



Ministero
dell'Economia
e delle Finanze



CONVENZIONE TRIENNALE PER GLI ESERCIZI 2015-2017

(articolo 59, commi 2, 3 e 4, del D.Lgs. 30 luglio 1999, n. 300)

INDICE

Articolo 1. Definizioni.....	4
Articolo 2. Durata e oggetto	5
Articolo 3. Impegni istituzionali dell’Agenzia.....	5
Articolo 4. Impegni istituzionali del Ministero.....	7
Articolo 5. Modifiche della Convenzione e avvio del nuovo processo negoziale.....	10
Articolo 6. Controversie.....	11

ALLEGATI

Allegato 1: *Sistema di relazioni tra Ministero e Agenzia*

Allegato 2: *Piano dell’Agenzia*

Allegato 3: *Sistema incentivante*

Allegato 4: *Monitoraggio della gestione e verifica dei risultati*

Il Ministro dell'economia e delle finanze

L'Agenzia delle entrate, rappresentata dal Direttore,

STIPULANO E CONVENGONO QUANTO SEGUE:

ARTICOLO 1

DEFINIZIONI

1. Ai sensi della presente Convenzione si intendono:

- a) Ministro: Ministro dell'economia e delle finanze;
- b) Ministero: Ministero dell'economia e delle finanze nelle sue articolazioni centrali;
- c) Direttore dell'Agenzia: Direttore dell'Agenzia delle entrate;
- d) Agenzia: Agenzia delle entrate;
- e) Dipartimento: Dipartimento delle finanze;
- f) D.Lgs. 300/1999: decreto legislativo 30 luglio 1999, n. 300;
- g) D.Lgs. 165/2001: decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165;
- h) legge finanziaria 2004: legge 24 dicembre 2003, n. 350;
- i) legge finanziaria 2006: legge 23 dicembre 2005, n. 266;
- j) D.L. 112/2008: decreto-legge 25 giugno 2008, n. 112, convertito, con modificazioni, dalla legge 6 agosto 2008, n. 133;
- k) D.L. 78/2010: decreto-legge 31 maggio 2010, n. 78, convertito, con modificazioni, dalla legge 30 luglio 2010, n. 122;
- l) D.L. 95/2012: decreto-legge 6 luglio 2012, n. 95, convertito, con modificazioni, dalla legge 7 agosto 2012, n. 135;
- m) D.M. 8 novembre 2012: decreto ministeriale di trasferimento delle risorse umane, strumentali e finanziarie dell'Agenzia del territorio incorporata nell'Agenzia delle entrate, emanato in data 8 novembre 2012 dal Ministro dell'economia e delle finanze e pubblicato nella Gazzetta Ufficiale 27 novembre 2012, n. 277;
- n) legge 11 marzo 2014, n. 23: delega al Governo recante disposizioni per un sistema fiscale più equo, trasparente e orientato alla crescita;

- o) legge di stabilità 2015: legge 23 dicembre 2014, n. 190;
- p) legge di bilancio 2015: legge 23 dicembre 2014, n. 191;
- q) Atto di indirizzo: Atto di indirizzo del Ministro dell'economia e delle finanze per il conseguimento degli obiettivi di politica fiscale per gli anni 2015-2017.

ARTICOLO 2

DURATA E OGGETTO

1. La presente Convenzione regola, per il periodo 01.01.2015 - 31.12.2017, i rapporti tra Ministero e Agenzia in attuazione dell'articolo 59, commi 2, 3 e 4, del D.Lgs. 300/1999 e degli indirizzi pluriennali contenuti nell'Atto di indirizzo.
2. La Convenzione è composta dal presente articolato, dagli allegati "Sistema di relazioni tra Ministero ed Agenzia", "Piano dell'Agenzia", "Sistema incentivante" e "Monitoraggio della gestione e verifica dei risultati" che ne costituiscono parte integrante.

ARTICOLO 3

IMPEGNI ISTITUZIONALI DELL'AGENZIA

1. L'Agenzia si impegna ad assicurare lo svolgimento delle funzioni istituzionali previste dagli articoli 62 e 64 del D.Lgs. 300/1999 ed il conseguimento degli obiettivi strategici di politica fiscale e di gestione tributaria indicati nell'Atto di indirizzo.
2. In relazione a quanto previsto al comma precedente, l'Agenzia si impegna ad adottare le soluzioni tecniche ed organizzative più idonee per garantire:
 - a) l'efficacia e la qualità dell'azione di prevenzione e contrasto all'evasione e all'elusione fiscale per il miglioramento della *tax compliance* e il recupero del *tax gap*, attraverso una continua e più evoluta interazione con i contribuenti e una composizione quali/quantitativa dei controlli finalizzata a contrastare i comportamenti caratterizzati da maggiore pericolosità fiscale;
 - b) il consolidamento delle entrate derivanti dalla complessiva azione di controllo;
 - c) il proseguimento delle attività propedeutiche alla riforma del catasto;
 - d) il miglioramento del livello di trasparenza fiscale e lo scambio di informazioni potenziando le sinergie con le altre Autorità pubbliche nazionali, europee e internazionali;

- e) l'attuazione della riforma del sistema del contenzioso tributario, con particolare riguardo allo sviluppo di sistemi informatici e telematici;
 - f) il rafforzamento della difesa in giudizio degli interessi erariali tramite il miglioramento della qualità dell'attività di controllo e il sistematico esame della sostenibilità della pretesa in fase precontenziosa e contenziosa;
 - g) la diminuzione della conflittualità nei rapporti con i contribuenti assicurando ulteriore impulso agli istituti deflativi del contenzioso;
 - h) il presidio della centralità del rapporto con il contribuente attraverso l'ulteriore semplificazione degli adempimenti fiscali e, in particolar modo, l'introduzione della dichiarazione dei redditi precompilata, nonché il potenziamento dei servizi telematici e la definizione di intese con gli agenti della riscossione volte a realizzare una maggiore integrazione delle attività nei confronti del contribuente;
 - i) il miglioramento della qualità dei processi di gestione delle dichiarazioni fiscali e dei servizi resi anche attraverso la revisione periodica e l'innalzamento progressivo degli standard di qualità contenuti nella Carta dei servizi, anche verificando il grado di soddisfazione dei contribuenti sui servizi erogati;
 - j) il supporto tecnico all'Autorità politica nel progetto di riforma fiscale;
 - k) la promozione di interventi volti all'ottimizzazione della funzione organizzativa, finalizzata al contenimento dei costi e al miglioramento dei processi aziendali, nella prospettiva di verificarne l'impatto;
 - l) il completamento del processo di incorporazione dell'Agazia del territorio nell'Agazia delle entrate ai sensi del D.L. 95/2012;
 - m) la costante politica di formazione, aggiornamento e specializzazione, anche in tema di anticorruzione e trasparenza, del personale con il supporto della Scuola Nazionale dell'Amministrazione, valutandone l'impatto sui processi lavorativi.
3. L'Agazia, ai sensi dell'articolo 6, comma 1, del decreto-legge 2 marzo 2012, n. 16, convertito, con modificazioni, dalla legge 26 aprile 2012, n. 44, si impegna a svolgere le attività di valutazione immobiliare e tecnico-estimative rese alle Amministrazioni Pubbliche di cui all'articolo 1, comma 2, del D.Lgs. 165/2001 ed agli enti ad esse strumentali con rimborso dei costi sostenuti, come determinati nel paragrafo 8 dell'Allegato 1.
4. L'Agazia destina alla contrattazione integrativa le risorse definite dalla normativa

vigente.

5. L'Agenzia, in coerenza con le funzioni istituzionali ad essa assegnate e con gli obiettivi strategici indicati nell'Atto di indirizzo nonché con lo sviluppo del Sistema Informativo della Fiscalità, predispone il Piano pluriennale degli investimenti, per la copertura del quale l'Agenzia ricorrerà alle fonti previste dall'articolo 70, comma 6, del D.Lgs. 300/1999.
6. Per assicurare al Ministro la conoscenza dei fattori gestionali interni all'Agenzia, quest'ultima fornisce al Ministero ai sensi dell'articolo 59, comma 3, lett. b), del D.Lgs. 300/1999, le informazioni riguardanti l'organizzazione, i processi e l'uso delle risorse, secondo quanto previsto dall'Allegato 4.
7. Sono soggette ad approvazione, ai sensi dell'articolo 60, comma 2, del D.Lgs. 300/1999, le deliberazioni adottate dal comitato di gestione relative a: statuto, regolamenti, documento programmatico annuale (*budget*) ed eventuali revisioni in corso d'anno, bilancio di esercizio, piano dell'informatica, piano degli investimenti, piano della formazione e ogni altro atto di carattere generale riguardante il funzionamento dell'Agenzia.
8. I contenuti dell'Allegato 2 "Piano dell'Agenzia" non limitano, in ogni caso, gli impegni istituzionali dell'Agenzia che è tenuta a svolgere le attività ad essa demandate assicurando il buon andamento dell'azione amministrativa.
9. L'Agenzia, in attuazione delle previsioni di cui alla legge 27 luglio 2000, n. 212, assicura al Garante del contribuente il supporto tecnico-logistico e le risorse umane necessarie per lo svolgimento delle sue funzioni. L'Agenzia si impegna a dare risposta alle segnalazioni del Garante del contribuente entro 30 giorni.

ARTICOLO 4

IMPEGNI ISTITUZIONALI DEL MINISTERO

1. Il Dipartimento assicura l'indirizzo, il coordinamento e l'integrazione dei rapporti con le Agenzie fiscali e con gli altri Enti che esercitano funzioni nei settori della fiscalità statale, nel rispetto dell'autonomia gestionale, al fine di assicurare l'efficace conseguimento degli obiettivi di politica fiscale ed il contenimento dei costi amministrativi.
2. Il coordinamento, il monitoraggio, il controllo e la vigilanza nei confronti dell'Agenzia sono esercitati secondo le modalità descritte nell'Allegato 1 "Sistema di relazioni tra

Ministero ed Agenzia” e nell’Allegato 4 “Monitoraggio della gestione e verifica dei risultati”, allegati alla presente Convenzione.

3. Per il conseguimento degli obiettivi di cui all’articolo 3 della presente Convenzione, il Dipartimento trasferisce le risorse disponibili sul capitolo 3890 dello stato di previsione del Ministero dell’economia e delle finanze stanziato dalla legge di bilancio 2015, tenendo conto delle eventuali variazioni intervenute in corso d’anno.

Sulla base di documentate motivazioni, fermi restando i vincoli di finanza pubblica, saranno, inoltre, valutate ulteriori esigenze di risorse finanziarie ai fini del mantenimento delle condizioni di equilibrio economico-finanziario dell’Agenzia.

4. Per quanto concerne le risorse di cui al capitolo 3890, a seguito di specifica comunicazione da parte dell’Agenzia sulla ripartizione effettuata ai sensi dell’articolo 60 del D.L. 112/2008, il Dipartimento trasferisce:

- a) in due rate di uguale importo le risorse per le spese per stipendi, retribuzioni e altre spese di personale stanziato sul piano gestionale 1 nonché le spese di funzionamento, aventi natura obbligatoria ovvero non frazionabili in dodicesimi, stanziato sul piano gestionale 2, da erogarsi la prima entro 10 giorni dalla ricezione del provvedimento di assegnazione delle risorse da legge di bilancio emanato dal Ministro e la seconda il 1° luglio;
- b) in dodicesimi le risorse per le spese di funzionamento aventi natura non obbligatoria ovvero frazionabili. Il primo dodicesimo sarà erogato entro 10 giorni dalla ricezione del provvedimento di assegnazione delle risorse da legge di bilancio emanato dal Ministro;
- c) in caso di ricorso alla gestione provvisoria da parte dell’Agenzia, limitatamente alla durata della stessa, le somme di cui al presente comma in dodicesimi.

5. Per la quota incentivante correlata alla verifica dei risultati dell’anno 2014 ai sensi dell’articolo 59 del D.Lgs. 300/1999, determinata nella misura prevista nell’esercizio precedente, ferma restando la normativa vigente in materia di contrattazione integrativa e di costituzione di fondi, il Dipartimento trasferisce secondo le seguenti modalità:

- a) un acconto pari al 70% della quota incentivante prevista, entro il 28 febbraio dell’anno successivo a quello di competenza. A tal fine, il Direttore dell’Agenzia trasmette al Dipartimento, entro il 30 gennaio dell’anno successivo a quello di competenza, una comunicazione secondo le modalità previste nell’Allegato 3

“Sistema incentivante” e nell’Allegato 4 “Monitoraggio della gestione e verifica dei risultati”;

- b) il saldo spettante, entro il 30 luglio, previa informativa al Ministro sulla verifica dei risultati della gestione conseguiti nell’anno precedente, in coerenza con i tempi previsti nell’Allegato 4 “Monitoraggio della gestione e verifica dei risultati”.

Il 70% dell’importo della quota incentivante relativa al 2015, determinata nella misura prevista nell’esercizio precedente, può essere anticipato dall’Agenzia sulla base dell’avanzamento dei risultati da conseguire nel medesimo anno in due rate, al 31 luglio ed al 30 novembre dell’esercizio di competenza.

L’Agenzia si impegna a destinare gli importi di cui al presente comma al miglioramento delle condizioni di funzionamento ed al potenziamento della struttura nonché alla corresponsione di compensi incentivanti al personale dipendente, sulla base di parametri attinenti all’incremento della qualità e della produttività dell’azione amministrativa. Le modalità per la ripartizione e la distribuzione al personale dipendente dei compensi incentivanti sono definite d’intesa con le Organizzazioni sindacali.

- 6. Il Dipartimento trasferisce, altresì, all’Agenzia per la competenza dell’esercizio 2015 ed in un’unica soluzione:
 - a) le eventuali integrazioni alle dotazioni di cui al comma 4 da determinarsi in applicazione dell’articolo 1, comma 75, della legge finanziaria 2006;
 - b) le risorse stanziare sui pertinenti capitoli del Bilancio dello Stato relative alla rivalutazione ISTAT dei canoni di locazione connessi all’utilizzo degli immobili conferiti nel Fondo Immobili Pubblici (FIP) e Patrimonio Uno ed eventuali risorse atte a garantire gli interventi di manutenzione straordinaria, la messa a norma e ogni altra eventuale incombenza connessa;
 - c) le risorse finanziarie in applicazione dell’articolo 3, comma 165, della legge finanziaria 2004, secondo le disposizioni dell’articolo 67, comma 3, del D.L. 112/2008 nonché dell’articolo 9, comma 33, del D.L. 78/2010.
- 7. Gli importi di cui ai commi 3, 4, 5 e 6 del presente articolo, sono erogati sul conto di Tesoreria unica n. 12105 “Agenzia delle entrate” presso la Banca d’Italia, nel rispetto delle regole che disciplinano l’esercizio della Tesoreria unica.
- 8. La gestione dei pagamenti relativi alla restituzione e ai rimborsi di imposte e relativi interessi di mora ed alle imposte sui beni dello Stato è affidata al Dipartimento. Resta

a carico dell'Agazia la messa in atto delle procedure per la predisposizione degli schemi di decreto, degli ordini di accreditamento e/o di pagamento e degli schemi di richiesta di integrazione di somme e/o di variazioni compensative.

9. Il Dipartimento si impegna a mettere in atto le iniziative di competenza per il reperimento dei fondi necessari al pagamento, da parte dell'Agazia, dei debiti dei soppressi Dipartimenti delle Entrate e del Territorio, derivanti dall'attività da questi ultimi svolta fino al 31 dicembre 2000.

ARTICOLO 5

MODIFICHE DELLA CONVENZIONE E AVVIO DEL NUOVO PROCESSO NEGOZIALE

1. Qualora nel corso di ciascun esercizio del triennio subentrino rilevanti mutamenti nel quadro economico nazionale ovvero modifiche normative, variazioni attinenti a significativi profili organizzativi ovvero variazioni delle risorse finanziarie rese disponibili, che incidano in maniera sostanziale sul conseguimento degli obiettivi del Piano dell'Agazia, si provvede, su richiesta di una delle parti, a concordare le modifiche e le integrazioni necessarie alla presente Convenzione ed ai relativi adeguamenti annuali. Gli atti modificativi o integrativi, stipulati con le medesime modalità della presente Convenzione, devono prevedere la quantificazione dei relativi costi e, qualora comportino oneri aggiuntivi a carico del bilancio dello Stato, non possono essere approvati se non è intervenuta la variazione dei relativi stanziamenti.
2. Qualora nel corso della gestione si constatino avanzamenti anomali del livello di conseguimento degli obiettivi rispetto ai risultati pianificati ovvero si ritenga necessario modificare singoli obiettivi del Piano dell'Agazia per cause diverse da quelle previste dal comma precedente, su richiesta di una delle parti, previo accordo tra Dipartimento ed Agazia e a seguito di informativa al Ministro, si provvede alle necessarie modifiche della presente Convenzione senza ricorrere alle modalità di cui al comma 1.
3. Le Parti si impegnano ad avviare, a partire dal mese di ottobre di ciascun anno, il processo negoziale per la stipula della Convenzione relativa al successivo triennio.

ARTICOLO 6

CONTROVERSIE

1. Nel caso di contestazioni sulla interpretazione e/o sull'applicazione della Convenzione, con particolare riguardo alla fase di verifica dei risultati, ed in ogni altro caso previsto nella presente Convenzione, ciascuna parte comunica all'altra per iscritto l'oggetto e i motivi della contestazione. Le parti si impegnano ad esaminare congiuntamente la questione entro il termine massimo di 5 giorni lavorativi dalla comunicazione, al fine di comporre amichevolmente la vertenza.
2. Nell'ipotesi di esito negativo del tentativo di composizione, la questione è rimessa alla valutazione di una commissione appositamente nominata e composta da:
 - a) tre membri, nominati dal Ministro, tra i quali un magistrato o un professore universitario o una personalità con profilo equiparato che la presiede;
 - b) il Direttore Generale delle Finanze;
 - c) il Direttore dell'Agenzia.
3. Sulla base delle conclusioni della commissione, il Ministro adotta una direttiva alla quale il Dipartimento e l'Agenzia si conformano nelle proprie decisioni, anche in applicazione, se necessario, del principio di autotutela.
4. La commissione di cui al comma 2 del presente articolo opera gratuitamente.
5. Eventuali contestazioni in atto non pregiudicano in alcun modo la regolare esecuzione della Convenzione, né consentono alcuna sospensione delle prestazioni dovute dall'una e dall'altra parte. Per le questioni in contestazione, le parti si impegnano a concordare di volta in volta, in via provvisoria, le modalità di parziale esecuzione che meglio garantiscano il pubblico interesse e il buon andamento dell'attività amministrativa.
6. Salvo una diversa regolamentazione in specifici atti negoziali, le controversie insorte tra le Agenzie, ovvero tra le Agenzie e la Guardia di Finanza o gli altri Enti e Soggetti che operano nel settore della fiscalità statale sono sottoposte, in caso di esito negativo dei tentativi di amichevole componimento, al Ministro che adotta, nell'esercizio delle sue funzioni sull'intero settore, le iniziative idonee a risolvere la questione.

Roma, li _____

Il Ministro dell'economia e delle finanze

Pietro Carlo Padoan

Il Direttore dell'Agenzia

Rossella Orlandi



ALLEGATO 1

SISTEMA DI RELAZIONI TRA MINISTERO ED AGENZIA

INDICE

1.	MODALITÀ DI ESERCIZIO DELLA FUNZIONE DI VIGILANZA	3
2.	COMUNICAZIONE ISTITUZIONALE.....	4
3.	QUALITÀ DEI SERVIZI AI CONTRIBUENTI.....	4
4.	SISTEMI INFORMATIVI.....	5
5.	COOPERAZIONE AMMINISTRATIVA	6
6.	COOPERAZIONE INTERNAZIONALE E SCAMBIO DI INFORMAZIONI	7
7.	COMPOSIZIONE DELLE CONTROVERSIE FISCALI INTERNAZIONALI RELATIVE A CONTRIBUENTI INDIVIDUATI.....	8
8.	COLLABORAZIONE OPERATIVA TRA MINISTERO ED AGENZIA.....	8
9.	DETERMINAZIONE DEI COSTI PER IL RIMBORSO DEGLI ONERI DELLE ATTIVITÀ DI VALUTAZIONE IMMOBILIARE E TECNICO – ESTIMATIVA	10

1. MODALITÀ DI ESERCIZIO DELLA FUNZIONE DI VIGILANZA

Ferma restando l'alta vigilanza del Ministro, il Dipartimento esercita, ai sensi dell'articolo 12, comma 1, lettera l), del Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 febbraio 2013, n. 67, la funzione di vigilanza di cui all'articolo 59, comma 3, lettera c), del Decreto Legislativo 30 luglio 1999, n. 300, sulla base di un programma annuale teso a valutare le modalità complessive di esercizio delle funzioni fiscali da parte dell'Agenzia, sotto il profilo della trasparenza, imparzialità e correttezza nell'applicazione delle norme, con particolare riguardo ai rapporti con i contribuenti nonché a quanto previsto dalla Legge 27 luglio 2000, n. 212.

Il Dipartimento comunica, in via preventiva, all'Agenzia il programma dei procedimenti/attività da sottoporre, anche attraverso monitoraggio, a valutazione, nonché le eventuali successive modifiche dello stesso. Per l'espletamento delle attività di vigilanza, il Dipartimento richiede all'Agenzia le informazioni di cui non dispone, nonché quelle relative alla popolazione di atti, per la definizione del campione, e quelle relative agli indicatori di impatto.

L'Agenzia si impegna a dare corso alle suddette richieste nel più breve tempo possibile e, comunque, entro 30 giorni dalle stesse.

Per le attività di analisi e valutazione, il Dipartimento predispone appositi questionari, volti a rilevare le informazioni presenti negli atti degli uffici, che l'Agenzia si impegna a far compilare e sottoscrivere dai responsabili delle strutture territoriali e ad inoltrarli entro 60 giorni dall'avvio della rilevazione.

In caso di mancato riscontro a tali richieste, nei termini concordati, il Direttore Generale delle Finanze ne può disporre l'acquisizione mediante accesso diretto alle strutture dell'Agenzia, dandone preventiva comunicazione al Direttore della stessa.

Inoltre l'Agenzia si impegna a dare pronto riscontro, di norma non oltre 90 giorni dalla ricezione, alle richieste del Dipartimento dirette ad acquisire elementi informativi sulle segnalazioni provenienti dai contribuenti.

Il Dipartimento annualmente riferisce all'Autorità politica gli esiti delle attività di vigilanza svolte e degli interventi di miglioramento proposti.

L'Agenzia fornisce al Dipartimento l'esito delle azioni correttive e di prevenzione intraprese, a seguito delle disfunzioni e/o irregolarità riscontrate in sede di valutazione.

Da ultimo, l'Agenzia si impegna ad esercitare una funzione di controllo interno caratterizzata da indipendenza tecnica e autonomia operativa e a fornire al Ministro, per il tramite del Direttore Generale delle Finanze, una relazione annuale sugli esiti della suddetta attività di controllo svolta sotto il profilo della trasparenza, imparzialità e correttezza nell'applicazione delle norme, con particolare riguardo ai rapporti con i contribuenti.

2. COMUNICAZIONE ISTITUZIONALE

Nella definizione dei programmi di comunicazione e relazione con i cittadini e i contribuenti, relativi alle materie di propria competenza, l'Agenzia si uniforma a criteri definiti di concerto con il Ministero.

Al fine di assicurare il coordinamento tra le strutture, l'Agenzia si impegna a portare preventivamente a conoscenza del Portavoce del Ministro ogni rilevante iniziativa di comunicazione istituzionale.

Il Ministero e l'Agenzia realizzano forme di coordinamento permanente al fine di garantire la coerenza, la completezza e l'integrazione delle rispettive iniziative di comunicazione, con particolare riguardo all'elaborazione del Programma annuale di comunicazione ai sensi dell'articolo 11, comma 1, della Legge 7 giugno 2000, n.150, alla realizzazione di campagne informative rivolte all'opinione pubblica ed agli adempimenti per assicurare la presenza in rete dell'Amministrazione finanziaria. Il Ministero e l'Agenzia concordano altresì, la costruzione di un sistema di rilevazione delle esigenze di informazione e comunicazione dei cittadini nonché di valutazione degli effetti delle attività realizzate.

Nell'ambito delle diverse presenze sulla rete internet afferenti al Ministero, il sito del Dipartimento svolge il ruolo di portale per tutta l'Amministrazione finanziaria.

Il Dipartimento e l'Agenzia partecipano congiuntamente, nelle forme da concordare, alle manifestazioni indicate nel Programma di comunicazione dell'Amministrazione finanziaria, redatto ai sensi della Legge n. 150/2000.

3. QUALITÀ DEI SERVIZI AI CONTRIBUENTI

Sulla base dei criteri di coerenza metodologica e di rappresentatività statistica condivisi con il Dipartimento e richiamati nel documento "Linee strategiche del sistema

integrato DF - Agenzie fiscali per la rilevazione e valorizzazione delle percezioni e attese degli utenti dei servizi fiscali” del dicembre 2008, l’Agenzia conduce autonome indagini annuali di *customer satisfaction* sui servizi erogati nei diversi canali e nei confronti della generalità dei contribuenti ovvero di specifiche tipologie degli stessi.

Nel comune intento del costante miglioramento dei rapporti Fisco - Contribuenti e allo scopo di valorizzare ogni iniziativa finalizzata alla tempestività, semplicità e chiarezza nella fruizione dei servizi di informazione e assistenza, l’Agenzia assicura la sua collaborazione al Dipartimento per un efficace monitoraggio e si impegna a promuovere la qualità di detti servizi e le iniziative di miglioramento, secondo le modalità concordate.

4. SISTEMI INFORMATIVI

L’Agenzia partecipa ai tavoli tecnici di coordinamento promossi dal Ministero per la definizione di strategie comuni volte ad assicurare:

- l’integrazione delle infrastrutture e dei servizi ICT;
- l’unitarietà, l’interoperabilità e la sicurezza del Sistema Informativo della Fiscalità;
- l’estensione delle tecnologie informatiche nel processo tributario;
- il continuo miglioramento dei servizi erogati.

A tal fine sono declinati i correlati obiettivi e le conseguenti azioni nei piani triennali per l’informatica ed in quelli previsti nei contratti con il *partner* tecnologico.

L’Agenzia, nel presiedere il governo dello sviluppo e della gestione dell’area di competenza del Sistema Informativo della Fiscalità, adotta le misure organizzative e tecnologiche ed attua, con quota parte delle risorse ad essa assegnate, gli interventi atti ad assicurare il raggiungimento degli obiettivi strategici suddetti.

L’Agenzia sviluppa e gestisce l’area di competenza del Sistema Informativo della Fiscalità nel rispetto della normativa e degli standard vigenti, secondo gli indirizzi degli organi competenti assicurando il costante monitoraggio del Sistema medesimo, anche attraverso la definizione, realizzazione ed implementazione, per la parte di competenza, di strumenti comuni di conoscenza e di analisi.

Per l’esercizio delle funzioni di coordinamento e monitoraggio del Sistema Informativo della Fiscalità, l’Agenzia si impegna a trasmettere al Ministero il Piano

Triennale ICT approvato dal Comitato di gestione dell’Agenzia e le relazioni semestrali di monitoraggio e la Relazione annuale sullo stato di informatizzazione predisposte ed inviate all’Agenzia per l’Italia digitale. Inoltre, l’Agenzia si impegna a trasmettere, ove necessario, ulteriori informazioni utili al governo dell’accordo quadro dei servizi.

5. COOPERAZIONE AMMINISTRATIVA

Al fine di consentire lo svolgimento delle funzioni istituzionali di analisi, indagini e studi sulle politiche fiscali e sulla loro attuazione, attribuite al Dipartimento con l’articolo 56, comma 1, lettera a) del Decreto Legislativo n. 300/1999, trova applicazione la direttiva del Ministro dell’economia e delle finanze del 23 gennaio 2008.

Il Dipartimento e l’Agenzia definiscono, nell’ambito dei tavoli tecnici di coordinamento, le azioni e gli interventi volti all’integrazione delle banche dati dell’Amministrazione finanziaria ed all’incremento della qualità dei flussi informativi, anche attraverso l’aggiornamento del vigente Accordo di servizio per l’accesso alle rispettive banche dati del contenzioso tributario.

L’Agenzia rende disponibili alle altre Agenzie e ad altre Pubbliche Amministrazioni, ove previsto dalla norma, i dati utili allo svolgimento dei loro compiti istituzionali per incrementare la “*tax compliance*” e migliorare la qualità dei servizi erogati ai contribuenti/utenti. I dati elementari sono forniti dall’Agenzia a titolo gratuito; gli eventuali costi relativi all’elaborazione delle informazioni sono a carico della Struttura richiedente.

L’Agenzia collabora con l’Ufficio di Statistica del Dipartimento delle Finanze nelle attività connesse alla partecipazione dell’Amministrazione Finanziaria al Sistema Statistico Nazionale e fornisce tempestivamente al Dipartimento le informazioni necessarie per la valutazione e l’attuazione delle politiche fiscali. Gli eventuali costi relativi all’elaborazione delle informazioni sono a carico del Dipartimento.

L’Agenzia, su richiesta del Ministero, assicura la propria collaborazione ai fini della predisposizione dei provvedimenti di legge, dei regolamenti in materia tributaria e delle istruttorie alle interrogazioni parlamentari ed ai ricorsi presentati ai vari organismi giurisdizionali, anche nel settore della fiscalità internazionale.

6. COOPERAZIONE INTERNAZIONALE E SCAMBIO DI INFORMAZIONI

L'Italia è in prima linea in ambito multilaterale, promuovendo, assieme ai Paesi del G5 (Francia, Germania, Italia, Regno Unito, Spagna), una maggiore trasparenza fiscale finalizzata alla lotta all'evasione fiscale. In tale prospettiva, tutta l'Amministrazione finanziaria è coinvolta nell'obiettivo di attuare tale impegno con mezzi idonei. A tal fine, l'Agenzia:

- attua lo scambio di informazioni con le strutture degli altri Stati membri dell'Unione Europea nonché con le strutture dei Paesi terzi interessati nel campo della fiscalità diretta e indiretta;
- provvede agli adempimenti necessari per l'attuazione della mutua assistenza per il recupero crediti e per il relativo scambio di informazioni con i Paesi interessati;
- assicura tempestività nell'adempimento alle richieste di assistenza secondo le modalità previste dalla normativa comunitaria e internazionale.

Assicura, altresì, la partecipazione alle riunioni presso gli Organismi internazionali in cui si trattano argomenti che riguardano domini operativi e tecnici su cui ha competenza esclusiva.

Ai fini del monitoraggio sulle attività di cooperazione internazionale svolte nel campo dell'imposizione indiretta e dell'IVA, l'Agenzia si impegna ad aggiornare tempestivamente il sistema della banca dati del "*Central Liaison Office*" (C.L.O.).

Ai fini del monitoraggio sulle attività di cooperazione internazionale svolte nell'ambito delle imposte dirette, l'Agenzia fornisce dati statistici sull'attività svolta su base annuale, segnalando eventuali criticità.

L'Agenzia assicura la sua collaborazione al fine di consentire lo svolgimento delle attività rientranti nelle competenze del Dipartimento delle Finanze ai sensi del Decreto Legislativo 14 agosto 2012, n. 149, in materia di recupero dei crediti risultanti da dazi, imposte ed altre misure.

L'Agenzia assicura, altresì, la collaborazione con il Dipartimento delle Finanze durante le fasi negoziali e per l'applicazione delle disposizioni contenute negli accordi e nelle convenzioni in materia di scambio di informazioni fiscali e assistenza per il recupero.

L'Agenzia assicura la collaborazione con il Dipartimento delle Finanze ai fini delle azioni degli organismi internazionali per il contrasto dell'evasione e dell'elusione fiscale internazionale, quali *l'Action Plan on Base Erosion and Profit Shifting*, lanciato dall'OCSE nel 2013, e il Gruppo di monitoraggio dello scambio automatico di informazioni finanziarie (*AEOI Group*) del *Global Forum*, sostenuti dal G-20.

7. COMPOSIZIONE DELLE CONTROVERSIE FISCALI INTERNAZIONALI RELATIVE A CONTRIBUENTI INDIVIDUATI

In seguito all'emanazione della norma di modifica del comma 7 dell'articolo 29 del Decreto-Legge 31 maggio 2010, n. 78, convertito, con modificazioni, dalla Legge 30 luglio 2010, n. 122, all'Agenzia competerà la trattazione, gestione e definizione delle procedure amichevoli relative a contribuenti individuati, pendenti ovvero di nuova apertura, previste dalle vigenti Convenzioni contro le doppie imposizioni e dalla Convenzione relativa all'eliminazione delle doppie imposizioni in caso di rettifica degli utili delle imprese associate (90/436/CEE). L'Agenzia provvederà, altresì, a tutti gli adempimenti interni connessi all'intervenuta definizione delle predette procedure ed assicurerà la necessaria collaborazione con le Amministrazioni estere competenti.

Ai fini della puntuale informazione sull'attività svolta in relazione alle procedure amichevoli relative a contribuenti individuati, l'Agenzia fornirà con cadenza annuale dati analitici relativi alle procedure gestite, comprese dei principali esiti, segnalando eventuali criticità.

8. COLLABORAZIONE OPERATIVA TRA MINISTERO ED AGENZIA

Fermo restando quanto disposto in materia di assegnazione di personale agli Uffici di diretta collaborazione dal Decreto del Presidente della Repubblica 3 luglio 2003, n. 227, concernente il Regolamento di organizzazione degli Uffici di diretta collaborazione del Ministro, anche se la richiesta riguarda personale con qualifica dirigenziale, il Dipartimento, nonché le Strutture deputate a svolgere funzioni generali di supporto all'Amministrazione economico-finanziaria, possono chiedere, per il perseguimento dei propri fini istituzionali, la collaborazione dell'Agenzia, nonché avvalersi del contributo di singole professionalità ad essa appartenenti.

Il distacco di personale dell'Agencia può riguardare, per ciascun anno del triennio, un numero massimo pari allo 0,75% dei dipendenti in servizio presso la stessa. L'Agencia accoglie la richiesta del Dipartimento, salvo particolari e motivate esigenze di permanenza di tale personale presso sedi particolarmente carenti. L'Agencia e il Dipartimento in occasione delle procedure di interpello concorderanno di volta in volta il coefficiente di personale per il quale, considerate le esigenze di servizio, potrà cessare la posizione di distacco.

Per il conseguimento di obiettivi specifici che necessitano dell'apporto di professionalità particolari, l'Agencia può richiedere il distacco di personale del Ministero. Le richieste sono accolte, salvo specifiche esigenze di servizio.

Le richieste di personale da parte dell'Agencia saranno oggetto di specifica definizione nell'ambito del *budget* di ciascuno degli esercizi del triennio cui la presente Convenzione fa riferimento.

Gli oneri relativi alla parte fissa della retribuzione del personale distaccato, inclusa l'indennità di amministrazione, rimangono a carico dell'Ente di provenienza. La retribuzione variabile è a carico dell'Ente presso il quale avviene il distacco. Ove trattasi di personale dirigenziale assegnato agli Uffici di diretta collaborazione il trattamento economico resta a carico dell'Agencia per l'intero periodo dell'incarico.

In materia di candidature alle opportunità di lavoro presso la Commissione Europea per i posti END, il relativo nulla osta dovrà essere rilasciato sia dall'Amministrazione dove il candidato presta servizio sia dall'Amministrazione di provenienza, mentre, per i tirocini brevi e gli *stage* strutturali il relativo nulla osta sarà rilasciato dall'Amministrazione dove il candidato presta servizio.

Durante il periodo di permanenza presso la Commissione Europea per i posti END, per gli *stage* strutturali e per i tirocini brevi, l'Amministrazione di provenienza del candidato continuerà ad assicurare il pagamento della retribuzione e degli oneri previdenziali ed assicurativi, mentre l'Amministrazione dove presta servizio il candidato assicurerà l'eventuale retribuzione variabile.

Il personale di cui all'articolo 14, comma 5, della Legge 28 luglio 1999, n. 266, transitato nei ruoli del personale del Ministero, può essere assegnato a sedi territoriali dell'Agencia, nei limiti di un contingente definito annualmente di concerto con l'Agencia e secondo modalità con essa concordate.

9. DETERMINAZIONE DEI COSTI PER IL RIMBORSO DEGLI ONERI DELLE ATTIVITÀ DI VALUTAZIONE IMMOBILIARE E TECNICO – ESTIMATIVA

Ai sensi dell'articolo 6, comma 1 del Decreto-Legge 2 marzo 2012, n. 16, convertito, con modificazioni, dalla Legge 26 aprile 2012, n. 44, nell'ambito della presente Convenzione sono determinati i costi su cui effettuare il rimborso per le attività di valutazione immobiliare e tecnico-estimative rese alle Amministrazioni Pubbliche di cui all'articolo 1, comma 2, del Decreto Legislativo 30 marzo 2001, n. 165 ed agli enti ad esse strumentali.

Sulla base dei criteri indicati nell'allegato al Provvedimento del Direttore dell'Agenzia del Territorio 17 aprile 2012 per la "Determinazione provvisoria dei costi da rimborsare..." - emanato al fine di garantire la continuità dell'azione amministrativa - e più analiticamente rappresentati con nota dell'Agenzia del Territorio protocollo n. 22904 del 7 maggio 2012, il rimborso costi delle attività di valutazione immobiliare e tecnico-estimative è determinato dal prodotto dei seguenti fattori:

- a) costo *standard* per giorno-uomo: quattrocentoventitre/00 euro (€ 423,00);
- b) numero di giorni-uomo per prodotto richiesto, stabiliti dalla struttura interna all'Agenzia che sottoscrive l'accordo di collaborazione con l'amministrazione richiedente, nell'ambito dell'accordo stesso.



ALLEGATO 2

PIANO DELL'AGENZIA

INDICE

PREMESSA	3
1. AREA STRATEGICA CONTROLLI.....	8
2. AREA STRATEGICA SERVIZI.....	15
3. STRATEGIA IN MATERIA DI RISORSE UMANE	21
3.1 FORMAZIONE	22
3.2 SVILUPPO.....	25
3.3 ORE LAVORABILI PRO CAPITE.....	26
3.4 PREVISIONE CONSISTENZA INIZIALE E FINALE DEL PERSONALE.....	27
4. RISORSE UMANE PER PROCESSO.....	28
5. POLITICA DEGLI INVESTIMENTI.....	29
5.1 SINTESI DEL PIANO DEGLI INVESTIMENTI	31
6. PROSPETTO DEI COSTI DI FUNZIONAMENTO.....	32

PREMESSA

Il percorso di stipula della Convenzione triennale tra il Sig. Ministro dell'Economia e delle Finanze e l'Agenzia delle Entrate prende le mosse con l'emanazione dell'Atto di indirizzo per il conseguimento degli obiettivi di politica fiscale.

Con la Legge di stabilità 2015, sono state poste le premesse per un solido e duraturo percorso di sviluppo dell'economia intervenendo con una politica di bilancio moderatamente espansiva a supporto della domanda interna e della situazione finanziaria delle imprese.

In linea con questo orientamento, la strategia di politica economica intende imprimere una forte accelerazione al processo di riforme strutturali per rilanciare occupazione, consumi e investimenti e per migliorare, nel contempo, la trasparenza e l'equità del prelievo.

Con l'attuazione della Delega fiscale per un fisco trasparente, equo e orientato alla crescita, sono stati avviati interventi radicali volti a innovare profondamente il modello relazionale tra amministrazione finanziaria e cittadini. Emerge, infatti, l'esigenza di una diversa strategia di contrasto all'evasione. Il diffondersi di un sistema fiscale di massa, con milioni di contribuenti, ha reso scarsamente praticabile un'azione di controllo pervasiva da parte dell'Amministrazione, imponendole di affidarsi sempre più all'adempimento spontaneo da parte dei contribuenti.

Un'azione che incida in modo sistematico sui rapporti fra fisco e contribuenti nel nostro Paese è inquadrabile fra le riforme strutturali di maggiore rilievo. La strategia d'intervento prevede un approccio «cooperativo», che considera i contribuenti come soggetti da assistere nell'assolvimento degli obblighi tributari. La linea di azione è quella di porre al centro il cittadino/contribuente e accrescere la propensione al servizio dell'amministrazione, oggi ancora troppo condizionata da un rapporto in cui il controllato ed il controllore sono soggetti contrapposti e comunicano solo dopo che la dichiarazione dei redditi è stata presentata, spesso unicamente con

finalità di esecuzione di controlli successivi all'adempimento. Secondo la nuova visione, alla repressione va affiancata la prevenzione.

Un'azione più efficace di semplificazione degli obblighi contabili e dichiarativi dei contribuenti e di introduzione di strumenti e procedure che agevolino la comunicazione con l'amministrazione finanziaria, in un quadro di reciproca e leale collaborazione, può favorire la riduzione dei costi di *compliance* ed agevolare gli adempimenti, come nel caso della dichiarazione precompilata che consentirà progressivamente di ridurre ad una mera verifica dell'esattezza e completezza dei dati l'obbligo dichiarativo per milioni di contribuenti.

L'attenzione al rapporto fra fisco e contribuenti rappresenta una caratteristica fondamentale di un esercizio efficace del potere impositivo. Rifondare il rapporto tra fisco e contribuente su basi di cooperazione, lealtà e fiducia, significa capovolgere la logica dell'attuale sistema fiscale basato su un modello che vede contrapposti contribuente e amministrazione finanziaria, con quest'ultima impegnata in attività di verifica e controllo *ex post*. Il modello relazionale non può continuare a essere unidirezionale: il contribuente, per adempiere all'obbligo tributario deve poter contare sull'attività di supporto e assistenza dell'amministrazione fiscale con sanzioni, in caso di inadempimenti, proporzionali alla gravità delle violazioni.

Un maggiore e consistente sfruttamento delle nuove tecnologie e degli strumenti telematici on line favorisce l'acquisizione di informazioni rilevanti per l'effettuazione di controlli mirati da parte dell'amministrazione finanziaria e può stimolare un aumento dell'adempimento spontaneo. Il patrimonio informativo contenuto nelle banche dati dell'Agenzia delle Entrate deve essere valorizzato e opportunamente portato a conoscenza dei contribuenti per essere utilizzato sia a fini dichiarativi, sia per correggere omissioni o errori nelle dichiarazioni già presentate, con effetti positivi sul comportamento della maggioranza dei contribuenti, miglioramento dei livelli di *compliance* e risultati significativi nel recupero del *tax gap*.

Nel corso del triennio 2015-2017 l'Agenzia porterà a compimento questo

percorso di rinnovamento, i cui primi passi trovano già quest'anno immediata rappresentazione negli indicatori di piano relativi agli obiettivi di semplificazione degli adempimenti e di miglioramento della qualità dei servizi resi. Nell'area strategica servizi sono presenti indicatori di risultato orientati al miglioramento concreto del rapporto con i cittadini mediante l'attività d'informazione (che si realizzerà, soprattutto, con la disponibilità attraverso i canali telematici della dichiarazione precompilata), l'attenzione ai risultati delle indagini di *customer satisfaction*, il miglioramento nella gestione delle dichiarazioni, l'assistenza ai contribuenti e la promozione della cultura della legalità fiscale.

Analogo riposizionamento si può apprezzare anche nell'area strategica controlli, in particolare con riferimento al consolidamento delle entrate derivanti dalla complessiva azione di controllo nell'ottica del miglioramento della *tax compliance* attraverso il recupero del *tax gap*. La nuova strategia consentirà, a regime, alle strutture operative di concentrare le proprie risorse sui contribuenti meno collaborativi e trasparenti, che abbiano strutturato sistemi complessi e ben architettati di evasione e di frode o, comunque, ritenuti maggiormente a rischio.

Questa nuova strategia ha un notevole impatto sulle attività di accertamento e controllo dell'Agenzia: la logica sottostante è quella di basare l'azione sulla qualità e proficuità dei controlli piuttosto che sul mero indicatore numerico.

Infatti l'azione non sarà indirizzata tanto su rilievi di carattere meramente formale, quanto su specifiche analisi del rischio che consentano di realizzare controlli nei confronti dei comportamenti caratterizzati da maggiore pericolosità fiscale, nella consapevolezza che l'efficacia dell'azione dipende anche dall'utilizzo degli strumenti a disposizione in maniera flessibile e diversificata in relazione alle varie tipologie di contribuenti e ai diversi margini di proficuità.

Le entrate tributarie previste per il 2015 registreranno un incremento determinato anche dal maggior gettito da adempimento spontaneo, che si realizzerà per effetto della deterrenza derivante dalla strategia complessiva in materia di contrasto all'evasione e all'elusione fiscale; in particolare influiranno

sui risultati di gettito complessivo non solo la descritta modifica della composizione quali/quantitativa dei controlli programmati, ma anche le specifiche attività che l’Agenzia porrà in essere per indurre all’utilizzo del rinnovato strumento del ravvedimento operoso e quelle necessarie a dare attuazione alla *voluntary disclosure*, i cui effetti sul gettito potranno essere valutati solo a consuntivo.

Va evidenziato tuttavia che lo scenario evolutivo descritto, in questo momento, risente fortemente delle difficoltà in cui versa la struttura organizzativa, in seguito alla sentenza della Corte Costituzionale n. 37 del 17/03/2015 che ha comportato – a decorrere dal 26/03/2015 – la decadenza di oltre due terzi degli incarichi dirigenziali conferiti, con conseguente indebolimento delle funzioni di indirizzo tecnico-professionale e di governo.

L’improvviso grave ridimensionamento dei quadri dirigenziali e i perduranti dubbi sui possibili scenari evolutivi, infatti, hanno determinato una serie di incertezze sull’attuale assetto organizzativo dell’Agenzia - con inevitabile impatto sui risultati attesi per il 2015 - il cui superamento è auspicabile nel brevissimo periodo per assicurare un adeguato presidio delle diverse strutture ed il necessario coordinamento di un organico di oltre quarantamila dipendenti.

Oltre al perseguimento della semplificazione e della trasparenza del prelievo, la riforma del Catasto, pur avendo finalità diverse, presenta aspetti rilevanti per le relazioni fisco contribuente. La mancata attuazione in tale ambito della Delega fiscale non ha fatto venir meno l’esigenza di superare le sperequazioni attualmente esistenti fra valori catastali, avvertite come causa di immotivate situazioni di privilegio o di svantaggio, che minano la fiducia dei contribuenti nella correttezza dell’amministrazione finanziaria. Pertanto proseguiranno, perché comunque utili a migliorare la qualità del sistema informativo disponibile, le azioni e i progetti che l’Agenzia ha messo in campo in questi anni, anche al fine di poter disporre di basi di partenza più solide e avanzate, nell’ipotesi in cui l’Autorità politica fosse intenzionata a riprendere il tema della riforma del catasto.

In coerenza con il nuovo orientamento strategico, le attività cosiddette trasversali, di supporto all'esercizio della missione istituzionale propria dell'Agenzia, non necessitano di un'immediata evidenza all'interno del piano delle attività. Ci si riferisce alle azioni dirette a garantire lo sviluppo organizzativo e a ottimizzare il modello manageriale, che hanno costituito finora l'area strategica supporto. Poiché non riguardano direttamente il rapporto tra fisco e cittadino, ma permettono alla macchina amministrativa di svolgere al meglio le proprie funzioni, esse saranno oggetto di analitica rappresentazione in sede di verifica dei risultati, oltre che di indiretta valutazione in relazione alle *performance* raggiunte. Ciò consentirà di apprezzare l'ottimizzazione della funzione organizzativa, finalizzata: al contenimento dei costi, al miglioramento dell'efficienza delle attività e alla prosecuzione del percorso attuativo delle norme in tema di anticorruzione. Una speciale attenzione sarà, infine, dedicata al consolidamento delle conoscenze tecnico-professionali sempre più sofisticate richieste al personale.

1. AREA STRATEGICA CONTROLLI

Nell'ambito dell'area Controlli, l'Atto di indirizzo individua con riguardo alle attività di prevenzione e contrasto all'evasione fiscale l'obiettivo di migliorare la *tax compliance* e di ridurre il *tax gap*, con azioni volte al miglioramento della qualità dell'attività di accertamento, alla selezione delle tipologie di controllo, al consolidamento delle entrate derivanti dalla complessiva azione di controllo e all'efficientamento dell'uso delle risorse dedicate, nonché all'utilizzo appropriato e completo degli elementi contenuti nelle banche dati.

Nel corso del triennio 2015-2017 la strategia dell'Agenzia sarà finalizzata a favorire la *compliance* fiscale in un processo integrato caratterizzato da un significativo miglioramento dei rapporti con i contribuenti, da una più incisiva semplificazione degli adempimenti e da una maggiore certezza della pretesa tributaria. Ne consegue che l'operato dell'Agenzia dovrà essere valutato non solo con riguardo alle tradizionali attività di accertamento e controllo e, dunque, alle conseguenti riscossioni, ma anche all'azione nel suo complesso, con specifico riferimento allo sforzo che sarà rivolto alla fase di prevenzione dell'evasione fiscale oltre che a quella di repressione.

Gli effetti derivanti dalla nuova strategia, la cui attuazione richiede tempi adeguati, potranno essere valutati in relazione ad un miglioramento della *compliance* fiscale sia direttamente, attraverso l'ammontare delle somme versate a seguito della presentazione di dichiarazioni integrative, sia indirettamente con l'analisi del comportamento degli stessi soggetti controllati negli anni successivi, al fine di misurare la persistenza di un atteggiamento di adeguamento agli obblighi fiscali e, dunque, il raggiungimento di un maggior livello di fedeltà fiscale con la stabilizzazione del conseguente gettito spontaneo.

In generale, l'azione di controllo sarà focalizzata sulle diverse macro-tipologie di contribuenti (grandi e medie imprese, piccole imprese e lavoratori autonomi, enti non commerciali, persone fisiche) e saranno adottate metodologie di intervento differenziate per ciascuna macro-tipologia e coerenti

con altrettanto distinti sistemi di analisi e valutazione del rischio di evasione e/o di elusione da sviluppare tenendo anche conto delle peculiarità che connotano ciascuna realtà territoriale ed economica. Inoltre, per ogni macro-tipologia di soggetti, si procederà all'analisi delle fenomenologie evasive. In funzione dell'andamento e della concentrazione del rischio di evasione e/o elusione, nonché della selezione e classificazione delle posizioni dei contribuenti e dei fenomeni da sottoporre a controllo, l'Agenzia provvederà ad un'efficiente allocazione delle proprie risorse sia in termini quantitativi che qualitativi e rafforzerà le sinergie con le altre autorità pubbliche nazionali, europee e internazionali, sviluppando i rapporti di cooperazione e di scambio informativo.

L'azione dell'Agenzia ha come obiettivo per l'esercizio 2015 la riscossione di 12 miliardi di euro – per versamenti diretti e riscossione a mezzo ruolo - derivanti dall'azione dell'Agenzia per:

- il contrasto degli inadempimenti tributari (accertamento, controllo formale e liquidazione automatizzata delle dichiarazioni);
- la prevenzione dell'evasione fiscale mettendo a disposizione del contribuente, ovvero del suo intermediario, gli elementi e le informazioni presenti nelle banche dati dell'Agenzia e che lo riguardano, al fine di stimolare l'assolvimento degli obblighi tributari e favorire l'emersione spontanea delle basi imponibili.

Per conseguire tale obiettivo di riscossione, l'Agenzia punterà ad aumentare l'efficacia dissuasiva dei controlli (FCS1) perseguendo gli obiettivi di seguito esposti.

Per quanto riguarda i grandi contribuenti, l'Agenzia attraverso specifiche analisi del rischio di evasione, sottoporrà a tutoraggio (ai sensi dell'art. 27, commi 9-11, del D.L. n. 185/2008) 3.000 imprese di grandi dimensioni, ossia quelle con volume d'affari o di ricavi non inferiori a 100 milioni di euro.

L'Agenzia sarà impegnata a realizzare 1.300.000 controlli, costituiti dal totale degli accertamenti (II.DD., IVA, IRAP, Registro, controlli dei crediti d'imposta nonché accertamenti parziali automatizzati ex art. 41-*bis* del D.P.R. n. 600/1973) e dei controlli formali (controlli ex art. 36-*ter* del D.P.R. n.

600/1973, compresi le comunicazioni esiti centralizzati e i controlli formali Registro).

Come già accennato, l'attenzione sarà rivolta in particolare all'esito dei controlli, puntando sulla qualità piuttosto che sul semplice risultato quantitativo. La previsione di un indicatore sui controlli che ne compendia tutte le diverse tipologie mira – attraverso il ricorso ad una maggiore flessibilità – a realizzare tanto un aumento dell'efficacia in termini di riscossione quanto una maggiore concentrazione delle risorse verso le situazioni maggiormente a rischio.

Al fine di valorizzare l'uso economico delle risorse, si calolerà l'incidenza percentuale dei costi dell'Agenzia sul gettito incassato; questo indicatore è il risultato del rapporto tra i costi totali di Agenzia e la somma delle entrate da gestione ordinaria e delle entrate da accertamento e controllo (relative ai tributi erariali e non erariali). Tale indicatore evidenzia quanto il costo di funzionamento dell'Agenzia sia marginale rispetto all'apporto che le attività di quest'ultima garantiscono in termini di entrate. In altre parole consente di apprezzare il notevole valore aggiunto che l'Agenzia offre, ponendosi quale unico centro di ricavo per il sistema paese.

La strategia dell'Agenzia, volta al miglioramento della *tax compliance*, si realizzerà anche attraverso nuove e avanzate forme di interlocuzione tra amministrazione finanziaria e contribuenti, basate sulla cooperazione, la trasparenza e la fiducia reciproca quali il regime di adempimento collaborativo, il rinnovato strumento del ravvedimento operoso e l'attuazione della *voluntary disclosure*, il cui impatto in termini di gettito, come già accennato, potrà essere valutato solo a consuntivo.

Il nuovo regime di adempimento collaborativo – di cui attualmente l'Agenzia ha promosso un progetto pilota - è contenuto in un decreto legislativo in attuazione della Delega fiscale. L'istituto pone le basi per un'evoluzione dell'attuale attività di tutoraggio nei confronti dei grandi contribuenti, il cui obiettivo è quello di instaurare con tale tipologia di imprese (che rappresentano un segmento strategico nell'economia nazionale) un rapporto di mutua collaborazione fondato su un dialogo aperto e trasparente atto a favorirne

l'adempimento spontaneo.

Al fine di sostenere il fondamentale cambiamento nel *modus operandi* del fisco sono stati modificati gli istituti del ravvedimento operoso e della dichiarazione integrativa, prevedendo un allargamento dei termini con sanzioni minime via via rimodulate in funzione dei tempi con cui il cittadino corregge il proprio errore. Durante la fase interlocutoria, anche se sono iniziate attività istruttorie di controllo, le irregolarità commesse in sede di presentazione della dichiarazione possono essere sanate "spontaneamente" mediante la correzione della dichiarazione originaria, beneficiando della riduzione della sanzione entro il termine lungo della decadenza dell'azione di accertamento, salvo che sia stato notificato al contribuente l'atto di liquidazione o di accertamento.

Nella nuova prospettiva di una migliore e più proficua forma di dialogo tra amministrazione e cittadini si pone anche la collaborazione volontaria internazionale (*voluntary disclosure*), una procedura che consente ai contribuenti, che hanno violato gli obblighi dichiarativi in materia di monitoraggio fiscale ovvero non hanno indicato nella propria dichiarazione dei redditi il valore degli investimenti e/o delle attività di natura finanziaria detenute all'estero, di regolarizzare la propria posizione fiscale. Il perfezionamento della procedura di collaborazione volontaria dà diritto sia a significative attenuazioni delle sanzioni amministrative sia a esimenti di natura penale per i reati tributari.

Per realizzare tali nuove forme di interlocuzione con i contribuenti, l'Agenzia porrà in essere specifiche attività progettuali – connesse al conseguimento della *compliance* – la cui realizzazione sarà oggetto di un'apposita relazione a fine esercizio.

La prosecuzione, come detto in premessa, di una serie di azioni e progetti, originariamente connessi con la riforma del catasto, ma comunque utili perché migliorative della qualità del sistema informativo disponibile, sarà di ausilio per una migliore qualità dell'accertamento in ambito catastale.

La diminuzione della conflittualità nei rapporti con i contribuenti e la sensibile riduzione delle impugnazioni costituiscono obiettivi prioritari dell'Agenzia.

Il miglioramento della qualità dell'attività di controllo e, in particolare, la capacità di adeguare la qualità degli atti di accertamento ai principi di legittimità e di efficacia, costituiscono le necessarie premesse per ridurre la conflittualità nei rapporti con i contribuenti assicurando ulteriore impulso agli istituti deflativi del contenzioso (FCS3). A tal fine, la percentuale di istanze di mediazione concluse nei termini, ovvero entro 90 giorni dalla proposizione, rispetto al numero delle istanze presentate dal 3/10 dell'anno precedente al 2/10 dell'anno corrente è fissata al 93%. Tale valore è dato dal numero delle istanze concluse rispetto al numero delle istanze presentate al netto di quelle improponibili. Per istanze concluse si intendono quelle il cui esame si è tempestivamente concluso con proposta di mediazione comunicata al contribuente, accordo di mediazione, provvedimento di accoglimento o provvedimento di diniego. Ai fini della tempestività rileva, a seconda dei casi, la data di comunicazione, di sottoscrizione dell'accordo o di notifica. Per istanze improponibili si intendono quelle non rientranti nell'ambito di applicazione dell'articolo 17-*bis* del D. Lgs. n. 546/1992.

Infine, l'aumento della sostenibilità della pretesa tributaria (FCS4) sarà garantito dall'indice di sostenibilità delle pretese impugnate in giudizio - IVAN - rappresentato dalla percentuale di pronunce definitive nei diversi gradi del giudizio tributario totalmente favorevoli e parzialmente favorevoli all'Agenzia comprese le conciliazioni giudiziali perfezionate rispetto al numero delle pronunce divenute definitive nell'anno corrente, sfavorevoli e favorevoli in tutto e in parte, comprese le conciliazioni giudiziali perfezionate.

MISSIONE: POLITICHE ECONOMICO-FINANZIARIE E DI BILANCIO				
PROGRAMMA: REGOLAZIONE, GIURISDIZIONE E COORDINAMENTO DEL SISTEMA DELLA FISCALITÀ				
AREA STRATEGICA CONTROLLI				
Ore persone dedicate	27.865 ore/migliaia	Risorse finanziarie	1.323.274 euro/migliaia	
Obiettivi e relativi FCS	Indicatori	Piano 2015	2016	2017
Obiettivo: Consolidare le entrate derivanti dalla complessiva azione di controllo	Riscossioni complessive (€/mld)	12	costante	costante
FCS 1 Aumentare l'efficacia dissuasiva dei controlli	Imprese di grandi dimensioni sottoposte a tutoraggio ai sensi dell'art. 27, commi 9-11, del decreto legge n. 185/2008 Obiettivo incentivato	3.000	costante	costante
	Totale controlli Obiettivo incentivato	1.300.000	costante	costante
	Incidenza percentuale dei costi dell'Agenzia sul gettito incassato	0,9%	costante	costante
	Attività progettuali connesse al conseguimento della <i>compliance</i>	Relazione al 31 dicembre	-	-
	Numero di verifiche effettuate sul classamento delle unità immobiliari urbane presenti nei documenti di aggiornamento presentati (Docfa) Obiettivo incentivato	375.000	costante	incremento
	Numero di verifiche effettuate su unità immobiliari per mancata presentazione di atti di aggiornamento	39.000	costante	incremento
	Numero di atti di aggiornamento tecnico (tipi mappali e di frazionamento) controllati in sopralluogo	3.800	costante	incremento
FCS 2 Miglioramento della qualità delle banche dati con riferimento all'espletamento delle attività propedeutiche alla Revisione del Catasto dei Fabbricati	Relazione sulle attività da svolgere anche con riferimento allo stato di avanzamento delle lavorazioni	Relazione al 31 dicembre	-	-

MISSIONE: POLITICHE ECONOMICO-FINANZIARIE E DI BILANCIO					
PROGRAMMA: REGOLAZIONE, GIURISDIZIONE E COORDINAMENTO DEL SISTEMA DELLA FISCALITÀ					
AREA STRATEGICA CONTROLLI					
Ore persone dedicate	27.865 ore/migliaia	Risorse finanziarie	1.323.274 euro/migliaia		
Obiettivi e relativi FCS	Indicatori	Piano 2015	2016	2017	
FCS 3 Ridurre la conflittualità nei rapporti con i contribuenti assicurando ulteriore impulso agli istituti deflativi del contenzioso	Percentuale di istanze di mediazione concluse nei termini, ovvero entro 90 giorni dalla proposizione, rispetto al numero delle istanze presentate dal 3/10 dell'anno precedente al 2/10 dell'anno corrente	93%	costante	costante	
FCS 4 Aumentare la sostenibilità della pretesa tributaria	Indice di sostenibilità delle pretese impugnate in giudizio - IVAN Obiettivo incentivato	63%	costante	costante	

2. AREA STRATEGICA SERVIZI

Il rinnovamento dell'azione amministrativa, il cui obiettivo principale è quello di favorire il più possibile i cittadini nell'adempimento spontaneo degli obblighi tributari, deve necessariamente fondarsi sulla semplificazione degli adempimenti e sul miglioramento della qualità dei servizi resi.

Tale obiettivo di presidio della centralità del contribuente sarà perseguito – in coerenza con l'Atto di indirizzo – attraverso la semplificazione amministrativa, il potenziamento dei servizi telematici, la misurazione e valutazione del livello dei servizi erogati, il miglioramento della qualità dei processi di gestione delle dichiarazioni e di erogazione dei rimborsi, la promozione della legalità fiscale.

La semplificazione complessiva degli adempimenti fiscali per famiglie e imprese è fondamentale per avvicinare il fisco ai cittadini. In tal senso, l'introduzione della dichiarazione precompilata rappresenta un'attività completamente nuova e un obiettivo estremamente sfidante. Il patrimonio informativo dell'Agenzia, finora impiegato principalmente per finalità di controllo, sarà utilizzato per fornire un reale servizio ai cittadini. Sarà l'Agenzia a raccogliere i dati e ad elaborarli per inviare al contribuente la dichiarazione dei redditi già compilata; il contribuente dovrà soltanto verificare l'esattezza e la completezza dei dati. Il progetto partirà, in via sperimentale, dal 2015 e riguarderà i contribuenti titolari di redditi di lavoro dipendente e assimilati e redditi di pensione, normalmente dichiarati attraverso il modello 730. Dal 2016 saranno utilizzati anche i dati presenti nel Sistema Tessera Sanitaria, nonché le informazioni relative ad altri oneri deducibili e detraibili, in modo da accrescere il numero di contribuenti che potranno semplicemente accettare la dichiarazione proposta dall'Agenzia, senza la necessità di integrarla.

L'introduzione della dichiarazione precompilata non comporterà benefici ai contribuenti unicamente al momento della compilazione, ma anche successivamente attraverso la riduzione dei controlli da parte dell'amministrazione finanziaria, in particolar modo per coloro che ottengono dal CAF o dal professionista l'apposizione del cosiddetto visto di conformità "pesante".

A tale riguardo, l'obiettivo previsto per l'Agenzia nel 2015 è quello di rendere disponibili attraverso i canali telematici la proposta di dichiarazione 730 precompilata nei termini stabiliti dalla norma.

Il contatto diretto con gli utenti sarà ulteriormente agevolato dal potenziamento dei servizi telematici usufruibili *online*, con l'intento di indirizzare l'utenza, in particolare quella rappresentata da professionisti, intermediari e associazioni, verso l'utilizzo dei canali telematici messi a disposizione per la richiesta di servizi e per l'esecuzione di adempimenti. L'utilizzo del canale telematico rappresenta un vantaggio non solo per gli utenti (intermediari o singoli contribuenti) che lo utilizzano e che beneficiano, quindi, di una tempestiva assistenza ma, indirettamente, anche per quelli che, pur non utilizzandolo, possono trovare una più ampia disponibilità di assistenza diretta presso gli sportelli degli uffici territoriali.

Un forte impegno dell'Agenzia nell'incentivazione dei servizi *on line* è rappresentato dall'obiettivo di miglioramento dei tempi di lavorazione delle istanze pervenute tramite il canale CIVIS, il 90% delle quali sarà lavorato entro 3 giorni, nonché dalla capacità di promuovere il canale telematico nella misura del 40% di utilizzo di CIVIS e dell'applicativo per la registrazione dei contratti di locazione (RLI).

Verranno inoltre consolidati i livelli di servizio raggiunti nell'utilizzo del canale telematico per le consultazioni catastali e di pubblicità immobiliare e proseguiranno, nel contempo, le azioni di sensibilizzazione degli Ordini professionali per promuovere ulteriormente l'utilizzo del canale telematico per la presentazione degli atti di aggiornamento catastale (Docfa e Pregeo), nella prospettiva di renderlo a breve obbligatorio.

In particolare, saranno garantiti i seguenti livelli di servizio:

- 85% di visure catastali effettuate attraverso il canale telematico;
- 88% di ispezioni ipotecarie effettuate attraverso il canale telematico.

La valutazione dei servizi (FCS1), in termini di qualità e di gradimento da parte dei fruitori, sarà monitorata attraverso apposite indagini di *customer satisfaction*. In particolare, sarà realizzata l'indagine di *customer satisfaction* sui seguenti servizi fruibili via *internet*:

- registrazione contratti di locazione (RLI);
- servizio tramite CIVIS di correzione del modello F24,

il cui indice di gradimento viene fissato nella soglia di 3-3,5 su una scala da 1 a 6.

Sarà, inoltre, predisposta una relazione sugli esiti delle azioni di miglioramento realizzate a seguito delle indagini di *customer satisfaction* previste nella precedente Convenzione e riguardanti i servizi fruibili via *internet*.

- assistenza tramite CIVIS sulle comunicazioni di irregolarità;
- assistenza tramite CIVIS sulle cartelle di pagamento.

La pubblicazione della nuova Carta dei servizi è prevista entro il 31 dicembre 2016. La Carta, importante strumento di informazione con cui l’Agenzia comunica in modo semplice i servizi che eroga, specificando a chi sono rivolti e con quali canali e modalità è possibile richiederli, potrà essere pubblicata in esito alla riorganizzazione delle strutture operative conseguente al processo di incorporazione dell’Agenzia del Territorio – che dovrà essere ultimato entro il 31.12.2015 – e alla definizione del nuovo assetto organizzativo che ne deriverà.

Gli obiettivi di qualità dei servizi catastali e di quelli relativi alla pubblicità immobiliare, continueranno ad essere assicurati tramite il costante monitoraggio del Barometro della Qualità dei servizi. Il Barometro, che esprime in sintesi la qualità dei servizi erogati al pubblico presso gli sportelli degli Uffici Provinciali Territorio dell’Agenzia, è composto da alcuni sotto indicatori che rilevano i tempi di lavorazione dei principali atti relativi ai servizi istituzionali in ambito catastale, cartografico e di pubblicità immobiliare. I risultati conseguiti sono espressi in percentuale e confluiscono nell’indicatore sintetico.

L’Agenzia orienterà la propria azione al miglioramento della qualità dei processi di gestione delle dichiarazioni e di erogazione dei rimborsi (FCS2), garantendo la realizzazione di 1.225 interventi nei confronti degli intermediari Entratel e di 1.000.000 di controlli preventivi di qualità sulle comunicazioni di irregolarità inviate ai sensi degli artt. 36-*bis* del D.P.R. 600/1973 e 54-*bis* del D.P.R. 633/1972.

In un periodo di difficoltà economica quale quello attuale, l’Agenzia continuerà ad assicurare la tempestiva erogazione dei rimborsi, esigenza avvertita dalla collettività come atto di civiltà giuridica oltre che di equità fiscale, nonché come fonte di liquidità per il sistema economico. In tale contesto, l’Agenzia sarà maggiormente impegnata nelle attività di rimborso IVA, anche a seguito dell’entrata in vigore delle nuove norme in materia di “scissione dei pagamenti” e di “inversione contabile” impegnandosi a lavorare il 60% dei rimborsi richiesti entro il 31.07.2015. L’indicatore ha per oggetto i rimborsi annuali fino all’anno d’imposta 2014, i rimborsi infrannuali fino all’anno d’imposta 2015 e le “istanze anomale” riferite ad anni d’imposta fino al 2014; si prevede la lavorazione di una significativa percentuale dell’intero magazzino risultante al 31.12.2014, cui si andranno ad aggiungere le posizioni acquisite nel corso del 2015 fino al 31 Luglio.

L'Agenzia provvederà, inoltre, a istruire il 70% dei rimborsi Imposte Dirette¹.

Nell'ottica del presidio e della qualificazione dell'attività di interpretazione delle norme tributarie (FCS 3), con l'obiettivo di incrementare i livelli di tempestività delle risposte e migliorare la qualità dei servizi resi al contribuente, l'Agenzia sarà impegnata a fornire nei termini il 100% delle risposte alle istanze di interpello, nel presupposto che il numero delle istanze non sia superiore, a parità di risorse, alla media aritmetica di quelle rendicontate nel biennio precedente.

Al fine di promuovere la diffusione della legalità fiscale (FCS4) tra le nuove generazioni, l'Agenzia effettuerà 1.400 iniziative con gli istituti scolastici di ogni ordine e grado, anche attraverso la diffusione di materiale divulgativo.

La positiva percezione del livello di qualità dei servizi erogati trova uno dei suoi fondamentali presupposti nella capacità di lavorare tutte le richieste pervenute. Per favorire, quindi, la tempestiva lavorazione degli atti di aggiornamento delle banche dati immobiliari (FCS5) l'Agenzia, in prosecuzione di un trend ormai decennale, provvederà ad evadere il 95% degli atti di aggiornamento catastali e cartografici² e il 93% di quelli relativi alla pubblicità immobiliare³.

Infine, per assicurare la disponibilità e la trasparenza delle informazioni sull'andamento del mercato immobiliare (FCS6), l'Agenzia proseguirà nelle consuete attività di raccolta delle informazioni per l'Osservatorio del Mercato Immobiliare. In base all'analisi della dinamica di mercato nel settore residenziale, il cui indicatore principale è costituito dal numero di unità immobiliari compravendute normalizzato rispetto alla quota di proprietà, nel 2015 sarà necessario acquisire le caratteristiche oggettive, intrinseche ed estrinseche, e i dati economici, compravendite e locazioni, relativi ad un campione di 84.500 unità immobiliari.

¹ Il risultato atteso non tiene conto delle funzioni assegnate all'Agenzia in materia di rimborsi da norme particolari quali la deducibilità dell'IRAP dalle imposte dirette e l'IRAP professionisti. L'istruttoria dei rimborsi prevede che per ogni richiesta di rimborso sia completato il lavoro di verifica della spettanza e di registrazione dell'esito dello stesso.

Modalità di calcolo: DENOMINATORE - tutti i rimborsi (ad esclusione dei rimborsi Ires e Irpef derivanti dalla deducibilità dell'Irap e dei rimborsi Irap dei professionisti) presenti nella base dati dei rimborsi alla data del 31 dicembre 2014 e non lavorati dagli uffici alla stessa data + rimborsi chiesti con dichiarazioni presentate entro il 30 06 2015 e liquidate definitivamente dal 36/bis (cioè presenti nella base dati dei rimborsi) entro la stessa data. NUMERATORE - tutti i rimborsi (ad esclusione dei rimborsi Ires e Irpef derivanti dalla deducibilità dell'Irap e dei rimborsi Irap dei professionisti) presenti nella base dati dei rimborsi alla data del 31 dicembre 2014 lavorati tra il 1° gennaio 2015 ed il 31 dicembre 2015 + rimborsi chiesti con dichiarazioni presentate entro il 30 06 2015 e liquidate definitivamente dal 36/bis (cioè presenti nella base dati dei rimborsi) entro la stessa data, lavorati tra il 1° gennaio 2015 ed il 31 dicembre 2015.

² Percentuale di atti di aggiornamento catastali e cartografici evasi comprende:

- atti di aggiornamento geometrico registrati sul totale degli atti di aggiornamento accettati (PreGeo);
- numero di istanze di correzione e/o rettifica evase sul totale delle istanze di correzione e/o rettifica accettate;
- numero di domande di voltura presentate allo sportello registrate sul totale delle domande di voltura accettate allo sportello;
- immobili recuperati o registrati senza annotazioni sul totale delle UI elaborate da voltura automatica nell'esercizio corrente.

³ Percentuale di atti di aggiornamento di pubblicità immobiliare lavorati comprende:

- numero di giorni in cui la repertoriazione è eseguita in giornata sul totale delle giornate da repertoriare;
- domande di annotazione lavorate sul totale delle domande di annotazione depositate.

MISSIONE: POLITICHE ECONOMICO-FINANZIARIE E DI BILANCIO				
PROGRAMMA: REGOLAZIONE, GIURISDIZIONE E COORDINAMENTO DEL SISTEMA DELLA FISCALITÀ				
AREA STRATEGICA SERVIZI				
Ore persone dedicate	29.290 ore/migliaia	Risorse finanziarie	1.390.988 euro/migliaia	
Obiettivi e relativi FCS	Indicatori	Piano 2015	2016	2017
Obiettivo: Semplificare gli adempimenti e migliorare la qualità del servizio reso	<i>Percentuale istanze pervenute tramite Civis lavorate entro 3 giorni</i> Obiettivo incentivato	90%	costante	costante
	<i>Capacità di promuovere il canale telematico misurata come percentuale di utilizzo di CIVIS e dell'applicativo per la registrazione dei contratti di locazione RLI</i>	40%	costante	costante
	<i>Percentuale di visure catastali effettuate attraverso il canale telematico</i>	85%	costante	costante
	<i>Percentuale di ispezioni ipotecarie effettuate attraverso il canale telematico</i>	88%	costante	costante
	<i>Barometro della qualità dei servizi catastali e di pubblicità immobiliare</i>	90%	costante	costante
FCS 1 Valutare il servizio offerto	Realizzazione dell'indagine di <i>customer satisfaction</i> sui seguenti servizi fruibili via <i>internet</i> : - registrazione contratti di locazione (RLI) - servizio tramite Civis di correzione del modello F24	3,0-3,5 (su una scala da 1 a 6)	-	-
	Realizzazione azioni di miglioramento in esito alle <i>customer satisfaction</i> previste nella Convenzione 2014-2016 sui seguenti servizi fruibili via <i>internet</i> : - assistenza tramite Civis sulle comunicazioni di irregolarità - assistenza tramite Civis sulle cartelle di pagamento	Relazione	-	-
	Pubblicazione della Carta dei servizi	-	31 dicembre 2016	-

MISSIONE: POLITICHE ECONOMICO-FINANZIARIE E DI BILANCIO				
PROGRAMMA: REGOLAZIONE, GIURISDIZIONE E COORDINAMENTO DEL SISTEMA DELLA FISCALITÀ				
AREA STRATEGICA SERVIZI				
Ore persone dedicate	29.290 ore/migliaia	Risorse finanziarie	1.390.988 euro/migliaia	
Obiettivi e relativi FCS	Indicatori	Piano 2015	2016	2017
FCS 2 Migliorare la qualità dei processi di gestione delle dichiarazioni e di erogazione dei rimborsi	Rendere disponibile attraverso i canali telematici la proposta di dichiarazione 730 precompilata nei termini stabiliti dalla norma: - n. dichiarazioni precompilate predisposte - n. dichiarazioni precompilate inviate direttamente dai contribuenti - n. dichiarazioni precompilate inviate dai Caf e intermediari - n. dichiarazioni precompilate accettate - n. dichiarazioni precompilate modificate ovvero integrate	A consuntivo		
	Numero di interventi effettuati nei confronti degli intermediari Entratel	1.225	costante	costante
	Controlli preventivi di qualità sulle comunicazioni di irregolarità inviate ai sensi dell'art. 36-bis del D.P.R. n. 600/73 e 54-bis del D.P.R. n. 633/72	1.000.000	decremento	decremento
	Obiettivo incentivato Istruire i rimborsi Imposte Dirette	70%	costante	80%
	Percentuale di rimborsi IVA lavorati	60% dei rimborsi richiesti entro il 31/07/2015	costante	70%
FCS 3 Presidiare e qualificare l'attività di interpretazione delle norme tributarie	Percentuale delle risposte rese alle istanze di interpello nei termini Obiettivo incentivato	100%	costante	costante
FCS 4 Promuovere la diffusione della legalità fiscale	Numero delle iniziative con gli istituti scolastici di ogni ordine e grado finalizzate alla diffusione della cultura della legalità fiscale tra le giovani generazioni, anche attraverso la diffusione di materiale divulgativo	1.400	costante	costante
FCS 5 Garantire la tempestiva lavorazione degli atti di aggiornamento delle banche dati immobiliari	Percentuale di atti di aggiornamento catastali e cartografici evasi Obiettivo incentivato	95%	costante	costante
	Percentuale di atti di aggiornamento di pubblicità immobiliare lavorati Obiettivo incentivato	93%	costante	costante
FCS 6 Assicurare la trasparenza delle informazioni sull'andamento del mercato immobiliare	Numero di schede di rilevazione acquisite per l'Osservatorio del Mercato Immobiliare (compravendite e canoni di locazione)	84.500	costante	costante

3. STRATEGIA IN MATERIA DI RISORSE UMANE

L'elevata complessità tecnica delle attività gestite dall'Agenzia richiede risorse umane fortemente specializzate. Per questo motivo negli anni l'Agenzia ha realizzato un consistente incremento delle professionalità di più alto profilo, riservando le assunzioni solo al personale della III area.

Nel prossimo triennio, per effetto delle nuove disposizioni in materia pensionistica, si prevede una sensibile riduzione del numero delle cessazioni dal servizio, il cui *trend* fino al 2014 si è attestato su circa 1.000 unità all'anno. Si prevede che negli anni 2015-2017 lasceranno l'Agenzia complessivamente circa 2.000 unità.

La legge consente alle pubbliche amministrazioni di rimpiazzare solo una parte di coloro che lasciano il servizio: nel 2015, possono essere effettuate nuove assunzioni nei limiti del 40% delle uscite dell'anno precedente e della relativa spesa; la percentuale sale al 60% per il 2016 (sulle uscite 2015) e all'80% per il 2017 (sulle uscite 2016). La legge di stabilità per il 2015 (legge 23 dicembre 2014, n. 190) ha previsto all'art. 1, comma 425, che il *budget* delle assunzioni relativo agli anni 2015 e 2016 non potrà essere utilizzato fino al completamento delle procedure di ricollocazione del personale delle province e delle città metropolitane.

Nel 2015, una volta completata la relativa procedura concorsuale, saranno assunti 140 funzionari tecnici da destinare alle attività tecnico catastali; l'assunzione è stata già autorizzata negli anni precedenti.

Una norma specifica (art. 1, comma 9, lett. a) della legge 15 dicembre 2014, n. 186, (cosiddetta *voluntary disclosure*) autorizza l'Agenzia delle entrate ad assumere entro il 2016, in aggiunta al *plafond* consentito dalla normativa in materia di *turn over*, ulteriori 1.100 unità di terza area. In attuazione di tale norma è stato bandito un concorso per la selezione di 892 unità per la terza area funzionale, fascia retributiva F1, profilo professionale funzionario, per attività amministrativo-tributaria. Le prove si svolgeranno nel 2015 mentre l'assunzione dei vincitori avverrà nel corso del 2016 come previsto dalla disposizione di legge.

Oltre all'acquisizione dall'esterno di nuove e qualificate unità di personale, l'Agenzia nel 2015, a seguito delle modifiche al quadro normativo, ha riaperto la contrattazione integrativa per gli sviluppi economici. In base alla vigente normativa e alle risorse disponibili, l'Agenzia intende attivare procedure per la progressione economica all'interno delle aree funzionali, tenendo conto dell'esigenza di dare un'opportunità di sviluppo al personale che non ha beneficiato delle ultime progressioni economiche.

Per quanto riguarda l'aspetto organizzativo, vanno infine citati gli interventi conseguenti all'incorporazione dell'Agenzia del Territorio, prevista dal D.L. 95/2012 (*spending review*). L'incorporazione è avvenuta il 1° dicembre 2012. Come previsto dal Ministro dell'Economia e delle Finanze, nella relazione presentata in Parlamento, entro il 2013 è stata completata l'integrazione dei processi *no core* mentre nel 2014 è stata realizzata l'integrazione delle strutture di livello regionale.

Nel 2015 si prevede di portare a compimento il processo di integrazione con la definizione del nuovo assetto degli uffici operativi.

3.1 FORMAZIONE

L'Agenzia utilizza la leva della formazione per diffondere e condividere conoscenza e per supportare le strategie e le principali fasi di cambiamento dell'organizzazione. La formazione persegue due obiettivi: lo sviluppo organizzativo e la crescita professionale del personale, mediante percorsi finalizzati ad addestrare il personale sulle procedure operative e ad aggiornare le loro competenze e conoscenze.

Gli interventi sui quali si concentrerà l'attività di formazione nel triennio riguarderanno principalmente le tematiche tecnico-tributarie. A tali iniziative si affiancheranno quelle di carattere tecnico-professionale, comportamentale e manageriale.

Le aree di intervento saranno le seguenti:

- aree di *business*:

1. “prevenire e recuperare l’evasione”: in quest’area di intervento la formazione sarà la leva per rafforzare la crescita professionale degli operatori soprattutto per rendere possibile il cambio di mentalità consolidando i valori guida nelle attività di prevenzione e contrasto all’evasione. Due i principi di riferimento per avviare il cambio culturale: semplificazione degli adempimenti e rapporto di fiducia tra fisco e contribuenti. In ambito formativo, saranno realizzate iniziative tecnico-specialistiche, finalizzate alla diffusione di metodologie di analisi, selezione e controllo, con particolare attenzione all’ambito della fiscalità internazionale;
2. “fornire servizi”: in questa area di intervento la formazione supporterà la reingegnerizzazione dei processi relativi alle dichiarazioni e all’assistenza ai contribuenti, con particolare attenzione alla semplificazione degli adempimenti tributari, al miglioramento della qualità dei servizi offerti e alla cura del rapporto con il contribuente. Nel 2015 saranno avviati un piano di formazione pluriennale e una campagna informativa, con l’utilizzo degli strumenti di comunicazione interna, finalizzati a supportare il processo di riforma del catasto fabbricati, secondo le indicazioni contenute nei decreti attuativi della riforma in via di emanazione. Inoltre, proseguiranno le iniziative formative concentrate sulle attività legate all’osservatorio del mercato immobiliare e delle stime, alla pubblicità immobiliare, ai sistemi di riferimento e rappresentazioni cartografiche e al catasto;
3. trasversale alle aree di *business*: in questa area la formazione contribuirà a fornire le conoscenze e le competenze al personale impegnato nelle attività di *business* per presidiare le attività di rimborso, di riscossione e di contenzioso tributario. Saranno realizzati, infine, progetti formativi di carattere comportamentale sulle tecniche di comunicazione e negoziazione del personale che svolge attività di accertamento, assistenza e contenzioso tributario

al fine di migliorare la gestione della relazione con il contribuente in fase di erogazione dei servizi e di controllo;

- area di supporto - eseguire attività di governo e di supporto alle aree di *business*: la formazione sarà incentrata sull'aggiornamento dei modelli organizzativi e gestionali, anche in relazione al completamento del processo di incorporazione dell'Agenzia del Territorio, sul consolidamento dei ruoli chiave e delle nuove modalità di lavoro. In particolare la formazione approfondirà tematiche relative alla cultura della legalità fiscale per rafforzare l'immagine dell'Agenzia.

Le iniziative formative tecnico-tributarie di alta formazione saranno erogate in collaborazione con la Scuola Nazionale dell'Amministrazione (SNA), mediante la stipula di una convenzione; saranno invece curate con risorse interne tutte le iniziative di carattere tecnico-operativo, di impatto diretto sulle attività degli uffici.

Le iniziative di formazione comportamentali e gestionali saranno destinate principalmente a figure titolari di posizioni organizzative e incarichi di responsabilità, con l'obiettivo di sviluppare e consolidare le conoscenze professionali e le competenze organizzative. Continueranno gli interventi di formazione rivolti ai dirigenti con l'obiettivo di condividere il modello di gestione e consolidare le sinergie con l'ex Agenzia del Territorio.

Inoltre, sulla base dei piani di accorpamento delle funzioni istituzionali e di supporto dell'Agenzia delle Entrate e di quella del Territorio, proseguiranno specifiche iniziative formative per favorire l'integrazione delle strutture organizzative e dei processi.

Nel 2015 si completerà il percorso di formazione e consolidamento al ruolo destinato agli addetti alle verifiche dei soggetti di medie dimensioni, avviato nel 2013.

Anche nel 2015 proseguirà l'impegno dell'Agenzia nella sensibilizzazione del proprio personale sui temi della legalità, dell'etica, della trasparenza e del contrasto alla corruzione. In tale prospettiva, in linea con le disposizioni previste dalla legge n. 190 del 6 novembre 2012, saranno previste iniziative di

formazione volte a sviluppare una nuova cultura della legalità, per favorire una pronta ed efficace risposta ai fenomeni corruttivi. La progettazione didattica sarà strutturata in modo da prevedere la trattazione di tematiche specifiche connesse alle attività a maggior rischio di corruzione, i presidi di controllo, i soggetti che li attuano e le sanzioni previste per il mancato rispetto delle misure di prevenzione.

Per verificare la coerenza tra i progetti formativi e i processi operativi dell'Agenzia continuerà l'applicazione del modello di valutazione dell'efficacia della formazione.

3.2 SVILUPPO

La funzione sviluppo continuerà nel 2015 l'attività di supporto al raggiungimento dei risultati organizzativi sia investendo sul miglioramento della *performance* individuale delle persone - con particolare attenzione al personale che ricopre incarichi direttivi ex artt. 17 e 18 del CCNI - sia fornendo supporto ai direttori regionali e provinciali nella scelta del personale cui affidare detti incarichi.

In particolare, per quanto riguarda la gestione del ciclo della *performance* dei titolari di posizioni organizzative e incarichi di responsabilità ex artt. 17 e 18 del CCNI, sono previste una serie di iniziative di sviluppo finalizzate a perfezionare la fase di definizione e assegnazione degli obiettivi e a migliorare la capacità del sistema di valutazione di restituire informazioni significative che potranno essere utilizzate sia a fini di sviluppo, anche in relazione alle iniziative di formazione comportamentale descritte nel paragrafo precedente, sia a fini gestionali, quali ad esempio l'assegnazione di nuovi incarichi o la rotazione degli stessi (sviluppo orizzontale).

3.3 ORE LAVORABILI PRO CAPITE

Ore lavorabili pro capite	Piano 2015	Piano 2014	Consuntivo 2014
Ore lavorabili lorde	1.821	1.807	1.807
Ore di assenza per ferie	224	224	224
Ore lavorabili contrattuali	1.597	1.583	1.583
Ore di assenza per malattia	60	60	60
Ore di assenza per altri motivi	123	125	123
Ore lavorabili ordinarie	1.414	1.398	1.400
Ore di straordinario	20	20	20
Ore lavorabili pro capite	1.434	1.418	1.420

3.4 PREVISIONE CONSISTENZA INIZIALE E FINALE DEL PERSONALE

Qualifiche	Personale al 31.12.2014	Comandi "DA" altre Amm.	Comandi/ distacchi "A" altre Amm. O personale in esonero	Personale disponibile al 31.12.2014 (1+2-3)	Entrate programmate 2015	Uscite programmate 2015	Comandi/ trasferimenti "DA" altre Amm.	Comandi/ trasferimenti "A" altre Amm.	Personale disponibile al 31.12.2015 (4+5-6+10-11)	Consistenza media disponibile anno 2015	Minore disponibilità		Consistenza media equivalente 2015 (13-14-15)
											Part time	altre cause	
	1	2	3	4	5	6	10	11	12	13	14	15	16
Dirigenti	395	0	13	382	0	21	0	0	361	377	0	0	377
dirigenti a tempo determinato	38	0	0	38	1	0	0	0	39	38	0	0	38
Incarichi provvisori	874	0	0	874	0	874	0	0	0	219	0	0	219
Totale Dirigenti	1.307	0	13	1.294	1	895	0	0	400	634	0	0	634
Totale Area terza	24.144	69	352	23.861	152*	387	70	70	24.500	24.508	254	0	24.254
Totale Area seconda	15.504	69	166	15.407	18	250	60	60	15.175	15.367	270	0	15.097
Totale Area prima	133	2	2	133	0	2	0	0	131	132	1	0	131
Totale personale non dirigente a tempo indeterminato	39.781	140	520	39.401	170	639	130	130	39.806	40.007	525	0	39.482
TOTALE COMPLESSIVO	41.088	140	533	40.695	171	1.534	130	130	40.206	40.641	525	0	40.116
Tirocinanti	0	0	0	0	1.359	1.359	0	0	0	440	0	0	440

* Normativa di riferimento assunzioni: DPCM 29 LUGLIO 2014

4. RISORSE UMANE PER PROCESSO

Area	Processo	Convenzione 2015	
		Ore/ migliaia	Percentuale Processo
Controlli	Riscontrare la conformità delle dichiarazioni fiscali e degli atti	1.670	2,9%
	Accertare l'imposta non dichiarata	15.780	27,6%
	Controllare la correttezza dei dati e delle rendite	1.010	1,8%
	Recuperare il credito erariale	1.370	2,4%
	Difendere gli atti impugnati	4.500	7,9%
Servizi	Identificare i contribuenti	880	1,5%
	Assistere i contribuenti e fornire altri servizi	6.475	11,3%
	Liquidare le imposte	9.895	17,3%
	Censire i beni immobili	3.625	6,4%
	Aggiornare i registri di Pubblicità immobiliare	1.745	3,1%
	Produrre informazioni statistiche sul mercato immobiliare	480	0,9%
	Rimborsare il credito	2.475	4,3%
Supporto	Gestire le politiche del personale	580	1,0%
	Amministrare il rapporto di lavoro	2.230	3,9%
	Amministrare i beni aziendali	1.160	2,0%
	Amministrare la contabilità	595	1,0%
	Amministrare <i>Information Technology</i>	865	1,5%
	Gestire i sistemi di controllo interno e di sicurezza	1.520	2,7%
	Gestire le relazioni esterne	300	0,5%
TOTALE		57.155	100%

5. POLITICA DEGLI INVESTIMENTI

Nella predisposizione del piano degli investimenti IT è stata posta particolare attenzione ai cambiamenti di scenario in atto che orientano l'azione dell'Agenzia ad interventi di semplificazione e riduzione degli adempimenti che gravano sui contribuenti. In tale contesto rientra l'introduzione della "dichiarazione precompilata" che cambierà le abitudini fiscali di lavoratori dipendenti e pensionati.

L'Agenzia sarà inoltre fortemente impegnata nel miglioramento del rapporto fisco-contribuente ispirandolo a criteri di maggiore collaborazione e fiducia reciproca, che dovrà passare attraverso un vero e proprio cambiamento culturale che avrà come obiettivo la *compliance*.

Nel corso dei prossimi anni dovrà essere attuato un cambiamento di "verso" introducendo nuove e più avanzate forme di comunicazione tra contribuente ed Amministrazione fiscale, che puntino alla diffusione della cultura dell'adempimento spontaneo.

In tale contesto nel piano sono stati previsti interventi volti a favorire l'emersione spontanea di base imponibile sottratta alla tassazione e ad affinare l'attività di selezione dei soggetti da sottoporre a controllo, per l'incremento delle somme riscosse.

In questa ottica, si prevedono forme di collaborazione con altre autorità pubbliche nazionali, europee ed internazionali, anche attraverso un utilizzo appropriato e completo degli elementi contenuti nelle banche dati.

Infine è stata posta particolare attenzione alle attività di carattere progettuale propedeutiche alla Riforma del catasto dei fabbricati.

Il piano IT degli investimenti è articolato, in continuità con gli anni precedenti, rappresentando le attività attraverso le Soluzioni Operative.

Sotto la voce "Sviluppo/evoluzione sistemi" è stato, quindi, riportato il complesso di attività comprese nel contratto con Sogei necessarie all'adeguamento del Sistema Informativo dell'Agenzia alle nuove esigenze operative.

In particolare il piano di evoluzione di ciascuna Soluzione Operativa, viene complessivamente stimato ad inizio anno, fatte salve eventuali esigenze di revisione in corso d'opera, e le attività sono remunerate sulla base di una pianificazione di pagamenti che fa riferimento a evoluzioni significative del sistema informativo.

Le attività sono state contrattualizzate sotto forma di Prodotti Servizi Specifici (strumento previsto dal vigente Contratto di Servizi Quadro 2006-2011 in regime di proroga) che prevedono il pagamento di corrispettivi forfetari, a fronte di specifici rilasci puntualmente individuati nei piani di Progetto, sulla base di un costo contrattualmente concordato.

Oltre alle suddette attività, il Piano comprende anche quelle necessarie:

- all'evoluzione degli Studi di Settore esistenti e/o predisposizione di nuovi da parte della So.Se.;
- agli acquisti di *hardware* e *software* effettuati in proprio dall'Agenzia relativamente all'infrastruttura di fonia sulla rete dati (VoIP), al sistema di videoconferenza o a eventuali specifiche esigenze degli uffici.

5.1 SINTESI DEL PIANO DEGLI INVESTIMENTI

Importi in euro/milioni

Progetti di investimento	2014	2015
Sviluppo/evoluzione sistemi	84	79
Realizzazione/adequamenti Studi di Settore	15	17
Acquisti diretti apparecchiature ICT	3	2
TOTALE INVESTIMENTI IT	102	98
Investimenti immobiliari, per la logistica e per la sicurezza	35	27
Cartografia	4	0
TOTALE INVESTIMENTI	141	125

6. PROSPETTO DEI COSTI DI FUNZIONAMENTO⁴

Importi in euro/migliaia

Oneri di gestione	2014	Oneri di gestione	2015
PRODUZIONE	930.389	PRODUZIONE	878.740
Costi di funzionamento	58.428	Costi di funzionamento	45.287
Costi per l'informatica e telecomunicazioni	187.926	Costi per l'informatica e telecomunicazioni	195.910
Spese postali e notifica atti	110.035	Spese postali e notifica atti	111.829
Oneri per la gestione dei tributi	574.000	Oneri per la gestione dei tributi	525.714
PERSONALE	2.084.707	PERSONALE	2.065.892
Stipendi	1.313.961	Stipendi	1.290.086
Imposte dell'esercizio	112.574	Imposte dell'esercizio	110.555
Oneri sociali su competenze fisse ed accessorie	396.434	Oneri sociali su competenze fisse ed accessorie	391.283
Straordinari	12.647	Straordinari	12.379
Premi e incentivi	9.570	Premi e incentivi	9.570
Accantonamento premi e incentivi	184.353	Accantonamento premi e incentivi	199.865
Missioni	10.881	Missioni	10.526
Indennità di missione	1.566	Indennità di missione	1.383
Mensa e buoni pasto	33.882	Mensa e buoni pasto	33.040
Servizi per il personale	6.447	Servizi per il personale	5.313
Altri costi per il personale	2.392	Altri costi per il personale	1.892
IMMOBILI	297.404	IMMOBILI	285.493
Gestione immobili	297.404	Gestione immobili	285.493
Costi d'ufficio	-	Costi d'ufficio	-
ONERI DIVERSI	-	ONERI DIVERSI	-
TOTALE COSTI	3.312.500	TOTALE COSTI	3.230.125

⁴ La tabella è stata elaborata facendo riferimento:

- all'ultimo *budget* economico per l'esercizio 2014 come deliberato dal Comitato di Gestione con delibera n. 36/2014 del 29 ottobre 2014 e successivamente approvato dal Ministro ai sensi dell'art. 60, comma 2, del D.Lgs. 300/1999;
- al *budget* economico per l'esercizio 2015 - come deliberato dal Comitato di Gestione con delibera n. 44/2014 del 16 dicembre 2014 e successivamente approvato dal Ministro ai sensi dell'art. 60, comma 2, del D.Lgs. 300/1999, rispetto al quale sono previsti minori costi per stipendi, imposte e oneri sociali, al fine di tenere in considerazione gli effetti della Sentenza della Corte Costituzionale n. 37/2015.

Costi del personale ripartiti per qualifica⁵	
Qualifica	Totale costi
Totale Dirigenti	89.647
Dirigenti	60.140
Incarichi provvisori	29.507
Totale personale non dirigente a tempo indeterminato	1.961.533
Totale Area Terza	1.286.498
Totale Area Seconda	670.227
Totale Area Prima	4.808
Totale dirigenti e personale a tempo determinato	6.015
Dirigenti con contratti a tempo determinato	6.015
Tirocinanti	8.697
Totale	2.065.892

Importi in euro/migliaia

⁵ Nei costi del personale sono comprese: le competenze fisse, le competenze accessorie e le spese per l'aggiornamento professionale.



ALLEGATO 3

SISTEMA INCENTIVANTE

INDICE

PREMESSA	3
1. QUADRO SINOTTICO DEGLI OBIETTIVI INCENTIVATI	4
2. SOGLIE PER IL CALCOLO DEL PUNTEGGIO SINTETICO DI RISULTATO	5
3. DESCRIZIONE DEGLI INDICATORI	6
4. MODALITÀ DI CALCOLO DEL PUNTEGGIO SINTETICO DI RISULTATO	8
5. MODALITÀ DI CALCOLO DELLA QUOTA INCENTIVANTE SPETTANTE	9

PREMESSA

Il presente allegato definisce:

- il quadro sinottico degli obiettivi incentivati;
- le soglie per il calcolo del punteggio sintetico di risultato;
- la descrizione degli indicatori;
- la modalità di calcolo del punteggio sintetico di risultato a cui è legata la quantificazione dell'incentivazione da erogare all'Agenzia;
- la modalità di calcolo della quota incentivante spettante.

L'Agenzia si impegna a destinare la quota incentivante al miglioramento delle condizioni di funzionamento ed al potenziamento della struttura, nonché alla corresponsione di compensi incentivanti al personale dipendente, sulla base di parametri attinenti all'incremento della qualità e della produttività dell'azione amministrativa. Le modalità per la ripartizione e la distribuzione al personale dipendente dei compensi incentivanti sono definite d'intesa con le Organizzazioni sindacali.

1. QUADRO SINOTTICO DEGLI OBIETTIVI INCENTIVATI

AREA STRATEGICA CONTROLLI (punteggio complessivo 76)		
Obiettivo / indicatore	Risultato atteso	Punteggio prefissato
Imprese di grandi dimensioni sottoposte a tutoraggio ai sensi dell'art. 27, commi 9-11, del decreto legge n. 185/2008	3.000	19
Totale controlli	1.300.000	19
Numero di verifiche effettuate sul classamento delle unità immobiliari urbane presenti nei documenti di aggiornamento presentati (Docfa)	375.000	19
Indice di sostenibilità delle pretese impugnate in giudizio - IVAN	63%	19
AREA STRATEGICA SERVIZI (punteggio complessivo 62)		
Obiettivo / indicatore	Risultato atteso	Punteggio prefissato
Percentuale istanze pervenute tramite Civis lavorate entro 3 giorni	90%	14
Controlli preventivi di qualità sulle comunicazioni di irregolarità inviate ai sensi dell'art. 36- <i>bis</i> del D.P.R. n. 600/73 e 54- <i>bis</i> del D.P.R. n. 633/72	1.000.000	7
Istruire i rimborsi Imposte Dirette	70%	10
Percentuale delle risposte rese alle istanze di interpello nei termini	100%	7
Percentuale di atti di aggiornamento catastali e cartografici evasi	95%	12
Percentuale di atti di aggiornamento di pubblicità immobiliare lavorati	93%	12
TOTALE PUNTEGGIO PREFISSATO		138

2. SOGLIE PER IL CALCOLO DEL PUNTEGGIO SINTETICO DI RISULTATO

AREA STRATEGICA CONTROLLI	
Obiettivo / indicatore	Soglia minima e massima
Imprese di grandi dimensioni sottoposte a tutoraggio ai sensi dell'art. 27, commi 9-11, del decreto legge n. 185/2008	95-110
Totale controlli	90-110
Numero di verifiche effettuate sul classamento delle unità immobiliari urbane presenti nei documenti di aggiornamento presentati (Docfa)	90-110
Indice di sostenibilità delle pretese impugnate in giudizio - IVAN	90-110
AREA STRATEGICA SERVIZI	
Obiettivo / indicatore	Soglia minima e massima
Percentuale istanze pervenute tramite Civis lavorate entro 3 giorni	90-110
Controlli preventivi di qualità sulle comunicazioni di irregolarità inviate ai sensi dell'art. 36-bis del D.P.R. n. 600/73 e 54-bis del D.P.R. n. 633/72	90-110
Istruire i rimborsi Imposte Dirette	90-110
Percentuale delle risposte rese alle istanze di interpello nei termini	90-110
Percentuale di atti di aggiornamento catastali e cartografici evasi	90-110
Percentuale di atti di aggiornamento di pubblicità immobiliare lavorati	90-110

3. DESCRIZIONE DEGLI INDICATORI

AREA STRATEGICA CONTROLLI	
Indicatore di risultato	Descrizione
Imprese di grandi dimensioni sottoposte a tutoraggio ai sensi dell'art. 27, commi 9-11, del decreto legge n. 185/2008	Numero di imprese di grandi dimensioni (con volume d'affari o di ricavi non inferiore a 100 milioni di euro) per le quali viene effettuata la valutazione del rischio di evasione
Totale controlli	Totale accertamenti e totale controlli formali (controlli ex art. 36-ter del DPR n. 600, comprese le comunicazioni esiti centralizzate – CEC – e controlli formali registro)
Numero di verifiche effettuate sul classamento delle unità immobiliari urbane presenti nei documenti di aggiornamento presentati (Docfa)	Verifiche di merito delle rendite proposte con gli atti di aggiornamento presentate da tecnici professionisti tramite procedura DocFa. Il campione di unità immobiliari urbane da sottoporre a verifica, al tavolo o in sopralluogo, viene selezionato sulla base di criteri casuali e deterministic
Indice di sostenibilità delle pretese impugnate in giudizio - IVAN	Percentuale di pronunce definitive nei diversi gradi del giudizio tributario totalmente favorevoli e parzialmente favorevoli all'Agenzia comprese le conciliazioni giudiziali perfezionate rispetto al numero delle pronunce divenute definitive nell'anno corrente, sfavorevoli e favorevoli in tutto e in parte, comprese le conciliazioni giudiziali perfezionate
AREA STRATEGICA SERVIZI	
Indicatore di risultato	Descrizione
Percentuale istanze pervenute tramite Civis lavorate entro 3 giorni	Percentuale istanze pervenute tramite Civis lavorate entro 3 giorni
Controlli preventivi di qualità sulle comunicazioni di irregolarità inviate ai sensi dell'art. 36-bis del D.P.R. n. 600/73 e 54-bis del D.P.R. n. 633/72	Controlli preventivi di qualità sulle comunicazioni di irregolarità inviate ai sensi degli artt. 36-bis del D.P.R. n. 600/73 e 54-bis del D.P.R. n. 633/72
Istruire i rimborsi Imposte Dirette	<p>Modalità di calcolo:</p> <p>DENOMINATORE tutti i rimborsi (ad esclusione dei rimborsi Ires e Irpef derivanti dalla deducibilità dell'Irap e dei rimborsi Irap dei professionisti) presenti nella base dati dei rimborsi alla data del 31 dicembre 2014 e non lavorati dagli uffici alla stessa data + rimborsi chiesti con dichiarazioni presentate entro il 30 06 2015 e liquidate definitivamente dal 36/bis (cioè presenti nella base dati dei rimborsi) entro la stessa data</p> <p>NUMERATORE tutti i rimborsi (ad esclusione dei rimborsi Ires e Irpef derivanti dalla deducibilità dell'Irap e dei rimborsi Irap dei professionisti) presenti nella base dati dei rimborsi alla data del 31 dicembre 2014 lavorati tra il 1° gennaio 2015 ed il 31 dicembre 2015 + rimborsi chiesti con dichiarazioni presentate entro il 30 06 2015 e liquidate definitivamente dal 36/bis (cioè presenti nella base dati dei rimborsi) entro la stessa data lavorati tra il 1° gennaio 2015 ed il 31 dicembre 2015</p>

Percentuale delle risposte rese alle istanze di interpello nei termini	Percentuale delle risposte rese alle istanze di interpello nei termini
Percentuale di atti di aggiornamento catastali e cartografici evasi	<p>L'indice è calcolato come combinazione pesata dei seguenti indicatori:</p> <ul style="list-style-type: none"> - atti di aggiornamento geometrico registrati su totale atti di aggiornamento accettati (PreGeo) (peso 30%) - numero di istanze di correzione e/o rettifica evase sul totale delle istanze di correzione e/o rettifica accettate (peso 30%) - numero di domande di voltura presentate allo sportello registrate sul totale delle domande di voltura accettate allo sportello (peso 30%) - immobili recuperati o registrati senza annotazioni sul totale delle UI elaborate da voltura automatica nell'esercizio corrente (peso 10%)
Percentuale di atti di aggiornamento di pubblicità immobiliare lavorati	<p>L'indice è calcolato come combinazione pesata dei seguenti indicatori:</p> <ul style="list-style-type: none"> - numero di giorni in cui la repertorizzazione è eseguita in giornata sul totale delle giornate da repertoriare (peso 70%) - domande di annotazione lavorate sul totale delle domande di annotazione depositate (peso 30%)

4. MODALITÀ DI CALCOLO DEL PUNTEGGIO SINTETICO DI RISULTATO

I livelli di conseguimento degli obiettivi e delle azioni incentivati sono misurati seguendo la procedura di verifica dei risultati definita nell'allegato 4. Sulla base dei livelli di conseguimento è calcolato il *punteggio sintetico di risultato*.

La formula di calcolo è la seguente:

$$PSR = I_1 * P_1 + \dots + I_n * P_n$$

Dove:

PSR = Punteggio sintetico di risultato

I₁... I_n = Valore dell'indicatore di risultato (Risultato conseguito / Risultato atteso). Il risultato conseguito è preso in considerazione solo se superiore alla soglia minima; qualora superi la soglia massima partecipa alla determinazione del PSR con il valore della stessa

P₁... P_n = Peso prefissato per il singolo risultato

Il punteggio sintetico di risultato è costruito in maniera tale che, al raggiungimento del 100% di ciascun obiettivo, si ottengano 138 punti.

5. MODALITÀ DI CALCOLO DELLA QUOTA INCENTIVANTE SPETTANTE

Il seguente prospetto riporta la valorizzazione, in percentuale, della quota incentivante spettante (al netto della parte stabilizzata), sulla base del punteggio sintetico di risultato conseguito (PSR).

PUNTEGGIO SINTETICO DI RISULTATO CONSEGUITO (PSR)	PERCENTUALE DELLA QUOTA INCENTIVANTE EROGABILE AL NETTO DELLA PARTE STABILIZZATA
PSR ≤ 105	0%
105 < PSR < 125	Dal 30% al 60% <i>Per PSR compresi nell'intervallo tra 105,1 e 124,9, ciascun punto aggiuntivo determina la crescita di un 1,51% del valore della quota incentivante erogabile al netto della parte stabilizzata</i>
125 ≤ PSR < 131	Dal 60,1% al 95% <i>Per PSR compresi nell'intervallo tra 125 e 130,9, ciascun punto aggiuntivo determina la crescita di un 5,91% del valore della quota incentivante erogabile al netto della parte stabilizzata</i>
PSR ≥ 131	100%



ALLEGATO 4

*MONITORAGGIO DELLA GESTIONE E VERIFICA DEI
RISULTATI*

INDICE

PREMESSA	3
1. IL MONITORAGGIO DELLA GESTIONE	4
1.1 Oggetto del monitoraggio	4
1.2 Il processo di monitoraggio	4
1.3 Il monitoraggio infrannuale	4
2. LA VERIFICA DEI RISULTATI	5
2.1 Oggetto della verifica	5
2.2 Il processo di verifica	5
2.3 Redazione del rapporto di verifica	6
2.4 I flussi informativi per la verifica	6

PREMESSA

Per l'esercizio delle funzioni assegnate al Ministero dall'articolo 59 del D.Lgs. 300/99, volte all'indirizzo, al coordinamento ed al controllo del sistema fiscale, l'Agenzia è tenuta a fornire i dati e le informazioni necessari per:

- il monitoraggio infrannuale;
- gli approfondimenti tematici e le analisi di specifici aspetti della gestione, entrambi da concordare preventivamente;
- la verifica dei risultati complessivi della gestione.

Le tipologie, le modalità e la periodicità dei flussi informativi previsti per la verifica rispondono all'esigenza di disporre di una struttura delle informazioni organica e funzionale all'obiettivo di evidenziare l'impatto dell'azione amministrativa sui principali portatori d'interesse, oltre che a quello di mettere il Dipartimento nelle condizioni di esercitare le funzioni di monitoraggio e verifica dei risultati ad esso assegnate.

Al fine di perseguire l'obiettivo di un'acquisizione organizzata e tempestiva delle informazioni dell'Agenzia si promuove, inoltre, l'uso della tecnologia per tali attività prevedendo, laddove possibile, l'invio telematico dei dati.

Per l'acquisizione delle informazioni relative all'andamento della gestione e alla verifica dei risultati, il Dipartimento farà riferimento alla competente struttura dell'Agenzia.

1. IL MONITORAGGIO DELLA GESTIONE

1.1 Oggetto del monitoraggio

Il monitoraggio periodico, volto alla comprensione dei fenomeni gestionali dell'Agenzia, sarà effettuato dal Dipartimento secondo le modalità ed i termini riportati nel presente paragrafo.

1.2 Il processo di monitoraggio

Il processo di monitoraggio sarà esercitato dal Dipartimento mediante l'analisi delle informazioni di cui al successivo punto 1.3 (monitoraggio infrannuale).

Il monitoraggio dell'andamento della gestione potrà essere effettuato anche mediante la realizzazione di approfondimenti tematici, secondo le modalità in uso, ovvero mediante incontri a scopo conoscitivo, con modalità e tempi di volta in volta concordati con l'Agenzia.

Eventuali ulteriori informazioni richieste dal Dipartimento nell'ambito dell'attività di monitoraggio saranno fornite dall'Agenzia entro i successivi sette giorni lavorativi dalla richiesta.

Le risultanze della valutazione dell'andamento della gestione saranno trasmesse al Ministro.

1.3 Il monitoraggio infrannuale

Per l'esercizio dell'attività di monitoraggio, l'Agenzia si impegna a fornire entro il 10 ottobre il livello di conseguimento degli obiettivi previsti nel Piano allegato alla Convenzione, rilevato alla data del 31 agosto. Tale rendicontazione sarà corredata da note sintetiche sull'andamento dei singoli indicatori nonché dai valori di preconsuntivo al 31 dicembre (cfr. scheda 1).

In ogni caso l'Agenzia è tenuta a segnalare al Dipartimento tempestivamente, anche in corso d'anno, eventuali andamenti anomali della gestione rispetto al Piano allegato alla presente Convenzione.

2. LA VERIFICA DEI RISULTATI

La verifica dei risultati della gestione evidenzia, a consuntivo, con riferimento all'anno precedente, i risultati raggiunti rispetto ai singoli obiettivi programmati, con rilevazione degli eventuali scostamenti.

2.1 Oggetto della verifica

Il Dipartimento e l'Agenzia, in contraddittorio, verificano i risultati complessivi della gestione secondo la metodologia, le modalità ed i termini riportati nel presente paragrafo.

Il rapporto di verifica accerta il livello di raggiungimento degli obiettivi incentivati nonché il punteggio sintetico di risultato in base al quale si determina la quota incentivante spettante all'Agenzia.

2.2 Il processo di verifica

L'Agenzia invia annualmente, entro il 30 aprile dell'anno successivo a quello di competenza, i dati e le informazioni sui risultati conseguiti al 31 dicembre di ciascun esercizio, relativi a tutti gli elementi presenti nel Piano dell'Agenzia accompagnati da una relazione esplicativa. I dati e le informazioni sono rappresentati secondo il formato previsto nelle schede di verifica di seguito riportate.

L'Agenzia si impegna altresì a fornire notizie in ordine alle attività realizzate con riguardo al processo di incorporazione previsto dall'articolo 23-*quater* del D.L. n. 95/2012.

Ai fini dell'erogazione dell'acconto della quota incentivante di cui all'articolo 4 della presente Convenzione, il Direttore dell'Agenzia trasmette annualmente, entro il 30 gennaio dell'anno successivo a quello di competenza, una comunicazione contenente il preconsuntivo dei singoli obiettivi incentivati.

Relativamente agli aspetti contabili le informazioni saranno rese disponibili in concomitanza con la chiusura del bilancio annuale.

Il processo di verifica dei risultati sarà condotto sulla base delle attività di seguito descritte.

Il Dipartimento analizza i risultati forniti dall'Agenzia sulla base degli indicatori individuati nel Piano e degli elementi forniti con la relazione. Il Dipartimento richiede entro venti giorni lavorativi successivi all'invio della relazione da parte dell'Agenzia i chiarimenti

o gli ulteriori elementi mirati alla conoscenza di aspetti particolari della gestione. L'Agenzia s'impegna a fornire le informazioni entro dieci giorni lavorativi dalla richiesta.

2.3 Redazione del rapporto di verifica

Entro quindici giorni lavorativi dal ricevimento delle informazioni richieste, i referenti tecnici del Dipartimento predispongono lo schema di rapporto di verifica.

Il rapporto di verifica evidenzia i risultati conseguiti in relazione ai risultati attesi ed ha come oggetto l'analisi dei risultati gestionali relativa ai fattori critici di successo ed ai progetti individuati nel Piano vigente nonché il calcolo del punteggio sintetico di risultato per la quota incentivante.

Lo schema di rapporto di verifica è trasmesso ai referenti tecnici dell'Agenzia per il confronto.

Entro il 10 luglio il suddetto schema, che terrà conto delle eventuali controdeduzioni avanzate dall'Agenzia, è trasmesso al Direttore generale delle Finanze per la sottoscrizione da parte di quest'ultimo e del Direttore dell'Agenzia.

Entro il 20 luglio il Direttore Generale delle Finanze provvederà a trasmettere al Ministro il rapporto condiviso che sarà pubblicato nel sito dell'Amministrazione finanziaria per la diffusione.

2.4 I flussi informativi per la verifica

Per l'esercizio dell'attività di verifica l'Agenzia si impegna a fornire:

1. i risultati conseguiti rispetto agli obiettivi previsti nel Piano allegato alla Convenzione attraverso il livello di conseguimento dei risultati evidenziati nel Piano dell'Agenzia (cfr. scheda 2). In particolare, per gli obiettivi incentivati, verranno, inoltre, forniti la fonte dei dati, i singoli elementi costitutivi a livello regionale e le relative modalità di elaborazione seguite per l'aggregazione dei dati a livello nazionale;
2. le informazioni sull'andamento dei processi/procedimenti aziendali e, nello specifico:
 - relazione in materia di autotutela (D.M. n. 37/1997);

- numero degli interventi di audit effettuati e una relazione sugli esiti dell'attività di vigilanza interna svolta;
 - relazione sulle azioni correttive dell'operato degli uffici, adottate sulla base degli esiti degli interventi di vigilanza del Dipartimento;
 - percentuale delle azioni correttive poste in essere rispetto al numero delle inadeguatezze rilevate nel Sistema di Controllo Interno;
 - percentuale dei reclami ricevuti dai fornitori rispetto al numero delle operazioni di pagamento realizzate;
 - modalità erogative dei processi/servizi di informazione e assistenza ai contribuenti secondo i modelli di monitoraggio condivisi con il Dipartimento;
 - tempi medi di attesa per l'erogazione dei servizi, dettagliando, in particolare, i servizi di informazione e assistenza al contribuente;
3. una relazione sulle attività di formazione con particolare riguardo alle tipologie di corso, distinti per materia, a cui è applicato il sistema di valutazione dell'efficacia della formazione;
 4. una relazione sulle attività di investimento;
 5. i dati sull'uso delle risorse finanziarie, umane e informatiche mediante lo stato di avanzamento delle ore impiegate sui macro processi aggregati al 1° e 2° livello (cfr. scheda 3);
 6. le ulteriori informazioni gestionali, non comprese nell'allegato Piano dell'Agenzia, necessarie per la qualificazione dell'azione amministrativa svolta, come rappresentate nelle seguenti tabelle:

AREA STRATEGICA CONTROLLI

Obiettivi e relativi FCS	Ulteriori elementi informativi
Obiettivo: Consolidare le entrate derivanti dalla complessiva azione di controllo	
FCS 1 Aumentare l'efficacia dissuasiva dei controlli	Numero di contribuenti nei cui confronti sono stati eseguiti accertamenti ai fini delle imposte dirette, IVA e IRAP ¹
	Atti di recupero emessi nei confronti di soggetti che hanno indebitamente utilizzato crediti d'imposta in compensazione nel mod. F24
	MIA relativa agli accertamenti di iniziativa degli uffici eseguiti nei confronti degli esercenti attività di impresa e di lavoro autonomo ¹

¹ Trasmessi mediante le procedure "Accertamento unificato" e "AURES".

AREA STRATEGICA CONTROLLI

Obiettivi e relativi FCS	Ulteriori elementi informativi
FCS 1 Aumentare l'efficacia dissuasiva dei controlli	Valore mediano della distribuzione della MIA relativa agli accertamenti di iniziativa degli uffici eseguiti nei confronti degli esercenti attività di impresa e di lavoro autonomo ¹
	Accertamenti relativi ad atti e dichiarazioni soggetti a registrazione
	Tasso di definizione della maggiore imposta accertata (Maggiore imposta definita per adesione/Maggiore imposta accertata oggetto di definizione per adesione)
	Maggiore imposta accertata (Totale)
	Numero accertamenti eseguiti e positivi, per tipologia di accertamento e relativa MIA ²
	Valore mediano della distribuzione della MIA relativa a: II.DD., IVA e IRAP per tipologia di accertamento
	Redditività dell'attività di contrasto all'evasione (MIA/ore lavorate)
	Numero accertamenti definiti con adesione (artt. 5 e 5-bis del D.Lgs. 218/97) per tipologia di accertamento ³
	Maggiore imposta accertata (MIA) relativa agli accertamenti definiti per adesione per tipologia di accertamento
	Maggiore imposta definita (MID) per adesione per tipologia di accertamento
	Numero accertamenti definiti per acquiescenza per tipologia di accertamento
	MIA relativa agli accertamenti definiti per acquiescenza (D.Lgs. 218/97) per tipologia di accertamento
	Maggiore imposta definita (MID) per adesione e acquiescenza/ Maggiore imposta accertata (MIA) complessiva
	Numero di servizi estimativi predisposti per gli accertamenti ai fini delle imposte sui trasferimenti immobiliari e alle connesse agevolazioni fiscali
	Numero di scambi di informazioni, in materia di imposte dirette e indirette, con le strutture degli altri Stati membri dell'Unione Europea nonché con altri Stati
	Interventi di mutua assistenza per il recupero crediti relativi a IVA, imposte sul reddito e premi assicurativi
	Verifiche e controlli mirati nei confronti di grandi contribuenti
	Verifiche e controlli mirati nei confronti di imprese di medie dimensioni
	Verifiche nei confronti di imprese di piccole dimensioni e professionisti
Somme riscosse rispetto al carico dei ruoli affidato per anno di competenza	

² Accertamenti nei confronti di grandi contribuenti, di imprese di medie dimensioni, di imprese di piccole dimensioni e professionisti anche da studi di settore, di enti non commerciali, accertamenti diversi da quelli su redditi di impresa e lavoro autonomo, accertamenti con determinazione sintetica del reddito, accertamenti di atti e dichiarazioni soggette a registrazione, accertamenti parziali automatizzati.

³ Accertamenti nei confronti di grandi contribuenti, di imprese di medie dimensioni, di imprese di piccole dimensioni e professionisti anche da studi di settore, di enti non commerciali, accertamenti diversi da quelli su redditi di impresa e lavoro autonomo, accertamenti con determinazione sintetica del reddito, accertamenti di atti e dichiarazioni soggette a registrazione.

AREA STRATEGICA CONTROLLI

Obiettivi e relativi FCS	Ulteriori elementi informativi
FCS 1 Aumentare l'efficacia dissuasiva dei controlli	Numero di verifiche effettuate su unità immobiliari ai sensi del comma 336 art. 1 della legge n. 311/2004
	Numero di U.I.U. sottoposte a verifica di ruralità
	Numero di verifiche effettuate su unità immobiliari ai sensi dell'art. 2, comma 36, del D.L. n. 262/2006 (su fabbricati mai dichiarati)
	Numero di verifiche effettuate su unità immobiliari ai sensi dell'art. 2 comma 36 del DL n. 262/2006 (su fabbricati ex rurali)
	Numero di verifiche effettuate su unità immobiliari ai sensi dell'art. 1 comma 277 della legge n. 244/2007
	Accertamenti da segnalazioni qualificate dei Comuni
FCS 4 Aumentare la sostenibilità della pretesa tributaria	Numero dei ricorsi presentati nell'anno in CTP e CTR suddivisi per fasce di valore economico
	Numero di conciliazioni giudiziali depositate nell'anno (art. 48, D.Lgs. n. 546/1992)
	Sentenze depositate in CTP e CTR distinte per esito, con indicazione del relativo importo deciso
	Indice di vittoria per valore
	Esiti definitivi delle controversie tributarie, distinti per grado di giudizio di conclusione del processo ⁴ , per tipo di esito ⁵ , per tipologia di atto impugnato e, in riferimento al primo grado, per assoggettamento o meno a procedimento di mediazione concluso negativamente

⁴ Commissione tributaria provinciale, Commissione tributaria regionale, Cassazione.

⁵ Definitività atto impugnato, annullamento totale o annullamento parziale dell'atto impugnato, conciliazione, cessazione della materia del contendere.

AREA STRATEGICA SERVIZI

Obiettivi e relativi FCS	Ulteriori elementi informativi
Obiettivo: Semplificare gli adempimenti e migliorare la qualità del servizio reso	
<p align="center">FCS 1 Valutare il servizio offerto</p>	Indice di soddisfazione del contribuente
	Convenzioni stipulate per l'erogazione di servizi
	Numero di risposte telefoniche fornite dai CAM e dai mini <i>call center</i>
	Numero di risposte fornite in forma scritta (sms, <i>web-mail</i>) dai CAM
	Dati di dettaglio consuntivi relativi agli indicatori che compongono il "Barometro della qualità del servizio", la "Percentuale di atti di aggiornamento catastali e cartografici evasi" e la "Percentuale di atti di aggiornamento di pubblicità immobiliare lavorati".
<p align="center">FCS 2 Migliorare la qualità dei processi di gestione delle dichiarazioni e di erogazione dei rimborsi</p>	Nr. Dichiarazioni Unico PF trasmesse tramite il canale Fisconline / Totale Dichiarazioni Unico PF
	Numero delle dichiarazioni Unico PF trasmesse direttamente dal contribuente
	Percentuale comunicazioni inviate entro il 31/12/2015 rispetto al numero delle dichiarazioni Unico 2013 pervenute
	Percentuale comunicazioni inviate entro il 31/12/ 2015 rispetto al numero delle dichiarazioni Unico 2014 pervenute
	Percentuale delle comunicazioni di irregolarità annullate
<p align="center">FCS 3 Presidiare e qualificare l'attività di interpretazione delle norme tributarie</p>	Numero degli atti di prassi (circolari e risoluzioni) e delle istruzioni operative emanate in relazione all'attività di interpretazione delle norme tributarie
<p align="center">FCS 5 Garantire la tempestiva lavorazione degli atti di aggiornamento delle banche dati immobiliari</p>	Numero di formalità con "titolo trasmesso per via telematica" / N. totale di formalità
	Numero di tipi mappali e frazionamento approvati in automatico / N. totale tipi mappali e frazionamento registrati
	Numero di U.I.U. aggiornate con Docfa pervenuti per via telematica / N. di U.I.U. aggiornate complessivamente con Docfa
	Numero atti di aggiornamento cartografico (Pregeo) pervenuti per via telematica / N. totale degli atti cartografici pervenuti (Pregeo) (Sono esclusi gli atti pervenuti inidonei)
	Numero estratti di mappa digitali telematici rilasciati / N. totale estratti di mappa digitali rilasciati

SCHEDE DI MONITORAGGIO E VERIFICA

Scheda 1

LIVELLO DI CONSEGUIMENTO INFRANNUALE DEI RISULTATI ATTESI

MISSIONE:					
PROGRAMMA:					
AREA:					
OBIETTIVI E RELATIVI FATTORI CRITICI DI SUCCESSO	INDICATORI	RISULTATO ATTESO	RISULTATO CONSEGUITO		
		ANNO	Agosto	% di conseg.	Note
ORE PERSONA DEDICATE:			RISORSE FINANZIARIE		
OBIETTIVO 1					
FCS 1					
FCS 2					
FCS n					
OBIETTIVO 2					
FCS 1					

Scheda 2

LIVELLO DI CONSEGUIMENTO DEI RISULTATI ATTESI

MISSIONE:					
PROGRAMMA:					
AREA:					
OBIETTIVI E RELATIVI FATTORI CRITICI DI SUCCESSO	INDICATORI	RISULTATO ATTESO	RISULTATO ANNUALE	CONFRONTO RISULTATO ANNUALE vs. RISULTATO ATTESO	NOTE
		(a)	(b)	(b/a)	
ORE PERSONA DEDICATE:			RISORSE FINANZIARIE		
OBIETTIVO 1					
FCS 1					
FCS 2					
FCS n					
OBIETTIVO 2					
FCS 1					

Scheda 3

**RISORSE UMANE PER MACROPROCESSO / PROCESSO - ORE
(AGGREGATO AL I E II LIVELLO)**

MACROPROCESSO / PROCESSO	PIANO	CONSUNTIVO ANNUALE	AVANZAMENTO PERCENTUALE
	(a)	(b)	(b/a)