



*Rapporto di verifica dei
risultati della gestione
2011*

INDICE

<i>Valutazione sintetica dei risultati</i>	3
1. ASI 1 – Prevenzione e contrasto all’evasione tributaria ed agli illeciti extratributari	21
1.1 Contesto economico	222
1.2 Attività di verifica e controllo	222
1.2.1 Attività di controllo allo sdoganamento	26
1.2.2 Attività di controllo successivo	28
1.2.3 Controlli antifrode e contrasto agli illeciti extratributari	301
1.3 Attività svolta in materia di contenzioso	35
1.4 Cooperazione a livello nazionale, comunitario ed internazionale	35
1.5 Fattori abilitanti (risorse umane e investimenti)	40
1.4.1 Risorse umane	40
1.4.2 Investimenti	40
2. ASI 2 – Servizi agli utenti	47
2.1 Sviluppo del sistema informativo	47
2.2 Diffusione dei servizi telematici	479
2.3 Cooperazione e comunicazione con operatori ed associazioni di categoria	50
2.4 Fattori abilitanti (risorse umane e investimenti)	53
2.4.1 Risorse umane	53
2.4.2 Investimenti	53
3. ASI 3 – Attività di governo e di supporto	63
3.1 Formazione del personale	63
3.2 Evoluzione assetto organizzativo/funzionale	634
3.3 Fattori abilitanti (risorse umane e investimenti)	646
3.3.1 Risorse umane	66
3.3.2 Investimenti	69
Obiettivi incentivati	83

VALUTAZIONE SINTETICA DEI RISULTATI

La relazione di verifica dei risultati descrive l'andamento complessivo dell'attività gestionale dell'Agenzia delle Dogane con riferimento agli obiettivi dell'Atto di indirizzo del Sig. Ministro, declinati nella Convenzione 2011-2013, nonché all'attuazione degli specifici provvedimenti fiscali emanati nel 2011. La relazione è articolata in tre sezioni in cui, per ciascuna area strategica, si rappresenta:

1. la sintesi dei principali risultati economico-gestionali conseguiti;
2. la rappresentazione dei *trend* storici dei principali indicatori della gestione;
3. il riscontro analitico dei risultati conseguiti rispetto ai risultati attesi, sotto i diversi profili della gestione, le cause che hanno determinato i principali scostamenti, nonché il livello di conseguimento degli obiettivi incentivati.

Prevenzione e contrasto dell'evasione tributaria e degli illeciti extratributari

La strategia d'azione pianificata dall'Agenzia per l'esercizio 2011, coerentemente con gli indirizzi e gli obiettivi di politica fiscale per il triennio 2011-2013 dettati dall'Autorità politica, è stata improntata alla necessità di garantire un elevato grado di flessibilità, in considerazione di un quadro economico mondiale caratterizzato da notevole incertezza, sia sotto il profilo delle prospettive macroeconomiche a breve e medio termine, sia, in particolare, sotto quello delle dinamiche e del volume del commercio internazionale. Di conseguenza, gli obiettivi operativi e i connessi *target* di riferimento sono stati adeguati in base alle possibili previsioni.

In tale contesto, l'Agenzia delle Dogane, al fine di efficacemente prevenire e contrastare il fenomeno dell'evasione tributaria e degli illeciti extratributari, ha potenziato le attività di controllo, prestando particolare attenzione all'aspetto qualitativo, volto a privilegiare i controlli potenzialmente più produttivi – ferma restando l'esigenza di presidio e deterrenza nei diversi settori d'intervento – per assicurare adeguati livelli di gettito.

In linea generale, i risultati gestionali registrati a fine esercizio si attestano su valori significativamente superiori rispetto ai risultati pianificati e sono da ricondurre principalmente alla ripresa, sia pur prudente, del contesto economico internazionale che ha esplicito i suoi effetti anche sul piano nazionale dove si è registrato un incremento del valore delle esportazioni. Ciò ha determinato la necessaria intensificazione delle attività di controllo, messa in atto per fronteggiare l'aumento del volume dei flussi di traffico internazionale di merci, con particolare riferimento ai settori ad alto rischio, tra i quali assumono particolare rilievo le importazioni di merci di origine cinese.

In particolare, l'azione strategica dell'Agenzia è stata volta all'individuazione e al potenziamento di semplificazioni procedurali, come l'automazione e la telematizzazione dei processi operativi nel settore delle dogane e delle accise, al fine di favorire l'adempimento spontaneo e la *compliance* doganale da parte degli operatori economici, nonché all'attuazione di valide forme di repressione delle frodi e dei traffici illeciti a tutela della concorrenza, dell'economia e della società.

Per quanto riguarda l'attività di contrasto all'evasione e agli illeciti, essa si è esplicitata attraverso l'attuazione di un volume di controlli complessivo per il settore dogane ed accise pari a 1.476.776 rispetto ad un *target* di 1.350.000. A fronte di un decremento, sotto il profilo quantitativo, del dato relativo al numero dei controlli pari al 7,1% rispetto al precedente esercizio (1.588.886 nel 2010), si registra un

miglioramento qualitativo dell'attività stessa, come si evince dall'aumento della positività dei controlli stessi. Infatti, la complessiva azione di repressione dei fenomeni fraudolenti ha portato al conseguimento di un volume di maggiori diritti accertati, superiore del 12,1% rispetto allo scorso anno.

La complessiva strategia di contrasto all'evasione e agli illeciti posta in essere ha portato all'individuazione di 27.445 schede positive. In particolare, nell'ambito del contrasto al fenomeno della contraffazione, è stato attuato un numero di controlli (52.687) superiore a quello pianificato (37.000), per il fatto che in corso d'anno si è provveduto alla rivalutazione e/o aggiornamento di taluni profili di rischio (1.588) nonché all'istituzione di nuovi profili di rischio (2.201). Inoltre, si sono riscontrate 3.325 violazioni per un quantitativo di circa 30 milioni di pezzi.

Nel settore delle accise sono stati posti in essere 41.785 controlli; l'efficacia dell'azione, misurata dal tasso di positività delle verifiche, registra un incremento di dieci punti percentuali rispetto al valore previsto (49% a fronte del 39%). Il risultato conseguito si correla ad interventi effettuati sulla base dell'analisi dei rischi locale, che integra i profili nazionali con specifici parametri soggettivi. Inoltre, si segnala l'elevato esito positivo delle verifiche nel settore del fotovoltaico.

Per quanto riguarda i risultati qualitativi connessi all'attività di controllo, l'Agenzia in corso d'anno ha accertato maggiori diritti (MDA) per un importo pari a circa 1.274 milioni, in aumento rispetto al consuntivo dell'esercizio 2010 (1.137 milioni). Premesso che l'indicatore in esame non è facilmente prevedibile in fase di programmazione, l'avanzamento superiore alle attese di periodo (950.000) si connette alla ponderata selezione delle posizioni da controllare e all'accurata analisi preventiva dei rischi attuata a livello territoriale per focalizzare l'attività di verifica sui controlli produttivi di maggiore imposta.

Con riferimento ai Maggiori Diritti Accertati (MDA), le componenti inerenti all'imposta sul valore aggiunto partecipano all'importo complessivo con una quota pari al 50% circa, mentre la componente relativa ai alle verifiche tecnico amministrative segna un consistente incremento rispetto all'esercizio precedente, (239.268 milioni a fronte di 86.113 milioni del 2010).

Per quanto concerne la remuneratività media delle verifiche Intra e Plafond – oltre all'incremento da € 213.209 nel 2010 a € 266.383 nel 2011 – il risultato conseguito, molto superiore rispetto al dato programmato (135.000), è dovuto in gran parte all'intensificazione dei controlli effettuati sulla regolare costituzione ed il corretto utilizzo del plafond IVA tenuto conto delle ipotesi di frode che ricorrono nelle suddette operazioni, per le quali il riscontro dell'effettività delle posizioni dichiarate in dogana richiede un controllo successivo.

Per quanto attiene al processo di corretta attribuzione all'erario delle risorse di competenza, si segnala il miglioramento delle strategie defensionali. Difatti, a fine esercizio si riscontra un incremento del tasso degli esiti favorevoli delle sentenze pari al 4% per i giudizi di primo grado e del 2,9% per quelli dinanzi alle commissioni regionali.

Per quanto riguarda l'attuazione della previsione di cui all'articolo 83, commi 5, 6 e 7 del D.L. 112/2008, sono state potenziate le attività di collaborazione, nell'ambito dei controlli nel settore IVA, con gli organismi chiamati a espletare i propri compiti istituzionali nei medesimi settori di competenza; in particolare, si evidenziano diverse iniziative progettuali che hanno implementato la collaborazione tra l'Agenzia delle Dogane, l'Agenzia delle Entrate e la Guardia di Finanza.

In campo internazionale è proseguito l'impegno volto al rafforzamento della cooperazione in materia doganale sia con gli Stati membri che con i Paesi Terzi, ai fini del miglioramento della *performance* complessiva di tali Paesi e del miglioramento dell'efficienza dei sistemi doganali degli stessi.

Servizi agli utenti

Ai fini del conseguimento degli obiettivi di semplificazione delle attività amministrative, di razionalizzazione degli adempimenti e di riduzione di costi e inefficienze, l'Agenzia ha definito un approccio alla qualità strutturato su diverse linee di intervento volte al miglioramento della *performance* istituzionale, all'innovazione nei servizi rivolti alle imprese ed ai cittadini, nonché all'innovazione nelle tecnologie dell'informazione e della comunicazione.

In particolare, al fine di assicurare un livello di qualità dell'azione amministrativa sempre più rispondente alle attese dell'utenza esterna, specifica attenzione è stata prestata alla misurazione del grado di soddisfazione del cittadino/utente, condotta attraverso una valutazione sistematica della *customer satisfaction*, la cui analisi ha fornito elementi utili per una rivisitazione dei processi.

In relazione alle attività di innovazione nei servizi rivolti all'utenza, l'Agenzia si è impegnata nel continuo processo di razionalizzazione e di semplificazione delle procedure amministrative, attraverso l'incremento del numero di servizi istituzionali erogabili all'utenza esterna direttamente attraverso internet.

Tutte le iniziative adottate si collocano nell'ambito dello sviluppo del sistema informatico doganale (AIDA) che consente la telematizzazione degli scambi di documenti, offre servizi standardizzati ed integrati che agevolano il commercio e riducono i costi di transazione, incrementa le potenzialità delle attività di analisi e gestione dei rischi, strumentali all'effettuazione di controlli mirati.

L'Agenzia ha, inoltre, partecipato attivamente al processo di comunicazione telematica tra Pubblica Amministrazione e cittadini con attività volte al miglioramento informatico e mediatico del proprio sito istituzionale, realizzando il "Portale" con il completamento dell'integrazione tra portale interno ed esterno.

E' proseguito anche l'impegno di risorse nell'evoluzione del progetto della lotta alla contraffazione e della "digitalizzazione del processo di sdoganamento", ammesso al cofinanziamento dall'iniziativa DigitPA per la "lotta agli sprechi". Entrambi i progetti si collocano nella prospettiva "*single window*" in cui lo sviluppo tecnologico si indirizza soprattutto alla riduzione della frammentazione dei processi ed alla loro linearizzazione per offrire agli utenti esterni un unico punto di accesso. L'Amministrazione doganale funge, infatti, da punto di coordinamento e di controllo per via telematica, del complesso delle informazioni e dei dati necessari per lo sdoganamento, avvalendosi delle strutture informatiche preposte a consentire il dialogo telematico con gli operatori economici e con i sistemi informativi delle altre Amministrazioni coinvolte.

Le azioni intraprese in campo informatico nel 2011 si sono svolte lungo le seguenti direttrici:

- attività di governo del sistema;
- azioni progettuali di investimento;
- servizi web oriented per l'utenza interna ed esterna;
- sviluppo dell' e – learning;
- iniziative per il potenziamento infrastrutturale;
- sicurezza degli accessi;

- attività inerenti il disaster recovery;
- sviluppo della posta elettronica certificata;
- progressiva estensione della tecnologia VOIP.

Risultati conseguiti in materia di innovazione organizzativa e tecnologica

Nel corso del 2011 è proseguita la strategia d'azione volta al miglioramento, sotto il profilo organizzativo, gestionale ed operativo, nonché alla qualificazione professionale del personale al fine di garantire un sempre più elevato livello di *performance* dell'Agenzia.

A partire dal 1° gennaio 2011 è stata definitivamente attivata la nuova struttura organizzativa dell'Agenzia delle Dogane, progettata nel 2008 anche alla luce dei vincoli dettati dall'articolo 74, comma 1, lettera a), del decreto legge 25 giugno 2008, n. 112, convertito, con modificazioni, dalla legge n. 133/2008.

L'organizzazione dell'Agenzia è stata strutturata su tre livelli: centrale, con sede in Roma; interregionale/regionale/provinciale; territoriale. Il livello centrale definisce strategie e metodi, attraverso strutture di indirizzo, coordinamento e supporto per gli uffici operativi e strutture di supporto al Direttore dell'Agenzia, per la pianificazione, il controllo ed il monitoraggio delle risorse e delle attività.

La riforma ha visto, per la struttura centrale, rafforzati i compiti di indirizzo e coordinamento nei confronti delle strutture territoriali; nelle strutture regionali/ interregionali sono state potenziate le funzioni di *audit* di processo, volte a garantire una piena uniformità di interpretazioni e di prassi operative sul territorio. La struttura operativa territoriale (Uffici delle dogane e Sezioni dipendenti) non ha subito tagli in termini di posizioni dirigenziali e ha beneficiato della perdita delle competenze esecutive inerenti, tra l'altro, alla gestione economico-giuridica del personale, accentrata presso le nuove strutture distrettuali regionali e interregionali.

La strategia della formazione nel 2011 ha confermato alcune delle linee di sviluppo già avviate e/o rafforzate nell'anno precedente, con particolare riferimento soprattutto alla intensificazione dell'impegno sulle materie tecniche richiesto nelle attività di prevenzione e contrasto all'evasione tributaria ed agli illeciti extratributari, che ha comportato l'ulteriore sviluppo delle attività di studio e analisi dei fenomeni illeciti e dei rischi connessi.

Nell'esercizio 2011 l'Agenzia ha aggiornato la pianificazione operativa dei progetti, in linea con la formulazione del Piano degli investimenti pluriennale 2009-2011. Il piano degli investimenti si è sviluppato attraverso 24 iniziative progettuali di durata pluriennale che hanno comportato una spesa di € 48.976.754 pari a circa 81% dell'importo pianificato (€ 60.171.728).

Politiche del personale

Per quanto riguarda le azioni intraprese nell'ambito della pianificazione, valutazione e monitoraggio delle attività e della misurazione dei risultati raggiunti dal personale ai sensi delle disposizioni del decreto legislativo 150/2009, l'Agenzia delle Dogane fa presente che il modello convenzionale risulta in linea con le finalità stabilite dal citato decreto legislativo. Difatti, il Piano delle attività è stato strutturato secondo i principi della *balanced scorecard*, coerentemente con gli indirizzi delineati dalla delibera n. 89/2010 della CIVIT, con l'esplicitazione di una griglia contenente gli obiettivi strategici, i fattori critici di successo e i relativi indicatori. Inoltre, il sistema di pianificazione e di controllo di gestione in uso consente di

rappresentare, in maniera sintetica ma efficace, gli obiettivi perseguiti e il relativo programma di attuazione, ponendo in stretta correlazione le azioni pianificate e i benefici stessi, sia nel breve che nel medio periodo.

Per quanto concerne il sistema di misurazione e valutazione della performance individuale, nel 2011 è stato svolto un lavoro di studio per la valutazione del personale di livello dirigenziale attraverso un'indagine sul sistema SIVAD, analizzando l'evoluzione dei risultati nell'ultimo quinquennio. La valutazione ha consentito di orientare le scelte in materia di attribuzione degli incarichi e di applicare in modo equo e trasparente il sistema premiante. Per quanto riguarda il personale non dirigenziale, è proseguita la sperimentazione del relativo sistema di valutazione incentrato sull'osservazione di una serie di parametri comportamentali idonei a "contenere" anche obiettivi di tipo quantitativo.

Per quanto concerne le risorse umane in dotazione all'Agenzia, al 31 dicembre 2011 sono risultate pari a 9.274 unità, toccando un punto di minimo assoluto. A parità di dotazione organica e di soluzioni organizzative, si è registrato, infatti, una riduzione del personale in servizio maggiore di 300 unità a causa dell'elevato numero di cessazioni (413 unità) solo in parte compensato (102 unità in ingresso, di cui 93 per mobilità).

L'indagine sul fabbisogno di personale, condotta dall'Agenzia ai sensi degli articoli 16 e 17 del decreto legislativo 165/2001, ha evidenziato un fabbisogno di circa 400 unità superiore alle 11.040 unità previste dalla pianta organica in vigore.

Ne consegue che l'attuale dotazione organica non è del tutto soddisfacente, considerato anche che la situazione probabilmente peggiorerà, a seguito delle previsioni di uscita per i prossimi anni, non inferiori alle 350 unità annue. E, allo stato, non sembrano potersi concretizzare effettive ipotesi di sblocco anticipato del *turn-over*, in quanto solo dal 2014 sarà possibile compensare integralmente le cessazioni. In tali condizioni la mobilità intercompartimentale rimane, per il momento, lo strumento più idoneo per far fronte alle crescenti carenze organiche. Le politiche di acquisizione per l'anno 2011 hanno, infatti, puntato quasi esclusivamente sul ricorso a tale istituto.

A seguito del nuovo assetto organizzativo dell'Agenzia e della rilevazione del fabbisogno, sono state individuate anche le dotazioni organiche territoriali elaborando un piano di mobilità intercompartimentale per l'acquisizione di 388 unità di personale.

Tale piano è stato, poi, sospeso in attesa della certezza della non applicabilità alle Agenzie fiscali delle norme comportanti nuovi tagli alle dotazioni organiche e vi si darà seguito nel 2012, aggiornandone i numeri.

Delibere sottoposte alla valutazione del Dipartimento

Nel corso del 2011, il Comitato di gestione dell'Agenzia ha emanato ventuno delibere, delle quali quindici rientrano tra quelle su cui trova applicazione l'articolo 60 del D.Lgs. n. 300/1999 che disciplina la funzione di vigilanza da parte del Ministro. Oltre alle delibere che rientrano nell'ordinaria attività sottoposta alla valutazione del Comitato di gestione (es. l'approvazione del *budget* e dei piani strategici), sono intervenute deliberazioni che hanno comportato modifiche al regolamento di amministrazione, al fine di renderlo conforme alla normativa vigente come, ad esempio, in materia di durata degli incarichi dirigenziali e in materia di reclutamento del personale dall'esterno.

Difatti, con la delibera 150 è stato modificato, all'articolo 11 del citato regolamento di amministrazione, il periodo di durata della copertura di incarichi di direzione di strutture di vertice necessario per poter transitare dalla seconda alla prima fascia dirigenziale.

Con la delibera n. 151 è stato modificato l'articolo 17 del suddetto regolamento, eliminando la previsione dello svolgimento di una fase di *stage* teorico-pratico prima dell'assunzione, in modo da adeguare la procedura stessa alle disposizioni del D.Lgs. 165/2001 così come novellato dal D.Lgs. 150/2009.

Provvedimenti attuativi della normativa fiscale

L'Agenzia in corso d'anno ha emanato 41 circolari che concernono adempimenti in materia doganale e nel settore delle accise. In particolare, si segnalano la circolare 5/D contenente istruzioni sulla istituzione dello Sportello Unico doganale presso gli Uffici delle dogane e sui primi adempimenti per l'attivazione delle conferenze di servizi locali; la circolare 21/D del 13 luglio 2011 afferente i controlli sugli scambi intracomunitari di cui all'articolo 34, comma 4, D.L. n. 41/95, convertito dalla L. 85/95, in materia di "Indagini finanziarie"; la circolare 28/D del 6 settembre 2011 in merito all'assetto tecnico e disciplina fiscale degli impianti di fabbricazione delle emulsioni stabilizzate, di cui all'articolo 21 *bis* del D.Lgs. 504/95, destinate all'autoconsumo del produttore.

Si segnalano, poi, le circolari 39/D e 40/D del dicembre 2011 in materia di "risorse proprie tradizionali". La prima è volta a far emergere, in modo chiaro e inequivocabile, il rispetto dei termini prescritti e la conseguente assenza di responsabilità da parte dello Stato, ovvero le ragioni di fatto e di diritto (ritardi, inerzia, omissione di atti) che, viceversa, portano a ritenere ineludibile la messa a disposizione; la seconda, che riassume ed aggiorna la prassi amministrativa relativa alla procedura di notifica alla Commissione Europea dei rapporti relativi alle frodi o irregolarità di importo superiore a 10.000 euro riscontrate nel settore delle risorse proprie tradizionali.

Si cita, inoltre, la circolare 41/D del dicembre 2011 che modifica e chiarisce alcuni punti della Circolare 36/D del 28.12.2007 in merito al rilascio dello status comunitario di "Operatore Economico Autorizzato" di cui all'articolo 5-*bis* del Reg. (CEE) 2913/1992 nonché agli artt. da 14-*bis* a 14 *quinquies* del reg. CEE 2454/93, con la quale l'Agenzia ha inteso dettare l'organizzazione nazionale del procedimento AEO nelle sue fasi di accettazione dell'istanza e di rilascio o diniego del relativo certificato, nel rispetto della citata normativa comunitaria.

Gestione economico-finanziaria

Nell'esercizio 2011 l'Agenzia chiude, nel rispetto delle disposizioni di finanza pubblica, con un risultato di bilancio in pareggio. Nella Relazione sulla Gestione si evince un utile derivante da attività commerciale pari a €620.978, il corrispondente valore dell'esercizio precedente era pari a €571.410. Per quanto riguarda i costi per il personale dipendente, comprensivi degli accantonamenti per oneri e spese future, ammontano a €/mgl 508.884, contro un corrispondente valore dell'esercizio precedente pari a €/mgl 521.900, con un decremento di €/mgl 13.016.

Nel rispetto delle disposizioni in materia di contenimento della spesa pubblica e riduzione degli oneri correnti l'Agenzia ha provveduto, tra l'altro:

- a decorrere dal 1° gennaio 2011, alla riduzione del 10% dei compensi ai membri del Comitato di gestione e del Collegio dei revisori dei conti;
- per quanto concerne l'autorizzazione alle assunzioni formalizzate per gli anni 2010 e 2011 si è tenuto conto delle limitazioni alle assunzioni previste dall'articolo 66, comma 7, D.L. 112/2008 modificato dall'articolo 9, comma 5, D.L. 78/2010 (20% delle unità cessate nell'anno precedente e 20% del risparmio di spesa derivante dalle cessazioni avvenute nel medesimo anno);
- in materia di studi e incarichi di consulenza di cui all'articolo 3, commi 18 e 54, L. 244/2007, nel corso del 2011, l'Agenzia non ha stipulato contratti di questa specie;
- ad una spesa per personale a tempo determinato relativa a contratti di formazione-lavoro non superiore al 50% di quella sostenuta per le rispettive finalità nell'anno 2010;
- a ricorrere in via prioritaria a contratti quadro e convenzioni stipulate dalla CONSIP, ponendo l'attenzione alle contrattazioni più favorevoli.

Allo scopo di ridurre i costi del personale, sono stati adottati provvedimenti nel rispetto della normativa vigente in materia, D.L. 78/2010 e D.L. 112/2008, tra cui, in particolare, le autorizzazioni alle assunzioni a tempo indeterminato, la spesa per il personale a tempo determinato relativa a contratti di formazione-lavoro, il trattamento economico.

Nel corso del 2011 l'Agenzia non ha emanato provvedimenti di esonero dal servizio connessi al raggiungimento dei limiti di età per il collocamento a riposo. Con riferimento al raggiungimento dei 40 anni di anzianità contributiva, dal 1° gennaio al 4 dicembre 2011 sono stati emanati 37 provvedimenti di esonero dal servizio, di cui 21 con attività di volontariato (retribuzione al 70%) e 16 senza attività di volontariato (retribuzione al 50%). Con riferimento al part-time, sono stati adottati 129 provvedimenti, di cui 50 nuovi contratti e 79 di modifica di contratti in corso. Inoltre, non sono stati adottati provvedimenti di mobilità in uscita connessi a eccedenze di personale.

Per quanto concerne il riversamento a favore dell'entrata del Bilancio dello Stato di un importo pari all'1% delle dotazioni previste sui capitoli relativi ai costi di funzionamento, l'Agenzia ha effettuato il 18 luglio 2011 un riversamento pari a €712.373.

Vigilanza su trasparenza imparzialità e correttezza dell'azione dell'Agenzia

Sotto il profilo della trasparenza, imparzialità e correttezza dell'azione amministrativa dell'Agenzia, in applicazione dell'articolo 59 del D.Lgs. 300/1999, il competente Ufficio del Dipartimento, in attuazione del programma di vigilanza 2011, ha esaminato l'attività di "Revisione dell'accertamento d'ufficio". La valutazione ha riguardato due distinte modalità di effettuazione della revisione dell'accertamento: la revisione dell'accertamento documentale in dogana e la revisione dell'accertamento con accesso in ditta.

L'esito dell'attività ha evidenziato un indice sintetico di conformità complessiva pari a 59,70%. La conformità per i tre principi ha fatto registrare valori molto disomogenei: la trasparenza, con il 43,20%, l'imparzialità con il 62,63% e la correttezza con l'89,04%.

Gli interventi correttivi suggeriti dall'Ufficio di Vigilanza hanno riguardato principalmente il miglioramento delle modalità di effettuazione dell'accesso in ditta: sotto l'aspetto della trasparenza, con particolare riferimento alla redazione dei verbali di accesso e degli avvisi di accertamento e rettifica; sotto

quello dell'imparzialità, relativamente alla necessità di eseguire nei confronti di tutte le imprese controllate i medesimi prescritti controlli fisici e documentali.

Comunicazione istituzionale

Con specifico riferimento alla comunicazione istituzionale, l'Agenzia ha dedicato particolare attenzione alla gestione dei rapporti con gli operatori, gli organi di informazione e gli enti esterni in modo da rendere la comunicazione stessa efficace e coerente con le linee strategiche e gli indirizzi previamente definiti.

Per quanto concerne l'assistenza agli utenti, mediante l'URP telematico sono state fornite risposte alle richieste di informazioni e chiarimenti formulate telematicamente dagli utenti, sia privati cittadini, operatori o associazioni di categoria. E' stata assicurata, inoltre, una costante consulenza agli utenti, sia attraverso il riscontro di richieste d'informazione pervenute tramite posta elettronica, sia attraverso una ricorrente assistenza telefonica.

L'attività di informazione e comunicazione si è concretizzata, altresì, nell'organizzazione e/o nella partecipazione ad incontri pubblici, manifestazioni fieristiche, convegni, eventi di carattere internazionale che hanno offerto, l'opportunità di diffondere l'informazione in favore di cittadini, associazioni di categoria e operatori.

La comunicazione esterna è stata garantita anche attraverso lo sviluppo e l'utilizzo del sito Internet (www.agenziadogane.gov.it) e della produzione editoriale, curando la pubblicazione, in formato elettronico - in lingua italiana e inglese - della "Carta doganale del viaggiatore" e la realizzazione in modalità elettronica del "Libro blu", "Organizzazione, attività e statistica - dell'Agenzia", volto ad offrire ai cittadini-utenti una informazione sempre più completa sui servizi offerti dall'Agenzia.

Particolare attenzione è stata prestata alla misurazione del grado di soddisfazione del cittadino/utente, condotta attraverso una valutazione sistematica della *customer satisfaction*, la cui analisi ha fornito elementi utili per una rivisitazione dei processi.

Livello di conseguimento degli obiettivi incentivati

L'Agenzia ha conseguito un punteggio sintetico di 152,92 punti a fronte dei 138 prefissati. Il raggiungimento di tale punteggio determina l'erogazione del 100% della quota incentivante.

Roma, li 25 LUG. 2012

Il Direttore Generale delle Finanze
(Fabrizia Lapecorella)

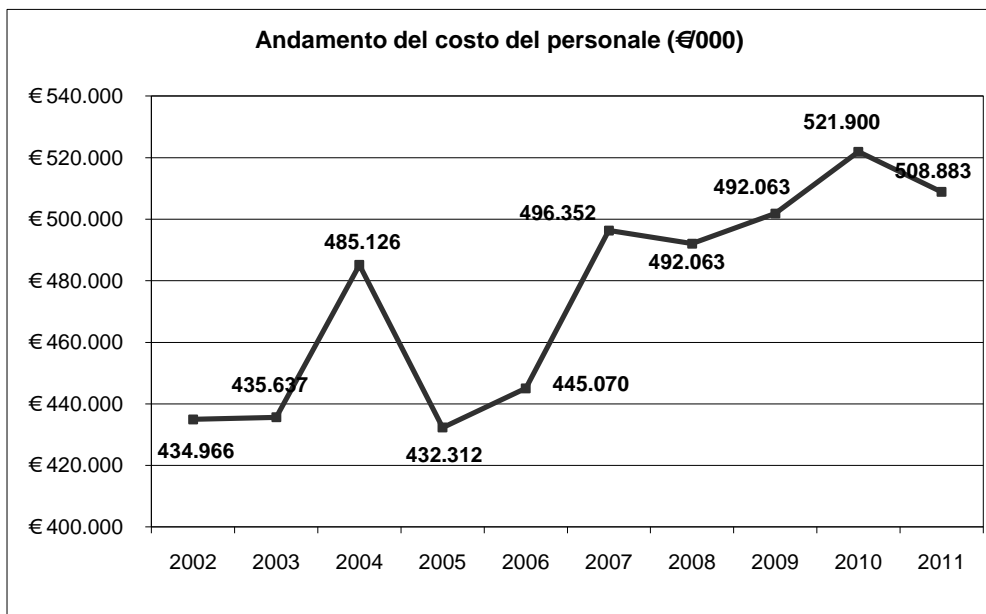
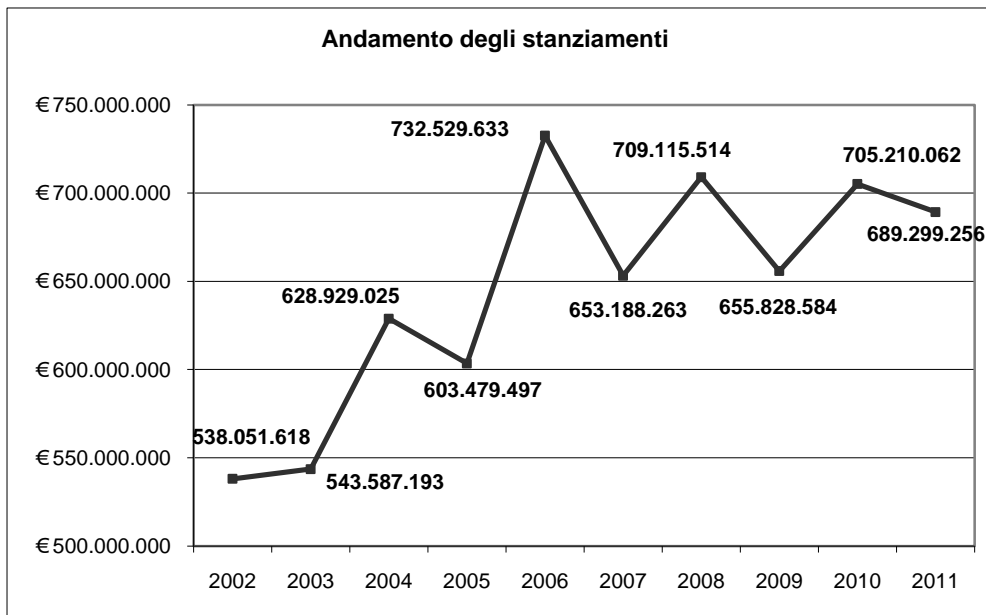


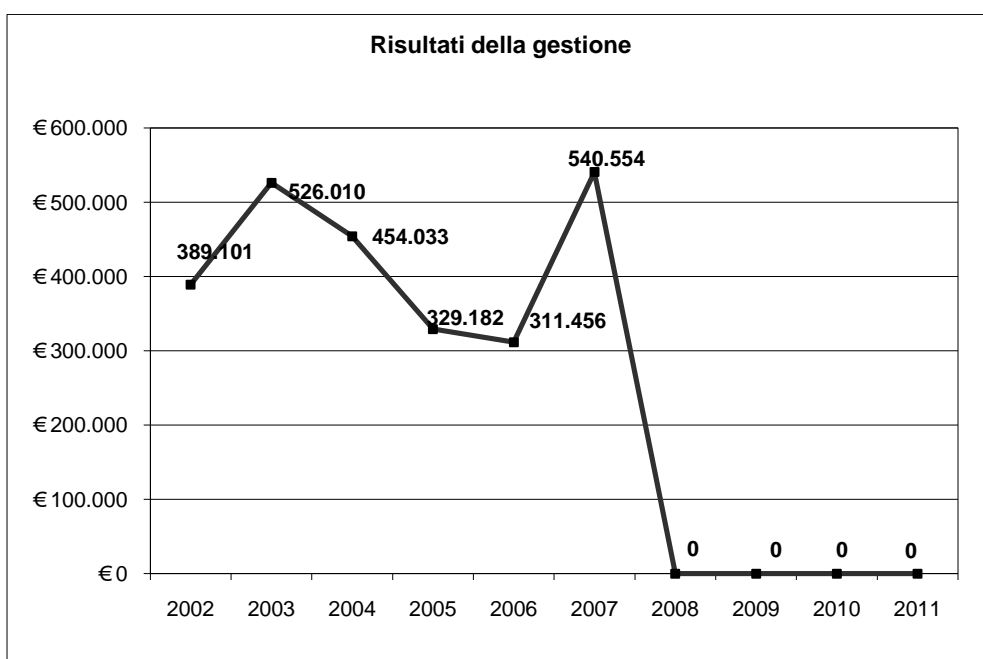
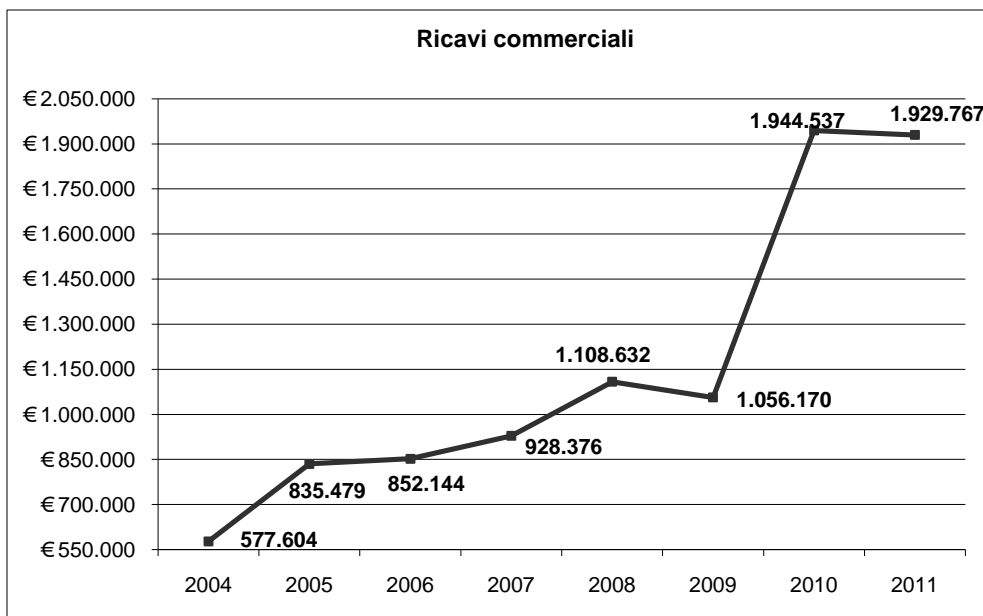
Il Direttore dell'Agenzia
(Giuseppe Peleggi)



ANDAMENTO DEI RISULTATI ECONOMICO-GESTIONALI

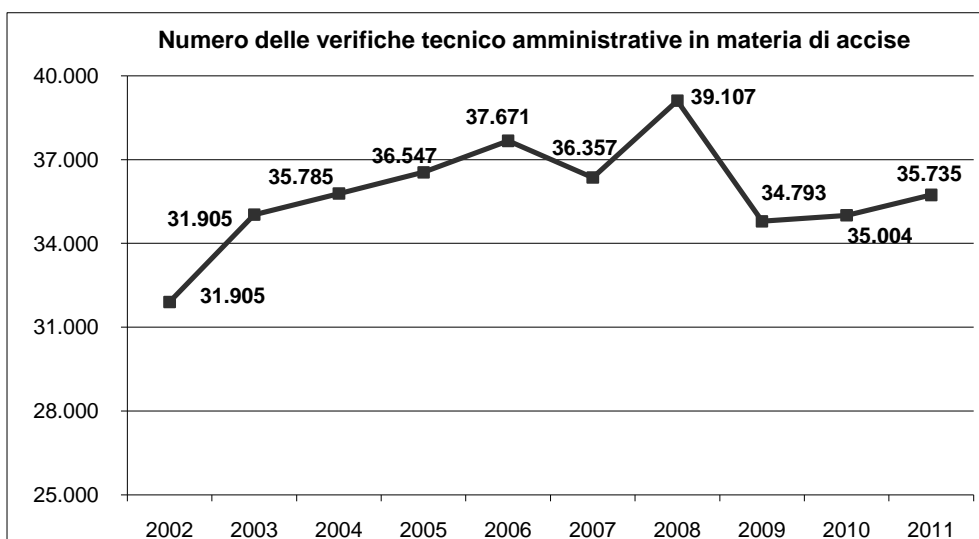
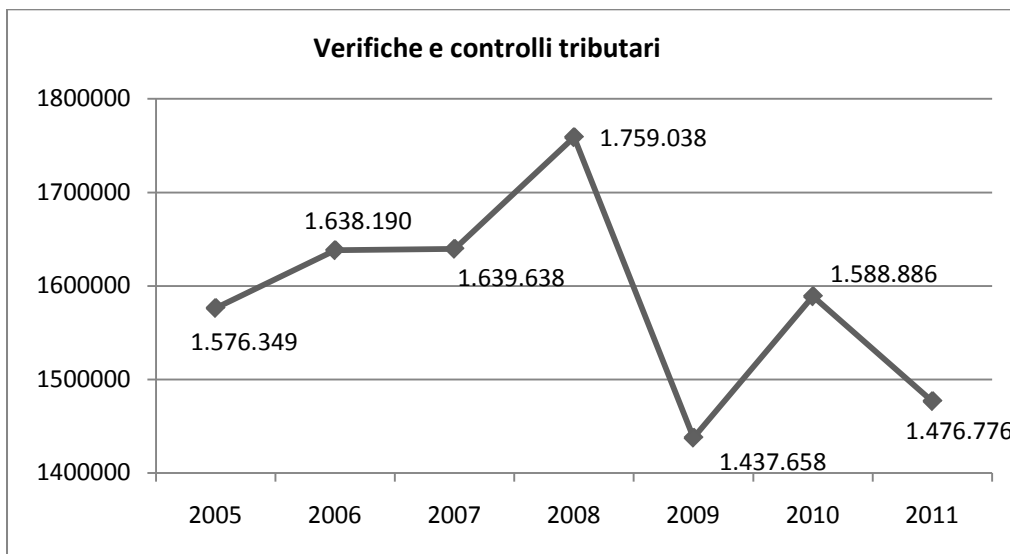
Risultati economico-finanziari

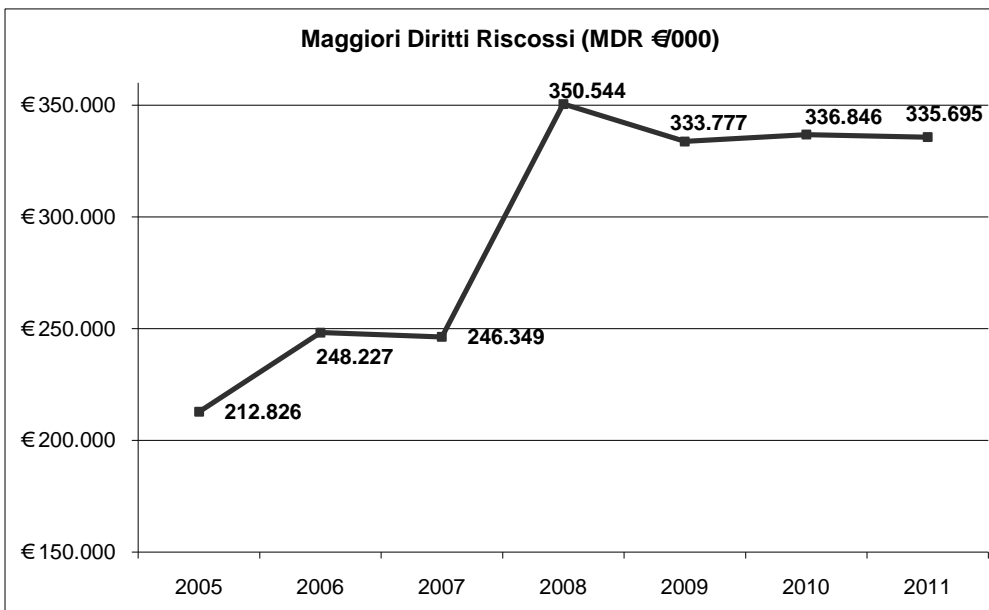
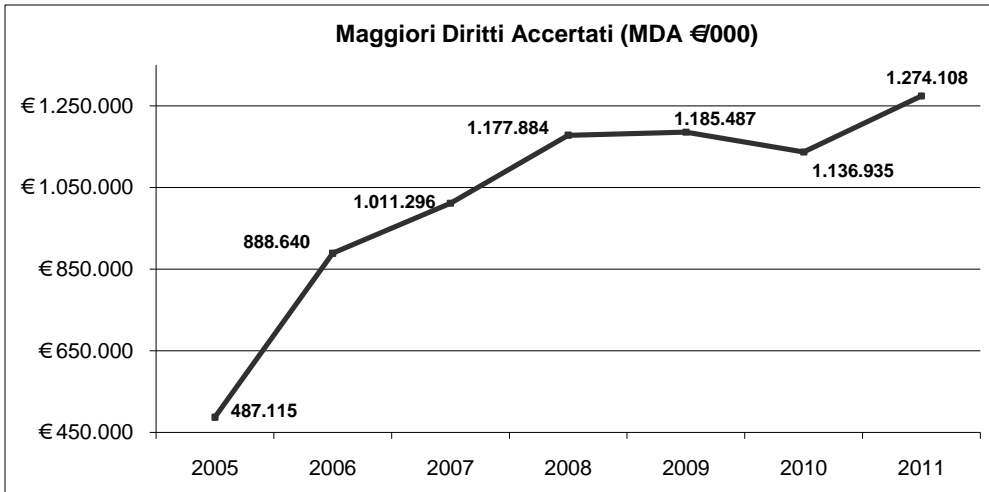
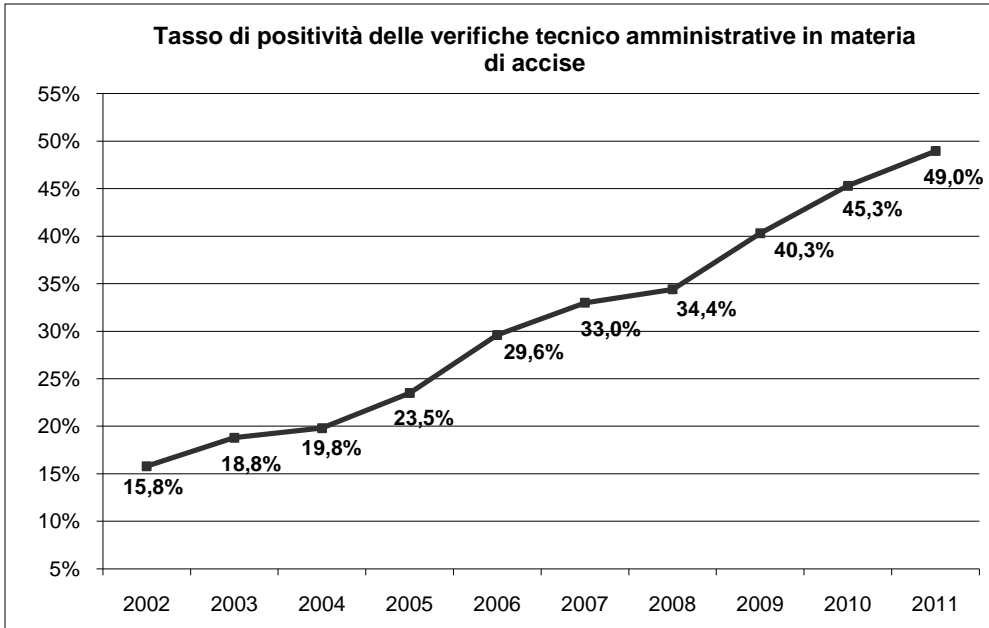


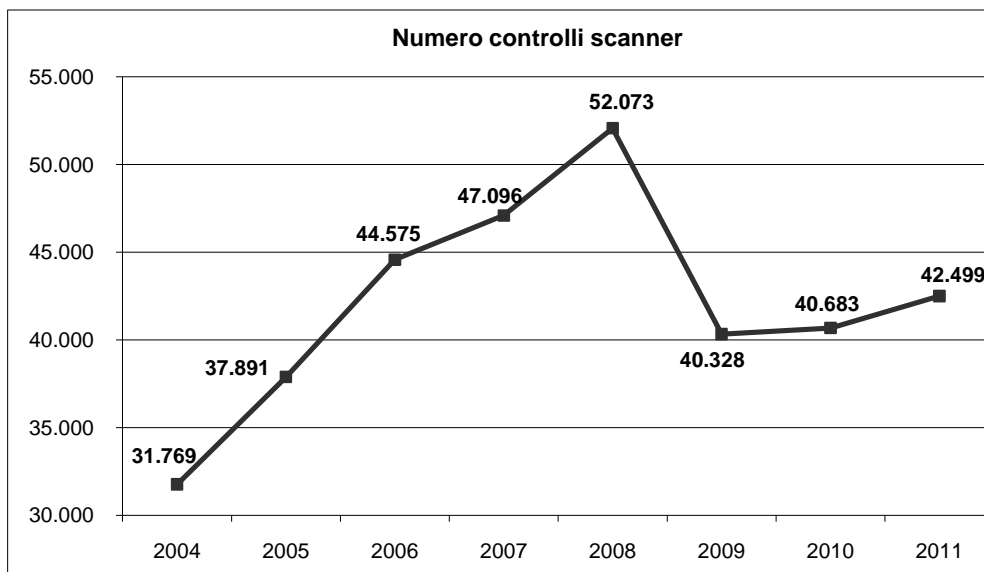


L'esercizio 2011 analogamente al biennio precedente, chiude, nel rispetto delle disposizioni di finanza pubblica inerenti il periodo contabile, con un risultato di pareggio.

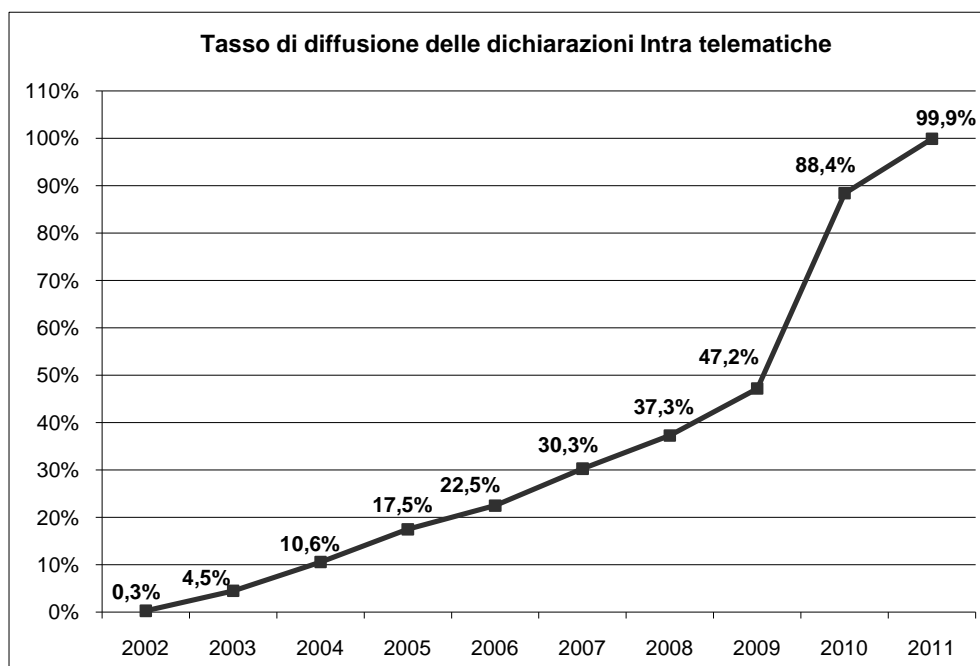
AS1 – Prevenzione e contrasto dell'evasione tributaria e degli illeciti extratributari



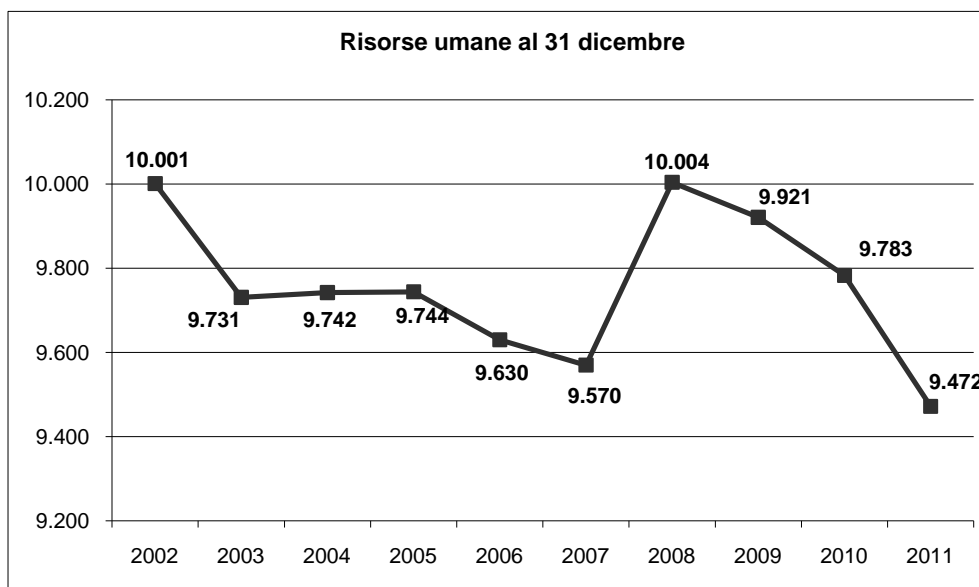
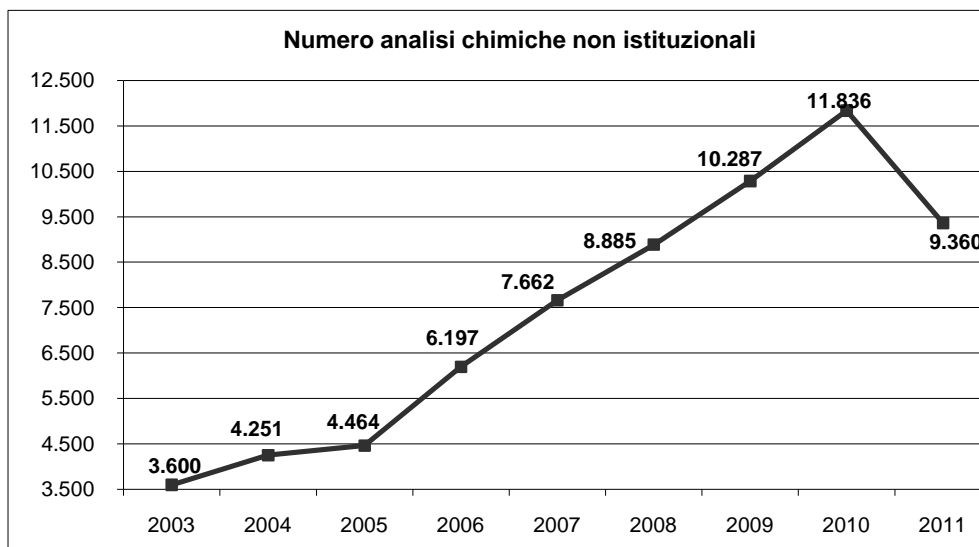




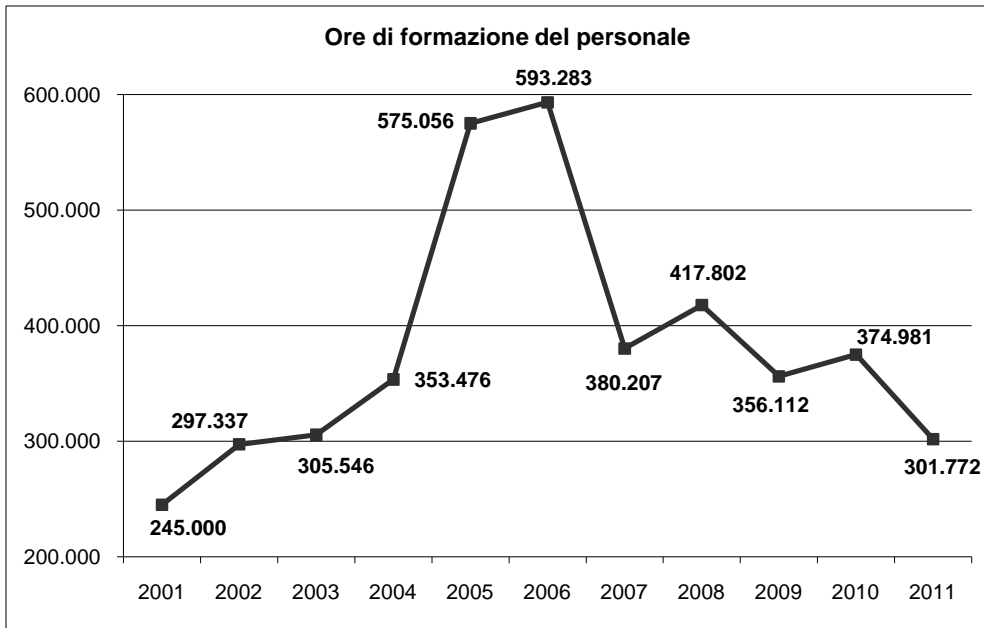
AS2 – Servizi agli utenti



AS3 – Attività di governo e di supporto



Consistenza di personale presente al 31 dicembre di ciascun anno comprensivo dei comandi e distaccati presso altre amministrazioni.



ANALISI DEI RISULTATI GESTIONALI CONSEGUITI

1. ASI 1 – Prevenzione e contrasto all'evasione tributaria ed agli illeciti extratributari

Nell'anno 2011 l'Agenzia delle Dogane ha messo in atto una diversificata gamma di azioni ed interventi per il conseguimento degli obiettivi strategici contenuti nel Piano delle attività per il triennio 2011-2013, al fine di tutelare la regolarità e la sicurezza del commercio internazionale e a garantire, al contempo, il giusto equilibrio tra agevolazione dei flussi commerciali legittimi ed espletamento dei controlli.

In particolare, la strategia d'azione posta in essere è stata finalizzata al conseguimento dei seguenti obiettivi definiti dall'autorità di governo:

1. promozione di azioni ed interventi per migliorare il presidio della legalità e della sicurezza nel commercio internazionale, a tutela della collettività e della corretta applicazione delle regole di mercato;
2. sviluppo di strategie ed iniziative finalizzate alla tutela degli interessi economici nazionali ed alla salvaguardia delle risorse proprie dell'Unione Europea;
3. potenziamento dell'azione di contrasto all'evasione tributaria nel settore dei dazi, dell'IVA intracomunitaria e delle accise mediante lo sviluppo delle attività di studio e analisi dei fenomeni illeciti e dei rischi connessi nonché il potenziamento delle metodologie preventive di controllo basate sulla verifica dei sistemi interni aziendali;
4. rafforzamento dell'azione di prevenzione e contrasto dei fenomeni illeciti in materia extratributaria al fine di tutelare la salute e la sicurezza dei cittadini e dell'ambiente, anche in collaborazione con le altre autorità istituzionalmente preposte agli specifici ambiti operativi;
5. garanzia di efficace sorveglianza sui movimenti di denaro contante in entrata o in uscita dalla frontiera esterna della U.E. mediante la rigorosa applicazione delle disposizioni comunitarie in materia e del D.Lgs. 195/2008;
6. rafforzamento della collaborazione e dello scambio di informazioni con le altre Amministrazioni ed Autorità a livello nazionale, della U.E. ed internazionale, al fine di effettuare la promozione di sinergie amministrative e la condivisione ed integrazione delle banche dati nonché di realizzare analisi congiunte, per sviluppare criteri operativi comuni in una logica di controlli integrati alle frontiere;
7. rafforzamento della cooperazione doganale, promuovendo la sottoscrizione di accordi di Mutua Assistenza Amministrativa, al fine di migliorare e potenziare l'efficacia complessiva del sistema dei controlli relativi allo scambio internazionale delle merci, nonché sviluppando ulteriormente le iniziative di assistenza tecnica e di formazione nei confronti dei Paesi terzi, al fine di favorire lo sviluppo degli scambi commerciali bilaterali in un clima di maggiore trasparenza e sicurezza;
8. partecipazione alla definizione del quadro giuridico nazionale, comunitario ed internazionale di riferimento in tutte le sedi istituzionali, in cui si dibattono temi correlati allo sviluppo dei traffici commerciali aventi un impatto diretto o indiretto sull'attività doganale, al fine di garantire regole certe di funzionamento dei mercati internazionali;
9. sviluppo del processo di miglioramento dell'assetto procedurale e tecnologico dei laboratori chimici per potenziare il contrasto agli illeciti tributari ed extratributari.

Le linee di attività contenute nel documento di pianificazione triennale, in coerenza con gli indirizzi e gli obiettivi di politica fiscale, sono state definite tenendo presente la necessità di mantenere un adeguato grado di flessibilità nell'azione operativa, in ragione della possibilità di rapidi mutamenti del quadro economico mondiale aventi ripercussioni dirette sulle attività dell'Agenzia.

L'Agenzia ha conseguito risultati complessivamente in linea con gli obiettivi pianificati. Per taluni specifici indicatori i target realizzati risultano superiori al programmato. Ciò si correla anche alla politica intrapresa dall'Agenzia, volta al miglioramento qualitativo dei controlli in relazione all'evolversi dei traffici e dei fenomeni di frode, e ad una dinamica impostazione dei dispositivi di prevenzione e contrasto degli illeciti in termini di proficuità degli interventi.

Di seguito sono riportati gli esiti dell'attività di controllo, analizzandone i connessi fattori abilitanti per il conseguimento degli obiettivi individuati; infine, è riportata una tabella riepilogativa degli obiettivi previsti nella Convenzione con i relativi risultati conseguiti ed il confronto, laddove possibile, con i consuntivi relativi all'esercizio 2010.

1.1 Contesto economico

Nel corso del 2011, il rallentamento del ciclo economico mondiale, ha determinato un conseguente indebolimento dell'economia italiana che all'inizio dell'anno mostrava, invece, moderati segni di ripresa. Si stima infatti che nella media dell'anno la crescita reale del PIL sia stata dello 0,4%. Per quanto concerne il quadro economico internazionale si stima che il PIL sia aumentato del 3,6% e il commercio del 6,1%. Tuttavia, la crescita economica è stata disomogenea e differenziata, più forte nei paesi emergenti e di più recente industrializzazione.

La crescita dell'economia italiana, pari allo 0,4%, è stata penalizzata dalla recessione degli ultimi due trimestri, nonché dalle tensioni sul mercato dei debiti sovrani dell'area euro.

Nell'ambito del commercio internazionale, l'interscambio dell'Italia con l'estero ha avuto un andamento positivo. L'Italia si conferma come il settimo esportatore mondiale. In particolare la crescita del flusso delle esportazioni si registra soprattutto verso le economie emergenti.

Nel complesso il saldo commerciale è risultato negativo per circa 24,6 miliardi, in miglioramento rispetto al disavanzo di 30,0 miliardi rilevato nell'anno precedente per effetto della crescita più vivace delle esportazioni rispetto alle importazioni.

Sulla base dei dati forniti dall'Agenzia, nel corso del 2011, si registra un numero di operazioni di import-export rispettivamente di circa 4.5 e 8.9 milioni.

Variabili esogene	Variazioni percentuali	
	2010	2011
Commercio internazionale	12,0	6,1
Prezzo del petrolio	80,2	111,3
PIL Italia	1,3	0,4
Importazioni	12,7	0,4
Esportazioni	11,6	5,6
<i>Fonte: Documento di Economia e Finanza 2012 – MEF</i>		

1.2 Attività di verifica e controllo

La strategia generale dell'Agenzia nell'attività di verifica e controllo è stata improntata a privilegiare i controlli potenzialmente più produttivi in modo da poterne ottenere un aumento della positività complessiva sia pure a fronte di un minor numero di controlli effettuati.

Inoltre, al fine di ridurre gli oneri posti a carico degli utenti, è stato potenziato il ricorso alle metodologie di controllo preventivo che, ridimensionando le incombenze a carico dell'operatore economico al momento dello sdoganamento, accelerano e favoriscono la fluidità dei traffici commerciali internazionali, pur garantendo la sicurezza delle merci movimentate.

In particolare, tale obiettivo strategico è stato perseguito attraverso l'ulteriore diffusione dell'istituto comunitario dell'AEO (Authorized Economic Operator), il rafforzamento della collaborazione e del confronto dialettico con gli operatori e con le associazioni di categoria, nonché attraverso lo sviluppo dei sistemi di rilevazione della qualità attesa e percepita da parte dei cittadini al fine di innescare processi migliorativi della *performance* amministrativa.

In dettaglio, per quanto riguarda il numero di controlli realizzati nel 2011, il risultato conseguito è pari a 1.476.776, in linea, quindi, con quanto programmato (1.350.000) così da garantire un presidio adeguato al volume ed alla pericolosità dei flussi commerciali. In tale settore, l'Agenzia ha esercitato una costante opera di sensibilizzazione presso le strutture territoriali affinché venisse elevata la soglia di vigilanza ed affinato il meccanismo di individuazione dei settori, dei flussi merceologici e degli operatori potenzialmente più pericolosi, sotto il profilo sia tributario che extratributario.

Tipologie di controlli	2011
Verifiche Intra	6.131
Verifiche Plafond	948
Revisioni d'accertamento con accesso	2.729
CDC – Controlli fisici allo sdoganamento	289.713
CDC – Controlli documentali allo sdoganamento	433.829
Controlli scanner	42.499
Verifiche ordinarie	16.281
Revisioni di accertamento in ufficio	218.489
Controlli FEAGA	34
Controlli AEO (inclusi post-audit)	524
Verifiche tecnico amministrative in materia di accise	35.735
Controlli su dichiarazioni sommarie pre-arrivo	324.214
Controlli passeggeri	38.479
Controlli per mutua assistenza amministrativa, cooperazione in materia di origine ed accise	2.292
Controlli fisici allo sdoganamento non da Circuito Doganale di Controllo	18.706
Controlli documentali allo sdoganamento non da Circuito Doganale di Controllo	23.457
Controlli anti-contraffazione di iniziativa	16.666
Controlli eseguiti per rilascio licenze (1° impianto)	6.050
Totale	1.476.776

I controlli mediante scanner sono stati pari a 42.499. In questo settore di controllo è, inoltre, proseguita l'attività di continua diffusione dei dati e delle immagini dei prodotti pericolosi oggetto di sequestro e/o respingimento selezionati dal circuito di allerta rapido RAPEX (in particolare, nel periodo gennaio-dicembre 2011 sono state emesse n. 300 segnalazioni elaborate sulla base di circa 1.600 schede RAPEX esaminate).

Sono stati poi effettuati n. 38.480 controlli ai passeggeri con un tasso di positività pari al 38,1% mentre il numero dei controlli in materia sanitaria, sia in linea che a posteriori, è stato pari a 69.147. Occorre segnalare che il risultato superiore al programmato è stato determinato anche da richieste, da parte del Ministero competente, di sottoporre a specifica vigilanza particolari prodotti e/o settori al fine di accertarne la "sicurezza" (*safety*) nell'interesse dei consumatori e verificandone la conformità alle specifiche normative (anche sotto tale aspetto ha influito l'aumento delle importazioni dalla Cina).

Per quanto concerne il tasso di positività delle analisi chimiche eseguite per finalità di controllo, inteso come percentuale di analisi non conformi al dichiarato, il risultato si è attestato su un valore medio nazionale pari al 39,9% notevolmente superiore rispetto all'obiettivo programmato. Ciò si correla ad un notevole ed imprevisto aumento delle analisi di sostanze stupefacenti delegate dalle Procure: tali tipologie di analisi, per il contesto in cui si collocano e la natura stessa del prodotto da analizzare, sono caratterizzate da un elevatissimo tasso di non conformità. Si tratta, ovviamente, di un fattore esogeno che elude ogni pianificazione e presenta un andamento del tutto anomalo negli anni.

Nell'ambito delle accise sono stati effettuati 41.785 controlli, con un tasso di positività medio pari al 49%. Anche in questo settore si rilevano risultati superiori al pianificato che sono da porre in relazione all'elevato numero di verifiche con esito positivo eseguite nel settore del fotovoltaico, per accertare la regolarità dei nuovi impianti, che nel 2011 hanno registrato un forte incremento a motivo delle specifiche agevolazioni previste in materia.

Con riferimento al settore dell'autotrasporto internazionale, nel 2011, a fronte dell'obiettivo programmato di 132.000, sono stati effettuati 172.507 controlli delle autorizzazioni bilaterali e multilaterali ITF/CEMT, con particolare attenzione ai vettori provenienti dall'est Europa, in modo da contribuire così al contrasto ed alla dissuasione dei possibili tentativi di infrangere la normativa di riferimento. L'elevato risultato conseguito si connette anche alla sollecitazione degli interventi proveniente dal Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti a tutela del comparto nazionale per tutelare gli autotrasportatori nazionali dalla concorrenza sleale di operatori stranieri che utilizzano permessi scaduti o svolgono illegalmente attività di cabotaggio.

Particolare attenzione è stata posta in materia di controlli sul denaro contante in entrata nella U.E. e in uscita dalla stessa.

Si tratta di un settore particolarmente delicato in quanto la movimentazione del denaro contante è riconosciuta come potenzialmente funzionale ad attività illecite quali il riciclaggio, il finanziamento al terrorismo e l'evasione fiscale, nonché ad ogni altra attività illegale che genera flussi di cassa. I flussi di denaro contante, quindi, continuano a presentare un'elevata ed intrinseca pericolosità, in quanto sfuggono ai movimenti canalizzati, e derivano spesso da attività non dichiarate/registrate, sottraendosi ai cogenti obblighi informativi che permettono analisi e controlli sia di natura preventiva che repressiva.

Nel 2011 l'Agenzia – che rappresenta il punto di contatto nazionale per le attività operative e di scambio delle informazioni, nonché di coordinamento con le altre Autorità competenti – ha acquisito n. 28.730 dichiarazioni valutarie (+17,8% rispetto al 2010) e contestate n. 2.797 violazioni all'obbligo di dichiarazione (+36,7% rispetto al 2010). L'elevato numero di violazioni rilevate va ricondotto all'intensa azione di rafforzamento dei controlli lungo alcune direttrici di traffico ritenute maggiormente "critiche". Tali risultati sono, infatti, derivati soprattutto dai verbali redatti in occasione di violazioni riscontrate nell'ambito dei controlli ai passeggeri, indicatore che pure presenta una connessa elevata positività.

Inoltre, l'incremento del numero delle dichiarazioni registrato nell'anno 2011 è da mettere in relazione sia all'aumento dei controlli, che induce l'utenza al maggior rispetto dell'obbligo di dichiarazione, sia alle precisazioni circa l'obbligo di dichiarazione delle "casce di bordo", a prescindere dall'effettivo sbarco delle stesse, che determina l'incremento delle dichiarazioni relative a tale specifica movimentazione del denaro contante.

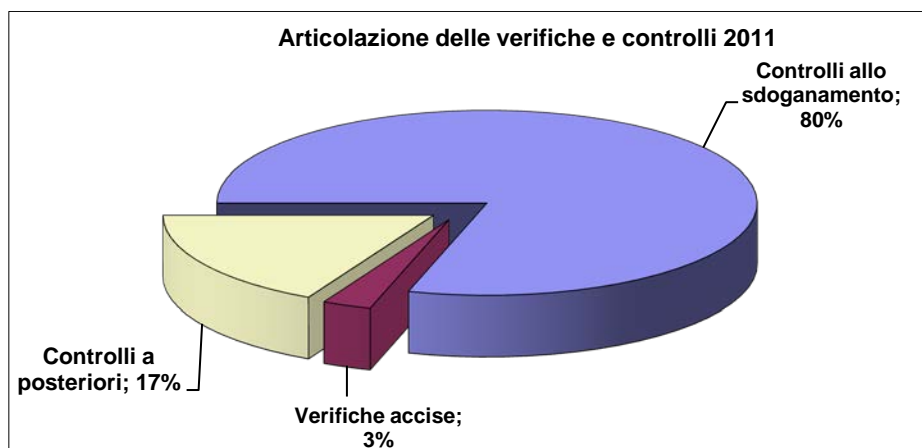
In relazione alle violazioni accertate, la definizione dell'illecito è avvenuta mediante il pagamento dell'oblazione prevista, per circa il 98% del totale delle violazioni, e con l'avvio del procedimento sanzionatorio nel restante 2% dei casi.

Le attività di controllo poste in essere nel 2011 hanno comportato la piena realizzazione dell'obiettivo pianificato in tema di Maggiori Diritti Accertati, facendo registrare un avanzamento pari al 134%, con un ammontare pari a € 1.274.108.000. Si tratta di un indicatore che risente annualmente di risultati superiori al *trend* storico registrati da singoli uffici, di importo spesso rilevante ma non prevedibile in fase di programmazione. In particolare, l'incremento registrato in questo settore è connesso anche all'eccezionale risultato ottenuto da una Direzione Regionale, in cui una sola verifica nel settore delle accise ha dato luogo alla constatazione di una maggiore imposta sul gas naturale evasa pari a circa 130 milioni di euro.

Inoltre, è stato incrementato il recupero di IVA all'importazione attraverso revisioni dell'accertamento, con particolare attenzione nei confronti delle ditte che negli ultimi anni hanno effettuato considerevoli operazioni in regime 45 (immissione in libera pratica con contemporanea immissione in consumo parziale e introduzione in un deposito fiscale di merci in sospensione dell'IVA e/o delle accise) senza versamento e liquidazione dell'IVA.

Particolarmente elevato è il valore della "remuneratività media delle verifiche Intra e plafond" il cui risultato è stato pari a € 266.383 a fronte di un obiettivo atteso di euro 135.000. Tale risultato, di gran lunga superiore a quello programmato, è da ricondurre sostanzialmente al 5% delle verifiche positive che da sole hanno costituito l'80% dei relativi MDA con una remuneratività media pari a circa € 4 milioni, mentre il restante 95% delle verifiche positive ha registrato una remuneratività media pari a circa € 62.000.

Nella figura seguente si riporta l'articolazione complessiva dei controlli (controlli allo sdoganamento, controlli successivi e verifiche nel settore accise) conseguita nell'esercizio.



1.2.1 Attività di controllo allo sdoganamento

Nel corso del 2011, il flusso delle merci provenienti da o dirette a Paesi terzi ha comportato per l'Agenzia la trattazione dei seguenti volumi di attività.

Operazioni connesse alle attività di sdoganamento

<i>operazioni connesse allo sdoganamento</i>	<i>Risultato anno 2010</i>	<i>Risultato anno 2011</i>	<i>Scostamento 2010/2009</i>
Dichiarazioni doganali (DAU)	13.121.724	14.790.640	12,7%
Manifesti merci in arrivo	100.028	151.767	51,7%
Manifesti merci in partenza	100.950	135.618	34,3%
Partite di merce in temporanea custodia	4.474.962	5.415.058	21,0%
<i>Totale operazioni</i>	<i>17.797.664</i>	<i>20.493.083</i>	<i>15,1%</i>

L'aumento delle operazioni connesse allo sdoganamento rispetto al 2010 è determinato da un uso intensivo della trasmissione in via telematica delle dichiarazioni che rispetto al passato possono riguardare anche un numero ridotto di articoli per singola dichiarazione. Per quanto attiene poi alla crescita molto sostenuta dei manifesti si evidenzia che nel rispetto dei nuovi obblighi dell'Unione Europea, relativi alla trasmissione telematica, molti operatori economici internazionali scelgono l'Italia come punto di ingresso e di uscita delle merci espletando poi in altri Paesi membri le attività connesse allo sdoganamento.

I maggiori partner commerciali sono rappresentati, per le operazioni di ingresso, da Cina, Russia, Stati Uniti e Svizzera, mentre i principali Paesi destinatari dei flussi in uscita vedono Stati Uniti e Svizzera nelle prime due posizioni seguiti dalla Cina e dalla Russia.

Nella tavola successiva è riportata l'articolazione dei controlli effettuati ai fini dello sdoganamento delle merci.

Controlli in linea allo sdoganamento

<i>Tipologia di controllo allo sdoganamento</i>	<i>Risultato anno 2010</i>	<i>Risultato anno 2011</i>	<i>Scostamento 2011/2010</i>	<i>Tassi di positività anno 2011</i>
Controlli fisici allo sdoganamento (VM)	335.043	308.419	-7,9%	7,7%
Controlli documentali allo sdoganamento* (CD)	817.461	781.500	-4,4%	3,0%
Controlli effettuati tramite scanner (CS)	40.683	42.499	4,5%	1,3%
<i>Totale controlli</i>	<i>1.193.187</i>	<i>1.132.418</i>	<i>-5,1%</i>	<i>4,71%</i>

* *Dato comprensivo delle verifiche effettuate sulle dichiarazioni sommarie di preavviso (Reg. 648/05) che non concorrono al calcolo della positività totale.*

Per quanto riguarda i controlli in linea allo sdoganamento nel 2011 è stato realizzato un numero di controlli inferiore del 5% rispetto all'anno precedente. Questo risultato è coerente con le politiche intraprese dall'Agenzia di focalizzare l'attenzione sulla qualità dei controlli ed anche tenuto conto delle tendenze operative delle altre dogane comunitarie che registrano un minor tasso di effettuazione dei controlli rispetto al volume delle operazioni. La strategia ha mirato all'innalzamento qualitativo dei controlli, comprovato dall'aumento della positività complessiva (da 4,2 nel 2010 a 4,7 nel 2011), ed in particolare dei controlli fisici allo sdoganamento. I controlli scanner hanno contribuito in modo strumentale al raggiungimento dei risultati ottenuti nell'ambito delle verifiche fisiche consentendo interventi mirati. La diminuzione dei controlli è da attribuire anche alla diffusione della certificazione AEO tra gli operatori economici: infatti, nel 60% circa delle dichiarazioni di importazione ed esportazione è intervenuto almeno un soggetto certificato.

Nella successiva tavola si rappresentano i tassi di positività dei controlli selezionati da Sistema di analisi dei rischi (Circuito Doganale di Controllo) suddivisi in operazioni di importazione ed esportazione.

Tassi di positività rilevati nel CDC	Risultato anno 2010	Risultato anno 2011
<i>Tasso di positività per controlli selezionati da Sistema di analisi dei rischi (CD+VM+CS) su merci in importazione</i>	4,3%	5,9%
<i>Tasso di positività per controlli selezionati da Sistema di analisi dei rischi (CD+VM+CS) su merci in esportazione</i>	3,8%	3,3%

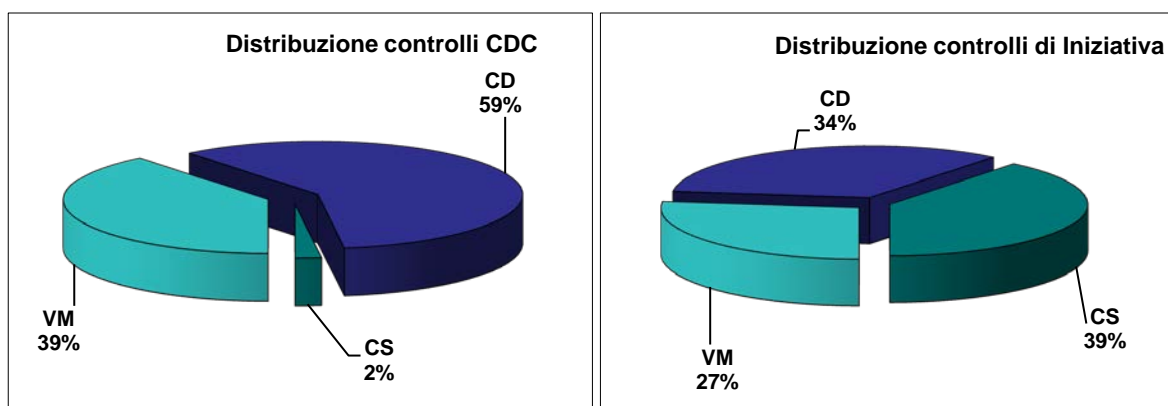
La positività dei controlli sulle merci in importazione risulta più elevata rispetto alle esportazioni poiché in tale ambito si riscontrano maggiormente fenomeni di illecito tributario ed extratributario.

Controlli allo sdoganamento derivanti da Circuito Doganale di Controllo

Tipologia di controllo	Numero controlli	Incidenza sul totale
Controlli fisici allo sdoganamento	289.713	39,2%
Controlli documentali allo sdoganamento	433.829	58,7%
Controlli effettuati tramite scanner	15.270	2,1%
Totale controlli	738.812	100%

La ripartizione dei controlli tra le diverse tipologie è analoga a quella del 2010 con la prevalenza di forme di controllo meno intrusive. I controlli allo sdoganamento derivano sia dal circuito doganale di controllo che da interventi di iniziativa anche se quest'ultimi rappresentano una bassa percentuale rispetto al totale dei controlli effettuati, in quanto si tende sempre di più a privilegiare i controlli derivanti dal sistema automatizzato di analisi dei rischi sia a livello nazionale che locale, con l'obiettivo di garantire l'uniforme trattamento delle merci sul territorio nazionale. Si evidenzia che anche gli uffici territoriali contribuiscono all'aggiornamento dei profili di rischio sia soggettivi che oggettivi.

Tipologia di controllo	Numero controlli	Incidenza sul totale
<i>Controlli fisici allo sdoganamento</i>	18.706	27,0%
<i>Controlli documentali allo sdoganamento</i>	23.457	33,8%
<i>Controlli effettuati tramite scanner</i>	27.229	39,2%
Totale controlli	69.392	100%



1.2.2 Attività di controllo successivo

Per quanto riguarda i controlli a posteriori, nel corso del 2011 l'attività è stata articolata come risulta dalla tabella seguente:

Tipologie di controlli	2010	2011	Scostamento 2011/2010
Verifiche Intra	7.106	6.131	-13,7%
Verifiche Plafond	1.188	948	-20,2%
Revisioni d'accertamento con accesso	3.147	2.729	-13,3%
Verifiche ordinarie	23.637	16.281	-31,1%
Revisioni di accertamento in ufficio	262.386	218.489	-16,7%
Controlli FEAGA	48	34	-29,2%
Controlli AEO	332	524	57,8%
Verifiche tecnico amministrative in materia di accise	35.004	35.735	2,1%
Totale controlli	332.848	280.871	-15,6%

La ridotta platea di operatori nei settori Intra e Plafond e la sempre più accurata analisi per l'individuazione delle situazioni di rischio hanno indotto a diminuire le verifiche a posteriori, specialmente quelle con accesso molto impegnative in termini di risorse umane e finanziarie. L'aumento dei controlli relativi ai soggetti certificati AEO è, invece, dovuto principalmente alle verifiche di post-audit di valutazione che sono obbligatorie nel corso dei due anni successivi al rilascio dell'attestazione.

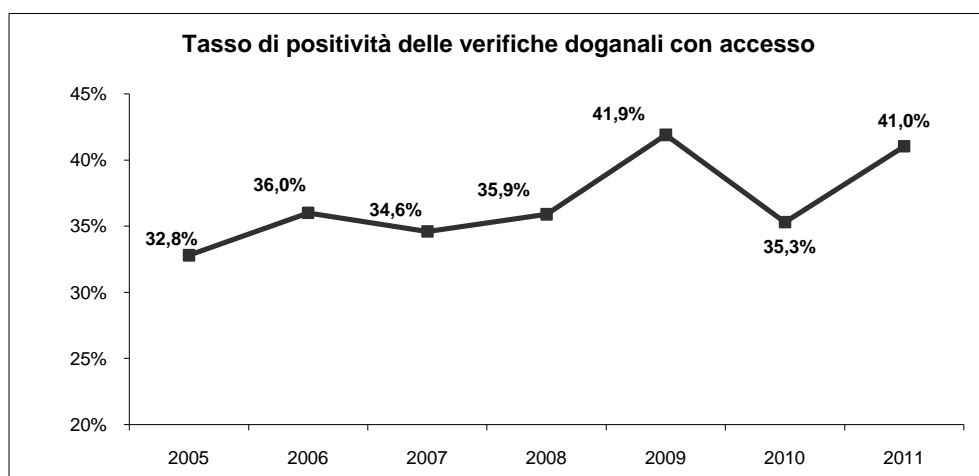
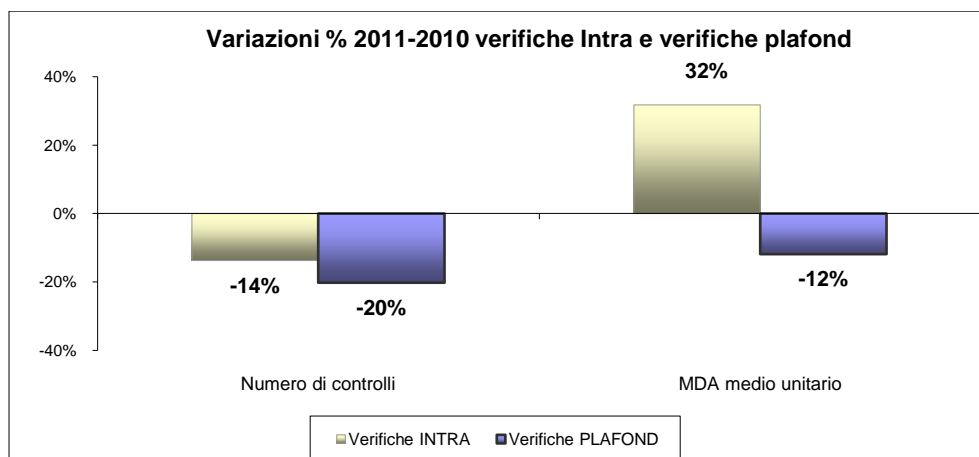
MDA per tipologia di controllo

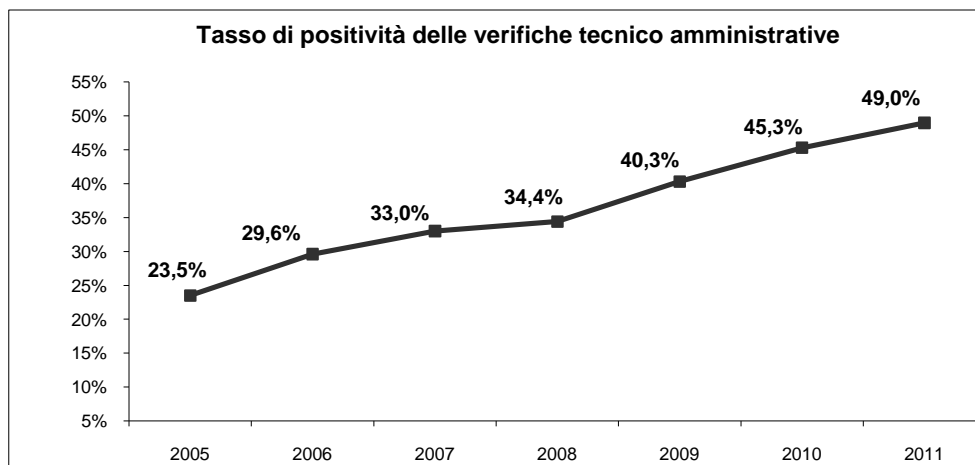
Tipologie di controlli	MDA (€1.000)	Incidenza sul totale
- IVA intra	574.104	45,1%
- Plafond	75.603	5,9%
- Revisioni d'Accertamento con accesso presso le aziende	22.456	1,8%
- Controlli ai depositi	253	0,0%
- Altre verifiche ordinarie con accesso	7.596	0,6%
- Altri controlli in ufficio	354.828	27,8%
- Verifiche accise	239.268	18,8%
MDA totali (€1.000)	1.274.108	

La quota prevalente di Maggiori Diritti Accertati si registra, a riprova dell'accuratezza dei criteri di selezione adottati per i controlli nell'ambito delle verifiche Intra e Plafond; mentre l'elevato risultato nel settore delle accise è da ricondurre principalmente ad una singola verifica che ha comportato la rilevazione di una maggiore imposta pari a circa € 130 milioni.

Confronto 2010 e 2011 dei risultati dell'azione di contrasto all'evasione in ambito IVA Intra e Plafond

Tipologia	Numero di controlli		Tasso positività		MDA (€1.000)		MDA medio unitario (€1.000)	
	Anno 2010	Anno 2011	Anno 2010	Anno 2011	Anno 2010	Anno 2011	Anno 2010	Anno 2011
Verifiche INTRA	7.106	6.131	34,8%	32,8%	536.472	574.104	217	286
Verifiche PLAFOND	1.188	948	51,5%	45,5%	121.704	75.603	199	175





Il tasso di positività delle verifiche in materia di accise, che include sia violazioni di tipo formale sia di tipo sostanziale, registra un andamento crescente dovuto ad un'attività di analisi preventiva particolarmente accurata e qualificata che consente di individuare le situazioni maggiormente a rischio di illeciti.

Nella successiva tabella sono riportate, in dettaglio, le penalità accertate nel 2011.

Settore	N. Verifiche (*)	Imposta Accertata	Penalità Minima	Penalità Massima	Penalità Fissa
<i>Prodotti alcolici</i>	9.697	22.682.011	29.341.739	142.946.049	2.085.041
<i>Birra</i>	4.322	5.639.387	7.454.007	35.917.210	79.495
<i>Vino</i>	755	119.558	535.026	2.632.326	332
<i>Energia Elettrica</i>	20.506	12.757.593	11.757.855	58.795.091	5.312.837
<i>Gas Naturale</i>	3.532	149.097.048	15.744.004	78.203.769	44.327.472
<i>Prodotti energetici</i>	15.660	23.255.910	22.116.349	110.557.977	5.054.509
<i>Autotrasporto</i>	16.365	3.865.857	1.080.680	3.835.392	1.447.407
<i>Altre attività</i>	650	22.150.182	2.195.748	5.387.447	122.570
Totale	71.487	239.567.546	90.225.407	438.275.260	58.429.664

(*) numero di verifiche espresso in valori assoluti corrispondenti a 35.735 verifiche equivalenti

Nel settore della tutela delle risorse proprie tradizionali, l'Agenzia ha provveduto ad aggiornare - tramite il sistema comunitario OWNRES-WEB - la procedura di notifica trimestrale alla Commissione Europea - Bilancio, dei rapporti relativi alle frodi o irregolarità di importo superiore a 10.000 euro. Tale sistema fornisce dettagliate informazioni sui singoli casi di frode o irregolarità, e consente di poter sorvegliare l'azione e l'impegno degli Stati membri nell'accertamento e nel contrasto del fenomeno fraudolento, nonché il recupero delle risorse proprie tradizionali.

Per tali motivi gli Organismi comunitari hanno rimarcato la rilevanza dell'implementazione della citata banca dati comunitaria OWNRES-WEB, sottolineando la necessità che le informazioni veicolate siano dovute, precise e tempestive, e che il sistema sia quindi affidabile.

Coerentemente, l'Agenzia ha provveduto al costante e tempestivo aggiornamento del database OWNRES-WEB, secondo le disposizioni ricevute. Ha anche effettuato il controllo incrociato tra tutte le iscrizioni presenti nella contabilità separata e le schede frodi e irregolarità, esaminandone il carico

contabile, nonché tutti gli scarichi effettuati per singola causale e tutte le rettifiche (in specie quelle negative) di ciascun Ufficio delle Dogane.

In dettaglio, nel corso del 2011, sono stati attivati 290 nuovi casi per un valore accertato di 30.597.377 euro e si è provveduto all'aggiornamento di più di 800 schede e alla verifica della corrispondenza tra quanto iscritto nella contabilità separata e quanto indicato in più di 4.000 schede frodi – OWNRES aperte.

Sempre con riguardo al settore delle risorse proprie tradizionali, si è provveduto ad un costante monitoraggio della corretta gestione dei contesti iscritti in contabilità separata, al fine di migliorarne l'attività di analisi e valutazione per l'applicazione dell'articolo 17.2 del Reg. CE 1150/2000.

In tale ambito sono state effettuate sia visite autonome sia visite della *Task Force Joint Audit*, (che riguardano ogni anno il 25% degli Uffici delle dogane) in 20 Uffici territoriali, monitorando costantemente l'attività di accertamento e di recupero delle risorse proprie tradizionali.

Si evidenzia, inoltre, che gli interventi effettuati hanno spesso portato ad indicare alle strutture operative azioni per il perfezionamento delle procedure ed hanno determinato interventi migliorativi sia in termini di proficuità dell'azione di recupero sia in termini di capacità di rappresentare alla UE le attività compiute, al fine di ottenerne la dispensa dalla messa a disposizione.

Ancora, al 31 dicembre 2011 risultavano iscritte in contabilità separata, e quindi oggetto di un possibile controllo sia nazionale sia comunitario, quasi 14.000 partite per un totale di circa € 449.450.000: dal limitatissimo numero di 53 partite, si evidenzia, è scaturito più della metà del predetto importo, ovvero circa € 238.250.000.

Per quanto concerne l'erogazione delle restituzioni FEAGA e la tutela degli interessi finanziari della U.E., l'Agenzia ha effettuato un costante aggiornamento del registro dei processi verbali e del registro debitori, in ossequio anche alle osservazioni proposte dall'Organismo di certificazione nella relazione relativa al precedente esercizio finanziario.

È stata, inoltre, posta particolare attenzione all'applicazione della complessa normativa comunitaria nonché al rispetto dei termini di pagamento imposti dalla U.E. Al riguardo, la completezza delle pagine a ciò dedicate, sul sito Internet dell'Agenzia, ha contribuito alla semplificazione delle attività connesse alla fase istruttoria, favorendo una contrazione dei costi di funzionamento e il rispetto del termine dei 90 giorni previsto dalla normativa comunitaria per l'erogazione delle restituzioni all'esportazione FEAGA. È stata, infatti, mantenuta una costante vigilanza per garantire tale rispetto del termine.

È, infine, proseguita l'azione volta alla reingegnerizzazione del relativo sistema informativo per la successiva integrazione nel sistema A.I.D.A.

1.2.3 Controlli antifrode e contrasto agli illeciti extratributari

Con specifico riferimento all'attività antifrode, nel corso dell'anno 2011 sono proseguite le attività di studio e analisi dei rischi concernenti il settore merceologico, con l'analisi dei flussi commerciali e dei loro spostamenti nel territorio nazionale e degli Stati membri UE, proseguendo anche la collaborazione con le altre autorità deputate al contrasto della criminalità.

Per quanto riguarda il circuito doganale di controllo, al 31.12.2011, risultavano attivi 6.557 profili di rischio; sulla base delle analisi e delle valutazioni effettuate, sono stati istituiti 2.201 nuovi profili di rischio,

2.358 profili hanno terminato il periodo di vigenza o sono stati annullati e 1.588 sono stati rivalutati e sottoposti a modifiche e/o aggiornamenti.

In particolare, sono stati introdotti o ulteriormente affinati profili di rischio specifici per il contrasto sia al fenomeno della sottofatturazione che alle frodi di natura extratributaria, con specifico riguardo alla contraffazione, alla tutela del Made in Italy, alla normativa di natura veterinaria e sanitaria, al traffico di rifiuti, alla sicurezza dei prodotti diretti ai consumatori.

Inoltre si è intensificata la collaborazione con altri enti istituzionali preposti ai controlli sulle merci (NAS, Ministeri Salute, Politiche Agricole, Ambiente ecc.) per la predisposizione di profili di rischio, al fine di effettuare campagne di controlli mirati in specifici settori.

Coerentemente con gli indirizzi oramai consolidati a livello comunitario in materia di analisi dei rischi sono stati poi previsti controlli più incisivi con l'obiettivo di incidere maggiormente su traffici illeciti quali la sottofatturazione delle merci, il contrabbando di tabacchi lavorati esteri, il traffico di sostanze stupefacenti, il traffico di armi, quello dei beni a duplice uso e altre tipologie di frode aventi caratteristiche extratributarie. Ciò ha permesso sia di ridurre ulteriormente i controlli fisici sia di indirizzare le verifiche verso ipotesi mirate, attraverso un'analisi effettuata a livello centrale ed integrata con le indicazioni fornite dalle strutture territoriali.

Sotto il profilo oggettivo, nel corso dell'anno 2011 le analisi dei flussi a rischio hanno riguardato sia categorie merceologiche già considerate da tempo a rischio specifico, sia settori più di recente oggetto di specifica attenzione.

Sotto il profilo soggettivo, sono stati elaborati standard per l'individuazione degli operatori con maggiore tasso di recidività, elaborando i dati contenuti nella Banca Dati Antifrode.

Nel periodo di riferimento è proseguito lo sviluppo di un progetto per la razionalizzazione del processo di analisi dei *feedback* dei controlli selezionati dai profili di rischio del Circuito Doganale di Controllo. In particolare, attraverso la modifica delle voci relative alle infrazioni presenti in AIDA e della definizione dei singoli profili di rischio, si potrà pervenire ad una più puntuale e rapida correlazione tra i controlli ed i profili di rischio che abbiano effettivamente determinato gli esiti positivi.

Nel settore della tutela della salute dei cittadini-consumatori, di particolare rilievo è risultata l'attività finalizzata al controllo delle merci sospettate di essere contraffatte e dei prodotti commestibili o suscettibili di venire a contatto con alimenti e con il corpo umano, per i quali l'inosservanza delle regole di mercato e delle prescrizioni sanitarie può costituire un pericolo per la salute. Nel 2011 sono state sottoposte a controllo a tali fini, tramite selezione del Circuito Doganale di Controllo, rispettivamente n. 36.021 e n. 47.264 dichiarazioni.

L'articolazione merceologica dei sequestri con la stima del relativo valore di mercato viene riprodotta nella seguente tabella.

Categoria TAXUD	n. pezzi
1) Prodotti alimentari e bevande	108.900
1a) prodotti alimentari	108.900
1b) bevande alcoliche	0
1c) altre bevande	0
2) Prodotti per la cura del corpo	30.910

2a) profumi e cosmetici	30.910
2b) altri prodotti per la cura del corpo	0
3) Abbigliamento ed accessori	854.844
3a) abbigliamento	652.311
3b) accessori	202.533
4) Calzature e loro parti	726.412
4a) calzature sportive	62.055
4b) altre calzature	664.357
5) Accessori personali	393.532
5a) occhiali da sole e da vista	12.367
5b) borse	235.689
5c) orologi	75.842
5d) gioielli ed altri accessori	69.634
6) Telefoni cellulari e loro parti	186.929
6a) telefoni cellulari	53.261
6b) parti ed accessori	133.668
7) Apparecchi elettronici ed informatici	391.358
7a) apparecchi audiovisivi e loro parti	28.201
7b) memory cards, memory sticks	17.193
7c) cartucce per stampanti e toner	220.817
7d) apparecchi informatici e loro parti	41.349
7e) altri apparecchi a loro parti	83.798
8) CD,DVD, cassette, cartucce per giochi	2.400
8a) registrati	2.400
9) Giocattoli, giochi e articoli sportivi	85.010
9a) giocattoli	65.521
9b) giochi	13.012
9c) articoli sportivi	6.477
10) Tabacchi	1.273.850
10a) sigarette	1.273.850
11) Medicinali	25.118.850
12) Altre merci	805.410
12a) macchine ed utensili	14.200
12b) veicoli e loro parti	12.197
12c) cancelleria	91.224
12d) accendini	74.051
12e) etichette, cartellini, adesivi	60.167
12f) tessili	4.756
12g) materiali d'imballaggio	10.558
12h) altro*	538.257
Totale contraffazione	29.978.405

* trattasi principalmente di oggetti "thun", di batterie-pile e di buoni sconto "Pampers"

Sotto il profilo della "Security and Safety", l'Agenzia ha proseguito nell'attività di sviluppo dei processi riguardanti "l'emendamento sicurezza" che è entrato in vigore l' 1.1.2011, con un avvio graduale che ha portato il funzionamento a regime dal 1.7.2011, per quanto riguarda l'entrata delle merci e dal 1.1.2012, per quanto riguarda l'uscita delle stesse dalla U.E.

Relativamente al settore accise, per tutto il 2011, l’Agenzia ha coordinato il progetto sperimentale “Nettuno”, volto al monitoraggio ed al contrasto degli illeciti nel settore nautico derivanti dall’uso agevolato del carburante. Sono state condotte, inoltre, elaborazioni concernenti casi di frodi nel settore degli alcolici, dai quali si desumono coincidenze info-investigative di rilievo che hanno indicato la possibile presenza di strutture organizzate e condotte di stampo associativo, di profilo internazionale (Gran Bretagna, Germania, Romania, Albania).

Anche nel corso del 2011 è poi proseguita la collaborazione istituzionale con il Ministero dei Beni Culturali – Uffici Esportazione, Comando Carabinieri – Tutela Patrimonio Culturale per lo sviluppo di attività di polizia giudiziaria radicata presso la Procura della Repubblica, nell’ambito di un’indagine attinente ad opere d’arte illecitamente introdotte in territorio nazionale per restauro e dichiarate con valori presumibilmente fittizi.

Nel settore agricolo, per effetto della modifica delle disposizioni contenute nel D.M. n. 44/2003 del Ministero delle Politiche Agricole e Forestali, l’Agenzia delle Dogane ha continuato ad essere annoverata tra gli Organismi interessati dalle attività di prevenzione e contrasto delle frodi nel settore oleario. In particolare, è stata fornita agli altri organi di controllo l’analisi dei dati relativi alle importazioni ed esportazioni, individuando criteri di rischio geografico e soggettivo.

Nel delicato settore del traffico illecito dei rifiuti, durante tutto il 2011, è continuato il monitoraggio dei flussi concernenti l’operazione di controllo denominata “RILAIA”, frutto di un’analisi dei rischi relativa a merce esportata verso Paesi del Nord Africa, tendente a contrastare tale devastante fenomeno.

La tabella che segue riporta i risultati ottenuti nel 2011 in ordine ai sequestri effettuati nell’ambito degli spazi doganali.

Quantitativo di merce sequestrata nel 2011 suddivisa per alcuni settori

Settore	n. pezzi sequestrati nel 2011	% rispetto al totale pezzi sequestrati nel 2011	Kg. sequestrati nel 2010	Raffronto in % tra i sequestri realizzati nel 2011 con quelli effettuati nel 2010
Contraffazione	29.978.405	60,93	-	+ 90,93
Contrabbando sigarette	(A) 9.529.589	19,37	-	- 16,68
Sicurezza prodotti	3.459.409	7,03	-	- 62,25
Contrabbando penale	1.814.483	3,69	-	- 78,15
Made in Italy + Accordo di Madrid	(B) 2.343.629	4,76	-	- 33,70
Medicinali non ammessi	1.133.989	2,30	-	+ 77,65
Normativa rifiuti	-	-	7.374.761	- 35,45
Stupefacenti	-	-	7.562	+ 207,02

(A) Comprende n. 1.273.850 di sigarette conteggiate tra le merci contraffatte.

(B) Nella relazione di controllo gestionale relativa all’anno 2010 era stato evidenziato il calo dei sequestri avvenuti nell’anno rispetto a quelli registrati nel 2009. Riguardo al confronto tra i risultati dei sequestri avvenuti nel 2011 rispetto a quelli registrati nel 2010, si evidenzia che anche nei confronti dei sequestri effettuati nel 2011, le quantità sequestrate nell’anno 2010 continuano ad essere superiori per una quantità pari a 1.191.373 pezzi. Si conferma che la riduzione dei sequestri è stata determinata dalla specifica normativa (art. 16 del Decreto Legge n. 135 del 25 settembre 2009, convertito in Legge n. 166 del 20 novembre 2009), che ha spostato i controlli dal momento delle importazioni alla fase della commercializzazione, eliminando, di fatto, i controlli negli spazi doganali.

L'Agenzia, anche nel 2011, ha mantenuto alto il livello di attenzione sulla prevenzione e la repressione del fenomeno fraudolento della sottofatturazione, ossia del contrabbando attuato con dichiarazione, al momento dell'importazione, del valore imponibile non veritiero.

Detto fenomeno si concretizza nell'evasione dei diritti doganali dovuti, in particolare IVA e dazi, e, oltre a causare mancati introiti per l'erario, contribuisce largamente alla distorsione del mercato, sia nazionale che intra-comunitario.

Nell'anno 2011 sono stati effettuati 11.032 controlli con tale specifica finalità, dei quali, oltre il 31%, hanno fatto rilevare irregolarità. Le difformità hanno riguardato principalmente la violazione dell'articolo 303 del TULD (79,7% del totale delle irregolarità) seguita dalle violazioni sul contrabbando penale (19,9%) e da quelle sul contrabbando amministrativo (0,4%).

1.3 Attività svolta in materia di contenzioso

Nel 2011, l'Agenzia ha realizzato un'efficace gestione del contenzioso tributario in sede giurisdizionale presso le Commissioni Tributarie Regionali e Provinciali. In particolare, sono state fornite alle Strutture territoriali apposite indicazioni per la trattazione del contenzioso caratterizzato da un consistente impatto economico, in ragione dell'entità dei diritti in contestazione ovvero dei principi giuridici aventi effetti sulle materie di competenza dell'Agenzia.

Nell'ambito della cooperazione e partecipazione ad iniziative normative in ambito U.E. l'attività istituzionale è stata perseguita anche attraverso la partecipazione diretta al progetto comunitario "*Customs 2013 – Project group on customs penalties.*" concernente la definizione e l'armonizzazione delle sanzioni doganali.

Il notevole impegno dedicato all'attività defensionale si riscontra nei positivi risultati raggiunti. Si evidenzia, infatti, che i dati relativi alla percentuale di esiti favorevoli passati in giudicato innanzi alle Commissioni Tributarie Provinciali e Regionali sono rispettivamente dell'88,02% (con un rapporto di 617 sentenze favorevoli su 701) e del 78,80% (con un rapporto di 197 sentenze favorevoli su 250). Pertanto, i rispettivi incrementi delle percentuali di esiti favorevoli delle controversie sono del 4% per le CTP e del 2,9% per le CTR, superiori alle attese per il 2011.

Le elevate percentuali di esiti favorevoli sono state determinate dalla qualificata attività di verifica, in quanto la sostenibilità della pretesa erariale presuppone atti di accesso e di constatazione che siano supportati da precisi e circostanziati elementi di fatto e da adeguate argomentazioni giuridiche; dalla tempestiva costituzione in giudizio nelle cause innanzi alle Commissioni tributarie; dalla proficua attività di formazione del personale addetto al contenzioso messa in atto dall'Agenzia; dalla completezza e precisione della documentazione prodotta nonché dalla costante partecipazione alle udienze di trattazione che ha consentito una migliore esposizione della normativa doganale e delle motivazioni sottostanti la posizione giudiziale dell'Agenzia.

1.4 Cooperazione a livello nazionale, comunitario ed internazionale

Nell'ambito dell'attività di cooperazione con gli altri organismi nazionali, U.E. ed internazionali l'Agenzia ha contribuito ai processi di armonizzazione e sviluppo dell'unificazione e dell'integrazione

europea, anche tramite il miglioramento dello scambio d'informazioni e l'incremento dell'efficacia complessiva del sistema dei controlli e del livello di sicurezza.

Di significativo rilievo è stata l'azione volta al consolidamento dei rapporti di collaborazione con le altre Autorità nazionali che concorrono nei processi di sdoganamento o con le quali l'Agenzia s'interfaccia nello svolgimento delle procedure doganali.

In tale contesto notevole importanza riveste l'attuazione di quanto previsto dall'articolo 83 del D.L. n. 112/2008, convertito, con modificazioni, dalla L. n. 133/2008 concernente la specifica attività di collaborazione con l'Agenzia delle Entrate e la Guardia di Finanza in materia di contrasto agli illeciti nel settore dell'IVA intracomunitaria ed ai connessi progetti che ha portato a positivi risultati.

In particolare, nel 2011 l'Agenzia ha coordinato la fase attuativa di continuazione del progetto "SPONSIO 2", concernente la prosecuzione progettuale in tema di utilizzo di false dichiarazioni di intento in frodi carosello, attraverso la condivisione dei dati, la suddivisione dei soggetti tra le tre componenti dell'Amministrazione Finanziaria ed il compimento dei controlli sul territorio.

Gli altri progetti operativi di controllo a cui l'Agenzia ha collaborato sono stati: il progetto "CRINE", gestito dall'Agenzia delle Entrate al fine di condividere ed applicare le tecniche di analisi di rischio nel settore delle indebite compensazioni di falsi crediti IVA ante nuova disciplina ed anche per sfruttare univocamente le elaborazioni già compiute, o ancora da affidare, dal partner SOGEI; il progetto "SOTTOFATTURAZIONE" "tessili cinesi" per il quale, dopo una prima fase applicativa sul territorio da parte dell'Agenzia delle Dogane, si è giunti allo stadio esecutivo, con la ripartizione degli interventi con l'Agenzia delle Entrate e la Guardia di Finanza; il progetto "REGIME 42", relativo al regime di immissione in libera pratica nel territorio della U.E. con successivo versamento dell'IVA all'atto dell'immissione in consumo in altro Stato membro.

Si segnala, inoltre, il contributo fornito alla predisposizione della bozza del Decreto del Ministro dell'Economia e delle Finanze di concerto con il Ministero del Lavoro e delle politiche sociali volto a definire il coordinamento tra le Amministrazioni (Agenzie fiscali, Guardia di Finanza, Monopoli di Stato, Ministero del Lavoro, INPS) per gli accessi presso i locali delle imprese (di cui all'articolo 2 dell'allegato alla Raccomandazione 2003/361/CE del 6 maggio 2003, recante "Raccomandazione della Commissione relativa alla definizione delle microimprese, piccole imprese e medie imprese"), nonché ad assicurare un efficace scambio di dati ed informazioni tra le stesse.

Nel corso del 2011 anche il Single Window ha registrato nuovi sviluppi. In particolare, sono stati coinvolti nello Sportello Unico Doganale il Ministero della Salute e il Ministero degli Affari Esteri. Con il Ministero della Salute è stato concordato un modello di interoperabilità, che verrà realizzato nel corso del 2012 e che persegue l'approccio *One-stop-shop*, rendendo concomitanti gli eventuali controlli fisici delle due Amministrazioni interessate, quindi gli operatori economici potranno beneficiare di una riduzione dei tempi e dei costi legati allo sdoganamento della merce. Con il Ministero degli Affari Esteri è stata realizzata un'applicazione per la gestione delle licenze globali di armamento.

In particolare, il lavoro di implementazione in Taric, svolto nel corso dell'anno, ha riguardato le misure necessarie per il controllo delle certificazioni sanitarie nelle operazioni di importazione di dispositivi medici. È proseguita, inoltre, l'individuazione degli ulteriori prodotti da sottoporre a controllo che andranno inseriti nella suddetta Banca dati.

L'attività dell'Agenzia, nel corso del 2011, ha avuto notevole impulso dagli scambi informativi con le amministrazioni doganali degli altri Stati membri e dei Paesi terzi. L'Agenzia ha partecipato a numerose operazioni doganali che permettono di affinare l'analisi dei rischi, le relative metodologie di contrasto e le conseguenti attività operative.

L'operazione "GAPIN" (*Great Ape Integrity*), programmata dall'Organizzazione Mondiale delle Dogane (OMD), ha avuto come principale obiettivo il contrasto al traffico illecito di merci protette dalla Convenzione di Washington, in particolare primati (scimpanzé, gorilla, bonobos), loro carni e derivati ed altre specie protette, con specifica attenzione a zanne d'avorio di elefanti e corna di rinoceronti provenienti dai Paesi considerati a maggior rischio. L'operazione ha permesso di realizzare, complessivamente, 99 sequestri (64 in Asia, 29 in Europa, 6 in Africa) per un totale di 12.711 pezzi.

Con l'operazione "FIREBLADE", organizzata dall'Amministrazione doganale ungherese in collaborazione con la Commissione Europea – OLAF, il principale obiettivo è stato il controllo delle spedizioni di carattere commerciale di merce lesiva di diritti di proprietà intellettuale che entrano nel territorio della U.E. via strada, esclusa la merce caricata su container ed incluso il traffico dei mezzi di trasporto pesante caricati su traghetti.

Al fine di contrastare il fenomeno della contraffazione e della pirateria è stata realizzata l'operazione "FRED 60", organizzata dal Segretariato dell'OMD attraverso la *Japanese Customs Fund (CCF Japan)* con il sostegno della Fondazione Chirac, e alla quale hanno partecipato 23 Paesi. L'operazione ha permesso di realizzare complessivamente, tra i Paesi partecipanti, il sequestro di merce contraffatta per circa 8 milioni di medicinali, 7 milioni di batterie, 1 milione di CD e DVD e di sigarette, circa 6 milioni di bevande e 3 milioni di prodotti cosmetici.

Agli stessi fini è stata organizzata dal Segretariato dell'OMD, attraverso la *Japanese Customs Fund (CCF Japan)*, l'operazione "TIGRE II" attraverso due fasi: la prima, prevalentemente di tipo accademico-formativo è stata attuata sotto forma di *training* in materia di analisi dei rischi e di tecniche a tutela dei diritti di proprietà intellettuale; la seconda fase, svoltasi presso il sito portuale di Corinto (Nicaragua) è stata messa in pratica l'applicazione delle moderne tecniche di analisi dei rischi al fine di intercettare partite di merci contraffatte. L'operazione ha permesso di realizzare complessivamente, tra i Paesi partecipanti, un notevole quantitativo di merce contraffatta.

L'Agenzia delle Dogane, insieme all'Agenzia Italiana del Farmaco (AIFA) ed al Comando Carabinieri per la Tutela della Salute – NAS, ha preso parte all'operazione internazionale di contrasto alla contraffazione farmaceutica "PANGEA IV: *International Internet week of action*".

Nel corso dell'operazione sono state bloccate complessivamente oltre 50.000 medicinali contraffatti e/o importati illegalmente in Italia.

L'operazione su scala mondiale denominata "PAAD" si è posta come obiettivo l'identificazione delle spedizioni di quantitativi superiori a 50 kg. di acido fenilacetico e dei suoi derivati per monitorare il commercio di tali sostanze tra i 63 Paesi partecipanti alla medesima operazione, per contrastare l'illecita fabbricazione di stimolanti sintetici quali amfetamine e MDMA (*ecstasy*).

Nell'ambito dell'operazione, a livello mondiale, sono state sequestrate dalle Autorità del Belize, El Salvador, Guatemala e Messico partite per un totale di 612 tonnellate di prodotti chimici nel corso di 32 operazioni condotte in vari porti di ingresso, magazzini e laboratori clandestini.

Nell'ambito delle attività coordinate dal Gruppo di Cooperazione Doganale presso il Consiglio dell'UE, si è svolta la fase operativa dell'operazione denominata COLOSSEUM, finalizzata al contrasto della movimentazione di beni culturali effettuata illecitamente tra Paesi dell'Unione Europea e Paesi terzi.

In Italia hanno preso parte all'operazione - oltre all'Agenzia delle Dogane - il Nucleo Tutela Patrimonio Culturale dell'Arma dei Carabinieri e la Guardia di Finanza. Un totale di 32 sequestri, pari a 459 pezzi di opere d'arte di contrabbando, è il risultato conseguito da 7 Paesi partecipanti.

Nell'ambito delle attività organizzate in seno al Comitato per il Codice Doganale, la Commissione Europea-DG TAXUD, ha organizzato un'attività di controllo, denominata DISCOUNT, in materia di contrasto alla sottofatturazione. L'Agenzia ha quindi partecipato alla stesura dell'*operation plan* nell'ambito del gruppo di lavoro ad hoc e ha provveduto a predisporre i profili di rischio che hanno permesso la selezione delle dichiarazioni a rischio da parte del Circuito Doganale di Controllo.

In occasione delle molteplici riunioni del Gruppo Politica Doganale - nel quale i Direttori Generali delle Dogane degli Stati membri si concertano, unitamente ai rappresentanti della Commissione europea, sugli indirizzi programmatici da adottare - l'Agenzia, oltre a sostenere l'importanza dell'ormai nota problematica relativa alla sottofatturazione delle merci all'importazione, ha contribuito fattivamente alla misurazione delle prestazioni delle amministrazioni doganali nell'attività di presidio del confine comune. Infatti, significative differenze in termini di controlli effettuati sulle dichiarazioni doganali da parte delle varie amministrazioni, devono essere oggetto di approfondite valutazioni basate su criteri condivisi ed oggettivi, con l'obiettivo di conoscere il livello di protezione assicurato al confine comune e di evitare la distorsione dei traffici commerciali connessa anche ad un ingiustificato divario nei controlli effettuati sulle merci importate o esportate.

In tale consesso è stata inoltre rappresentata la problematica relativa all'armonizzazione delle sanzioni doganali e sono state esaminate le tematiche relative all'allineamento del Codice Doganale Modernizzato e delle relative Disposizioni di Applicazione al Trattato di Lisbona. Nel settore della cooperazione in materia di Iva intracomunitaria, di concerto con le omologhe strutture dell'Agenzia delle Entrate e della Guardia di Finanza e con il coordinamento del Dipartimento delle Finanze, l'Agenzia ha assicurato la partecipazione alle riunioni del Comitato SCAC al fine di definire la posizione dell'Italia rispetto alle innovazioni normative concernenti il settore dell'IVA.

Relativamente all'attività del CLO Dogane, le richieste di assistenza amministrativa in entrata ed in uscita, di cui al REG CE 1798/2003 – prodotte per mezzo dei modelli SCAC – sono state puntualmente esaminate per gli aspetti tecnico-doganali di settore, oltre che gestite a livello di protocollo, di inserimento dati nella banca dati e di conservazione informatica nella casella di posta elettronica nazionale e comunitaria CCN-MAIL2, nonché ai fini della trasmissione statistica.

Per quanto concerne, invece la cooperazione amministrativa nel settore delle accise l'Agenzia ha effettuato un costante monitoraggio sul corretto utilizzo, da parte degli Uffici locali, delle due nuove applicazioni informatiche denominate EWSE e MVS della sezione Accise del sistema AIDA. Infatti, tutte le richieste di cooperazione amministrativa in ambito accise devono essere effettuate tramite le suddette procedure informatiche, che consentono di formulare e soddisfare le richieste di cooperazione amministrativa "verso" e "dagli" Stati membri, inserendo direttamente i dati nel sistema informatico centrale dell'Agenzia, nonché di verificare lo stato delle richieste stesse. Nel 2011 sono stati trattati oltre 2.345 casi di cooperazione accise.

Nel settore delle attività di controllo doganale va, poi, segnalata l'iniziativa SSTL (*Smart Secure Trade Lanes*), sviluppata all'interno del programma comunitario Dogana 2013, che tiene conto dei diversi contesti di operatività doganale nell'ambito dei porti europei, nonché della specificità di importanti rotte di traffico tra porti europei e cinesi. Tale iniziativa permette il solo controllo in uscita dalle dogane del porto di spedizione senza che tali merci necessitino di un ulteriore controllo da parte delle autorità doganali del porto di arrivo.

Sul piano internazionale, sono proseguiti i rapporti bilaterali con la Repubblica Popolare Cinese nel cui ambito, nel mese di aprile 2011, l'Agenzia ha ricevuto una delegazione guidata dal Vice-ministro delle Dogane cinese. Tale incontro ha costituito una rilevante occasione per rafforzare i rapporti tra le due Amministrazioni doganali ed approfondire la trattazione di altri aspetti di interesse comune, oltre a rappresentare un'ulteriore opportunità per acquisire reciproche conoscenze ed informazioni in materia doganale.

Un'altra delegazione cinese ha effettuato una visita dal 27 novembre al 1 dicembre 2011: in tale occasione è stato sottoscritto un piano di cooperazione biennale per il 2012-2013 tra l'Agenzia ed il Distretto doganale di Tianjin al fine di attuare lo scambio di informazioni e di esperienze previste dal gemellaggio per la cooperazione Genova-Tianjin (MoU 2010-2013).

Infine, la collaborazione con l'Ambasciata italiana a Pechino, garantita dall'addetto doganale italiano, ha consentito un proficuo scambio di informazioni fornendo un valido contributo alla risoluzione di indagini in sede penale nelle quali sono stati impegnati prevalentemente gli Uffici territoriali delle Direzioni regionali di Genova, Firenze, Venezia, Roma e Napoli.

Nell'ambito dei rapporti bilaterali con gli USA è proseguita l'attuazione del progetto *Megaport*, sulla base del Memorandum d'Intesa tra il Dipartimento per l'Energia degli Stati Uniti d'America e l'Agenzia. Tale iniziativa, che consentirà alle dogane di acquisire nuove capacità in materia di rilevazioni di sorgenti e materiali radioattivi e nucleari per accrescere il contrasto alla proliferazione di fonti radiogene e non controllate, si è svolta nei porti di Genova e Gioia Tauro registrando un'attiva collaborazione con il *team* statunitense.

La mutua assistenza amministrativa in materia doganale ha continuato a rappresentare un settore di grande rilievo per l'Agenzia che ha dato impulso alla negoziazione ed alla stipula di Accordi, Memorandum e Convenzioni.

In tale ambito si è provveduto alla rinegoziazione dell'accordo con il Marocco, datato 1988, sulla base dell'evoluzione del contesto internazionale e dei nuovi orientamenti dell'OMD in materia di controllo e sicurezza, che è stato firmato dai rispettivi Direttori Generali il 25 marzo 2011.

Si segnalano, inoltre, l'Accordo con la Repubblica del Kosovo il cui testo, approvato dalle rispettive Amministrazioni, è al vaglio del Ministero degli Affari Esteri e gli Accordi con il Cile, la Giordania, il Giappone e Argentina, giunti a ratifica nel corso del 2011.

Sono stati poi ripresi i contatti con la Repubblica dell'Uruguay e con le autorità della Bolivia e dell'Ecuador per la possibile conclusione di un accordo bilaterale.

Per quanto riguarda il Messico, dopo un lungo percorso negoziale si è giunti alla firma dell'Accordo di Mutua Assistenza Amministrativa il 24 ottobre 2011.

Nel corso del 2011, inoltre, sono proseguiti i contatti con Taiwan per la definizione di un Memorandum bilaterale, poi sottoscritto a novembre a Taipei.

Nell'ambito poi delle politiche a favore dei Paesi candidati all'Unione Europea, da gennaio a luglio 2011 è stato effettuato un gemellaggio con la Turchia in materia di laboratori chimici, aggiudicato nel dicembre 2010.

Nel mese di agosto 2011, è stato, altresì, avviato a Belgrado un progetto di gemellaggio con la Serbia, della durata di 21 mesi, in materia di rafforzamento della capacità amministrativa ed operativa dell'Amministrazione doganale e di quella fiscale.

Da ultimo, nel mese di dicembre 2011 sono state avviate le attività di un gemellaggio con la Croazia, della durata di 8 mesi, in materia di gestione ed analisi dei rischi.

1.5 Fattori abilitanti (risorse umane e investimenti)

1.5.1 Risorse umane

L'utilizzo delle risorse complessivamente allocate dall'Agenzia nell'Area Strategica 1 è risultata inferiore rispetto alle previsioni iniziali, registrando uno scostamento pari al -2,97% (5.632.888 ore previste per l'esercizio a fronte di un consuntivo di ore pari a 5.465.620) attestandosi su un livello inferiore anche a quello conseguito precedente esercizio (5.765.032 ore a fine 2010). Lo scostamento più significativo rispetto all'esercizio precedente ha riguardato l'area antifrode (-13,23%). Anche l'area relativa al contenzioso tributario registra una contrazione del volume di risorse allocate (- 4,16% rispetto all'esercizio precedente) mentre risulta in linea con le previsioni iniziali.

Impieghi Area Prevenzione e Contrasto all'Evasione ed alle frodi sul totale delle risorse								
AREA (ore/uomo)	Piano 2011	Peso %	Consuntivo 2011	Peso %	Scostamento	Consuntivo 2010	Peso %	Scostamento 2011/2010
Vigilanza e controlli	4.242.403	28,0%	4.127.674	27,99%	-2,70%	4.276.223	27,70%	-3,60%
Antifrode	1.105.463	7,3%	1.049.460	7,12%	-5,07%	1.188.308	7,70%	-13,23%
Contenzioso tributario	285.023	1,9%	288.486	1,96%	1,22%	300.501	1,95%	-4,16%
Totale	5.632.888	37,1%	5.465.620	37,06%	-2,97%	5.765.032	37,35%	-5,48%

1.5.2 Investimenti

Attività progettuale nell'ambito dell'ASI 1

Progetto "Digitalizzazione processi doganali": INDAGINI FINANZIARIE

Con l'emanazione dei provvedimenti regolanti il settore delle indagini finanziarie per via telematica e tenuto conto dei principi e delle disposizioni recate in materia dal Codice dell'amministrazione digitale l'Agenzia ha realizzato un'apposita applicazione in ambito AIDA, denominata "Indagini finanziarie", al fine di consentire la gestione del flusso informativo delle richieste e dei relativi riscontri.

L'attivazione di una indagine finanziaria, quale atto dotato di specifica autoritarietà ed esecutorietà, deve essere giustificato da una effettiva esigenza di approfondimento della posizione fiscale del

contribuente oggetto di verifica relativa all'Iva intracomunitaria, nonché di soggetti terzi titolari di rapporti riconducibili a detto contribuente.

L'applicazione è stata realizzata in conformità a quanto previsto dal novellato comma 4 dell'articolo 51 del D.P.R. 633/72 che, come noto, dispone che le richieste agli operatori finanziari e le relative risposte siano effettuate esclusivamente per via telematica.

Tale implementazione rappresenta un affinamento qualitativo degli strumenti a disposizione delle Dogane per l'effettuazione dei controlli nel settore dell'IVA intracomunitaria, permettendo agli Uffici la gestione delle indagini finanziarie, di cui all'articolo 51, comma 2, n. 7, D.P.R. n.633/72, in modo più celere e funzionale rispetto alla gestione cartacea.

Per dare la necessaria evidenza all'avvio della procedura telematica, nonché permettere agli utenti della stessa di avere un immediato accesso alla produzione normativa e di prassi esistente sulla materia, sono state create, nel portale ITA.C.A. e nel sito internet dell'Agenzia delle dogane, apposite sezioni denominate "Indagini Finanziarie", nelle quali è possibile individuare i documenti emanati dall'Agenzia, nonché un link per l'accesso diretto alla normativa e alla prassi dell'Agenzia delle Entrate.

La suddetta procedura, prima della sua estensione su tutto il territorio nazionale, avvenuta dal 1° settembre 2011, è stata positivamente sperimentata sia presso taluni Uffici delle dogane che con alcuni soggetti rappresentativi della platea dei destinatari delle richieste di indagini finanziarie. A tale scopo, nel corso del 2011 sono state avviate specifiche consultazioni con l'ABI, con Poste italiane, con le altre Associazioni e rappresentanze degli intermediari finanziari al fine di continuare la sperimentazione e mettere in esercizio la procedura informatica.

L'applicazione, che si inserisce nel quadro delle azioni di evoluzione del sistema informativo doganale per il potenziamento delle attività di prevenzione e di contrasto dell'evasione tributaria e degli illeciti extratributari e per la semplificazione e la razionalizzazione degli adempimenti previsti in tale ambito, ha automatizzato la gestione del flusso informativo delle richieste agli operatori finanziari e delle relative risposte di cui all'art. 51, secondo comma, numero 7), del D.P.R. 26 ottobre 1972, n.633, concernenti dati, notizie e documenti relativi a qualsiasi rapporto intrattenuto od operazione effettuata con i loro clienti.

In particolare, sono state automatizzate le seguenti fasi:

- invio, da parte dei soggetti legittimati, della richiesta di autorizzazione al Direttore regionale/interregionale o provinciale;
- valutazione preliminare della richiesta;
- esito della valutazione (accoglimento/diniego);
- attribuzione ad ogni indagine di un identificativo univoco;
- predisposizione della richiesta di indagine e sottoscrizione con apposizione della firma digitale;
- invio tramite posta elettronica certificata della richiesta di indagine ad una o più banche ed altri intermediari finanziari interessati;
- ricezione e gestione della risposta tramite il medesimo canale telematico;
- inoltramento delle eventuali richieste di "ulteriore documentazione";
- controllo procedimentale e monitoraggio puntuale delle richieste e delle attività relative.

Progetto: TECNOLOGIE A SUPPORTO DELLE ATTIVITA' ANTIFRODE (Matrix)

Con questo progetto si intende realizzare una piattaforma informativa a supporto delle attività di analisi antifrode e di monitoraggio dei traffici di container, merci e persone, incrociando i dati disponibili da fonti aperte, commerciali e non, e da banche dati realizzate all'interno della stessa Agenzia delle Dogane. A tale scopo verranno sviluppate e mantenute un'insieme di applicazioni che automatizzano l'acquisizione e agevolano la consultazione di dati contenuti nelle sopra citate banche dati.

In particolare nel corso del 2011 gli interventi più significativi sono stati realizzati negli ambiti di seguito descritti.

- ***Implementazione in ambiente DW di banche dati e strumenti di analisi multidimensionale***

È continuato il lavoro di evoluzione del datawarehouse basato su piattaforma Cognos, strumento indispensabile per effettuare analisi sui dati contenuti nelle dichiarazioni presentate all'Agenzia. Sono state aggiunte diverse funzionalità di indagine delle dichiarazioni doganali ed INTRA. Inoltre è stata completata la prima versione software delle funzioni che forniscono la possibilità di analizzare le movimentazioni dei prodotti soggetti ad accisa che gli operatori dichiarano all'Agenzia attraverso il sistema telematico. E' poi iniziato lo sviluppo di una funzione per l'interrogazione delle dichiarazioni ENS ed EXS che gli operatori presentano per permettere l'analisi dei rischi sulla sicurezza delle merci che entrano ed escono dall'Unione Europea. Per l'utilizzo dello strumento è stata necessaria l'acquisizione di apposita licenza: pertanto, nell'anno 2011 si è proceduto all'acquisto di 332 licenze portando a 1502 il numero di licenze totali disponibili, che coprono circa il 15% del personale dell'Agenzia. Il 25% di tale personale ha ricevuto appropriata formazione all'uso delle nuove procedure sviluppate attraverso la fruizione di corsi in aula ad opera dei colleghi delle strutture centrali.

- ***Scambio dati Ufficio Antifrode con organismi esterni***

Sono stati realizzati interventi di manutenzione *software* per consentire all'applicazione di recepire gli adeguamenti normativi e per consentire agli analisti di individuare con maggiore puntualità le nuove tipologie di frode e le nuove tipologie di traffico (specificamente traffico postale e corrieri).

- ***Analisi antifrode***

Sono stati realizzati interventi per consentire di associare, in fase di creazione, ad un profilo di rischio le varie tipologie di violazioni presenti in banca dati antifrode (contraffazione, *Made in Italy*, etc.). L'intervento si è reso necessario in quanto si è presentata l'esigenza di elaborare i profili di rischio sulla base di criteri ben definiti e determinati. L'intervento ha reso più agevole l'analisi dei dati anche da un punto di vista statistico.

Progetto: FALSTAFF

F.A.L.S.T.A.F.F. (Fully Automated Logical System To Against Forgery & Fraud), avvalendosi delle opportunità offerte dall' ICT, attua una strategia di contrasto mirata a raccogliere, valutare e collegare le informazioni concernenti il fenomeno della contraffazione ed a ridistribuirle, attraverso la rete, a ogni soggetto che a vario titolo contribuisce all'azione di contrasto.

Ad oggi, l'Italia è l'unico Stato membro che ha recepito le raccomandazioni dell'articolo 5 del Reg. CE n. 1383/2003 ed il titolare dei diritti di proprietà intellettuale, collegandosi a F.A.L.S.T.A.F.F., può

presentare via web l'istanza di intervento, elencando i prodotti che intende tutelare e per ognuno di essi le caratteristiche merceologiche e doganali.

F.A.L.S.T.A.F.F. è integrato in A.I.D.A. (Automazione Integrata Dogane e Accise) con particolare riguardo alle funzionalità di gestione automatizzata del rischio (CDC - Circuito Doganale di Controllo). I risultati dei controlli sono acquisiti ed analizzati, per verificarne l'efficacia. Il feedback dei controlli è utilizzato per formulare nuove ipotesi di frode basate anche su una costante analisi dei flussi.

I manuali operativi per l'esecuzione delle verifiche (ad esempio controlli su etichette, marchi, caratteristiche degli imballaggi, file tecnici) sono redatti con il contributo delle associazioni di categoria e delle aziende, che predispongono pagine web multimediali integrate in F.A.L.S.T.A.F.F.

Le informazioni presenti in FALSTAFF sono strutturate anche in corsi di e-learning per la formazione dei funzionari doganali addetti ai controlli. Le associazioni di categoria ed alcune grandi imprese (Louis Vuitton, Moët Hennessy S.A. e Dolce&Gabbana) contribuiscono a definire i contenuti dei moduli.

I funzionari possono avvalersi anche del canale di informazioni dell'Unione RAPEX (Rapid Alert System for Non-Food Consumer Products EXchange), che è stato integrato in FALSTAFF, per lo scambio rapido delle informazioni fra gli Stati membri e la Commissione riguardo a misure adottate per prodotti di consumo che presentano un rischio grave per la salute e la sicurezza dei consumatori, esclusi farmaci ed alimentari.

L'Agenzia ha provveduto a tenere workshop sulle istanze di tutela (FALSTAFF), destinati ai titolari di diritti di proprietà intellettuale o ai loro rappresentanti ed ha illustrato a più riprese nel dettaglio l'uso dell'applicazione web realizzata dall'Agenzia delle Dogane per semplificare l'invio delle istanze di tutela e consentirne la consultazione/aggiornamento/revisione.

Per le sue caratteristiche all'avanguardia, il paradigma "FALSTAFF" è stato preso a base dell'istituendo sistema comunitario per la gestione delle istanze di intervento (Progetto COPIS: anti-COunterfeit and anti-Piracy Information System). Nel corso del 2011, quindi, l'Agenzia ha partecipato sia all'Electronic Customs Group sia al Workgroup su COPIS in quanto è fra gli Stati Membri che colloquierà in modalità system to system con il sistema dell'Unione Europea nell'ottica di riutilizzo di quanto già realizzato e anche di condivisione delle best practices avviate da tempo in materia dall'Agenzia.

Al livello internazionale, anche il WCO si è dotato di un sistema del tutto simile a FALSTAFF, denominato IPM (Interface Public Members): una banca dati dei prodotti autentici/contraffatti aperta alle autorità doganali ed – a pagamento – ai titolari dei diritti di proprietà intellettuale.

Le nuove sezioni del sito.

L'iniziativa "FALSTAFF per i giovani", avviata nel 2010 per favorire nel mondo giovanile la consapevolezza sui danni economici e sociali e sui rischi per la salute e l'ambiente derivanti dall'acquisto e dall'uso di prodotti non originali, si è concretizzata nel corso del 2011.

Con l'obiettivo di potenziare la strategia di diffusione delle informazioni ai consumatori, in particolare alle fasce più giovani, l'Agenzia ha stipulato un Memorandum d'Intesa con il Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca.

Già accolto favorevolmente da numerose aziende ed associazioni, fortemente interessate ad una cooperazione attiva che coinvolga anche il mondo giovanile nella strategia di contrasto al fenomeno della

contraffazione, il progetto si è concretizzato nello sviluppo di uno spazio web virtuale costruito in maniera sinergica, che fa dell'idea di "Social Partnership" il suo valore aggiunto.

Attivo dal 6 dicembre 2011, il sito internet dedicato ai giovani viene popolato grazie al supporto delle associazioni di categoria e consumatori, con l'idea per sfruttare le potenzialità offerte da una logica collettiva di condivisione e collaborazione. In quest'ambito si inserisce anche l'apertura dell'iniziativa alle scuole, a cui viene dedicata una specifica sezione del sito. Al momento sono state individuate due scuole per avviare la fase pilota dell'iniziativa denominata "FALSTAFF per le scuole".

Progetto: REINGEGNERIZZAZIONE SAISA

Per quanto concerne i rapporti che il SAISA intrattiene con la Commissione dell'Unione Europea e le altre Amministrazioni, nel corso dell'anno si è reso necessario aggiornare, sulla base dei Regolamenti comunitari, alcune significative tabelle.

Sono state collaudate le funzioni di integrazione della procedura SAISA ed è iniziata l'analisi dei requisiti per la gestione dei rimborsi. Infine, è stata collaudata la procedura per la gestione dei processi verbali e dei ricorsi.

Tabella riepilogativa degli obiettivi di Convenzione

AS 1 - Prevenzione e contrasto all'evasione tributaria ed agli illeciti extratributari

Obiettivi e relativi FCS	Indicatori	Anno 2011			Anno 2010
		Risultato atteso	Consuntivo al 31/12/2011	scostamento %	Risultato
Obiettivo 1					
Potenziamento delle attività di prevenzione e contrasto delle frodi e dei traffici illeciti					
FCS 1.1 Rafforzamento dell'attività di controllo e antifrode	Numero dei controlli	1.350.000	1.476.776	9,4%	1.588.886
	Numero dei controlli mediante scanner	37.500	42.499	13,3%	40.683
	Numero dei controlli ai passeggeri	34.000	38.480	13,2%	36.717
	Numero controlli mirati a contrastare il fenomeno della contraffazione <i>Obiettivo Incentivato</i>	37.000	52.687	42,4%	52.321
	Interventi effettuati in applicazione del Decreto Legge 223/2006. (art. 35 comma 35) convertito in Legge 248/2006 e dell'art. 181 bis del Reg. C.E. 2454/1993 per contrastare il fenomeno della sottofatturazione nei settori a rischio e da Paesi a rischio <i>Obiettivo Incentivato</i>	9.500	11.032	16,1%	13.022
	Numero controlli per contrastare le violazioni in materia sanitaria	60.000	69.147	15,2%	67.053
	Numero controlli nel settore delle accise <i>Obiettivo Incentivato</i>	35.000	41.785	19,4%	35.004
FCS 1.2 Ottimizzazione delle attività di controllo e antifrode	Maggiore diritti accertati (€000) <i>Obiettivo Incentivato</i>	950.000	1.274.108	34,1%	1.136.935
	Remuneratività media verifiche IVA (Intra e Plafond) <i>Obiettivo Incentivato</i>	135.000	266.383	97,3%	213.209
	Tasso di positività delle verifiche in materia di accise <i>Obiettivo Incentivato</i>	39,0%	49,0%	25,5%	45,3%
	Tasso di positività interventi in materia di sottofatturazione nei settori a rischio e da Paesi a rischio	15,0%	31,1%	107,3%	24,4%
	Tasso positività dei controlli ai passeggeri <i>Obiettivo Incentivato</i>	33,0%	38,1%	15,5%	36,4%
	Violazioni alla normativa valutaria (numero di verbali elevati)	1.500	2.797	86,5%	2.045
	Tasso di positività delle analisi chimiche eseguite per finalità di controllo	25,0%	39,9%	59,7%	
FCS 1.3 Tutela della legalità nel settore dell'autotrasporto internazionale	Numero dei controlli delle autorizzazioni bilaterali e multilaterali ITF/CEMT per l'autotrasporto internazionale	132.000	172.507	30,7%	164.877

FCS 1.4 Garantire la sostenibilità della pretesa tributaria in sede di contenzioso	Incremento della percentuale di esiti favorevoli delle controversie decise in Commissione Tributaria Provinciale	+1% rispetto al risultato dell'anno precedente	4%		6,4%
	Incremento della percentuale di esiti favorevoli delle controversie decise in Commissione Tributaria Regionale	+1% rispetto al risultato dell'anno precedente	2,9%		41,4%
FCS 1.5 Garantire la tutela dell'erario comunitario	Controlli di conformità dell'attività di accertamento, riscossione e messa a disposizione della C.E. delle risorse proprie tradizionali	25%	25%	0%	25,9%
Obiettivo 2					
Cooperazione con altri organismi nazionali, comunitari ed internazionali					
FCS 2.1 Attuazione del Single Window	Cooperazione con le altre Amministrazioni nazionali per l'implementazione della banca dati Taric con le misure di controllo nazionali e le relative certificazioni	Prosecuzione integrazione misure di controllo che richiedono la presentazione del nulla osta, licenze, provvedimenti di altre Amministrazioni	Il lavoro di implementazione della Banca dati Taric ha riguardato le misure necessarie per il controllo delle certificazioni sanitarie nelle operazioni di importazione di dispositivi medici.		
Progetto: Digitalizzazione dei processi doganali	Indagini finanziarie	Realizzazione , sperimentazione e attivazione di una nuova procedura per l'effettuazione delle indagini finanziarie nell'ambito dei controlli nel settore dell'IVA sugli scambi intracomunitari. La procedura si avvale di un'applicazione informatica, inserita nel sistema AIDA, che consente la gestione del colloquio telematico con le banche e gli altri intermediari finanziari.	La procedura è stata realizzata e messa in esercizio su tutto il territorio nazionale dal 1° settembre 2011		

2. ASI 2 – Servizi agli utenti

Al fine di contribuire al conseguimento degli obiettivi di semplificazione dell'attività amministrativa, razionalizzazione degli adempimenti ed riduzione di costi e inefficienze, l'Agenzia ha definito un approccio alla qualità strutturato su diversi strumenti integrati fra loro al fine di migliorare i servizi resi verso tutti i "portatori di interesse".

Tale processo si è tradotto nelle seguenti linee di intervento:

- miglioramento della *performance* istituzionale;
- innovazione nei servizi rivolti alle imprese ed ai cittadini;
- innovazione nelle tecnologie dell'informazione e della comunicazione.

Nello specifico, è stato intensificato lo sforzo di erogare i servizi istituzionali in rete progettandoli intorno alle esigenze dell'utenza esterna il cui grado di soddisfazione è indicatore della qualità dell'azione amministrativa. Particolare attenzione è stata prestata quindi alla misurazione del grado di soddisfazione del cittadino/utente, condotta attraverso una valutazione sistematica della *customer satisfaction*, la cui analisi ha fornito elementi utili ("*feedback*") per una rivisitazione dei processi.

2.1 Sviluppo del sistema informativo

Nel corso del 2011 l' Agenzia ha proseguito il percorso di adeguamento alle linee guida formulate dal CNIPA (ora DigitPA) e dal Ministro per l'innovazione e le Tecnologie e di coerenza con i piani di sviluppo comunitari.

Particolare rilevanza nello sviluppo del sistema informativo assumono le direttive e i piani d'azione definiti dall'Unione Europea mediante gli strumenti di pianificazione adottati (MASP- Multy Annual Strategic Plan) che delineano le azioni da coordinare tra gli Stati Membri per pervenire a una efficace convergenza funzionale tra i sistemi nazionali.

In conformità a tali indirizzi strategici è stato definito un programma volto ad assicurare il conseguimento dei seguenti obiettivi :

- garantire che le attività doganali rispondano alle esigenze del mercato interno;
- ridurre gli oneri amministrativi ed i costi di conformità degli operatori economici, migliorando ulteriormente la standardizzazione e la semplificazione dei sistemi e dei controlli doganali;
- individuare, sviluppare ed applicare metodi di lavoro evoluti, soprattutto nei settori del controllo audit pre/post-sdoganamento, dell'analisi dei rischi, dei controlli e delle procedure semplificate;
- partecipare alla creazione di un contesto doganale informatizzato pan-europeo, realizzando sistemi interoperativi di comunicazione e di scambio di informazioni;
- sviluppare i sistemi operativi, gestionali e direzionali potenziando i processi, le capacità e le prestazioni;
- adeguare le caratteristiche dei servizi offerti a privati, imprese, enti locali e territoriali al proprio "*core business*", investendo sulle tecnologie.

Tutte le iniziative adottate si collocano nell'ambito dello sviluppo del sistema informatico doganale (AIDA) che consente la telematizzazione degli scambi di documenti, offre servizi standardizzati ed

integrati che agevolano il commercio e riducono i costi di transazione, incrementa le potenzialità delle attività di analisi e gestione dei rischi, strumentali all'effettuazione di controlli mirati.

L'Agenzia ha, inoltre, partecipato attivamente al processo di comunicazione telematica tra Pubblica Amministrazione e cittadini con attività volte al miglioramento informatico e mediatico del proprio sito istituzionale, realizzando il "Portale" con il completamento dell'integrazione tra portale interno ed esterno.

È proseguito anche l'impegno di risorse nell'evoluzione del progetto della lotta alla contraffazione e della "digitalizzazione del processo di sdoganamento", ammesso al cofinanziamento dall'iniziativa CNIPA (ora DigitPA) per la "lotta agli sprechi". Entrambi i progetti si collocano nella prospettiva "single window" in cui lo sviluppo tecnologico si indirizza soprattutto alla riduzione della frammentazione dei processi ed alla loro linearizzazione per offrire agli utenti esterni un unico punto di accesso. Le azioni intraprese in campo informatico nel 2011 si sono svolte lungo le seguenti direttrici:

- attività di governo del sistema;
- azioni progettuali di investimento;
- servizi *web oriented* per l'utenza interna ed esterna;
- sviluppo dell' *e – learning*;
- iniziative per il potenziamento infrastrutturale;
- sicurezza degli accessi;
- attività inerenti il *disaster recovery*;
- sviluppo della posta elettronica certificata;
- progressiva estensione della tecnologia VOIP.

In particolare, l'attività di governo del sistema ha ricompreso tutte le attività volte ad assicurare l'attuazione del piano di governo dei contratti informatici, le attività relative alla pianificazione operativa ed al supporto al monitoraggio delle attività svolte dalla Sogei, nonché quelle occorrenti per le acquisizioni di beni e servizi da parte della Sogei stessa, l'evoluzione del sistema di gestione dei progetti di investimento di Agenzia e l'evoluzione del sistema di rilevazione dei costi del sistema informativo della fiscalità. Quanto alle azioni progettuali di investimento, è stato dato impulso alla realizzazione degli interventi previsti nel Piano degli investimenti 2011-2013 i cui esiti saranno descritti nell'apposita sezione dedicata.

Per quanto riguarda lo sviluppo dell'*e-learning* per migliorare le prestazioni della piattaforma "*E-learning Academy*" sono state implementate nel corso dell'anno nuove funzionalità.

Al fine di garantire maggiori *performance* del sistema nel suo complesso si è provveduto all'approvvigionamento di *hardware* e *software* per gli uffici centrali e territoriali dell'Agenzia; nel potenziamento della rete di telecomunicazioni per la connettività degli uffici territoriali e dei sistemi telematici; nel rafforzamento della rete locale degli uffici e nel controllo e monitoraggio dei sistemi.

Per quanto concerne la sicurezza degli accessi, il potenziamento tecnologico è stato mirato a programmare gli indirizzi sulla sicurezza dei dati in Agenzia ed ha riguardato anche quelli gestiti dal responsabile esterno al trattamento (Sogei) nell'ambito del Sistema Informativo della Fiscalità.

Al sistema di "base" di *Disaster recovery*, si aggiunge il sistema esteso che, oltre al salvataggio dei dati in caso di guasti o interruzioni impreviste, assicura la disponibilità delle applicazioni in un centro elaborazione dati alternativo, che possa garantire l'utilizzo delle applicazioni, entro un termine prestabilito, in caso di indisponibilità totale dei sistemi centrali, prevedendo la replica delle applicazioni di maggiore impatto, sia presenti in AIDA che non.

Inoltre, per dare attuazione ai principi di semplificazione, efficienza ed efficacia dell'azione amministrativa e, specificamente, a quanto disposto dall'articolo 6 del "Codice dell'Amministrazione Digitale" l'Agenzia delle Dogane ha realizzato le attività per consentire l'utilizzo della PEC nelle comunicazioni verso i cittadini o le imprese.

Nel corso dell'anno è, infine, proseguita la migrazione graduale del sistema di telefonia dell'Agenzia alla tecnologia VOIP che, oltre ad essere un adempimento di legge, costituisce un'opportunità di miglioramento dei servizi e di ottimizzazione dei costi di comunicazione. Quest'anno le attivazioni hanno visto coinvolte 57 sedi periferiche con un'installazione di n. 17 sistemi gateway per un totale di terminali voip pari a 1778.

2.2 Diffusione dei servizi telematici

Particolare impegno è stato profuso dall'Agenzia nell'adozione delle soluzioni tecniche ed organizzative più idonee a garantire la collaborazione con gli operatori per favorire la diffusione e la fruibilità dei servizi telematici. In tale contesto si colloca il progetto complessivo di digitalizzazione del processo di sdoganamento e di telematizzazione delle accise.

Ciò è comprovato dai risultati conseguiti relativamente ad alcuni indicatori significativi quali il tasso di diffusione della presentazione telematica delle scritture contabili relative ai depositi fiscali di alcoli, pari al 93%; il tasso di diffusione dei Manifesti merci arrivate e Manifesti merci partite in formato elettronico sul totale degli MMA/MMP trattati nei porti e negli aeroporti pari rispettivamente al 94% ed al 95%; il tasso di diffusione dello sdoganamento telematico all'import in procedura domiciliata che si è attestato sul 93%.

È proseguita, inoltre, l'attività volta a garantire una elevata disponibilità dei servizi telematici, assicurando interventi immediati e prioritari ad ogni segnalazione di indisponibilità pervenuta dagli utenti del servizio e sensibilizzando in diverse occasioni gli utenti all'utilizzo degli stessi. Il tasso di effettiva disponibilità tecnica dei servizi telematici è stato pari a circa il 98%.

In particolare, è stata ulteriormente potenziata la sezione "Assistenza on line" del sito dell'Agenzia e laddove l'utenza, interna o esterna, non sia riuscita a trovare le informazioni necessarie, le attività di *helpdesk* condotte sia dal CEND sia dal personale esperto di procedure doganali/settore accise sono state essenziali per individuare la soluzione alle diverse problematiche riscontrate, rispettivamente, nell'accesso alle applicazioni e nell'utilizzo delle stesse.

Complessivamente, il servizio di "assistenza on-line" ha dato esito positivo al 98% delle richieste, dando evidenza del dialogo telematico ormai consolidato con gli operatori e dell'interesse che gli stessi prestano alla informatizzazione delle procedure doganali e nel settore delle accise quale strumento per semplificare e velocizzare gli adempimenti.

Per quanto concerne, poi, il Servizio Telematico Doganale (STD), l'analisi della normativa che regola l'accesso e la fruizione dei servizi telematici resi disponibili dalle Pubbliche Amministrazioni ha portato all'individuazione di una serie di interventi volti anche al miglioramento del servizio stesso e all'adeguamento alle nuove tecnologie.

2.3 Cooperazione e comunicazione con operatori ed associazioni di categoria

Premminente è stata l'attenzione dell'Agenzia sull'impatto della propria attività sugli *stakeholder* al fine di assicurare un livello di qualità dell'azione amministrativa sempre più rispondente alle attese degli interlocutori istituzionali, degli operatori e delle imprese nonché di semplificare gli adempimenti posti a carico degli utenti.

In tale contesto si colloca l'indagine di *customer* diretta a valutare la qualità percepita dagli utenti del servizio reso nel settore delle Informazioni Tariffarie Vincolanti. Scopo dell'indagine è stato quello di acquisire informazioni puntuali sulla percezione del servizio volto all'ottenimento delle ITV, al fine di rilevare le aree di eccellenza e le criticità e, in ordine a queste ultime, individuare un ordine di priorità delle eventuali azioni di miglioramento.

All'esito dell'indagine, che si è conclusa alla fine di novembre 2011, la soddisfazione dei clienti è risultata molto elevata: su una scala da 1 a 5 (votazione espressa dai soggetti interpellati), a livello nazionale, il grado di soddisfazione medio è stato del 3,9%.

Tra le attività ritenute maggiormente soddisfacenti dagli utenti si segnala la possibilità, per gli istanti, di ottenere gratuitamente le ITV cui l'Agenzia provvede regolarmente senza addebitare al richiedente neanche i costi sostenuti per le eventuali analisi chimiche di laboratorio e quanto altro necessario per pervenire alla corretta classificazione doganale della merce oggetto dell'istanza.

Altro aspetto che ha ricevuto particolare apprezzamento da parte dell'utenza ha riguardato il rispetto dei termini per il rilascio delle ITV, dettato dall'articolo 7 del Reg. CE n. 2454/93 e che decorre dal momento in cui l'autorità doganale ha a disposizione tutti gli elementi utili al pronunciamento. Infatti, non solo detto termine viene, di regola, rispettato, ma, per il futuro l'Agenzia si è impegnata a ridurlo.

Il miglioramento complessivo della qualità del servizio, nonché il forte incremento del numero di ITV emesse negli ultimi anni, è conseguenza della riduzione dei tempi di istruttoria per il relativo rilascio, nell'ottica dello snellimento dei procedimenti amministrativi di maggiore impatto per i traffici commerciali, come quello oggetto della presente indagine.

Più in generale, l'elevato grado di soddisfazione degli utenti in relazione alle prestazioni rese dagli uffici dell'Agenzia è riscontrabile anche attraverso l'assai esiguo numero di reclami presentati (5) rispetto al totale dei procedimenti inclusi nella Carta dei servizi e conclusi al 31 dicembre 2011.

L'attività svolta nell'anno è stata, inoltre, orientata a consolidare la collaborazione con gli operatori e le associazioni di categoria mediante l'attivazione di tavoli tecnici di confronto per individuare soluzioni ottimali tendenti alla semplificazione degli adempimenti amministrativi a carico degli stessi operatori commerciali.

In tale ambito, si sono svolti incontri con Associazioni di categoria e con operatori economici per individuare proposte ed azioni concrete tese ad una migliore tutela del "made in Italy" e dei prodotti interamente italiani, in considerazione della riforma e revisione della normativa nazionale relativa al settore introdotta dal D.L. n. 135 del 25 settembre 2009 – convertito con modificazioni dalla L. n. 166 del 20 novembre 2009 e dalla L. n. 55/2010, in particolare in materia di utilizzo ed uso del marchio, da parte dei titolari.

Ulteriori tavoli di lavoro sono stati istituiti per affrontare le seguenti tematiche:

- attuazione delle autorizzazioni uniche finalizzate ad ottenere la centralizzazione delle operazioni doganali presso un solo ufficio doganale in applicazione dell'art. 201 del Reg. (CEE) 2454/93. Considerati i riflessi che l'attuazione pratica di tale istituto potrebbe comportare sulla organizzazione degli uffici oltre che sui traffici commerciali all'interno del Paese, è stato ritenuto opportuno procedere ad un esame di livello non meramente tecnico prima di determinare una procedura ad hoc e dare il via ad azioni sperimentali;
- aggiornamento delle Linee Guida relative alle procedure di domiciliamento per migliorare l'applicazione dell'istituto la cui disciplina è stata oggetto di revisione a livello comunitario e nazionale;
- adeguamenti da apportare alla disciplina operativa da seguire per le provviste di bordo per valutare le semplificazioni operative da apportare alla luce delle modifiche introdotte nella normativa dal Reg. UE n. 430 del 20 maggio 2010.

Particolarmente impegnativa è stata, poi, l'attività di confronto con le rappresentanze degli operatori interessati (Confindustria, CNSD, Fedespediti, ecc.) in ordine ai seguenti temi:

- modalità attuative delle misure di sicurezza in vigore nelle procedure di importazione ed esportazione, la cui obbligatorietà è slittata, dal 1 gennaio 2011, rispettivamente, al 01.07.11 e al 01.01.12 (dichiarazioni sommarie di entrata ed uscita delle merci ENS ed EXS),
- adempimenti da seguire ai fini della prova dell'uscita della merce dal territorio comunitario;
- Operatore economico autorizzato;
- esame dello schema delle Disposizioni di applicazione del Codice doganale in materia di "rappresentanza in dogana" connessa per alcuni aspetti all'istituto dell'AEO;
- revisione della disciplina in materia di depositi doganali/fiscali IVA.

Nell'ambito degli incontri periodici con gli operatori sulle criticità e sulle problematiche riscontrate in merito alle modalità di applicazione del regime delle accise sui prodotti energetici e l'elettricità, continuano ad emergere alcune problematiche di raccordo tra la normativa fiscale e quella regolatoria dei mercati dell'energia elettrica e del gas naturale, per le quali è stata individuata la necessità di stipulare un protocollo d'intesa e di attivare un tavolo tecnico permanente con l'Autorità per l'energia elettrica ed il gas, iniziativa che si è concretizzata nel mese di settembre 2011.

Specifica attenzione ha continuato, poi, ad essere prestata alle iniziative concernenti la promozione, la diffusione e l'attuazione dell'istituto comunitario dell'Operatore Economico Autorizzato (AEO). Com'è noto, dal 1° gennaio 2008 nei 27 Stati membri dell'U.E. sono entrate in vigore le novità introdotte con i Regolamenti (CE) nn. 648/2005 e 1875/2006 che modificano, rispettivamente, il Codice Doganale Comunitario e le Disposizioni di Applicazione del Codice in merito al rilascio agli operatori economici che ne fanno richiesta di un certificato AEO/Semplificazioni doganali, o AEO/Sicurezza, o AEO/Semplificazioni doganali e Sicurezza, a valenza comunitaria. Al riguardo si evidenzia che tutti gli operatori economici (compresi i loro partner commerciali che intervengono nella catena di approvvigionamento internazionale prendendo parte ad attività disciplinate dalla normativa doganale, ovvero fabbricanti, esportatori, speditori/imprese di spedizione, depositari, agenti doganali, vettori, importatori) possono chiedere di essere qualificati "positivamente" rispetto agli altri operatori presenti nella catena di approvvigionamento, se ritenuti affidabili e sicuri da parte dell'Autorità doganale.

Nel corso del 2011 sono state presentate 177 istanze da parte degli operatori economici e sono stati rilasciati 134 certificati.

Per quanto concerne gli aspetti organizzativi e procedurali, è stata attuata una specifica iniziativa di semplificazione mediante l'istituzione presso gli uffici territoriali di un centro servizi "dedicato" e di corsie preferenziali al fine di agevolare l'attività doganale quotidiana degli AEO.

Si segnala, inoltre, il potenziamento della comunicazione tra l'Amministrazione e gli operatori AEO, attraverso l'aggiornamento di uno spazio dedicato sul portale ITACA nel quale sono pubblicizzati i punti di contatto dei vari livelli dell'Agenzia e tutta la documentazione di interesse.

Si segnala, infine, l'elevato livello di *compliance* degli operatori AEO, che peraltro dà conferma anche del rigore e dell'accuratezza con cui si procede alla fase istruttoria prodromica al rilascio della certificazione: a livello nazionale, il tasso di conformità dei post-audit è stato, infatti, pari a quasi il 99% degli interventi effettuati.

Particolarmente rilevanti sono stati l'impegno e l'attenzione dedicati alla gestione dei rapporti con gli operatori, gli organi di informazione e gli enti esterni, volti a far sì che la comunicazione istituzionale risultasse efficace e coerente con le linee strategiche e gli indirizzi definiti dall'Agenzia.

Per quanto concerne l'assistenza agli utenti, mediante l'URP telematico sono state fornite risposte alle richieste di informazioni e chiarimenti formulate telematicamente dagli utenti, sia essi privati cittadini, operatori o associazioni di categoria.

Nel periodo gennaio/dicembre sono pervenuti n. 4291 quesiti, molti dei quali riconducibili a problematiche di non semplice soluzione interpretativa, tutti risolti.

È stata assicurata, inoltre una costante consulenza agli utenti, resa non solo riscontrando le n. 252 richieste d'informazione pervenute tramite posta elettronica al di fuori del predetto servizio di URP telematico ma anche fornendo una ricorrente assistenza telefonica quantificabile con almeno 8 richieste giornaliere.

L'attività di informazione e comunicazione si è concretizzata anche nell'organizzazione e/o nella partecipazione ad incontri pubblici, manifestazioni fieristiche, convegni, che hanno offerto, l'opportunità di diffondere l'informazione in favore di cittadini, associazioni di categoria e operatori.

Dal 1° gennaio al 31 dicembre 2011, l'Agenzia ha partecipato fattivamente a n. 335 tra fiere, convegni, incontri e seminari che hanno riguardato i principali istituti doganali, la normativa in materia di accise, le tematiche della lotta alla sottofatturazione ed alla contraffazione. In merito a tale ultimo argomento, si segnala che l'Agenzia ha aderito alla campagna per la lotta alla contraffazione già avviata lo scorso anno in Francia a cura del "Comitato Colbert". A seguito di tale iniziativa, presso gli uffici doganali siti nei principali porti e aeroporti sono stati affissi alcuni poster, realizzati con il contributo di INDICAM e dei titolari di importanti marchi del settore del lusso, che veicolano in lingua inglese e italiana messaggi di sensibilizzazione sul fenomeno della contraffazione. Alla consueta attività di comunicazione circa il contrasto alla contraffazione operata dall'Agenzia, si è voluto in tal modo affiancare anche un'azione preventiva allo scopo di rendere sempre più incisiva l'azione di contrasto al mercato dei prodotti contraffatti che è fonte di seri danni per l'economia, l'occupazione e talvolta anche per la salute dei consumatori.

Nell'ambito della produzione editoriale, l'Agenzia ha poi curato la pubblicazione in formato elettronico - in lingua italiana e inglese - della "Carta doganale del viaggiatore" e la realizzazione della pubblicazione in formato elettronico, "Organizzazione, attività e statistica - anno 2010" dell'Agenzia,

denominata "Libro blu", volta ad offrire ai cittadini-utenti una informazione sempre più completa sui servizi offerti dall'Agenzia.

Sempre in tema di comunicazione, si fa, infine, presente che l'Agenzia ha partecipato ai lavori del "Reflection Group" delle Rete Europea dei comunicatori Antifrode OAFCN dell'Olaf nonché del Gruppo di lavoro della Commissione dell'U.E. "European Communication Network".

2.4 Fattori abilitanti (risorse umane e investimenti)

2.4.1 Risorse umane

L'allocazione delle risorse in termini di ore nella Area Strategica 2 registra una contrazione del 2,76% rispetto a quanto pianificato, mentre, rispetto al risultato conseguito nel precedente esercizio, lo scostamento è pari a -4,39% (5.286.782 ore a fronte di 5.519.093 di fine 2010); mentre nel settore relativo alla *Gestione dei tributi* si registra una contrazione rispetto al 2010 (-5,8%) in quello dei *Servizi resi ai cittadini ed enti* si segnala un aumento (7,6% rispetto all'esercizio passato).

GESTIONE TRIBUTI E SERVIZI								
AREA (ore/uomo)	Piano 2011	Peso %	Consuntivo 2011	Peso %	Scostamento	Consuntivo 2010	Peso %	Scostamento 2011/2010
Gestione Tributi	4.706.586	31,0%	4.561.108	30,93%	-3,09%	4.792.768	31,04%	-5,08%
Servizi tributari ai cittadini, Enti ed alle PP.AA.	561.752	3,7%	562.950	3,82%	0,21%	575.252	3,27%	-2,19%
Servizi di mercato	168.224	1,1%	162.724	1,10%	-3,27%	151.073	0,98%	7,16%
Totale	5.436.563	35,8%	5.286.782	35,85%	-2,76%	5.519.093	35,75%	-4,39%

2.4.2 Investimenti

Progetto E.S.I. – "Il Trovatore"

Le attività afferenti al progetto "Il Trovatore" mirano al potenziamento dell'offerta portuale favorendo la capacità del sistema porto di "essere in rete". I modesti spazi a disposizione dei porti per lo stoccaggio e la necessità di tempi di sdoganamento più veloci rappresentano le maggiori difficoltà per cui si è reso necessario considerare soluzioni che consentano alla realtà portuale di integrarsi con una rete logistica più ampia ed efficiente, garantendo la tracciabilità e la rintracciabilità dei container per un monitoraggio in tempo reale della rete logistica.

A seguito dell'esito positivo della prima fase di sperimentazione condotta nel 2009 presso il porto di Livorno e presso l'Interporto di Prato, nel 2010 sono state identificate ulteriori sedi per la successiva fase di sperimentazione al fine di valutare il modello organizzativo in altre realtà operative. La sperimentazione presso Livorno e Prato, infatti, ha confermato la valenza tecnologica dei sigilli elettronici a radiofrequenza quali strumenti idonei a garantire l'interoperabilità fra i sistemi, condizione essenziale per definire un

modello procedurale di riferimento che consenta di minimizzare tempi e costi di permanenza dei container nelle aree doganali e portuali e di impattare il meno possibile sulle infrastrutture già esistenti.

La tecnologia RFID ha dimostrato buone potenzialità per tracciare e controllare l'integrità dei container durante il percorso porto-interporto e per aumentare la sicurezza della catena logistica.

Gli obiettivi più immediati che tale iniziativa si prefigge di perseguire, riguardano la virtualizzazione delle infrastrutture materiali ed immateriali, l'offerta di servizi ad alta qualità con contestuale aumento della sicurezza dell'intero processo di distribuzione delle merci, il miglioramento dell'efficienza dei controlli doganali e la qualità del lavoro degli operatori coinvolti.

Quanto agli aspetti operativi, dopo l'avvio della sperimentazione presso il porto di Napoli, nel 2011 il progetto è stato esteso anche ai porti di Genova e La Spezia ed ai dry-ports di Bologna e Rivalta Scrivia.

Progetto Digitalizzazione processi accise

In accordo con le linee strategiche dell'Agenzia, il progetto si pone l'obiettivo di incrementare i processi di innovazione, aumentando e potenziando l'offerta dei servizi *on-line*, e di migliorare il livello di efficienza interna.

In particolare, nel corso del 2011 gli interventi più significativi sono stati realizzati nei seguenti ambiti:

- **Reingegnerizzazione AIDA - Accise**

L'applicazione EMCS (*Excise Movement Control System*) è stata aggiornata secondo le specifiche comunitarie Phase 3 (Movimentazione in regime sospensivo - DAA) che prevedevano un adeguamento delle modalità di comunicazione tra i sistemi dei 27 Paesi aderenti alla U.E.

L'applicazione "AIDA – Accise – e-AD" a disposizione degli Uffici delle Dogane, che già prevedeva una serie di funzionalità relative all'acquisizione e all'elaborazione di messaggi telematici, è stata integrata con ulteriori funzionalità per l'acquisizione della nota di esportazione, della nota di ricevimento per merci dirette a destinatari esenti e della stessa nota di ricevimento per merci dirette alle altre destinazioni (cosiddetta "chiusura manuale").

È stata, inoltre, adeguata la procedura a disposizione della Guardia di Finanza con la funzionalità che consente l'accesso, oltre che per codice ARC dell'e-AD, anche per codice accisa dello speditore.

Infine, sono state predisposte tutte le procedure per la fornitura al Ministero delle Politiche Agricole e Forestali delle movimentazioni elettroniche in regime sospensivo inerenti il settore del vino.

- **Servizio Telematico Doganale (STD)**

L'analisi della normativa che regola l'accesso e la fruizione dei servizi telematici resi disponibili dalle Pubbliche Amministrazioni ha portato all'individuazione di una serie di interventi che sono stati realizzati in corso d'anno.

In particolare, il STD è stato oggetto di una rivisitazione per adeguarlo ai criteri di accessibilità W3C nonché alle disposizioni previste dal Regolamento attuativo della L. n. 4/2004 dove sono stati sanciti i criteri e i principi operativi ed organizzativi generali per l'accessibilità. Con l'occasione, è stata adeguata sul sito Internet dell'Agenzia la veste grafica del sito "Servizio".

Inoltre, in linea con le direttive sulla firma digitale emanate da DIGIT PA è stato necessario adeguare i sistemi di verifica dei flussi firmati digitalmente. Pertanto, sono state rese operative le

modifiche che permetteranno agli operatori economici di continuare ad utilizzare qualsiasi certificato di firma digitale, rilasciato da certificatori qualificati e riconosciuti da DIGIT PA, nell'ambito del Servizio Telematico Doganale.

In conformità alle ulteriori direttive del Codice dell'Amministrazione Digitale (CAD) ed adeguandosi a prescrizioni del Garante della *Privacy*, è stata rivista la modalità che vedrà implementato un sistema di *password policy*, di accesso tramite CNS (Carta nazionale dei servizi) e di accesso delle sole persone fisiche (disattivazione delle credenziali di accesso per le persone giuridiche).

Nell'ottica del miglioramento del servizio e dell'adeguamento alle nuove tecnologie sono stati, poi, effettuati ulteriori interventi relativi alla modalità di gestione dei certificati di autenticazione nonché di invio e ricezione dei flussi da e verso il Sistema Telematico Doganale, permettendo agli operatori di utilizzare direttamente la rete internet.

È stato, infine, effettuato un intervento per integrare l'applicazione di gestione delle autorizzazioni del Servizio Telematico Doganale con i profili AIDA. Tale applicazione consente il rilascio e la gestione delle autorizzazioni ed è utilizzata da oltre 200 uffici territoriali. Il rilascio dell'applicazione avverrà nel 2012 in concomitanza con il rilascio di modifiche necessarie per applicare il Codice dell'Amministrazione.

Progetto Digitalizzazione processi doganali

L'obiettivo del progetto è di gestire tutte le transazioni tra operatori economici e amministrazione doganale per via elettronica, virtualizzando uno sportello unico disponibile on-line per i cittadini e le imprese.

In particolare nel corso del 2011 gli interventi più significativi sono stati realizzati nei seguenti ambiti.

- **Single Window**

Nelle more dell'attivazione dello Sportello Unico, l'Agenzia ha proseguito con lo sviluppo del suo progetto di interoperabilità import/export mettendo a punto di un modello operativo estendibile a tutte le Amministrazioni. Dopo le realizzazioni conseguite nel 2010 con il Ministero dello Sviluppo Economico (MISE) per la gestione automatizzata dei certificati agrim/agrex (rilasciati dal MISE per autorizzare all'importazione/esportazione di determinati quantitativi di prodotti agricoli), nel corso del 2011 sono stati coinvolti nello Sportello Unico Doganale il Ministero della Salute e il Ministero degli Affari Esteri. Con il Ministero della Salute è stato concordato e delineato un modello di interoperabilità, che verrà realizzato nel corso del 2012, che persegue l'approccio *One-stop-shop*, rendendo concomitanti gli eventuali controlli fisici delle due Amministrazioni interessate. Ne consegue che gli operatori economici potranno beneficiare di una riduzione dei tempi e dei costi legati allo sdoganamento della merce. Con il Ministero degli Affari Esteri è stata realizzata un'applicazione per la gestione delle licenze globali di armamento. Per il 2012 è previsto il coinvolgimento di sei nuove Amministrazioni che partecipano allo Sportello Unico Doganale: Agecontrol, Corpo Forestale dello Stato, Ministero dell'Ambiente e della Tutela del Territorio e del Mare, Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti, Ministero dell'Interno e Ministero delle Politiche Agricole Alimentari e Forestali.

L'Agenzia ha poi partecipato ai tavoli tecnici ed ai gruppi di lavoro per:

- la definizione di una soluzione architettonica uniforme per la cooperazione applicativa tra le varie Amministrazioni secondo le regole del Codice dell'Amministrazione Digitale;

- la mappatura dei processi per l'attuazione dello Sportello unico doganale (AS-IS), per la definizione del modello di processo a tendere (TO-BE) e delle fasi di attuazione (TO-RUN).

- **E-CUSTOMS**

L'emanazione di norme da parte dell'Unione Europea e la complessità del quadro operativo hanno richiesto la partecipazione a numerosi incontri bilaterali con la Commissione e gruppi di lavoro. Sono state diramate le principali novità tecnico-procedurali introdotte dalle specifiche funzionali comunitarie ed è stato predisposto il relativo corso *e-learning* per la descrizione dell'intero processo e delle funzionalità connesse, mantenendo continuamente aggiornata l'omonima sezione del sito istituzionale dell'Agenzia in modo da fornire un riferimento agli operatori economici.

- **E.O.R.I.**

Nell'ambito delle attività previste nel Piano Tecnico di Automazione per l'adeguamento del sistema informativo dei laboratori all'adozione del codice EORI sono state avviate le attività finalizzate all'aggiornamento della procedura "Avvisi di spedizione – (ASI)" per consentire l'identificazione dell'operatore economico con il codice EORI. L'estensione in esercizio delle modifiche alla citata procedura avverrà nei primi mesi del 2012.

- **AEO (Operatore Economico Autorizzato)**

È stata realizzata la struttura di base dell'anagrafica dell'operatore economico che consente, attraverso la ricerca per partita IVA/codice EORI/codice spedizioniere/ragione sociale, di visualizzare tutti gli attributi del singolo operatore (autorizzazioni possedute, conto di debito, bollette, SUV e dati accise) e di ottenere i collegamenti alle relative banche dati.

In linea con i piani di attuazione dell'Unione Europea, dal mese di maggio 2011 è operativo il mutuo riconoscimento degli AEO comunitari con gli AEO giapponesi.

È in corso di elaborazione l'attività per la compatibilità dei sistemi informatici di USA ed Unione Europea ai fini della reciproca identificazione (in termini di codici di identificazione e registrazione) dei soggetti AEO che presentano la dichiarazione.

- **Emendamento sicurezza al Codice Doganale Comunitario e interrelazioni con i progetti ICS, ECS, NCTS**

Secondo quanto previsto dal Reg. (CE) n. 648/2005, che ha modificato il Codice Doganale Comunitario, e dal Reg. (CE) n. 1875/2006 e successive modifiche delle Disposizioni di Attuazione del Codice (DAC), per la merce che deve essere introdotta nel territorio doganale della Comunità è richiesta la trasmissione telematica della Dichiarazione Sommaria di Entrata - *Entry Summary Declaration* (ENS). In base a criteri di rischio comuni a tutti gli Stati Membri, le ENS sono analizzate per stabilire, in ragione del rischio riscontrato, se le merci debbano essere sottoposte a controllo al primo ufficio di ingresso nel territorio dell'U.E. o presso l'ufficio di effettivo sbarco della merce.

In coerenza con le linee guida comunitarie sono, quindi, state realizzate nuove funzionalità, disponibili in AIDA, relative ai progetti ICS (Import Control System), ECS (Export Control System) e CARGO che consentono la gestione delle ENS.

Con le nuove funzionalità, l'invio del record "Z" per il MMA determina contemporaneamente: la chiusura del manifesto, la convalida dello stesso e la notifica di arrivo del mezzo di trasporto.

Per agevolare l'attività di controllo degli uffici le linee di "Monitoraggio dichiarazioni in sdoganamento telematico" e "Consultazione elenchi riepilogativi" sono state aggiornate con l'aggiunta del parametro "Svincolate / Non svincolate" tra i criteri di ricerca.

I funzionari preposti all'attività di controllo dispongono del pannello di "Monitoraggio *Safety & Security*" in cui vengono inseriti gli M.R.N. (*Movement Reference Number*), e il relativo item della ENS, iscritti nel MMA (record B, merce in sbarco), soggetti ad un controllo sicurezza.

Analogamente, per le merci in uscita dal territorio dell'Unione le norme richiamate prevedono l'obbligatorietà della trasmissione dei dati sicurezza attraverso la dichiarazione telematica di esportazione ovvero, per le merci che non ne sono oggetto, attraverso la Dichiarazione Sommaria di Uscita (*Exit Summary Declaration - EXS*), per valutarne il rischio ai fini sicurezza, in base a criteri comuni a tutti gli Stati Membri, nonché l'obbligatorietà della notifica di arrivo presso l'ufficio di uscita, al fine di esplicitare l'eventuale controllo di sicurezza da eseguire. Per ottemperare alla prescrizione comunitaria della presentazione telematica della dichiarazione in parola è stato predisposto il messaggio "EXS".

L'accettazione di tale dichiarazione in A.I.D.A., che non richiede alcun intervento da parte del personale degli uffici, è notificata al soggetto che ha trasmesso la EXS, mediante l'invio di un messaggio di risposta contenente il M.R.N. attribuito alla dichiarazione e le altre informazioni previste dal manuale per l'utente. Il personale degli uffici potrà visualizzare la dichiarazione sommaria (la funzione "Consultazione" presente in A.I.D.A. nella linea di lavoro "Dogane/*Safety and Security* / Dichiarazioni Sommarie di Uscita"; oppure - la funzione "Dichiarazioni sommarie" presente in A.I.D.A. nella linea di lavoro: "Dogane / AES / Uscita").

Gli interventi realizzati hanno consentito di non gravare con ulteriori adempimenti sugli operatori che, allo stesso tempo, con tali funzionalità sono stati incentivati ad avvalersi dei servizi telematici offerti dall'Agenzia.

Sono stati, inoltre, eseguiti interventi mirati per allineare le applicazioni NCTS, ECS, ICS alle indicazioni dell'Unione Europea. Di tali attività è stata data tempestiva comunicazione sul sito dell'Agenzia e sono stati aggiornati i relativi manuali utente. In particolare, a decorrere da maggio 2011 è stata inviata alla Commissione una fornitura dati relativi ai progetti comunitari ECS, NCTS, ICS.

- **CARGO**

Nell'ambito della semplificazione e razionalizzazione delle procedure per il rilancio del sistema portuale e aeroportuale, assumono particolare rilevanza gli sviluppi dell'applicazione "CARGO" specie a seguito dell'entrata in vigore dell' "emendamento sicurezza".

Ai sensi del Reg. (CE) n. 312/2009 (art. 184 *octies*) il gestore del mezzo di trasporto attivo in entrata nel territorio doganale della U.E. o il suo rappresentante notifica alle autorità doganali del primo ufficio doganale di entrata l'arrivo del mezzo di trasporto. Il MMA (versione 4.2 rilasciata a fine 2010) completato con i riferimenti delle dichiarazioni sommarie di entrata – ENS (MRN – ITEM NUMBER), costituisce la notifica di arrivo, la presentazione delle merci e la dichiarazione di introduzione in temporanea custodia senza ulteriori adempimenti per gli operatori economici.

In tale ambito, nel corso del 2011, è stata realizzata la gestione della Entry Key (chiave unica di identificazione del mezzo definita a livello comunitario) e la convalida automatica del manifesto effettuata per il tramite dell'invio del record di chiusura del MMA. Tale innovazione snellisce le operazioni a carico della dogana permettendo una più ampia operatività per gli operatori doganali. E' stata effettuata una

tempestiva sensibilizzazione ed informazione all'utenza con opportune pubblicazioni su intranet, internet e con il puntuale aggiornamento dei manuali consultabili sul sito del servizio telematico.

In particolare, sono stati rilasciati in ambiente di prova i nuovi tracciati MMA ed MMP. Per quest'ultimo è ora possibile indicare tutti i tipi di documenti cartacei per la merce da imbarcare (ATA, CIM, ecc.), sono state introdotte nuove regole di compilazione e semplificazioni nel caso di partenze di un intero MRN.

È stato, inoltre, potenziato il colloquio con i gestori di *terminal container* introducendo nuovi messaggi al fine di ampliare le interrogazioni effettuabili dai gestori stessi, per avere informazioni sulle merci autorizzate all'imbarco.

Riguardo al colloquio telematico con i gestori dei Magazzini di Temporanea Custodia, i gestori dei *Terminal Container*, gli *handler* aeroportuali, i concessionari di magazzino e i soggetti assimilabili, sono state rilasciate le funzionalità che permettono il dialogo telematico con il sistema AIDA per:

- richiedere informazioni sui manifesti, sulle partite di competenza, sugli scarichi effettuati relativi alle merci entrate ed uscite dai magazzini;
- inviare le informazioni relative al rapporto di sbarco/imbarco;
- regolare il trasferimento delle merci tra i magazzini di temporanea custodia appartenenti alla stessa sezione doganale. In particolare gli operatori possono inviare al Servizio Telematico Doganale (STD) i messaggi i cui tracciati sono descritti nel manuale per l'utente del STD

• **Transito – NCTS**

Nel corso del 2011 sono stati realizzati interventi per l'internazionalizzazione NCTS consistenti nella realizzazione di una versione "auto consistente" dell'applicazione STRADA per la gestione delle operazioni di transito comunitario/comune e con carnet tir, la creazione di un modulo per l'acquisizione (telematica o manuale), la gestione delle dichiarazioni di transito e di un modulo per la gestione dei movimenti di transito sia in ambito nazionale che internazionale attraverso le diverse linee di lavoro previste a livello comunitario (Partenza, Destinazione, Passaggio e Procedure di Ricerca e Recupero). In particolare si è provveduto a:

- sviluppare la messaggistica, tramite web service, e le funzionalità relative ai "Destinatari Autorizzati" nella linea di lavoro 'Destinazione' (è stata esclusa l'implementazione di un'interfaccia *client*);
- sviluppare il modulo per la gestione delle garanzie informatizzate necessarie alla procedura del transito.

Nel corso dell'anno sono state, inoltre, avviate le attività per risolvere le criticità relative alla specificità della dichiarazione di transito e per definire compiutamente i requisiti utente relativi agli aspetti procedurali inerenti: l'Integrazione partite di transito nelle successive operazioni doganali; il collegamento di una operazione di transito o esportazione con le eventuali successive destinazioni doganali; la validazione e successivo collaudo delle funzionalità implementate nell'applicazione strada.

Inoltre, è stata progettata ed implementare la base dati relativa al 'carico' delle operazioni di transito concluse a destino, intervento propedeutico per lo sviluppo di future funzionalità per lo 'scarico' delle operazioni di transito in parola con le successive destinazioni doganali.

• **Contabilità**

Nel corso del 2011 sono state realizzate le funzionalità per il pagamento dei diritti doganali tramite bonifico bancario/postale sia da parte degli operatori abituali che da parte di quelli occasionali. Per la

redazione delle linee guida è stato costituito un gruppo di lavoro che ha elaborato un documento condiviso con alcuni operatori economici scelti dalle Associazioni di categoria.

Nel mese di novembre 2011 è iniziata la sperimentazione operativa della nuova procedura di pagamento che vede coinvolti, oltre agli operatori economici, la Banca d'Italia e la Ragioneria Generale dello Stato.

- **Valutario**

Nel corso del 2011 è iniziata la sperimentazione con le Poste per l'invio telematico all'Agenzia delle Dogane delle dichiarazioni valutarie, che vengono presentate presso gli Uffici postali.

Inoltre, presso alcuni Uffici delle dogane aeroportuali (Fiumicino, Malpensa, Pisa), è stata effettuata una seconda sperimentazione delle applicazioni AIDA che consentono di acquisire i dati dell'oblazione immediata e dei verbali di sequestro della valuta.

- **Intrastat**

La normativa relativa al sistema comune d'imposta sul valore aggiunto per quanto riguarda il luogo delle prestazioni di servizi e le disposizioni volte a combattere la frode fiscale connessa alle operazioni intracomunitarie, ha comportato modifiche al sistema IVA con un conseguente impatto, tra l'altro, sull'individuazione del momento di effettuazione delle prestazioni di servizi, sul presupposto della territorialità, sulla definizione del soggetto passivo nonché sul regime degli scambi intracomunitari, imponendo nuovi obblighi dichiarativi proprio con riferimento ai servizi intracomunitari prestati/ricevuti.

Con riferimento a tale ultimo ambito, infatti, a partire dalle operazioni effettuate dal 1° gennaio 2010 è resa obbligatoria, da parte dei contribuenti tenuti a tale adempimento, la presentazione in via esclusivamente telematica degli elenchi riepilogativi delle cessioni e degli acquisti intracomunitari di beni, nonché delle prestazioni di servizi (individuate dalla norma nazionale) rese e ricevute a/da soggetti passivi stabiliti in un altro Stato membro.

Al fine di supportare i contribuenti nell'utilizzo dei sistemi telematici, nel corso dell'anno, è stata costantemente aggiornata la relativa sezione del sito dell'Agenzia, notificando le modifiche effettuate sul software *IntraWeb* utilizzabile dagli operatori.

- **Banca dati autorizzazioni domiciliate/semplificate transito**

A seguito degli adeguamenti previsti dal Regolamento (CEE) n. 2454/93 (Rettifica del 1 luglio 2009), sono state sviluppate nuove funzionalità per la gestione delle autorizzazioni alla procedura domiciliata e delle autorizzazioni alla procedura semplificata di speditore/destinatario autorizzato al transito comunitario/comune. Le nuove funzionalità sono state rese disponibili in AIDA il 12 Dicembre 2011.

Progetto: COOPERAZIONE APPLICATIVA

Il progetto si pone l'obiettivo di realizzare una cooperazione sul piano tecnico-applicativo con le altre Pubbliche Amministrazioni finalizzata all'utilizzo di una piattaforma comune.

Nel corso del 2011, al fine di consentire lo scambio di informazioni nell'ambito dello Sportello Unico Doganale tramite la rete del Servizio Pubblico di Connettività che utilizza la tecnologia Web service, sono stati predisposti i sistemi per la cooperazione con altre P.A.

Per gli utenti del Servizio Telematico Doganale (STD) sono stati definiti e implementati servizi da erogare tramite Web service. In particolare, sono stati pubblicati e resi disponibili i tracciati relativi al DAA telematico. Il servizio sarà pienamente operativo con l'estensione della procedura di gestione dei certificati di autenticazione nel 2012.

Progetto: MESSA IN QUALITA' DEI LABORATORI CHIMICI

Per quanto attiene al "Sistema informativo dei laboratori (SISLAB - LIMS)" è stata automatizzata la prenotazione delle spedizioni al vettore mediante l'invio giornaliero di un file XML; sono state sviluppate nuove funzionalità all'interno del LIMS, apportando miglioramenti al rapporto di prova ed alla gestione delle utenze. Sono state altresì integrate nuove applicazioni per la ricerca combinata degli ASI e degli ASI altri, nonché per la funzione di reindirizzamento dei campioni ad altro laboratorio.

Con riguardo al "Sistema di gestione delle vendite", sono state realizzate le necessarie evoluzioni software volte ad evitare la duplicazione degli articoli di vendita, ciò al fine di indirizzare ai corretti conti di ricavo i proventi derivanti dalle attività legate alle convenzioni e quelli inerenti ad attività di certificazione analitica non in convenzione.

Tabella riepilogativa degli obiettivi di Convenzione
AS 2 – Servizi agli utenti

Obiettivi e relativi FCS	Indicatori	Anno 2011			Anno 2010
		Risultato atteso	Consuntivo al 31/12/2011	scostamento %	Risultato
Obiettivo 1					
Qualità dell'Amministrazione					
	Tasso di diffusione della presentazione telematica delle scritture contabili relative ai depositi fiscali di alcoli <i>Obiettivo Incentivato</i>	85%	93,0%	9,4%	
	Tasso di diffusione degli MMA (Manifesto Merci Arrivate) in formato elettronico sul totale degli MMA trattati nei porti <i>Obiettivo Incentivato</i>	90%	94,3%	4,8%	50,0%
	Tasso di diffusione degli MMP (Manifesto Merci Partite) in formato elettronico sul totale dei manifesti trattati nei porti	90%	95,1%	5,7%	20,0%
FCS 1.2 Iniziative adottate per semplificare gli adempimenti degli operatori e promuovere forme di cooperazione con operatori ed associazioni di categoria	Numero delle istanze presentate per ottenere lo status di AEO	96	177	84,4%	
	Tasso di conformità dei post-audit sugli operatori certificati AEO	90%	98,8%	9,8%	
FCS 1.3 Migliorare la qualità dei servizi ai contribuenti	Tasso di diffusione dello sdoganamento telematico all'import in procedura domiciliata <i>Obiettivo Incentivato</i>	90%	92,7%	3,0%	
	Percentuale delle richieste di assistenza positivamente esitate tramite il sito di assistenza on-line	95%	98,2%	3,4%	
	Percentuale di reclami presentati rispetto al totale dei procedimenti inclusi nella Carta dei Servizi e conclusi nell'anno di riferimento	<4%	0,05%	-98,8%	5%
	Indagine di customer satisfaction	Valutazione della qualità percepita dagli utenti del servizio reso nel settore delle ITV	L'indagine si è conclusa nel mese di novembre ed ha fatto rilevare elevato grado di soddisfazione degli utenti (mediamente 3,9 su una scala da 1 a 5)		

FCS 1.4 Favorire la comunicazione con gli operatori ai fini di una maggiore sensibilizzazione dell'utenza	Canale di comunicazione con gli utenti tramite organi di stampa: percentuale di quesiti risolti	80%	100%	25,0%	
	Numero di eventi (fiere, convegni, iniziative divulgative etc) organizzati dall'Agenzia e/o a cui partecipa	150	335	123,3%	278
Progetto: "Il Trovatore"	Tracciabilità dei container mediante RFID ed integrazione con i sistemi doganali	Numero degli uffici pilota da coinvolgere: > 2	4 uffici coinvolti (Genova, La Spezia, Bologna, Rivalta Scrivia)		

3. ASI 3 – Attività di governo e di supporto

Nell'ambito della definizione della propria organizzazione, al fine di favorire lo sviluppo della propria *performance*, l'Agenzia si è ispirata ai principi di efficacia ed economicità attuando modelli connotati da caratteristiche di snellezza e flessibilità. A tale scopo è stata attuata una strategia volta alla realizzazione di azioni strutturali di miglioramento, sotto il profilo organizzativo, gestionale ed operativo, nonché alla qualificazione professionale del personale.

3.1 Formazione del personale

La pianificazione delle attività formative, per l'anno 2011, è stata avviata in netto anticipo rispetto agli anni passati (luglio 2010 a livello centrale e ottobre a livello regionale).

Tuttavia, l'incertezza derivante dall'applicazione dell'articolo 6 del decreto-legge 78/2010 e un quadro, nel complesso, non chiaramente definito circa le risorse finanziarie effettivamente disponibili hanno rallentato la predisposizione della versione definitiva del Piano. Il decreto legge 78/2010 (articolo 6, comma 21-*sexies*) ha previsto per le Agenzie fiscali due alternative: effettuare un riversamento a favore del Bilancio dello Stato pari all'1% delle dotazioni previste sui capitoli relativi ai costi di funzionamento ovvero operare le riduzioni di spesa sulle singole voci di costo previste dagli articoli 6 e 8, tra cui, appunto, i costi connessi alle attività di formazione. Nonostante l'Agenzia abbia poi optato per la prima alternativa, si è preferito in un primo momento predisporre il Piano annuale (che del piano strategico rappresenta la prima fase attuativa) sulla base di un plafond di risorse molto inferiore rispetto agli anni passati (circa il 50 per cento dello speso nell'anno 2009), anche alla luce della più generale incertezza sulle risorse finanziarie effettivamente disponibili. A seguito della stipula della Convenzione per gli esercizi 2011-2013, avvenuta nel mese di giugno, le risorse definitivamente assegnate all'Agenzia hanno permesso di ipotizzare tale integrazione al Piano 2011 (luglio 2011), ma in misura comunque ridotta, in considerazione dei limitati tempi di attuazione.

In ogni caso, l'attività di pianificazione ha dedicato la massima attenzione al già avviato processo di riduzione dei costi.

Nel corso del 2011 sono stati predisposti anche appositi strumenti informatici sulla piattaforma *e-learning academy* per valutare i seguenti aspetti:

- contenuti formativi: rispondenza del corso alle aspettative del discente, utilità di quanto appreso ai fini dell'attività lavorativa, adeguatezza delle esercitazioni, esaustività e funzionalità del materiale didattico;
- organizzazione: livello di organizzazione riscontrato, chiarezza delle informazioni fornite, adeguatezza dell'aula e delle attrezzature didattiche.

Si è continuato a perseguire l'obiettivo del massimo decentramento dell'attività formativa. La maggiore autonomia gestionale concessa alle strutture periferiche in merito all'organizzazione dei corsi, ha consentito di raggiungere un buon livello di decentramento delle attività formative, pari all'86,6%, a fronte di un risultato atteso non inferiore all'85%.

A fine 2011 sono state consuntivate complessivamente 301.772 ore di formazione, (inferiore di circa il 20% rispetto al consuntivo 2012 pari a 374.981 ore), che considerando una consistenza media del

personale al 31 dicembre 2011 pari a 9.407 unità, corrisponde a un numero di ore pro-capite pari a 32,1 (risultato atteso “non inferiore alle 23 ore pro-capite”), con un esteso ricorso all’*e-learning* nel secondo semestre dell’anno. Lo scostamento rispetto al programmato è da ricondurre alla necessità di sviluppare e/o perfezionare specifiche competenze amministrative e tecniche nella complessa fase di attuazione del processo di riassetto organizzativo per adeguare le risorse umane alle nuove esigenze operative.

La percentuale di ore erogate in materia di prevenzione e contrasto all’evasione tributaria rispetto al totale delle ore di formazione (obiettivo incentivato) al 31 dicembre 2011 risulta pari al 32,2 % (risultato atteso “compreso tra 30 % e 35%”).

La politica di formazione nazionale ha trovato una utile integrazione nella partecipazione ai Programmi comunitari Dogana 2013 (per gli aspetti doganali) e Fiscalis 2013 (per gli aspetti relativi alle accise e all’IVA Intracomunitaria), finalizzati a fornire ai funzionari doganali un livello comune di conoscenza della normativa europea in materia doganale e di imposizione indiretta nonché della sua applicazione negli Stati Membri.

Nel corso del 2011 l’Agenzia ha provveduto a dare attuazione ai programmi di azione comunitaria, pianificando ed organizzando visite di lavoro, seminari, convegni ed incontri previsti nell’ambito di iniziative europee ed internazionali e provvedendo alla divulgazione delle relative attività tra i propri dipendenti.

Nello specifico, con il Programma Dogana 2013, da gennaio a dicembre 2011 sono state organizzate oltre un centinaio di iniziative che hanno coinvolto la partecipazione di circa duecento funzionari italiani. Per quanto concerne la sezione “Visite di Lavoro”, si rimarca l’interesse crescente che tali attività hanno riscosso a livello nazionale, coinvolgendo un numero sempre crescente di funzionari di questa Agenzia.

Nell’ambito del programma Dogana 2013, l’Amministrazione doganale italiana ha continuato a partecipare alle attività di *benchmarking* riguardanti i seguenti progetti:

- *benchmarking* in materia di contraffazione proposto dall’Ungheria
- *benchmarking* in materia di risorse proprie proposto dall’Italia stessa.

Nel corso del 2011 si è svolto l’incontro finale del primo progetto, a conclusione di una serie di visite presso le Amministrazioni doganali dei Paesi partecipanti all’iniziativa.

Quanto al progetto di *benchmarking* in materia di risorse proprie proposto dall’Italia, sono stati avviati gli incontri preparatori, con l’obiettivo di concordare tra tutti i Paesi partecipanti (Grecia, Estonia, Portogallo e Italia) una proposta comune.

Per quanto concerne il Programma “Fiscalis 2013”, nel 2011 è stato registrato ancora un aumento dell’impegno nelle attività di lotta all’evasione: nel corso del 2011 ci sono state attuate 12 azioni di scambio in materia di accise e 9 per l’IVA.

3.2 Evoluzione assetto organizzativo/funzionale

In considerazione della primaria esigenza di rispettare gli obiettivi di finanza pubblica, particolare attenzione è stata dedicata all’analisi delle disposizioni normative intervenute nell’anno in materia di stabilizzazione finanziaria, sviluppo e competitività economica.

In proposito sono state curate le attività finalizzate a individuare le opzioni di riduzione più favorevoli per l'Agenzia tra quelle previste dall'articolo 6 del Decreto Legge n. 78/2010 che dispone, a decorrere dal 2011, una riduzione dei costi rispetto alle spese sostenute nel 2009. La soluzione del riversamento dell'1% dei costi di funzionamento, risultata più in linea con la necessità di garantire flessibilità nell'allocazione ed utilizzazione delle risorse disponibili, è stata approvata dai competenti Organi di gestione e di controllo.

A seguito dell'emanazione del D.L. 13/8/2011 n. 138, convertito in Legge 14/9/2011 n. 148, che ha comportato la variazione delle aliquote IVA vigenti, sono state diramate le necessarie istruzioni agli Uffici territoriali per la corretta individuazione dell'aliquota applicabile in connessione al momento di effettuazione delle operazioni, sia passive che attive; è stato, altresì, fornito supporto alle strutture territoriali per gli aspetti fiscali e contabili concernenti tale aspetto.

Al fine di garantire la corretta attuazione degli obblighi previsti dalle norme in materia di tracciabilità dei pagamenti, sono state puntualmente impartite alle Strutture interessate specifiche istruzioni e indicazioni operative sull'utilizzo dei codici di identificazione delle transazioni: CIG (Codice Identificativo di Gara) e CUP (Codice Unico di Progetto).

Con l'obiettivo di assicurare l'economicità delle procedure di acquisto, ove possibile, si è fatto ricorso al mercato elettronico e alle convenzioni Consip, che consentono, tra l'altro, di ridurre i costi amministrativi connessi alla gestione delle gare di appalto.

Significativo impegno è stato dedicato all'attuazione di iniziative per la tempestiva e puntuale applicazione delle disposizioni recate dalla vigente normativa in materia di razionalizzazione degli spazi allocativi e di gestione degli immobili in uso alle Amministrazioni Pubbliche.

Al fine di facilitare la gestione delle informazioni inerenti gli immobili in uso agli Uffici dell'Agenzia ed in considerazione dei frequenti adempimenti comunicazionali richiesti da diversi Enti Pubblici in materia, è stata realizzata ed attivata, a maggio 2011, una procedura automatizzata per la gestione dei dati relativi al patrimonio immobiliare utilizzato. L'acquisizione dei dati è stata completata da parte degli Uffici a fine giugno 2011.

In ordine ai trasferimenti previsti da leggi speciali, particolare attenzione è stata posta alla gestione delle somme assegnate all'Agenzia con la Legge n. 80/2005, effettuando un puntuale monitoraggio delle disponibilità residue, per competenza e per cassa, e provvedendo a mettere a disposizione delle Strutture interessate le risorse necessarie per la realizzazione degli interventi previsti in attuazione del relativo Piano di Spesa.

Per la gestione dei fondi destinati alla realizzazione delle direttrici di intervento si è continuato ad applicare la procedura gestionale, appositamente definita per il controllo delle spese del Piano originario.

Gli interventi hanno riguardato:

- 1) l'acquisizione di strumentazioni tecniche a supporto delle attività antifrode;
- 2) la copertura dei costi connessi alla presenza di funzionari italiani presso porti esteri;
- 3) l'acquisto di autovetture da destinare alle attività di accertamento, ispettive e di contrasto alle frodi.

Pari attenzione è stata dedicata al monitoraggio dei resoconti mensili trasmessi dall'Ispettorato Generale dell'Unione Europea (IGRUE) all'Agenzia delle Dogane, ai fini dell'individuazione delle maggiori somme versate all'Italia dall'Unione Europea, in applicazione della L. 349/1989, destinate all'acquisizione

di mezzi tecnici e strumentali e finalizzate al potenziamento delle attività di accertamento, ispettive e di contrasto alle frodi.

Per garantire il corretto funzionamento dell'assetto organizzativo attraverso lo sviluppo dei sistemi di governo e gestione è stato, altresì, delineato ed attuato il Piano delle attività audit per il 2011: con tale strumento sono stati definiti i programmi di intervento presso le Strutture centrali e territoriali e sono stati fissati i criteri generali di indirizzo per la definizione del programma di attività sul territorio.

In particolare, nel corso dell'anno la percentuale di audit di processo sul totale degli interventi nazionali è stato pari al 52,3%: il totale degli interventi svolti è stato di 408, di cui 203 audit di processo. Il risultato conseguito superiore al programmato (40%) è da porre in relazione alla intensificazione degli interventi della specie per supportare gli uffici nella delicata fase di attuazione della nuova struttura organizzativa, a regime dal 1° gennaio 2011, ed assicurare uniformità di comportamenti sul territorio.

Da ultimo, si segnala che il sistema di Pianificazione e Controllo in uso ha consentito, attraverso un insieme bilanciato e armonico di indicatori di tipo finanziario e non finanziario, di esplicitare – per ciascun livello di responsabilità – le correlazioni tra pianificazione, esecuzione e controllo delle performance a livello di obiettivi strategici.

3.3 Fattori abilitanti (risorse umane e investimenti)

3.3.1 Risorse umane

La consistenza del personale in servizio registrata al 31 dicembre 2011 è risultata pari a 9.274 unità. Nell'evoluzione storica di un decennio si è ormai toccato alla fine del 2011 un punto di minimo assoluto. A parità di dotazione organica e di soluzioni organizzative, si è dovuto registrare nell'ultimo anno un netto ridimensionamento del personale in servizio (superiore alle 300 unità), dovuto al fatto che il flusso delle cessazioni (413 unità) ha trovato negli ingressi solo una parziale compensazione (102 unità in ingresso, di cui 93 per mobilità).

Qualifiche	Pianta organica	Risorse al 31.12.2011	Risorse al 31.12.2010	Diff % (31.12.2011 vs 31.12.2010)
Dirigenti	278	225	240	-6,25%
Area Terza	5.720	4.452	4.722	-5,2%
Area Seconda	5.240	4.572	4.796	-4,68%
Area Prima	80	25	25	0%
Totale non Dirigenti	11.040	9.049	9.543	-4,94
Totale	11.318	9.274	9.783 (*)	-5,38%

Dal 1° gennaio 2011 decorre la definitiva attivazione della nuova struttura organizzativa dell'Agenzia delle Dogane, progettata nel 2008 anche alla luce dei vincoli dettati dall'art. 74, comma 1, lettera a), del decreto-legge 25 giugno 2008 n. 112, convertito, con modificazioni, dalla legge n. 133/2008.

Il Piano di riforma degli assetti organizzativi dell'Agenzia si è articolato in fasi progressive, caratterizzate, dapprima, dalla razionalizzazione della struttura organizzativa degli uffici centrali e dallo svolgimento di un periodo sperimentale e, poi, dalla definitiva attivazione di tutte le Direzioni regionali, interregionali e provinciali delle dogane.

L'organizzazione dell'Agenzia è stata strutturata su tre livelli: centrale, con sede in Roma; interregionale/regionale/provinciale; territoriale.

La riforma ha visto, per la struttura centrale, rafforzati i compiti di indirizzo e coordinamento nei confronti delle strutture territoriali; nelle strutture regionali/interregionali sono state potenziate le funzioni di *audit* di processo, volte a garantire una piena uniformità di interpretazioni e di prassi operative sul territorio.

La struttura operativa territoriale (Uffici delle dogane e Sezioni dipendenti) non ha subito tagli in termini di posizioni dirigenziali e ha beneficiato della perdita delle competenze esecutive inerenti, tra l'altro, alla gestione economico-giuridica del personale, accentrata presso le nuove strutture distrettuali regionali e interregionali.

La recente indagine sul fabbisogno di personale - condotta nel 2011 ai sensi degli articoli 16 e 17 del decreto legislativo 165/2001 - ha confermato come l'attuale dotazione organica del personale non dirigenziale non possa essere considerata sovrastimata. L'indagine, al contrario, ha fatto rilevare un fabbisogno di circa 400 unità superiore alle 11.040 unità previste dalla dotazione organica in vigore. Considerando gli effetti dei piani di razionalizzazione ancora in corso, connessi alla recente revisione organizzativa, si ritiene di poter affermare che – a parità di condizioni – l'attuale dotazione organica rifletta con buona approssimazione il fabbisogno di personale.

Ne consegue che l'attuale numero di effettivi è insoddisfacente ma, soprattutto, che la situazione tenderà a peggiorare rapidamente nei prossimi anni in corrispondenza di flussi in uscita non inferiori alle 350 unità annue. L'Agenzia in passato non ha attuato politiche per favorire l'uscita di personale, per cui, nonostante i recenti mutamenti normativi in materia pensionistica, non si prevedono consistenti diminuzioni nei flussi in uscita.

Allo stato, non sembrano concretizzarsi ipotesi di sblocco anticipato del *turn-over* (attualmente solo a partire dall'anno 2014 sarà possibile compensare integralmente le cessazioni). In tali condizioni la mobilità intercompartimentale rimane, per il momento, lo strumento di più pronta attivazione (sebbene con tassi di successo che in media non superano il 50% delle procedure avviate) per far fronte a carenze crescenti nella dotazione organica. Le politiche di acquisizione programmate per l'anno 2011, tenuto conto delle esigue assunzioni consentite dalla normativa vigente sul *turn over*, hanno puntato quasi esclusivamente sul ricorso a tale istituto.

La corretta gestione della mobilità e delle attività ad essa correlate in funzione dell'ottimale distribuzione del personale sul territorio, non poteva prescindere dalla definizione di dotazioni organiche territoriali che tenessero conto del nuovo assetto organizzativo dell'Agenzia.

Individuate tali dotazioni, anche sulla base della rilevazione del fabbisogno ex articoli 16 e 17 del decreto legislativo 165/2001, è stato elaborato un piano di mobilità intercompartimentale per l'acquisizione di 388 unità di personale, con l'obiettivo di perseguire tassi di copertura delle dotazioni organiche omogenei tra le direzioni territoriali.

Nonostante l'Agenzia sia riuscita a valutare in tempi brevi tutte le istanze pervenute, la procedura è stata sospesa in attesa che fosse confermata la non applicazione alle Agenzie fiscali di norme che l'avrebbero costretta a un sostanziale immobilismo sino alla effettuazione di nuovi tagli alle dotazioni organiche. Considerato che tale rassicurazione è pervenuta solo a febbraio scorso, si ritiene di procedere nel 2012 a dare seguito al piano di mobilità intercompartimentale varato a metà dello scorso anno (incrementandone i numeri).

Nella successiva Tavola è riportato l'impiego, in termini di ore/uomo, delle risorse umane complessivamente disponibili nel 2011 distribuite per missione.

Allocazione delle risorse umane sulle missioni (in ore/uomo)

AREA (ore/uomo)	Piano anno 2011 (a)	Peso %	Consuntivo al 31/12/2011 (b)	Peso %	Scostamento (b-a)/a	Consuntivo 2010 (c)	Peso %	Scostamento anno 2011/2010 (b-c)/b
GESTIONE TRIBUTI E SERVIZI								
Gestione Tributi	4.706.586	31,0%	4.561.108	30,93%	-3,09%	4.792.768	31,05%	-5,08%
Servizi tributari ai cittadini, Enti ed alle PP.AA.	561.752	3,7%	562.950	3,82%	0,21%	575.252	3,73%	-2,19%
Servizi di mercato	168.224	1,1%	162.724	1,10%	-3,27%	151.073	0,98%	7,16%
Totale	5.436.563	35,8%	5.286.782	35,85%	-2,76%	5.519.093	35,75%	-4,39%
PREVENZIONE E CONTRASTO ALL'EVASIONE ED ALLE FRODI								
Vigilanza e controlli	4.242.403	28,0%	4.127.674	27,99%	-2,70%	4.276.223	27,70%	-3,60%
Antifrode	1.105.463	7,3%	1.049.460	7,12%	-5,07%	1.188.308	7,70%	-13,23%
Contenzioso tributario	285.023	1,9%	288.486	1,96%	1,22%	300.501	1,95%	-4,16%
Totale	5.632.888	37,1%	5.465.620	37,06%	-2,97%	5.765.032	37,35%	-5,48%
GOVERNO Totale	1.548.730	10,2%	1.520.023	10,31%	-1,85%	1.440.583	9,33%	5,23%
SUPPORTO Totale	2.096.436	13,8%	1.974.249	13,39%	-5,83%	2.073.888	13,44%	-5,05%
INVESTIMENTO								
Formazione	201.558	1,3%	296.683	2,01%	47,19%	374.981	2,43%	-26,39%
Innovazione	254.501	1,7%	205.185	1,39%	-19,38%	262.853	1,70%	-28,11%
Totale	456.059	3,0%	501.868	3,40%	10,04%	637.834	4,13%	-27,09%
TOTALE AGENZIA	15.170.677	100,0%	14.748.542	100,00%	-2,78%	15.436.430	100,00%	-4,66%

Consistenza del personale distinta per aree professionali

Consistenza del personale	Risorse al 31/12/2010 (a)	Entrate (b)		Uscite (c)	Passaggi di livello		Consuntivo consistenze personale f=(a+b-c+d-e)	Comandi e distacchi		Consuntivo risorse utilizzate al 31/12/2011 i=(f-h)
		Mobilità ed altro	Contratti formazione e lavoro		Ingressi (d)	Uscite (e)		Ingressi (g)	Uscite (h)	
Dirigenti	240	2		18	23	19	228		3	225
Area 3	4.722	33		195	28	28	4.560	17	108	4.452
Area 2	4.796	63		198	13	17	4.657	11	85	4.572
Area 1	25	4		2			27		2	25
Totale personale	9.783	102		413	64	64	9.472	28	198	9.274
di cui :										
Tempo determinato	111						5			
Part time	641						569			

Ore lavorabili pro capite 2011

Ore lavorabili pro capite	Consuntivo anno 2010 (1)	Piano 2011 (2)	Consuntivo anno 2011 (3)	Variazione (3-1)
Ore lavorabili lorde	1820	1811	1818	-2
Ore di assenza per ferie	228	228	228	0
Ore lavorabili contrattuali	1592	1583	1590	-2
Ore di assenza per malattia	54	55	55	1
Ore di assenza per altri motivi	138	90	154	16
Ore lavorabili ordinarie	1400	1438	1381	-19
Ore di straordinario	185	165	176	-9
Ore lavorabili pro capite	1585	1603	1557	-28

3.3.2 Investimenti

Progetto ANAGRAFE IMMOBILIARE

Il progetto si pone come obiettivo la realizzazione di un sistema informativo per la gestione e per il governo del patrimonio immobiliare e, in particolare, per l'efficace ed efficiente manutenzione degli spazi e degli apparati installati.

In definitiva, l'iniziativa progettuale si pone la finalità di una gestione centralizzazione di tutta la documentazione degli immobili riguardante:

1. disegni, piante, prospetti, schemi impianti, vie di fuga, progetti, ecc;
2. fotografie;
3. documenti vari quali verbali di collaudi, contratti, computo metrico, ecc;

4. allegati quali libretti di uso e manutenzione, libretti di conduzioni impianti, ecc.

In considerazione della complessità del progetto, si è ritenuto opportuno avviare una fase sperimentale volta a identificare l'insieme delle informazioni fruibili dagli utenti del sistema e ipotizzare le soluzioni organizzative più adeguate per l'acquisizione delle stesse. Pertanto, nel corso dell'anno è stata effettuata una prima acquisizione delle informazioni fondamentali per il sistema di anagrafe immobiliare (in particolare l'allineamento dell'asset tecnologico) attraverso una serie di sopralluoghi presso le sedi degli Uffici.

Le informazioni oggetto del censimento hanno riguardato l'asset tecnologico e gli immobili (planimetrie, schemi elettrici, rete dati e layout degli impianti).

Progetto AULE MULTIMEDIALI

Il progetto è stato differito al 2012.

Progetto CONTROLLO DI PROCESSO (Audit)

Il progetto si pone l'obiettivo di gestire in modo razionale, sistematico e omogeneo le diverse fasi degli interventi di audit attraverso la realizzazione di un sistema di gestione e di archiviazione delle carte di lavoro nonché di analisi multidimensionale per l'elaborazione di statistiche relative alla mappa dei rischi sul territorio nazionale.

Per il 2011 sono state realizzate le funzionalità che consentono la visualizzazione delle pratiche pregresse all'interno del sistema di supporto all'audit (Just-Sai) e sono state diramate le relative istruzioni di servizio sul suo utilizzo.

Inoltre, sono state definite ed avviate nuove funzionalità la cui messa in esercizio avverrà entro il primo quadrimestre del 2012.

E' stato, inoltre, aggiornato il sistema di *knowledge* con gli interventi realizzati nel corso dell'anno.

Progetto GESTIONE RISORSE UMANE

Gli obiettivi di sviluppo del sistema informativo del personale nel triennio 2011-2013 riguardano il completamento del sistema integrato con particolare riferimento alle componenti di rilevazione presenze/assenze, gestione economica, gestione della formazione e gestione anagrafico-giuridica.

In particolare nel corso del 2011 gli interventi più significativi sono stati realizzati negli ambiti di seguito indicati.

- *Interventi evolutivi sul sistema presenze/assenze*
- *Sistema gestione economica del personale*
- *Attività "selettive".* Nel corso dell'anno è stata avviata la predisposizione di questionari di esame per le procedure selettive. Nel mese di novembre le attività sono state interrotte per l'impossibilità della Sogei di garantire l'assistenza richiesta per lo svolgimento delle procedure concorsuali in programma.
- *Nuove funzionalità sulla piattaforma e-learning Academy.* Gli interventi attuati sulla piattaforma *e-learning* hanno riguardato la gestione delle esigenze formative da parte dei referenti centrali, di quelli regionali e dell'Ufficio per la formazione.
- *Interventi evolutivi sul sistema del personale non dirigenziale*

- *Interventi evolutivi per la gestione dei dirigenti*

Progetto POTENZIAMENTO TECNOLOGICO

Il progetto si pone come obiettivo di dotare gli uffici dell'Agenzia di una piattaforma infrastrutturale che, in linea con i progetti di sviluppo, garantisca maggiori performance del sistema nel suo complesso e l'adozione di architetture adeguate agli standard tecnologici di mercato.

In particolare, nel corso del 2011 gli interventi più significativi sono stati realizzati nei seguenti ambiti.

- *Evoluzione della rete dogane.* In linea generale le attività hanno riguardato l'evoluzione della rete dati dell'Agenzia con particolare riferimento all'estensione degli accessi esterni, al miglioramento delle performance ed all'aggiornamento degli apparati e degli uffici nonché l'implementazione di nuovi collegamenti e l'attivazione di nuovi uffici.

Nel 2011 è stata completata l'installazione dei nuovi *switch* di rete presso le sedi territoriali, utili anche all'alimentazione degli apparati VOIP. Per quanto riguarda gli accessi esterni (extranet) sono state acquisite le "token" per implementare il servizio "One time password", per un accesso sicuro attraverso un'autenticazione a "doppio fattore".

Il monitoraggio della rete è stato arricchito di ulteriori funzioni che consentono la "misura" del traffico tra sede e sede, per la valutazione dell'impatto del traffico VOIP (*tuning* e monitoraggio rete dogane).

- *Sicurezza logica.* Il progetto di potenziamento tecnologico è mirato a programmare gli indirizzi sulla sicurezza dei dati in Agenzia e riguarda anche quelli gestiti dal responsabile esterno al trattamento (Sogei) nell'ambito del Sistema Informativo della Fiscalità.

Il costante adeguamento del Documento Programmatico sulla sicurezza dei dati (DPS), di cui al decreto legislativo n. 196/2003, è stato garantito mediante gli interventi condotti in corso d'anno indirizzati a:

- la categorizzazione delle parti ritenute confidenziali, che sono state espunte per consentirne un accesso limitato agli organismi preposti;
- l'adozione di modalità ipertestuali di collegamento ai provvedimenti normativi e organizzativi di rilievo per il trattamento dei dati;
- il miglioramento della fruibilità e leggibilità del documento;
- l'avviamento delle attività di colloquio con gli *stakeholders* interni per la revisione del *risk-management*;
- l'inserimento delle osservazioni fornite dagli Uffici centrali e dal SAISA.

- *Sicurezza logica interna.* Allo scopo di sviluppare nuove misure per l'aumento della sicurezza delle postazioni sono state sperimentate delle soluzioni di HIPS (*Host Intrusion Prevention System*) presso alcune sedi dell'Agenzia (Fiumicino e Genova) che si completeranno nei primi mesi del 2012. È stato inoltre, realizzato un portale sperimentale per il monitoraggio del sistema antivirus.

- *Sistema di Gestione della Sicurezza delle Informazioni (SGSI) – ARCO.* La realizzazione di un Sistema di Gestione della Sicurezza delle Informazioni, seguendo le indicazioni dello standard internazionale ISO/IEC 27001, risulta fondamentale per la corretta gestione delle informazioni

trattate dall'Agenzia delle Dogane, sia relativamente agli adempimenti del Decreto Legislativo n. 196/2003 ("Codice in materia di protezione dei dati personali"), sia per quanto riguarda la conformità richiesta dai progetti comunitari quali EMCS, MCC o dalla certificazione annuale per la struttura SAISA secondo il Reg. CE n. 885/2006. In tale ambito è stata realizzata l'applicazione ARCO, già sperimentata con successo per la certificazione del SAISA. Nel corso dell'anno l'evoluzione del sistema ARCO, è stata indirizzata a migliorare la messa in sicurezza dei beni informativi, modificando la tabella di riferimento per i controlli, seguendo tutte le fasi del ciclo di vita del *software* (documentazione per la presentazione del progetto, analisi, progettazione, programmazione, *debugging*, collaudo, *deployment* e manutenzione dell'applicazione, predisposizione delle note operative ed assistenza) e recependo i *feed-back* dai vari uffici, segnatamente il SAISA, per i suoi trascorsi di Ufficio Pilota dell'Agenzia. Lo strumento, realizzato mediante l'utilizzo di tecnologia *open source* (PHP, MySQL, Apache), consente l'inserimento facilitato dei dati e dispone di una funzione di calcolo del risultato direttamente a disposizione degli utenti; fornisce, infine, una serie di ruoli con differenti caratteristiche.

- *Sicurezza telematica.* Al fine di adeguarsi alle nuove regole tecniche emanate da DigitPA, nel corso del 2011 sono state implementate e rilasciate nuove versioni dell'applicativo per la firma dei documenti elettronici e per la verifica dei documenti firmati digitalmente, in particolare sono state aggiunte nuove funzioni
- *Registrazione dei titolari di firma digitale.* È stata realizzata una nuova applicazione per la gestione del *workflow* di rilascio della firma digitale ai Titolari dell'Agenzia. Tale attività si è resa necessaria per far fronte alle nuove esigenze, in quanto ormai l'attuale sistema di gestione risultava non più aggiornabile e limitato sotto il punto di vista tecnologico. Tra le novità più rilevanti della nuova applicazione, c'è la possibilità di creare più di una richiesta di carta firma per lo stesso Titolare ed anche quella di poter gestire più Autorità di Certificazione in contemporanea. La gestione del *workflow* è automatizzata e guida gli utenti nel ciclo di vita della richiesta di carta firma, dalla creazione, alla chiusura, alla revoca e al rinnovo.
- *Disaster Recovery di base.* Il sistema di *Disaster recovery* di base prevede il salvataggio in remoto dei dati in tempo reale in modo da minimizzare, in caso di guasti o interruzioni impreviste, la perdita dei dati. Sono previste delle attività periodiche semestrali per il test dell'operatività del servizio che sono state regolarmente svolte il 16/5/2011 ed il 10/11/2011.
- *Disaster Recovery esteso.* Il sistema di *Disaster recovery* esteso, oltre al salvataggio dei dati, fa sì che venga garantita la disponibilità delle applicazioni in un centro elaborazione dati alternativo ed entro un termine prestabilito, in caso di indisponibilità totale dei sistemi centrali. Anche il *Disaster recovery* esteso prevede l'esecuzione di test semestrali che sono stati condotti il 20/6/2011 ed il 10/11/2011. L'infrastruttura del sistema di *Disaster recovery* è condivisa con le altre organizzazioni del MEF.
- *VOIP.* Nel corso dell'anno è proseguita la migrazione graduale del sistema di telefonia dell'Agenzia alla tecnologia VOIP. Oltre che un adempimento di legge, la migrazione è un'opportunità di miglioramento dei servizi e di ottimizzazione dei costi di comunicazione. Quest'anno le attivazioni hanno visto coinvolte 57 sedi territoriali con un'installazione di n. 17

sistemi *gateway* per un totale di terminali VOIP pari a 1778. Le attivazioni hanno coinvolto anche la Direzione Centrale di Roma - Via Carucci, 71 - con l'installazione di n. 1 sistema *gateway* ed n. 1532 terminali VOIP.

- *Sistema di profilazione.* Con la messa in esercizio delle nuove applicazioni e delle nuove funzionalità sono state eseguite le attività previste per il rilascio dei relativi profili. La loro gestione avviene mediante schede che contengono, oltre ai riferimenti al PTA, la descrizione del processo amministrativo che dà origine alla richiesta di creazione del profilo, i tipi di dati di cui permette la gestione, le regole e la validità di attribuzione. A partire da tali informazioni, il modello consente di classificare i profili sulla base del flusso autorizzativo. È stato costantemente aggiornato il documento tecnico contenente l'elenco dei profili operativi in AIDA (con relativa descrizione, la specifica della competenza dell'attribuzione e, ove disponibili, il richiamo alle note di riferimento) pubblicato in ITA.C.A.
- *Evoluzioni funzionali e grafiche relative all'assistenza on-line via web per gli utenti interni.* Per rendere maggiormente fruibile il servizio di assistenza tramite i canali *WEB* sono state aggiunte nuove funzionalità, con l'aggiunta di una nuova pagina, *ticket web mail*, per rendere il servizio più intuitivo e semplificato e per fornire maggiori informazioni agli utenti ed anche agli operatori del *Contact Center*.
- *Operatività Uffici.* In attuazione del Piano di riassetto organizzativo dell'Agenzia sono state svolte le attività necessarie alla definizione degli uffici in AIDA (Direzioni Regionali/Interregionali, Distretti) ed alle modifiche dei diritti di accesso all'ambiente di Anagrafe Tributaria. Si è proceduto, inoltre, all'opportuno adeguamento dei ruoli di tutti gli uffici abilitati all'acquisizione dei manifesti telematici a seguito dell'estensione in AIDA - dal 3 gennaio 2011 - delle nuove funzionalità relative ai progetti I.C.S., E.C.S. e CARGO (Emendamento sicurezza al Codice Doganale Comunitario). Infine, sono state gestite le richieste inerenti l'accesso al sistema da parte degli utenti forniti di scheda "UMTS".
- *Acquisizione hardware e supporti.* Nel 2011, di concerto con il Partner tecnologico, sono state avviate le attività per l'acquisizione tramite Convenzione Consip di 1.400 personal computer, 1.300 stampanti e 500 stampanti multifunzione.
- *Forniture dati.* Sono state eseguite 39 forniture dati estemporanee di cui 21 dirette ad uffici esterni all'Agenzia. Per gli uffici interni invece si sono predisposte 10 forniture, di cui solo 5 da inoltrare a soggetti esterni per il tramite di uffici dell'Agenzia.

Progetto: PROTOCOLLO ASP

Per dare attuazione alle disposizioni del Codice dell'Amministrazione Digitale, nel 2011 sono state realizzate le funzionalità per l'integrazione in ASP delle caselle di posta elettronica certificata (PEC) delle Aree Organizzative Omogenee (Centrale e territoriali).

La gestione delle ricevute di invio e di ricezione della PEC è effettuata in modo automatico dall'applicazione.

Nel 2011 è stata condotta una sperimentazione presso l'Area Organizzativa Omogenea Centrale al fine di estendere in ambiente di esercizio nel 2012 le funzionalità PEC presso le AOO territoriali e successivamente presso l'AOO centrale.

Infine, sono state rese operative nuove funzionalità relative alla *Home Page* ed è stato esteso da 3 mesi a 12 il periodo temporale in tutte le modalità di ricerca.

Progetto: SISTEMA DI CONTABILITA' - CICLO PASSIVO

Durante l'anno sono state sviluppate le attività previste dal Piano Tecnico di Automazione. In modo particolare, sono state adeguate le modalità di pagamento tramite F24EP ed aggiunti dei nuovi codici tributo.

Per quanto riguarda la gestione dei crediti non riscossi, il sistema è stato aggiornato con nuove funzionalità di stampa dei documenti di sollecito.

Ulteriori interventi hanno riguardato la gestione contabile delle competenze accessorie di cui è stata modificata la gestione automatica.

A seguito della riorganizzazione dell'Agenzia, sono state apportate le necessarie modifiche al sistema contabile in modo da garantirne il corretto funzionamento.

E' stata anche realizzata la nuova reportistica relativa alla cassa economale finalizzata all'esposizione dei dati ai Revisori dei conti dell'Agenzia.

Il sistema amministrativo-contabile è stato altresì adeguato al fine di rilevare correttamente i codici CIG e CUP.

Infine, per quanto concerne la gestione degli immobili in uso all'Agenzia, è stata collaudata e messa in esercizio una banca dati di tutti gli immobili.

Progetto: SISTEMI DI GOVERNO DEI PROGETTI

Nel corso dell'anno è stato assicurato un monitoraggio mensile dei massimali di contratto nonché dello stato di avanzamento economico/funzionale dei progetti effettuando anche la rendicontazione semestrale alla DigitPA.

L'Agenzia ha partecipato ai gruppi di lavoro istituiti presso il Dipartimento delle Finanze per il governo del contratto-quadro in corso e per la definizione del nuovo. In particolare, con riferimento alle attività connesse alla stipula del nuovo contratto esecutivo, si è proceduto a definire l'elenco delle soluzioni operative in cui sarà articolato il piano operativo 2012, la predisposizione della bozza di programma di attuazione 2012-2014 e la definizione dei nuovi ruoli per la gestione dei progetti. Nel mese di dicembre sono stati effettuati interventi formativi in aula volti ad illustrare ai responsabili operativi ed informatici il nuovo impianto contrattuale ed i relativi impatti nella gestione dei progetti a contenuto ICT.

La versione 2.0 di PM_Agenda è stata rilasciata in esercizio e sono state adeguate le Linee guida per la gestione dei progetti ICT.

Progetto: ENTERPRISE ARCHITECTURE

Con il termine Enterprise Architecture (EA) si intende l'insieme delle metodologie, dei processi e degli strumenti che consentono di descrivere la struttura complessiva di un'organizzazione, le sue componenti, le relazioni tra esse, i principi e le linee guida che governano la sua evoluzione.

Pertanto si è scelto di effettuare una rappresentazione strutturata del sistema informativo di ciascuna struttura organizzativa (S.O.) in termini di processi, servizi, organizzazioni, normativa etc. (mappe del SIF). Allo stesso tempo, si procede con la creazione di una vista globale per la

rappresentazione del SIF, composto da processi, dati e architetture applicative/tecnologiche, al quale tutte le S.O. possano riferirsi, con l'obiettivo di governarne l'evoluzione e con l'intento di garantire il massimo riutilizzo di quanto finora realizzato in un quadro determinato dai confini di competenza.

Prendendo come riferimento il frame work TOGAF (The Open Group Architecture Framework), è stato definito un meta-modello con cui rappresentare le diverse componenti del SIF e le relazioni che intercorrono tra esse.

Tra gli obiettivi individuati nel corso dell'anno vi è quello correlato all'esigenza, prevista dal nuovo contratto, di rappresentare la porzione del sistema che supporta un servizio di business, nel momento di definizione degli interventi, in relazione alle nuove implementazioni e/o per interventi evolutivi.

Nel corso del 2011 è stato delineato anche il futuro ambito contrattuale il cui elemento chiave del rapporto con Sogei sarà la Soluzione Operativa, intesa come "entità" del SIF a supporto di uno specifico processo.

- Attività per la mappatura

Nel 2011 è proseguita la ricognizione dei processi business dell'Agenzia, avviata nel 2010, che si colloca nel progetto generale della mappatura dei processi attivato da tutte le articolazioni dell'Amministrazione finanziaria e coordinato dal Dipartimento delle Finanze.

Il progetto in particolare prevede in parallelo:

- la condivisione del "metodo" (standard da utilizzare, tecniche di segmentazione, metodologie di misurazione degli indicatori, glossario);
- la sperimentazione della metodologia su un numero limitato di processi di business.

La metodologia adottata rientra nell'ambito del progetto BPM avviato dalla Commissione europea per la mappatura dei processi correlati al Codice Doganale Modernizzato.

I processi di importazione, esportazione e transito sono stati individuati come "pilota": l'analisi è stata condotta nelle sessioni di dogana virtuale nell'ambito del progetto "Il Trovatore" alle quali ha partecipato il team di progetto costituito dalla Direzione Centrale Accertamenti e Controlli, dalla Direzione Centrale Gestione Tributi e dall'Ufficio Centrale Antifrode e da alcune Strutture territoriali.

Successivamente l'analisi è stata estesa ai processi autorizzativi.

Nel 2011 è stata completata la mappatura e sono in fase di raccolta i dati che costituiscono i principali attributi di processo (attori, stakeholders, indicatori) ed è stata avviata la fase di identificazione dei KPI.

Successivamente ogni singolo processo sarà messo in relazione con le applicazioni informatiche e con la rappresentazione concettuale, logica e fisica dei dati.

Progetto: PIANIFICAZIONE E CONTROLLO DI GESTIONE

Nel corso dell'anno è stata realizzata su piattaforma Cognos e resa disponibile l'applicazione che consente di creare le tabelle del conto annuale utilizzando una piattaforma più evoluta e dinamica. Tale sistema consente, inoltre, di realizzare analisi libere sulla base dati utilizzata per la produzione delle tabelle agevolando la risoluzione delle problematiche connesse con le possibili incongruenze delle informazioni. Successivamente al collaudo, sono state date disposizioni per la creazione dei profili di accesso e per l'estensione in ambiente reale dell'applicazione.

Allo scopo di svolgere le attività di monitoraggio, consuntivazione e misurazione della performance, l'Agenzia si è dotato di un Cruscotto di Agenzia che viene sottoposto annualmente a revisione periodica. Nel corso del 2011, facendo seguito agli interventi individuati, sono state effettuate le modifiche previste.

Per quanto concerne il sistema di controllo di gestione, si è proceduto all'aggiornamento delle modalità di alimentazione e dei criteri di estrazione della griglia dei prodotti del sistema di consuntivazione. Nell'ambito degli interventi evolutivi del sistema di consuntivazione si è, inoltre, proceduto allo sviluppo di nuove funzionalità nei report quali, ad esempio, l'aggregazione delle ore dei processi serbatoio per missione; è stata eliminata la visualizzazione delle soglie di tolleranza; è stata aggiunta la visualizzazione del codice HR delle strutture organizzative ed infine, la visualizzazione dei prodotti non validati.

Nell'ambito del sistema di contabilità analitica si è, poi, proceduto allo sviluppo del sistema di reportistica contenente risultati delle elaborazioni effettuate dal sistema; le nuove funzionalità consentono anche, da parte degli utenti, di effettuare una analisi libera sui dati relativi alle dimensioni definite (Piano dei Conti, attività, Centro di Costo, Centro di Utilizzo, periodo etc..)

Infine, per quanto attiene il sistema di pianificazione budget economico, sono stati realizzati interventi per fornire reportistica di supporto per il monitoraggio delle movimentazioni di budget intervenute nel corso dell'anno ai diversi livelli di aggregazione dei dati; inoltre è stata implementata la reportistica per visualizzare la gerarchia del piano delle voci di conto e l'elenco degli utenti abilitati.

Progetto: POTENZIAMENTO DOTAZIONI SOFTWARE

Nel corso del 2011 è stato effettuato uno studio con lo scopo di valutare l'impatto ed i benefici derivanti dall'adozione di un risponditore automatico. La soluzione, se adottata, comporterebbe una sensibile riduzione dei carichi di lavoro ed un riscontro immediato di assenze e ritardi per i diretti responsabili.

Facendo seguito ai test effettuati negli anni precedenti, si è deciso di migrare a *Seven* ed ad *Office 2010*, rispettivamente il nuovo sistema operativo ed la nuova *suite* per l'*office automation* della *Microsoft* che sono risultati molto più performante in termini di prestazioni e di sicurezza rispetto alle precedenti. Pertanto, durante il 2011 il *kit* per la stazione doganale è stato aggiornato al fine adeguare le postazioni in fase di acquisizione.

Ulteriori sviluppi ha registrato il *Computer Forensic*, ovvero l'insieme di attività di identificazione, estrazione, interpretazione, conservazione e documentazione di dati informatici, durante attività di polizia giudiziaria.

Progetto: POTENZIAMENTO SISTEMI DI TELECOMUNICAZIONE

Il progetto prevede il potenziamento dei sistemi di rete connessi con AIDA sulla base delle esigenze operative che l'Agenzia manifesta nel corso dell'anno.

Per garantire uno sviluppo organico dei *sistemi di rete*, nel 2011 l'attività di acquisizione e installazione di nuovi dispositivi è confluita nell'intervento "Evoluzione della rete dogane" appartenente al progetto "**Potenziamento del sistema di informativo**".

Progetto: POTENZIAMENTO LOGISTICO

Sulla base di quanto assegnato in termini di budget, le risorse sono state destinate per il 60% alle attività connesse agli interventi di cui al D.Lgs. 81/2008 e per il rimanente 40% al potenziamento logistico degli uffici attraverso l'acquisto di beni mobili e servizi non informatici. In modo particolare è stata effettuata la manutenzione ordinaria e straordinaria per la messa in sicurezza delle sedi dell'Agenzia delle Dogane, il potenziamento e messa a norma degli impianti (elettrico, antincendio, condizionamento, allarme) e ristrutturati alcuni locali.

Progetto : ADEGUAMENTO STRUTTURALE ED EVOLUZIONE DEI SERVIZI

Il progetto riguarda le attività di adeguamento funzionale degli immobili e di acquisizione di particolari tipologie di beni a supporto dei servizi.

In particolare, nel corso del 2011 gli interventi più significativi sono stati realizzati nei seguenti ambiti.

- ***Adeguamento degli immobili***

Si è provveduto ad assegnare il budget alle Direzioni centrali e regionali, competenti per l'attuazione degli interventi da effettuare presso le sedi dell'Agenzia.

Sono stati realizzati gli interventi prioritari di manutenzione sugli immobili in uso, a livello centrale e territoriale. Gli interventi realizzati, in ragione delle opere rese necessarie, possono essere classificati come segue:

Totale grandi interventi: 35% (interventi strutturali ad alto impatto);

Totale medi interventi: 50% (interventi strutturali per la regolare funzionalità);

Totale piccoli interventi: 15% (manutenzioni di modesta entità, su immobile e relative strutture accessorie e apparati).

- ***Interventi di interesse trasversale all'organizzazione***

Tenendo conto della nuova organizzazione dell'Agenzia, è stata svolta una analisi del fabbisogno, a livello territoriale, ed una valutazione puntuale delle caratteristiche delle nuove uniformi. Inoltre, è stata predisposta la documentazione necessaria per l'avvio della procedura di approvvigionamento, quantificando i destinatari delle uniformi di servizio e operative.

Progetto: EVOLUZIONE DEI LABORATORI CHIMICI

Il progetto si compone di tre distinti interventi:

1. Sistema di qualità dei laboratori di prova;
2. Dotazione delle strumentazioni dei laboratori di prova;
3. Organizzazione di ring test tra laboratori di prova.

Il "Sistema di qualità dei laboratori di prova" è finalizzato all'incremento del 3%, su base nazionale, delle procedure accreditate, rispetto all'anno 2010. Tale obiettivo è stato pienamente realizzato contribuendo così allo sviluppo della qualità delle prestazioni dei laboratori chimici, alla promozione dell'accreditamento e della specializzazione degli stessi nonché ad assicurare la conformità delle

procedure di qualità e sviluppo dei servizi chimici. Nello specifico, le nuove procedure accreditate sono state 33, con un incremento pari al 6,5%, su base nazionale, rispetto al 2010.

Mediante l'intervento "Dotazione delle strumentazioni dei laboratori di prova", si mira alla riqualificazione del parco delle apparecchiature scientifiche presso i laboratori, al fine di assicurare un miglioramento della performance complessiva, in termini di efficacia ed efficienza nell'espletamento dell'attività analitica. A tal fine, è stato effettuato uno screening, su scala nazionale, in ordine alle effettive, improrogabili, esigenze strumentali dei laboratori chimici, valutando ed individuando le priorità in termini di potenziamento delle specializzazioni delle strutture, dandone esecuzione. All'esito delle risultanze è stato attribuito ed assegnato il budget, conferendone la disponibilità a livello territoriale, in funzione delle strumentazioni autorizzate all'acquisizione, cui è seguita una scrupolosa azione di monitoraggio delle fasi procedurali di acquisto nel settore investimenti dei laboratori chimici.

Il terzo intervento, che ha avuto inizio nel 2009, intende conseguire la certificazione di un modello gestionale conforme agli standard internazionali, ponendo l'Agenzia tra i primi enti accreditati per l'organizzazione di ring test, in conformità alla norma ISO/IEC 17043:2010.

Nel corso del 2011 sono state realizzate, presso i laboratori chimici, visite di Audit interno sul Sistema di Qualità.

Sono stati realizzati per intero i documenti prescritti dalla norma ISO/IEC 17043 :2010, quali il Manuale della qualità, le procedure gestionali e le procedure tecniche. Si è data, quindi, attuazione all'audit, condotto da un esperto nel settore, per l'accertamento dei requisiti, gestionali e tecnici, del sistema di organizzazione di ring test tra laboratori di prova, così come prescritto dalla norma. Tale audit ha avuto esito positivo.

Progetto: SCANNER

Il progetto ha come scopo principale quello di mantenere e garantire il perfetto funzionamento delle apparecchiature scanner in dotazione all'Agenzia. Pertanto, è stato effettuato un monitoraggio continuo della situazione logistica presso i siti in cui operano gli scanner garantendo un'attività di indirizzo e supporto alle strutture territorialmente competenti per la risoluzione di eventuali criticità (problemi di funzionamento per guasti o incidenti).

**Tabella riepilogativa degli obiettivi di Convenzione
AS 3 – Attività di governo e di supporto**

Obiettivi e relativi FCS	Indicatori	Anno 2011			Anno 2010
		Risultato atteso	Consuntivo al 31/12/2011	Scostamento %	Risultato
Obiettivo 1					
Garantire il funzionamento dell'assetto organizzativo e il governo delle risorse chiave					
FCS 1.1 Crescita e sviluppo delle risorse umane	Numero di ore di formazione procapite	≥23	32,1%	39,5%	37,99
	Percentuale delle ore di formazione erogate in materia di prevenzione e contrasto all'evasione tributaria ed agli illeciti extratributari rispetto al totale delle ore di formazione erogate <i>Obiettivo Incentivato</i>	30%<x<35%	32,2%		24,97%
	Tasso di decentramento dell'attività formativa	≥85%	86,6%	1,9%	
FCS 1.2 Consolidare i sistemi di governo e gestione	Percentuale dell'attività di audit di processo rispetto al numero totale di interventi audit programmati <i>Obiettivo Incentivato</i>	40%	52,3%	30,7%	68,1%
	Spesa per investimenti/valore degli investimenti pianificati (capacità di spesa) SAC	65%	81%	24,6%	75,53%
	SAL complessivo del Piano degli investimenti (Indice sintetico ponderato del grado di raggiungimento dei risultati attesi del piano degli investimenti – capacità di realizzazione)	70%	80%	14,3%	82,72%
FCS 1.3 Qualità gestione e processi	Incremento delle procedure accreditate dei laboratori chimici	3%	3%	0%	9,1%
FCS 1.4 Qualità assetto organizzativo	Studio e realizzazione del Sistema di Gestione Sicurezza e Salute sul Lavoro (S.G.S.S.L.)	Predisposizione documentazione del S.G.S.S.L. (manuale e standard documentale)	E' stato elaborato il manuale e lo standard documentale		
Progetto: Evoluzione laboratori chimici	Progettazione e certificazione di un modello gestionale conforme agli standard internazionali per l'organizzazione di ring test <i>Obiettivo Incentivato</i>	Verifica di adeguatezza del Sistema Qualità attraverso l'effettuazione di audit interni.	Redazione di procedure gestionali e tecniche. Effettuazione di audit interno.		Redazione del Manuale di Qualità. Redazione della procedura sugli schemi di proficiency test. Redazione della procedura sulle prove di valutazione delle prestazioni dei laboratori.

4. PIANO DEGLI INVESTIMENTI

Il Piano degli Investimenti per il triennio 2011-2013 è costituito dalle tre macroaree:

- Progetti di evoluzione del sistema informativo (ICT), che corrispondono ad investimenti per la realizzazione di progetti strategici inerenti l'innovazione del patrimonio informativo dell'Agenzia, finalizzati ad arricchire e potenziare l'offerta dei servizi on-line, ad incrementare l'efficienza interna e ad ottimizzare i costi di gestione del personale;
- Progetti di adeguamento del Sistema Informativo, nel cui ambito sono ricomprese le attività di miglioramento del sistema e gli interventi di potenziamento degli strumenti di supporto informatico alle attività operative dell'Agenzia, nel breve periodo;
- Progetti per la qualificazione del patrimonio, che prevedono interventi logistico-strutturali connessi con l'attuazione della normativa sulla sicurezza e la salute dei lavoratori di cui al D. Lgs. n. 281/2008; specifiche iniziative di potenziamento delle strumentazioni non ICT nonché interventi per l'evoluzione dei laboratori chimici.

Progetti di evoluzione del sistema informativo (ICT)

Rientrano in questa tipologia le seguenti attività progettuali finalizzate a:

- ✓ sviluppare il sistema telematico per l'espletamento delle formalità doganali e di quelle inerenti il settore accise (Digitalizzazione processi doganali, Digitalizzazione processi accise);
- ✓ potenziare i servizi on-line di supporto agli utenti interni ed esterni e migliorare la qualità dei servizi erogati (Falstaff, Il Trovatore, Tecnologie a supporto delle attività Antifrode, Reingegnerizzazione Saisa);
- ✓ potenziare i sistemi informatici infrastrutturali dell'Agenzia (Anagrafe immobiliare, Controllo di processo - audit, Gestione risorse umane, Sistema di contabilità, Pianificazione e controllo di gestione, Sistema di governo dei progetti, Protocollo ASP, Enterprise architecture, Cooperazione applicativa);
- ✓ sviluppare il sistema informativo dei laboratori chimici (Messa in qualità di laboratori chimici);
- ✓ acquisire strumentazioni e apparecchiature connesse con lo sviluppo del sistema informatico, provvedere all'attrezzaggio delle nuove sedi, procedere ad interventi di estensione di modelli di video comunicazione (Potenziamento tecnologico, Aule multimediali).

Adeguamento del sistema informativo

Le iniziative progettuali che rientrano in questa categoria sono finalizzate ad adeguare le piattaforme applicative anche ai fini del miglioramento della qualità, integrità, sicurezza e riuso del software (Potenziamento dotazioni software; Potenziamento sistemi di telecomunicazione).

Qualificazione del patrimonio

Rientrano in questa tipologia le seguenti attività progettuali:

✓ **Potenziamento logistico:** si tratta di interventi logistici di natura strutturale anche connessi con l'attuazione della normativa sulla sicurezza e la salute dei lavoratori di cui al D.L.vo n. 81/2008 e di interventi per il potenziamento delle dotazioni strumentali non ICT dell'Agenzia.

✓ **Adeguamento strutturale ed evoluzione dei servizi:** si tratta di attività di adeguamento funzionale degli immobili e di acquisizione di particolari tipologie di beni a supporto dei servizi;

✓ **Evoluzione laboratori chimici:** si tratta di iniziative progettuali correlate al processo di miglioramento procedurale e di evoluzione dei laboratori chimici finalizzate al completamento del Sistema Qualità, al potenziamento dei laboratori stessi attraverso l'acquisizione di strumentazioni specialistiche ed alla creazione di un modello gestionale certificato conforme agli standard internazionali per l'organizzazione di ring test.

Aree progettuali	Budget	Avanzamento costi	Residuo
Evoluzione del sistema informativo	€25.110.879	€18.448.177	€6.662.702
Adeguamento del sistema informativo	€4.500.000	€ 3.659.642	€ 840.358
Qualificazione del patrimonio	€30.560.848	€26.868.934	€3.691.914
TOTALE	€60.171.727	€48.976.753	€11.194.974

Lo stato di avanzamento dei lavori e dei costi dei progetti è indicato nella successiva Tavola.

Quadro sinottico delle attività progettuali - 2011

PROGETTO	AVANZAMENTO COSTI (SAC)	AVANZAMENTO LAVORI (SAL)	BUDGET
Evoluzione del sistema informativo			
Anagrafe Immobiliare	53%	100%	€ 1.046.830
Aule Multimediali	1%	1%	€ 635.700
Controllo di processo audit	83%	93%	€ 113.000
Cooperazione applicativa	63%	79%	€ 700.000
Digitalizzazione processi accise	95%	35%	€ 1.003.367
Digitalizzazione processi doganali	142%	100%	€ 2.771.576
Enterprise Architecture	78%	93%	€ 822.000
FALSTAFF	127%	92%	€ 231.000
Gestione risorse umane	93%	81%	€ 535.000
Il Trovatore	85%	90%	€ 178.000
Messa in qualità dei laboratori	59%	72%	€ 202.500
Pianificazione e controllo di gestione	72%	100%	€ 449.000

Potenziamento del sistema informativo	55%	68%	€ 12.314.906
Protocollo ASP	86%	100%	€ 127.000
Reingegnerizzazione SAISA	61%	70%	€ 298.000
Sistema di contabilità – ciclo passivo	78%	88%	€ 730.000
Sistema di governo dei progetti	140%	100%	€ 841.000
Tecnologie a supporto dell'attività Antifrode	77%	95%	€ 2.112.000
Adeguamento del sistema informativo			
Potenziamento dotazioni software	146%	100%	€ 2.500.000
Potenziamento sistemi di telecomunicazione	0%	0%	€ 2.000.000
Qualificazione del patrimonio			
Adeguamento strutturale	94%	90%	€ 13.343.000
Evoluzione di laboratori chimici	96%	100%	€ 3.390.000
Potenziamento logistico	83%	82%	€ 13.327.848
Scanner	2%	100%	€ 500.000
TOTALE	81%	80%	€ 60.171.728

La descrizione analitica dei singoli progetti è stata articolata per Aree Strategiche d'Intervento in relazione alle finalità ed al contenuto dei singoli progetti.

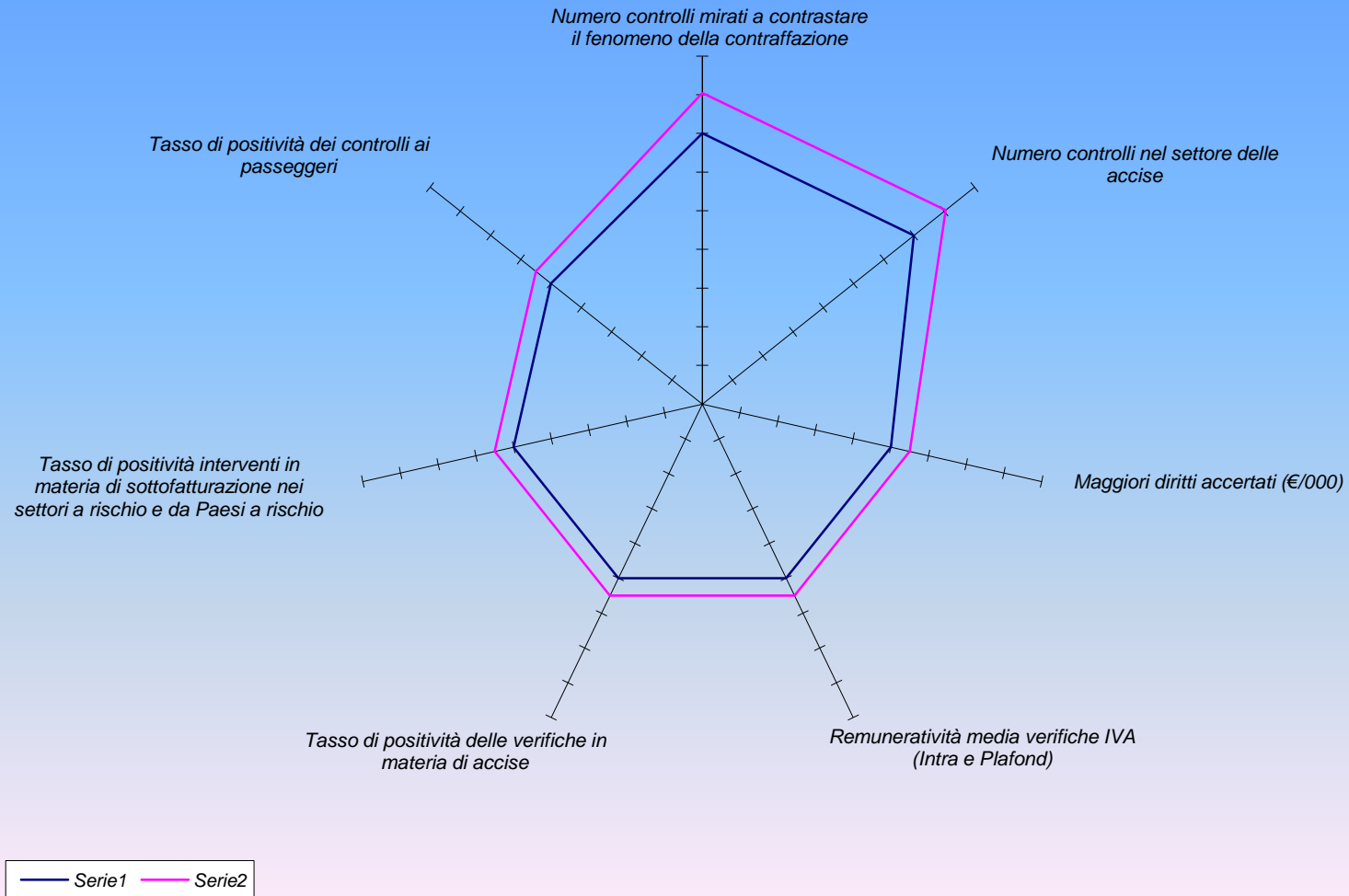
Obiettivi incentivati

AS 1

PREVENZIONE E CONTRASTO DELL'EVASIONE TRIBUTARIA E DEGLI ILLECITI EXTRATRIBUTARI

Indicatori di risultato	Risultato atteso	Consuntivo	Rapporto rispetto obiettivo	Soglia min	Soglia max	Punteggio prefissato	Punteggio conseguito
Numero dei controlli mirati a contrastare il fenomeno della contraffazione	37.000	52.687	142%	95%	115%	14	16,10
Numero controlli nel settore delle accise	35.000	41.785	119%	95%	115%	14	16,10
Maggiore diritti accertati (€/000)	950.000	1.274.108	134%	90%	110%	10	11,00
Remuneratività media delle verifiche IVA (Intra e Plafond)	135.000	€ 266.383	197%	90%	110%	10	11,00
Tasso di positività delle verifiche in materia di accise	39%	49,0%	126%	90%	110%	10	11,00
Tasso di positività interventi in materia di sottofatturazione nei settori a rischio e da Paesi a rischio	15%	31,1%	207%	90%	110%	10	11,00
Tasso positività dei controlli ai passeggeri	33%	38,1%	115%	90%	110%	10	11,00
TOTALE ASI 1						78	87,2

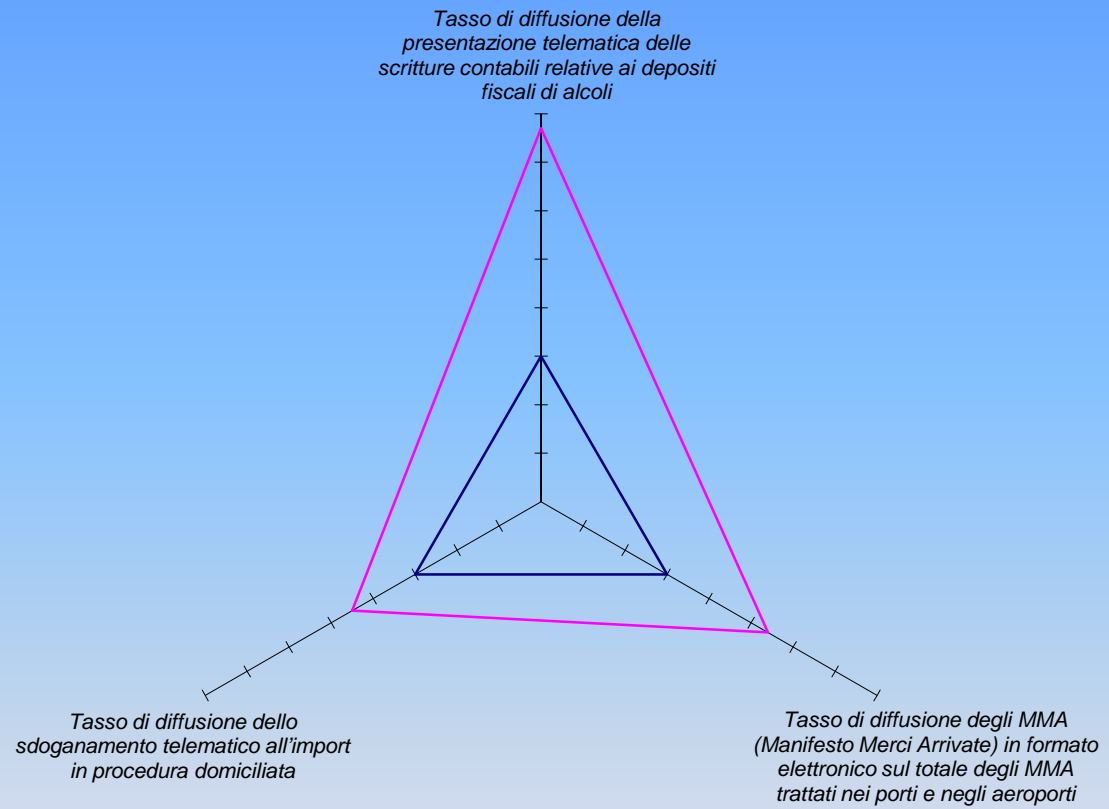
AS 1 - PREVENZIONE E CONTRASTO DELL'EVASIONE TRIBUTARIA E DEGLI ILLECITI EXTRATRIBUTARI



AS 2
SERVIZI AGLI UTENTI

Indicatori di risultato	Risultato atteso	Consuntivo	Rapporto rispetto obiettivo	Soglia min	Soglia max	Punteggio prefissato	Punteggio conseguito
Tasso di diffusione della presentazione telematica delle scritture contabili relative ai depositi fiscali di alcoli	85%	93,0%	109%	95%	115%	10	10,94
Tasso di diffusione degli MMA (Manifesto Merci Arrivate) in formato elettronico sul totale degli MMA trattati nei porti e negli aeroporti	90%	94,3%	105%	90%	110%	10	10,48
Tasso di diffusione dello sdoganamento telematico all'import in procedura domiciliata	90%	92,7%	103%	90%	110%	10	10,30
TOTALE ASI 2						30	31,72

AS 2 - SERVIZI AGLI UTENTI



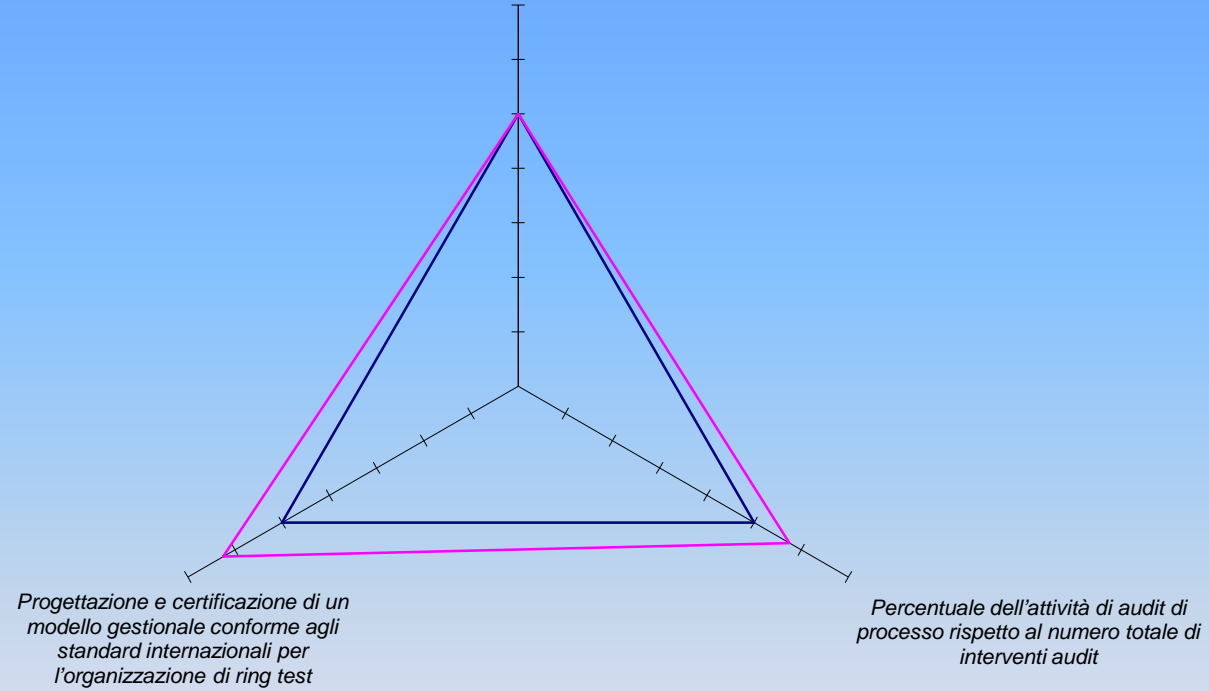
— Serie1 — Serie2

AS 3**ATTIVITÀ DI GOVERNO E DI SUPPORTO**

Indicatori di risultato	Risultato atteso	Consuntivo	Rapporto rispetto obiettivo	Soglia min	Soglia max	Punteggio prefissato	Punteggio conseguito
Percentuale delle ore di formazione erogate in materia di prevenzione e contrasto all'evasione tributaria rispetto al totale delle ore di formazione	30%<x<35%	32,2%	100,0%	95%	115%	10	10,00
Percentuale dell'attività di audit di processo rispetto al numero totale di interventi audit	40%	52,3%	131%	95%	115%	10	11,50
Progettazione e certificazione di un modello gestionale conforme agli standard internazionali per l'organizzazione di ring test	100	125	125%	90,0%	125,0%	10	12,50
TOTALE ASI 3						30	34
TOTALE GENERALE						138	152,92

AS 3 - ATTIVITA' DI GOVERNO E SUPPORTO

Percentuale delle ore di formazione erogate in materia di prevenzione e contrasto all'evasione tributaria rispetto al totale delle ore di formazione



— Serie1 — Serie2

