

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 Direttore /Comitato di gestione. Assicurare attività di audit su procedure e strumenti inerenti all'operatività dell'Ente, evidenziando eventuali criticità e promuovendo, anche tramite consulenza alle strutture interessate, le relative azioni correttive. Garantire il presidio delle tematiche riguardanti la prevenzione della corruzione e la trasparenza. Contribuire all'efficace funzionamento del Sistema di gestione per la qualità e del Sistema di gestione della protezione dei dati personali.
DIREZIONE CENTRALE AFFARI LEGALI	Garantire il presidio degli affari legali dell'Ente, rilevando 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 alle strutture e agli Organi dell'Ente per gli aspetti di compliance normativa relative agli ambiti diversi dalla riscossione. Garantire una efficace tutela legale attiva e passiva dell'ente, anche tramite il ricorso a professionisti esterni, in materia civile, penale e amministrativa. Assicurare la gestione efficace ed efficiente del contenzioso nelle materie di competenza. Assicurare, secondo le regole del sistema normativo dell'Ente, la predisposizione, l'emanazione e l'aggiornamento della normativa interna per le tematiche di competenza.
DIREZIONE CENTRALE NORMATIVA E CONTENZIOSO DELLA RISCOSSIONE	Coordinare le attività di natura giuridica, legislativa e legale in materia di riscossione. Individuare le strategie difensive ed impartire le linee guida per l'efficace ed efficiente gestione del contenzioso in materia di riscossione nei confronti dei contribuenti e degli enti. Assicurare l'indirizzo e il monitoraggio complessivo del contenzioso gestito dalle Direzioni Regionali in materia di riscossione. Garantire adeguato supporto e assistenza alle strutture di Direzione Regionale nello svolgimento dell'attività caratteristica in ordine alle questioni giuridiche oggetto di controversie e per i rapporti con l'Avvocatura dello Stato. Promuovere e coordinare la gestione delle costituzioni in giudizio interne, nell'ottica del pieno ed efficiente impiego delle professionalità dell'Ente. Assicurare un adeguato supporto alle strutture e agli Organi dell'Ente per gli aspetti di compliance alla normativa di riscossione. Garantire l'analisi e l'interpretazione delle innovazioni normative che influenzano l'attività di riscossione nonché la valutazione degli scenari evolutivi della normativa di riscossione anche mediante proposte di intervento afferenti a tale normativa in relazione agli obiettivi strategici e istituzionali dell'Ente. Assicurare, secondo le regole del sistema normativo dell'Ente, la predisposizione, l'emanazione e l'aggiornamento della normativa interna per le tematiche di competenza.
DIREZIONE CENTRALE AMMINISTRAZIONE FINANZA E CONTROLLO	Garantire il presidio dei processi amministrativi, con riferimento alla formazione dei documenti contabili, di cui assicura veridicità e correttezza, agli adempimenti amministrativi, ai pagamenti ed alla reportistica. Assicurare la veritiera e corretta rappresentazione della situazione economica, finanziaria e patrimoniale della gestione aziendale nei bilanci d'esercizio e infrannuali dell'Ente. Assicurare la gestione finanziaria e il presidio dei servizi di tesoreria e dei servizi di incasso allo sportello. 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. Garantire il corretto ed efficace funzionamento degli Organi dell'Ente e le relazioni con gli organismi esterni di vigilanza e controllo. Assicurare, secondo le regole del sistema normativo dell'Ente, la predisposizione, l'emanazione e l'aggiornamento della normativa interna per le tematiche di competenza.

Struttura Organizzativa	Missioni
DIVISIONE RISORSE	Assicurare la definizione delle politiche dell'Ente per la valorizzazione delle risorse umane e per il governo delle relative dinamiche di spesa, 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 e la gestione amministrativa del personale. Sviluppare e presidiare la comunicazione interna verso il personale dell'ente. Assicurare la progettazione e lo sviluppo del modello organizzativo dell'Ente, garantendo la coerenza e sostenibilità complessiva dello stesso. Promuovere lo sviluppo e il miglioramento dei processi corporate (di supporto e di governo), nonché il costante aggiornamento e diffusione della normativa interna per gli stessi processi. Assicurare il complessivo governo dei servizi ICT, garantendo l'efficacia e l'efficienza dei servizi erogati e un approccio integrato al presidio delle iniziative ICT, basato sulla qualità e sicurezza delle informazioni. Garantire il governo della spesa ed i processi acquisitivi per l'Ente, in relazione ai fabbisogni e alla normativa di riferimento, nonché la gestione del patrimonio immobiliare, dei servizi logistici/distributivi. Assicurare una efficace ed efficiente gestione delle attività di protocollazione e gestione degli archivi documentali (fisici e digitali) interni. Assicurare, secondo le regole del sistema normativo dell'Ente, la predisposizione, l'emanazione e l'aggiornamento della normativa interna per le tematiche di competenza.
DIREZIONE PROCESSI CORPORATE E SVILUPPO ORGANIZZATIVO	Assicurare la progettazione e lo sviluppo del modello organizzativo dell'Ente, garantendo la coerenza e sostenibilità complessiva dello stesso. Presidiare lo sviluppo e il miglioramento dei processi corporate (di supporto e di governo), supportando la definizione delle modalità operative e l'evoluzione degli strumenti a supporto. Assicurare l'analisi e la formulazione di proposte di sviluppo dei processi e dei servizi corporate, valutandone la fattibilità, gli approcci realizzativi e le modalità di gestione. Promuovere l'individuazione periodica delle iniziative progettuali riferite alle tematiche corporate, tenendo in considerazione gli obiettivi complessivi a livello di Ente. Garantire lo sviluppo, l'aggiornamento e la diffusione della normativa interna per i processi corporate (di supporto e di governo), quale struttura di riferimento secondo le regole del sistema normativo dell'Ente.
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, 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. Assicurare, secondo le regole del sistema normativo dell'Ente, la predisposizione e l'aggiornamento della normativa interna per le tematiche di competenza. Garantire il presidio delle attività in materia di sicurezza e salute sui luoghi di lavoro.
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 dei processi e delle procedure acquisitive, rispetto ai fabbisogni dell'ente e alla normativa di riferimento. Garantire un efficace monitoraggio dei contratti per una tempestiva riprogrammazione dei fabbisogni. Garantire l'ottimizzazione e la razionalizzazione della gestione del patrimonio immobiliare e dei servizi di logistica distributiva, in relazione all'evoluzione delle esigenze e nell'ottica del contenimento dei costi. Presidiare le attività in materia di sicurezza fisica, supportando l'individuazione e la valutazione dei rischi inerenti alla sicurezza, promuovendo idonee misure di mitigazione. Assicurare, secondo le regole del sistema normativo dell'Ente, la predisposizione e l'aggiornamento della normativa interna per le tematiche di competenza.
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, nonché il monitoraggio dell'esecuzione dei contratti ICT. 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 della domanda IT e gli sviluppi evolutivi delle applicazioni IT nonché 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 degli standard tecnologici e di qualità. Assicurare una efficace ed efficiente gestione delle attività di protocollazione e di gestione documentale (archivi fisici e digitali), in relazione alle esigenze di funzionamento e della normativa di riferimento. Assicurare, secondo le regole del sistema normativo dell'Ente, la predisposizione e l'aggiornamento della normativa interna per le tematiche di competenza.

Struttura Organizzativa	Missioni
DIVISIONE RISCOSSIONE	Garantire la programmazione, l'indirizzo, il coordinamento e il controllo delle attività di riscossione dell'Ente. Perseguire gli obiettivi di riscossione e di erogazione dei servizi ai contribuenti e agli enti, garantendo efficacia ed efficienza nel loro raggiungimento. Assicurare la definizione delle linee guida, in coerenza con gli obiettivi di riscossione, per le attività di produzione ed analisi. Assicurare la gestione efficace ed efficiente dei servizi accentrati di produzione della riscossione, di produzione dei ruoli e dei documenti esattoriali, di servizio e relazione con i contribuenti e con gli intermediari, di amministrazione della riscossione e di servizio verso gli enti. Garantire l'erogazione dei servizi resi disponibili sul sito internet dell'Ente o gestiti tramite call center. Promuovere lo sviluppo e il miglioramento dei processi di riscossione, nonché il costante aggiornamento e diffusione della normativa interna per gli stessi processi. Garantire omogeneità di contenuti, comportamenti e regole per l'ente e adeguati standard di qualità nell'erogazione dei servizi. Presidiare il rapporto con la stampa ed i media e la gestione del sito internet dell'Ente e dei social. Assicurare, secondo le regole del sistema normativo dell'Ente, la predisposizione, l'emanazione e l'aggiornamento della normativa interna per le tematiche di competenza.
DIREZIONE PROCESSI DI RISCOSSIONE E SVILUPPO SERVIZI	Presidiare lo sviluppo e il miglioramento dei processi di riscossione, supportando la definizione delle modalità operative e l'evoluzione degli strumenti a supporto. Garantire omogeneità di contenuti, comportamenti e regole per l'ente e adeguati standard di qualità nell'erogazione dei servizi. Assicurare l'analisi e la formulazione di proposte di sviluppo dei processi e dei servizi di riscossione, valutandone la fattibilità, gli approcci realizzativi e le modalità di gestione. Garantire le analisi per la definizione del piano di produzione e delle linee guida per le attività di produzione ed analisi. Promuovere l'individuazione periodica delle iniziative progettuali riferite alla riscossione, tenendo in considerazione gli obiettivi complessivi a livello di Ente. Garantire lo sviluppo, l'aggiornamento e la diffusione della normativa interna per i processi di riscossione, quale struttura di riferimento secondo le regole del sistema normativo dell'Ente.
DIREZIONE PRODUZIONE	Assicurare il governo dei processi di produzione della riscossione con rilevanza accentrata, tenendo conto dell'evoluzione delle variabili, anche normative, che caratterizzano il settore e perseguendo gli obiettivi, in termini di efficacia ed efficienza. Assicurare l'indirizzo, il coordinamento e il monitoraggio delle attività relative ai processi di produzione della riscossione con rilevanza accentrata svolte dalle Direzioni Regionali, fornendo un adeguato supporto. Garantire, per i processi di competenza, omogeneità di contenuti, comportamenti e regole per l'ente e adeguati standard di qualità e trasparenza. Assicurare la gestione delle attività di produzione accentrata delle procedure di riscossione e di produzione di ruoli e documenti, massimizzando la qualità, la produttività e l'efficienza dei processi di lavorazione. Assicurare, secondo le regole del sistema normativo dell'Ente, la predisposizione e l'aggiornamento della normativa interna per le tematiche di competenza.
DIREZIONE SERVIZI CONTRIBUENTI E ENTI	Assicurare il governo dei processi inerenti ai servizi ai contribuenti e agli enti, nonché all'amministrazione della riscossione, tenendo conto dell'evoluzione delle variabili, anche normative, che caratterizzano il settore e perseguendo gli obiettivi, in termini di efficacia ed efficienza. Assicurare l'indirizzo, il coordinamento e il monitoraggio delle attività relative ai processi inerenti ai servizi ai contribuenti e agli enti, nonché all'amministrazione della riscossione, svolte dalle Direzioni Regionali, fornendo un adeguato supporto. Garantire, per i processi di competenza, omogeneità di contenuti, comportamenti e regole per l'ente e adeguati standard di qualità e trasparenza. Assicurare la gestione delle attività accentrate dei servizi contribuenti, agli intermediari e agli enti nonché di quelle di amministrazione della riscossione, massimizzando la qualità, la produttività e l'efficienza dei processi di lavorazione. Assicurare, secondo le regole del sistema normativo dell'Ente, la predisposizione e l'aggiornamento della normativa interna per le tematiche di competenza.
DIREZIONE RETE OPERATIVA	Assicurare il governo dei processi di produzione della riscossione con rilevanza territoriale, tenendo conto dell'evoluzione delle variabili, anche normative, che caratterizzano il settore e perseguendo gli obiettivi, in termini di efficacia ed efficienza. Assicurare l'indirizzo, il coordinamento e il monitoraggio delle attività relative ai processi di produzione della riscossione con rilevanza territoriale svolte dalle Direzioni Regionali, fornendo un adeguato supporto. Garantire, per i processi di competenza, omogeneità di contenuti, comportamenti e regole per l'ente e adeguati standard di qualità e trasparenza. Assicurare i servizi di convenzionamento alla riscossione degli enti locali e territoriali. Garantire il presidio dell'attuazione delle linee di indirizzo dell'Ente a livello territoriale, sia con riguardo all'andamento della riscossione che ai livelli di servizio erogati tramite la rete degli sportelli. Assicurare un efficace raccordo, per gli aspetti connessi ai processi corporate, tra le strutture della Divisione Risorse e delle Direzioni Centrali e quelle delle Direzioni Regionali. Assicurare, secondo le regole del sistema normativo dell'Ente, la predisposizione e l'aggiornamento della normativa interna per le tematiche di competenza.

Struttura Organizzativa	Missioni
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.