



Divisione Risorse

Allegato 1

Smart Working: **organizzazione del lavoro agile**

Sommario

1. Premessa	3
2. Indirizzo, coordinamento e supporto	3
3. Liquidare le imposte	3
4. Censire beni immobili	4
5. Produrre informazioni statistiche sul mercato immobiliare	4
6. Agevolare l'adempimento spontaneo	4
7. Verificare dichiarazioni e atti anche con l'ausilio del contribuente	5
8. Accertare l'imposta non dichiarata.....	5
9. Controllare la correttezza dei dati e delle rendite.....	6
10. Rimborsare il credito.....	6
11. Difendere gli atti impugnati	6
12. Recuperare il credito erariale	7
13. Migliorare la qualità delle banche dati	7
14. Gestire le politiche del personale	7
15. Amministrare il rapporto di lavoro	7
16. Amministrare i beni aziendali.....	8
17. Amministrare la contabilità	8
18. Amministrare Information Technology	9
19. Gestire i sistemi di controllo interno e di sicurezza	9
20. Dipendenti in <i>Smart Working</i>	10

1. Premessa

La Legge 17 luglio 2020, n.77, ha convertito con modificazioni il Decreto Legge 19 maggio 2020, n. 34, il quale prevede all'art. 263 che le amministrazioni adeguino alle esigenze dei cittadini e delle imprese, l'operatività degli uffici pubblici per supportare il graduale riavvio delle attività produttive e commerciali. Ciò comporterà tra l'altro l'applicazione del lavoro agile al 50% del personale impiegato nelle attività che possono essere svolte in tale modalità.

Si rende pertanto necessario analizzare le attività dell'Agenzia che possono essere svolte in modalità *Smart Working* ed a tal fine è stata presa come riferimento l'attuale Mappa dei processi. La classificazione sottostante la Mappa permette di individuare l'assegnazione delle attività ai dipendenti e ne agevola la definizione delle caratteristiche al fine di determinare la possibilità di svolgere tali attività in modalità agile. Fonte di analisi dei dati sono ARIA (Assegnazione Risorse alle Attività) e PARIDE (Procedura Assegnazione RISorse DESTinazione).

Si evidenzia che i processi che non sono indicati (Identificare i contribuenti, Assistere i contribuenti e fornire altri servizi, Aggiornare i registri di pubblicità immobiliare, Gestire le relazioni esterne) si considerano da svolgere in presenza ai fini della determinazione delle percentuali delle attività lavorabili in *Smart Working*.

Si precisa, inoltre, che non viene fornita alcuna indicazione sul numero di giorni di rientro in quanto questi ultimi dipendono unicamente dalle valutazioni derivanti dall'esito del confronto con le OO.SS. come previsto dal punto 8 del Protocollo Quadro "Rientro in sicurezza" sottoscritto il 24 luglio 2020 dal Ministro per la Pubblica Amministrazione e dalle Organizzazioni sindacali.

2. Indirizzo, coordinamento e supporto

Per quanto riguarda le attività di indirizzo, coordinamento e supporto, presenti in tutti i processi, in linea generale, possono essere svolte in modalità *Smart Working*:

- Predisporre materiale, aggiornare i dati nelle procedure, gestire documentazione;
- Definire gli indirizzi, coordinare e monitorare le attività;
- Attività di coloro che ricoprono posizioni dirigenziali e posizioni organizzative;
- Progettare, realizzare e gestire le applicazioni informatiche.

3. Liquidare le imposte

"Garantire la corretta liquidazione delle imposte dovute all'Erario in base ai dati contenuti nelle dichiarazioni e negli atti."

In linea generale le attività possono essere svolte in modalità *Smart Working*. Anche in riferimento alla registrazione degli atti e alle successioni, in cui alcune fasi devono

essere svolte in presenza, si può ricorrere allo *Smart Working* con la corretta gestione dei rientri in ufficio dei funzionari addetti alle pratiche.

Rimane invariato il principio di garantire l'apertura al pubblico del *Front Office*.

Attività da svolgere in presenza:

- C02D00 Registrare atto privato

4. Censire beni immobili

“Costituire e tenere aggiornata l'anagrafe dei beni immobiliari esistenti sul territorio nazionale.”

In linea generale le attività possono essere svolte in modalità *Smart Working*.

5. Produrre informazioni statistiche sul mercato immobiliare

“Rilevare ed elaborare le informazioni di carattere tecnico-economico dei valori immobiliari, del mercato degli affitti e dei tassi di rendita, al fine di divulgare studi ed elaborazioni.”

Le varie fasi prevedono l'acquisizione delle informazioni relative al mercato immobiliare, l'analisi, l'interpretazione e la validazione dei dati disponibili al fine di aggiornare la banca dati OMI e la pubblicazione di informazioni e prodotti editoriali realizzati.

In linea generale tutte le attività possono essere svolte in modalità *Smart Working*.

6. Agevolare l'adempimento spontaneo

“Migliorare il livello di collaborazione con i contribuenti al fine di consentire agli stessi di prevenire possibili errori od omissioni.”

Le attività relative all'agevolazione dell'adempimento spontaneo, in particolare, l'esame delle pratiche e le risposte agli interpelli, possono essere svolte in modalità *Smart Working*.

La necessità di programmare più rientri settimanali in ufficio dipende dalla gestione delle attività da svolgere in presenza come l'acquisizione delle istanze del contribuente o, dove previsto, il contraddittorio.

Attività da svolgere in presenza:

- F13B00 Definire i termini di sottoscrizione dell'accordo *ruling* e *patent box*.

7. Verificare dichiarazioni e atti anche con l'ausilio del contribuente

“Garantire (anche attraverso la condivisione dei dati disponibili nelle banche dati) la corretta liquidazione delle imposte dovute all’Erario e la correzione degli errori materiali, di calcolo e dimenticanze commessi dai contribuenti e verificare la conformità dei dati esposti nelle dichiarazioni e negli atti con la documentazione conservata dal contribuente e/o con i dati presenti in Anagrafe tributaria.”

Le attività e le fasi relative alla verifica dei dati indicati nelle dichiarazioni e negli atti possono essere svolte in modalità *Smart Working*.

La necessità di programmare più rientri settimanali in ufficio dipende dalla complessità del materiale da esaminare, dalla gestione dei documenti inviati per posta o depositati al protocollo al *Front Office* e da ogni altra attività che comporta la gestione del materiale cartaceo o di appuntamenti con il contribuente per le attività inerenti le pratiche lavorate.

8. Accertare l'imposta non dichiarata

“Valutare, sulla base dei dati e degli elementi riguardanti il contribuente acquisiti in sede istruttoria, la correttezza dei dati esposti nelle dichiarazioni e negli atti, determinare l’eventuale imposta evasa, irrogare le sanzioni e porre in essere le attività necessarie per il recupero delle somme dovute all’Erario, anche in caso di omessa presentazione della dichiarazione.”

Per quanto riguarda i criteri di selezione dei soggetti da sottoporre a controllo, le attività relative all’analisi del rischio e dei fenomeni evasivi ed elusivi che scaturisce dallo studio delle caratteristiche econometriche del territorio e dall’elaborazione dei dati interessanti ai fini della repressione dell’evasione possono essere svolte in modalità *Smart Working*.

Le attività che non possono essere svolte in modalità *Smart Working* riguardano, invece, quelle che prevedono il controllo esterno presso il contribuente: accessi, ispezioni documentali e verifiche. Le fasi istruttorie del controllo e la predisposizione degli atti di accertamento, possono essere svolte in modalità *Smart Working*.

La necessità di definire uno o più rientri programmati in ufficio dipende dall’organizzazione del lavoro, dalla complessità dell’istruttoria e dalla necessità di predisporre e gestire i fascicoli cartacei delle pratiche.

Attività da svolgere in presenza:

- G02A00 Effettuare verifiche
- G02B00 Effettuare accessi brevi
- G02C00 Effettuare accessi mirati

9. Controllare la correttezza dei dati e delle rendite

“Valutare la correttezza e la completezza dei dati presenti in anagrafe dei beni immobiliari, registrare le eventuali variazioni, definendo l’ammontare degli importi dovuti.”

In linea generale le attività possono essere svolte in modalità *Smart Working*. Le attività che prevedono di effettuare il sopralluogo sull’unità immobiliare non possono, invece, essere svolte in modalità *Smart Working*.

Attività da svolgere in presenza:

- H02A00 Effettuare il sopralluogo sull'unità immobiliare da controllare (CF)
- H02B00 Effettuare la verifica in sopralluogo (AVF)
- H02C00 Effettuare il collaudo degli atti di aggiornamento Catasto Terreni (CT)

10. Rimborsare il credito

“Restituire le imposte e le ritenute che il contribuente ha versato o subito in maniera superiore al dovuto, ovvero i crediti scaturiti dalla presentazione di una dichiarazione.”

Le lavorazioni possono essere svolte in modalità *Smart Working*. La gestione dei rientri in ufficio consente il ritiro delle istanze di rimborso cartacee depositate al protocollo o trasmesse per posta.

11. Difendere gli atti impugnati

“Tutelare gli interessi erariali nelle controversie in cui è parte l’Agenzia.”

In linea generale le attività possono essere gestite in modalità *Smart Working*. La gestione dei rientri in ufficio consente l’acquisizione di documentazione cartacea, stampa degli atti, formazione fascicoli.

La partecipazione alle udienze in rappresentanza dell’Agenzia deve essere svolta in presenza.

Le attività legate all’esame delle pratiche e alla predisposizione delle difese è preferibile che siano effettuate in modalità *Smart Working*.

Attività da svolgere in presenza:

- M03A00 Rappresentare l'Agenzia nelle udienze

12. Recuperare il credito erariale

“Tutelare la pretesa erariale garantendo la riscossione dell’imposta, della maggiore imposta accertata e delle sanzioni a seguito del mancato pagamento, totale o parziale, da parte del contribuente.”

In linea generale le attività legate al recupero del credito erariale possono essere svolte in modalità *Smart Working*. Per la gestione della documentazione cartacea (stampe, invio di raccomandate, firma autografa su atti, ecc.) e nei casi in cui sono previsti incontri con le parti e presenze in tribunale possono essere stabiliti rientri programmati.

13. Migliorare la qualità delle banche dati

“Assicurare la completezza e la coerenza delle banche dati provvedendo all’individuazione e all’eliminazione delle situazioni anomale, nonché all’omogeneizzazione dei dati, al fine di consentire l’integrazione delle banche dati stesse.”

In linea generale le attività legate al miglioramento della qualità delle banche dati possono essere svolte in modalità *Smart Working*. Per la gestione della documentazione cartacea (stampe, fascicoli, acquisizione della documentazione per posta, ecc.) possono essere previsti rientri programmati.

14. Gestire le politiche del personale

“Assumere risorse umane creando conoscenze, capacità, valori e motivazioni coerenti con i principi fondamentali di organizzazione e di funzionamento dell’Agenzia. Valorizzare la professionalità dei dipendenti attraverso l’idonea valutazione del contributo personale di ciascuno e promuovere, attraverso la comunicazione interna, lo sviluppo di una cultura condivisa e la costruzione di un’identità collettiva.”

In linea generale le attività di gestione delle politiche del personale possono essere svolte in modalità *Smart Working*.

15. Amministrare il rapporto di lavoro

“Curare tutti gli aspetti, giuridici ed economici, del rapporto di lavoro, dalla stipula del contratto di assunzione fino alla cessazione dal servizio; curare gli adempimenti del sostituto di imposta e fornire assistenza fiscale ai dipendenti; svolgere i procedimenti disciplinari e irrogare le relative sanzioni; rappresentare l’Agenzia davanti al giudice

del lavoro e al giudice amministrativo; operare come parte pubblica nell'ambito delle relazioni con le organizzazioni sindacali.”

La gestione amministrativa del personale può essere svolta in modalità *Smart Working*. Per la gestione della documentazione cartacea (stampe, fascicoli, posta, ecc.) e per la presenza in udienza possono essere previsti rientri programmati.

Attività da svolgere in presenza:

- R00F00 Trattare il contenzioso del lavoro

16. Amministrare i beni aziendali

“Soddisfare le esigenze delle strutture organizzative relative ai fabbisogni di beni e servizi. Mettere a disposizione del personale spazi in perfetto stato manutentivo e attrezzature in efficienza garantendo la sicurezza personale e patrimoniale attraverso adeguate attività di controllo e custodia, anche al fine di contenere i costi di gestione e manutenzione.”

In riferimento alle funzioni di sicurezza, il servizio prevenzione e protezione dei rischi (la verifica di buon funzionamento degli impianti di allarme, antincendio, videosorveglianza, riscaldamento/raffrescamento dello stabile; rapporti con il medico competente; gestione della sorveglianza sanitaria) deve essere svolto in presenza. Solo alcune attività molto limitate come la preparazione di documenti (ad es. aggiornamento del DVR) possono essere svolte in modalità *Smart Working*.

Le attività di manutenzione dello stabile e delle apparecchiature, così come la ricezione degli approvvigionamenti (carta, cancelleria, attrezzature, ecc.) devono essere svolte in presenza.

Le altre attività possono essere svolte in modalità *Smart Working*.

Attività da svolgere in presenza:

- S00B00 Svolgere le attività del responsabile del servizio di prevenzione e protezione

17. Amministrare la contabilità

“Assicurare la tenuta delle scritture dei fatti di gestione (operazioni amministrative e contabili) che portano alla conoscenza di dati economici, finanziari e patrimoniali; predisporre il bilancio dell'Agenzia.”

Le attività legate all'amministrazione della contabilità possono essere svolte in modalità *Smart Working*. Per la gestione della documentazione cartacea (stampe, fascicoli, acquisizione documentazione per posta, ecc.) possono essere previsti rientri programmati.

18. Amministrare Information Technology

“Assicurare lo sviluppo, la gestione e l'integrazione dei sistemi informativi e della struttura tecnologica per garantire, in linea con le evoluzioni tecnologiche ed in coerenza con gli obiettivi strategici, l'attuazione ed il miglioramento dei processi aziendali.”

In linea generale le attività relative all'Information Technology sono digitalizzate pertanto possono essere svolte in modalità *Smart Working*.

Per quanto riguarda l'attività dei Gestori di rete si effettua in presenza la gestione e manutenzione delle apparecchiature informatiche e tecnologiche, l'aggiornamento dei dati relativi alle apparecchiature nell'applicativo dedicato e le attività di predisposizione dei pc per consentire lo svolgimento delle attività in lavoro agile. L'attività di supporto e consulenza al personale può essere fatta anche da remoto. Si ritiene pertanto che le attività dei Gestori di Rete possano essere svolte in modalità *Smart Working* con rientri programmati tali da garantire il servizio a tutti i dipendenti della struttura di appartenenza sia in sede che da remoto.

19. Gestire i sistemi di controllo interno e di sicurezza

“Assicurare il rispetto delle regole e delle procedure finalizzate al conseguimento delle strategie aziendali, con particolare riguardo all'efficacia e all'efficienza dei processi; salvaguardare il valore delle risorse umane e del patrimonio dell'Agenzia, garantendone la sicurezza.”

I controlli interni riferiti ai processi lavorativi, prevedono la presenza di un fascicolo cartaceo, pertanto il processo non è completamente digitalizzato. Alcune fasi dovranno necessariamente essere svolte in presenza, ma è possibile lo svolgimento dell'attività in modalità *Smart Working* prevedendo opportuni rientri in Ufficio.

Le attività di pianificazione, programmazione e controllo di gestione riguardano sostanzialmente la Convenzione con il Ministero, il Piano della Performance, il Budget di produzione, il Budget economico ed il relativo monitoraggio a vari livelli della struttura organizzativa dell'Agenzia, in linea generale tali attività possono essere svolte in modalità *Smart Working*.

In riferimento alle funzioni di sicurezza, alcune fasi dovranno necessariamente essere svolte in presenza, ma è possibile lo svolgimento dell'attività in modalità *Smart Working*, in particolare per la sicurezza informatica, prevedendo opportuni rientri in Ufficio.

20. Dipendenti in *Smart Working*

Descrizione	% RISORSE UMANE ORE AGENZIA	% CENTRALI	% DIREZIONI REGIONALI
Liquidare le imposte	10,05%	4,62%	10,38%
Censire i beni immobili	4,28%	2,00%	4,42%
Produrre informazioni statistiche sul mercato immobiliare	0,70%	0,64%	0,71%
Agevolare l'adempimento spontaneo	0,94%	5,43%	0,67%
Verificare dichiarazioni e atti anche con l'ausilio del contribuente	8,48%	0,90%	8,95%
Accertare l'imposta non dichiarata	22,51%	14,73%	22,99%
Controllare la correttezza dei dati e delle rendite	1,02%	0,83%	1,03%
Rimborsare il credito	4,72%	1,92%	4,90%
Difendere gli atti impugnati	7,25%	3,25%	7,50%
Recuperare il credito erariale	2,58%	1,84%	2,62%
Migliorare la qualità delle banche dati	2,32%	0,07%	2,46%
Gestire le politiche del personale	1,01%	3,83%	0,84%
Amministrare il rapporto di lavoro	3,57%	7,45%	3,33%
Amministrare i beni aziendali	1,88%	7,00%	1,57%
Amministrare la contabilità	0,84%	3,57%	0,68%
Amministrare Information Technology	1,54%	6,19%	1,25%
Gestire i sistemi di controllo interno e di sicurezza	1,70%	12,90%	1,01%
TOTALI	75,40%	77,17%	75,29%

I dati utilizzati nell'analisi, consuntivo 2019 delle ore per processo, sono stati estratti da PARIDE e riclassificati per le attività di ARIA (Report BI).

Ai fini del calcolo delle percentuali dei Dipendenti in *Smart Working* sono state eseguite le seguenti operazioni sui processi per i quali è possibile svolgere le attività in modalità *Smart Working*:

- Determinazione delle percentuali delle ore consuntivate nel 2019 per attività (disponibili per struttura centrale e Direzione Regionale), sul totale ore consuntivate a livello Agenzia e sul totale delle ore consuntivate dalle strutture centrali e dalle Direzioni Regionali.
- Analisi della Mappa dei processi e delle attività di ARIA al fine di individuare i processi e le attività per cui è possibile lo svolgimento dell'attività lavorativa in modalità *Smart Working*.
- Aggregazione delle attività per cui è stata individuata la possibilità di svolgere le attività in modalità *Smart Working* nei rispettivi processi e determinazione delle percentuali complessive per processo a livello Agenzia e a livello di strutture centrali e Direzioni Regionali.