



Ministero
dell'Economia
e delle Finanze



CONVENZIONE TRIENNALE PER GLI ESERCIZI 2014-2016

(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	8
Articolo 5. Modifiche della Convenzione	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 2014: legge 27 dicembre 2013, n. 147;
- p) Legge di bilancio 2014: legge 27 dicembre 2013, n. 148;
- 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 2014-2016.

ARTICOLO 2

DURATA E OGGETTO

1. La presente Convenzione regola, per il periodo 01.01.2014 - 31.12.2016, 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:
 - l'efficacia e la qualità dell'azione di prevenzione e contrasto all'evasione e all'elusione fiscale al fine della riduzione del tax gap, migliorando la qualità dei controlli e rafforzando le misure di contrasto ai c.d. paradisi fiscali e agli arbitraggi fiscali internazionali;
 - il potenziamento dell'attività di riscossione anche attraverso l'individuazione delle tipologie di controllo e delle risorse da allocare;
 - l'incremento delle attività di controllo sulla riscossione delle entrate tributarie ed extratributarie e individuazione di criteri di misurazione delle entrate di pertinenza di ciascun esercizio;

- l'attuazione della riforma del sistema del contenzioso tributario, con particolare riguardo allo sviluppo di sistemi informatici e telematici;
- il miglioramento del livello di trasparenza fiscale e lo scambio di informazioni incrementando la cooperazione amministrativa con le Autorità fiscali estere;
- il supporto all'autorità politica per un'adeguata preparazione ed un'efficiente gestione del Semestre di Presidenza Italiana del Consiglio dell'Unione Europea;
- il rafforzamento della difesa in giudizio degli interessi erariali, tramite il sistematico esame della sostenibilità della pretesa in fase precontenziosa e l'utilizzo dell'esperienza maturata nella gestione del contenzioso e della mediazione quale strumento di misurazione della qualità della produzione amministrativa;
- la diminuzione della conflittualità nei rapporti con i contribuenti mediante un attento esame preventivo della sostenibilità delle controversie e assicurando ulteriore impulso agli istituti deflativi del contenzioso;
- Il miglioramento dell'adempimento spontaneo degli obblighi tributari basato sul presidio della centralità del rapporto con il contribuente, anche attraverso la semplificazione amministrativa e la diffusione dei servizi telematici;
- il miglioramento della qualità delle prestazioni e dei servizi resi anche attraverso la revisione periodica e l'innalzamento progressivo degli standard di qualità contenuti nella Carta dei servizi, verificando anche il grado di soddisfazione dei contribuenti sui servizi erogati;
- l'attuazione del federalismo fiscale, potenziando gli strumenti ed i servizi di cooperazione informatica dell'Amministrazione finanziaria per favorire la condivisione delle informazioni con le Autonomie locali;
- il supporto nell'elaborazione di proposte normative e negli adempimenti posti a carico dei contribuenti, anche nell'ottica di efficientamento dei processi amministrativi di gestione dei tributi;
- il supporto tecnico all'Autorità politica nel progetto di riforma fiscale, anche con riferimento alla riforma del sistema estimativo del catasto;
- l'ottimizzazione della funzione organizzativa, finalizzata al contenimento dei costi e al miglioramento dell'efficienza delle attività;
- il perfezionamento del processo di incorporazione di cui al D.L. 95/2012;

- la costante politica di formazione, aggiornamento e specializzazione del personale con il supporto della Scuola Superiore dell'Economia e delle Finanze¹, valutandone l'impatto sui processi lavorativi.
3. L'Agenzia, ai sensi dell'articolo 6, comma 1 del D.L. 16/2012, 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 nell'Allegato 1 paragrafo 7.
 4. L'Agenzia 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'art. 59, comma 3, lett. b) 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'art. 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.

¹ Ai sensi dell'art. 21 del D.L. n. 90 del 24/06/2014 le funzioni della SSEF sono attribuite alla Scuola Superiore dell'Amministrazione (SNA).

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 2014, 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:
 - 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;
 - 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;

- 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 2013 ex 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:

- 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”;
- 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 2014 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 2014 ed in un’unica soluzione:

- le eventuali integrazioni alle dotazioni di cui al comma 4 da determinarsi in applicazione dell’articolo 1, comma 75, della legge finanziaria 2006;
- le risorse stanziare nei pertinenti capitoli del Bilancio dello Stato e relative alla rivalutazione ISTAT dei canoni di locazione connessi all’utilizzo degli immobili

conferiti nel Fondo Immobili Pubblici (FIP) e Patrimonio Uno e le eventuali risorse atte a garantire gli interventi di manutenzione straordinaria;

- 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 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'Agenzia 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 delle Finanze si impegna a mettere in atto tutte le iniziative tese a reperire i fondi necessari per i pagamenti che l'Agenzia dovrà effettuare per l'estinzione dei debiti del soppresso Dipartimento delle Entrate derivanti dall'attività da quest'ultimo svolta fino al 31 dicembre 2000.

ARTICOLO 5

MODIFICHE DELLA CONVENZIONE

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'Agenzia, 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’Agenzia per cause diverse da quelle previste dal comma precedente, su richiesta di una delle parti, previo accordo tra Dipartimento ed Agenzia e a seguito di informativa al Ministro, si provvede alle necessarie modifiche della presente Convenzione senza ricorrere alle modalità di cui al comma 1.

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 Organi

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

Il Direttore dell'Agenzia



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
5.1	<i>Cooperazione internazionale e scambio di informazioni.....</i>	<i>7</i>
6.	COMPOSIZIONE DELLE CONTROVERSIE FISCALI INTERNAZIONALI RELATIVE A CONTRIBUENTI INDIVIDUATI	8
7.	COLLABORAZIONE OPERATIVA TRA MINISTERO ED AGENZIA	8
8.	DETERMINAZIONE DEI COSTI PER IL RIMBORSO DEGLI ONERI DELLE ATTIVITÀ DI VALUTAZIONE IMMOBILIARE E TECNICO – ESTIMATIVA	9

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, lett. l) del D.P.C.M. 27 febbraio 2013, n. 67, la funzione di vigilanza di cui all'articolo 59, comma 3, lettera c), del D.Lgs. n. 300/1999, 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.

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.

L'Agenzia si impegna ad esercitare una funzione di controllo interno caratterizzata da indipendenza tecnica e autonomia operativa, ed 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/utenti, 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 150/2000, 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 150/2000.

3. QUALITÀ DEI SERVIZI AI CONTRIBUENTI

L'Agenzia, 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, 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 Dipartimento 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;
- 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 proprie del Dipartimento, l'Agenzia si impegna a trasmettere al Dipartimento 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 del contratto quadro dei servizi.

In attuazione della direttiva del Ministro dell'Economia e delle Finanze, datata 23 gennaio 2008, per il potenziamento della gestione integrata delle banche dati della fiscalità, l'Agenzia assicurerà al Dipartimento l'accesso alle informazioni risiedenti nelle

proprie banche dati della fiscalità nel rispetto dell'autonomia gestionale e delle rispettive competenze.

L'Agenzia collabora con l'Ufficio di Statistica del Dipartimento delle Finanze nelle attività connesse alla partecipazione dell'Amministrazione Finanziaria al Sistema Statistico Nazionale.

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 D.Lgs. 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.

L'Agenzia si impegna, ai fini suddetti, a fornire alle altre Agenzie e ad altre Pubbliche Amministrazioni, ove previsto dalla norma, le informazioni 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, inoltre, 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.

5.1. Cooperazione internazionale e scambio di informazioni

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.

L'Agenzia provvede, altresì, agli adempimenti necessari per l'attuazione della mutua assistenza per il recupero crediti e per il relativo scambio di informazioni con i Paesi interessati.

L'Agenzia assicura tempestività nell'adempimento alle richieste di assistenza secondo le modalità previste dalla normativa comunitaria e internazionale.

Ai fini della puntuale informazione 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 della puntuale informazione sulle attività di cooperazione internazionale svolte nell'ambito delle imposte dirette e del recupero crediti, l'Agenzia fornisce:

- in materia di imposte dirette: dati statistici sull'attività svolta su base trimestrale e annuale;
- in materia di recupero crediti: con cadenza semestrale dati statistici sull'attività svolta e con cadenza annuale dati analitici, comprensivi dei principali esiti;

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 D.Lgs. 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 ai fini dell'applicazione delle disposizioni contenute negli accordi e nelle convenzioni in materia di 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 sostenuto dal G-20.

6. COMPOSIZIONE DELLE CONTROVERSIE FISCALI INTERNAZIONALI RELATIVE A CONTRIBUENTI INDIVIDUATI

In seguito all'emanazione della norma di modifica del comma 7 dell'art. 29 del D.L. 78/2010, convertito con modificazioni dalla legge 122/2010, 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.

7. COLLABORAZIONE OPERATIVA TRA MINISTERO ED AGENZIA

Fermo restando quanto disposto in materia di assegnazione di personale agli Uffici di diretta collaborazione dal D.P.R. 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'Agenzia può riguardare, per ciascun anno del triennio, un numero massimo pari allo 0,75% dei dipendenti in servizio presso la stessa. L'Agenzia accoglie la richiesta del Dipartimento, salvo particolari e motivate esigenze di permanenza di tale personale presso sedi particolarmente carenti. L'Agenzia 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.

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

Le richieste di personale da parte dell'Agenzia 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'Agenzia 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'Agenzia, nei limiti di un contingente definito annualmente di concerto con l'Agenzia e secondo modalità con essa concordate.

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

Ai sensi dell'articolo 6, comma 1 del D.L. 16/2012, 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 D.Lgs. 165/2001 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 prot. 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.....	6
2. AREA STRATEGICA SERVIZI.....	10
3. AREA STRATEGICA SUPPORTO	14
4. STRATEGIA IN MATERIA DI RISORSE UMANE	23
4.1 FORMAZIONE	24
4.2 SVILUPPO.....	26
4.3 ORE LAVORABILI PRO CAPITE.....	28
4.4 PREVISIONE CONSISTENZA INIZIALE E FINALE DEL PERSONALE.....	29
5. RISORSE UMANE PER PROCESSO.....	30
6. POLITICA DEGLI INVESTIMENTI.....	31
6.1 SINTESI DEL PIANO DEGLI INVESTIMENTI	33
7. PROSPETTO DEI COSTI DI FUNZIONAMENTO.....	34

PREMESSA

Come noto, nell'ambito del processo di riorganizzazione che ha interessato il Ministero dell'economia e delle finanze e le agenzie fiscali, disposto con il D.L. n. 95/2012, dal 1° dicembre 2012 l'Agenzia delle Entrate ha incorporato l'Agenzia del Territorio.

Nel corso del 2013, come indicato nella relazione presentata in Parlamento dal Signor Ministro *pro tempore*, sono stati emanati i provvedimenti volti a perfezionare l'integrazione delle funzioni non di linea, cc.dd. *no core* (processi di supporto), cioè di quelle attività trasversali di amministrazione, gestione del personale, *audit* e comunicazione nonché di quelle relative a programmazione, indirizzo, coordinamento e controllo.

L'integrazione funzionale così avviata dovrà concludersi, come previsto dalla citata relazione, entro il 2015; nel corso del corrente anno e del prossimo, pertanto, l'Agenzia sarà impegnata nell'analisi e nell'eventuale reingegnerizzazione dei propri processi operativi relativi alle funzioni di linea, cc.dd. *core*.

Nella prospettiva della "nuova" Agenzia delle Entrate era stata già elaborata anche la precedente Convenzione triennale per gli esercizi 2013-2015 che, pur rimanendo invariata nella struttura rispetto al passato, è stata significativamente innovata nei contenuti in virtù dell'avvenuta incorporazione, con uno sforzo che ha permesso di integrare in modo organico le anime di due organizzazioni sostanzialmente diverse.

La logica sottostante l'individuazione degli indicatori presenti nel Piano è stata modificata: infatti a fronte di informazioni tanto parcellizzate da apparire, soprattutto per l'Area territorio, espressione di singole linee operative, è stata effettuata una vera e propria concentrazione del numero degli indicatori che sono stati razionalizzati prediligendo quelli maggiormente rappresentativi delle attività più rilevanti ed espressione dell'azione dell'Agenzia nel suo complesso.

In generale, sono stati definiti nuovi indicatori che tenessero conto dei risultati raggiunti piuttosto che dello sforzo profuso, puntando più sulla qualità dell'operato dell'Agenzia che sul mero risultato quantitativo.

In continuità con il percorso già intrapreso, l’Agenzia proseguirà nell’evoluzione del modello di pianificazione adottato al proprio interno, coinvolgendo gradualmente nella nuova ottica l’incorporata Agenzia del Territorio.

In considerazione della delicatezza dei prossimi passaggi di integrazione che coinvolgeranno le attività di linea delle due aree dell’Agenzia, l’attuale Convenzione si propone come un documento “ponte” nella prospettiva di una ulteriore valorizzazione della *mission* dell’Agenzia, nella sua attuale configurazione, come definita dagli artt. 62 e 64 del D. Lgs. 300/99.

In particolare, saranno rafforzati gli aspetti dell’azione volti al perseguimento degli obiettivi di politica fiscale e di gettito nonché della *compliance*, mediante un sistema di indicatori atti alla rappresentazione e alla valutazione della *performance* dell’Agenzia.

Considerati l’elevato grado di maturità gestionale raggiunto ed i livelli di standard produttivi conseguiti, il Piano delle attività dell’Agenzia sarà focalizzato sulla massimizzazione del livello di adempimento degli obblighi fiscali sia attraverso l’assistenza ai contribuenti sia attraverso i controlli diretti a contrastare gli inadempimenti e l’evasione fiscale e conterrà indicatori che evidenzino il perseguimento delle priorità politiche e forniscano una valutazione d’insieme dell’andamento dell’azione amministrativa per settore di attività.

* * * * *

“Tutti sono tenuti a concorrere alle spese pubbliche in ragione della loro capacità contributiva. (...)” così recita l’articolo 53 della Costituzione italiana ed è quindi “Solo attraverso il sacrificio di ognuno, equamente distribuito in linea con il dettato costituzionale, che sarà possibile ripercorrere quella strada di crescita economica indispensabile per garantire il benessere comune e riaffermare il ruolo centrale che il nostro Paese merita di interpretare sugli scenari internazionali.”

Appare evidente, date queste premesse, l'importanza della funzione svolta dall'Agenzia delle Entrate, chiamata a *“perseguire il massimo livello di adempimento degli obblighi fiscali sia attraverso l'assistenza ai contribuenti, sia attraverso i controlli diretti a contrastare gli inadempimenti e l'evasione fiscale”*.¹

L'azione dell'Agenzia - ulteriormente rafforzata in virtù delle risorse e delle funzioni incorporate dall'ex Agenzia del Territorio²- si svilupperà lungo tre direttrici: continuare a mantenere alta l'attenzione sui fenomeni evasivi ed elusivi affinando sempre più le strategie atte a contrastarli; proseguire nel cammino intrapreso di miglioramento continuo dei rapporti con i cittadini/contribuenti; perseguire nuove razionalizzazioni di spesa anche in conseguenza della recente riorganizzazione.

Tenuto conto, infine, che all'Agenzia è affidato un ruolo significativo nello sviluppo dell'etica fiscale, verrà profuso il massimo impegno per accrescerne la credibilità in modo da essere di reale sostegno alla *compliance* dei contribuenti.

¹ Decreto legislativo n. 300 del 1999 - istitutivo delle agenzie fiscali, articolo 62.

² L'Agenzia è dunque, in base all'articolo 64 del D.L. n. 300/1999, anche *“competente a svolgere i servizi relativi al catasto, i servizi geotopocartografici e quelli relativi alle conservatorie dei registri immobiliari, con il compito di costituire l'anagrafe dei beni immobiliari esistenti sul territorio nazionale”*.

1. AREA STRATEGICA CONTROLLI

L'operato dell'Agenzia in questa area è volto a dare risposta ad uno dei grandi problemi, l'evasione fiscale, che danneggia la competitività del Paese e ne frena lo sviluppo.

Evasione e crescita sono, infatti, due termini antitetici: la presenza di evasione fiscale non consente un impiego ottimale delle risorse per lo sviluppo; il problema è ancor più rilevante in condizioni di crisi quale quella attuale, in cui gli effetti distorsivi prodotti sulla concorrenza a danno degli imprenditori capaci e onesti, contribuiscono ad aggravare la possibilità di ripresa economica.

La strategia adottata dall'Agenzia per affrontare la sfida all'evasione, anche in considerazione della contrazione di risorse e dunque della necessità di perseguire il massimo dell'efficienza, si basa sulla ricerca della qualità, della proficuità e dell'efficacia dell'azione accertatrice. Per rendere possibile tutto ciò, gli interventi sono preceduti da un'attenta analisi delle diverse situazioni e dall'utilizzo mirato di strumenti adeguati, messi a punto a fronte delle molteplici fattispecie evasive e/o elusive. L'azione dell'Agenzia si è così andata affinando nel tempo, divenendo sempre più incisiva e spostando l'attenzione più sulla prevenzione che sulla repressione dei fenomeni evasivi.

L'attività di controllo, oltre al recupero delle somme evase e all'irrogazione delle relative sanzioni, è mirata anche a dissuadere i contribuenti da comportamenti fiscalmente non corretti e a interrompere condotte illecite di frode fiscale messe in atto, in molti casi, sin dall'avvio dell'attività economica. In altri termini, i risultati efficaci derivanti della complessiva attività di prevenzione e contrasto dell'evasione, oltre al necessario recupero dell'evasione pregressa, devono produrre un progressivo incremento dell'adempimento spontaneo.

L'obiettivo, trasversale a tutte le aree di attività dell'Agenzia, è quello di modificare la percezione dei contribuenti nei confronti del fisco, ricercando una fiscalità dialogata e collaborativa, spiegando ai cittadini gli adempimenti necessari e aiutandoli nel loro espletamento.

Sarà garantita la ormai consolidata attività di tutoraggio nei confronti della platea di contribuenti di rilevanti dimensioni (con volume d'affari o ricavi non

inferiori a 100 milioni di euro). L’Agenzia, nell’ottica dell’evoluzione di tale attività, ha avviato un “progetto pilota” sul regime di adempimento collaborativo, rivolto ad un limitato numero di imprese che parteciperanno ad appositi tavoli tecnici per definire le caratteristiche che dovranno ispirare il nuovo rapporto, nonché per verificare la possibilità di introdurre un approccio al controllo *ex ante*, rispetto al tradizionale intervento *ex post*.

Da un punto di vista operativo le attività dell’area controlli saranno rivolte a realizzare un aumento dell’efficacia in termini di riscossione piuttosto che un incremento dei volumi di produzione. Nella definizione della composizione del *mix* di tipologie di accertamento da effettuare (nei confronti di imprese di grandi, medie o piccole dimensioni, o assistito da indagini finanziarie, oppure c.d. accertamento sintetico) verrà lasciata una maggiore libertà di scelta alle strutture, al fine di poter calibrare al meglio le azioni poste in essere in relazione alle differenti realtà territoriali.

Verrà, inoltre, assicurato lo svolgimento delle diverse tipologie di accertamento in collaborazione con i principali interlocutori istituzionali (Guardia di Finanza, SIAE e Comuni), nonché a livello internazionale in modo coordinato con le autorità fiscali estere.

L’azione di recupero dell’evasione sarà orientata al miglioramento dell’efficacia dei controlli sia attraverso la selettiva verifica delle posizioni soggettive caratterizzate da situazioni di effettiva e consistente evasione tributaria sia mediante la verifica dei classamenti delle unità immobiliari che, come noto, integrano la base imponibile per la tassazione.

Per quanto riguarda l’attività di verifica dei classamenti delle unità immobiliari, l’azione dell’Agenzia si esplicherà su due direttrici: la prima orientata alle verifiche del classamento proposto nei documenti di aggiornamento catastale presentati dalla parte, garantendo sia il presidio territoriale sia l’incremento dell’efficacia del controllo; la seconda sarà indirizzata alla verifica - anche in collaborazione con i Comuni - di particolari situazioni di incoerenza degli attuali classamenti, in particolare per mancata presentazione dei relativi atti di aggiornamento.

In coerenza con quanto disposto dalla vigente normativa, l'Agenzia avvierà le attività mirate al controllo di sussistenza dei requisiti di ruralità per le unità immobiliari per le quali ne è stata fatta richiesta.

L'Agenzia proseguirà, inoltre, con le attività di controllo in sopralluogo degli atti tecnici di aggiornamento del catasto terreni al fine di garantire il presidio del territorio e la qualità delle informazioni inserite in banca dati.

Per assicurare una maggiore equità fiscale in campo immobiliare, l'Agenzia metterà a disposizione dell'Autorità politica il proprio *know-how* e gli esiti degli studi condotti, al fine di fornire il necessario supporto al progetto di riforma fiscale, con particolare riferimento alla riforma del catasto.

Infatti, ultimate le attività di attribuzione della rendita presunta, previste dall'articolo 19, comma 10, del D.L. n. 78/2010, l'Agenzia ha dato nuovo impulso alle attività propedeutiche alla riforma del sistema estimativo catastale.

Le attività preliminari, parzialmente interrotte proprio per adempiere al dettato normativo di cui alla suddetta legge 78/2010, sono state pianificate già nell'esercizio 2013, mentre quelle storiche, già oggetto di lavorazione negli esercizi passati, ed in particolare l'allineamento delle mappe, sono state affiancate, nel *budget* 2014, da quelle relative alla costituzione dell'archivio fabbricati³.

Pertanto, sono state individuate delle linee di processo da cui recuperare risorse da destinare alle attività sopra descritte.

Tra le attività pianificate oggetto di riduzione vanno elencati i controlli sulle dichiarazioni di nuova costruzione o di variazione (Docfa) e i collaudi sui tipi mappali e di frazionamento presentati; tale riduzione è stata effettuata garantendo, comunque, il necessario presidio del territorio. In tal senso sono state date opportune indicazioni per garantire, ove possibile, l'incremento dell'efficacia del controllo.

Per quanto concerne le attività c.d. ad "Alta Valenza Fiscale", sono state date indicazioni per continuare ad effettuare, sia pur riducendole, le necessarie

³ Quest'ultima attività è stata a carattere pseudo sperimentale negli esercizi precedenti.

azioni di verifica sugli immobili sconosciuti al catasto o che hanno perso i requisiti di ruralità (art. 2, comma 36, D.L. 262/2006), su quelli per cui i Comuni hanno chiesto la revisione del classamento ai sensi dell'articolo 1, comma 336 della Legge n. 311/2004, nonché le verifiche d'ufficio previste dall'articolo 1, comma 277 della Legge n. 244/2007. Si è, invece, preferito ridurre al minimo le verifiche degli immobili ricadenti nelle categorie F3/F4 (immobili in corso di costruzione o definizione), a seguito dell'elevata incidenza delle conferme nella destinazione d'uso, rilevata nel corso dell'esercizio 2013, connessa anche con l'impossibilità di portare a termine i lavori di costruzione, probabilmente a causa della crisi economica.

Tra gli obiettivi prioritari, da perseguirsi anche attraverso il miglioramento della qualità degli atti notificati e la capacità di adeguare la qualità degli stessi ai principi di legittimità e di efficacia, l'Agenzia include anche la diminuzione della conflittualità nei rapporti con i contribuenti e la sensibile riduzione del contenzioso; in tal senso sono da menzionare l'istituto della mediazione tributaria – ormai a regime – che consente di definire in sede amministrativa liti potenziali con i contribuenti evitando inutili ed onerosi rinvii al contenzioso giurisdizionale, e la conciliazione giudiziale.

2. AREA STRATEGICA SERVIZI

L'Agenzia svolge un ruolo determinante anche nelle attività dedicate al servizio e all'assistenza ai cittadini/contribuenti per agevolare il più possibile l'adempimento spontaneo, in un sistema, quale quello fiscale, che si presenta, per propria natura, assai complesso.

Trasparenza e semplicità sono le parole chiave da perseguire e presidiare al fine di recuperare l'evasione e di prevenire la possibilità, favorita da una normativa tributaria articolata - risultato, a volte, del sovrapporsi di diversi interventi legislativi - di aggirare le regole, rendendo nel contempo più semplici gli adempimenti per i contribuenti e più agevoli i controlli per l'Agenzia.

La cura del rapporto con il contribuente è una condizione imprescindibile per favorire l'instaurarsi di una fattiva collaborazione tra cittadini e amministrazione finanziaria. A tale proposito l'Agenzia rivolge una particolare attenzione alla qualità e alla tempestività dei servizi erogati, e ha realizzato delle specifiche attività mirate alla semplificazione tanto della fruizione dei servizi stessi quanto del rapporto con il contribuente, perseguendo una riduzione degli adempimenti e degli oneri richiesti al cittadino che non comportano alcun valore aggiunto per l'Amministrazione.

In tale ottica è stato costituito un gruppo di lavoro che ha portato l'amministrazione finanziaria a confrontarsi con i rappresentanti delle associazioni di categoria e degli ordini professionali con l'intento di individuare gli adempimenti posti a carico dei cittadini per l'assolvimento degli obblighi fiscali e di valutarne la relativa onerosità. Tale lavoro congiunto ha consentito di ridurre taluni obblighi, comunicazioni e procedure onerosi per imprese e cittadini.

L'Agenzia è da tempo impegnata nel favorire ulteriormente l'incremento e la diffusione dell'utilizzo dei canali telematici, che sono in grado di garantire un'efficace alternativa all'assistenza diretta erogata presso gli uffici territoriali. In questo campo sono state lanciate diverse iniziative, rivolte dapprima ad un pubblico specialistico di professionisti e intermediari, e da estendersi, poi, anche ai singoli contribuenti.

Con l'obiettivo di calibrare sempre meglio la qualità dei servizi offerta a misura dei contribuenti e per testare la soddisfazione degli utenti sull'assistenza telefonica e telematica, l'Agenzia monitora costantemente la soddisfazione degli utenti attraverso interviste telefoniche e questionari *on line* di gradimento.

In merito all'attività di gestione dei tributi l'azione dell'Agenzia sarà rivolta ad assicurare l'esecuzione tempestiva delle lavorazioni connesse ai controlli automatizzati delle dichiarazioni e dei versamenti eseguiti, che riduce i margini di errore per i contribuenti e consente una più rapida erogazione dei rimborsi fiscali.

L'impegno dell'Agenzia è costantemente rivolto anche alla semplificazione e all'interpretazione delle norme, per garantire al contribuente, assistendolo nell'applicazione delle norme tributarie, maggiore certezza e trasparenza nel rapporto con l'amministrazione finanziaria.

La diffusione della cultura contributiva, cioè della piena consapevolezza che tutti sono tenuti alla concreta partecipazione ai beni e ai servizi pubblici, è un traguardo che l'Agenzia ormai da tempo si prefigge nello svolgimento delle funzioni istituzionali. Al fine di promuovere la conoscenza della materia fiscale da parte delle nuove generazioni è stato rinnovato, nel 2013, il protocollo d'intesa con il Ministero dell'Istruzione dell'Università e della Ricerca.

Le strutture dell'Agenzia deputate allo svolgimento dell'*audit* esterno continueranno ad effettuare le consolidate attività di controllo nei confronti degli intermediari della riscossione. In particolare, i controlli nei confronti degli intermediari *Entratel*, previsti come obiettivo di Convenzione, sono in fase di evoluzione. Dallo scorso esercizio, infatti, è stato avviato in via sperimentale un nuovo applicativo che consentirà, a regime, l'accertamento di tutte le irregolarità rilevate a sistema. Nel 2014 è prevista l'estensione dell'utilizzo del nuovo applicativo con interessamento di tutte le strutture regionali, sarà comunque garantito anche il mantenimento di un numero di accessi presso le sedi degli intermediari adeguato a conservare una sufficiente capacità di indagine.

Semplificare gli adempimenti connessi all'aggiornamento e alla consultazione delle informazioni presenti nelle banche dati, migliorare la qualità

delle informazioni stesse⁴ e fornire servizi di maggior valore per istituzioni, professionisti e cittadini costituiscono le linee di sviluppo delle attività riconducibili alla gestione dell'Anagrafe dei beni immobiliari.

In tale contesto assumono particolare rilievo le iniziative volte a incrementare l'utilizzo del canale telematico sia per la consultazione delle banche dati che per la trasmissione degli atti di aggiornamento.

Per garantire il continuo aggiornamento delle banche dati, si proseguirà ad assicurare la tempestiva lavorazione degli atti di aggiornamento presentati, nel rispetto dei livelli di servizio definiti nelle "carte della qualità" e favorendo le azioni che, individuate anche attraverso le indagini di *customer satisfaction*, permetteranno di incrementare progressivamente il livello di utilizzo del canale telematico.

Proseguiranno gli interventi di recupero della qualità delle informazioni presenti nelle banche dati, necessari allo sviluppo dei servizi dell'Anagrafe immobiliare integrata nonché prerequisito indispensabile per il progetto di riforma del sistema estimativo del catasto.

Attraverso il *Sistema d'interscambio*, realizzato per consentire la cooperazione applicativa, e il *Portale dei Comuni*, che consente di fornire tramite internet i dati catastali ai Comuni e alle Comunità Montane, l'Agenzia proseguirà a garantire i flussi informativi con gli Enti locali.

Il rapporto con l'utenza, costituita da istituzioni, professionisti o semplici cittadini, rappresenta il fulcro su cui poggia la strategia dell'Agenzia. Un ruolo di tutto rilievo, nel contesto descritto, è quindi rappresentato dai servizi di assistenza all'utenza che proseguiranno ad essere erogati, oltre che direttamente in ufficio con postazioni dedicate, anche attraverso internet, sia mediante il *Contact Center*, per la correzione di specifici errori presenti nelle

⁴ Il patrimonio informativo delle banche dati catastali, cartografiche e di pubblicità immobiliare è caratterizzato, infatti, da una *vita media degli atti* molto lunga e dal fatto che, anche se superati, tali atti devono essere conservati per la consultazione. Inoltre, le evoluzioni normative che disciplinano la predisposizione degli atti di aggiornamento hanno determinato, nel tempo, una stratificazione di informazioni non omogenee, che richiede intensi interventi di integrazione.

banche dati catastali, sia con il servizio di *web-mail* per la richiesta di informazioni e per la segnalazione di problemi tecnici in merito a collegamenti informatici o all'utilizzo di specifici pacchetti applicativi.

Per quanto riguarda l'Osservatorio del mercato immobiliare, verranno assicurati gli interventi che consentono la disponibilità delle quotazioni immobiliari e delle informazioni sulle dinamiche del mercato immobiliare.

Saranno inoltre previsti interventi per migliorare la qualità dei dati anche attraverso l'evoluzione dei sistemi informativi per la gestione, l'aggiornamento e l'elaborazione degli archivi.

3. AREA STRATEGICA SUPPORTO

Nelle attività trasversali di supporto l'Agenzia proseguirà nel percorso già intrapreso, volto alla razionalizzazione e all'efficientamento delle risorse disponibili che sono in costante diminuzione.

Possibile economie potranno essere realizzate con riguardo alla dislocazione degli uffici e alla conseguente distribuzione del personale sul territorio, con l'obiettivo di massimizzare il contenimento dei costi, favorire una migliore organizzazione del lavoro e migliorare i processi lavorativi.

Il perseguimento della maggiore efficacia ed efficienza possibili nello svolgimento delle proprie funzioni non può prescindere dall'investire nella qualità di una delle componenti più rilevanti nel patrimonio dell'Agenzia: il capitale umano. A conferma dell'importanza strategica rivestita dalle attività di formazione e dell'attenzione rivolta alla crescita professionale delle proprie risorse umane saranno sviluppate iniziative formative volte a migliorare ulteriormente il profilo professionale del personale.

Alle attività formative spiccatamente tecniche sviluppate in materie tributarie, cartografiche e catastali, saranno affiancati percorsi formativi su tematiche gestionali e organizzative rivolti alle figure con ruoli di coordinamento e incarichi di responsabilità.

A seguito dell'incorporazione dell'Agenzia del Territorio e dell'accorpamento delle funzioni di supporto e, nel breve periodo di quelle di linea, si prevede, per il prossimo triennio, un piano di interventi formativi volti a favorire il coordinamento e la sinergia tra il personale proveniente da percorsi professionali differenti, anche al fine di favorire lo sviluppo di processi operativi integrati.

In conformità con quanto indicato dalle nuove disposizioni normative in tema di corruzione⁵, l'Agenzia ha pubblicato sul sito *internet* il previsto Piano

⁵ La legge 6 novembre 2012, n. 190, "Legge anticorruzione" ha introdotto una serie di disposizioni per la prevenzione e la repressione della corruzione e dell'illegalità nella pubblica amministrazione, con specifiche forme di responsabilità a carico dei dirigenti e funzionari pubblici e sanzioni in caso di inadempienze.

Triennale di prevenzione della corruzione 2014 – 2016⁶, in cui è contenuto anche il Programma Triennale per la trasparenza e l'integrità⁷.

Proseguirà, anche per il 2014, l'impegno nella sensibilizzazione del proprio personale sui temi della legalità, dell'etica, della trasparenza e del contrasto alla corruzione, con iniziative di formazione sulle tematiche del controllo interno e della sicurezza aziendale, ponendo specifica attenzione alla corruzione ed alle relative misure di prevenzione e contrasto. L'attività di *audit* Interno sarà specificamente indirizzata verso la verifica dell'esistenza e dell'idoneità dei presidi sui rischi di corruzione, anche attraverso lo svolgimento di nuove tipologie di intervento e lo sviluppo di un programma di analisi dei rischi mirato sulle specificità locali.

In un'organizzazione che voglia definirsi al passo con i tempi un ruolo fondamentale è rivestito dalle attività svolte in ambito tecnologico e informatico. Nel più ampio scenario di riprogettazione del Sistema Informativo della Pubblica Amministrazione e di attuazione dell'Agenda digitale, cui il Governo ha impresso un'accelerazione al fine di razionalizzare i costi di funzionamento della macchina amministrativa, l'Agenzia e l'evoluzione del sistema informativo della fiscalità sono dei protagonisti di primo piano.

L'obiettivo del percorso intrapreso è acquisire le informazioni già presenti nella Pubblica amministrazione con minore complessità e migliore qualità rispetto al passato, utilizzando nuovi *standard* e infrastrutture applicative di interoperabilità evoluta al fine di ridurre gli oneri a carico delle amministrazioni e accelerare il processo di cambiamento.

L'opportunità che l'Agenzia intende cogliere è razionalizzare le banche dati, migliorandone la qualità e allineando le informazioni in esse contenute, affinché possano essere, da un lato, uno strumento di *compliance* per erogare servizi ai cittadini in modo semplice e per innovare i processi di interazione fisco-contribuente, e, dall'altro, continuino a fornire un importante ausilio alle attività di controllo e di *intelligence* rivolte alla lotta all'evasione fiscale.

⁶ Vedi art. 1, comma 5, della "Legge anticorruzione".

⁷ Adottato in ottemperanza all'art. 10 del D. Lgs. n. 33/2013.

MISSIONE: POLITICHE ECONOMICO-FINANZIARIE E DI BILANCIO				
PROGRAMMA: REGOLAZIONE, GIURISDIZIONE E COORDINAMENTO DEL SISTEMA DELLA FISCALITÀ				
AREA STRATEGICA CONTROLLI				
Ore persone dedicate	24.569 ore/migliaia	Risorse finanziarie	1.167.591 euro/migliaia	
Obiettivi e relativi FCS	Indicatori	Piano 2014	2015	2016
Obiettivo: Consolidare le entrate derivanti dalla complessiva azione di controllo	Riscossioni complessive⁸ (€/mld)	10,2	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 ⁹ OBIETTIVO INCENTIVATO	3.200	costante	costante
	Totale controlli ¹⁰ OBIETTIVO INCENTIVATO	1.700.000	costante	costante
	Indice di copertura della platea (n. Accertamenti II.DD., IVA, IRAP/n. dichiarazioni) ¹¹	2,3%	costante	costante
	Indice di redditività ¹²	3	costante	costante
	Incidenza percentuale dei costi dell'Agenzia sul gettito incassato ¹³	0,90%	costante	costante

⁸ Obiettivo di riscossione complessiva che comprende le principali entrate erariali che affluiscono al bilancio dello Stato (IRPEF, IRES, IVA e Registro) e quelle non erariali (IRAP e addizionali regionale e comunale all'IRPEF) – sia a seguito di versamenti diretti che da riscossione a mezzo ruolo – derivanti dalla complessiva azione dell'Agenzia per il contrasto degli inadempimenti tributari dei contribuenti (accertamento, controllo formale e liquidazione automatizzata delle dichiarazioni). Nel formulare le previsioni delle entrate da accertamento e controllo, l'Agenzia ha tenuto in considerazione la flessione negli incassi da riscossione coattiva dovuta ai consistenti impatti sulle attività di Equitalia S.p.A. dei numerosi interventi legislativi che hanno modificato l'ambito operativo del sistema della riscossione e dell'impatto della crisi economica sulle attività produttive, particolarmente gravoso per gli anni di imposta soggetti a controllo nel triennio in esame. L'indicatore di riscossione per gli esercizi 2015 e 2016 è mantenuto costante in quanto si ritiene che le maggiori entrate previste dall'art. 6, comma 2 del D.L. n. 66/2014, saranno colte anche come incremento del 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 e affluirà nello stato di previsione dell'entrata del bilancio dello Stato sulle unità relative all'attività ordinaria di gestione.

⁹ 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.

¹⁰ 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).

¹¹ Accertamenti II.DD., IVA e IRAP (esclusi gli accertamenti parziali automatizzati ex art. 41-*bis* del DPR n. 600/73). Il denominatore è costituito dalla media delle dichiarazioni, modello UNICO, presentate per i periodi d'imposta 2007/2010.

¹² L'indicatore è dato dal rapporto tra Entrate da accertamento e controllo/Costi totali dell'Agenzia. L'indicatore viene introdotto in via sperimentale.

¹³ L'indicatore è dato dal rapporto tra Costi totali dell'Agenzia/(Entrate da gestione ordinaria + Entrate da accertamento e controllo). L'indicatore viene introdotto in via sperimentale. L'indicatore è dato dal rapporto tra NUMERATORE: costo sostenuto per l'Agenzia (stanziamento sul relativo capitolo di bilancio) e DENOMINATORE: gettito complessivamente incassato dato dalla somma del "Gettito spontaneo tributi" (desunto dalla procedura Magister – Analisi statistica erariale delle deleghe F24 – e relativo alle Imposte dirette, indirette, extratributarie, tributi Regionali e tributi Comunali di competenza dell'Agenzia delle Entrate) e del "Riscosso da attività di controllo" (Entrate erariali e non erariali riscosse, a seguito della complessiva azione di contrasto degli inadempimenti dei contribuenti, sia tramite versamenti diretti sia tramite ruoli).

MISSIONE: POLITICHE ECONOMICO-FINANZIARIE E DI BILANCIO				
PROGRAMMA: REGOLAZIONE, GIURISDIZIONE E COORDINAMENTO DEL SISTEMA DELLA FISCALITÀ				
AREA STRATEGICA CONTROLLI				
Obiettivi e relativi FCS	Indicatori	Piano 2014	2015	2016
FCS 1 Aumentare l'efficacia dissuasiva dei controlli	Numero di verifiche effettuate sul classamento delle unità immobiliari urbane presenti nei documenti di aggiornamento presentati (Docfa) OBIETTIVO INCENTIVATO	700.000	costante	costante
	Numero di verifiche effettuate su unità immobiliari per mancata presentazione di atti di aggiornamento	70.000 ¹⁴	costante	costante
	Numero di atti di aggiornamento tecnico (tipi mappali e di frazionamento) controllati in sopralluogo	11.800	-	-
	Numero di servizi estimativi predisposti per gli accertamenti ai fini delle imposte sui trasferimenti immobiliari e alle connesse agevolazioni fiscali	16.000	costante	costante
FCS 2 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 ¹⁵	95%	95%	costante
FCS 3 Aumentare la sostenibilità della pretesa tributaria	Indice di vittoria numerico ¹⁶ OBIETTIVO INCENTIVATO	60%	60%	costante

¹⁴ I valori 2013 non sono confrontabili con quelli del 2014 a causa di alcune variazioni nelle attività oggetto di verifica [nel 2014 non saranno effettuate verifiche sulle unità in categoria F3/F4 mentre saranno oggetto di verifica le unità immobiliari presente negli elenchi ex articolo 2, comma 36 del Decreto legge 262/2006 (Individuazione dei fabbricati che non risultano dichiarati al Catasto)].

¹⁵ L'indicatore è espresso in termini percentuali (numero delle istanze esaminate/numero delle istanze presentate al netto di quelle improponibili). Per istanze esaminate s'intendono quelle tempestivamente concluse 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 del 1992.

¹⁶ Percentuale di pronunce nei vari gradi di giudizio in tutto o in parte favorevoli all'Agenzia, rispetto al numero delle pronunce divenute definitive nell'anno corrente, con esclusione di quelle di mero rinvio e di estinzione del giudizio.

MISSIONE: POLITICHE ECONOMICO-FINANZIARIE E DI BILANCIO				
PROGRAMMA: REGOLAZIONE, GIURISDIZIONE E COORDINAMENTO DEL SISTEMA DELLA FISCALITÀ				
AREA STRATEGICA SERVIZI				
Ore persone dedicate	25.205 ore/migliaia	Risorse finanziarie	1.197.816 euro/migliaia	
Obiettivi e relativi FCS	Indicatori	Piano 2014	2015	2016
<i>Obiettivo: Semplificare gli adempimenti e migliorare la qualità del servizio reso</i>	<i>Numero di risposte telefoniche fornite dai CAM e dai mini call center</i> OBIETTIVO INCENTIVATO	2.100.000	costante	costante
	<i>Numero di risposte fornite in forma scritta (sms, web-mail) dai CAM</i> OBIETTIVO INCENTIVATO	90.000	incremento	incremento
	<i>Percentuale di visure catastali effettuate attraverso il canale telematico</i>	85%	85%	costante
	<i>Percentuale di ispezioni ipotecarie effettuate attraverso il canale telematico</i>	> 88%	incremento	incremento
	<i>Barometro della qualità dei servizi catastali e di pubblicità immobiliare</i>	90%	costante	costante

MISSIONE: POLITICHE ECONOMICO-FINANZIARIE E DI BILANCIO				
PROGRAMMA: REGOLAZIONE, GIURISDIZIONE E COORDINAMENTO DEL SISTEMA DELLA FISCALITÀ				
AREA STRATEGICA SERVIZI				
Obiettivi e relativi FCS	Indicatori	Piano 2014	2015	2016
FCS 1 Valutare il servizio offerto	Risultati dell'indagine di <i>customer satisfaction</i> sui seguenti servizi fruibili via internet: - assistenza tramite Civis sulle comunicazioni di irregolarità - assistenza tramite Civis sulle cartelle di pagamento	3,0-3,5 (su una scala da 1 a 6)	-	-
	Realizzazione di un'indagine di <i>customer satisfaction</i> sulle azioni di miglioramento intraprese nel 2013 a seguito delle indagini di <i>customer</i> sui servizi fruibili via internet: - F24 telematico - Bollo Auto Unico Web	Relazione		
	Realizzazione azioni di miglioramento in esito alle <i>customer satisfaction</i> previste nella Convenzione 2013-2015 sui seguenti servizi fruibili via internet: - assistenza tramite Civis sulle comunicazioni di irregolarità - assistenza tramite Civis sulle cartelle di pagamento - servizio di assistenza telefonica effettuato dai CAM e dai mini <i>call center</i>	Relazione	-	-
	Percentuale istanze pervenute tramite Civis lavorate entro 8 giorni OBIETTIVO INCENTIVATO	90%	costante	costante
	Incremento dell'utilizzo del canale CIVIS da parte degli intermediari	Relazione	-	-
	Redazione della nuova Carta dei servizi	Entro il 31 dicembre		
	Classificazione omogenea dei servizi fruibili dai contribuenti nei diversi canali di contatto (Tassonomia servizi) ¹⁷	Entro il 31 dicembre		

¹⁷ Obiettivo dell'indicatore è quello di uniformare e riclassificare i servizi fruibili attraverso i diversi canali di contatto: allo sportello, per gli Uffici territoriali; tramite i canali di assistenza telematico CIVIS e telefonica (848.800.444), tramite sito Internet per la prenotazione di appuntamenti (CUP). I benefici attesi sono una maggiore fruibilità per i contribuenti e il miglioramento della significatività dei dati sull'offerta e l'andamento dei servizi in modo da effettuare analisi comparative nelle diverse realtà.

MISSIONE: POLITICHE ECONOMICO-FINANZIARIE E DI BILANCIO				
PROGRAMMA: REGOLAZIONE, GIURISDIZIONE E COORDINAMENTO DEL SISTEMA DELLA FISCALITÀ				
AREA STRATEGICA SERVIZI				
Obiettivi e relativi FCS	Indicatori	Piano 2014	2015	2016
FCS 2 Migliorare la qualità dei processi di gestione delle dichiarazioni e di erogazione dei rimborsi	Numero di interventi effettuati nei confronti degli intermediari Entratel	1.225 ¹⁸	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 OBIETTIVO INCENTIVATO	1.000.000	costante	costante
	Istruire i rimborsi Imposte Dirette ¹⁹ OBIETTIVO INCENTIVATO	80%	costante	costante
	Istruire i rimborsi IVA	85% fino a.i. 2012 35% a.i. 2013	85% fino a.i. 2013 40% a.i. 2014	-
FCS 3 Presidiare e qualificare l'attività di interpretazione delle norme tributarie	Percentuale delle risposte rese alle istanze di interpello nei termini ²⁰ 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

¹⁸ La materia è in evoluzione poiché è stato sviluppato un applicativo (WebANT) che dovrebbe consentire, a regime, l'accertamento di tutte le irregolarità rilevate a sistema; l'utilizzo di tale applicativo sarà esteso nel 2014 a tutte le strutture regionali, si prevede, pertanto, una diminuzione del numero di accessi per favorire lo svolgimento degli interventi WebANT.

¹⁹ 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 2013 e non lavorati dagli uffici alla stessa data + rimborsi chiesti con dichiarazioni presentate entro il 30/06/2014 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 2013 lavorati tra il 1° gennaio 2014 ed il 31 dicembre 2014 + rimborsi chiesti con dichiarazioni presentate entro il 30/06/2014 e liquidate definitivamente dal 36/bis (cioè presenti nella base dati dei rimborsi) entro la stessa data lavorati tra il 1° gennaio 2014 ed il 31 dicembre 2014.

²⁰ Il risultato atteso è preventivato nel presupposto che il numero dei prodotti non sia superiore, a parità di risorse, alla media aritmetica dei prodotti rendicontati nel biennio precedente.

MISSIONE: POLITICHE ECONOMICO-FINANZIARIE E DI BILANCIO				
PROGRAMMA: REGOLAZIONE, GIURISDIZIONE E COORDINAMENTO DEL SISTEMA DELLA FISCALITÀ				
AREA STRATEGICA SERVIZI				
Obiettivi e relativi FCS	Indicatori	Piano 2014	2015	2016
FCS 5 Garantire la tempestiva lavorazione degli atti di aggiornamento delle banche dati immobiliari	Percentuale di atti di aggiornamento catastali e cartografici evasi ²¹ OBIETTIVO INCENTIVATO	95%	costante	costante
	Percentuale di atti di aggiornamento di pubblicità immobiliare lavorati ²² 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

²¹ 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.

²² 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 SUPPORTO				
Ore persone dedicate	7.168 ore/migliaia	Risorse finanziarie	360.644 euro/migliaia	
Obiettivi e relativi FCS	Indicatori	Piano 2014	2015	2016
Obiettivo: Garantire lo sviluppo organizzativo e il consolidamento del modello manageriale	Numero di edizioni di corsi a cui è applicato il sistema di valutazione dell'efficacia della formazione	30	costante	costante
FCS 1 Consolidare il modello manageriale	Definire un Sistema di gestione per la qualità per gli uffici periferici dell'Agenzia, relativamente alle attività di servizio all'utenza, e ottenere la relativa certificazione di conformità da parte di un ente abilitato	Definizione delle linee attuative del progetto e della documentazione di riferimento	Avvio applicazione del Sistema e certificazione per un primo gruppo di uffici	
FCS 2 Assicurare la correttezza e la tempestività delle operazioni di pagamento in ragione dell'elevato numero delle transazioni effettuate	Percentuale di reclami ricevuti dai fornitori rispetto al numero delle operazioni di pagamento effettuate OBIETTIVO INCENTIVATO	1,7%	costante	costante
FCS 3 Identificare e prevenire i rischi relativi ai processi di missione ed alla sicurezza.	Numero interventi di <i>audit</i> e sicurezza sulle strutture periferiche ²³ OBIETTIVO INCENTIVATO	1.900	costante	costante
	Adeguamento del Sistema di Controllo Interno ²⁴	92%		
FCS 4 Qualificare le infrastrutture immobiliari e il patrimonio delle applicazioni informatiche alla sicurezza.	Attività di investimento realizzate	Relazione		

²³ di cui: 1.350 Area *audit* Entrate, 350 Area *audit* Territorio, 200 verifiche di Sicurezza. Rispetto al 2012 sono intervenute modifiche nella valorizzazione dei prodotti della Sicurezza; le 200 verifiche di Sicurezza programmate nel 2013 equivalgono a 800 analoghi prodotti del 2012.

²⁴ L'indicatore è calcolato dal rapporto tra il numero delle idonee azioni correttive poste in essere e il numero delle inadeguatezze rilevate nel Sistema di Controllo Interno - Fonte dei dati: SAI – MAIAS.

4. 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 2013 si è attestato su circa 1.000 unità all'anno. Si prevede che negli anni 2014-2016 lasceranno l'Agenzia complessivamente circa 2.000 unità.

Le norme attualmente in vigore in materia di *turn-over* consentono un rimpiazzo estremamente limitato pari, per il 2014, al 20% delle uscite dell'anno precedente e della relativa spesa; la percentuale sale al 40% per il 2015 e al 60% per il 2016.

A completamento delle assunzioni autorizzate negli anni precedenti, nel 2014 assumeranno servizio i vincitori della procedura concorsuale per 855 funzionari della III area e quelli della procedura per 32 funzionari tecnici, sempre di III area.

Nel 2014 verrà inoltre espletata la procedura concorsuale per la copertura di 140 posti di funzionario tecnico per le esigenze delle strutture dell'ex Agenzia del Territorio e sarà bandito un concorso per 403 posti di dirigente, da tenere secondo le modalità di cui all'articolo 1, comma 530, della legge 27 dicembre 2006, n. 296, e dell'articolo 2, comma 2, secondo periodo, del decreto-legge 30 settembre 2005, n. 203, convertito, con modificazioni, dalla legge 2 dicembre 2005, n. 248; il concorso in questione è stato autorizzato dall'art. 8, comma 24, del decreto-legge 2 marzo 2012, n. 16, convertito con modificazioni dalla legge 26 aprile 2012, n. 44, per coprire le vacanze dell'organico dirigenziale.

Vanno infine citati gli interventi conseguenti all'incorporazione dell'Agenzia del Territorio, prevista dal decreto-legge 6 luglio 2012, n. 95, convertito con modificazioni dalla legge 7 agosto 2012, n. 135 (*spending review*).

L'incorporazione è avvenuta il 1° dicembre 2012. Il Ministro dell'Economia e delle Finanze, nella relazione presentata in Parlamento, ha previsto che l'integrazione dei processi *no core* venisse completata entro il 2013, quella dei processi *core* entro il 2015.

In relazione a ciò, nel 2013 è stato definito il nuovo assetto delle strutture *no core*, sia a livello centrale che a livello regionale e periferico, ed è stata avviata contestualmente la riduzione delle posizioni dirigenziali nei termini previsti dalla norma sopra citata. A livello centrale, il riassetto è stato reso operativo dal 29 luglio 2013 (atto del Direttore dell'Agenzia n. 91276 del 25 luglio 2013); a livello regionale è stato reso operativo dal 13 gennaio 2014 (atto del Direttore dell'Agenzia n. 151670 del 18 dicembre 2013).

4.1 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 principalmente due obiettivi: lo sviluppo organizzativo e delle professionalità, mediante percorsi finalizzati ad accrescere e aggiornare 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 professionale, comportamentale e gestionale.

Le aree di intervento saranno le seguenti:

- *aree di business:*

1. controlli: la formazione si orienterà a fornire conoscenze, metodologie e strumenti relativi alle attività di controllo, sia nazionale sia internazionale, guidata dalle analisi della distribuzione del rischio di evasione e di elusione, al fine di contrastare i fenomeni di frode e garantire il recupero dell'imposta evasa, l'incremento della componente spontanea nonché la

regolarizzazione degli immobili non dichiarati con conseguente recupero del gettito;

2. servizi: in questa area di intervento la formazione supporterà la reingegnerizzazione dei processi relativi alla assistenza ai contribuenti, con particolare attenzione alla semplificazione degli adempimenti tributari e alla cura del rapporto con il contribuente. Inoltre, la formazione consoliderà le conoscenze per migliorare la gestione dei servizi catastali, di pubblicità immobiliare, geotopografici e dell'osservatorio del mercato immobiliare;
 3. trasversale alle aree di *business*: in questa area la formazione contribuirà a fornire le conoscenze e le competenze per migliorare l'interpretazione delle norme tributarie e il presidio delle attività di rimborso, di riscossione e di contenzioso tributario;
- *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 con riferimento all'evoluzione delle agenzie fiscali, e 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 tipo teorico e di taglio specialistico, saranno svolte in collaborazione con la Scuola superiore dell'economia e delle finanze (SSEF)²⁴, sulla base della Convenzione per il triennio 2014-2016. La formazione base e quella operativa, invece, saranno realizzate con personale interno.

Le iniziative formative professionali saranno erogate in collaborazione con le strutture che svolgono funzioni di supporto e, in mancanza di professionalità interne, con la SSEF.

²⁴ Ai sensi dell'art. 21 del D.L. n. 90 del 24/06/2014 le funzioni della SSEF sono attribuite alla Scuola Superiore dell'Amministrazione (SNA).

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, in linea con i percorsi di sviluppo manageriale, 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, nel prossimo triennio saranno avviate specifiche iniziative formative destinate al personale degli uffici di coordinamento e operativi per favorire l'integrazione delle strutture organizzative e dei processi.

Nel 2014 proseguiranno i percorsi di formazione e consolidamento al ruolo destinati ad alcune figure delle direzioni provinciali:

- addetti alle verifiche dei soggetti di medie dimensioni, avviato nel 2013 si concluderà nel 2015;
- coordinatori di *front-office*, avviato nel 2013 si concluderà nel 2014;
- coordinatori area gestione risorse, avviato nel 2013 si concluderà nel 2014.

Anche nel 2014 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 6 novembre 2012, n. 190, saranno previste e avviate iniziative di formazione volte a sviluppare una nuova cultura della legalità, per favorire una pronta ed efficace risposta ai fenomeni corruttivi.

Per verificare la coerenza tra i progetti formativi e i processi operativi dell'Agenzia, sarà applicato il modello di valutazione dell'efficacia della formazione a corsi sia tributari sia tecnico-professionali.

4.2 SVILUPPO

Nel 2014 continuerà l'investimento in iniziative di sviluppo finalizzate all'innalzamento del livello della *performance* dei singoli e dei gruppi, in modo da

fornire un contributo significativo al miglioramento della qualità dei processi lavorativi e dei risultati organizzativi.

Anche nel prossimo anno la principale area di intervento saranno le posizioni organizzative e gli incarichi di responsabilità ex artt. 17 e 18 del CCNI che rappresentano gli snodi direzionali di base dell'Agenzia, sia nelle attività di servizio ai contribuenti sia nell'attività di controllo. Le iniziative previste punteranno a sviluppare il *mix* di competenze tecniche e gestionali richieste a chi ricopre questi ruoli, facendo leva principalmente sulle attività legate al ciclo di gestione della *performance* (assegnazione obiettivi, valutazione della prestazione, percorsi di sviluppo) e sugli interventi di formazione comportamentale e gestionale descritti nel paragrafo precedente.

La seconda importante area di investimento saranno i dirigenti, il cui ruolo di gestore di risorse si rafforzerà ulteriormente nel 2014. Saranno individuati percorsi di sviluppo delle competenze manageriali per accrescere la responsabilità gestionale dei dirigenti dotandoli di strumenti e conoscenze sempre più in linea con l'evoluzione dell'Agenzia. Le attività di sviluppo manageriale saranno realizzate tenendo conto dei cambiamenti previsti nelle linee guida per la valutazione della *performance*.

La terza area di intervento punta a favorire il coinvolgimento di tutto il personale nel processo di integrazione tra l'Agenzia delle entrate e l'ex Agenzia del territorio. La graduale integrazione organizzativa richiederà l'avvio di iniziative mirate a sostegno della capacità di integrarsi di persone con professionalità e storie lavorative differenti.

Nel 2014 la funzione sviluppo avvierà la definizione, inoltre, di una serie di indicatori per misurare l'impatto sulla *performance* organizzativa delle iniziative poste in essere. La misura dell'impatto delle singole iniziative consentirà di selezionare con maggiore efficacia gli obiettivi prioritari da raggiungere e i progetti su cui concentrare le risorse disponibili.

4.3 ORE LAVORABILI PRO CAPITE

Ore lavorabili pro capite	Piano 2014	Piano 2013	Consuntivo 2013
Ore lavorabili lorde	1.807	1.814	1.814
Ore di assenza per ferie	224	224	224
Ore lavorabili contrattuali	1.583	1.590	1.590
Ore di assenza per malattia	60	60	62
Ore di assenza per altri motivi	125	125	127
Ore lavorabili ordinarie	1.398	1.405	1.401
Ore di straordinario	20	25	19
Ore lavorabili pro capite	1.418	1.430	1.420

4.4 PREVISIONE CONSISTENZA INIZIALE E FINALE DEL PERSONALE

Qualifiche	Personale al 31.12.2013	Comandi "DA" altre Amm.	Comandi/ distacchi "A" altre Amm. O personale in esonero	Personale disponibile al 31.12.2013(1+2-3)	Entrate programmate 2014(*)	Uscite programmate 2014	Comandi/ trasferimenti "DA" altre Amm.	Comandi/ trasferimenti "A" altre Amm.	Personale disponibile al 31.12.2014 (4+5-6+10-11)	Consistenza media disponibile anno 2014	Minore disponibilità		Consistenza media equivalente 2014 (13-14-15)
											Part time	altre cause	
	1	2	3	4	5	6	10	11	12	13	14	15	16
Dirigenti	430	0	21	409	0	22	0	0	387	408	0	0	408
dirigenti a tempo determinato	37	0	0	37	0	0	0	0	37	37	0	0	37
Incarichi provvisori	908	0	0	908	0	0	0	0	908	908	0	0	908
Totale Dirigenti	1.375	0	21	1.354	0	22	0	0	1.332	1.353	0	0	1.353
Totale Area terza	23.460	38	371	23.127	1.273	379	70	70	24.021	23.853	255	0	23.598
Totale Area seconda	15.872	46	187	15.731	18	257	30	30	15.492	15.695	275	0	15.420
Totale Area prima	131	2	2	131	0	2	0	0	129	130	1	0	129
Totale personale non dirigente a tempo indeterminato	39.463	86	560	38.989	1.291	638	100	100	39.642	39.678	531	0	39.147
TOTALE COMPLESSIVO	40.838	86	581	40.343	1.291	660	100	100	40.974	41.031	531	0	40.500
Tirocinanti	0	0	0	1.081	199	1.280	0	0	0	53	0	0	53

* Normativa di riferimento assunzioni: Art. 1, comma 345, della legge n. 244 del 2007; Art. 66 del DL n. 112 del 2008

5. RISORSE UMANE PER PROCESSO

Area	Processo	Convenzione 2014	
		Ore/ migliaia	Percentuale Processo
Controlli	Riscontrare la conformità delle dichiarazioni fiscali e degli atti	1.696	3,0%
	Accertare l'imposta non dichiarata	15.901	27,9%
	Controllare la correttezza dei dati e delle rendite	1.234	2,2%
	Recuperare il credito erariale	1.239	2,2%
	Difendere gli atti impugnati	4.499	7,9%
Servizi	Identificare i contribuenti	926	1,6%
	Assistere i contribuenti e fornire altri servizi	6.549	11,5%
	Liquidare le imposte	9.676	17,0%
	Censire i beni immobili	3.612	6,3%
	Aggiornare i registri di Pubblicità immobiliare	1.515	2,7%
	Produrre informazioni statistiche sul mercato immobiliare	546	1,0%
	Rimborsare il credito	2.381	4,2%
Supporto	Gestire le politiche del personale	574	1,0%
	Amministrare il rapporto di lavoro	2.196	3,9%
	Amministrare i beni aziendali	1.188	2,1%
	Amministrare la contabilità	566	1,0%
	Amministrare <i>Information Technology</i>	830	1,5%
	Gestire i sistemi di controllo interno e di sicurezza	1.473	2,6%
	Gestire le relazioni esterne	341	0,6%
TOTALE		56.942	100,0%

6. POLITICA DEGLI INVESTIMENTI

La componente IT degli investimenti è stata articolata, in continuità con gli anni precedenti, rappresentando le attività attraverso le Soluzioni Operative che, a livello contrattuale con la Sogei sono denominate Progetti.

La Soluzione Operativa rappresenta la componente del Sistema Informativo della Fiscalità (SIF) che fornisce supporto a uno specifico processo affinché contribuisca, nel rispetto di criteri di economicità, al raggiungimento degli obiettivi che esso persegue. Le Soluzioni Operative sono state definite con riferimento ai processi identificati per l'Agazia, tenendo conto delle modifiche intercorse a seguito dell'incorporazione dell'ex Agazia del Territorio.

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'Agazia alle nuove esigenze operative.

In particolare il piano di evoluzione di ciascun Progetto, che rappresenta la componente evolutiva della corrispondente 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.

Tali 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.

Nei rapporti contrattuali sono stati distinti nettamente i ruoli dell'Amministrazione rispetto a quelli di Sogei, attribuendo alla prima la responsabilità di definire obiettivi, esigenze operative e vincoli di contesto nel breve-medio termine e alla seconda la responsabilità di mettere in atto tutte le iniziative di carattere tecnologico finalizzate ad adeguare il sistema informativo per renderlo pienamente rispondente alle esigenze rappresentate.

L'impostazione contrattuale sposta quindi l'attenzione del monitoraggio verso un sistematico controllo della tempestiva disponibilità degli strumenti informatici concordati e sulla loro adeguatezza a contribuire al raggiungimento dei risultati attesi dal processo cui fornisce supporto ciascuna Soluzione Operativa.

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 per il completamento dell'infrastruttura di fonia sulla rete dati (VoIP), per il potenziamento del sistema di videoconferenza o per eventuali specifiche esigenze degli uffici.

6.1 SINTESI DEL PIANO DEGLI INVESTIMENTI

Importi in euro/milioni

Progetti di investimento	2013	2014
Sviluppo/evoluzione Soluzioni Operative	90	84
Realizzazione/adequamenti Studi di Settore	15	15
Acquisti diretti apparecchiature ICT	3	3
TOTALE INVESTIMENTI IT	108	102
Investimenti immobiliari, per la logistica e per la sicurezza	60	35
Cartografia	4	4
TOTALE INVESTIMENTI	172	141

7. PROSPETTO DEI COSTI DI FUNZIONAMENTO²⁵

Importi in euro/migliaia

Oneri di gestione	2013	Oneri di gestione	2014
PRODUZIONE	925.214	PRODUZIONE	925.080
Costi di funzionamento	34.241	Costi di funzionamento	47.029
Costi per l'informatica e telecomunicazioni	178.226	Costi per l'informatica e telecomunicazioni	188.011
Spese postali e notifica atti	110.722	Spese postali e notifica atti	106.040
Oneri per la gestione dei tributi	602.025	Oneri per la gestione dei tributi	584.000
PERSONALE	2.090.774	PERSONALE	2.058.000
Competenze fisse	1.874.791	Stipendi	1.309.537
Competenze accessorie	163.242	Imposte dell'esercizio	116.036
Missioni	13.721	Oneri sociali su competenze fisse ed accessorie	416.326
Altri costi per il personale	39.020	Straordinari	12.683
		Premi e incentivi	113.942
		Accantonamento premi e incentivi	34.074
		Missioni	11.410
		Indennità di missione	1.687
		Mensa e buoni pasto	33.805
		Servizi per il personale	5.039
		Altri costi per il personale	3.461
IMMOBILI	323.086	IMMOBILI	306.971
Gestione immobili	323.086	Gestione immobili	306.971
Costi d'ufficio	-	Costi d'ufficio	-
ONERI DIVERSI	-	ONERI DIVERSI	-
TOTALE COSTI	3.339.074	TOTALE COSTI	3.290.051

²⁵ La tabella è stata elaborata facendo riferimento:

- al documento programmatico per l'esercizio 2013 come approvato dal Comitato di Gestione con Delibera n. 12/2013 del 22 aprile 2013;
- al documento programmatico per l'esercizio 2014 come approvato dal Comitato di Gestione con Delibera n. 56/2013 del 16 dicembre 2013.

Importi in euro/migliaia

Costi del personale ripartiti per qualifica²⁶	
Qualifica	Totale costi
Totale Dirigenti	177.953
Dirigenti	65.313
Incarichi provvisori	112.640
Totale personale non dirigente a tempo indeterminato	1.872.715
Totale Area Terza	1.189.658
Totale Area Seconda	677.630
Totale Area Prima	5.427
Totale dirigenti e personale a tempo determinato	6.232
Dirigenti con contratti a tempo determinato	6.232
Tirocinanti	1.100
Totale	2.058.000

²⁶ 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 72)		
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	3.200	24
Totale controlli	1.700.000	16
Numero di verifiche effettuate sul classamento delle unità immobiliari urbane presenti nei documenti di aggiornamento presentati (Docfa)	700.000	16
Indice di vittoria numerico	60%	16
AREA STRATEGICA SERVIZI (punteggio complessivo 58)		
Obiettivo / indicatore	Risultato atteso	Punteggio prefissato
Numero di risposte telefoniche fornite dai CAM e dai mini <i>call center</i>	2.100.000	8
Numero di risposte fornite in forma scritta (<i>sms, web-mail</i>) dai CAM	90.000	6
Percentuale istanze pervenute tramite Civis lavorate entro 8 giorni	90%	8
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	6
Istruire i rimborsi Imposte Dirette	80%	8
Percentuale delle risposte rese alle istanze di interpello nei termini	100%	6
Percentuale di atti di aggiornamento catastali e cartografici evasi	95%	8
Percentuale di atti di aggiornamento di pubblicità immobiliare lavorati	93%	8
AREA STRATEGICA SUPPORTO (punteggio complessivo 8)		
Obiettivo / indicatore	Risultato atteso	Punteggio prefissato
Percentuale di reclami ricevuti dai fornitori rispetto al numero delle operazioni di pagamento effettuate	1,7%	4
Numero interventi di audit e sicurezza sulle strutture periferiche	1.900	4
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 vittoria numerico	90-110
AREA STRATEGICA SERVIZI	
Obiettivo / indicatore	Soglia minima e massima
Numero di risposte telefoniche fornite dai CAM e dai mini <i>call center</i>	90-110
Numero di risposte fornite in forma scritta (<i>sms, web-mail</i>) dai CAM	90-110
Percentuale istanze pervenute tramite Civis lavorate entro 8 giorni	90-110
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	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
AREA STRATEGICA SUPPORTO	
Obiettivo / indicatore	Soglia minima e massima
Percentuale di reclami ricevuti dai fornitori rispetto al numero delle operazioni di pagamento effettuate	90-110
Numero interventi di audit e sicurezza sulle strutture periferiche	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 deterministici.
Indice di vittoria numerico	Percentuale di pronunce nei vari gradi di giudizio in tutto o in parte favorevoli all'Agenzia, rispetto al numero delle pronunce divenute definitive nell'anno corrente, con esclusione di quelle di mero rinvio e di estinzione del giudizio.
AREA STRATEGICA SERVIZI	
Indicatore di risultato	Descrizione
Numero di risposte telefoniche fornite dai CAM e dai mini <i>call center</i>	Numero di risposte telefoniche fornite dai CAM e dai mini <i>call center</i>
Numero di risposte fornite in forma scritta (<i>sms, web-mail</i>) dai CAM	Numero di risposte fornite in forma scritta (<i>sms, web-mail</i>) dai CAM
Percentuale istanze pervenute tramite Civis lavorate entro 8 giorni	Percentuale istanze pervenute tramite Civis lavorate entro 8 giorni
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	Controlli preventivi di qualità sulle comunicazioni di irregolarità inviate ai sensi degli artt. 36- <i>bis</i> del D.P.R. n. 600/73 e 54- <i>bis</i> 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 2013 e non lavorati dagli uffici alla stessa data + rimborsi chiesti con dichiarazioni presentate entro il 30/06/2014 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 2013 lavorati tra il 1° gennaio 2014 ed il 31 dicembre 2014 + rimborsi chiesti con dichiarazioni presentate entro il 30/06/2014 e liquidate definitivamente dal 36/bis (cioè presenti nella base dati dei rimborsi) entro la stessa data lavorati tra il 1° gennaio 2014 ed il 31 dicembre 2014.</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 repertoriazione 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%)
AREA STRATEGICA SUPPORTO	
Indicatore di risultato	Descrizione
Percentuale di reclami ricevuti dai fornitori rispetto al numero delle operazioni di pagamento effettuate	La percentuale è data dal rapporto tra il numero di reclami che presentano elementi formali di fondatezza pervenuti nell'esercizio di riferimento e il numero di pagamenti effettuati nel medesimo esercizio
Numero interventi di audit e sicurezza sulle strutture periferiche	Si tratta di audit di conformità, monitoraggi di regolarità amministrativa, monitoraggi dei rischi corruzione, verifiche di cassa e di gestione, analisi di contesto locale nonché attività di verifica sulla sicurezza.

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 novembre il livello di conseguimento degli obiettivi previsti nel Piano allegato alla Convenzione, rilevato alla data del 30 settembre. Tale rendicontazione sarà corredata da note sintetiche sull'andamento dei singoli indicatori nonché dai valori di preconsuntivo al 31 dicembre (cfr. scheda 2).

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 1). 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'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);

3. 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
	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	

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

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
<p align="center">FCS 1 Aumentare l'efficacia dissuasiva dei controlli</p>	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
	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
<p align="center">FCS 3 Aumentare la sostenibilità della pretesa tributaria</p>	Numero di sentenze depositate in CTP e CTR distinte per favorevoli, parzialmente favorevoli e sfavorevoli con indicazione dell'importo deciso
	Numero dei ricorsi presentati nell'anno in CTP e CTR suddivisi per fasce di valore economico
	Numero di istanze di mediazione presentate nell'anno suddivise per fasce di valore economico
	Numero di proposte di conciliazione giudiziale depositate dall'Ufficio nell'anno attinenti all'attività di accertamento (art. 48, comma 5, D.Lgs. n. 546/1992)
	Percentuale di esiti favorevoli davanti alle Commissioni tributarie provinciali e regionali
	Indice di vittoria numerico, al netto delle decisioni di accoglimento parziale ⁴
	Indice di vittoria per valore

⁴ L'indice è dato dal rapporto (decisioni favorevoli definitive + conciliazioni giudiziali perfezionate)/(decisioni favorevoli definitive + decisioni sfavorevoli definitive + conciliazioni giudiziali perfezionate).

AREA STRATEGICA SERVIZI

Obiettivi e relativi FCS	Ulteriori elementi informativi
Obiettivo: Semplificare gli adempimenti e migliorare la qualità del servizio reso	
FCS 1 Valutare il servizio offerto	Indice di soddisfazione del contribuente
	Convenzioni stipulate per l'erogazione di servizi
FCS 2 Migliorare la qualità dei processi di gestione delle dichiarazioni e di erogazione dei rimborsi	Nr. Dichiarazioni Unico PF trasmesse tramite il canale Fisconline / Totale Dichiarazioni Unico PF
	Numero delle dichiarazioni Unico PF trasmesse direttamente dal contribuente
	Numero delle dichiarazioni trasmesse tramite ufficio
	Percentuale comunicazioni inviate entro il 15/06/2014 rispetto al numero delle dichiarazioni Unico 2012 pervenute
	Percentuale comunicazioni inviate entro il 31/12/2014 rispetto al numero delle dichiarazioni Unico 2012 pervenute
	Percentuale comunicazioni inviate entro il 31/12/ 2014 rispetto al numero delle dichiarazioni Unico 2013 pervenute
	Percentuale delle comunicazioni di irregolarità annullate
Numero di errori riscontrati nelle dichiarazioni presentate, distinti per canale di trasmissione e per tipologia di dichiarazione	
FCS 3 Presidiare e qualificare l'attività di interpretazione delle norme tributarie	Numero degli atti di prassi (circolari e risoluzioni) e delle istruzioni operative emanate in relazione all'attività di interpretazione delle norme tributarie
FCS 5 Garantire la tempestiva lavorazione degli atti di aggiornamento delle banche dati immobiliari	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

AREA STRATEGICA SUPPORTO

Obiettivi e relativi FCS	Ulteriori elementi informativi
Obiettivo: Garantire lo sviluppo organizzativo e il consolidamento del modello manageriale	
FCS 1 Consolidare il modello manageriale	Incidenza percentuale delle ore indirette sul totale delle ore lavorate
	Numero di ore di formazione erogate per l'area prevenzione e contrasto all'evasione rispetto al totale di ore erogate

relazioni:

- tempi medi di attesa per l'erogazione dei servizi in ufficio;
- risultati delle indagini di *customer satisfaction* avviate autonomamente dall'Agenzia secondo il prospetto informativo contenuto nel documento citato al paragrafo 3, punto 1 dell'Allegato 1;
- relazione in materia di autotutela (D.M. n. 37/1997);
- relazione sugli esiti dell'attività di vigilanza;
- dati e informazioni su:
 - modalità erogative dei processi/servizi di informazione e assistenza ai contribuenti secondo i modelli di monitoraggio annualmente trasmessi dal Ministero;
 - accertamenti da segnalazioni qualificate dei Comuni;
 - 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";

ULTERIORI DATI DA RENDERE DISPONIBILI	
EQUITALIA S.P.A. ⁵	Numero di partite e importo riscosso (per anno di competenza) distinto per tipologia di ruoli
	Numero di partite di ruolo interessate da procedure esecutive e cautelari (per tipologia) attivate nel corso dell'esercizio
	Ruoli riscossi ripartiti per fasce di importo e per categorie di contribuenti (Persone Fisiche e Persone non Fisiche)
	Importo remunerazione (aggio) su somme iscritte a ruolo rimosse, distinto tra quota incassata a carico del debitore e quota trattenuta in sede di riversamento, a carico dell'Ente impositore (art. 17, commi 1, lett. a) e 5-bis del D.Lgs n. 112/1999)
	Importi riscossi distinti per ente impositore (ruoli formati da) per anno di competenza: <ul style="list-style-type: none"> - Agenzia delle Entrate e Dogane - Altri uffici statali - INPS e altri enti pubblici previdenziali e assistenziali - Altri enti
	Somme iscritte a ruolo rimosse a livello nazionale entro e oltre i 60 gg. dalla data di notifica della cartella
	Importo rimborso spese erogato, a carico dell'Erario, per procedure esecutive relative a ruoli emessi dall'Agenzia delle Entrate (art. 17, c. 6 lett. a) del D.Lgs n. 112/1999)
	Numero e importo provvedimenti di sgravio riferiti ai ruoli emessi dall'Agenzia delle entrate
	Importo somme iscritte a ruolo dall'Agenzia delle entrate rimosse e successivamente riconosciute indebite
	INTERMEDIARI
CENTRI DI ASSISTENZA FISCALE	Numero di dichiarazioni disgiunte modello 730 trasmesse
	Numero di dichiarazioni congiunte modello 730 trasmesse
	Numero di dichiarazioni modello 730 per le quali i CAF hanno diritto al compenso (distinte per disgiunte e congiunte)
	Numero totale dichiarazioni modello Unico PF trasmesse
PROFESSIONISTI ABILITATI	Numero di dichiarazioni disgiunte modello 730 trasmesse
	Numero di dichiarazioni congiunte modello 730 trasmesse
	Numero di dichiarazioni modello Unico PF trasmesse
	Numero di dichiarazioni modello 730 per le quali i professionisti hanno diritto al compenso (distinte per disgiunte e congiunte e per iscrizione ad albo)
S.I.A.E.	Volume di affari dichiarato dalla SIAE
	Volume di affari accertato
	Numero di controlli/interventi effettuati
	Numero di processi verbali in cui sono emerse anomalie o irregolarità
	Numero di controlli/interventi dell'Agenzia sulla SIAE da cui sono emerse anomalie/criticità
	Numero operatori SIAE autorizzati
	Remunerazione del servizio
RAI S.p.A.	Importo dei canoni incassati
	Numero abbonati al 1° gennaio
	Numero abbonati al 31 dicembre
	Numero di avvisi di morosità inviati
	Numero di avvisi di morosità andati a buon fine
	Ammontare delle entrate erariali sui canoni RAI incassati
Remunerazione del servizio	

⁵ Si precisa che, per quanto riguarda i dati relativi a Equitalia S.p.a., le riscossioni da ruolo ricomprendono anche quelle effettuate a seguito dell'affidamento delle somme contenute negli atti di cui agli articoli 29 e 30 del D.L. 78/2010.

SCHEDE DI VERIFICA

Scheda 1

LIVELLO DI CONSEGUIMENTO DEI RISULTATI ATTESI

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

Scheda 2

LIVELLO DI CONSEGUIMENTO INFRANNUALE DEI RISULTATI ATTESI

MISSIONE:							
PROGRAMMA:							
AREA:							
++++++ +----- ----- -		OBIETTIVI E RELATIVI FATTORI CRITICI DI SUCCESSO	INDICATORI	RISULTATO ATTESO	RISULTATO CONSEGUITO		
				ANNO	Settembre	% di conseg.	Note
		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)