



RISULTATI DELLE AGENZIE FISCALI

Anno 2011

Sommario

Premessa	3
Il 2011 in sintesi	4
Prevenzione e contrasto all'evasione tributaria ed extratributaria	4
Agenzia delle Entrate	4
Agenzia delle Dogane	5
Agenzia del Territorio	7
Assistenza e servizi ai contribuenti e agli operatori economici	8
Agenzia delle Entrate	8
Agenzia delle Dogane	8
Agenzia del Territorio	10
Sintesi dei risultati dell'Agenzia del Demanio.....	11
Risultati conseguiti in materia di innovazione organizzativa e tecnologica	12
Agenzia delle Entrate	12
Agenzia delle Dogane	12
Agenzia del Territorio	13
Politiche di sviluppo del personale	14
Agenzia delle Entrate.....	14
Agenzia delle Dogane	14
Agenzia del territorio	15
Attività di interpretazione e di supporto nella generazione della normativa fiscale	16
Agenzia delle Entrate	16
Agenzia delle Dogane	16
Trasparenza, imparzialità e correttezza dell'azione delle Agenzie	17
Agenzia delle Entrate	17
Agenzia delle Dogane	18
Agenzia del Territorio	18
Comunicazione istituzionale	19
Agenzia delle Entrate	19
Agenzia delle Dogane	19
Agenzia del Territorio	20
Gestione economico-finanziaria	20
Agenzia delle Entrate	20
Agenzia delle Dogane	21
Agenzia del Territorio	21
Livello di conseguimento degli obiettivi incentivati	22
Agenzia delle Entrate	23
RISULTATI ECONOMICO-FINANZIARI	23
RISULTATI GESTIONALI.....	26
Agenzia delle Dogane	30
RISULTATI ECONOMICO-FINANZIARI	30
RISULTATI GESTIONALI	31
Agenzia del Territorio	35
RISULTATI ECONOMICO-FINANZIARI	35
RISULTATI GESTIONALI	36

Premessa

L'attività delle Agenzie fiscali nel 2011 è stata coerente con le priorità politiche ed amministrative definite nei documenti programmatici di governo e nell'Atto di indirizzo del Ministro dell'Economia e delle Finanze per il conseguimento degli obiettivi di politica fiscale relativi al triennio 2011-2013.

L'azione si è prioritariamente indirizzata verso:

- l'intensificazione dell'azione di contrasto all'evasione/elusione fiscale anche mediante il potenziamento dell'attività di prevenzione e repressione delle frodi, l'utilizzo degli strumenti deflativi del contenzioso e le attività finalizzate al recupero di fenomeni evasivi in ambito immobiliare;
- il potenziamento della tax compliance grazie anche alla semplificazione degli adempimenti, al più intenso utilizzo delle tecnologie informatiche e all'estensione della telematizzazione con l'incremento del numero dei servizi erogabili per via telematica ;
- lo sviluppo dell'interoperabilità con le altre amministrazioni;
- il miglioramento della qualità, della completezza e dell'integrazione delle banche dati ipotecaria e catastale;
- la gestione proattiva del patrimonio immobiliare pubblico anche attraverso la migliore razionalizzazione del suo utilizzo.

Il documento rappresenta l'andamento complessivo della gestione delle Agenzie fiscali con riferimento agli obiettivi dell'Atto di indirizzo del Sig. Ministro, declinati nelle Convenzioni 2011-2013 e, per l'Agenzia del Demanio, nel Contratto di servizi 2011-2013.

Per l'Agenzia delle Entrate, l'Agenzia delle Dogane e l'Agenzia del Territorio, il documento è articolato in due sezioni:

- la sintesi dei principali risultati conseguiti;
- la rappresentazione dei trend storici dei principali indicatori della gestione.

Per l'Agenzia del Demanio si è scelto di limitare l'esame alla sintesi dei principali risultati conseguiti, considerata la sua natura giuridica di ente pubblico economico, assunta a seguito dell'emanazione del D.Lgs.173/03. Ciò determina un grado di autonomia gestionale più elevato rispetto alle altre Agenzie fiscali, infatti il rapporto con il Ministero è regolamentato da un Contratto di servizi che prevede un sistema di remunerazione fondato su corrispettivi riconosciuti a fronte di livelli di servizio resi.

Il 2011 in sintesi

Le Agenzie fiscali, ai fini della pianificazione degli obiettivi e la rendicontazione dei risultati conseguiti, hanno strutturato il Piano delle attività secondo i principi della balanced score card. Inoltre, il sistema di pianificazione e di controllo di gestione in uso ha consentito 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.

Si rappresentano, di seguito, i risultati conseguiti dalle singole Agenzie nell'esercizio 2011 rispetto agli obiettivi pianificati nelle Convenzioni triennali 2011/2013 stipulate con il Sig. Ministro.

Prevenzione e contrasto all'evasione tributaria ed extratributaria

Agenzia delle Entrate

Le entrate erariali e non erariali derivanti dalla complessiva azione di contrasto degli inadempimenti tributari (accertamento, controllo formale e liquidazione automatizzata) ammontano nel 2011 a 12,7 €/mld (+58,8% rispetto all'obiettivo prefissato di 8,0 €/mld e +19,8% rispetto al risultato 2010).

La maggiore imposta accertata (MIA) ai fini II. DD., IVA e IRAP è in aumento del 9,28% rispetto all'anno precedente, passando da €/migliaia 27.849.101 a €/migliaia 30.432.800 e la percentuale della MIA oggetto di adesione e acquiescenza, pari al 20,17% del totale, presenta un incremento di oltre 3 punti percentuali rispetto all'esercizio precedente.

Tale fenomeno è accompagnato da un consistente incremento della correlata maggiore imposta definita per adesione ed acquiescenza (+18,85%) che rappresenta l'11,26% del totale MIA.

A tale proposito si rileva che nel periodo in osservazione si registra un miglioramento del rapporto tra la MID relativa agli accertamenti definiti per adesione o acquiescenza e la MIA complessiva che si attesta all'11,26% a fronte del 10,36% del 2010.

Rispetto al precedente esercizio l'indice di definizione generale (dato dal rapporto tra maggiori imposte definite conseguenti ad adesione e acquiescenza e relativa MIA) è stato pari al 55,85% a fronte di un valore dell'esercizio precedente pari al 61,17%, trend riconducibile alla maggiore crescita della MIA oggetto di adesione e acquiescenza rispetto alla crescita della relativa maggiore imposta definita.

Le risorse utilizzate per l'azione di prevenzione e contrasto all'evasione (escluso il processo Contenzioso) sono state pari al 39,97%, risultato in linea rispetto al consuntivo 2010 (40,1%). L'Agenzia ha effettuato 406.267 accertamenti ai fini II. DD., IVA, IRAP e da atti e dichiarazioni soggetti a registrazione, di cui 149.596 accertamenti di iniziativa d'ufficio nei confronti di soggetti esercenti attività d'impresa, arti e professioni.

Con riguardo all'attività di contenzioso tributario è da rilevare un sostanziale mantenimento degli esiti favorevoli all'Agenzia in Commissione Tributaria Provinciale (38,0% contro il 37,9% del 2010) e un miglioramento in Commissione Tributaria Regionale (42,3% contro il 40,7% del 2010).

Agenzia delle Dogane

La strategia d'azione pianificata dall'Agenzia per l'esercizio 2011 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 esplicato 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 esplicata 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). 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 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, di 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.

Agenzia del Territorio

Nell'ambito delle attività a cosiddetta "alta valenza fiscale", si collocano diverse linee di intervento eterogenee che attuano gli interventi previsti da recenti norme, coinvolgendo l'Agenzia negli accertamenti finalizzati al recupero di fenomeni di evasione ed elusione fiscale in ambito immobiliare.

Nel 2011, l'Agenzia è stata particolarmente impegnata nelle attività di attribuzione della "rendita presunta" agli immobili non accatastati, per i quali i soggetti interessati non hanno provveduto spontaneamente ad effettuare i previsti aggiornamenti.

Al 30 aprile 2011, data entro la quale i soggetti interessati potevano procedere con la regolarizzazione mediante la presentazione degli atti di aggiornamento catastale, l'accertamento era stato completato per oltre un milione di particelle (1.065.484).

A partire dal 3 maggio 2011, sono state avviate ingenti attività ricognitive che, effettuate prevalentemente con squadre di tecnici in sopralluogo, consentissero di procedere con l'attribuzione della rendita presunta ai fabbricati presenti sulle rimanenti particelle (1.162.659).

Al 31 dicembre, rispetto alle 760.000 particelle previste a Piano, sono state trattate, ai fini della rendita presunta, 818.558 particelle, incluse le Unità Immobiliari non visualizzabili.

In merito all'"Incremento della percentuale di U.I. (particelle) contenute negli elenchi pubblicati in GU al 31/12/2009, relative ai fabbricati rurali che hanno perso i requisiti di ruralità per le quali si è conclusa la trattazione" risulta al 31 dicembre essere pari a 6,05% rispetto al 2,00% pianificato.

Per quanto riguarda il presidio del controllo degli atti affluiti al fine della deterrenza all'evasione ed all'elusione, l'indicatore "N. di classamenti delle U.I.U. verificati nel merito" ha ottenuto un risultato pari al 133,78%, con 852.203 unità immobiliari urbane controllate, a fronte di 637.000 previste, che hanno dato luogo a 258.370 variazioni di classamento.

Inoltre, il "N. di controlli in sopralluogo sulle U.I.U. presentate con DOCFA" è pari a 136.114, risultato che può ritenersi più che soddisfacente rispetto ai 96.000 pianificati, anche considerando il rilevante impegno determinato dalle citate attività di attribuzione delle rendite presunte, con una percentuale di U.I.U. con rendita variata a seguito di controlli in sopralluogo pari al 27,64%.

Con riferimento all'azione di collaborazione con l'Agenzia delle Entrate per il contrasto all'evasione ed all'elusione, si segnala che sono state predisposte 13.353 stime fiscali, a fronte delle 13.092 stime richieste, facendo registrare all'indicatore "N. di servizi estimativi forniti agli uffici delle Entrate / N. di servizi estimativi richiesti dagli uffici delle Entrate nell'anno" un risultato del 101,99%

rispetto al 95,00% pianificato. Si precisa che l'indicatore registra un valore superiore al 100% in quanto prevede anche la lavorazione di richieste pregresse.

Infine, per quanto concerne le attività di gestione del contenzioso, il grado di soccombenza dell'Agenzia si è attestato al 35,43%, a fronte del 37% previsto dal Piano.

Assistenza e servizi ai contribuenti e agli operatori economici

Agenzia delle Entrate

L'Agenzia ha destinato oltre 5.200.000 ore all'attività di assistenza ai contribuenti, utilizzate principalmente per le attività di front office (9.592.899 contribuenti assistiti presso gli uffici con un tempo medio di attesa di 31 minuti) e per i servizi forniti tramite CAM (2.068.233 contribuenti assistiti), mentre il sito dell'Agenzia ha fatto registrare oltre 72.000.000 di accessi.

L'Agenzia ha effettuato 1.123.774 controlli preventivi di qualità sulle comunicazioni di irregolarità, in linea rispetto all'esercizio precedente, mentre le comunicazioni di irregolarità annullate su istanza del contribuente sono state 1.059.331 pari al 16,57% del totale di quelle inviate.

Gli interventi effettuati dall'Agenzia per monitorare l'attività degli intermediari abilitati alla trasmissione di atti e dichiarazioni tramite il canale Entratel hanno accertato complessivamente circa 65.600 irregolarità e sono stati adottati i conseguenti provvedimenti.

In tema di rimborsi l'Agenzia ha istruito l'85,7% dei rimborsi II.DD. relativi agli anni d'imposta fino al 2008, il 55,8% dei rimborsi IVA relativi agli anni d'imposta fino al 2009 e il 43,0% di quelli relativi all'anno d'imposta 2010. L'utilizzo delle risorse finanziarie destinate all'erogazione dei rimborsi è stato pari al 92%.

Al 31 dicembre lo stock dei rimborsi IVA da lavorare (anni d'imposta dal 1997 al 2010) ammonta a 57.438 rimborsi per un importo di 8.170 €/mln, mentre lo stock dei rimborsi imposte dirette (anni d'imposta fino al 2010) ammonta a 1.705.895 rimborsi da lavorare (per un importo di 2.647 €/mln) e 782.711 rimborsi lavorati da pagare (per un importo di 364 €/mln).

Nel corso del 2011 l'Agenzia ha fornito il proprio parere a tutti gli interpelli in scadenza nel periodo di riferimento, raggiungendo quindi l'obiettivo indicato in Convenzione (100%) e ha emanato 25 circolari interpretative e 38 risoluzioni entro il 60° giorno antecedente alla data di applicazione delle norme tributarie di maggiore interesse.

Agenzia delle Dogane

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.

Agenzia del Territorio

L'esercizio 2011 vede la conferma dei positivi risultati relativi all'utilizzo del canale telematico per l'aggiornamento delle banche dati e per la loro consultazione.

Gli aggiornamenti catastali effettuati attraverso il canale telematico sono aumentati di oltre il 29%, rispetto al 2010 (circa 1.606.000 tra atti del Catasto Terreni aggiornati con Pregeo e U.I.U. aggiornate con Docfa attraverso il canale telematico nel 2011, a fronte di circa 1.243.000 atti Pregeo e U.I.U. aggiornate con Docfa nel 2010) con un incremento dell'incidenza del servizio di trasmissione telematica sul totale, per gli atti di aggiornamento catastale, di 7 punti percentuali (47,12% nel 2010; 54,41% nel 2011).

Anche i servizi di consultazione delle banche dati catastali hanno registrato una crescita complessiva del 4,2%, rispetto al 2010 (95.521.000 visure nel 2011; 91.665.000 visure nel 2010), con un incremento della percentuale di servizi fruiti attraverso il canale telematico di 4 punti percentuali (da circa il 79% del 2010 a circa l'83% del 2011).

Per la Pubblicità immobiliare, sebbene ci sia stata nel 2011 una flessione nella esecuzione delle formalità e delle cancellazioni ipotecarie semplificate di oltre il 7% (3.671.000 formalità eseguite e richieste di cancellazione semplificate effettuate nel 2011, a fronte di 3.957.000 formalità eseguite e richieste di cancellazione semplificate effettuate nel 2010), l'incidenza delle stesse attività effettuate attraverso il canale telematico è aumentata di 3 punti percentuali, passando dall'82% all'85%.

Con riferimento alla pubblicità immobiliare, inoltre, il servizio di trasmissione del titolo telematico, attivato nei primi quattro Uffici sperimentatori sul finire del 2010, è stato esteso nel corso del 2011 ad Uffici di rilevante dimensione quali Milano, Torino, Roma e Napoli, andando ad interessare complessivamente 17 circoscrizioni.

Con riguardo al miglioramento ed all'ampliamento dell'offerta di servizi, sono proseguite, di concerto con l'Osservatorio della Soddisfazione del Contribuente, le rilevazioni del livello di soddisfazione degli utenti. A livello nazionale la valutazione espressa degli utenti è stata sostanzialmente positiva. Nel complesso il 95% degli utenti si è dichiarato soddisfatto (esprimendo un voto da 3 a 5, su scala da 1 – min a 5 - max) ed il 65% dell'intero campione lo è stato pienamente (voto 4 e 5); l'“Indice di soddisfazione del contribuente” nel 2011 si è attestato a 71/100, con un lieve miglioramento rispetto all'anno precedente.

Nel corso del 2011, su un totale di 1.922.600 utenti serviti per visure e certificati catastali rilasciati allo sportello, 1.261.111 utenti sono stati serviti entro 30 minuti, di conseguenza il risultato dell'indicatore *“Utenti serviti entro 30 minuti per visure e certificati catastali rilasciati allo sportello / Totale Utenti serviti”* è stato pari a 65,59%, con una flessione rispetto al valore pianificato (70%), riconducibile al picco di afflussi di utenti in corrispondenza con la scadenza per la denuncia dei fabbricati mai dichiarati.

Sempre in merito alla qualità, inoltre, il *“Barometro della qualità del servizio”*, che misura il rispetto degli obiettivi di qualità da parte di ciascun Ufficio provinciale, è risultato pari al 94,51% a fronte dell'88% pianificato e la *“% di risposte fornite entro 10 giorni lavorativi agli utenti del Contact Center”* è stata pari al 94,44%, sostanzialmente in linea con quanto pianificato.

Gli indici di deflusso, volti a favorire la lavorazione tempestiva degli atti presentati ed in particolare a monitorare la percentuale di atti catastali e di pubblicità immobiliare evasi rispetto a quelli accettati nell'anno, anche in presenza di un maggior afflusso di oltre l'11% rispetto al 2010 per gli atti di aggiornamento catastale, mostrano valori soddisfacenti.

Per quanto concerne la trasparenza delle informazioni sull'andamento del mercato immobiliare, si segnala la rilevazione di 16.355 *“schede per canoni di locazione”*, a fronte di un valore pianificato pari a 13.500 schede, e la pubblicazione di 16 note territoriali, a fronte delle 15 previste, le quali illustrano la composizione e le dinamiche del mercato di 16 province italiane, approfondendo i dati strutturali del capoluogo della provincia.

Al fine di perseguire l'obiettivo di razionalizzare e potenziare l'interscambio dei dati e l'interoperabilità con i Comuni, secondo quanto previsto dal Piano, l'Agenzia ha proceduto a definire e ad effettuare una prima misurazione del Barometro della qualità dei servizi erogati attraverso il Portale per i comuni, indicatore sintetico che monitora quattro distinte dimensioni della qualità di detti servizi (accessibilità, tempestività, trasparenza, efficacia). Il valore della prima misurazione, effettuata grazie al supporto del partner tecnologico Sogei, in quanto molti dati non erano presenti sulla reportistica ed hanno richiesto estrazioni ad hoc, è stato pari al 75%.

Per quanto concerne il *“N. di tipi mappali e tipi frazionamento controllati in sopralluogo”*, al 31 dicembre, sono stati controllati in sopralluogo 8.863 tipi mappali e tipi frazionamento rispetto ai 7.000 pianificati, con un risultato pari al 126,61%.

Sintesi dei risultati dell'Agenzia del Demanio

Il Piano operativo dell'Agenzia del demanio per gli anni 2011-2013, parte integrante del vigente Contratto di servizi, è stato elaborato sul presupposto che sarebbero state attuate le disposizioni relative al cosiddetto *“Federalismo demaniale”*, contenute nel decreto legislativo 28 maggio 2010, n. 85.

Tali disposizioni non hanno avuto applicazione, sebbene l'Agenzia abbia puntualmente attuato tutti i passaggi di propria competenza, attivando sia le procedure di definizione del perimetro dei beni in uso governativo esclusi dal trasferimento agli Enti territoriali sia quelle di individuazione degli immobili suscettibili di trasferimento ai medesimi Enti. Anche in ragione di ciò si registra un andamento differenziato delle linee di produzione dell'Ente.

A tal riguardo, è opportuno evidenziare che per quanto nell'area *“Conoscenza e governo del patrimonio amministrato”* i risultati siano in linea con le attese, il mancato trasferimento dei beni agli Enti territoriali ha determinato in alcuni casi, come per le *“sdemanzializzazioni”*, volumi multipli

rispetto a quelli pianificati (6,5 €/mln a fronte di un obiettivo di piano pari a 65.000 €); in altri, come per le “permutate”, un avanzamento molto limitato dell’attività (circa 2 €/mln a fronte di un obiettivo pianificato pari a 80 €/mln).

In linea con gli obiettivi prefissati sono i risultati conseguiti per l’area di “Messa a reddito”, nel cui ambito si segnala il valore oltre le attese delle “Vendite”, corrispondente a circa il 175% dell’obiettivo da Contratto.

Risultati positivi, inoltre, sono stati raggiunti per le linee di servizio “Risparmi da razionalizzazioni” e “Interventi edilizi gestiti direttamente dalle strutture dell’Agenzia”. La prima linea ha conseguito un risultato corrispondente al 122% dell’obiettivo di Piano, consolidando un andamento già registrato lo scorso anno; per la seconda, il risultato è stato del 169% rispetto a quanto pianificato. Per gli “Interventi edilizi gestiti dai Provveditorati per le Opere pubbliche”, il valore complessivo delle Convenzioni attivate al 31 dicembre è pari a circa 136,6 €/mln.

Infine, con riferimento all’area di risultato “Gestione dei beni fuori portafoglio” si evidenziano positivi risultati per la gestione dei veicoli confiscati.

Da ultimo, i corrispettivi riconosciuti all’Agenzia del Demanio per le prestazioni rese in attuazione del Contratto di Servizi 2011-2013 sono stati pari a € 94.530.127.

Risultati conseguiti in materia di innovazione organizzativa e tecnologica

Agenzia delle Entrate

L’innovazione tecnologica complessiva dell’Agenzia è stata sviluppata attraverso 39 iniziative progettuali, distribuite sulle tre aree strategiche di intervento (prevenzione e contrasto all’evasione, servizi resi ai contribuenti e alla collettività, attività di governo e supporto), la cui realizzazione, attestata dall’indice sintetico ponderato del grado di raggiungimento degli obiettivi nella misura del 80,9%, ha comportato un costo di circa 94,2 €/mln.

Agenzia delle Dogane

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).

Agenzia del Territorio

Nell'ambito di tale area strategica sono comprese tutte le azioni finalizzate a garantire il consolidamento del modello manageriale e lo sviluppo organizzativo dell'Agenzia in coerenza con l'evoluzione dei processi lavorativi che sempre più sono influenzati dalla componente tecnologica, tanto nelle fasi di lavorazione interna che nella fase di interazione con i soggetti fruitori dei servizi.

Con riguardo al presidio dei processi operativi, l'indicatore "N. di audit di conformità sugli Uffici Provinciali o Direzioni Regionali conclusi / N. di audit di conformità sugli Uffici Provinciali o Direzioni Regionali programmati" ha conseguito un risultato pari al 96,69%, rispetto al 95% pianificato, mentre l'indicatore "N. di audit di processo sugli Uffici Provinciali o Direzioni Regionali conclusi / N. di audit di processo sugli Uffici Provinciali o Direzioni Regionali programmati" ha registrato un risultato pari al 100,00% a fronte di un risultato atteso del 95%, essendo state effettuate tutte le 88 analisi di processo programmate.

Nel corso del 2011, inoltre, l'attuazione del programma di attribuzione della rendita presunta, ha richiesto un notevole impegno in termini di indirizzo e coordinamento sia centrale che regionale. In particolare, per consentire di conseguire l'obiettivo previsto, nella seconda parte dell'anno, si è

reso necessario effettuare un monitoraggio pressoché settimanale dell'avanzamento delle attività in modo da esaminare tempestivamente le criticità ed individuare le opportune soluzioni.

Le risorse impiegate nelle attività di carattere logistico, strumentale e di supporto sono state pari a 1.792.329 ore, il 13,79% delle risorse complessivamente impiegate nell'anno (12.994.021ore), a fronte di un valore pianificato del 14%.

Si è rilevato, infine, un buon risultato riguardo l'indicatore "Ricavi da servizi a corrispettivo" in quanto sono stati realizzati € 7.633.000 di ricavi rispetto ai € 6.370.000 pianificati mentre per quanto riguarda il "SAL complessivo del Piano degli investimenti", l'indicatore ha conseguito un risultato pari al 56,60% a fronte di un valore atteso del 100%.

Politiche di sviluppo del personale

Agenzia delle Entrate

Nel corso del 2011 è proseguito il percorso di sviluppo e valorizzazione delle professionalità interne. A tal fine l'Agenzia ha individuato specifiche figure di coordinamento non dirigenziali che ricoprono funzioni direttive di elevata responsabilità organizzativa e che si distinguono per particolari competenze professionali, come previsto dall'art. 26 del CCNL comparto Agenzie Fiscali.

Le posizioni organizzative e gli incarichi di responsabilità sono stati conferiti nel corso del primo semestre 2011, tramite un processo di selezione finalizzato a valutare le caratteristiche tecnico-professionali e i tratti attitudinali dei candidati, in relazione alla tipologia di incarico da attribuire. L'Agenzia ha, inoltre, avviato la procedura selettiva di sviluppo economico del personale che prevede oltre alla valutazione di fattori tradizionali quali esperienza di servizio e titoli di studio, anche la valutazione della professionalità per il conseguimento di un determinato numero di promozioni.

Nell'ultima parte dell'anno sono state avviate le attività di verifica dei titoli e dell'esperienza di servizio al fine di procedere alla formulazione delle relative graduatorie la cui emanazione è avvenuta nel mese di marzo 2012.

Agenzia delle Dogane

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.

Agenzia del territorio

Le attività formative gestite sia in collaborazione con la Scuola Superiore dell'Economia e delle Finanze, sia attraverso l'utilizzo delle professionalità tecniche interne o con modalità e-learning, hanno sviluppato oltre 240.000 ore di formazione, andando a superare notevolmente i volumi di ore di formazione erogati negli anni precedenti (circa 171.000 ore nel 2010 e circa 89.500 ore nel 2009).

Sul piano del rafforzamento della funzione formazione, nel corso del 2011 è proseguita l'attività di sperimentazione degli strumenti di rilevazione per la valutazione dell'impatto della formazione attraverso la somministrazione di un questionario di rilevazione multidimensionale e l'individuazione di un set di indicatori, su alcune iniziative formative di rilevanza nazionale.

L'Agenzia, infine, coerentemente con l'obiettivo di offrire a giovani laureandi e laureati l'opportunità di effettuare un'esperienza formativa in un contesto lavorativo dinamico, ha rafforzato nel 2011 la collaborazione con altre istituzioni per l'attivazione di stage e tirocini nelle proprie strutture.

Nel corso del 2011 è stato avviato un vasto processo di analisi del riassetto organizzativo per far fronte ai nuovi compiti di accertamento in materia di evasione fiscale immobiliare le cui linee guida si possono così sintetizzare:

- focus sui principali processi operativi dell'Agenzia;
- coerenza funzionale tra il modello organizzativo degli Uffici provinciali e l'assetto organizzativo delle Direzioni centrali;
- valorizzazione del comparto servizi di pubblicità immobiliare.

Con riguardo a tale processo, con Provvedimento direttoriale del 10 maggio 2011, è stata attribuita la funzione di Conservatore dei registri immobiliari al responsabile di ciascun servizio di pubblicità immobiliare operante presso gli Uffici provinciali.

È stato inoltre costituito il Comitato Unico di Garanzia per le pari opportunità, la valorizzazione del benessere di chi lavora e contro le discriminazioni, ai sensi dell'art. 57 del decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165.

Attività di interpretazione e di supporto nella generazione della normativa fiscale

Agenzia delle Entrate

L'Agenzia nel 2011 ha emanato 25 circolari interpretative e 38 risoluzioni entro il 60° giorno antecedente alla data di applicazione delle norme tributarie di maggiore interesse che hanno avuto rilevante impatto sui contribuenti. Sono state, inoltre, emanate 9 circolari e 31 risoluzioni riguardanti norme tributarie approvate in anni precedenti, le cui problematiche applicative sono emerse successivamente.

In materia di interpello l'Agenzia ha fornito risposta scritta nei termini a tutte le istanze pervenute.

Agenzia delle Dogane

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.L.gs 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.

Trasparenza, imparzialità e correttezza dell'azione delle Agenzie

In applicazione dell'articolo 59 del D.Lgs. 300/1999, il Servizio di Vigilanza del Dipartimento ha sottoposto a monitoraggio conoscitivo, sulla base del Programma annuale 2011 comunicato preventivamente alle Agenzie, taluni procedimenti / processi esaminandoli sotto il profilo della trasparenza, imparzialità e correttezza dell'azione amministrativa dell'Agenzia.

Agenzia delle Entrate

Il Servizio di Vigilanza, per l'esercizio 2011, ha esaminato l'attività di "Controllo degli esiti della liquidazione automatizzata ex artt. 36 bis, D.P.R. n. 600/1973 e 54 bis, D.P.R. n. 633/1972". La valutazione ha riguardato, in particolare, l'esame delle istanze di autotutela presentate dai contribuenti a seguito della ricezione di comunicazioni di irregolarità. L'esito dell'attività ha evidenziato un indice sintetico di conformità complessiva pari a 71,63%. La conformità per i tre principi ha fatto registrare il valore disomogeneo, rispetto agli altri, del principio di correttezza, il cui indice si è attestato su 53,81%, ed una certa uniformità tra i valori relativi ai principi di imparzialità, 71,61% e trasparenza, 79,73%. Gli interventi correttivi, suggeriti dall'Ufficio di Vigilanza alle strutture operative, hanno riguardato principalmente il miglioramento, sotto il profilo dell'imparzialità e della correttezza, delle attività di esame delle istanze di autotutela, con particolare riguardo ai tempi ed alle modalità di invio ai contribuenti dei provvedimenti correttivi delle comunicazioni di irregolarità, nonché di quelli di annullamento totale e di conferma delle medesime comunicazioni.

Agenzia delle Dogane

La funzione di vigilanza del Dipartimento relativamente alle attività doganali ha avuto per oggetto la "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.

Agenzia del Territorio

L'attività svolta dal competente Ufficio del Dipartimento ha riguardato la valutazione di conformità dell'attività dell'Agenzia del Territorio volta a verificare il rispetto dei principi di trasparenza, imparzialità e correttezza, con particolare riguardo ai rapporti con il contribuente, e l'individuazione degli indicatori di rischio di non conformità di procedimenti già oggetto di precedenti programmi di vigilanza ai fini della realizzazione del progetto "Mappa dei rischi".

In particolare, la valutazione di conformità ha avuto ad oggetto il procedimento "*Denuncia di accatastamento o variazione delle unità immobiliari urbane con procedura Do.C.Fa. cat. A, B, C*" consistente in un "*feedback*" volto a riscontrare gli scostamenti sulla conformità emergenti dal confronto con i dati già acquisiti nella precedente rilevazione relativa al programma 2010.

In esito all'attività di analisi effettuata, il Dipartimento ha suggerito alcune azioni di miglioramento volte, tra l'altro, ad armonizzare i comportamenti tenuti dai diversi Uffici, soprattutto in relazione alle modalità ed ai tempi di svolgimento delle fasi del procedimento, in modo da eliminare possibili difformità di trattamento nei confronti del contribuente, ed a tenere comportamenti maggiormente rispondenti al principio di imparzialità. L'attività di rilevazione è stata preceduta da riunioni di coordinamento con i responsabili del Servizio, nelle quali sono stati definiti il processo oggetto di analisi ed i contenuti dei questionari da compilare. L'Agenzia ha, inoltre, monitorato le attività di compilazione, raccolta ed invio delle check list al Servizio di Vigilanza, nel rispetto dei tempi stabiliti, garantendo il coordinamento tra il Servizio stesso e tutti gli Uffici Provinciali dell'Agenzia coinvolti dalla complessa attività di rilevazione.

Comunicazione istituzionale

Nel corso del 2011 gli obiettivi di comunicazione delle Agenzie fiscali sono stati realizzati coerentemente alle previsioni contenute nel Programma elaborato nel 2010, tenendo anche conto della riduzione delle risorse finanziarie intervenuta al fine del contenimento della spesa pubblica.

Agenzia delle Entrate

L'Agenzia ha realizzato le azioni di comunicazione con lo specifico scopo di divulgare e far conoscere ai contribuenti la molteplicità dei servizi offerti.

A tal fine ha diramato circa 228 comunicati stampa, opuscoli informativi e il consueto Annuario del contribuente; le guide fiscali on line sono state aggiornate con le modifiche normative intervenute. Il sito web istituzionale è stato costantemente aggiornato e, nell'ottica del miglioramento in termini di usabilità e accessibilità, è stata adottata una nuova modalità di navigazione per l'utilizzo delle pagine statisticamente più frequentate.

Sono stati pubblicati oltre 5.970 articoli sulla rivista telematica Fiscooggi.it. che è stata sottoposta ad un restyling architettonico, grafico e contenutistico.

L'Agenzia ha ideato e realizzato, con il Ministero dell'Economia e delle Finanze e con il Dipartimento per l'informazione e l'editoria della Presidenza del Consiglio dei Ministri, una campagna integrata di comunicazione istituzionale contro l'evasione fiscale. E' stata inoltre potenziata la presenza dell'Agenzia sia in radio sia in video attraverso 427 interviste e servizi andati in onda sulle principali testate radiofoniche e televisive.

Con l'iniziativa "Il fisco mette le ruote" è stata realizzata un'azione concreta sul territorio: 16 le tappe toccate dal camper.

Sulla base del protocollo di intesa siglato con il Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca sono proseguite le visite presso gli uffici territoriali dell'Agenzia e gli incontri con i ragazzi delle scuole di ogni ordine e grado.

Agenzia delle Dogane

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 comunicazione si è concretizzata anche in iniziative informative per diffondere la conoscenza degli istituti doganali alle associazioni di categoria, agli operatori ed ai cittadini.

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.

Agenzia del Territorio

L’Agenzia ha intrapreso le azioni di comunicazione per rafforzare l’immagine e la conoscenza dei servizi offerti.

Particolarmente incisiva è risultata la campagna informativa programmata, d’intesa con la Presidenza del Consiglio dei Ministri – Dipartimento per l’Informazione e l’Editoria, e diffusa attraverso spazi televisivi, radiofonici, stampa e Internet - volta a sollecitare l’adempimento spontaneo da parte degli interessati, per registrare, entro il 30 aprile 2011, gli immobili non censiti in catasto ed evitare, così, gli oneri e le sanzioni previsti dalla legge per gli inadempienti.

L’Agenzia è stata inoltre impegnata nel miglioramento del proprio sito istituzionale al fine di rendere la navigazione più snella e intuitiva, mantenendo la possibilità, per l’utente, di scegliere il livello di approfondimento degli argomenti di proprio interesse.

Le attività di comunicazione interna sono state in gran parte indirizzate alla realizzazione del nuovo portale Intranet denominato “Intrater” e all’implementazione della rete dei referenti territoriali per le attività di comunicazione.

E’ stata altresì curata la pubblicazione di specifiche testate informative inerenti ai principali ambiti nei quali si esplica l’attività istituzionale dell’Agenzia.

Gestione economico-finanziaria

Agenzia delle Entrate

Le risorse complessivamente trasferite all’Agenzia delle Entrate nel corso del 2011 ammontano a € 2.591.086.896 così costituite:

- € 2.297.288.185 – Stanziamento legge di Bilancio 2011;
- € 39.500.000 – Applicazione CCNL comparto Agenzie fiscali anno 2011;
- € 238.000.000 – Stanziamento Legge di assestamento 182/2011;
- € 15.680.784 – Ripartizione fondi FIP e Patrimonio 1;

- € 617.927 – Rimborso oneri connessi agli accertamenti medico-fiscali.

Nell'esercizio 2011 l'Agenzia registra un risultato di pareggio di bilancio.

Agenzia delle Dogane

Le risorse complessivamente riconosciute all'Agenzia delle Dogane per l'esercizio 2011 ammontano a € 650.763.316 e risultano così ripartite:

- € 574.701.892 - Stanziamento da Legge di Bilancio 2011;
- € 21.665 - Assegnazione fondi per accordo Italia-Bielorussia;
- € 2.342.000 – Applicazione CCNL comparto Agenzie fiscali – anno 2011;
- € 70.000.000 – Stanziamento Legge di assestamento 182/2011;
- € 31.914 – Accordo bilaterale Italia-Argentina;
- € 3.488.241 – Ripartizione fondi FIP e Patrimonio 1;
- € 11.325 – Accordo bilaterale Regno Hascemita di Giordania-Italia;
- € 15.846 – Accordo bilaterale Giappone-Italia;
- € 150.433 – Rimborso oneri per accertamenti medico-legali.

Nell'esercizio 2011 l'Agenzia chiude, nel rispetto delle disposizioni di finanza pubblica, con un risultato di bilancio in pareggio.

Agenzia del Territorio

Le risorse complessivamente riconosciute all'Agenzia del Territorio nel corso del 2011 ammontano a € 589.486.280 e risultano così determinate:

- € 566.324.582 - Stanziamento da Legge di Bilancio 2011;
- € 3.008.000 – Applicazione CCNL comparto Agenzie fiscali anno finanziario 2011;
- € 13.000.000 – Stanziamento Legge di assestamento 182/2011;
- € 6.960.804 - Stanziamento FIP e Patrimonio 1;
- € 192.894 – Rimborso oneri per accertamenti medico-legali.

L'Agenzia del Territorio ha conseguito nell'anno 2011 un avanzo di gestione pari a € 12.798.250, di cui:

- € 11.711.441 derivante dallo svolgimento di attività istituzionale;
- € 1.086.809 derivante dallo svolgimento di attività commerciale.

Livello di conseguimento degli obiettivi incentivati

Il sistema incentivante delle Agenzie fiscali, collegato al livello di conseguimento degli obiettivi incentivati sulla cui base viene calcolato il punteggio sintetico di risultato (PSR), prevede che al raggiungimento del 100% di ciascun obiettivo si ottengono 138 punti. Il raggiungimento di tale punteggio determina l'erogazione del 100% della quota incentivante.

Tutte e tre le Agenzie hanno superato il PSR stabilito in 138 punti e, conseguentemente, hanno diritto all'erogazione dell'intero ammontare della quota incentivante. In particolare :

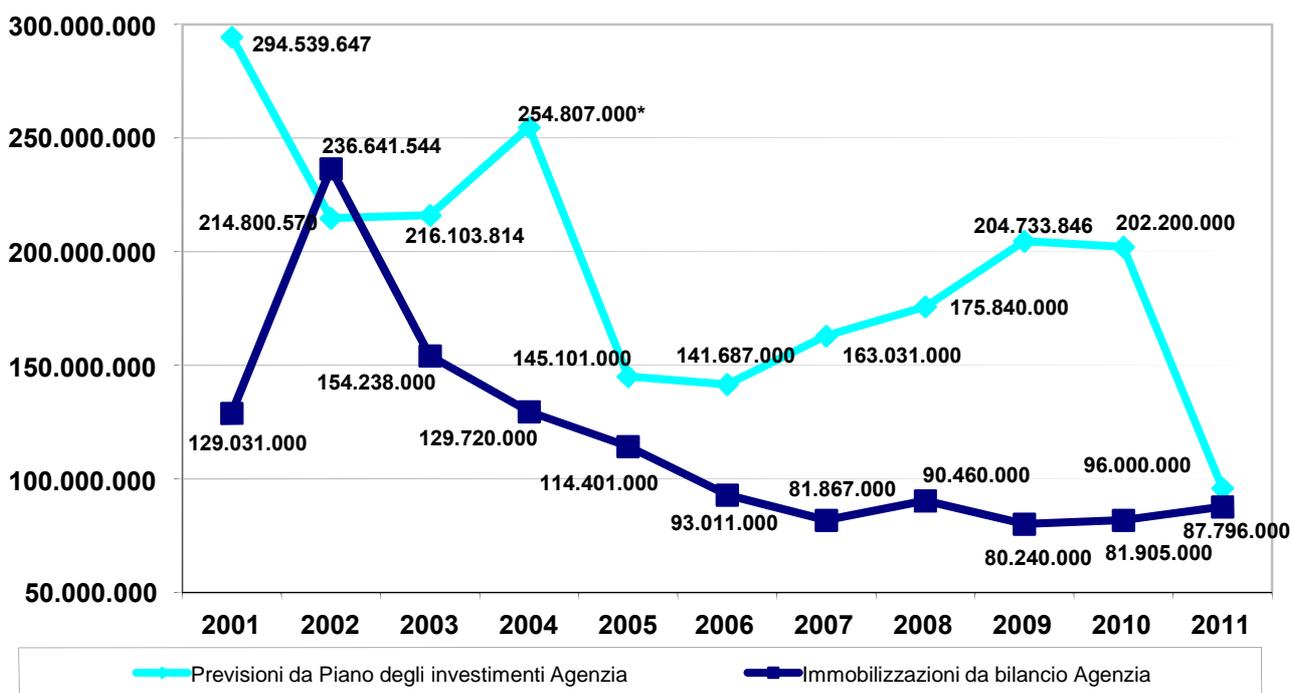
- l'Agenzia delle Entrate ha conseguito un punteggio sintetico di 144,9 punti
- l'Agenzia delle Dogane ha conseguito un punteggio sintetico di 152,92 punti
- l'Agenzia del Territorio ha conseguito un punteggio sintetico di risultato di 156,02 punti

I risultati in prospettiva: i trend storici

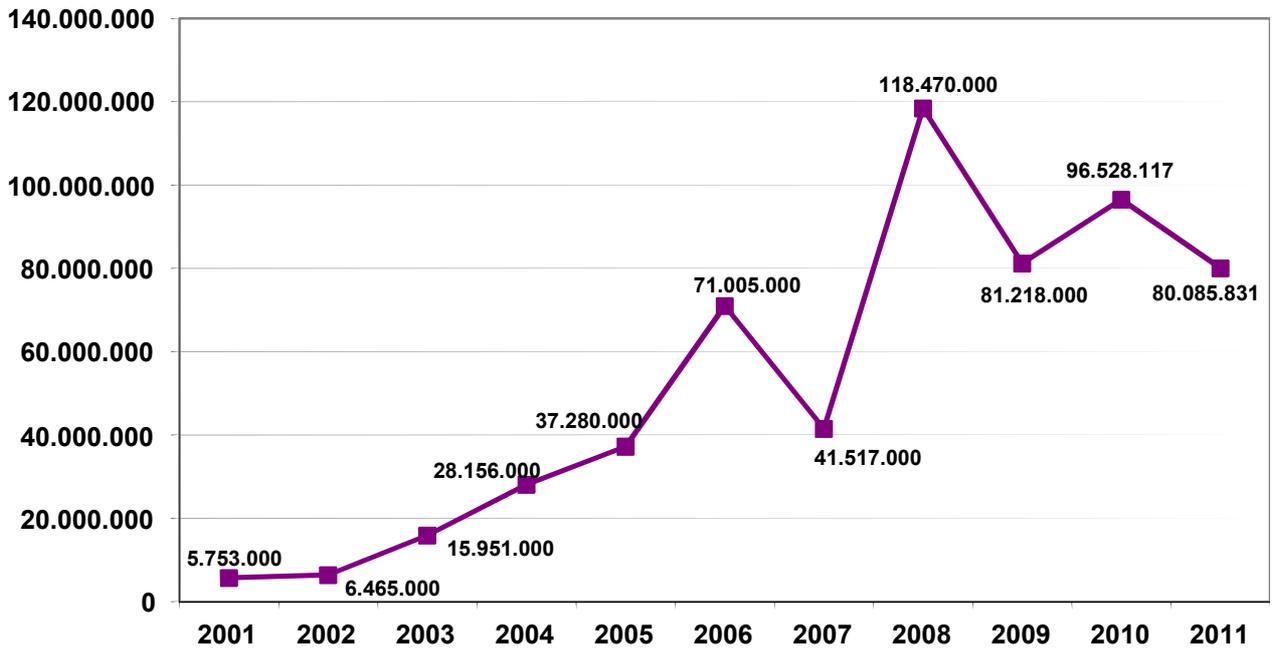
Agenzia delle Entrate

RISULTATI ECONOMICO-FINANZIARI

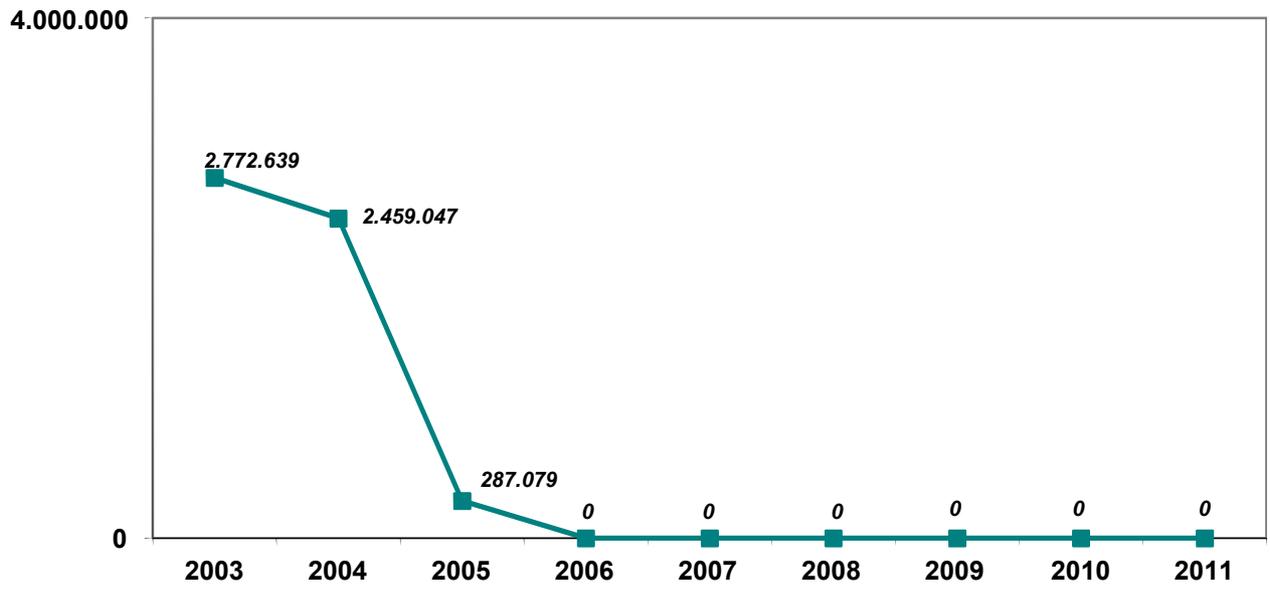
Immobilizzazioni realizzate rispetto al Piano degli investimenti



Ricavi da business complementare*



Avanzi di gestione



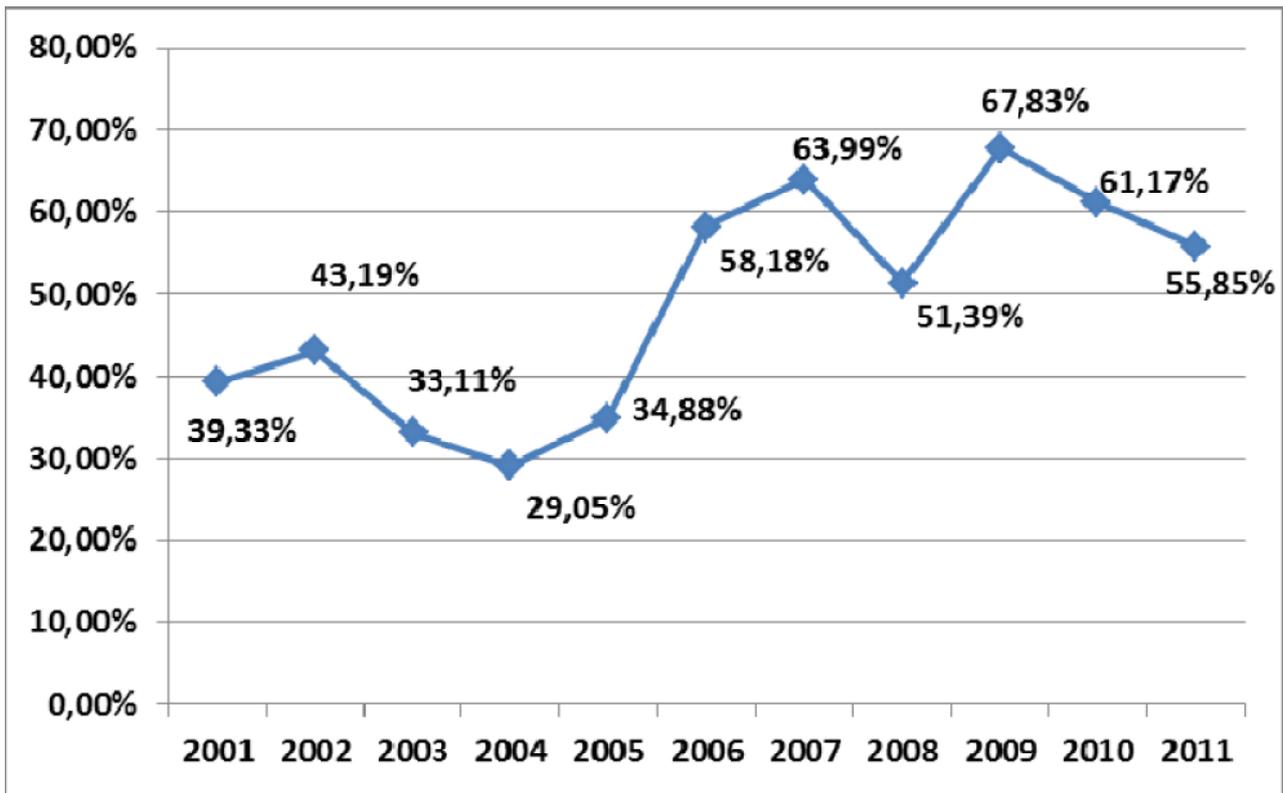
RISULTATI GESTIONALI

PREVENZIONE E CONTRASTO ALL'EVASIONE

Maggiore imposta accertata e definita per acquiescenza ed adesione degli accertamenti II. DD., IVA e IRAP

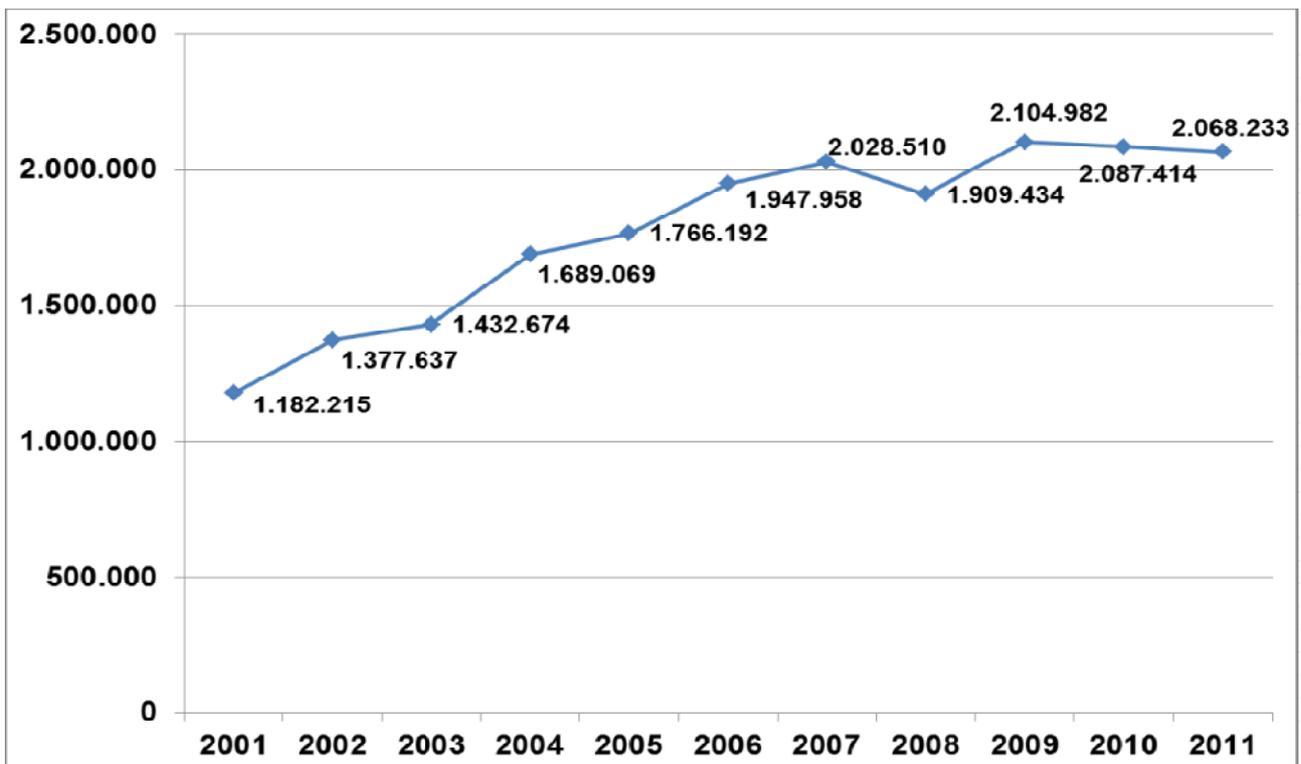


Maggiore imposta definita per adesione e acquiescenza / MIA oggetto di definizione

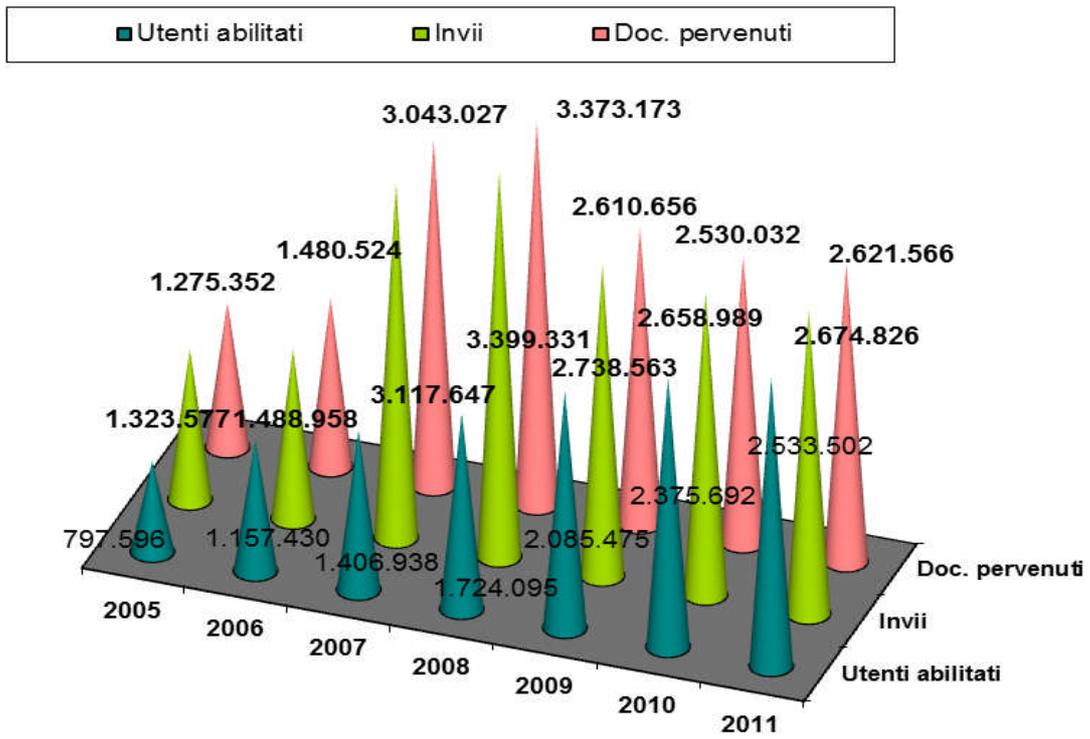


SERVIZI RESI AI CONTRIBUENTI ED ALLA COLLETTIVITÀ

Numero di contribuenti serviti da CAM attraverso i vari canali di contatto

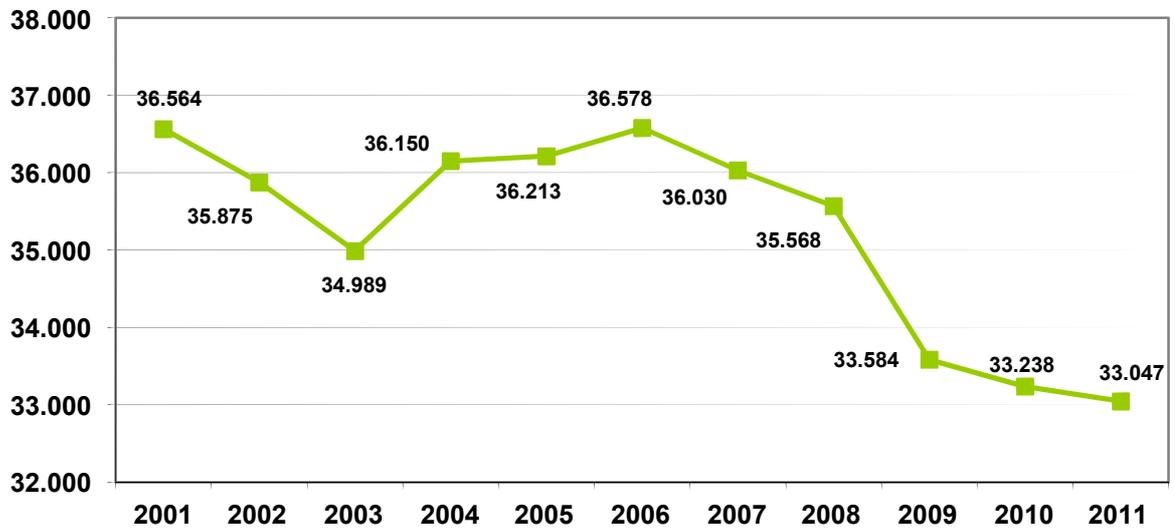


Numero utenti, invii effettuati e documenti pervenuti mediante il canale Fisconline

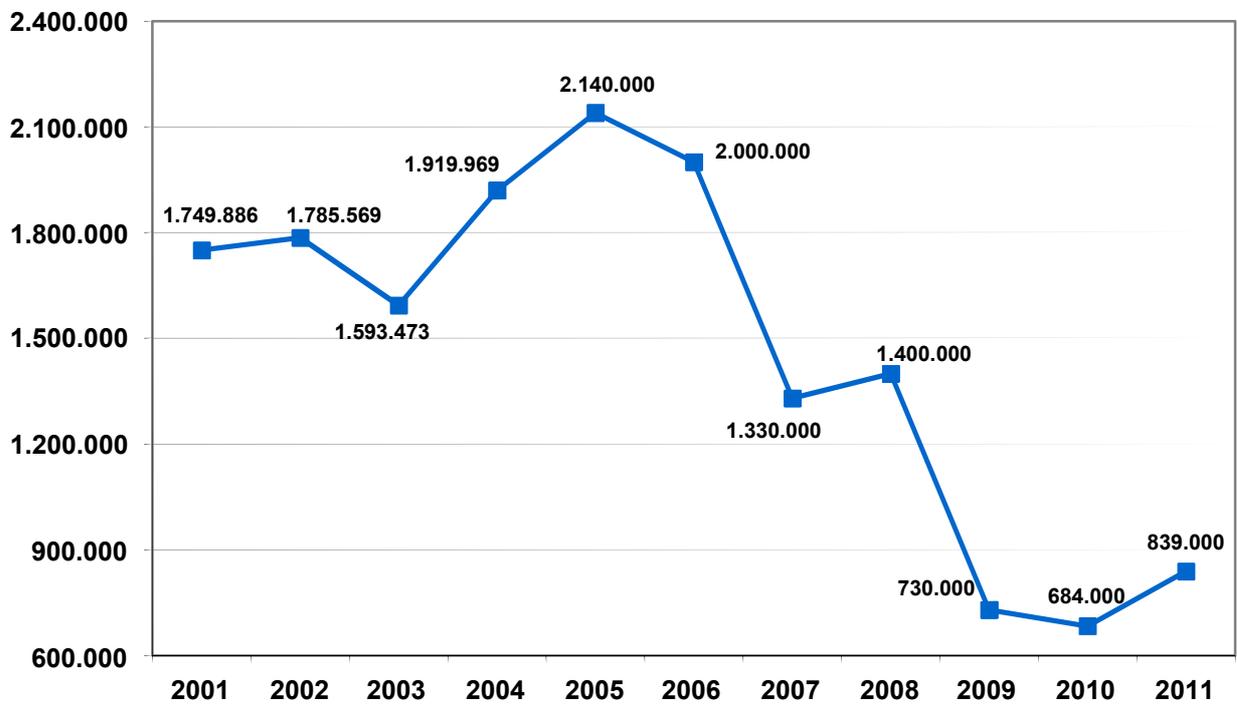


SVILUPPO DELLA PERFORMANCE COMPLESSIVA DELL'AGENZIA

Consistenza del personale

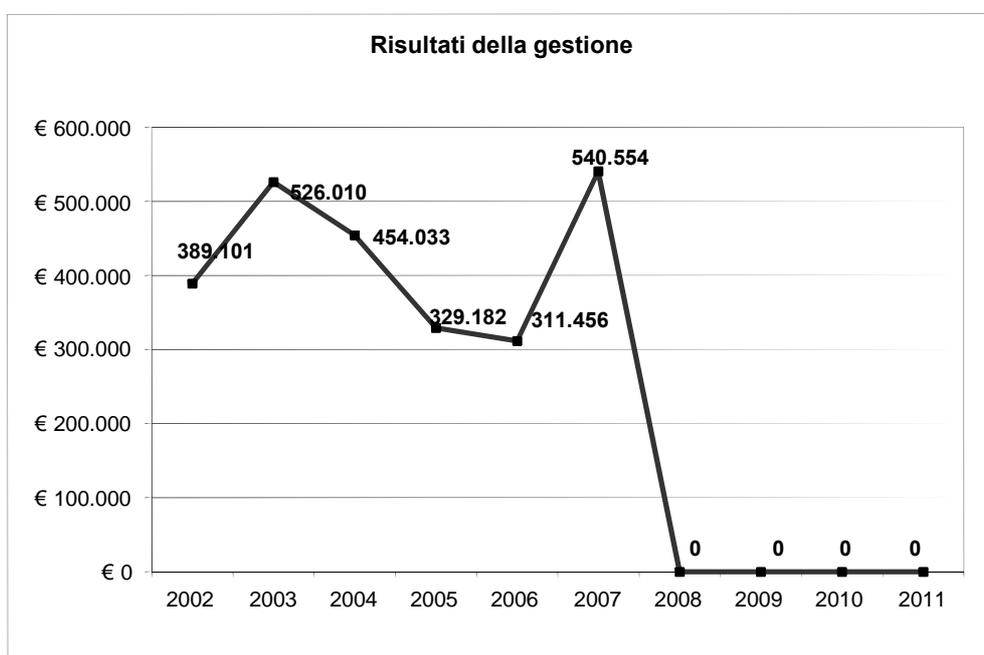
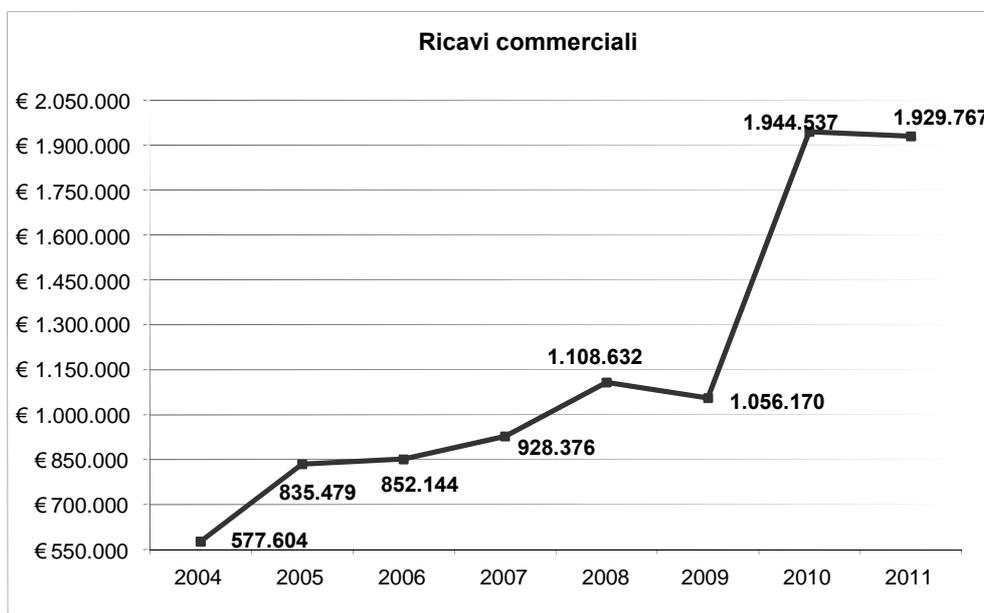


Ore del processo formazione



Agenzia delle Dogane

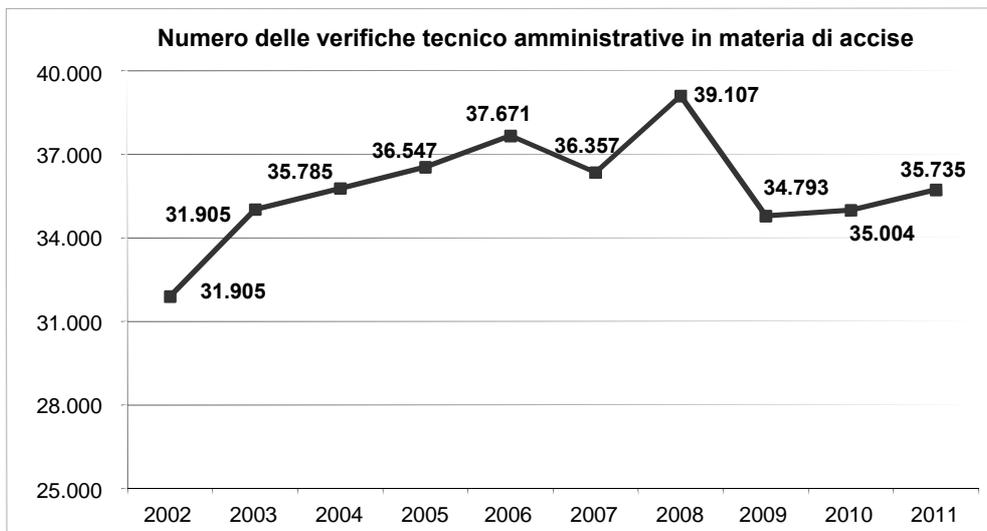
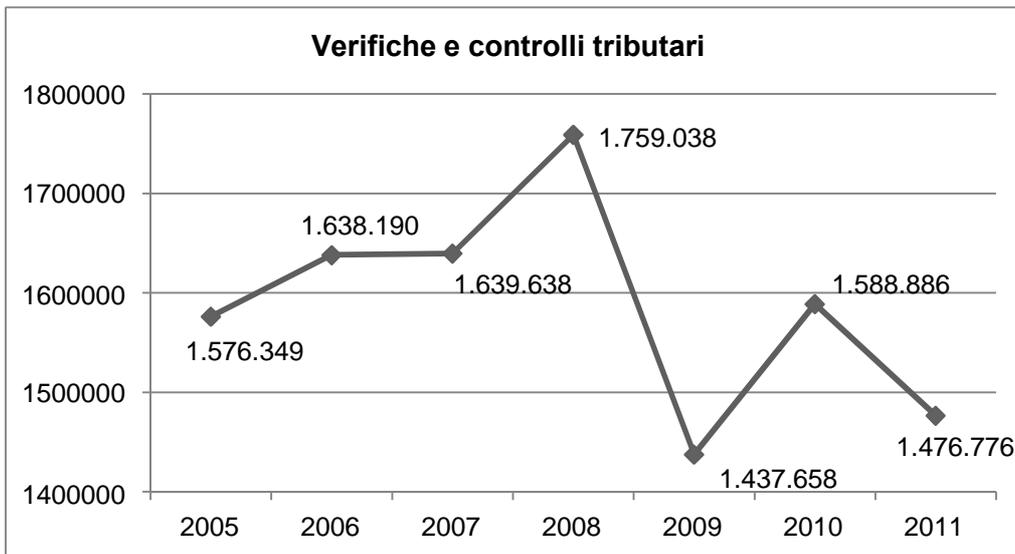
RISULTATI ECONOMICO-FINANZIARI

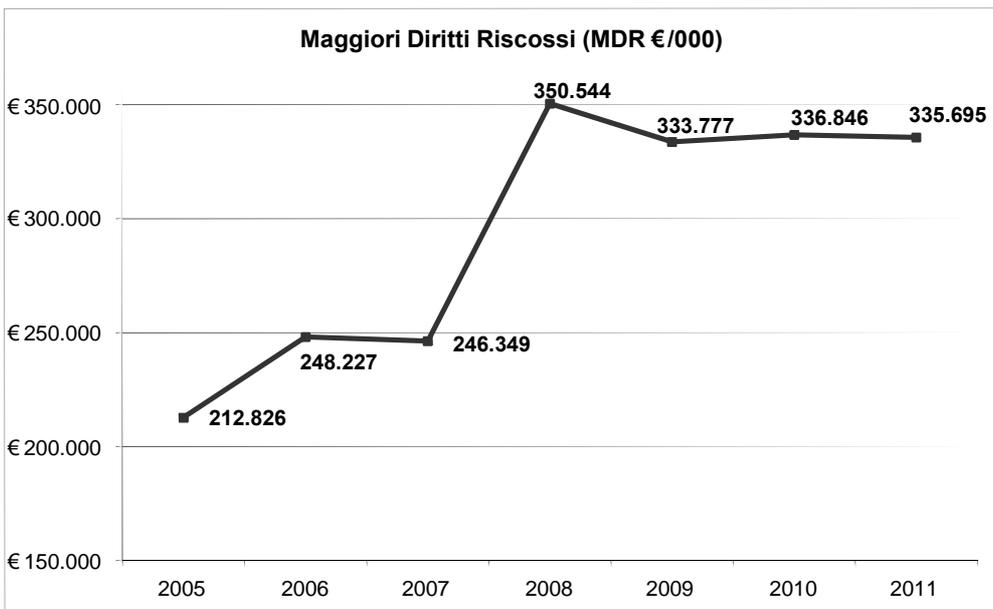
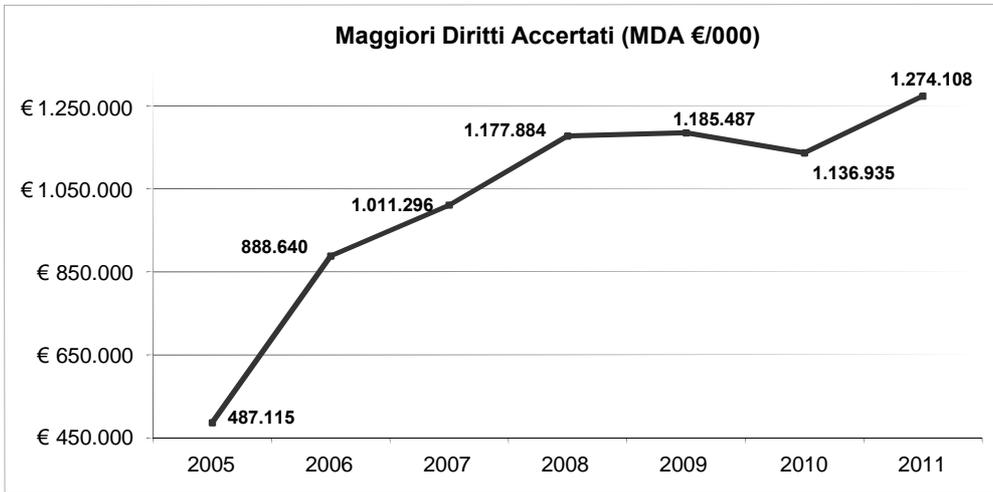
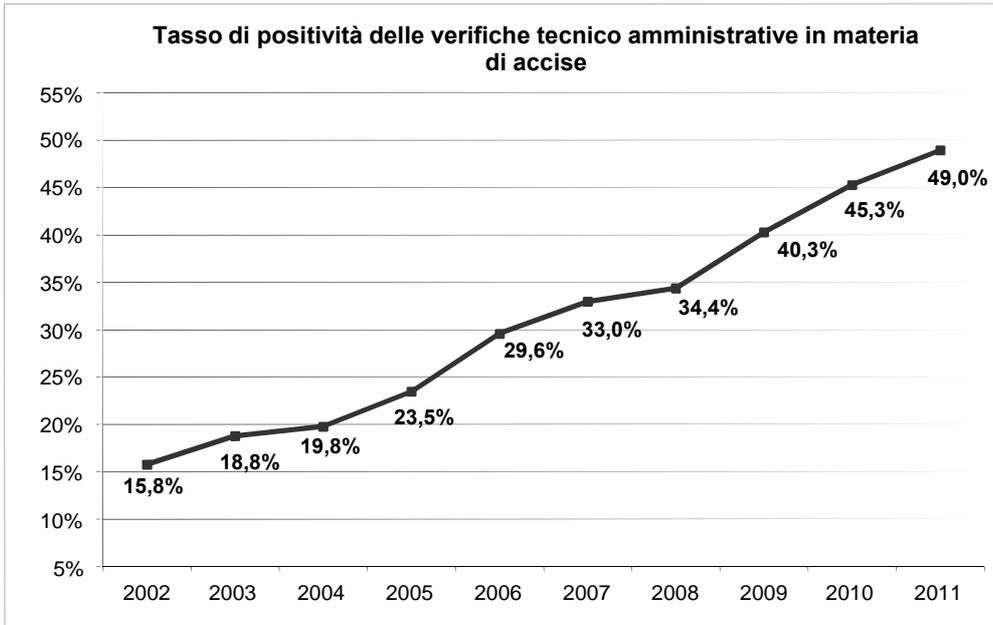


L'esercizio 2011 analogamente al biennio precedente, chiude, nel rispetto delle disposizioni di finanza pubblica inerenti il periodo contabile, con un risultato di pareggio.

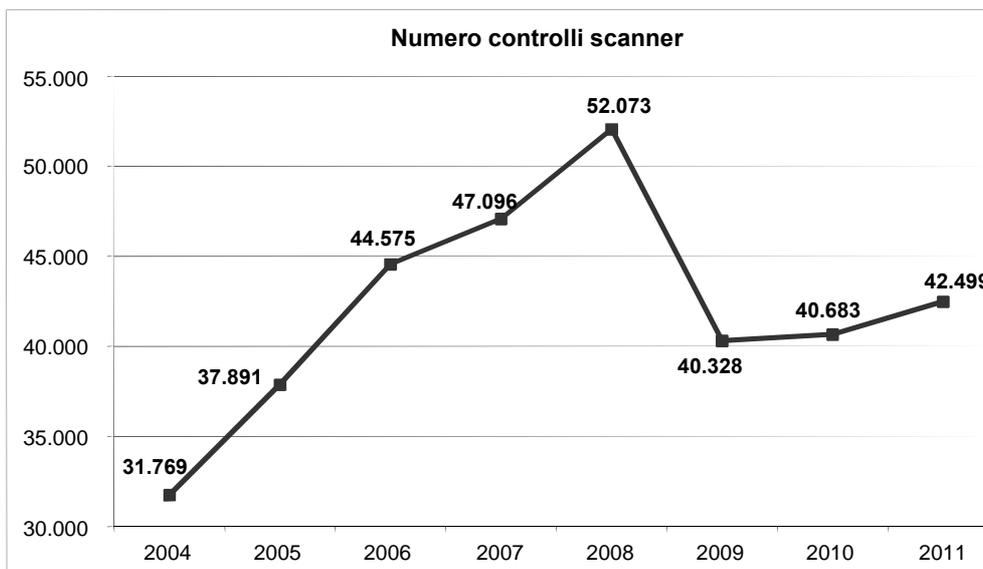
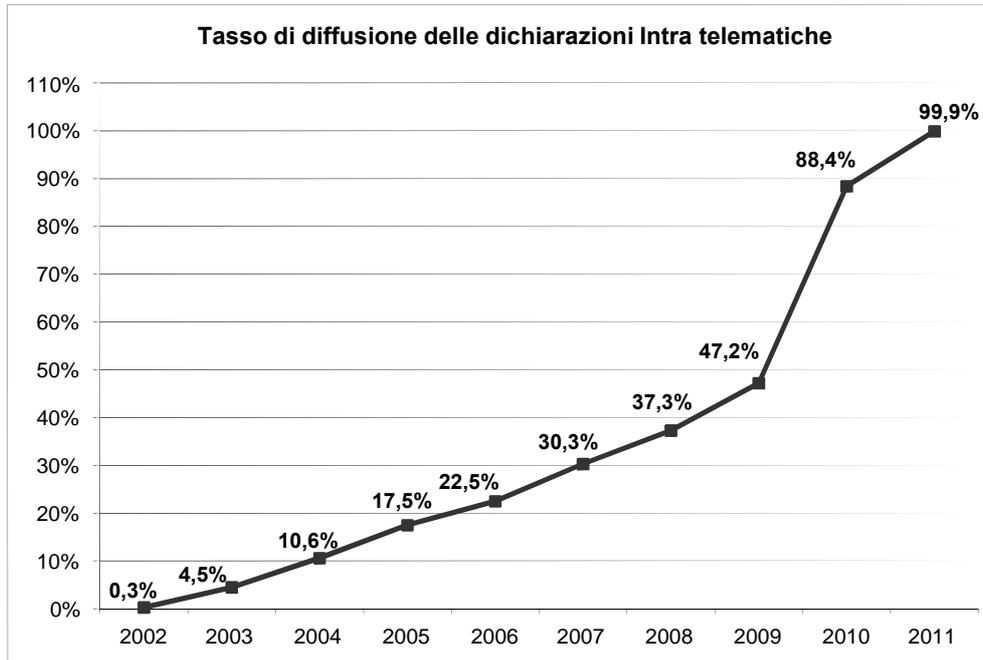
RISULTATI GESTIONALI

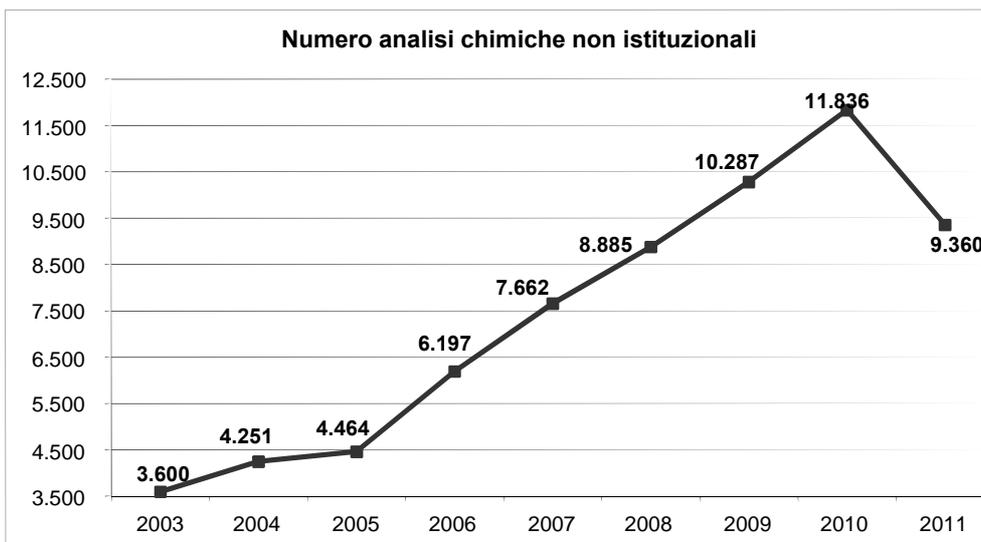
PREVENZIONE E CONTRASTO ALL'EVASIONE TRIBUTARIA ED EXTRA TRIBUTARIA



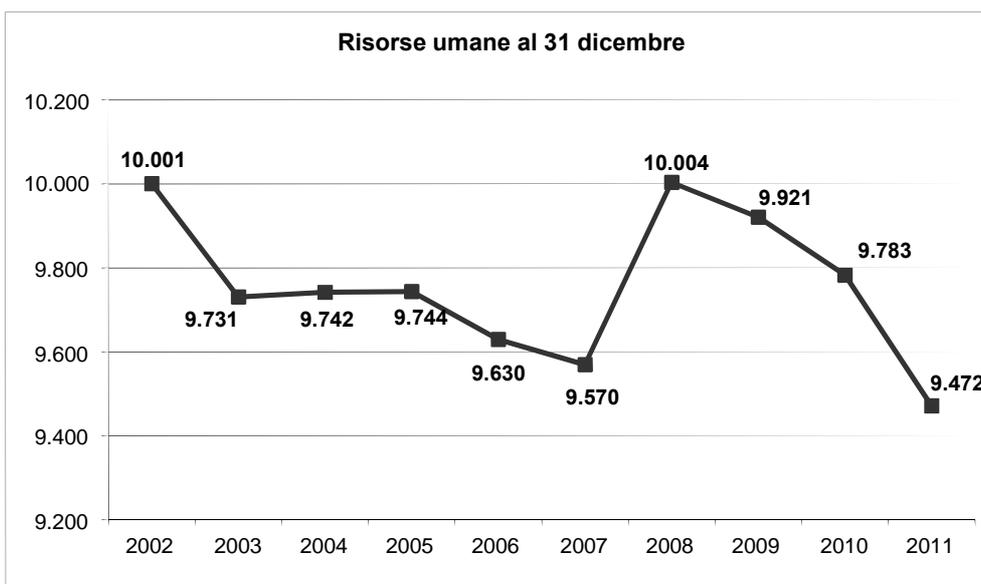


SEMPLIFICAZIONE

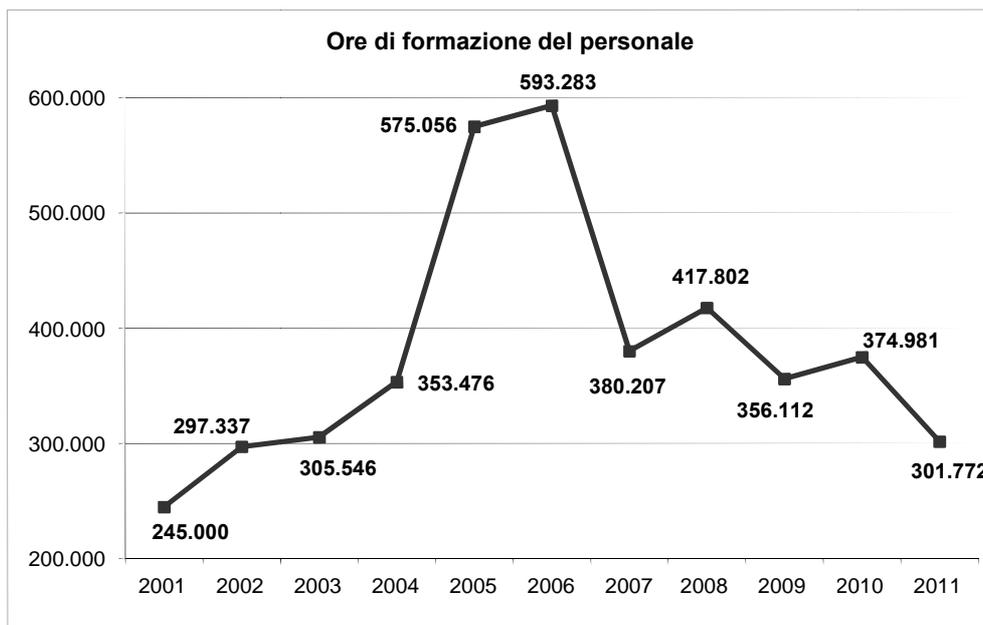




SVILUPPO DELLA PERFORMANCE COMPLESSIVA DELL'AGENZIA

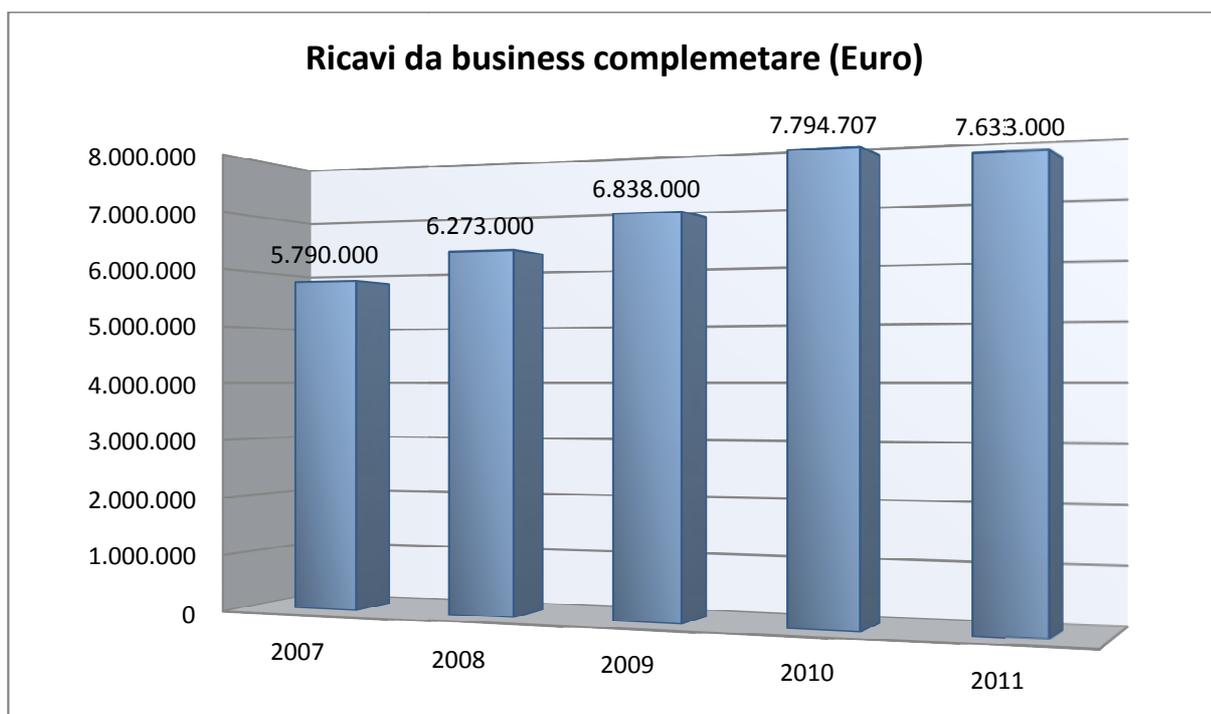


Consistenza di personale presente al 31 dicembre di ciascun anno comprensivo dei comandi e distaccati presso altre amministrazioni.

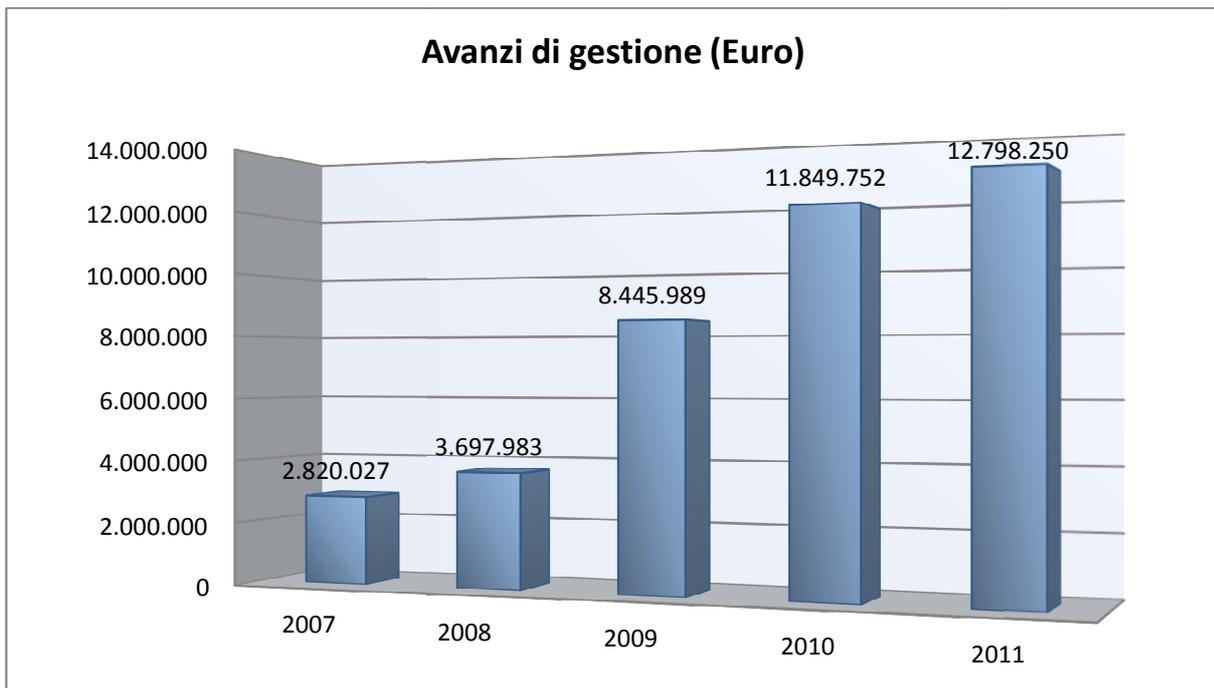


Agenzia del Territorio

RISULTATI ECONOMICO-FINANZIARI

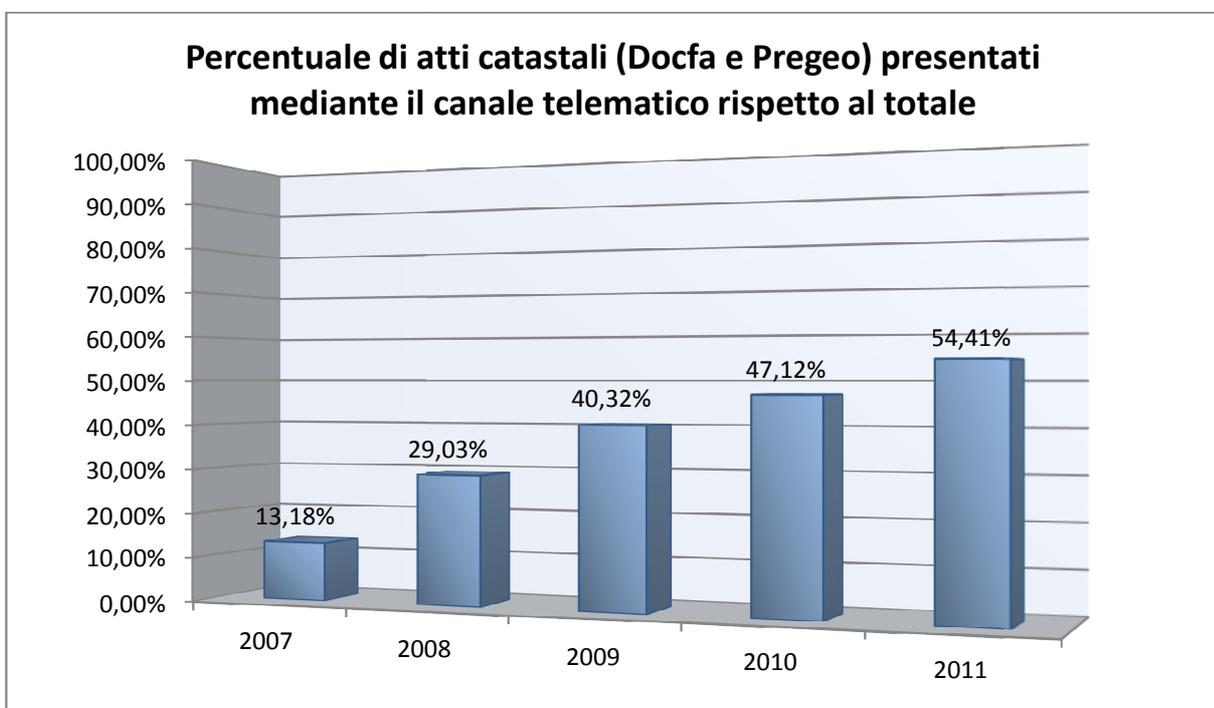


Ricavi da business complementare

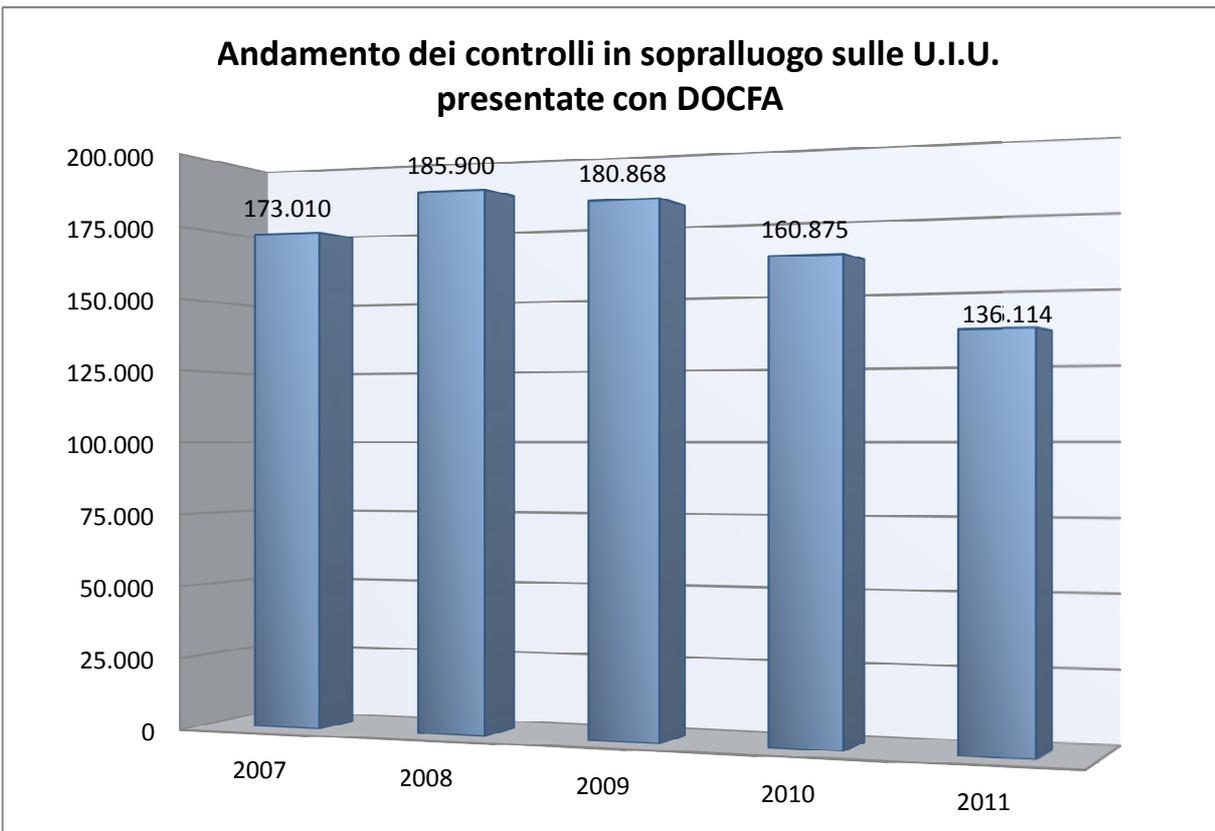
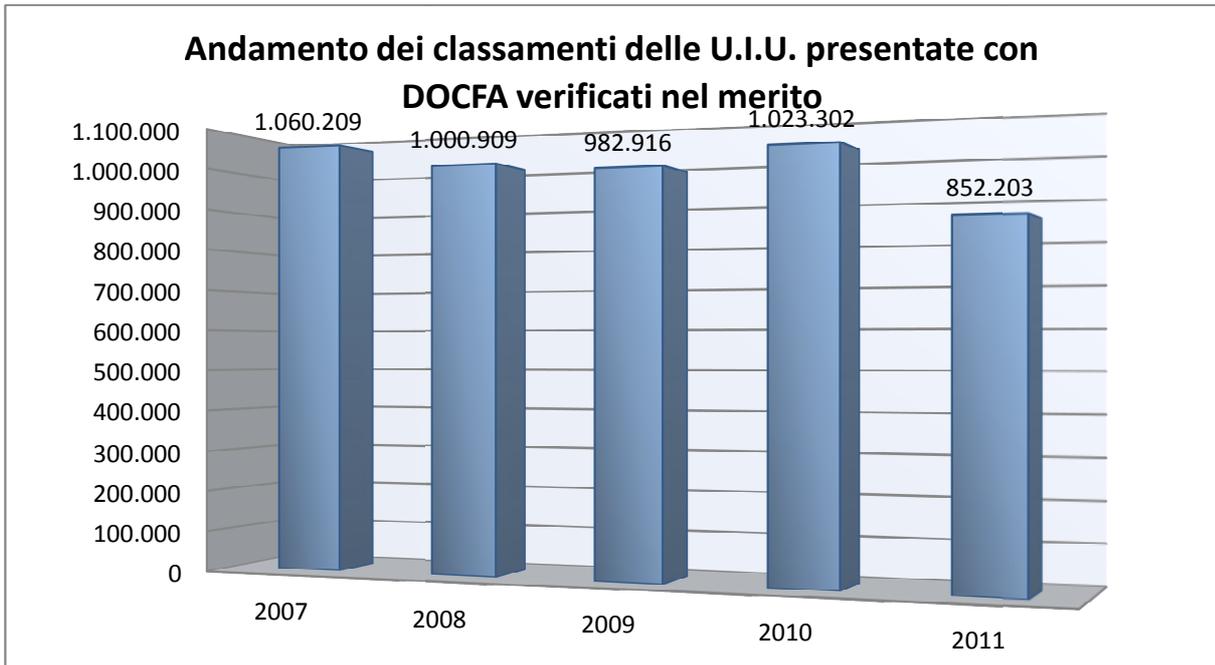


RISULTATI GESTIONALI

SERVIZI A ISTITUZIONI, CITTADINI E PROFESSIONISTI



INTERVENTI VOLTI A GARANTIRE L'EQUITA' FISCALE



ATTIVITA' DI GOVERNO E SUPPORTO

