

AGENZIA DELLE ENTRATE

CONTRATTO COLLETTIVO NAZIONALE INTEGRATIVO

2002 - 2005

SCHEMA 10 novembre 2005

CAPO I – DISPOSIZIONI GENERALI

Articolo 1. Campo di applicazione

1. Il presente contratto collettivo nazionale integrativo, di seguito indicato come CCNI, si applica a tutto il personale con rapporto di lavoro a tempo indeterminato o a tempo determinato, esclusi i dirigenti, dipendente dall’Agenzia delle Entrate.
2. Nella provincia autonoma di Bolzano il presente CCNI può essere integrato ai sensi del D.P.R. n. 752 del 1976 come modificato dal decreto legislativo n. 272 del 2001.

Articolo 2. Durata e decorrenza

1. Il presente CCNI concerne il periodo 1 gennaio 2002 – 31 dicembre 2005 per la parte normativa ed il periodo 1 gennaio 2005 – 31 dicembre 2005 per la parte economica.
2. Gli effetti giuridici decorrono dal giorno successivo alla data di stipulazione.
3. Alla scadenza, le disposizioni del presente CCNI conservano la propria efficacia fino a quando non siano state sostituite dal successivo contratto collettivo.
4. Dalla data di sottoscrizione del presente CCNI è disapplicato, per il personale dell'Agazia delle Entrate, il contratto collettivo nazionale integrativo per il personale dipendente dall'ex Ministero delle Finanze, sottoscritto il 16 febbraio 2000.

CAPO II – RELAZIONI SINDACALI

Articolo 3. Sistema delle relazioni sindacali

1. Il sistema delle relazioni sindacali nell’Agenzia è incentrato sul metodo del confronto e della partecipazione, nel pieno rispetto della distinzione dei ruoli e delle responsabilità.
2. Il sistema di relazioni sindacali dell’Agenzia si articola nei seguenti modelli relazionali:
 - a) contrattazione integrativa, che si svolge sulle materie e con le modalità indicate dal contratto collettivo nazionale di lavoro del comparto Agenzie fiscali, di seguito indicato come CCNL, e dal presente contratto;
 - b) partecipazione, che si articola a sua volta negli istituti dell’informazione, concertazione e consultazione.
3. Ogni sede centrale, regionale o provinciale dell’Agenzia, nonché gli uffici periferici individuati come sede di contrattazione, anche per esigenze riguardanti particolari aspetti relativi a specifiche realtà territoriali, possono attivare ulteriori momenti di confronto con le organizzazioni sindacali, in aggiunta a quanto espressamente previsto dal presente contratto.
4. Le Parti convengono, inoltre, di potersi avvalere di Commissioni bilaterali e Osservatori, quali momenti tecnici di partecipazione ed organismi paritetici necessari per analizzare problematiche particolari. Tali organismi, la cui durata deve necessariamente essere prevista all’atto della costituzione, non hanno funzione negoziale, ma redigono, sugli argomenti ad essi affidati, relazioni per il tavolo sindacale per le decisioni di competenza.

Articolo 4. Contrattazione integrativa

1. A livello nazionale la contrattazione integrativa si svolge tra le parti individuate dall'articolo 11, comma 1, parte I) del CCNL e sulle materie individuate dall'articolo 4, comma 3, lettera A), oltre che sulle materie regolate dal presente CCNI.
2. A livello regionale, o provinciale per le Province autonome di Trento e Bolzano, la contrattazione integrativa si svolge tra i seguenti soggetti:
 - a) per l'Agenzia, il Direttore Regionale o Provinciale, o un suo delegato, e una rappresentanza dei Direttori della Regione o della Provincia autonoma;
 - b) per le organizzazioni sindacali, le organizzazioni sindacali di categoria territoriali firmatarie del CCNL.
3. A livello regionale o provinciale, per le Province autonome di Trento e Bolzano, la contrattazione integrativa ha per oggetto la ripartizione nell'ambito regionale o provinciale delle risorse demandate dalla contrattazione nazionale alla contrattazione a livello di struttura periferica di livello dirigenziale. La contrattazione può svolgersi altresì sulla mobilità del personale in ambito regionale o provinciale.
4. A livello di struttura periferica di livello dirigenziale, la contrattazione integrativa si svolge tra le parti individuate dall'articolo 11, comma 1, parte II) del CCNL e sulle materie individuate dall'articolo 4, comma 3, lettera B) del CCNL.

Articolo 5. Contrattazione locale e fondo di sede

1. Entro il 31 gennaio di ogni anno una quota del Fondo per le Politiche di Sviluppo delle Risorse Umane e la Produttività, denominato di seguito “Fondo PSP”, equivalente al 10% delle risorse del Fondo stesso dell’anno precedente, viene assegnata alla contrattazione integrativa a livello regionale o provinciale e a livello di struttura periferica di livello dirigenziale, per le finalità di cui all’articolo 85, comma 2, primo, secondo, terzo e settimo alinea, del CCNL.
2. Nell’ambito dell’utilizzo delle risorse del fondo di sede di cui al comma 1, potrà essere prevista la remunerazione di particolari posizioni intermedie di coordinamento o di responsabilità non ricomprese tra le previsioni di cui all’art. 10.

Articolo 6. Premio di produttività

1. Le Parti prendono atto che il miglioramento della performance collettiva e individuale e la messa a punto di strumenti idonei a fornire dimostrazione pubblica di tale miglioramento costituiscono il banco di prova del modello Agenzia, che ha come obiettivo il superamento di logiche burocratiche autoreferenziali e l'affermazione di un nuovo paradigma di amministrazione pubblica il cui scopo è corrispondere sempre meglio ai bisogni e alla domanda di servizi della collettività.
2. Coerentemente con le finalità istituzionali del modello Agenzia, le Parti, in un'apposita sessione negoziale annuale a livello nazionale, da concludere entro il 28 febbraio dell'anno successivo a quello di competenza, definiranno le somme da destinare, previa verifica dei risultati conseguiti, e i criteri di corresponsione ai dipendenti dell'Agenzia del premio di produttività, finalizzato ad incentivare il contributo del personale al raggiungimento degli obiettivi della Convenzione e l'apporto nell'azione di prevenzione e contrasto all'evasione e nel servizio al contribuente, nonché nelle attività indirette a supporto delle missioni dell'Agenzia.
3. Per quanto attiene alla remunerazione della produttività degli uffici locali, il compenso andrà correlato in misura determinante al volume delle riscossioni effettuate e all'indice di efficacia ed efficienza espresse nell'attività di controllo fiscale.
4. In sede di contrattazione locale dovrà essere apprezzato il diverso contenuto professionale del lavoro svolto, anche sotto il profilo dell'efficacia dell'azione svolta, del livello di apporto specialistico e di polivalenza funzionale. In sede di contrattazione locale dovrà essere inoltre apprezzato, tenendo conto degli elementi riscontrabili agli atti dell'ufficio e dei risultati conseguiti, il livello qualitativo delle prestazioni individuali rese; a tal fine le parti negoziali potranno prendere a riferimento nelle trattative locali, in via sperimentale, i criteri contenuti nel prospetto allegato D.
5. L'analisi e il monitoraggio delle esperienze maturate a livello locale nella valutazione della qualità della prestazione e l'individuazione delle eventuali criticità derivanti dall'applicazione dei criteri verranno effettuati da osservatori congiunti istituiti in sede regionale e a livello centrale.

CAPO III – SVILUPPO PROFESSIONALE

Articolo 7. Profili professionali e mestieri

1. In conformità a quanto previsto dall'art. 18 del CCNL, i profili professionali sono caratterizzati da un'ampia e variegata gamma di compiti in modo da favorire l'impiego flessibile delle risorse e promuovere processi di valorizzazione professionale e crescita motivazionale attraverso il progressivo ampliamento e arricchimento delle competenze.
2. Le caratteristiche professionali di base, i requisiti e le modalità di accesso ai profili professionali sono definiti nell'allegato A.
3. Il personale dell'Agenzia è inquadrato nei nuovi profili professionali secondo la tabella B di confluenza tra vecchio e nuovo sistema allegata al presente CCNI, mantenendo la posizione economica già conseguita nel nuovo sistema di classificazione in base alla tabella B allegata al CCNL.
4. L'Agenzia procederà entro 10 mesi alla ricognizione sistematica, per tipologie di lavoro e linee di attività, delle esperienze lavorative di tutto il personale, secondo un criterio di prevalenza, sotto il profilo qualitativo, quantitativo e temporale, dei compiti svolti. La ricognizione è effettuata mediante autorilevazione validata, in prima istanza, dal dirigente dell'ufficio e, in seconda istanza, dal dirigente di vertice della struttura interessata. Successivamente alla predetta ricognizione, si procederà alla formale individuazione dei mestieri e alla loro classificazione nell'ambito dei profili. I mestieri sono correlati a specifici repertori di conoscenze e capacità tra loro organicamente collegate in funzione del raggiungimento di risultati.
5. In sede di prima attuazione del nuovo ordinamento professionale, l'attribuzione del mestiere, effettuata attraverso la ricognizione delle esperienze lavorative ed una specifica prova teorico-pratica che dimostri, in modo rigoroso, oggettivo e trasparente, la padronanza dei contenuti del mestiere attribuibile in base alla ricognizione stessa, costituisce fattispecie peculiare di sviluppo professionale agli effetti di quanto previsto dall'art. 52, comma 1, primo periodo, del D.Lgs. 31 marzo 2001, n. 165; alla copertura degli oneri aggiuntivi si provvede con risorse a carico dell'Agenzia.

Articolo 8. Formazione

1. Nell'ambito del processo di riforma e di modernizzazione dell'Agenzia, la formazione costituisce una leva strategica fondamentale per lo sviluppo professionale dei dipendenti e per il necessario sostegno agli obiettivi di cambiamento, oltre che uno strumento indispensabile per il costante aggiornamento del personale in relazione all'evoluzione della normativa, delle tecnologie e dei programmi di attività posti in essere dall'Agenzia.
2. In relazione alle diverse finalità cui è rivolta, l'attività di formazione ha una distinta caratterizzazione a seconda della sua valenza *performativa* o *certificativa*.
3. La formazione ha valenza *performativa* quando è centrata sulle necessità funzionali dell'Agenzia e sulle sue strategie di potenziamento e si diversifica, conseguentemente, tra i destinatari in base all'esigenza di assicurare, secondo i seguenti criteri, un'efficace copertura dei diversi mestieri:
 - a. intensità e rapidità dell'evoluzione normativa e tecnologica relativa alle competenze richieste dal mestiere;
 - b. grado di correlazione diretta e immediata fra i compiti del mestiere e l'attuazione delle strategie via via perseguite dall'Agenzia;
 - c. necessità di colmare eventuali *gap* tra le conoscenze e capacità possedute e quelle attese;
 - d. sviluppo del potenziale degli addetti in vista dell'affidamento di nuovi compiti e responsabilità.
4. La formazione ha valenza *certificativa* quando è centrata sull'opportunità che va in uguale misura garantita a tutti i lavoratori di veder riconosciuto e valorizzato il diverso grado di crescita di competenza professionale nel proprio mestiere ai fini della progressione all'interno delle aree previste dall'art. 82 del CCNL. La formazione a valenza *certificativa* viene attuata attraverso i percorsi formativi di cui all'art. 83, comma 6, del CCNL.
5. L'Agenzia destina risorse volte a dotare il personale degli strumenti necessari per curare la propria autoformazione. A tal fine, l'Agenzia dà anche attuazione a quanto previsto dall'art. 28, comma 14, della legge 28 dicembre 2001, n. 448, in tema di iniziative di alta formazione, favorendo la partecipazione dei propri dipendenti ai corsi di laurea, anche triennali, che riguardino materie connesse alle proprie attribuzioni istituzionali e siano organizzati con l'impiego prevalente delle metodologie di formazione a distanza.
6. L'Agenzia adotta un sistema permanente di rilevazione periodica delle prestazioni, delle conoscenze e delle capacità, volto a governare lo sviluppo delle competenze e a calibrare la progettazione degli interventi formativi sui

fabbisogni individuali, con particolare riguardo a quanto previsto dal comma 3, lett. c) e d).

Articolo 9. Sviluppi economici all'interno delle aree

1. Gli sviluppi economici all'interno delle aree sono attuati sulla base dei criteri individuati dall'art. 83, comma 6, del CCNL, attribuendo a ciascuno di essi fino a 40 punti su un punteggio massimo complessivo di 120.
2. Rilevate le risorse finanziarie disponibili nel Fondo PSP dell'anno precedente, entro il 28 febbraio di ogni anno le Parti stabiliscono, per i diversi profili professionali, il numero di dipendenti che potrà transitare in ciascuna fascia retributiva successiva alla prima.
3. La tabella allegato ... riporta, in relazione ai criteri di valutazione di cui alle lettere a) e b) del citato art. 83, comma 6, il dettaglio dei punteggi attribuibili per ogni singolo elemento valutabile.
4. Al fine di riconoscere e valorizzare la crescita di competenza professionale nell'espletamento dei vari mestieri, è data a tutti l'opportunità di accedere a percorsi formativi con esame finale, i cui contenuti sono correlati al mestiere svolto, ai sensi dell'art. 83, comma 6, lett. c), del CCNL. Con il superamento dell'esame, il dipendente acquisisce titolo a un incremento fino a 40 punti del punteggio risultante dai criteri di cui al comma 3.
5. L'Agenzia pubblica ogni anno entro il 31 marzo, per ciascuna fascia retributiva, le graduatorie per il passaggio alla fascia successiva, sommando i punteggi riportati da ciascun dipendente relativamente ai tre criteri individuati dall'art. 83, comma 6, del CCNL.
6. La nuova posizione economica è attribuita ogni anno con decorrenza dal 1° gennaio nei limiti dei contingenti definiti ai sensi del comma 2. La permanenza minima nella fascia retributiva di appartenenza è fissata in tre anni.
7. Con separato accordo le Parti procederanno a dare attuazione a quanto previsto dall'art. 25, comma 4, del CCNL relativamente al passaggio tra profili all'interno delle aree.

Articolo 10. Incarichi organizzativi e professionali

1. In via sperimentale sono avviati percorsi innovativi per la rilevazione e valorizzazione di particolari competenze professionali nell'ambito della terza area funzionale, attraverso nuove modalità di gestione e remunerazione dei seguenti incarichi:
 - a. capo area non dirigenziale;
 - b. capo team integrato controllo;
 - c. capo team assistenza legale;
 - d. coordinatore area servizi;
 - e. coordinatore attività di intelligence;
 - f. responsabile di segreteria;
 - g. capo reparto negli uffici centrali e regionali;
 - h. esperto in attività che richiedono specializzazione professionale particolarmente qualificata, graduabile in più categorie in relazione alla diversa complessità dell'incarico e al livello di specializzazione e professionalità richiesto.
2. Nell'allegato C sono indicati, per ciascuna delle figure di cui al comma 1), le caratteristiche organizzative e i contenuti professionali dell'incarico da ricoprire.
3. L'ammontare della retribuzione mensile di posizione, da corrispondere per 13 mensilità, è determinata in relazione al grado di complessità e responsabilità connesso alla funzione ricoperta da un minimo di €2.500 ad un massimo di €9.000. Per la parte superiore a €2.500, la copertura della retribuzione di posizione è assicurata dall'Agenzia con oneri a proprio carico.
4. I criteri di graduazione degli incarichi saranno definiti con metodologia analoga a quella già utilizzata per la graduazione delle posizioni dirigenziali. Alla graduazione degli incarichi si procederà nell'apposita sede di concertazione con le organizzazioni sindacali prevista dall'articolo 29, comma 1, lettera B), sub c), secondo alinea del CCNL.
5. L'esito positivo della valutazione, riassumibile su tre crescenti gradi – adeguato, più che adeguato, eccellente – dà diritto alla corresponsione di una retribuzione di risultato, corrispondente, rispettivamente, al 5%, 10% e 20% della retribuzione annua di posizione.
6. Le Parti attribuiscono speciale rilevanza alla sperimentazione degli incarichi organizzativi e professionali, ai fini della valutazione di nuove ipotesi ordinamentali nella terza area funzionale, anche con riferimento al modello della doppia carriera dei *manager* e dei *professional* proprio delle moderne organizzazioni aziendali.

Articolo 11. Conferimento e revoca degli incarichi

1. Gli incarichi organizzativi e professionali sono conferiti tramite procedura di interpello, valutando le caratteristiche tecnico-professionali e i tratti attitudinali dei candidati in relazione al tipo di incarico da attribuire. La procedura è indetta dalla Direzione centrale o regionale interessata. In via sperimentale, potrà essere prevista, nell'ambito della procedura di valutazione delle candidature, la rilevazione in forma anonima delle preferenze espresse nei confronti dei candidati da parte dei colleghi in servizio nell'ufficio.
2. L'incarico è conferito per la durata minima di un anno e massima di due, con atto emanato, a livello centrale, dal Direttore dell'ufficio di vertice interessato e, a livello periferico, dal Direttore regionale o provinciale, su proposta motivata del dirigente dell'ufficio presso cui l'incarico viene svolto. Gli incarichi precedentemente attribuiti in vigore della vecchia disciplina contrattuale cessano entro sei mesi dalla data di sottoscrizione del presente CCNI.
3. Gli incarichi sono soggetti a valutazione annuale dei risultati raggiunti, utilizzando metodi e tecniche che consentano di verificare, secondo criteri di efficienza, trasparenza ed oggettività, i risultati conseguiti e le competenze dimostrate nell'assolvimento dell'incarico. Oltre alla preparazione e alle conoscenze tecnico-specialistiche, sono rilevate, mediante appropriati indicatori, anche le competenze organizzative, quali l'iniziativa, l'abilità nel *problem solving*, la tensione al risultato, la capacità di operare efficacemente in gruppo e di favorirne la coesione e la crescita, la flessibilità di azione, la capacità di gestire efficacemente le relazioni interpersonali, l'impegno costante e il coinvolgimento nel lavoro, l'orientamento all'utenza, nonché, ove richiesta dal tipo di incarico assegnato, la capacità di *leadership* nell'assunzione di responsabilità gestionali e nella guida delle persone di cui si è chiamati ad orientare e coordinare l'azione.
4. Nell'articolazione del processo di verifica della prestazione lavorativa sarà previsto un momento di autovalutazione strutturata da parte del funzionario, tutelandone il diritto all'informazione e alla partecipazione al processo stesso.
5. In caso di eventuale valutazione negativa, l'Agenzia acquisisce in contraddittorio, prima della definitiva formalizzazione, le considerazioni del funzionario anche assistito da un dirigente sindacale o da persona di sua fiducia.
6. Gli incarichi di cui al comma 1 possono essere revocati prima della scadenza, con atto scritto e motivato, a seguito di:

- a. inosservanza delle direttive specificate nell'atto di conferimento ed emesse durante lo svolgimento dell'incarico;
- b. accertamento dei risultati negativi;
- c. violazione di obblighi che diano luogo a sanzioni disciplinari, a procedimenti penali o a misure cautelari di sospensione dal servizio;
- d. intervenuti mutamenti organizzativi.

Articolo 12. Certificazione di competenze polivalenti

1. Al fine di valorizzare lo sviluppo di professionalità polivalenti nell'area seconda, è attivata in via sperimentale una procedura di certificazione volta a verificare, su istanza degli interessati, il possesso di qualificate competenze tecniche e di potenzialità idonee a far fronte, con efficacia e flessibilità, alla dinamica evolutiva dei flussi e dei picchi delle lavorazioni, anche in un'ottica di rotazione dei compiti all'interno degli uffici.
2. Al conseguimento della certificazione di cui al comma 1 è legata la corresponsione per un triennio di una retribuzione accessoria di importo pari al differenziale rispetto alla fascia retributiva superiore a quella di appartenenza, maggiorato del 50 per cento. La retribuzione è assorbita a seguito delle progressioni di cui all'art. 22 del CCNL. La predetta certificazione riveste speciale valenza ai fini dei passaggi tra le aree di cui all'art. 22 del CCNL.
3. In sede di contrattazione delle risorse del Fondo PSP, viene annualmente determinato il numero di dipendenti cui attribuire la retribuzione accessoria di cui al comma 2.

CAPO IV

Norme finali

Articolo 13. Disposizioni transitorie

1. In attuazione dell'art. 100, comma 2, del CCNL, viene attivata una iniziativa di riqualificazione professionale per il passaggio alla seconda area funzionale del personale inquadrato nella prima area funzionale alla data del 31 dicembre 2005.
2. Con successiva intesa saranno individuate i requisiti per la partecipazione e le modalità di svolgimento dell'iniziativa di riqualificazione professionale di cui al comma 1.
3. Entro trenta giorni dalla data di entrata in vigore del presente CCNI, sono attivate, per tutte le posizioni economiche nelle quali è inquadrato il personale dell'Agenzia, le procedure per la presentazione delle domande e per la formazione delle graduatorie regionali e provinciali di cui all'art. 9.
4. Con successiva intesa, sulla base delle risorse del Fondo PSP aventi carattere di certezza e stabilità già disponibili e di quelle che potranno rendersi disponibili a seguito dell'entrata in vigore delle norme sull'autofinanziamento delle Agenzie fiscali contenute nella legge finanziaria 2006, sarà individuato il numero di dipendenti, distribuito per Uffici centrali, Direzione regionale o provinciale, che in sede di prima attuazione potrà transitare alla fascia retributiva immediatamente superiore all'interno delle aree di appartenenza.
5. Le posizioni economiche da attribuire in attuazione del comma 4 avranno decorrenza dal 31 dicembre 2005. Analoga decorrenza avrà l'attribuzione delle posizioni economiche da conferire in esito alle procedure di passaggio all'interno delle aree in attuazione dell'art. 15 del Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro del comparto Ministeri per il quadriennio 1998 – 2001.

PROFILI PROFESSIONALI

PRIMA AREA FUNZIONALE

PROFILO PROFESSIONALE: AUSILIARIO

Svolge attività ausiliarie, ovvero operazioni o lavori richiedenti capacità e conoscenze semplici. E' di supporto alle varie attività anche con l'ausilio di mezzi in dotazione o provvede al ricevimento dei visitatori, secondo l'esperienza maturata sulla base delle specifiche professionali del mestiere di appartenenza, le cui caratteristiche analitiche saranno individuate nella contrattazione integrativa.

Accesso al profilo: dall'esterno alla fascia retributiva iniziale della Prima area funzionale attraverso le procedure di cui alla legge 56/87 e successive modificazioni. Requisiti per l'accesso: assolvimento dell'obbligo scolastico o diploma di istruzione secondaria di primo grado.

SECONDA AREA FUNZIONALE

PROFILO PROFESSIONALE : OPERATORE

Nel quadro di indirizzi definiti, in possesso di conoscenze teoriche e pratiche, svolge attività operative che richiedono specifiche conoscenze dei processi operativi e gestionali nel proprio ambito professionale. Esegue tutte le attività lavorative connesse al proprio settore di competenza, intervenendo nelle diverse fasi dei processi lavorativi secondo l'esperienza maturata sulla base delle specifiche professionali del mestiere di appartenenza, le cui caratteristiche analitiche saranno individuate nella contrattazione integrativa. Nello svolgimento della propria attività lavorativa è tenuto, ove previsto, anche ad utilizzare i mezzi, le apparecchiature e le attrezzature in dotazione, provvedendo alla relativa manutenzione

Accesso al profilo:

- dall'esterno alla fascia retributiva iniziale della Seconda area mediante le procedure previste dalla legge n. 56/87 e successive modificazioni;
- dalla Prima area funzionale alla fascia retributiva iniziale della Seconda area, con le modalità previste dall'articolo 23 del CCNL.

Requisiti per l'accesso dall'esterno:

- diploma di scuola secondaria di primo grado, con attestati di qualifica ed eventuali titoli professionali o abilitazioni previsti dalla legge per lo svolgimento dei compiti assegnati;

Requisiti per l'accesso dall'interno:

- per il personale in possesso dei requisiti previsti per l'accesso dall'esterno non è richiesta esperienza professionale nell'area di provenienza.
- in mancanza del titolo di studio previsto per l'accesso dall'esterno, nel caso in cui lo stesso non sia requisito necessario per lo svolgimento dell'attività professionale, al personale è richiesta una esperienza professionale complessiva di almeno 5 anni nell'area di provenienza

PROFILO PROFESSIONALE: ASSISTENTE

Nel quadro di indirizzi definiti, in possesso di conoscenze teoriche e pratiche, svolge funzioni specialistiche nei vari campi di applicazione. Esegue tutte le attività lavorative connesse al proprio settore di competenza, intervenendo nelle diverse fasi dei processi lavorativi secondo l'esperienza maturata sulla base delle specifiche professionali del mestiere di appartenenza, le cui caratteristiche analitiche saranno individuate nella contrattazione integrativa

Accesso al profilo:

- dall'esterno alla fascia retributiva F3 della Seconda area mediante pubblico concorso;
- dalla Prima area funzionale alla fascia retributiva F3 della Seconda area, con le modalità previste dall'articolo 23 del CCNL.

Requisiti per l'accesso dall'esterno:

- diploma di scuola secondaria di secondo grado, ed eventuali titoli professionali o abilitazioni previsti dalla legge per lo svolgimento dei compiti assegnati;

Requisiti per l'accesso dall'interno:

- per il personale in possesso dei requisiti previsti per l'accesso dall'esterno non è richiesta esperienza professionale nell'area di provenienza.
- in mancanza del titolo di studio previsto per l'accesso dall'esterno, nel caso in cui lo stesso non sia requisito necessario per lo svolgimento dell'attività professionale, fatti salvi i titoli professionali o abilitativi per legge, al personale, in possesso del diploma di scuola media secondaria di primo grado, è richiesta una esperienza professionale complessiva di almeno 5 anni nell'area di provenienza

TERZA AREA FUNZIONALE

PROFILO PROFESSIONALE: FUNZIONARIO

Nel quadro di indirizzi generali, per la conoscenza dei vari processi gestionali, svolge, nelle unità di livello non dirigenziale a cui sono preposti, funzioni di direzione, coordinamento e controllo di attività rilevanti, ovvero svolge funzioni che

si caratterizzano per il loro elevato contenuto specialistico. Nell'ambito della specifica professionalità posseduta, svolge tutte le attività attinenti alla sua competenza professionale nel settore assegnato, secondo l'esperienza maturata sulla base delle specifiche professionali del mestiere attribuito. In particolare, a titolo esemplificativo, può dirigere o coordinare unità organiche anche di rilevanza esterna, la cui responsabilità non è riservata a dirigenti, garantendo l'attuazione dell'attività di competenza; può svolgere attività ispettive, di valutazione, di verifica, di controllo, di programmazione e di revisione; può essere adibito a relazioni esterne dirette con il pubblico di tipo complesso, relazioni organizzative interne di tipo complesso; può effettuare studi e ricerche; può collaborare ad attività specialistiche, in considerazione dell'elevato livello professionale posseduto. Può assumere temporaneamente funzioni dirigenziali in sostituzione o in assenza del dirigente titolare.

Accesso al profilo:

- dall'esterno alla fascia retributiva iniziale della terza area mediante pubblico concorso;
- dalla Seconda area alla fascia retributiva iniziale della terza area con le modalità previste dall'art. 23 del CCNL.

Requisiti per l'accesso dall'esterno:

- diploma di laurea in economia e commercio, giurisprudenza, scienze politiche o diploma di laurea equipollente per legge; diploma di laurea in ingegneria, informatica e titoli equipollenti, ove richiesti dal bando di concorso in funzione delle attività da svolgere.

Requisiti per l'accesso dall'interno:

- per il personale in possesso dei requisiti previsti per l'accesso dall'esterno, non è richiesta esperienza professionale nell'area di provenienza;
- in mancanza dei requisiti per l'accesso dall'esterno, e nel caso in cui il titolo di studio previsto non sia requisito necessario per lo svolgimento dell'attività professionale, al personale, purché in possesso del diploma di scuola media secondaria superiore, viene richiesta una esperienza professionale complessiva di 7 anni nell'area di provenienza.

ALLEGATO B

Tabella di equiparazione dei profili professionali

Prima Area funzionale	
<i>Profilo precedente</i>	<i>Nuovo profilo</i>
Addetto ai servizi ausiliari	Ausiliario
Addetto alle lavorazioni	Ausiliario
Conducente automezzi	Ausiliario

Seconda Area funzionale	
<i>Profilo precedente</i>	<i>Nuovo profilo</i>
Assistente amministrativo	Assistente
Assistente tributario	Assistente
Capo unità operativa	Assistente
Consollista	Assistente
Programmatore	Assistente
Ragioniere	Assistente
Addetto ai personal computer	Operatore
Operatore amministrativo	Operatore
Operatore sala macchine	Operatore
Operatore tributario	Operatore
Autista meccanico	Operatore
Coadiutore	Operatore
Telefonista telescrivente operatore radio	Operatore

Terza Area funzionale	
<i>Profilo precedente</i>	<i>Nuovo profilo</i>
Direttore tributario	Funzionario
Direttore amministrativo	Funzionario
Analista esperto di sistema	Funzionario
Funzionario tributario	Funzionario
Funzionario amministrativo	Funzionario
Funzionario amministrativo contabile	Funzionario
Analista di organizzazione	Funzionario
Analista di procedure	Funzionario
Analista di sistema	Funzionario
Funzionario statistico	Funzionario
Analista economico finanziario	Funzionario
Analista	Funzionario
Capo sala macchine	Funzionario
Collaboratore amministrativo contabile	Funzionario
Collaboratore amministrativo	Funzionario
Collaboratore statistico	Funzionario
Collaboratore tributario	Funzionario
Programmatore di sistema	Funzionario

Capo area non dirigenziale: coordina l'area controllo o l'area servizi negli uffici locali di minori dimensioni ove non sono previste per tale incarico posizioni dirigenziali.

Capo team integrato di controllo: coordina il team le cui attività sono preordinate a conseguire nella sua completezza l'obiettivo finale dell'azione di controllo fiscale. Pertanto, i componenti del team vengono tutti responsabilizzati non più su limitati risultati parziali, ma sul risultato complessivo dell'intero processo di controllo. Viene superata, nella creazione dei team, la tradizionale parcellizzazione burocratica delle lavorazioni e conseguentemente non hanno più ragion d'essere i team limitati all'esecuzione di un solo compito (ad es. trattazione controlli ex 36-ter, esecuzione degli accertamenti ex 41-bis, ecc).

Il team integrato di controllo dovrà essere composto, capo team compreso, da almeno 7 unità a tempo pieno (almeno 12.500 ore annue programmate).

Capo team assistenza legale: è previsto per il coordinamento dell'attività di gestione del contenzioso tributario qualora il numero di risorse necessarie allo svolgimento dell'attività programmata sia pari o superiore a 4 unità impegnate a tempo pieno (almeno 6000 ore annue programmate).

Capo team centri di assistenza multicanale: coordina l'attività dei consulenti telefonici sia in *front-line* che in *back office*. Assiste i consulenti in presenza di particolari problemi, interviene direttamente durante i picchi di lavoro e valida le risposte fornite per iscritto. Il team è composto da almeno 7 unità di personale.

Coordinatore dell'attività di intelligence: è una figura prevista negli Uffici di grandi dimensioni, in posizione di staff al Direttore. Svolge l'attività di analisi del territorio e di elaborazione ed interpretazione di banche dati ecc. E' istituibile qualora tale attività impegni un numero di risorse, a tempo pieno, non inferiore a 4 unità (almeno 6000 ore annue programmate).

Coordinatore area servizi: è il cd. responsabile di sala che assicura il coordinamento delle attività di front-office organizzate su un numero minimo di 6 sportelli e che impegnino un numero di risorse non inferiore alle 15 unità.

Responsabile di segreteria: è la figura di stretta collaborazione del Direttore dell'ufficio locale di grandi dimensioni, con almeno 100 unità di personale effettivamente in servizio. Coordina e organizza le attività di supporto al direttore, di pianificazione e controllo della gestione, programmazione e consuntivazione, gestione del personale, ecc.

Capo reparto: è una figura prevista nelle strutture di vertice centrali e regionali, alla quale viene affidato il coordinamento operativo di attività complesse che, per il volume rilevante dei carichi di lavoro, coinvolgono un elevato numero di risorse. Sulla base degli obiettivi assegnati dal dirigente, programma le attività del reparto e ne gestisce l'avanzamento. Il reparto è composto da almeno 10 unità.

Esperto: è una figura dotata di particolare competenza professionale, sia in relazione al livello di specializzazione posseduta sia in relazione alla comprovata capacità di risoluzione di questione di elevata complessità. Gli incarichi sono classificabili in più livelli in relazione alla diversa graduazione dei predetti requisiti.

LINEE GUIDA PER LA VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ DELLA PRESTAZIONE

Premesso che la valutazione della qualità della prestazione lavorativa non può prescindere dal rispetto degli standard quantitativi previsti per le attività a cui il dipendente è stato assegnato, e dal rispetto del grado di autonomia lavorativa connesso alla tipologia di attività svolta, i criteri di orientamento possono essere individuati con riferimento alle caratteristiche delle prestazioni rese.

⇒ PRESTAZIONI CON OUTPUT: sono quelle che si estrinsecano nella redazione di atti e documenti (pratiche lavorate, documenti redatti, ecc.)

La qualità della prestazione si evince dalle seguenti modalità di redazione delle pratiche e dei documenti: chiarezza, congruenza, efficacia espositiva, accuratezza, completezza. Sinteticamente, esprime queste caratteristiche una prestazione lavorativa che è stata svolta, affrontando ed approfondendo, in modo organico e sistematico, tutti gli aspetti rilevanti delle questioni esaminate.

Esempi:

- atto di accertamento supportato da una completa e accurata attività istruttoria, coerente nell'esposizione e caratterizzato da una motivazione ad alto livello di sostenibilità;
- costituzione in giudizio che per la puntualità e l'eshaustività degli argomenti difensivi e la chiarezza dell'esposizione, ha integrato una strategia difensiva efficace e convincente.
- rimborso che, per l'attenzione e l'accuratezza di chi lo ha esaminato, ha dato la possibilità di intercettare situazioni anomale che, segnalate con proficuità all'area controllo, hanno determinato un'azione positiva di accertamento;
- verifica fiscale che per la professionalità e le modalità di esecuzione abbia determinato un rilevante gettito a seguito della successiva definizione del relativo verbale di constatazione.

⇒ PRESTAZIONI DI SERVIZI: consistono nello svolgimento di servizi sia all'interno che all'esterno dell'Agenzia, cioè rivolti a colleghi e contribuenti (servizio informazioni, attività gestionali e di supporto).

La qualità della prestazione si coglie nelle modalità di erogazione del servizio, nelle relazioni costruttive instaurate verso gli utenti interni ed esterni, nella padronanza della materia.

In questo caso sono indici di qualità l'ampiezza e profondità della conoscenza degli argomenti trattati, la tendenza a diffondere nell'ambiente di lavoro il proprio bagaglio conoscitivo e a trasformare le proprie conoscenze in patrimonio comune e un'ottima comunicativa, che sa utilizzare un linguaggio chiaro ed espressivo.

Esempi:

- la capacità di essere punto di riferimento dei colleghi per le problematiche più complesse in una specifica materia;
- la capacità e la competenza espressa nell'esercizio di attività polifunzionali nel rapporto con l'utenza;
- la capacità di attivarsi autonomamente anche in assenza di sollecitazioni;
- la capacità di sostenere con successo le proprie tesi e di convincere gli interlocutori della loro fondatezza;
- la capacità di instaurare un rapporto di collaborazione con i propri colleghi in funzione degli obiettivi comuni (lavoro di squadra all'interno di un team);
- la capacità di gestire il tempo di lavoro in modo efficiente, riconoscendo e fissando le priorità;
- l'attitudine a svolgere un ruolo efficace nel conseguimento di un obiettivo importante dell'ufficio.

INNOVATIVITA'

La qualità della prestazione si evince anche dalle "novità" significative che riesce ad esprimere. Tale caratteristica, che può essere presente in qualsiasi prestazione/prodotto, evidenzia la capacità di saper elaborare e proporre nuove soluzioni organizzative, procedurali e informatiche (nelle ipotesi sostenute, nelle argomentazioni svolte, nelle conclusioni finali ...) che apportino miglioramenti diffusi sia sul piano operativo che sul piano gestionale.

Esempi:

- la messa a punto di una nuova valida metodologia di controllo;
- la creazione di una nuova procedura informatica;
- la redazione di guide operative che siano di supporto alla comprensione delle problematiche connesse alle attività svolte sia da parte dei colleghi sia da parte degli utenti.