzioni operative di gestione del contenzioso tributario proprio della direzione regionale e l'attività di rappresentanza dinanzi alle Commissioni tributarie provinciali e regionali nonché la trattazione di ricorsi amministrativi relativi ai tributi erariali di competenza

## **6. Strutture centrali**

### **6.1. Building manager**

Nell'ambito della Direzione centrale Amministrazione, pianificazione e logistica supporta il settore Approvvigionamenti e logistica nella gestione delle problematiche riguardanti il patrimonio immobiliare, propone la risoluzione di criticità e funge da stimolo per una celere esecuzione delle opere

### **6.2. Capo reparto**

Programma e coordina operativamente attività complesse per i volumi quantitativi da gestire o per l'impatto dei carichi di lavoro

### **6.3. Esperto**

Svolge attività complesse che richiedono un alto livello di preparazione tecnica e specializzazione professionale particolarmente qualificata, curando, con capacità di elaborazione autonoma, compiti di studio e ricerca funzionali al raggiungimento degli obiettivi prefissati o degli output attesi. Nell'ambito delle materie di riferimento assicura la consulenza agli uffici della struttura in cui lavora

### **6.4. Capo team controlli**

Nell'ambito del settore Contrasto illeciti, dell'ufficio Indagini e controlli, dell'ufficio Accordi preventivi e controversie internazionali e dell'ufficio Adempimento collaborativo della Divisione Contribuenti coordina le attività assegnate al team