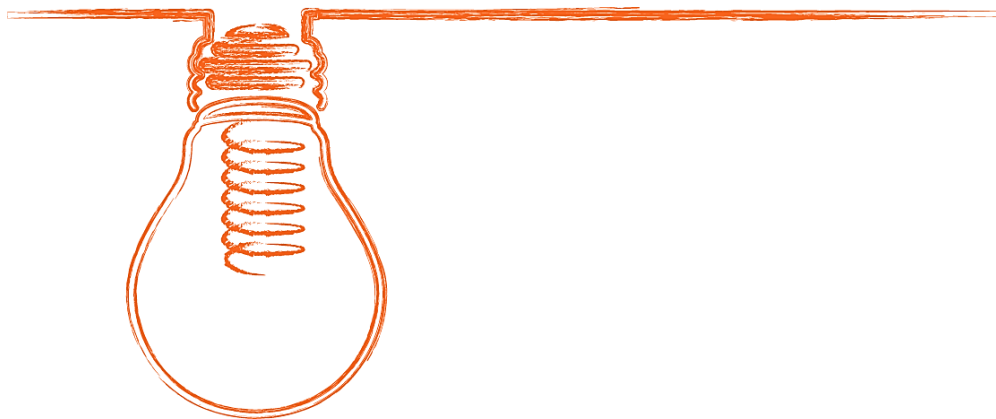




Regolamento di amministrazione

Deliberato dal Comitato di Gestione di Agenzia delle entrate - Riscossione del
25 maggio 2023

Approvato dall'Agenzia delle entrate il 20 giugno 2023, ai sensi dell'art. 1
comma 5 ter del D.L. n. 193/2016

Decorrenza 1° gennaio 2024

TITOLO 1

ORGANIZZAZIONE E FUNZIONAMENTO

Art. 1

(Missione e principi)

1. Agenzia delle entrate-Riscossione, di seguito denominata "Ente", è un ente pubblico economico istituito ai sensi dell'articolo 1 del decreto-legge 22 ottobre 2016, n. 193, convertito con modificazioni, dalla legge 1° dicembre 2016 n. 225 e svolge le funzioni relative alla riscossione nazionale, nonché tutte le funzioni e i compiti ad essa attribuiti dalle previsioni normative vigenti.
2. L'Ente persegue l'obiettivo primario di favorire il regolare adempimento dei contribuenti in modo da garantire, al contempo, l'esatta osservanza della legge, la massima efficienza della propria organizzazione e la corretta percezione della funzione delle entrate pubbliche come vantaggio esclusivo della collettività.
3. L'Ente opera con criteri di efficienza gestionale, economicità dell'attività ed efficacia dell'azione, al fine di perseguire gli obiettivi prestabiliti, tra i quali quelli di cui alla convenzione prevista all'articolo 1, comma 13, del decreto-legge n. 193 del 2016 e garantendo, altresì, la trasparenza degli obiettivi stessi, dell'attività svolta e dei risultati conseguiti.
4. L'ordinamento degli uffici è stabilito con determinazione del Direttore, che si conforma al presente regolamento di amministrazione, favorendo il decentramento delle responsabilità operative, la semplificazione dei rapporti con i privati e l'efficienza dei servizi.
5. Nel perseguimento della propria missione, l'Ente opera nel rispetto dei seguenti principi:
 - a. **legalità** in tutti gli atti interni ed esterni dell'Ente e nell'applicazione delle norme, con particolare riguardo ai rapporti con i contribuenti, prevedendo e reprimendo qualunque comportamento irregolare;
 - b. **buon andamento e imparzialità dell'azione amministrativa**;
 - c. **economicità, efficienza e razionale impiego** delle risorse disponibili;
 - d. **trasparenza** dell'azione amministrativa;
 - e. **parità di trattamento, proporzionalità, pubblicità, tutela dell'ambiente ed efficienza energetica**;

- f. **semplificazione dei rapporti con i contribuenti** mediante l'adozione di procedure atte ad agevolare l'adempimento degli obblighi fiscali, la diffusione di informazioni volte ad accrescere il livello di consapevolezza e il massimo ascolto delle esigenze dei contribuenti.
6. L'Ente, nell'attuazione dei principi testé elencati, persegue i seguenti obiettivi:
- a. **facilitazione dell'accesso ai servizi di assistenza e di pagamento**, privilegiando lo sviluppo dei più moderni canali di comunicazione telematica;
 - b. **efficacia ed efficienza** della gestione con il perseguimento di obiettivi in termini di economicità della gestione, di soddisfazione dei contribuenti per i servizi prestati e di ammontare delle somme riscosse, tenendo conto, al riguardo, di quanto stabilito nella convenzione di cui all'articolo 59 del decreto legislativo 30 luglio 1999, n. 300, ai sensi dell'articolo 1, comma 13, del decreto-legge n. 193 del 2016;
 - c. **flessibilità organizzativa** nello svolgimento dei **servizi di riscossione**, per tenere conto della necessità di specializzazioni tecnico-professionali, sulla base di criteri oggettivi preventivamente definiti, finalizzati ad ottimizzare il risultato economico della riscossione;
 - d. **sviluppo di aggiornati metodi di pianificazione e di organizzazione del lavoro** basati sulla attivazione di logiche di controllo dei risultati, anche ai fini di una efficace integrazione delle attività e nell'ottica di una costante modernizzazione degli strumenti di lavoro;
 - e. **valorizzazione di stili di gestione orientati al conseguimento dei risultati**, alla sperimentazione di soluzioni innovative, all'assunzione responsabile di decisioni, allo sviluppo di rapporti cooperativi, alla consapevolezza della dimensione economica delle scelte gestionali, all'affermazione del senso etico dei fini pubblici perseguiti;
 - f. **valorizzazione delle professionalità** del personale, mediante percorsi di carriera, attività formative, politiche di remunerazione e politiche di assegnazione delle mansioni volte a rafforzare la motivazione e l'impegno di tutti i dipendenti, anche prevedendo l'allocatione di attività laddove vi siano competenze e risorse adeguate a presidiarle;
 - g. **gestione per progetti** di attività a termine di carattere innovativo e di particolare rilevanza e complessità.
7. L'Ente, nella propria azione, opera conformemente alle disposizioni normative vigenti che ne regolano l'attività e, in particolare:
- a. al decreto-legge n. 193 del 2016, convertito, con modificazioni, dalla legge 1° dicembre 2016 n. 225 e s.m.i., nonché alle norme dello Statuto, del codice civile e alle altre leggi relative alle persone giuridiche private;

- b. all'articolo 3, comma 1, del decreto-legge 30 settembre 2005, n. 203, convertito, con modificazioni, dalla legge 2 dicembre 2005, n. 248;
- c. alle disposizioni normative di cui al titolo I, capo II, e al titolo II del decreto del Presidente della Repubblica 29 settembre 1973, n. 602;
- d. alle disposizioni normative di cui al decreto legislativo 16 febbraio 1999, n. 46;
- e. alle disposizioni normative di cui al decreto legislativo 13 aprile 1999, n. 112;
- f. alle disposizioni normative di cui alla legge 30 dicembre 2021, n. 234;
- g. ai principi e alle disposizioni normative contenute nello "Statuto dei diritti del contribuente" di cui alla legge 27 luglio 2000, n. 212, con particolare riferimento ai principi di trasparenza, leale collaborazione e tutela dell'affidamento e della buona fede, nonché agli obiettivi individuati dall'articolo 6 della legge 11 marzo 2014, n. 23, in materia di cooperazione rafforzata, riduzione degli adempimenti, assistenza e tutoraggio del contribuente;
- h. alle disposizioni normative della legge 7 agosto 1990, n. 241, adottando propri regolamenti in materia di termini e di responsabilità dei procedimenti, nonché di disciplina dell'accesso ai documenti amministrativi;
- i. alle disposizioni normative, in quanto compatibili, contenute nella legge 6 novembre 2012 n. 190 e nei relativi decreti attuativi, decreto legislativo 14 marzo 2013 n. 33 e decreto legislativo 8 aprile 2013 n. 39;
- j. alle disposizioni normative vigenti in tema di affidamento dei contratti pubblici di cui al decreto legislativo 18 aprile 2016 n. 50;
- k. alle disposizioni normative del Regolamento UE n. 2016/679 e del D.lgs. 30 giugno 2003 n. 196 e s.m.i. garantendo che il trattamento dei dati personali si svolga nel rispetto dei diritti, delle libertà fondamentali, nonché della dignità delle persone fisiche, con particolare riferimento alla riservatezza e all'identità personale, e dei diritti delle persone giuridiche e di ogni altro ente o associazione;
- l. ad ogni altra norma di legge ad esso applicabile.

Art. 2

(Funzioni istituzionali)

1. L'Ente è sottoposto all'indirizzo operativo e al controllo dell'Agenzia delle entrate ed è strumentale alla stessa, ai sensi dell'articolo 1, comma 2 e comma 3, del decreto-legge 22 ottobre 2016, n. 193, convertito con modificazioni, dalla legge 1° dicembre 2016 n. 225 e s.m.i.

2. L'Ente svolge le funzioni relative alla riscossione nazionale, la cui titolarità è attribuita all'Agenzia delle entrate ai sensi dell'articolo 3, comma 1, del decreto-legge 30 settembre 2005, n. 203, convertito, con modificazioni, dalla legge 2 dicembre 2005, n. 248. Con decorrenza dal 1° ottobre 2021, svolge altresì, come previsto dall'articolo 76 del decreto-legge 25 maggio 2021, n. 73, le funzioni affidate all'Agenzia delle entrate relative alla riscossione di cui all'articolo 2, comma 2, della Legge Regionale del 22 dicembre 2005 n. 19 della Regione Siciliana, anche relativamente alle entrate non spettanti a quest'ultima.
3. L'Ente ha autonomia organizzativa, patrimoniale, contabile e di gestione.
4. L'Ente assume la qualifica di "Agente della riscossione", svolgendo tutte le funzioni e i compiti attribuiti dalle previsioni normative vigenti e, in particolare:
 - effettua l'attività di riscossione mediante ruolo, secondo le disposizioni di cui al titolo I, capo II, e al titolo II del decreto del Presidente della Repubblica 29 settembre 1973, n. 602 e successive modificazioni e integrazioni;
 - può effettuare le attività di riscossione delle entrate, tributarie o patrimoniali, delle amministrazioni locali, come individuate dall'Istituto nazionale di statistica (ISTAT) ai sensi dell'articolo 1, comma 3, della legge 31 dicembre 2009, n. 196, con esclusione delle società di riscossione, e, fermo restando quanto previsto dall'articolo 17, commi 3-bis e 3-ter, del decreto legislativo 26 febbraio 1999, n. 46, delle società da esse partecipate e altre attività, strumentali e accessorie alla riscossione e alle attività dell'Agenzia delle Entrate e della Regione Siciliana, già svolte rispettivamente dalle società del Gruppo Equitalia alla data del 30 giugno 2017 e da Riscossione Sicilia S.p.a. alla data del 30 settembre 2021, anche attraverso la stipula di appositi contratti di servizio, nel rispetto delle previsioni normative vigenti.
5. L'Ente, per il perseguimento delle proprie finalità, può stipulare convenzioni con soggetti pubblici e privati.
6. Ai sensi dell'art. 1 comma 5-quater del D.L. n. 193/2016, l'Ente può stipulare apposite convenzioni o protocolli di intesa con l'Agenzia delle entrate al fine di incrementare l'efficacia, l'efficienza e l'economicità nello svolgimento sinergico delle funzioni istituzionali.

Art. 3

(Organi e articolazione organizzativa)

1. Sono organi dell'Ente: il **Direttore**, 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 e dallo Statuto.
2. Il Direttore dell'Ente è il Direttore dell'Agenzia delle entrate. Il Comitato di gestione

è composto dal Direttore, che lo presiede, e da due componenti nominati dall'Agenzia delle entrate tra i propri dirigenti. Il Presidente del Collegio dei revisori dei conti è scelto tra i magistrati della Corte dei conti.

3. L'Ente si articola in **strutture centrali**, con funzioni prevalenti di programmazione, indirizzo, coordinamento e controllo, nonché di erogazione di servizi gestionali-operativi accentrati sia di corporate che di riscossione, e in **strutture regionali**, organizzate con logica di presidio territoriale-geografico e con funzioni di gestione e coordinamento delle relative attività operative correlate alla riscossione.

Art. 4

(Controllo e patrocinio legale)

1. L'Ente è sottoposto al controllo della Corte dei conti sulla gestione finanziaria ai sensi degli articoli 2 e 3 della legge 21 marzo 1958, n. 259.
2. L'Ente si avvale, ai sensi dell'articolo 43 del Testo Unico approvato con R.D. 30 ottobre 1933, n. 1611 e s.m.i., del patrocinio dell'Avvocatura dello Stato secondo quanto previsto e stabilito dall'articolo 1, comma 8 del decreto-legge 22 ottobre 2016, n. 193. I rapporti con l'Avvocatura dello Stato sono regolati da apposito Protocollo d'Intesa.
3. L'Ente può, altresì, continuare ad avvalersi di avvocati del libero foro in via residuale, nei casi in cui l'Avvocatura dello Stato non ne assuma il patrocinio, sulla base di quanto stabilito nel Protocollo d'Intesa tempo per tempo vigente. Resta fermo quanto disposto dall'articolo 1, comma 8, del decreto legge 22 ottobre 2016, n.193, e dall'articolo 11, comma 2, del decreto legislativo 31 dicembre 1992, n. 546, per la facoltà di rappresentanza e difesa in giudizio dell'Ente mediante dipendenti delegati.
4. Gli avvocati del libero foro sono selezionati dall'Ente nel rispetto dei principi di economicità, efficacia, imparzialità, parità di trattamento, trasparenza, proporzionalità e pubblicità di cui agli articoli 4 e 17 del decreto legislativo 18 aprile 2016, n. 50, secondo apposito regolamento dell'Ente per l'affidamento di incarichi di rappresentanza e difesa in giudizio.

Art. 5

(Strutture centrali)

1. Le strutture centrali dell'Ente sono costituite dalle Direzioni Centrali, dalle Divisioni e dalle loro articolazioni organizzative.
2. Le Direzioni Centrali sono la Direzione Centrale Internal Audit, la Direzione Centrale Normativa e Contenzioso della Riscossione, la Direzione Centrale Affari Legali e la

Direzione Centrale Amministrazione Finanza e Controllo. Le Divisioni sono la Divisione Riscossione e la Divisione Risorse.

3. La **Direzione Centrale 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.
4. La **Direzione Centrale Normativa e Contenzioso della Riscossione** è competente per: la normativa della riscossione e le relative evoluzioni; la programmazione, l'indirizzo, il coordinamento e il controllo del contenzioso della riscossione; la gestione del contenzioso con gli enti.
5. La **Direzione Centrale 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 per tutte le tematiche per le quali è necessario il supporto legale, fatta eccezione per la normativa e per il contenzioso della riscossione.
6. La **Direzione Centrale 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; gli adempimenti connessi al funzionamento degli Organi dell'Ente e le relazioni con i soggetti esterni di controllo.
7. La **Divisione Riscossione** è competente per: la programmazione, l'indirizzo, il coordinamento e il controllo delle attività di riscossione gestite dalle strutture regionali; la definizione delle linee guida in tema di gestione dell'attività di produzione ed analisi; la produzione dei documenti esattoriali e la gestione dei ruoli trasmessi dagli enti; la relazione con i contribuenti, gli intermediari e con gli enti; l'erogazione dei servizi resi disponibili sito internet dell'Ente o gestiti tramite call center; il rapporto con la stampa e i media, la gestione del sito internet e dei canali social dell'Ente; le attività amministrative relative all'ambito della riscossione; la definizione dei requisiti di sviluppo e di ottimizzazione dei processi e dei servizi di riscossione e la gestione della relativa normativa interna.
8. La **Divisione Risorse** è competente per: le attività connesse alla selezione, allo sviluppo ed alla gestione, anche amministrativa, del personale; le relazioni sindacali; la comunicazione interna; i servizi di approvvigionamento, di logistica, di sicurezza e di gestione documentale; il governo delle attività finalizzate allo sviluppo e alla gestione dei servizi ICT; la progettazione del modello organizzativo; la definizione dei requisiti di sviluppo e di ottimizzazione dei processi e dei servizi corporate e di governo e la gestione della relativa normativa interna.

9. Il Direttore può istituire ulteriori strutture organizzative, a proprio riporto, da dedicare a progetti o iniziative strategiche per l'Ente o a supporto delle attività di stretta competenza dello stesso.
10. Le Direzioni Centrali possono essere ulteriormente articolate in strutture organizzative denominate *Settori e/o Uffici*. Le Divisioni possono essere ulteriormente articolate in strutture organizzative denominate *Direzioni, Settori e/o Uffici*.

Art. 6

(Strutture regionali)

1. Le Strutture regionali dell'Ente sono costituite dalle **Direzioni regionali**, all'interno delle quali sono presenti le **Aree territoriali**.
2. Le **Direzioni regionali** sono istituite con riferimento a ciascuna regione del territorio nazionale, con l'eccezione della Regione Valle d'Aosta (accorpata nella Direzione regionale Piemonte).
3. Le Direzioni regionali, per il perimetro di competenza:
 - a) 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;
 - b) 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;
 - c) monitorano l'applicazione della normativa e delle indicazioni emanate dall'Ente per il raggiungimento degli obiettivi istituzionali;
 - d) 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.
4. 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.

5. Le Direzioni regionali sono articolate in strutture organizzative denominate Settori regionali e/o Uffici. 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.
6. Il Direttore regionale gestisce, secondo le linee guida dell'Ente, la programmazione delle attività, secondo criteri di efficacia, efficienza ed economicità volti a promuovere sinergie e a favorire logiche di integrazione funzionale, tali da ottimizzare l'utilizzazione delle competenze professionali del personale complessivamente in servizio nella Direzione regionale.
7. 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.
8. 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.
9. 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.
10. Le Aree territoriali possono gestire anche **punti periferici** di servizio ai contribuenti ad apertura saltuaria.
11. L'organizzazione interna delle Direzioni regionali e delle Aree territoriali si basa sull'integrazione delle attività per processi, sullo sviluppo della polivalenza professionale nell'erogazione dei servizi rivolti alla generalità dei contribuenti, sulla valorizzazione delle conoscenze e competenze specialistiche nelle attività più complesse e sulla promozione del lavoro in gruppi.
12. Le Direzioni regionali e le relative Aree territoriali sono individuate nell'**Allegato "Elenco delle Direzioni regionali e delle relative Aree territoriali"**.

Art. 7

(Modello organizzativo e Funzionigramma)

1. L'articolazione organizzativa delle strutture centrali e di quelle regionali e territoriali, di cui ai precedenti articoli 5 e 6, nonché gli ambiti di competenza e di responsabilità attribuiti alle stesse, sono rappresentati nel Modello organizzativo e nel Funzionigramma dell'Ente, vengono adottati con provvedimento del Direttore.
2. Il Funzionigramma prevede, in coerenza con gli ambiti di competenza e responsabilità, anche l'individuazione delle figure che assumono il ruolo di responsabile del procedimento amministrativo (ai sensi della legge 7 agosto 1990, n. 241 e s.m.i.).

Art. 8

(Responsabili)

1. Per ciascuna struttura organizzativa è prevista la figura di un Responsabile che presidia le attività attribuite dal Funzionigramma curando la gestione delle risorse assegnate alla struttura stessa. Il Responsabile garantisce lo svolgimento delle attività di competenza, anche per il tramite delle eventuali strutture dipendenti, e adotta ove necessario gli interventi correttivi, formulando anche proposte, al fine di conseguire i risultati attesi. Per le Divisioni il Responsabile assume la qualifica di Capo Divisione.
2. La nomina dei Responsabili delle strutture di vertice, rappresentate dalle Direzioni Centrali e dalle Divisioni, è sottoposta alla valutazione preventiva del Comitato di gestione e disposta con provvedimento organizzativo del Direttore.
3. La nomina delle altre figure di responsabilità è disposta con provvedimento organizzativo del Direttore.
4. Ciascuna nomina richiede la preliminare valutazione delle competenze possedute da parte della Divisione Risorse in modo che venga garantita la coerente e funzionale attribuzione di ruolo in relazione alle esigenze dell'Ente.
5. L'Ente adotta, con delibera del Comitato di gestione, apposita procedura per la nomina dei responsabili delle strutture, sia centrali che territoriali.

Art. 9

(Sistema normativo interno)

1. L'Ente adotta, con provvedimento del Direttore, un Sistema normativo finalizzato alla regolamentazione interna delle attività. Il Sistema normativo indica le tipologie di documenti dispositivi e informativi necessari al corretto governo e alla gestione degli aspetti organizzativi ed operativi interni e le modalità di predisposizione, adozione, diffusione e conservazione dei documenti stessi.
2. I documenti sono adottati dal Direttore, dai Responsabili delle Direzioni Centrali e delle Divisioni in relazione alle competenze attribuite.

Art. 10

(Sistema di controllo interno)

1. L'Ente promuove lo sviluppo di un sistema di controllo interno efficace e diffuso, orientato a coinvolgere e sensibilizzare il personale per l'individuazione e la valutazione dei rischi, ad implementare misure di governo e mitigazione degli stessi e a garantire la *compliance* delle attività e dei comportamenti del personale dell'Ente alle norme interne ed esterne. Il Comitato di gestione, su proposta del Direttore, delibera il piano annuale di audit e il rendiconto annuale delle attività svolte.
2. Con l'obiettivo di assicurare condizioni di liceità e trasparenza nella conduzione delle attività, l'Ente adotta un modello di organizzazione gestione e controllo ai sensi del decreto legislativo 8 giugno 2001, n. 231, quale strumento di sensibilizzazione per l'assunzione di comportamenti conformi alle norme e quale mezzo di prevenzione contro il rischio di commissione dei reati previsti dal decreto citato.
3. A tale fine, il Comitato di gestione adotta, su proposta del Direttore, con delibera, il modello di organizzazione gestione e controllo ed il Codice etico, deliberando, altresì, la nomina e i relativi compensi dell'Organismo di vigilanza.
4. In materia di prevenzione dell'utilizzo del sistema finanziario a scopo di riciclaggio (Decreto legislativo n. 231/2007 e s.m.i.) e di gestione di banconote e monete sospette di falsità (Decreto legge n. 350/2001, convertito dalla legge n. 409/2001), il Comitato di gestione delibera, su proposta del Direttore, la nomina del "Responsabile antiriciclaggio" e del "Referente per la rilevazione dei falsi".
5. In materia di prevenzione e repressione della corruzione e dell'illegalità nella pubblica amministrazione, l'Ente si conforma a quanto previsto dalla legge 6 novembre 2012, n. 190 e ai relativi decreti attuativi. Il Comitato di gestione, su

proposta del Direttore, delibera la nomina del Responsabile della prevenzione della corruzione e della trasparenza dell'Ente.

6. In materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro l'Ente si conforma a quanto previsto nel Decreto legislativo 9 aprile 2008, n. 81. Il Direttore esercita le funzioni del "Datore di lavoro" ai sensi del Decreto legislativo 9 aprile 2008, n. 81. Il Datore di lavoro designa il Responsabile del Servizio di prevenzione e di protezione e può delegare le funzioni di cui all'art. 16 del citato Decreto.
7. In materia di trattamento dei dati personali, l'Ente è Titolare del trattamento dei dati ai sensi del Regolamento UE 2016/679 e del Decreto Legislativo 30 giugno 2003, n. 196 e s.m.i.. Il Titolare del trattamento dei dati nomina il Responsabile della protezione dei dati e individua gli Incaricati al trattamento degli stessi.
8. In materia di gestione documentale e conservazione dei documenti informatici, l'Ente si conforma a quanto previsto dal Decreto Legislativo 7 marzo 2005, n. 82 (Codice dell'amministrazione digitale), prevedendo la nomina del Responsabile e del Vicario della gestione documentale, nonché del Responsabile della Conservazione.

Art. 11

(Disposizioni finali)

1. Ai sensi dell'articolo 1 comma 16 del decreto-legge 22 ottobre 2016, n. 193, convertito, con modificazioni, dalla legge 1° dicembre 2016, n. 225, si intendono riferiti all'Ente, in quanto compatibili, i riferimenti contenuti in norme vigenti agli ex concessionari del servizio nazionale della riscossione e agli agenti della riscossione di cui all'articolo 3 del decreto-legge 30 settembre 2005, n. 203, convertito, con modificazioni, dalla legge 2 dicembre 2005, n. 248.
2. Ai sensi dell'articolo 1 comma 3 del decreto-legge 22 ottobre 2016, n. 193, convertito, con modificazioni, dalla legge 1° dicembre 2016, n. 225, e dell'articolo 76 comma 4 del decreto-legge 25 maggio 2021, n. 73 l'Ente subentra, a titolo universale, nei rapporti giuridici attivi e passivi, anche processuali, delle disciolte società del Gruppo Equitalia e, a decorrere dal 1° ottobre 2021, della disciolta Riscossione Sicilia S.p.A.

TITOLO 2

PERSONALE

Art. 12

(Relazioni sindacali)

1. L'Ente, conformemente ai principi espressi nello Statuto, adotta un sistema di relazioni sindacali delineato nella contrattazione collettiva improntato alla massima collaborazione con le Organizzazioni sindacali (OO.SS.) e basato su principi di responsabilità, correttezza, trasparenza e prevenzione dei conflitti, con la finalità di contemperare l'interesse dei dipendenti al miglioramento delle condizioni di vita e lavoro e il crescente incremento dei livelli di servizio erogati ai contribuenti.
2. In considerazione dei profondi cambiamenti introdotti dalla riforma del Sistema della riscossione pubblica volti ad assicurare l'efficacia e l'efficienza del Sistema tributario in attuazione delle logiche di contenimento dei costi di struttura, il sistema di relazioni sindacali è strutturato inoltre secondo le previsioni di cui ai commi seguenti.
3. L'Ente, al fine di individuare soluzioni rapide e meno onerose delle controversie in materia di lavoro, promuove, ove possibile in sede aziendale, le procedure di conciliazione e di arbitrato, in attuazione delle vigenti disposizioni di legge e contrattuali in materia.
4. L'Ente, con la finalità di stimolare un proficuo clima di scambio di informazioni con le OO.SS., nel corso di appositi incontri, fornisce dati in ordine all'evoluzione del profilo strutturale dell'Ente medesimo, anche in termini di investimenti in qualità delle risorse umane, ed alle prospettive e opzioni per il miglioramento dei servizi offerti ai contribuenti.
5. Al fine di limitare le ricadute sul personale in caso di eventuali tensioni occupazionali, anche conseguenti a processi di riorganizzazione, l'Ente ricorrerà preliminarmente alle procedure propedeutiche all'erogazione di trattamenti di ammortizzazione sociale di cui al vigente "Fondo Esuberi" per i lavoratori del Settore.
6. L'Ente regola, di concerto con le OO.SS., l'esercizio delle prerogative ed agibilità da riconoscere ai dirigenti sindacali ed al complesso dei lavoratori - secondo le vigenti disposizioni legislative e dei contratti collettivi in materia, ad esempio, di individuazione dei Rappresentanti sindacali aziendali, attribuzione e

fruizione delle ore di permesso retribuito, diritto di assemblea ed esazione dei contributi sindacali.

Art. 13

(Inquadramento professionale)

1. L'ordinamento professionale del personale non dirigenziale dell'Ente è determinato dalle disposizioni previste dal contratto collettivo nazionale di lavoro stipulato in data 28 marzo 2018 per i quadri direttivi e le aree professionali dipendenti dell'Ente, con le modifiche apportate con l'accordo di rinnovo del 15 luglio 2022, nonché dal contratto integrativo aziendale del 28 marzo 2018, con le modifiche apportate con l'accordo di rinnovo del 15 luglio 2022.
2. L'ordinamento professionale del personale dirigenziale dell'Ente è determinato dalle disposizioni previste dal contratto collettivo nazionale di lavoro stipulato in data 12 luglio 2021 per i dirigenti dipendenti dell'Ente.
3. La retribuzione attribuita ai dirigenti risulta costituita da:
 - a) una parte fissa, a sua volta composta dalla retribuzione tabellare contrattuale, e da un eventuale elemento individuale assorbibile (*ad personam*);
 - b) una indennità di ruolo riconosciuta per la complessità della posizione organizzativa ricoperta e quantificata di volta in volta in ragione della mobilità del dirigente, in termini di assegnazione di nuovi incarichi su posizioni organizzative di differente complessità;
 - c) una parte variabile correlata al conseguimento di specifici obiettivi annuali assegnati al dirigente.

Art. 14

(Tutela per fatti commessi in adempimento delle funzioni)

1. Anche in relazione a quanto previsto dalle norme contrattuali disciplinanti la materia, qualora nei confronti del dipendente venga esercitata azione penale per fatti commessi nell'esercizio delle funzioni, inteso come adempimento dei compiti di pertinenza, le spese giudiziali, comprese quelle di assistenza legale, sono a carico dell'Ente, fermo restando il diritto dell'interessato a scegliere un legale di propria fiducia.
2. In tali casi, al dipendente che sia privato della libertà personale verrà conservato il posto di lavoro con diritto alla retribuzione fermi restando i casi di risoluzione del rapporto da imputare a causa diversa.

3. Qualora il danneggiato si costituisca parte civile nei confronti del dipendente, l'onere dell'eventuale risarcimento è a carico dell'Ente.
4. Il dipendente che si trovi nelle condizioni di cui al presente articolo deve darne immediata notizia all'Ente.
5. Le garanzie e le tutele di cui al presente articolo si applicano anche successivamente alla eventuale cessazione del rapporto di lavoro, sempreché si tratti di fatti accaduti nel corso del rapporto stesso.
6. Le disposizioni di cui al presente articolo si applicano in quanto compatibili con norme inderogabili di legge che disciplinino la materia e, comunque, con eventuali specifiche disposizioni regolamentari ancora vigenti in materia.

Art. 15

(Formazione)

1. Le attività di formazione sono rivolte a:
 - a) valorizzare il patrimonio delle competenze professionali dell'Ente;
 - b) assicurare la continuità operativa dei servizi migliorandone la qualità e l'efficienza;
 - c) sostenere i processi di cambiamento organizzativo.
2. L'Ente promuove ed attua, nel rispetto delle disposizioni contrattuali, interventi e programmi di formazione permanente e di aggiornamento continuo del personale per migliorarne il livello di prestazione nelle posizioni attualmente ricoperte e accrescerne le capacità potenziali in funzione dell'affidamento di incarichi diversi, anche ai fini dello sviluppo di professionalità polivalenti e della progressione di carriera.
3. A tale scopo, l'Ente può anche ricorrere a piani di formazione finanziata aderendo a specifici Fondi Paritetici Interprofessionali.
4. Nella progettazione ed erogazione dei percorsi formativi, soprattutto quelli a carattere normativo, possono prevedersi sinergie con le altre Agenzie fiscali, in particolare con l'Agenzia delle Entrate; resta fermo il ricorso alla Scuola nazionale dell'amministrazione.
5. Le modalità di erogazione, secondo la tipologia di contenuti e la numerosità della platea discente, possono prevedere formazione in presenza (in strutture dell'Ente o presso fornitori), formazione a distanza (FAD), training on the job, in modalità videoconferenza o con strumenti di comunicazione online.

Art. 16

(Valutazione del personale)

1. La valutazione del personale unitamente allo sviluppo professionale, espresso dall'adeguata formazione, dall'esperienza pratica di lavoro e dalla mobilità sulle diverse posizioni aziendali, concorre allo sviluppo di carriera del personale.
2. L'Ente adotta adeguate metodologie per la valutazione periodica delle prestazioni, delle conoscenze professionali e delle capacità dei dipendenti appartenenti alla categoria dei dirigenti, dei quadri direttivi e delle aree professionali, al fine di governare, in coerenza con i contratti collettivi, lo sviluppo delle competenze, gli incentivi economici, le progressioni di carriera e gli interventi formativi.
3. Sono individuati a tale scopo, nel rispetto delle previsioni dei contratti collettivi nazionali di lavoro vigenti, metodi e tecniche di valutazione che garantiscono il massimo di efficienza, trasparenza ed oggettività.

Art. 17

(Gestione delle prestazioni)

1. L'Ente, nel perseguire i propri obiettivi strategici, si dota di modelli e strumenti di misurazione della performance funzionali a rendere efficaci e puntuali i propri sforzi.
2. In coerenza con le disposizioni dei contratti collettivi nazionali di lavoro vigenti, l'Ente prevede dei sistemi di gestione ed incentivazione delle prestazioni, secondo i quali, a fronte del livello di conseguimento di specifici obiettivi annuali, viene riconosciuta al dipendente parte variabile della retribuzione individuale.
3. L'Ente annualmente assegna a tutta la popolazione aziendale obiettivi di natura qualitativa, numerica e comportamentale, sia a livello intera Agenzia, con possibile declinazione a livello regionale e di singola struttura organizzativa, sia a livello individuale sulla base del ruolo ricoperto.
4. L'individuazione e l'assegnazione dei suindicati obiettivi è frutto di una attenta scelta strategica che annualmente viene declinata anche negli strumenti di gestione delle prestazioni con obiettivi che, ferma restando la necessaria attenzione ai volumi di riscossione, si focalizza prioritariamente sugli aspetti di qualità del servizio che l'Ente mette a disposizione del contribuente al fine di facilitare allo stesso i previsti adempimenti. Gli indicatori di misurazione della qualità (KPI) possono essere orientati al monitoraggio ed al miglioramento del servizio offerto al contribuente in termini di semplificazione e modernizzazione degli

strumenti a disposizione del contribuente, di qualità dei diversi servizi offerti, di efficientamento dei processi interni all'Ente.

5. Per ciascuna categoria contrattuale (dirigenti, quadri direttivi ed aree professionali) sono stabiliti dei parametri omogenei che definiscono l'entità massima della parte variabile da riconoscere al dipendente in ragione della performance individuale espressa e dei risultati conseguiti.
6. I parametri oggettivi per la determinazione della parte variabile della retribuzione da correlate ai risultati, tengono conto del ruolo e della complessità organizzativa che ciascun dipendente ricopre e gestisce nel periodo di riferimento.
7. L'Ente adotta, con delibera del Comitato di gestione, una specifica policy di riconoscimento degli interventi di merito volta a valorizzare le prestazioni e le competenze del Personale.

Art. 18

(Dirigenti)

1. Sono dirigenti coloro che ricoprono un ruolo caratterizzato da un elevato grado di professionalità, di autonomia e potere decisionale ed esplicano le loro funzioni di promozione, coordinamento e gestione generale al fine di realizzare gli obiettivi dell'Ente.
2. L'Ente adotta, con delibera del Comitato di gestione, una specifica procedura per la nomina dei nuovi dirigenti.

Art. 19

(Procedura di selezione)

1. La selezione del personale dipendente dall'Ente è realizzata nel rispetto dei principi di trasparenza, pubblicità e imparzialità, in conformità alle disposizioni normative vigenti.
2. La selezione riguarda rapporti di lavoro subordinato a tempo determinato ed indeterminato, ivi compresi i rapporti derivanti dagli obblighi di copertura delle quote di riserva previste dalla normativa in tema di collocamento obbligatorio, da inquadrarsi nelle categorie delle aree professionali, dei quadri direttivi e dei dirigenti.
3. Il processo di selezione del personale è avviato, dopo aver riscontrato l'impossibilità di soddisfare le esigenze con risorse interne (attraverso gli ordinari percorsi formativi e/o professionali anche mediante iniziative di "job posting" o di mobilità interna), in

coerenza con la programmazione dei fabbisogni approvata annualmente in occasione della redazione del relativo budget. Eventuali esigenze straordinarie non preventivabili, intervenute in corso d'anno (determinate, ad esempio, da dimissioni o cessazioni improvvise) e non contenute quindi nella programmazione, sono comunque gestite previa integrazione del budget in coerenza con i processi decisionali richiesti.

4. Il processo di selezione dei candidati si articola in due fasi:
 - a) la prima, nella quale l'Ente può avvalersi di uno o più soggetti esterni individuati nel rispetto della normativa vigente, con l'obiettivo di selezionare la rosa di candidature sulla base dei requisiti richiesti;
 - b) la seconda, con l'obiettivo di valutare le candidature ammesse dall'Ente alla procedura, attraverso l'esame di un'apposita commissione di valutazione che, all'esito delle prove selettive, ordinerà i candidati in un elenco che sarà comunicato al Capo Divisione Risorse.
5. Dell'iter procedurale viene data evidenza all'interno del sito internet dell'Ente nella sezione all'uopo dedicata.

Art. 20

(Incarichi professionali)

1. L'Ente può stipulare, per periodi di tempo limitato, contratti di collaborazione coordinata e continuativa o di consulenza e di prestazione professionale per specifiche professionalità non disponibili nell'Ente. Il compenso è commisurato alle condizioni di mercato ed alla professionalità richiesta.

Art. 21

(Distacco di personale)

1. Anche in accordo con le previsioni dell'art. 30 del decreto legislativo 10 settembre 2003, n. 276, l'Ente, per soddisfare un proprio interesse, può, con un provvedimento organizzativo, porre temporaneamente uno o più lavoratori a disposizione di altro soggetto per l'esecuzione di una determinata attività lavorativa. Tale provvedimento può essere preso in condivisione con pubbliche amministrazioni, enti pubblici, istituzioni ed organismi internazionali e società.

Art. 22

(Provvedimenti disciplinari)

1. L'Ente adotta il codice disciplinare, in coerenza con quanto previsto dal contratto collettivo nazionale di lavoro e dalla normativa in materia, con provvedimento del Direttore.
2. L'Ente esercita l'azione disciplinare nei confronti dei dipendenti che abbiano posto in essere condotte in violazione degli obblighi di diligenza e fedeltà nel rapporto di lavoro così come indicate dal codice disciplinare e dal codice etico, in ottemperanza alle previsioni contrattuali e secondo le modalità prescritte dall'art. 7 della legge 20 maggio 1970, n. 300.

Allegato – Elenco delle Direzioni regionali e delle relative Aree territoriali.

Allegato – Elenco delle Direzioni regionali e delle relative Aree territoriali.

DIREZIONI REGIONALI	
Direzione Regionale Abruzzo	Direzione Regionale Molise
Area Territoriale L'Aquila-Teramo	Area Territoriale Campobasso-Isernia
Area Territoriale Pescara-Chieti	Direzione Regionale Piemonte e VdA
Direzione Regionale Basilicata	Area Territoriale Alessandria-Asti
Area Territoriale Potenza-Matera	Area Territoriale Cuneo
Direzione Regionale Calabria	Area Territoriale Novara-Verbanio Cusio Ossola
Area Territoriale Catanzaro-Crotone-Vibo Valentia	Area Territoriale Torino-Aosta
Area Territoriale Cosenza	Area Territoriale Vercelli-Biella
Area Territoriale Reggio Calabria	Direzione Regionale Puglia
Direzione Regionale Campania	Area Territoriale Bari
Area Territoriale Avellino-Benevento	Area Territoriale Foggia
Area Territoriale Caserta	Area Territoriale Lecce-Brindisi
Area Territoriale Napoli	Area Territoriale Taranto
Area Territoriale Salerno	Direzione Regionale Sardegna
Direzione Regionale Emilia-Romagna	Area Territoriale Cagliari
Area Territoriale Bologna	Area Territoriale Nuoro-Oristano
Area Territoriale Ferrara-Ravenna	Area Territoriale Sassari
Area Territoriale Modena	Direzione Regionale Sicilia
Area Territoriale Parma-Piacenza	Area Territoriale Agrigento
Area Territoriale Reggio nell'Emilia	Area Territoriale Caltanissetta-Enna
Area Territoriale Rimini-Forlì Cesena	Area Territoriale Catania
Direzione Regionale Friuli-Venezia Giulia	Area Territoriale Messina
Area Territoriale Trieste-Gorizia	Area Territoriale Palermo
Area Territoriale Udine-Pordenone	Area Territoriale Siracusa-Ragusa
Direzione Regionale Lazio	Area Territoriale Trapani
Area Territoriale Frosinone	Direzione Regionale Toscana
Area Territoriale Latina	Area Territoriale Arezzo-Siena
Area Territoriale Roma	Area Territoriale Firenze
Area Territoriale Viterbo-Rieti	Area Territoriale Livorno-Grosseto
Direzione Regionale Liguria	Area Territoriale Lucca-Massa Carrara
Area Territoriale Genova-La Spezia	Area Territoriale Pisa
Area Territoriale Savona-Imperia	Area Territoriale Pistoia-Prato
Direzione Regionale Lombardia	Direzione Regionale Trentino-Alto Adige
Area Territoriale Bergamo	Area Territoriale Bolzano
Area Territoriale Brescia	Area Territoriale Trento
Area Territoriale Cremona-Mantova	Direzione Regionale Umbria
Area Territoriale Lecco-Como-Sondrio	Area Territoriale Perugia
Area Territoriale Milano-Monza e Brianza	Area Territoriale Terni
Area Territoriale Pavia-Lodi	Direzione Regionale Veneto
Area Territoriale Varese	Area Territoriale Padova-Rovigo
Direzione Regionale Marche	Area Territoriale Treviso-Belluno
Area Territoriale Ancona-Pesaro Urbino	Area Territoriale Venezia
Area Territoriale Ascoli Piceno-Macerata-Fermo	Area Territoriale Verona
	Area Territoriale Vicenza

STORICIZZAZIONE DEL DOCUMENTO

Versione	Riferimenti
v.1	Determinazione del Commissario straordinario n. 6 del 23/06/2017
v. 2	Delibera del Comitato di Gestione del 26/03/2018, approvata dal Ministero dell'economia e delle finanze il 19/05/2018 ai sensi dell'art. 60 del D.Lgs. n. 300/1999
v.3	Delibera del Comitato di Gestione del 22/07/2021, approvata dal Ministero dell'economia e delle finanze il 01/09/2021 ai sensi dell'art. 60 del D.Lgs. n. 300/1999
v. 4	Deliberato dal Comitato di Gestione di Agenzia delle entrate - Riscossione del 20 gennaio 2022 Approvato dall'Agenzia delle entrate il 24 gennaio 2022, ai sensi dell'art. 1 comma 5 ter del D.L. n. 193/2016, subordinatamente all'approvazione del nuovo Statuto dell'Ente da parte del Ministro dell'Economia e delle Finanze, avvenuta con Decreto ministeriale del 11 luglio 2022
v.5	Deliberato dal Comitato di Gestione di Agenzia delle entrate - Riscossione del 25 maggio 2023 Approvato dall'Agenzia delle entrate il 20 giugno 2023, ai sensi dell'art. 1 comma 5 ter del D.L. n. 193/2016 Definita decorrenza con determinazione del Direttore n. 27 del 31 ottobre 2023