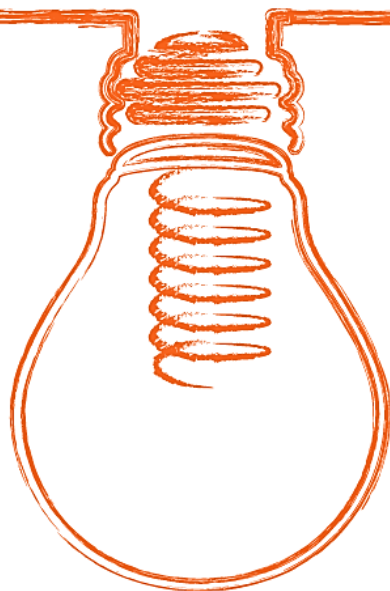




Modello organizzativo

1° gennaio 2024

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.

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.

L'Ente si articola in:

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

* ai sensi del comma 14 art.1 della Legge 30 dicembre 2021 n. 234

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

- **Direzioni Centrali** e strutture in staff al Direttore;
- **Divisioni**, articolate in **Direzioni**.

Le Direzioni Centrali sono:

- **Internal Audit**, 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.
- **Normativa e Contenzioso della Riscossione**, 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.
- **Affari Legali**, competente per: gli affari legali dell'Ente, gestendo i rapporti con le authority e curando la tutela legale attiva e passiva dell'Ente; la consulenza alle altre strutture in materia di diritto civile, penale e amministrativo, la *compliance* normativa e per tutte le tematiche per le quali è necessario il supporto legale, fatta eccezione per la normativa e per il contenzioso della riscossione.
- **Amministrazione Finanza e Controllo**, 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 istituzionali con gli organismi esterni di vigilanza e controllo.

Le Divisioni e le relative Direzioni sono:

- **Divisione Risorse**, 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.

La Divisione Risorse è articolata nelle seguenti Direzioni:

- **Processi Corporate e Sviluppo Organizzativo;**
- **Risorse Umane;**
- **Approvvigionamenti e Logistica;**
- **Tecnologie e Innovazione.**

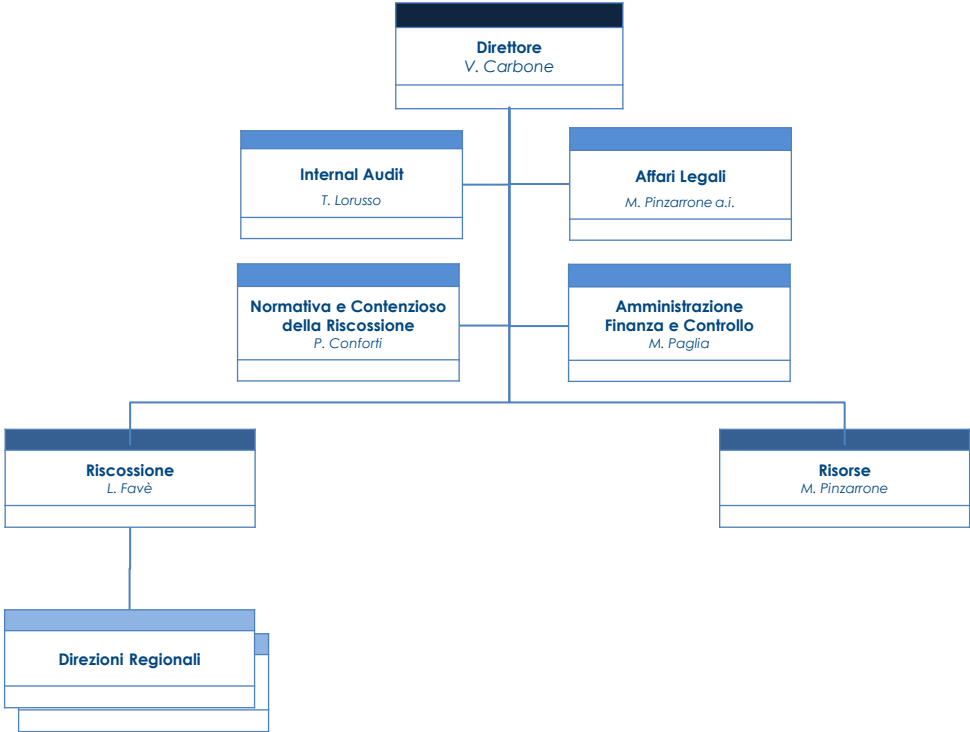
** Ai sensi dell'art. 1 co. 258 e seguenti della legge n. 197/2022, le attività dell'Ente relative all'esercizio dei sistemi ICT, demand and delivery riscossione, enti e contribuenti, demand and delivery servizi corporate sono trasferite alla società Sogei Spa, mediante cessione del ramo di azienda (individuato con decreto MEF di cui al co. 263), con effetto dal 1° gennaio 2024.*

- **Divisione Riscossione**, 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.

La Divisione Riscossione è articolata nelle seguenti Direzioni:

- **Processi di Riscossione e Sviluppo Servizi;**
- **Produzione;**
- **Servizi Contribuenti e Enti;**
- **Rete Operativa.**

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



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

Le Direzioni Regionali per il perimetro di competenza;

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

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

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

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

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

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

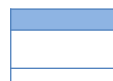
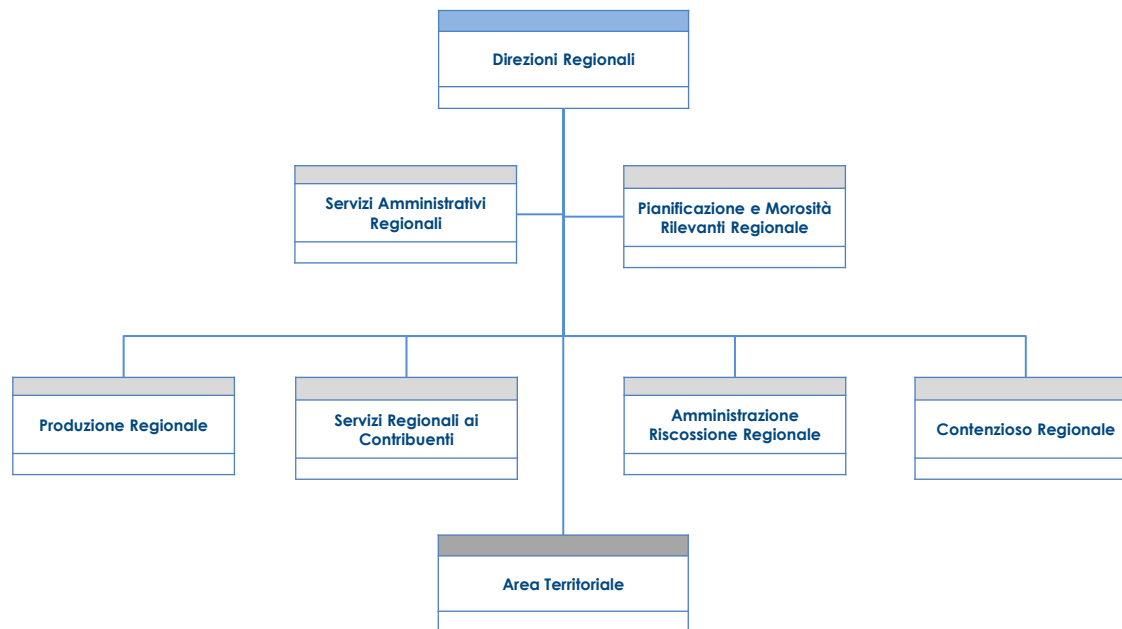
La configurazione delle Direzioni Regionali rispetta criteri di omogeneità definiti a livello centrale; tenendo conto anche delle esigenze di caratterizzazione connesse a logiche di dimensione (cluster) ovvero ad esigenze gestionali ed operative, può essere prevista anche l'istituzione di specifiche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

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

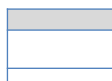
- **Grande**: Campania, Calabria, Emilia-Romagna, Lazio, Lombardia, Piemonte-VdA, Puglia, Toscana, Sicilia *, Veneto;
- **Medio**: Abruzzo, Friuli-Venezia Giulia, Liguria, Marche, Sardegna, Trentino-Alto Adige;
- **Piccolo**: Basilicata, Molise, Umbria.

** La Direzione Regionale Sicilia è istituita con decorrenza 1° ottobre 2021 a seguito del subentro dell'Ente a Riscossione Sicilia S.p.A., per effetto dall'art. 76 del D.L. n. 73 del 25 maggio 2021, convertito con legge 23 luglio 2021, n. 106, per le attività di riscossione da svolgersi sul territorio della Regione Siciliana.*

Direzione Regionale



Direzione Regionale



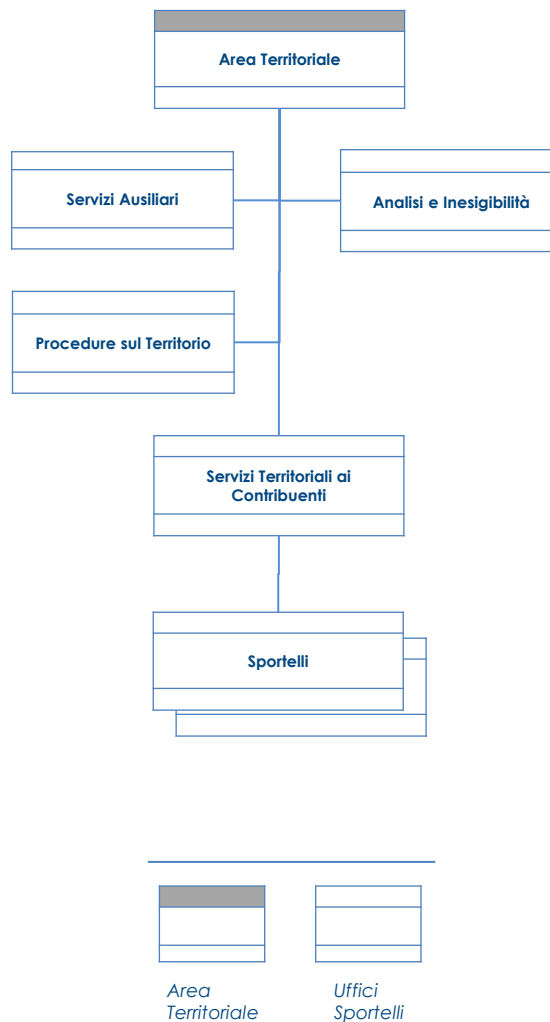
Settore Regionale



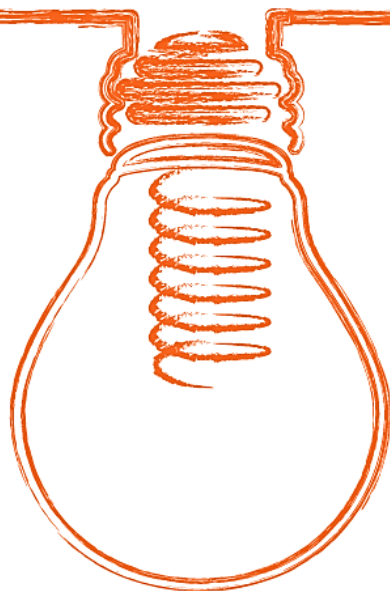
Area Territoriale

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

Area Territoriale

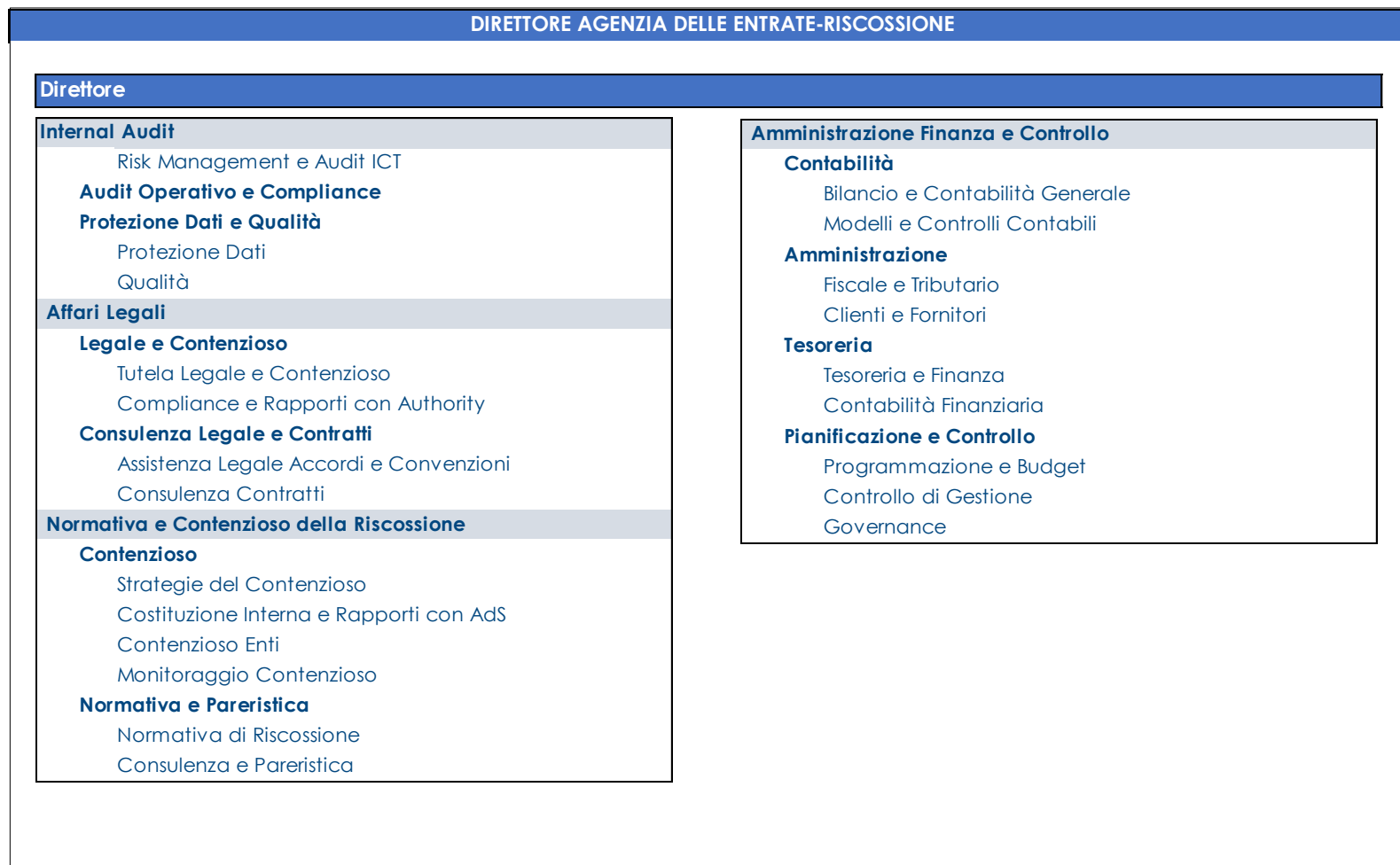


DIREZIONI REGIONALI	
Direzione Regionale Abruzzo	Direzione Regionale Molise
Area Territoriale L'Aquila-Teramo	Area Territoriale Campobasso-Isernia
Area Territoriale Pescara-Chieti	Direzione Regionale Piemonte e VdA
Direzione Regionale Basilicata	Area Territoriale Alessandria-Asti
Area Territoriale Potenza-Matera	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

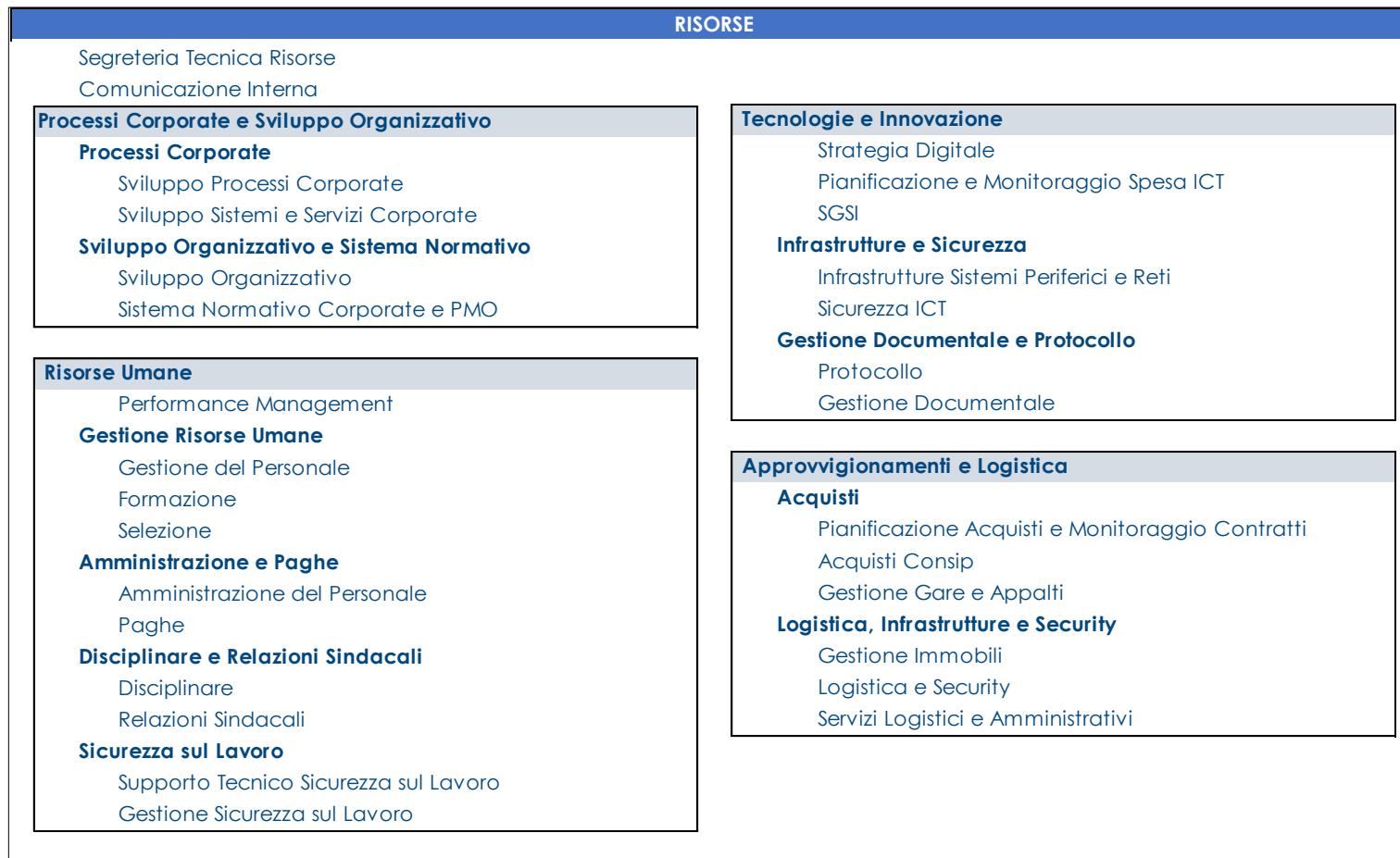


Articolazione di dettaglio

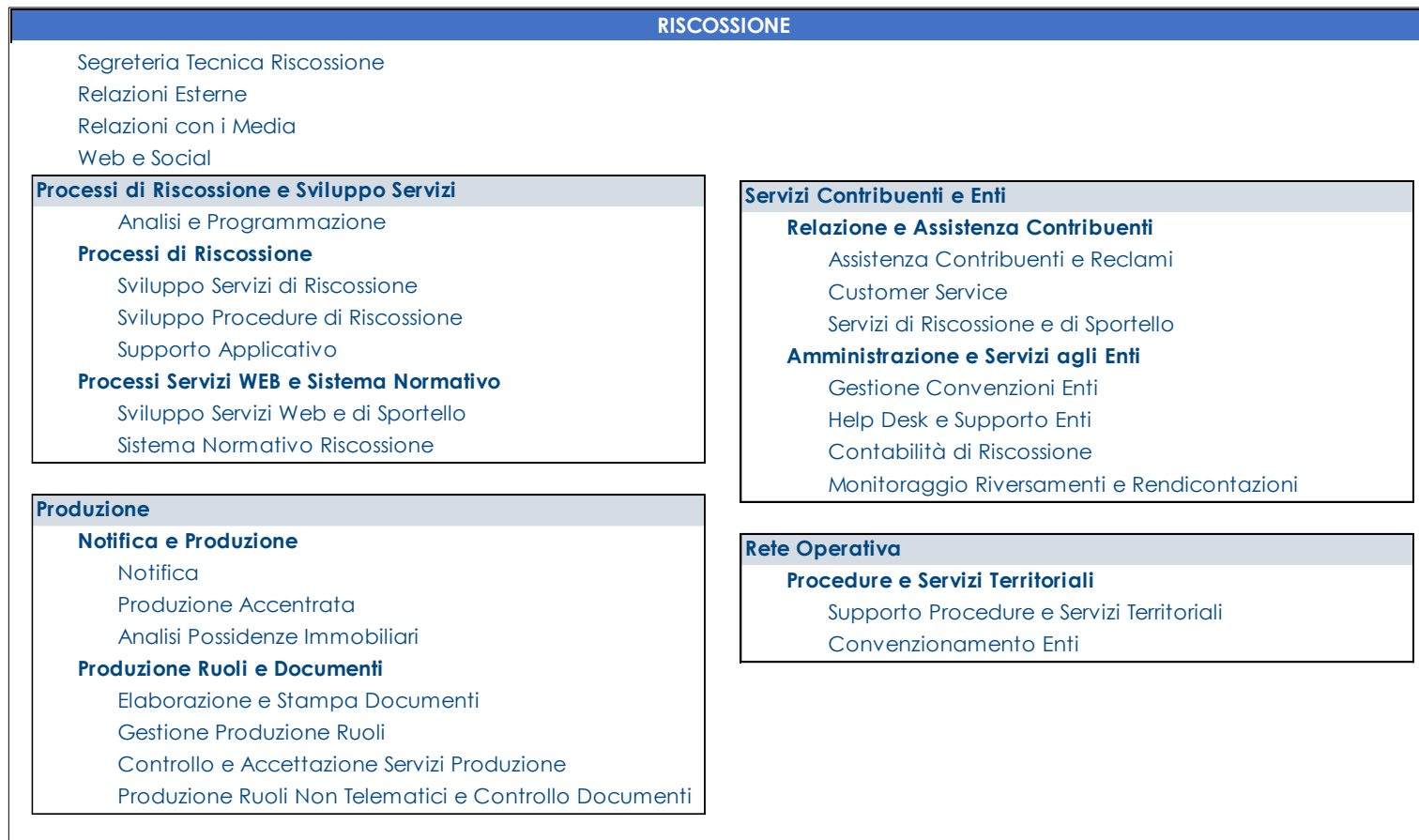
Direzioni Centrali



Divisione Risorse



Divisione Riscossione



Direzione Regionale

DIREZIONE REGIONALE	
Servizi Amministrativi Regionali	Amministrazione Riscossione Regionale Riscossione e Incassi Diversi Riversamento e Rendicontazione (*) Ragioneria (*) (*) unite per cluster medio e piccolo
Pianificazione e Morosità Rilevanti Regionale (*) Pianificazione Operativa e Inesigibilità Morosità Rilevanti Regionali (*) Settore non articolato in uffici per cluster piccolo	Contenzioso Regionale (*) Atti Introduttivi del Giudizio (**) Atti Successivi del Giudizio (**) Monitoraggio Contenzioso e Liquidazione Sentenze (***) Supporto Amministrativo del Contenzioso (***) (*) sotto-articolazioni presenti solo per Dir. Regionali Calabria, Campania, Lazio, Lombardia Puglia e Sicilia. (**) unite per Dir. Regionali Lombardia e Puglia in "Gestione del Contenzioso" (***) unite per Dir. Regionali Calabria, Lazio, Puglia, Lombardia e Sicilia in "Amministrazione e Monitoraggio del Contenzioso"
Produzione Regionale Notifica Procedure Presso Terzi Procedure Concorsuali e Speciali (*) Procedure Cautelari e Immobiliari (*) (*) unite per cluster medio e piccolo	Area Territoriale Servizi Ausiliari Analisi e Inesigibilità Procedure sul Territorio Servizi Territoriali ai Contribuenti Sportelli
Servizi Regionali ai Contribuenti Rateazioni (*) Sospensioni e Discarichi (*) Relazione Contribuenti (*) unite per cluster piccolo	

Decorrenza	Note	Rif.
01/07/2017	Prima versione del Modello Organizzativo	Determinazione del Commissario Straordinario n. 6 del 23/06/2017
01/07/2017	Modifiche alla denominazione degli Uffici: • Relazione con i Media in Relazioni con i Media; • Immobili e Security in Gestione Immobili; • Logistica Distributiva in Logistica e Security.	Determinazione del Commissario Straordinario n. 10 del 27/06/2017
10/10/2017	Modifiche alla denominazione degli Uffici: • Procedure e Controlli Contabili in Modelli e Controlli Contabili; • Modelli e Sistemi Applicativi in Procedure e Sistemi Applicativi.	Determinazione del Presidente n. 8 del 10/10/2017
01/12/2017	Modifiche alla denominazione: • del Settore Segreteria Tecnica in Ufficio Segreteria del Presidente; • dell'Ufficio Procedure e Sistemi Applicativi in Ufficio Procedure e Sistemi Amministrativi. Accorpamento dell'Ufficio Pianificazione e Monitoraggio e dell'Ufficio Analisi di Magazzino nell'Ufficio Pianificazione e Analisi di Magazzino.	Determinazione del Presidente n. 11 del 29/11/2017
26/01/2018	Modifiche alla denominazione dell'Ufficio "Qualità" in "Privacy e Qualità"	Determinazione del Presidente n. 2 del 26/01/2018
16/02/2018	Modifiche nell'ambito della Direzione Centrale Affari Legali: • riallocazione dell'Ufficio Assistenza Legale, Accordi e Convenzioni a diretto riporto del Settore Legale e Contenzioso, • riallocazione dell'Ufficio Gare e Appalti a diretto riporto della Direzione Centrale Affari Legali con eliminazione del Settore Gare e Contratti	Determinazione del Presidente n. 5 del 16/02/2018
04/02/2019	Modifiche nell'ambito della: • Direzione Centrale Internal Audit: istituzione dell'Ufficio Risk Management e Audit ICT, del Settore Audit Operativo e Compliance e del Settore Protezione Dati e Qualità, con eliminazione delle precedenti strutture. • Direzione Risorse Umane: riallocazione dell'Ufficio Sicurezza sul Lavoro a diretto riporto del Direttore Risorse Umane. • Area Riscossione: – Settore Governance Riscossione: istituzione dell'Ufficio Analisi e Programmazione e dell'Ufficio Segreteria Tecnica a diretto riporto del Settore; – Direzione Strategie e Servizi di Riscossione: eliminazione del Settore Pianificazione e Supporto Operativo, ridenominazione dell'Ufficio Analisi Possidenze in Analisi Possidenze Immobiliari, accorpamento dell'Ufficio Coordinamento Comunicazione Territoriale nell'Ufficio Supporto Servizi ai Contribuenti; – Reti Territoriali: attribuzione ai Settori Pianificazione e Supporto Regionale delle attività di supporto specialistico alle Direzioni Regionali per l'analisi delle posizioni.	Determinazione del Presidente n. 36 del 17/12/2018

Decorrenza	Note	Rif.
01/07/2019	Modifiche nell'ambito della: - Area Riscossione - Settore Fiscalità Locale: istituzione dell'Ufficio Convenzioni Enti, Gestione Convenzioni, Contratti e Servizi con eliminazione delle precedenti strutture. - Direzione Regionale Lombardia - Settore Contenzioso Regionale: istituzione dell'Ufficio Gestione del Contenzioso e dell'Ufficio Amministrazione e Monitoraggio del Contenzioso.	Determinazione del Presidente n. 17 del 12/06/2019
01/07/2021	Modifiche nell'ambito della Direzione Risorse Umane: - istituzione, a diretto riporto del Direttore Risorse Umane, dell'Ufficio Performance Management; - Settore Gestione Risorse Umane: - ridenominazione dell'Ufficio Formazione e Sviluppo in Ufficio Formazione e Selezione - istituzione dell'Ufficio Gestione del Personale, con eliminazione dell'Ufficio Gestione Strutture Centrali e Selezione e dell'Ufficio Gestione Strutture Reti Territoriali	Determinazione del Presidente n. 10 del 23/06/2021
01/09/2021	Modifiche nell'ambito della: - Direzione Regionale Campania – Settore Contenzioso Regionale: istituzione dell'Ufficio Monitoraggio Contenzioso e Liquidazione Sentenze e dell'Ufficio Supporto Amministrativo del Contenzioso, con eliminazione dell'Ufficio Amministrazione e Monitoraggio del Contenzioso; - Direzione Regionale Calabria – Settore Contenzioso Regionale: Istituzione dell'Ufficio Atti Introduttivi del Giudizio e dell'Ufficio Atti Successivi del Giudizio, con eliminazione dell'Ufficio Gestione del Contenzioso.	Determinazione del Presidente n. 10 del 23/06/2021
01/10/2021	Modifiche: - Istituzione della Direzione Regionale Sicilia, a seguito del trasferimento delle attività di riscossione ai sensi dell'art. 76 del D.L. n. 73/2021, convertito con L. n. 106/2021, e attribuzione alla Rete Territoriale Sud; - attribuzione della Direzione Regionale Marche e della Direzione Regionale Umbria alla Rete Territoriale Nord.	Determinazione del Presidente n. 17 del 13/09/2021
01/01/2022	Modifiche conseguenti all'entrata in vigore della Legge 30 dicembre 2021 n. 234: - sostituito il termine "Presidente" con "Direttore"; - aggiornata la composizione degli organi dell'Ente; - modificata la denominazione dell'Ufficio Segreteria del Presidente in Ufficio Segreteria del Direttore.	Determinazione del Direttore n. 1 del 05/01/2022

Decorrenza	Note	Rif.
01/01/2024	Modifiche conseguenti all'aggiornamento del Regolamento di Amministrazione dell'Ente e alla cessione del ramo di azienda ICT ai sensi dell'articolo 1, comma 258 e segg. della legge n. 197/2022 e del Decreto del ministro dell'economia e delle finanze del 4 ottobre 2023 (pubblicato in G.U. il 16 ottobre 2023).	Determinazione del Direttore n. 27 del 31/10/2023