

*Attività di comunicazione - Istituzione del Settore Comunicazione
in staff al Direttore dell'Agenzia*

IL DIRETTORE DELL'AGENZIA

in base alle attribuzioni conferitegli dalle norme riportate nel seguito del presente atto e in conformità al parere reso dal Comitato di gestione nella seduta del 13 luglio 2022 (registro deliberazioni n. 29 del 19 luglio 2022)

DISPONE:

1. Modifiche organizzative alle strutture di staff al Direttore dell'Agenzia: istituzione del Settore Comunicazione

- 1.1. Nell'ambito delle strutture di staff al Direttore dell'Agenzia, è istituito il *Settore Comunicazione* articolato negli uffici di seguito indicati, con le rispettive attribuzioni:

Ufficio Stampa

Rapporti con gli organi di informazione e con gli altri interlocutori istituzionali
Redazione di comunicati, note, schede e altra documentazione per la stampa
Organizzazione e gestione di conferenze stampa, anche congiunte con altri Enti
Predisposizione della rassegna stampa quotidiana
Monitoraggio delle agenzie di stampa e delle fonti informative, anche multimediali
Coordinamento delle attività delle Direzioni regionali in materia di rapporti con gli organi di informazione
Attuazione con Agenzia delle entrate-Riscossione di comuni strategie di comunicazione con i media
Analisi e proposte di semplificazione del linguaggio con riguardo ai modelli, atti e comunicazioni indirizzate ai cittadini

Ufficio Comunicazione istituzionale

Divulgazione delle attività realizzate dall'Agenzia al fine di promuovere e tutelare l'immagine e l'identità aziendale
Gestione, aggiornamento e sviluppo del sito internet dell'Agenzia
Pubblicità legale dei provvedimenti del Direttore dell'Agenzia
Promozione dell'utilizzo di strumenti tecnologici innovativi per la comunicazione ai cittadini
Gestione, implementazione e sviluppo dei canali social istituzionali dell'Agenzia

Organizzazione e coordinamento di manifestazioni, eventi e campagne informative a carattere istituzionale

Definizione e sviluppo del piano di comunicazione istituzionale, integrato con quello interno all'organizzazione

Elaborazione e realizzazione di programmi per la divulgazione ai cittadini di informazioni di carattere fiscale e di promozione dell'accesso e utilizzo dei servizi online, anche in maniera congiunta con Agenzia delle entrate-Riscossione

Comunicazione istituzionale mediante strumenti telematici; gestione e sviluppo delle rubriche e sezioni della rivista online FiscoOggi

Predisposizione e diffusione di documenti informativi, guide e opuscoli di approfondimento, anche in formato elettronico

Supporto alla definizione, in accordo con le altre strutture centrali e regionali competenti, della partecipazione dell'Agenzia o di suoi rappresentanti a eventi, convegni e seminari esterni

Ufficio Comunicazione interna

Definizione e sviluppo del piano di comunicazione interna, integrato con quello istituzionale dell'Agenzia

Effettuazione di indagini e *survey* per la rilevazione del clima interno, delle aspettative e motivazioni del personale

Gestione, aggiornamento e sviluppo del sito intranet dell'Agenzia

Definizione e gestione degli strumenti di comunicazione interna

Promozione dell'utilizzo di strumenti tecnologici innovativi e coordinamento dei sistemi per la condivisione delle conoscenze

Predisposizione di convenzioni a favore del personale

Creazione di campagne e progetti di comunicazione interna dirette alla valorizzazione delle eccellenze, alla condivisione delle *best practices* e al governo del cambiamento

Coordinamento delle attività delle Direzioni regionali in materia di comunicazione interna

- 1.2. Il *Capo Settore Comunicazione* è il Responsabile dell'accessibilità informatica per l'Agenzia delle entrate.
- 1.3. Il *Settore Comunicazione* costituisce posizione dirigenziale; l'*Ufficio Stampa*, l'*Ufficio Comunicazione istituzionale* e l'*Ufficio Comunicazione interna* costituiscono posizioni organizzative ai sensi dell'articolo 1, comma 93, della legge 27 dicembre 2017, n. 205.
- 1.4. Sono conseguentemente soppressi l'*Ufficio Comunicazione e stampa* e la *Sezione Pubblicazioni on line* ivi operante.

2. Modifiche all'organizzazione e alle attribuzioni della Divisione Risorse

- 2.1. L'*Ufficio Comunicazione interna* viene incardinato nel *Settore Comunicazione*, con le attribuzioni di cui al punto 1.1.

3. Decorrenza e disposizioni transitorie

- 3.1. Le disposizioni contenute nei punti 1 e 2 del presente atto sono operative dal 1° ottobre 2022.
- 3.2. Al fine di agevolare la transizione al nuovo modello organizzativo, l'*Ufficio Comunicazione interna* è collocato, ad invarianza di attuali attribuzioni, nell'*Ufficio Comunicazione e Stampa* dal 1° agosto 2022 sino alla data di attivazione del *Settore Comunicazione* e alla conseguente operatività delle disposizioni di cui ai punti 1 e 2 del presente atto.
- 3.3. La graduazione della posizione dirigenziale e delle posizioni organizzative istituite nell'ambito del Settore verrà definita con successivo provvedimento, che recherà in allegato il nuovo prospetto di finanziamento delle posizioni organizzative. Resta ferma la graduazione della posizione di *Capo Ufficio Comunicazione interna*.

Motivazioni

Le attività di comunicazione sono elemento strategico dell'azione complessiva delle pubbliche amministrazioni, in modo ancor più significativo per l'Agenzia delle entrate, organizzazione caratterizzata da una complessità gestionale e operativa riflesso delle articolate funzioni e responsabilità assegnatele, da svolgersi con una dedicata attenzione all'innovazione, alla semplificazione e allo sviluppo di azioni in grado di generare compliance.

In tale contesto, la struttura che gestisce i rapporti con i media, preposta all'informazione e ai servizi ai cittadini tramite il sito internet istituzionale e che cura la comunicazione anche tramite i social media, diviene attore fondamentale nel favorire il perseguimento, lo sviluppo e la diffusione di sinergie nell'ambito delle varie aree di specializzazione dell'Agenzia.

Allo stato attuale, le attività di comunicazione a rilevanza esterna dell'Agenzia delle entrate sono gestite dall'*Ufficio Comunicazione e stampa*, ufficio dirigenziale di staff al Direttore dell'Agenzia, all'interno del quale opera la *Sezione Pubblicazioni on line* (posizione organizzativa ai sensi dell'articolo 1, comma 93, della legge 27 dicembre 2017, n. 205) che edita la rivista telematica FiscoOggi ed elabora le guide e le brochure istituzionali.

Le attività di comunicazione interna sono invece gestite dall'*Ufficio Comunicazione interna* (posizione organizzativa ai sensi dell'articolo 1, comma 93, della legge 27 dicembre 2017, n. 205), articolazione della *Divisione Risorse*.

Con il presente atto (il cui schema è stato approvato dal Comitato di gestione con delibera 29/2022), vengono soppressi l'*Ufficio Comunicazione e stampa* e la *Sezione Pubblicazioni*

on line ed è definita una nuova organizzazione, mediante l'istituzione del *Settore Comunicazione*, tesa a favorire il rafforzamento strategico della funzione di comunicazione. Per la prima volta l'Agenzia adotta una visione integrata delle attività di comunicazione, unendo sotto il coordinamento di un unico Settore, quelle di relazione con la stampa, di comunicazione istituzionale e di comunicazione interna. Tale riorganizzazione è volta a consentire una pronta ed efficace gestione dei flussi di comunicazione, garantendo una visione strategica degli stessi sin dalla fase di progettazione, non solo da un punto di vista di editing e linee editoriali, ma soprattutto nella macro-progettazione e nella definizione degli obiettivi comunicativi, il cui perseguimento deve poter tradursi in azioni coerenti e coordinate sia nei confronti dei pubblici interni sia di quelli esterni.

Questo con particolare riguardo alle attività di programmazione, elaborazione e implementazione del piano di comunicazione annuale, nell'ambito del quale devono essere coniugati, in una organica visione strategica d'insieme, azioni e strumenti, ottimizzando la gestione delle risorse specializzate e massimizzando l'efficacia delle singole iniziative.

L'integrazione dell'*Ufficio Comunicazione interna* nell'ambito del *Settore Comunicazione* accelera, peraltro, il percorso già avviato con atto del Direttore n. 239720 del 20 settembre 2021 con il quale l'Ufficio, allora dipendente dalla *Direzione Centrale Risorse Umane*, fu incardinato nella *Divisione Risorse*, proprio per tener conto della natura trasversale delle attività di supporto al cambiamento organizzativo svolte attraverso lo sviluppo e la condivisione di temi di interesse professionale, ivi compreso il clima interno e il benessere organizzativo. Tale trasversalità potrà trovare consolidamento e piena espressione nell'ambito del *Settore Comunicazione* posto in staff al Direttore dell'Agenzia.

All'interno del *Settore Comunicazione* (struttura di livello dirigenziale) opereranno, dunque, tre uffici (che costituiscono posizioni organizzative ai sensi dell'articolo 1, comma 93, della legge 27 dicembre 2017, n. 205): l'*Ufficio Stampa*, l'*Ufficio Comunicazione istituzionale*, l'*Ufficio Comunicazione interna*.

Questo, per valorizzare la distinzione tra la struttura preposta ai rapporti con gli organi di informazione, quella deputata alla comunicazione ai cittadini, quella deputata alla comunicazione al personale. Il *Capo Settore* (cui è affidato il ruolo di Responsabile dell'accessibilità informatica per l'Agenzia delle entrate) avrà l'obiettivo di garantire una gestione unitaria e sinergica delle attività di comunicazione riferibili all'Agenzia.

La nuova organizzazione punta, infatti, a facilitare l'attivazione di relazioni sempre più solide tra il Capo Settore Comunicazione, il Portavoce del Direttore, i Capi Divisione, i Direttori Centrali e Regionali per una migliore definizione delle azioni strategiche da perseguire nell'ambito della comunicazione istituzionale e con i media, della semplificazione delle modalità di contatto e di linguaggio, dell'informazione ai cittadini e al personale, sotto la supervisione e l'indirizzo del Direttore dell'Agenzia.

Infine, in ragione della recente introduzione di disposizioni normative che recano modifiche e integrazioni in materia di governance del servizio nazionale della riscossione mediante l'attribuzione all'Agenzia delle entrate delle funzioni di indirizzo operativo, di controllo e di monitoraggio su Agenzia delle entrate-Riscossione, con il presente atto vengono

attribuite agli uffici del *Settore Comunicazione* specifiche competenze per sostenere azioni collaborative con l'ente strumentale su strategie di comunicazione nella gestione dei rapporti con gli organi di informazione e per la realizzazione di campagne d'informazione ai cittadini in materia fiscale e di promozione dell'accesso e utilizzo dei servizi online.

Tutto ciò al fine di garantire la trasparenza, la coerenza e l'integrazione delle informazioni. Con il presente atto, il numero delle posizioni dirigenziali di seconda fascia rimane invariato, il numero delle posizioni organizzative aumenta di una unità.

La graduazione delle posizioni dirigenziali e organizzative di nuova istituzione viene demandata a un successivo provvedimento; resta ferma la graduazione della posizione di *Capo Ufficio Comunicazione interna*, transitando l'Ufficio, con competenze sostanzialmente invariate nel loro equilibrio complessivo, dalla *Divisione Risorse* al neo-costituito *Settore Comunicazione*.

Per consentire il completamento degli adempimenti amministrativi connessi al conferimento delle nuove posizioni che opereranno nella struttura, l'attivazione del *Settore Comunicazione* è fissata al 1° ottobre 2022.

Al fine di agevolare la transizione al nuovo modello organizzativo è, altresì, previsto che l'*Ufficio Comunicazione interna* sia collocato, ad invarianza di attuali attribuzioni, nell'*Ufficio Comunicazione e Stampa* a far data dal 1° agosto 2022 sino alla data di attivazione del *Settore Comunicazione* e alla conseguente operatività delle disposizioni di cui ai punti 1 e 2 del presente atto.

Riferimenti normativi e di prassi

a) Attribuzioni del Direttore dell'Agenzia delle entrate:

Decreto legislativo 30 luglio 1999, n. 300 (art. 66; art. 67, comma 1; art. 68, comma 1)
Statuto dell'Agenzia delle Entrate (art. 5, comma 1; art. 6, comma 1)

b) Disciplina di riferimento:

Regolamento di amministrazione dell'Agenzia delle entrate

Atto di organizzazione del Direttore dell'Agenzia n. 186053 del 7 agosto 2018, come successivamente modificato e integrato con gli atti n. 525138 del 24 dicembre 2018, n. 101304 del 19 aprile 2019, n. 394064 del 31 dicembre 2020, n. 20568 del 22 gennaio 2021, n. 51967 del 23 febbraio 2021, n. 78198 del 24 marzo 2021, n. 111499 del 6 maggio 2021, n. 239720 del 20 settembre 2021, n. 254583 del 6 ottobre 2021, n. 9694 del 13 gennaio 2022, n. 9800 del 13 gennaio 2022, n. 115231 dell'11 aprile 2022, n. 115338 dell'11 aprile 2022.

IL DIRETTORE DELL'AGENZIA

Ernesto Maria Ruffini

firmato digitalmente