

# RUOLI E ATTIVITA' DEI PROCESSI DI MISSIONE

(versione febbraio 2006)

	<b>Facilitazione dell'adempimento Fiscale</b>		<b>Dissuasione dall'inadempimento fiscale</b>	<b>Presidio Giuridico</b>
<b>Funzionario</b>	Politiche		Politiche	Politiche
	<b>Analista servizi</b>		<b>Analista controlli</b>	<b>Giurista</b>
<b>Funzionario</b>	gestione operativa		gestione operativa	gestione operativa
	<b>Gestore servizi</b>		<b>Investigatore</b>	<b>Legale</b>
<b>Assistente</b>	gestione operativa	Servizi interfunzionali	gestione operativa	
	<b>Assistente al contribuente</b>	<b>Assistente al back office</b>	<b>Assistente al controllo</b>	

## **Analista servizi: caratteristiche organizzative**

Definisce e realizza le politiche di assistenza e di comunicazione ai contribuenti e agli intermediari

<b>PRINCIPALI ATTIVITA'</b>	<b>CONOSCENZA E CAPACITA'</b>
<p>Diffonde l'immagine dell'Agenzia, i servizi e le informazioni di carattere fiscale agli uffici e ai contribuenti, (internet, pubblicazioni su cd, fisco on-line, fisco oggi, organizzazione a livello locale di manifestazioni rivolte ai contribuenti su attività e servizi ecc.)</p> <p>Analizza i fabbisogni dei contribuenti, rileva il grado di soddisfazione del servizio erogato e individua soluzioni volte a migliorarlo.</p> <p>Elabora la modulistica fiscale</p> <p>Gestisce i rapporti con gli intermediari (CAF, banche, poste)</p> <p>Gestisce l'assistenza e la diffusione dei servizi di mercato rivolti agli enti pubblici</p>	<p><b>Titoli di Studio:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Laurea nelle discipline giuridiche, umanistiche ed economiche</li></ul> <p><b>Conoscenze:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• marketing</li><li>• Tecniche di comunicazione</li><li>• Organizzazione dell'Agenzie e servizi offerti</li><li>• Buona conoscenza di una lingua straniera (inglese, tedesco, francese, spagnolo)</li><li>• Elementi di statistica</li><li>• Diritto tributario</li><li>• Diritto amministrativo</li><li>• Diritto pubblico</li></ul> <p><b>Capacità:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Tecniche di comunicazione scritta</li><li>• Tecniche d'indagine della customer satisfaction</li><li>• Office</li><li>• Strumenti di navigazione sul Web (internet, intranet, reti locali)</li></ul>

## **Analista controlli: caratteristiche organizzative**

Analizza i fenomeni evasivi ed elusivi e realizza le metodologie di controllo

<b>PRINCIPALI ATTIVITA'</b>	<b>CONOSCENZA E CAPACITA'</b>
<p>Determina i criteri d'individuazione di possibili fenomeni evasivi/elusivi</p> <p>Definisce la caratterizzazione dei criteri selettivi e delle modalità di controllo (documentale, registro, altri tributi indiretti, sostanziale, verifica)</p> <p>Definisce le procedure e gli strumenti per l'accertamento, compresi gli studi di settore, individuando le fonti di informazione</p> <p>Analizza i risultati dei controlli in termini di deterrenza e proficuità e elabora le relative basi di dati</p> <p>Cura il monitoraggio dell'applicazione delle procedure di riscossione da parte degli uffici</p> <p>Coordina le attività dei soggetti incaricati della riscossione</p>	<p><b>Titoli di Studio:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Laurea in giurisprudenza, economia e commercio o equipollenti</li></ul> <p><b>Conoscenze:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Diritto tributario</li><li>• Elementi di statistica</li><li>• Economia aziendale</li><li>• Ragioneria</li><li>• Esperienza significativa nel campo dei controlli</li><li>• Utilizzo delle procedure ed elaborazione di banche dati</li><li>• Buona conoscenza di una lingua straniera (inglese, tedesco, francese, spagnolo)</li></ul> <p><b>Capacità:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Chiarezza espositiva</li><li>• Tecniche d'analisi delle realtà economiche territoriali</li><li>• Tecniche d'elaborazione statistica dei dati</li><li>• Intranet</li></ul>

## Gestore servizi:

### caratteristiche organizzative

Fornisce assistenza al contribuente

PRINCIPALI ATTIVITA'	CONOSCENZA E CAPACITA'
<p>Fornisce informazione e assistenza su questioni complesse (*) ai contribuenti, professionisti e intermediari nella gestione degli adempimenti contabili e fiscali sulle diverse tipologie di reddito e attività economiche e sui diversi tributi</p> <p>Fa da consulente ai colleghi che forniscono informazioni ed assistenza ai contribuenti e che curano la gestione degli atti (registrazione e tassazione atti pubblici e privati, denunce di successione, ecc.)</p> <p>Cura il monitoraggio e il corretto svolgimento del processo rimborsi IVA (dalla ricezione delle richieste al pagamento del rimborso); effettua i controlli successivi che, per la loro complessità, richiedono un esame più approfondito (valutare, ad esempio, se dietro il trasferimento di un bene strumentale, non si celi una simulata cessione d'azienda a fini di evasione dell'imposta di registro)</p>	<p><b>Titoli di Studio:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Laurea nelle discipline giuridiche, economiche o equipollenti</li></ul> <p><b>Conoscenze:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Conoscenza approfondita della normativa relativa ai tributi e alla modulistica</li><li>• Organizzazione interna degli uffici</li><li>• Diritto privato e amministrativo</li><li>• Economia aziendale e contabilità aziendale</li><li>• conoscenza di una lingua straniera (inglese, tedesco, francese, spagnolo)</li></ul> <p><b>Capacità:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Tecniche di comunicazione</li><li>• Utilizzo delle procedure automatizzate di supporto (IVA, IIDD, Registro)</li><li>• Intranet e Office</li></ul>

(\*) complesso

Trattazione di quesiti che abbiano le seguenti caratteristiche:

- presentano aspetti di sostanziale novità rispetto all'ambito di normale variabilità dei casi ordinari ovvero investono tematiche concettualmente difficili o comunque delicate sotto il profilo giuridico e amministrativo
- per la loro novità/difficoltà/delicatezza richiedono generalmente un inquadramento preliminare del problema, che si rivela spesso critico per la diversità di angolature con cui può essere affrontato
- comportano, per una risposta pienamente soddisfacente, articolate argomentazioni capaci di discernere, apprezzandone pro e contro, una pluralità di plausibili ipotesi di soluzione, da esaminare alla stregua delle direttive e degli ordinamenti interpretativi dell'Agenzia
- richiedono, per la loro disamina, approfondite conoscenze specifiche ed una preparazione di base di elevato livello acquisita con lungo ed impegnativo processo di apprendimento teorico oltre che esperienziale.

## **Investigatore: caratteristiche organizzative**

Realizza i piani di accertamento dell'ufficio

<b>PRINCIPALI ATTIVITA'</b>	<b>CONOSCENZA E CAPACITA'</b>
<p>Individua i soggetti da sottoporre a controllo</p> <p>Organizza la verifica pianificandone l'attività</p> <p>Cura l'apertura (processo verbale di accesso), la conduzione e la chiusura della verifica (utilizza le metodologie di controllo, procedure di sospensione, ecc)</p> <p>Predisporre gli atti impositivi relativi agli accertamenti analitici ed induttivi, ne cura la motivazione e gli adempimenti conseguenti</p> <p>Cura l'accertamento con adesione, le richieste di riling, la pianificazione fiscale concordata ed ogni altro atto impositivo la cui definizione comporti l'accordo con il contribuente</p> <p>Predisporre i pareri per la costituzione in giudizio di primo grado (contenzioso)</p> <p>Analizza dichiarazioni e atti come possibili fonti d'innescio dell'attività di controllo</p> <p>Tratta le istanze di autotutela per gli atti di competenza</p>	<p><b>Titoli di Studio:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Laurea nelle discipline giuridiche, economiche ed equipollenti</li></ul> <p><b>Conoscenze:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Diritto tributario</li><li>• Ragioneria, contabilità aziendale a livello specialistico</li><li>• Diritto privato e amministrativo</li><li>• Diritto civile</li><li>• Elementi di statistica</li><li>• Diritto comunitario</li><li>• Realtà economica territoriale</li><li>• Sistemi fiscali di altri paesi</li><li>• Strumenti applicativi di supporto, BASE, GIADA, FISCO, ecc)</li><li>• conoscenza di una lingua straniera (inglese, tedesco, francese, spagnolo)</li></ul> <p><b>Capacità:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• organizzazione del lavoro</li><li>• chiarezza espositiva nello scrivere</li><li>• utilizzo delle procedure di verifica, accertamento e analisi e ricerca e dei SW (Word, Excel)</li><li>• Metodologia di controllo</li><li>• Intranet</li><li>• tecniche di comunicazione</li><li>• Utilizzo delle procedure automatizzate di supporto (IVA, IIDD, Registro)</li><li>• Intranet e Office</li></ul>

## **Giurista:**

### **caratteristiche organizzative**

Interpreta la normativa tributaria rispondendo a quesiti ed interpelli

<b>PRINCIPALI ATTIVITA'</b>	<b>CONOSCENZA E CAPACITA'</b>
<p>Fornisce pareri a supporto della produzione normativa</p> <p>Predispose circolari e risoluzioni</p> <p>Risponde a quesiti di uffici interni all'Agenzia e di soggetti ad essa esterni</p> <p>Risponde alle istanze di interpello</p> <p>Cura il monitoraggio del contenzioso per valutarne i riflessi sugli orientamenti interpretativi dell'Agenzia</p>	<p><b>Titoli di Studio:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Laurea in giurisprudenza</li></ul> <p><b>Conoscenze:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Diritto tributario</li><li>• Diritto civile</li><li>• Procedura civile</li><li>• Diritto commerciale</li><li>• Diritto amministrativo</li><li>• Diritto comunitario</li><li>• Diritto pubblico</li><li>• Economia aziendale e ragioneria</li></ul> <p><b>Capacità:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Chiarezza espositiva</li><li>• Office (Word, Excel)</li><li>• Intranet Workflow</li></ul>

## **Assistente al contribuente: caratteristiche organizzative**

Fornisce assistenza al contribuente

<b>PRINCIPALI ATTIVITA'</b>	<b>CONOSCENZA E CAPACITA'</b>
<p>Fornisce informazione e assistenza su questioni discretamente complesse (*) relative a: servizi telematici, scadenze, modulistica, compilazione delle dichiarazioni, posizione fiscale del contribuente, funzionalità degli uffici</p> <p>Rilascia l'abilitazione all'utilizzo dei servizi telematici (pincode), le autorizzazioni e le certificazioni relative a imposte dirette ed IVA</p> <p>Effettua la ricezione, la restituzione e la trasmissione di documenti e atti e si occupa della bollatura dei registri e del controllo repertori</p> <p>Rilascia la partita IVA e il codice fiscale.</p> <p>Gestisce le dichiarazioni irregolari</p>	<p><b>Conoscenze:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Conoscenza di base dei tributi e della modulistica</li><li>• Organizzazione interna degli uffici</li><li>• Elementi di diritto privato e amministrativo</li></ul> <p><b>Capacità:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Saper utilizzare le procedure automatizzate di supporto (IVA, IIDD, Registro)</li><li>• Intranet</li></ul>

(\*) discretamente complesso

Trattazione di quesiti che abbiano le seguenti caratteristiche:

- Rientrano nell'ambito di normale variabilità dei casi ordinari e investono tematiche che, per il loro grado di difficoltà, possono essere affrontate senza approfondite conoscenze specialistiche e un'elevata preparazione di base della materia
- Possono, conseguentemente, trovare un inquadramento univoco e la risposta corretta utilizzando direttamente o combinando tra loro secondo criteri di logicità e congruenza e con l'ausilio dell'esperienza, elementi di giudizio già strutturati, desunti dalle direttive e dagli orientamenti interpretativi dell'Agenzia.

## **Assistente al back office: caratteristiche organizzative**

Svolge le attività di back office dell'ufficio

<b>PRINCIPALI ATTIVITA'</b>	<b>CONOSCENZA E CAPACITA'</b>
<p>Cura l'istruttoria delle pratiche dei rimborsi</p> <p>Tratta gli atti privati, pubblici, giudiziari, successioni e relativi adempimenti (campione unici, invio delle note di trascrizione)</p> <p>Predisporre gli avvisi di liquidazione e relative iscrizioni a ruolo</p> <p>Svolge le attività inerenti alla riscossione conseguenti alle iscrizioni a ruolo e agli atti impositivi (quote inesigibili residuali, rateazioni, sospensioni, sgravi, ecc)</p> <p>Svolge le attività contabili e di riscontro nei rapporti con gli enti incaricati della riscossione</p>	<p><b>Conoscenze:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Conoscenza di base dei tributi e dei modelli in distribuzione</li><li>• Elementi di diritto privato e amministrativo</li><li>• Conoscenza della normativa relativa alla riscossione e al registro</li><li>• Modelli di liquidazione</li><li>• Contabilità generale</li></ul> <p><b>Capacità:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Tecniche di comunicazione</li><li>• Analisi costi/benefici</li><li>• Saper utilizzare le procedure automatizzate di supporto (IVA, IIDD, Registro)</li><li>• Intranet</li></ul>

## **Assistente al controllo: caratteristiche organizzative**

Effettua i controlli sintetici ed automatizzati sulla dichiarazione delle persone fisiche

<b>PRINCIPALI ATTIVITA'</b>	<b>CONOSCENZA E CAPACITA'</b>
<p>Effettua le verifiche relative al riscontro dei dati, fatti, circostanze ed al corretto adempimento degli obblighi fiscali (verifiche di esistenza, accessi brevi, accessi mirati, accessi per l'emersione del sommerso e per gli obblighi strumentali, distruzione di beni, ecc.)</p> <p>Tratta gli accertamenti parziali automatizzati e si occupa delle attività conseguenti</p> <p>Collabora alla preparazione delle attività istruttorie esterne: acquisisce i dati, effettua le ricerche in anagrafe tributaria, camera di commercio, altri enti, invia questionari ai contribuenti, ecc.</p> <p>Predisporre, curandone la motivazione, gli atti impositivi relativi a: studi di settore e parametri, accertamenti di redditi da partecipazione, liste selettive, accertamenti ex art.38, DPR 600/73, controllo compensazioni</p> <p>Effettua il controllo formale delle dichiarazioni dei redditi</p> <p>Tratta le istanze di autotutela per gli atti di competenza</p>	<p><b>Titoli di Studio:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Laurea nelle discipline giuridiche, economiche o equipollenti</li></ul> <p><b>Conoscenze:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Elementi di ragioneria e contabilità</li><li>• Elementi di diritto privato, civile e amministrativo</li><li>• Elementi di diritto commerciale</li><li>• Elementi di diritto tributario</li><li>• Conoscenza della normativa relativa ai tributi</li></ul> <p><b>Capacità:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Organizzazione del lavoro</li><li>• Chiarezza espositiva</li><li>• Utilizzo delle procedure di verifica, accertamento, analisi e ricerca e dei SW (Word, Excel)</li><li>• Intranet</li></ul>

**Legale:**  
**caratteristiche organizzative**  
E' l'avvocato dell'Ufficio

<b>PRINCIPALI ATTIVITA'</b>	<b>CONOSCENZA E CAPACITA'</b>
<p>Fornisce consulenza legale all'interno dell'Ufficio</p> <p>Cura la predisposizione degli atti relativi al contenzioso tributario (costituzione in giudizio ecc.)</p> <p>Rappresenta l'Amministrazione in Commissione Tributaria</p> <p>Cura le attività processuali che derivano da richieste di sospensione e applicazione di misure cautelari</p>	<p><b>Titoli di Studio:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Laurea in giurisprudenza</li></ul> <p><b>Conoscenze:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Diritto tributario</li><li>• Diritto civile</li><li>• Procedura civile/penale</li><li>• Diritto commerciale</li><li>• Diritto amministrativo</li><li>• Diritto comunitario</li><li>• Diritto pubblico</li><li>• Ragioneria e contabilità aziendale</li><li>• Principali orientamenti della giurisprudenza</li></ul> <p><b>Capacità:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Capacità di argomentazione scritta e orale</li><li>• Procedure informatiche relative alla gestione del contenzioso</li><li>• Office (Word, Excel)</li><li>• Intranet</li></ul>