

Struttura Organizzativa	Missioni
DIREZIONE CENTRALE INTERNAL AUDIT	Contribuire all'efficacia e all'efficienza dell'organizzazione attraverso la valutazione del sistema di controllo interno nell'ottica del miglioramento continuo dei processi e la promozione della cultura del controllo e della mitigazione dei rischi. Garantire le verifiche di compliance rispetto alla normativa interna ed esterna, assicurando il costante riporto delle attività realizzate al Presidente/Comitato di gestione. Assicurare attività di audit su procedure e strumenti inerenti all'operatività dell'Ente, evidenziando eventuali criticità e promuovendo le relative azioni correttive. Garantire il governo del Sistema di gestione per la qualità, assicurando i quality audit sui processi sulla base della valutazione dei rischi.
DIREZIONE CENTRALE RELAZIONI ESTERNE E GOVERNANCE	Presidiare il complesso delle relazioni esterne e istituzionali (locali, nazionali e internazionali) e i rapporti con gli intermediari fiscali e le associazioni dei consumatori. Garantire il corretto ed efficace funzionamento degli Organi dell'Ente. Assicurare lo sviluppo e la realizzazione delle strategie di comunicazione e di relazione con i media, attivando le necessarie iniziative per promuovere e tutelare l'identità dell'Ente, anche attraverso la gestione del sito Internet e i canali social. Promuovere e monitorare programmi di responsabilità sociale.
DIREZIONE CENTRALE AFFARI LEGALI	Garantire il presidio degli affari legali dell'Ente, definendo i possibili rischi legali e proponendo le soluzioni per il raggiungimento delle finalità dell'Ente in materia di diritto civile, penale e amministrativo. Assicurare un adeguato supporto legale al Presidente e alle altre strutture dell'Ente per gli aspetti di compliance normativa relative agli ambiti diversi dalla riscossione. Garantire la tutela legale attiva e passiva dell'ente, anche tramite il ricorso a professionisti esterni, in materia civile, penale e amministrativa. Garantire la gestione delle procedure acquisitive di competenza, nel rispetto dei principi generali di riferimento (economicità, efficacia, tempestività, correttezza, trasparenza, parità di trattamento, concorrenza e proporzionalità), della normativa di settore ed interna. Assicurare la gestione efficace ed efficiente del contenzioso nelle materie di competenza.
DIREZIONE CENTRALE AMMINISTRAZIONE FINANZA E CONTROLLO	Garantire il corretto disegno e funzionamento del sistema organizzativo amministrativo-contabile per la formazione dei documenti contabili, assicurandone veridicità e correttezza. Garantire la coerenza e l'omogeneità delle informazioni amministrative, contabili e gestionali dell'ente attraverso la gestione anagrafica e funzionale dell'ERP. Assicurare la veritiera e corretta rappresentazione della situazione economica, finanziaria e patrimoniale della gestione aziendale nei bilanci d'esercizio e infrannuali dell'Ente. Assicurare, con riferimento alle attività caratteristiche della riscossione, l'efficace presidio delle attività amministrative e contabili svolte a livello territoriale. Garantire il corretto ed efficace funzionamento del sistema di controllo amministrativo-contabile per gli eventi caratteristici della riscossione. Garantire la correttezza dei processi amministrativo-contabili, anche con riferimento agli adempimenti amministrativi, ai pagamenti ed alla reportistica. Assicurare la gestione finanziaria e di tesoreria e la gestione dei servizi di incasso e pagamento. Assicurare il governo delle attività di pianificazione e controllo supportando i processi decisionali, sia strategici che gestionali, attraverso lo sviluppo del sistema di budgeting, reporting direzionale e controllo di gestione. Garantire la tax compliance, la correttezza e la tempestività degli adempimenti tributari nonché la pianificazione fiscale. Garantire la corretta tenuta della contabilità generale, analitica e finanziaria.

Struttura Organizzativa	Missioni
AREA INNOVAZIONE E SERVIZI OPERATIVI	Assicurare il complessivo governo dei servizi ICT, garantendo l'efficacia e l'efficienza di sistemi, applicazioni, infrastrutture ICT e dei servizi erogati e un approccio integrato al presidio delle iniziative ICT, basato sulla qualità e sicurezza delle informazioni. Promuovere il miglioramento della capacità di risposta ai fabbisogni di funzionamento e il percorso di contenimento della relativa spesa complessiva dell'Area. Garantire il governo della spesa ed il processo acquisitivo per l'ente, in relazione ai fabbisogni e alla normativa di riferimento, nonché la gestione del patrimonio immobiliare, dei servizi logistici/distributivi e delle attività di protocollazione. Assicurare una efficace ed efficiente gestione delle attività di protocollazione e gestione degli archivi documentali (fisici e digitali) interni. Garantire l'attività istituzionali di formazione dei ruoli e di gestione dei provvedimenti, in rapporto con gli Enti, e assicurare la produzione dei documenti esattoriali.
DIREZIONE TECNOLOGIE E INNOVAZIONE	Assicurare il complessivo governo dei servizi ICT, garantendo l'efficacia e l'efficienza di sistemi, applicazioni, infrastrutture ICT e dei servizi erogati. Garantire il pieno soddisfacimento delle esigenze di funzionamento dell'ente, assicurando coerenti soluzioni strumentali e sostenendo i percorsi di efficientamento interno. Assicurare la corretta rilevazione e gestione della domanda IT delle diverse strutture organizzative dell'ente, a supporto dei processi della riscossione e dei processi di governo e supporto. Garantire gli sviluppi evolutivi ed innovativi delle applicazioni IT e delle iniziative di carattere tecnologico, secondo un approccio integrato e di razionalizzazione, semplificazione ed efficientamento dei processi lavorativi. Garantire il presidio della spesa ICT, attuando percorsi di razionalizzazione e contenimento della stessa. Garantire l'adozione di soluzioni e metodi per la sicurezza telematica e informatica, a protezione dei dati, e la continuità operativa dei servizi ICT erogati. Garantire la definizione degli scenari evolutivi delle architetture ed infrastrutture ICT (applicazioni, sistemi, reti, TLC, ecc.), degli standard tecnologici e di qualità.
DIREZIONE APPROVVIGIONAMENTI E LOGISTICA	Garantire il governo della spesa, assicurando le migliori condizioni di approvvigionamento e l'attuazione di percorsi di contenimento della spesa. Assicurare il corretto ed efficace funzionamento del processo acquisitivo rispetto ai fabbisogni dell'ente e alla normativa di riferimento attraverso una coerente programmazione, l'analisi dei mercati e la conseguente definizione delle strategie acquisitive. Garantire un efficace monitoraggio dei contratti per una tempestiva riprogrammazione dei fabbisogni. Garantire la gestione delle procedure acquisitive di competenza, nel rispetto della normativa esterna e interna nonché dei principi generali di riferimento (economicità, efficacia, tempestività, correttezza, trasparenza, parità di trattamento, concorrenza e proporzionalità). Garantire l'ottimizzazione e la razionalizzazione della gestione del patrimonio immobiliare, di proprietà e di terzi in relazione all'evoluzione delle esigenze e in ottica di razionalizzazione degli spazi e contenimento dei costi nonché dei servizi logistici/distributivi. Presidiare la gestione dei fabbisogni logistici e distributivi espressi dalle diverse strutture organizzative, massimizzando l'efficienza e garantendo adeguati livelli qualitativi. Garantire il presidio delle attività in materia di sicurezza fisica, supportando l'individuazione e la valutazione dei rischi inerenti la sicurezza, promuovendo idonee misure di mitigazione.
DIREZIONE PRODUZIONE RUOLI E GESTIONE DOCUMENTALE	Garantire l'efficienza, l'efficacia e la qualità delle attività istituzionali per la formazione dei ruoli e la gestione dei provvedimenti, in rapporto con gli enti. Assicurare qualità ed efficienza nella produzione delle cartelle di pagamento, degli avvisi di pagamento e di altri documenti esattoriali. Assicurare una efficace ed efficiente gestione delle attività di protocollazione e gestione degli archivi documentali (fisici e digitali) interni, in relazione alle esigenze di funzionamento e della normativa di riferimento. Assicurare il governo delle attività di ricezione di documenti/istanze dall'esterno, promuovendo azioni per l'incremento della qualità e l'ottimizzazione dei costi e delle attività connesse alla produzione/protocollazione dei documenti in uscita. Garantire il presidio, l'indirizzo e lo sviluppo delle complessive attività di gestione documentale. Assicurare il coordinamento, in linea con l'evoluzione normativa, delle attività di conservazione sostitutiva e dematerializzazione dei documenti.

Struttura Organizzativa	Missioni
AREA RISORSE UMANE E ORGANIZZAZIONE	Assicurare la definizione delle strategie e politiche dell'ente per la valorizzazione delle risorse umane, con riferimento ai processi di gestione, valutazione, formazione e sviluppo del personale. Garantire il governo delle dinamiche della spesa per il personale, monitorando l'andamento del costo e tenendo conto delle esigenze di funzionamento dell'ente nell'ottica del contenimento della stessa. Garantire la gestione delle relazioni industriali con le Organizzazioni sindacali di categoria. Assicurare la corretta ed efficiente gestione amministrativa del personale dell'ente nel rispetto della normativa di riferimento. Sviluppare e presidiare la comunicazione interna nell'ottica della condivisione e della partecipazione del personale alla vita dell'ente, nonché promuovere e garantire il presidio della brand identity. Assicurare la progettazione e lo sviluppo del modello organizzativo dell'ente, nonché l'ottimizzazione, lo sviluppo e il miglioramento dei processi di lavorazione. Garantire la coerenza e sostenibilità complessiva dell'assetto organizzativo, in termini di distribuzione delle responsabilità, modalità operative, strumenti e risorse applicati. Garantire un coordinato sviluppo e il costante aggiornamento e diffusione della normativa interna.
DIREZIONE RISORSE UMANE	Assicurare la definizione delle strategie e politiche per la valorizzazione delle risorse umane, con riferimento ai processi di gestione, valutazione, formazione e sviluppo del personale. Garantire il governo delle dinamiche della spesa per il personale, monitorando l'andamento del costo e tenendo conto delle esigenze di funzionamento dell'ente nell'ottica del contenimento della stessa. Garantire la gestione delle relazioni industriali con le Organizzazioni sindacali di categoria. Assicurare la corretta ed efficiente gestione amministrativa del personale, nel rispetto della normativa di riferimento.
DIREZIONE ORGANIZZAZIONE E PROCESSI	Assicurare la progettazione e lo sviluppo del modello organizzativo dell'ente, nonché l'ottimizzazione e il miglioramento dei processi di lavorazione. Garantire la coerenza e sostenibilità complessiva dell'assetto organizzativo, in termini di distribuzione delle responsabilità, modalità operative, strumenti e risorse applicati. Garantire un coordinato sviluppo e il costante aggiornamento e diffusione della normativa interna. Presidiare la definizione delle modalità operative e l'evoluzione degli strumenti a supporto per i processi di riscossione, di supporto e di governo. Assicurare l'analisi e la formulazione di proposte di sviluppo dei servizi di riscossione, valutandone la fattibilità, gli approcci realizzativi e le modalità di gestione.

Struttura Organizzativa	Missioni
AREA RISCOSSIONE	Perseguire gli obiettivi di riscossione e l'erogazione dei servizi ai contribuenti, garantendo efficacia ed efficienza nel loro raggiungimento. Garantire omogeneità di contenuti, comportamenti e regole per l'ente e adeguati standard di qualità nell'erogazione dei servizi interni ed esterni. Assicurare i servizi accentrati di produzione, di presidio della fiscalità locale e territoriale, di servizio e relazione con i contribuenti nonché di gestione del contenzioso.
DIREZIONE STRATEGIE E SERVIZI DI RISCOSSIONE	Assicurare il governo strategico della riscossione tenendo conto dell'evoluzione delle variabili, anche normative, che caratterizzano il settore. Garantire il presidio e l'analisi delle grandezze caratteristiche dell'attività di riscossione e del magazzino della morosità. Perseguire gli obiettivi di riscossione e di servizio ai contribuenti e agli enti, garantendo efficacia ed efficienza nel loro raggiungimento. Garantire omogeneità di contenuti, comportamenti e regole per l'ente e adeguati standard di qualità nell'erogazione dei servizi interni ed esterni. Assicurare i servizi accentrati di produzione, di presidio della fiscalità locale e territoriale, di servizio e relazione con i contribuenti, massimizzando la qualità, la produttività e l'efficienza dei processi di lavorazione. Assicurare l'indirizzo, il coordinamento e il monitoraggio delle attività di servizio verso i contribuenti e verso gli enti, al fine di garantire qualità, trasparenza ed omogeneità di comportamento.
DIREZIONE NORMATIVA E CONTENZIOSO DELLA RISCOSSIONE	Assicurare un adeguato supporto legale per gli aspetti di compliance alla normativa di riscossione. Garantire l'analisi e l'interpretazione delle innovazioni normative che influenzano l'attività di riscossione, garantendo adeguato supporto alle competenti strutture dell'ente. Assicurare il monitoraggio complessivo della gestione del contenzioso in materia di riscossione nei confronti di contribuenti e nei confronti degli enti. Promuovere, attraverso controlli sulla qualità delle attività amministrative connesse alla gestione del contenzioso di riscossione, azioni volte all'efficientamento dei relativi processi. Individuare le strategie difensive ed impartire le linee guida per la gestione del contenzioso in materia di riscossione nei confronti dei contribuenti, degli enti. Prestare supporto e assistenza alle strutture di Direzione Regionale nello svolgimento dell'attività caratteristica in ordine alle questioni giuridiche oggetto di controversie. Promuovere e coordinare il programma di internalizzazione delle costituzioni in giudizio, nell'ottica del pieno ed efficiente impiego delle professionalità dell'Ente.
RETE TERRITORIALE	Assicurare il presidio, il coordinamento ed il controllo delle strutture territoriali (Direzioni Regionali e Aree Territoriali) per il raggiungimento degli obiettivi di riscossione e degli standard di servizio al contribuente. Promuovere l'attuazione delle linee di indirizzo dell'Ente a livello territoriale, supportando la declinazione delle stesse e monitorandone l'implementazione. Facilitare la definizione delle criticità territoriali e le scelte gestionali da adottare. Garantire il presidio e la supervisione sulla produzione e sui servizi delle Direzioni Regionali.
DIREZIONE REGIONALE	Assicurare l'efficienza, l'efficacia e la continuità operativa del servizio della riscossione per il perimetro di competenza. Declinare, in coerenza con la pianificazione operativa aziendale e nel rispetto delle linee guida aziendali, l'approccio operativo da adottare tenendo conto delle caratteristiche del territorio di competenza, del magazzino di morosità e della capacità operativa regionale e territoriale. Garantire i livelli di qualità del servizio ai contribuenti, nonché il contenimento dei rischi aziendali. Monitorare l'applicazione, da parte delle strutture territoriali, delle disposizioni interne. Presidiare le relazioni istituzionali e quelle con gli Enti nella dimensione regionale e sub-regionale. Garantire l'operatività, la qualità e l'efficienza delle produzioni di competenza e dei processi strumentali alle attività di esecuzione demandate alle strutture delle Aree Territoriali. Assicurare la corretta e tempestiva gestione del contenzioso della riscossione di competenza regionale, operando in coerenza con la normativa aziendale ed a presidio dei rischi aziendali.