



**AGENZIA DELLE ENTRATE**

***Direzione Centrale del Personale***

***Settore Organizzazione e sviluppo***

**Piano di formazione 2003**

**Linee guida**

---

➤ **Il Regolamento di indipendenza ed autonomia tecnica del personale delle Agenzie fiscali** prevede che le attività di formazione siano finalizzate al “costante aggiornamento del personale in relazione all’evoluzione della normativa, della tecnologia e ai programmi di attività posti in essere dall’Agenzia” (art. 2, comma 2).

---

## Formazione tecnico-professionale

- Il Sistema di gestione per la qualità prevede che alla fine di ciascun anno la *Direzione Centrale del Personale* definisca gli indirizzi formativi per l'anno successivo (obiettivi, argomenti, tipologia di dipendenti coinvolti)
- Le *Direzioni Regionali* danno attuazione al piano, tenendo conto delle esigenze degli uffici locali e previa rilevazione del fabbisogno formativo degli stessi.

## Formazione tecnico-professionale

- Si indicano di seguito le principali linee guida lungo le quali dovranno svilupparsi le attività di formazione tecnico-professionale per il 2003
- Le Direzioni Regionali potranno integrare gli argomenti indicati con altri che attengono alla propria specifica realtà.



## Formazione tecnico-professionale

- In linea generale, anche per il 2003 l'attività di formazione verterà su temi diretti ad aggiornare e sviluppare le conoscenze di chi opera negli uffici, con l'obiettivo di incrementare l'efficienza e la funzionalità delle strutture, migliorare la qualità dei servizi resi ai contribuenti e potenziare l'attività di contrasto all'evasione fiscale.

## **Attività collegate al completamento di processi di riorganizzazione degli uffici**

---

- integrazione delle professionalità in ottica “ufficio unico” (normativa, procedure automatizzate)
  - realizzazione della polifunzionalità degli operatori del *front office*
  - approfondimenti sui nessi tra le diverse tipologie d'imposta, ai fini dei controlli
  - personale proveniente dai Centri di Servizio
  - personale dei Centri Operativi
-

## **Formazione su nuove disposizioni normative**

---

- **Legge finanziaria e altri provvedimenti fiscali**
  - **Legge delega di riforma del sistema fiscale**
  - **Le nuove imposte (reddito, società, servizi)**
  - **Concordato preventivo**
-





## Accertamenti e verifiche

---

- Verifiche nei confronti dei soggetti di grandi dimensioni
  - Contrasto all'economia sommersa (compreso il personale dell'imposta di successione)
  - Studi di settore (in particolare per la fase relativa all'eventuale accertamento con adesione)
  - Contabilità e ragioneria
  - Redazione degli atti di accertamento
-



## **Accertamenti e verifiche: corsi specialistici**

---

- **Rimborsi IVA**
  - **Frodi IVA intracomunitaria**
  - **Crediti di imposta e delle altre agevolazioni**
  - **Indagini bancarie**
  - **Residenti in paesi a fiscalità privilegiata**
-



## Contenzioso

---

- Tecnica di redazione delle memorie difensive e degli appelli: completezza dell'atto e chiarezza espositiva, pertinenza e completezza dei riferimenti, approfondimento critico nell'analisi istruttoria, chiarezza e logicità del percorso argomentativo
  - Tecnica di comunicazione in udienza
-

## Servizi al contribuente

---

- *Call center e contact center*
  - Compilazione ed invio telematico delle dichiarazioni
  - Addetti alla prima informazione, responsabili di sala
  - Sportello unico per le nuove imprese
-



## **Altre iniziative**

---

- **Riflessi dell'estensione delle procedure telematiche nel settore del registro**
  - . ➤ **Informatica e telematica**
  - . ➤ **Sistemi gestionali**
  - . ➤ **Tributi locali**
  - **Formazione nell'ambito del tirocinio**
  - . ➤ **Sistema di gestione per la qualità**
-



## **Altre iniziative di formazione manageriale**

---

- **“Carta dei valori”**
  - **Manutenzione del sistema Sirio**
  - **Comunicazione istituzionale**
  - **Miglioramento della qualità del linguaggio amministrativo (apprendimento di tecniche per produrre testi più chiari ed efficaci sotto il profilo argomentativo)**
-



## Percorso di formazione manageriale

---

- *Follow up* del percorso base, destinato ai dirigenti “ad alta *performance*” delle Direzioni centrali e regionali
  - Capi area non dirigenti e a capi team
  - Creazione o consolidamento delle famiglie professionali
-



## Formazione per le nuove attività dell'Agenzia

---

➤ Direzione Centrale Audit e Sicurezza

➤ Direzione Centrale Affari Generali  
(*project management*)

---



## Sviluppo del personale non dirigenziale

---

- Sistema di valutazione delle competenze del personale non dirigenziale (progetto Antares)
  - Nuovo ordinamento delle famiglie professionali nella prospettiva del contratto di comparto delle Agenzia fiscali
  - Progetto rilevazione ed analisi del potenziale (*focus* sugli alti potenziali)
-