



Direzione Regionale del Lazio

Migliorare l'erogazione dei servizi di *front-office* negli uffici territoriali di Roma

Progetto negli uffici territoriali di Roma

Documento aggiornato al 24 ottobre 2011

Risultato atteso

Soddisfare quotidianamente la domanda dei contribuenti nei diversi servizi offerti dagli uffici territoriali modulando l'erogazione dei servizi in funzione delle richieste dell'utenza attraverso la gestione **flessibile** e **dinamica** delle risorse e delle attività di *front-office*

Azioni

- Riorganizzazione delle attività dell'ufficio territoriale;
- ampliamento dell'orario di apertura al pubblico;
- ampliamento dell'orario di erogazione dei servizi al pubblico;
- creazione di sportelli polifunzionali per gruppi omogenei di servizi;
- formazione degli addetti allo svolgimento, in autonomia, di tutti i processi che generano servizi omogenei;
- miglioramento della logistica;
- promozione di canali dedicati ad alcune categorie di intermediari.

Contesto attuale

Difficoltà degli uffici territoriali della città di Roma di soddisfare le esigenze dei contribuenti derivante da:

- il consistente numero di utenti che quotidianamente richiedono servizi;
- la ridotta presenza di personale dotato della professionalità necessaria a soddisfare la varietà e la molteplicità dei servizi, nonché a consentire l'impiego flessibile in funzione dell'andamento della domanda;
- l'insufficiente disponibilità di spazi dedicati ai servizi al pubblico;
- l'utilizzo improprio delle postazioni di *front-office*, intese come postazione fissa degli addetti e non come postazione legata a uno o più servizi.

Destinatari

Tutte le risorse dell'ufficio territoriale sono suscettibili di essere impiegate al *front-office* e devono perciò essere in grado di erogare servizi omogenei.

Le risorse appartenenti all'area gestione e controllo dichiarazioni potranno, infatti, essere assegnate ai servizi erogati agli sportelli riconducibili al gruppo omogeneo "Assistenza dichiarazioni"; mentre quelle appartenenti all'area gestione e controllo atti potranno essere destinate alle attività svolte agli sportelli "Assistenza atti".



Aggregazione dei servizi per gruppi omogenei

Gli sportelli di FO svolgono gruppi di servizi omogenei e si distinguono in 2 tipologie caratterizzate sulla base dei servizi prevalenti; alcuni servizi sono invece erogati da entrambe le tipologie.

TIPOLOGIE DI SPORTELLI	
ASSISTENZA DICHIARAZIONI	ASSISTENZA ATTI
COMPILAZIONE E INVIO DELLE DICHIARAZIONI DEI REDDITI	REGISTRAZIONE ATTI PRIVATI
COMUNICAZIONI DI IRREGOLARITA' E CARTELLE RELATIVE ALLA LIQUIDAZIONE DELLE DICHIARAZIONI (36-bis e 54-bis)	RICEZIONE SUCCESSIONI E ASSISTENZA
INFORMAZIONI SUGLI ESITI EX ART. 36-TER E 41-BIS	INFORMAZIONI IN MATERIA DI REGISTRO
INFORMAZIONI SUI RIMBORSI (IVA E II. DD.)	AUTORIZZAZIONI E AGEVOLAZIONI (lavorabili in tempo reale - interrogazione in A.T.)
INFORMAZIONI IN MATERIA DI II. DD., IVA E IRAP	RICEZIONE ATTI PUBBLICI E ASSISTENZA (per gli atti redatti da pubblici ufficiali diversi dai notai)
RILASCIO CERTIFICAZIONI (lavorabili in tempo reale - interrogazione in A.T.)	RILASCIO CERTIFICAZIONI (lavorabili in tempo reale - interrogazione in A.T.)
ABILITAZIONI AI SERVIZI TELEMATICI	ABILITAZIONI AI SERVIZI TELEMATICI
RICHIESTA/RILASCIO DI PARTITA IVA	RICHIESTA/RILASCIO DI PARTITA IVA
RILASCIO, VARIAZIONE E DUPLICATO DI C.F. E TESSERA SANITARIA	RILASCIO, VARIAZIONE E DUPLICATO DI C.F. E TESSERA SANITARIA
RICEZIONE/CONSEGNA DOCUMENTI (es. documentazione 36-ter, richiesta certificati e autorizzazioni che non possono essere rilasciati in tempo reale, presentazione di istanze)	RICEZIONE/CONSEGNA DOCUMENTI (es. documentazione 36-ter, richiesta certificati e autorizzazioni che non possono essere rilasciati in tempo reale, presentazione di istanze)

Sperimentazione del progetto

Il progetto pilota è stato presentato alle Direzioni centrali competenti (DCAMMPC, DCSAC e DCP) per la valutazione e la condivisione degli aspetti strategici, organizzativi e operativi.

Per poter sperimentare sul “campo” le soluzioni che saranno individuate nell’ambito del progetto, quest’ultimo sarà reso operativo, in via sperimentale, negli uffici territoriali cittadini della Direzione provinciale I di Roma (UT Roma 1, UT Roma 2 e UT Roma 3).

Tempo stimato per l’ avvio della sperimentazione:

28 novembre 2011

Dopo averne valutato l’efficacia, il progetto sarà adottato anche negli altri uffici territoriali di Roma (marzo 2012)

Metodologia e fasi di realizzazione

Azioni e strumenti

Fase 1 – Analisi e diagnosi del fenomeno

1. Raccogliere i dati (scheda di sintesi)

Analizzare la relazione tra domanda di servizi/attività di *back-office* e risorse impiegate tramite:

- le tipologie di servizi erogati al *front-office* / alle postazioni accessibili al pubblico e i processi lavorativi che li generano;
- le lavorazioni di *back-office* effettuate;
- le risorse impiegate e le professionalità esistenti per ciascuna tipologia di processo.

Responsabilità

Tempi

- DR - ufficio organizzazione e controllo di gestione;
- DP - area governo e analisi, tramite interviste ai direttori territoriali e ai coordinatori delle unità interne.

Fase 1 – dal 18 luglio al 26 settembre 2011

• *punto 1 – dal 18 luglio al 16 settembre 2011*

Metodologia e fasi di realizzazione

Azioni e strumenti

Responsabilità

Tempi

Fase 1 – Analisi e diagnosi del fenomeno

2. **Valutare su tutti i processi dell'UT il grado di ottimizzazione delle risorse**
 - Per garantire la gestione integrata delle attività dell'UT, definire, per ciascuno dei processi lavorativi, le risorse e le professionalità necessarie con l'obiettivo di recuperare un maggior numero di risorse da impiegare nelle attività di *front-office*.
 - Nel caso di risorse carenti, valutare, in ottica di priorità, i processi/obiettivi di budget per i quali può essere considerato accettabile un risultato inferiore alle attese.

- Direttore regionale;
- Direttore provinciale;
- DR - ufficio gestione tributi;
- DR – ufficio organizzazione e controllo di gestione.

Fase 1 – dal 18 luglio al 26 settembre 2011

• punto 2 - dal 16 settembre al 26 settembre 2011

Metodologia e fasi di realizzazione

Azioni e strumenti

Responsabilità

Tempi

Fase 2 – Prognosi: garantire risposte all'utenza tramite la gestione flessibile dei servizi

1. Riorganizzare le attività di front-office

- a. Anche in funzione delle conclusioni emerse dall'analisi dei dati (fase 1), stimare il numero degli sportelli che saranno mediamente operativi e le risorse da assegnare a ciascun servizio (in prima battuta, aprire tutte le postazioni disponibili), garantendo un numero di risorse formate sufficiente a far fronte a picchi di lavoro o a sostituire personale assente.
- b. Definire l'aggregazione dei servizi per gruppi omogenei (tipologie di sportelli);
- c. Individuare il livello di approfondimento delle informazioni che deve garantire la "prima informazione".

- Direttore regionale,
- Direttore provinciale,
- DR - ufficio organizzazione e controllo di gestione,
- DR – ufficio gestione tributi.

Fase 2 – dal 18 luglio al 30 giugno 2012:

punto 1 - dal 1° agosto al 31 ottobre 2011

Metodologia e fasi di realizzazione

Azioni e strumenti

Responsabilità

Tempi

Fase 2 – Prognosi: garantire risposte all'utenza tramite la gestione flessibile dei servizi

1. Riorganizzare le attività di *front-office*

- d. Concentrare, qualora gli spazi lo consentano, le postazioni dei servizi al pubblico negli spazi dedicati al F.O. per rispettare le regole di sicurezza del patrimonio aziendale e avere immediata contezza del pubblico presente.
- e. Prevedere un servizio di vigilanza e un servizio di controllo dell'accesso dei contribuenti in *back-office* (strumento informatico di supporto - registro visitatori).
- f. Contribuire a garantire la distribuzione armonica nell'arco dell'anno delle comunicazioni di irregolarità e quelle di richiesta della documentazione *ex art. 36 – ter.*

- Direttore regionale,
- Direttore provinciale,
- DR - ufficio organizzazione e controllo di gestione,
- DR – ufficio gestione tributi.

Fase 2 – dal 18 luglio al 30 giugno 2012:

punto 1 - dal 1° agosto al 31 ottobre 2011

Metodologia e fasi di realizzazione

Azioni e strumenti

Responsabilità

Tempi

Fase 2 – Prognosi: garantire risposte all'utenza tramite la gestione flessibile dei servizi

1. Riorganizzare le attività di *front-office*

g. Razionalizzare i processi lavorativi dell'UT per recuperare efficienza assicurando l'osservazione da parte degli uffici territoriali delle regole in materia di:

- servizi che possono essere offerti in circolarità e quelli che devono essere richiesti dai contribuenti soltanto agli uffici territoriali della direzione provinciale competente in base al domicilio fiscale;
- servizi per i quali deve essere presentato un atto di delega, qualora la richiesta all'ufficio sia effettuata da un soggetto diverso da quello interessato;
- Utilizzo uniforme dei servizi all'eliminacode e numero di servizi erogabili per biglietto e numero biglietti prelevabili in sequenza (utilizzo del biglietto multi servizi).

- Direttore regionale,
- Direttore provinciale,
- DR - ufficio organizzazione e controllo di gestione,
- DR – ufficio gestione tributi.

Fase 2 – dal 18 luglio al 30 giugno 2012 :

punto 1 - dal 1° agosto al 31 ottobre 2011

Metodologia e fasi di realizzazione

Azioni e strumenti

Responsabilità

Tempi

Fase 2 – Prognosi: garantire risposte all'utenza tramite la gestione flessibile dei servizi

2. Incrementare le risorse sulle attività di front-office

- a. Considerati i buoni risultati conseguiti dagli uffici controlli nel 2010 e nel 1° semestre 2011 rispetto al budget di produzione assegnato, proseguire nell'opera di aggregazione presso la sede dell'ufficio controlli delle attività e del personale attualmente delocalizzato, consentendo a quest'ultimo di esercitare l'opzione di restare nell'attuale sede ed essere assegnato all'ufficio territoriale: questo intervento contribuisce a potenziare gli UT.
- b. Destinare agli uffici territoriali di Roma (da Roma 1 a Roma 7) una quota considerevole (il 60 %) del personale che sarà assunto a seguito della procedura concorsuale in corso: tale soluzione, integrativa o sostitutiva di quella di cui al punto a garantisce nel tempo il ricambio generazionale.

- Direttore regionale,
- Direttore provinciale.

Fase 2 – dal 18 luglio al 30 giugno 2012 :

punto 2 –

a) *dal 1° settembre al 31 ottobre 2011*

b) *30 giugno 2012 (tirocinio teorico-pratico)*

Metodologia e fasi di realizzazione

Azioni e strumenti

Responsabilità

Tempi

Fase 2 – Prognosi: garantire risposte all'utenza tramite la gestione flessibile dei servizi

3. Ampliare l'orario dei servizi all'utenza

- a. Introdurre negli UT con elevata affluenza di pubblico **l'orario continuato di apertura** degli sportelli e **diversificare l'orario di apertura al pubblico rispetto all'inizio dell'orario di servizio degli sportelli**: l'apertura anticipata permetterà di eliminare l'inoperatività degli sportelli per il tempo necessario alla "prima informazione" per la consegna dei biglietti dell'eliminacode e per l'instradamento dei contribuenti; mentre la chiusura al pubblico anticipata rispetto al termine di erogazione dei servizi assicurerà il servizio ai contribuenti che sono in coda.
- b. Anticipare l'orario di apertura al pubblico per le tipologie di servizi che risultano maggiormente richiesti nelle prime ore del mattino (es. attribuzione C.F., registrazione atti privati).

- DCP;
- Direttore regionale;
- Direttore provinciale;
- DR - ufficio organizzazione e controllo di gestione.

Fase 2 – dal 18 luglio al 30 giugno 2012 :

punto 3 - dal 18 luglio al 31 ottobre 2011

Migliorare i servizi di front-office negli UT di Roma

Fase 2 – Prognosi: garantire risposte all'utenza tramite la gestione flessibile dei servizi

3. Ampliare l'orario dei servizi all'utenza

L'orario di apertura al pubblico e quello di erogazione dei servizi sono articolati secondo lo schema seguente:

Orario di apertura al pubblico:

Lun. - Mart. - Merc. - Giov. 7,50 - 16,00

Ven. 7,50 - 12,00

Orario di erogazione dei servizi:

Lun. - Mart. - Merc. - Giov. 8,00/8,45 - 17,00

Ven. 8,00/8,45 - 13,00

Apertura della sola “prima informazione”

Inizio erogazione dei servizi:

- alle 8,00 da parte di alcuni sportelli per servizi determinati
- alle 8,45 da parte degli sportelli rimanenti

Migliorare i servizi di front-office negli UT di Roma

Fase 2 – Prognosi: garantire risposte all'utenza tramite la gestione flessibile dei servizi

3. Ampliare l'orario dei servizi all'utenza

L'alternanza degli addetti agli sportelli nei giorni di orario continuato sarà così strutturata:

	“Prima informazione”	Sportelli
1° gruppo	7,50 – 13,00	8,00/8,45 – 13,00 (es. pausa pranzo dopo le 13,00)
2° gruppo	13,00 – 16,00	13,00 – 17,00 (es. termine pausa pranzo entro le 13,00)

Il Direttore regionale, *per lo svolgimento di compiti determinati* (es. quelli svolti dagli uffici territoriali di Roma), autorizza la diversa articolazione dell'orario di servizio (Direttiva DCP n.135376 del 19/09/2011: **8,00 – 18,30**)

ORARIO DI SERVIZIO **7,45 – 19,00 (dal lunedì al giovedì)**

7,45 – 17,00 (venerdì)

Metodologia e fasi di realizzazione

Azioni e strumenti

Fase 2 – Prognosi: garantire risposte all’utenza tramite la gestione flessibile dei servizi

Responsabilità

Tempi

3. Ampliare l’orario dei servizi all’utenza

- c. Per disciplinare le lunghe file che si presentano al momento dell’apertura si potrà prevedere, inoltre, un sistema di regolazione del flusso alla “prima informazione” mediante l’emissione di *ticket* numerati e di un *display* (anche al fine di evitare il verificarsi di fenomeni di autogestione dei contribuenti nella regolazione delle file in attesa dell’apertura dell’ufficio – vedi articolo de *Il Messaggero .it* su UT Roma 3).
- d. Organizzare una campagna di comunicazione all’utenza tramite gli organi di informazione (internet e organi di stampa locali).

- Direttore regionale;
- Direttore provinciale;
- DR - ufficio del Direttore (punto d)
- DR - ufficio organizzazione e controllo di gestione.

Fase 2 – dal 18 luglio al 30 giugno 2012 :

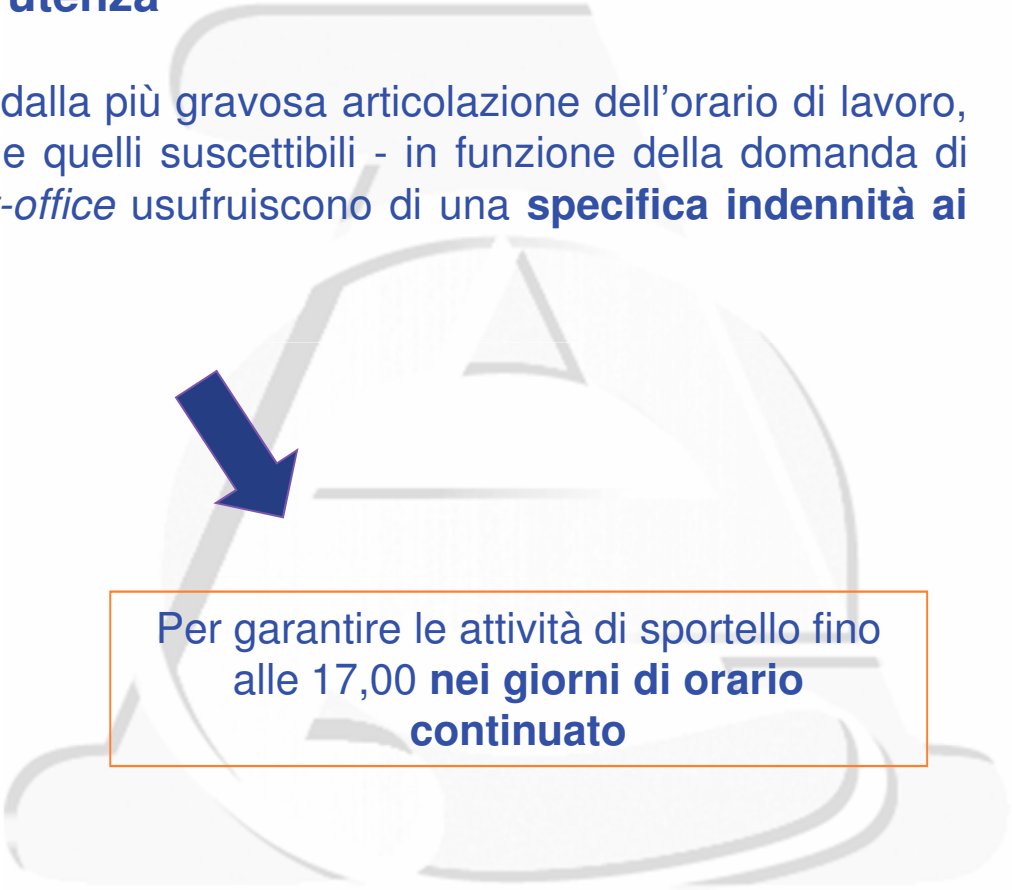
punto 3 - dal 18 luglio al 31 ottobre 2011

Migliorare i servizi di front-office negli UT di Roma

Fase 2 – Prognosi: garantire risposte all’utenza tramite la gestione flessibile dei servizi

3. Ampliare l’orario dei servizi all’utenza

Per compensare il disagio derivante dalla più gravosa articolazione dell’orario di lavoro, gli addetti alla “prima informazione” e quelli suscettibili - in funzione della domanda di servizi - di essere assegnati al *front-office* usufruiscono di una **specifica indennità ai sensi dell’art. 85 c.2 CCNL**.



Per l’apertura al pubblico e l’erogazione anticipata di alcuni servizi

Per garantire le attività di sportello fino alle 17,00 **nei giorni di orario continuato**

Migliorare i servizi di front-office negli UT di Roma

Fase 2 – Prognosi: garantire risposte all’utenza tramite la gestione flessibile dei servizi

3. Ampliare l’orario dei servizi all’utenza

Stima delle unità di personale che fruiscono dell’indennità ex art. 85 c.2 CCNL (€ 10,00 giornalieri al netto degli oneri a carico dell’Agenzia) per l’adesione alla disciplina dell’ingresso anticipato e di quello posticipato nei giorni di erogazione dei servizi con orario continuato:

Ufficio territoriale	Unità di personale		Costo annuo € (lordo Agenzia)
	Ingresso anticipato	Ingresso posticipato	
Roma 1	10	35	131.108
Roma 2	8	28	104.886
Roma 3	8	28	104.886
Roma 4	8	20	82.805
Roma 5	8	28	104.886
Roma 6	8	25	96.606
Roma 7	8	15	69.004
Totale	58	179	694.180

Metodologia e fasi di realizzazione

Azioni e strumenti

Fase 2 – Prognosi: garantire risposte all'utenza tramite la gestione flessibile dei servizi

4. Formare gli addetti degli uffici territoriali

- a. Sulla base della mappa delle professionalità disponibili per tipologia di servizio, individuare quelle da formare per raggiungere la polifunzionalità degli addetti e, qualora opportuno, degli sportelli.
- b. Laddove è previsto l'orario continuato di apertura al pubblico è necessario che il numero di risorse formate sia congruo a garantire due turni di lavoro (di norma in misura pari a 3 volte il numero degli sportelli operativi).
- c. I percorsi formativi sono organizzati in moduli, ciascuno dei quali riguarda un processo lavorativo; il personale coinvolto frequenterà solo i moduli necessari per acquisire o completare la professionalità richiesta a ciascuno.

Responsabilità

Tempi

- DCP;
- Direttore regionale;
- Direttore provinciale;
- DR - ufficio formazione, comunicazione e sviluppo;
- DR – ufficio organizzazione e controllo di gestione.

Fase 2 – dal 18 luglio al 30 giugno 2012:

punto 4 - dal 19 settembre al 30 giugno 2012

Metodologia e fasi di realizzazione

Azioni e strumenti

Responsabilità

Tempi

Fase 2 – Prognosi: garantire risposte all'utenza tramite la gestione flessibile dei servizi

4. Formare gli addetti degli uffici territoriali

- d. L'articolazione didattica di ciascun modulo varia in base all'argomento trattato e può comprendere un'autoformazione, una formazione teorica di base e/o specialistica e un affiancamento.
- e. I percorsi da elaborare (discenti, docenti, programma, materiale didattico e calendario) sono:
- Percorso formativo per le risorse destinate all'area gestione e controllo dichiarazioni;
 - Percorso formativo per le risorse destinate all'area gestione e controllo atti;
 - Percorso formativo per le attività di "prima informazione";
 - Modulo formativo in materia di customer relationship (dinamiche relazionali);
 - Percorso formativo mirato sul ruolo del coordinatore di front-office e sugli strumenti a disposizione per gestire in maniera flessibile i servizi.

- DCP;
- Direttore regionale;
- Direttore provinciale;
- DR - ufficio formazione, comunicazione e sviluppo;
- DR – ufficio organizzazione e controllo di gestione.

Fase 2 – dal 18 luglio al 30 giugno 2012:

punto 4 - dal 19 settembre al 30 giugno 2012

Formare gli addetti degli uffici territoriali

Percorso formativo: Gestione e Controllo Dichiarazioni

CODIFICA MODULO	NOME MODULO	CORSI
MODULO 1 (D)	Dichiarazioni dei redditi : assistenza, compilazione e trasmissione	Dichiarazioni dei redditi: assistenza, compilazione e trasmissione Novità delle dichiarazioni
MODULO 2 (D)	Controlli preventivi - Preavvisi e comunicazioni delle dichiarazioni irregolari (artt. 36-bis e 54-bis) - Cartelle di pagamento	MODALITÀ DI LAVORAZIONE DELLE LISTE DI COMUNICAZIONI DI IRREGOLARITÀ E CARTELLE (ARTT. 36-BIS E 54-BIS) LA LIQUIDAZIONE DEL TFR E DEI REDDITI SOGGETTI A TASSAZIONE SEPARATA LA LIQUIDAZIONE DEI CONTRIBUTI INPS DA QUADRO RR DI UNICO LIQUIDAZIONE MANUALE DELLE DICHIARAZIONI IN CASO DI PROCEDURE CONCORSUALI E CONTROLLI ANTICIPATI CONTROLLI PREVENTIVI: PRECOMUNICAZIONI, FALLIMENTI E DICHIARAZIONI MULTIPLE
MODULO 3 (D)	Controlli formali 36-ter. Richiesta documentazione, perfezionamento e assistenza sulla comunicazione degli esiti	Controlli formali 36-ter. Richiesta documentazione, perfezionamento e assistenza sulla comunicazione degli esiti
MODULO 4 (D)	Accertamenti parziali automatizzati	Accertamenti parziali automatizzati
MODULO 5 (D)	Accessi brevi	Corso Base – Controllo esterno finalizzato al rispetto degli obblighi strumentali e all’applicazione degli studi di settore
MODULO 6 (D)	Accertamenti parziali – costi residuali	Accertamenti parziali – costi residuali
MODULO 7 (D)	Assistenza rimborsi II.DD. e IVA	Assistenza rimborsi II.DD. e IVA
MODULO 8 (D-A)	Ricezione documenti (NSD)	Ricezione documenti (NSD)
MODULO 9 (D-A)	Codici fiscali, partita IVA e abilitazione ai servizi telematici	Codici fiscali, partita IVA e abilitazione ai servizi telematici
MODULO 10 (D-A)	Certificazioni, autorizzazioni e agevolazioni	Certificazioni, autorizzazioni e agevolazioni
MODULO 11 (D)	Rimborsi IIDD e IRAP	Rimborsi IIDD e IRAP

Formare gli addetti degli uffici territoriali

Percorso formativo: Gestione e Controllo Atti

CODIFICA MODULO	NOME MODULO	CORSI
MODULO 1 (A)	Atti privati - registrazione e controllo rate annualità successive	Atti privati - registrazione e controllo rate annualità successive
MODULO 2 (A)	Successioni - trattamento e trascrizione	Successioni - trattamento e trascrizione
MODULO 3 (A)	Controllo atti pubblici	Controllo atti pubblici
MODULO 4 (A)	Controllo formale registro (campione unico)	Controllo formale registro (campione unico)
		Controllo formale registro (campione unico)
MODULO 5 (A)	Controllo sostanziale registro	Controllo sostanziale registro
MODULO 6 (A)	Rimborsi registro	Rimborsi registro
MODULO 7 (A)	tributi minori (regolarizzazione bollo, cambiali, imposta assicurazioni, tasse CC.GG.)	tributi minori (regolarizzazione bollo, cambiali, imposta assicurazioni, tasse CC.GG.)
MODULO 8 (D-A)	Ricezione documenti (NSGD)	Ricezione documenti (NSGD)
MODULO 9 (D-A)	Codici fiscali, partita IVA e abilitazione ai servizi telematici	Codici fiscali, partita IVA e abilitazione ai servizi telematici
MODULO 10 (D-A)	Certificazioni, autorizzazioni e agevolazioni	Certificazioni, autorizzazioni e agevolazioni
MODULO 11 (A)	Ricezione e registrazione successioni	Ricezione e registrazione successioni
MODULO 12 (A)	Tassazione atti pubblici, bollatura registri e controllo repertori	Tassazione atti pubblici, bollatura registri e controllo repertori

Formazione – UT di Roma 1

CORSI EROGATI/PIANIFICATI	TOTALE EDIZIONI EROGATE	TOTALE DIPENDENTI FORMATI	TOTALE DIPENDENTI DA FORMARE
CF, P.IVA, RICEZIONE DOCUMENTI, ABILITAZIONI TELEMATICHE	4	30	0
DICHIARAZIONI DI SUCCESSIONE	2	23	0
ATTI PRIVATI	2	31	0
ATTI PRIVATI - REGISTRAZIONE E CONTROLLO ANNUALITA' SUCCESSIVE	0	0	6
MODALITÀ DI LAVORAZIONE DELLE LISTE DI COMUNICAZIONI DI IRREGOLARITÀ E CARTELLE (ARTT. 36-BIS E 54-BIS)	1	11	0
Dichiarazioni dei redditi: assistenza, compilazione e trasmissione	0	0	5
Controlli formali 36-ter. Richiesta documentazione, perfezionamento e assistenza sulla comunicazione degli esiti	0	0	4
Accertamenti parziali automatizzati	0	0	3
Corso Base – Controllo esterno finalizzato al rispetto degli obblighi strumentali e all'applicazione degli studi di settore	0	0	5
Rimborsi IIDD e IRAP	0	0	5
Successioni - trattamento e trascrizione	0	0	9
Controllo formale registro (campione unico)	0	0	5
Controllo sostanziale registro	0	0	5
Rimborsi registro	0	0	7
tributi minori (regolarizzazione bollo, cambiali, imposta assicurazioni, tasse CC.GG.)	0	0	7
Controlli preventivi (esclusi controlli anticipati)	0	0	6
Controlli anticipati liste centralizzate + iniziativa	0	0	8
PRIMA INFORMAZIONE	0	0	73

Formazione – UT di Roma 2

CORSI EROGATI / PIANIFICATI	TOTALE EDIZIONI EROGATE	TOTALE DIPENDENTI FORMATI	TOTALE DIPENDENTI DA FORMARE
CF, P.IVA, RICEZIONE DOCUMENTI, ABILITAZIONI TELEMATICHE	5	52	0
DICHIARAZIONI DI SUCCESSIONE	2	20	0
ATTI PRIVATI	2	27	0
MODALITÀ DI LAVORAZIONE DELLE LISTE DI COMUNICAZIONI DI IRREGOLARITÀ E CARTELLE (ARTT. 36-BIS E 54-BIS)	1	19	0
Dichiarazioni dei redditi: assistenza, compilazione e trasmissione	0	0	9
Controlli formali 36-ter. Richiesta documentazione, perfezionamento e assistenza sulla comunicazione degli esiti	0	0	2
Accertamenti parziali automatizzati	0	0	6
Corso Base – Controllo esterno finalizzato al rispetto degli obblighi strumentali e all'applicazione degli studi di settore	0	0	4
Rimborsi IIDD e IRAP	0	0	2
Successioni - trattamento e trascrizione	0	0	9
Controllo formale registro (campione unico)	0	0	0
Controllo sostanziale registro	0	0	7
Rimborsi registro	0	0	0
tributi minori (regolarizzazione bollo, cambiali, imposta assicurazioni, tasse CC.GG.)	0	0	
Controlli preventivi (esclusi controlli anticipati)	0	0	2
Controlli anticipati liste centralizzate + iniziativa	0	0	0
PRIMA INFORMAZIONE	0	0	87

Formazione – UT di Roma 3

CORSI EROGATI / PIANIFICATI	TOTALE EDIZIONI EROGATE	TOTALE DIPENDENTI FORMATI	TOTALE DIPENDENTI DA FORMARE
CF, P.IVA, RICEZIONE DOCUMENTI, ABILITAZIONI TELEMATICHE	2	28	0
DICHIARAZIONI DI SUCCESSIONE	2	28	0
ATTI PRIVATI	1	33	0
MODALITÀ DI LAVORAZIONE DELLE LISTE DI COMUNICAZIONI DI IRREGOLARITÀ E CARTELLE (ARTT. 36-BIS E 54-BIS)	1	23	0
Dichiarazioni dei redditi: assistenza, compilazione e trasmissione	0	0	0
Controlli formali 36-ter. Richiesta documentazione, perfezionamento e assistenza sulla comunicazione degli esiti	0	0	0
Accertamenti parziali automatizzati	0	0	0
Corso Base – Controllo esterno finalizzato al rispetto degli obblighi strumentali e all'applicazione degli studi di settore	0	0	0
Rimborsi IIDD e IRAP	0	0	0
Successioni - trattamento e trascrizione	0	0	0
Controllo formale registro (campione unico)	0	0	0
Controllo sostanziale registro	0	0	0
Rimborsi registro	0	0	0
tributi minori (regolarizzazione bollo, cambiali, imposta assicurazioni, tasse CC.GG.)	0	0	0
Controlli preventivi (esclusi controlli anticipati)	0	0	0
Controlli anticipati liste centralizzate + iniziativa	0	0	0
PRIMA INFORMAZIONE	0	0	0

Metodologia e fasi di realizzazione

Azioni e strumenti

Responsabilità

Tempi

Fase 2 – Prognosi: garantire risposte all'utenza tramite la gestione flessibile dei servizi

5. Intervenire sulla logistica

- a. Ampliare, laddove possibile, gli spazi e aumentare il numero delle postazioni:
- UT di Roma 6,
 - UT di Roma 3 - sono stati completati a settembre i lavori per migliorare l'area del *front-office*: spostamento della “prima informazione” e riallocazione postazioni di lavoro;
- b. ridefinire gli spazi in maniera più coerente con le esigenze di gestione dell'utenza:
- UT di Roma 5,
 - UT di Roma 1 - sono stati avviati i lavori per l'ampliamento dell'area del *front-office*: cambio ingresso, acquisizione spazi ex equitalia, le postazioni di front-office non sono più postazioni personali dei dipendenti; il completamento dei lavori è previsto per il 10 novembre.

- Direttore regionale;
- Direttore provinciale;
- DR - ufficio risorse materiali.

Fase 2 – dal 18 luglio al 30 giugno 2012:

punto 5 - dal 1° settembre al 31 dicembre 2011

Metodologia e fasi di realizzazione

Azioni e strumenti

Responsabilità

Tempi

Fase 2 – Prognosi: garantire risposte all'utenza tramite la gestione flessibile dei servizi

6. Prevedere canali dedicati agli intermediari che richiedono la registrazione degli atti privati

- a. Contattare le associazioni di categoria degli agenti immobiliari e degli intermediari che svolgono attività analoghe.
- b. Valutare canali dedicati per l'erogazione del servizio e modalità nuove (es. consegna degli atti e restituzione entro X giorni).
- c. Organizzare incontri con gli intermediari per diffondere la conoscenza dei canali telematici per la registrazione dei contratti di locazione e incentivarne l'utilizzo.

- Direttore regionale;
- Direttore provinciale;
- DR - ufficio gestione tributi;
- DR – ufficio organizzazione e controllo di gestione.

Fase 2 – dal 18 luglio al 30 giugno 2012:

punto 6 - dal 5 agosto al 31 ottobre 2011

Monitoraggio e valutazione dei risultati

Azioni

Il controllo dell'avanzamento della realizzazione del progetto sarà effettuato al completamento della fase 1 e con frequenza bi-settimanale con riferimento alle attività previste nella fase 2.

Entro il 31 dicembre sarà effettuata la valutazione dell'efficacia della sperimentazione nella Direzione provinciale I di Roma (UT di Roma 1, Roma 2 e Roma 3) al fine di adottare la medesima soluzione nelle altre direzioni provinciali o di realizzare eventuali azioni correttive.

La valutazione dei risultati terrà conto anche delle osservazioni formulate dalle Organizzazioni sindacali.

Presumibilmente a marzo 2012 il progetto sarà operativo anche nei restanti uffici territoriali di Roma (UT di Roma 4, Roma 5, Roma 6 e Roma 7).

Responsabilità

- Direttore regionale,
- Direttori provinciali,
- DR - ufficio organizzazione e controllo di gestione,
- DR – ufficio gestione tributi.