



*Rapporto di verifica dei  
risultati della gestione  
2011*

---

# INDICE

VALUTAZIONE SINTETICA DEI RISULTATI .....	3
ANDAMENTO DEI RISULTATI ECONOMICO-GESTIONALI .....	9
<i>RISULTATI ECONOMICO-FINANZIARI</i> .....	10
<i>AS1 – SERVIZI A ISTITUZIONI, CITTADINI E PROFESSIONISTI</i> .....	11
<i>AS2 – INTERVENTI VOLTI A GARANTIRE L'EQUITA' FISCALE</i> .....	12
<i>AS3 – ATTIVITA' DI GOVERNO E SUPPORTO</i> .....	13
ANALISI DEI RISULTATI GESTIONALI CONSEGUITI .....	14
1. AS1 – Servizi a istituzioni, cittadini e professionisti .....	15
1.1 <i>Governance dei processi catastali nell'ottica del federalismo fiscale.</i> .....	15
1.2 <i>Sviluppo del sistema informativo territoriale integrato del patrimonio immobiliare.</i>	21
1.3 <i>Miglioramento ed ampliamento dell'offerta dei servizi.</i> .....	25
1.4 <i>Investimenti</i> .....	38
APPENDICE ANALISI DEGLI ANDAMENTI TERRITORIALI .....	43
2. AS2 – Interventi volti a garantire l'equità fiscale .....	55
2.1 <i>Prevenzione e contrasto all'evasione fiscale.</i> .....	55
2.2 <i>Investimenti</i> .....	61
APPENDICE ANALISI DEGLI ANDAMENTI TERRITORIALI .....	62
3. AS3 – Attività di governo e supporto .....	70
3.1 <i>Garantire lo sviluppo organizzativo e il consolidamento del modello manageriale.</i> .	70
3.2 <i>Sviluppo delle risorse umane e Investimenti</i> .....	79
4. Risorse umane e Organizzazione. ....	87
4.1 <i>Il personale in forza</i> .....	88
4.2 <i>L'Organizzazione</i> .....	90
4.3 <i>Stato di avanzamento dell'impiego delle risorse umane sui macroprocessi</i> .....	92
5. Obiettivi incentivati .....	96

# VALUTAZIONE SINTETICA DEI RISULTATI

## Premessa

La relazione di verifica dei risultati descrive l'andamento complessivo della gestione dell'Agenzia del Territorio con riferimento agli obiettivi dell'Atto di indirizzo del Sig. Ministro, declinati nella Convenzione 2011 - 2013, nonché all'attuazione degli specifici provvedimenti fiscali nel 2011.

La relazione è articolata in tre sezioni:

1. la sintesi dei principali risultati 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.

## Sintesi dei risultati

### Servizi a istituzioni, cittadini e professionisti

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).

Anche 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 formalità eseguite e delle cancellazioni ipotecarie semplificate 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<sup>1</sup> sul finire del 2010, è stato esteso nel corso del 2011 ad

---

<sup>1</sup> Con il decreto interdirigenziale del 21 dicembre 2010, pubblicato nella Gazzetta Ufficiale del 28 dicembre 2010, in attuazione di quanto previsto dall'art. 3-bis del decreto legislativo 18 dicembre 1997, n. 463, è stato attivato il servizio di trasmissione telematica della copia autentica del titolo da presentare al conservatore dei registri immobiliari per l'esecuzione di formalità

Uffici di rilevante dimensione quali Milano, Torino, Roma e Napoli<sup>2</sup>, 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%.

---

ipotecarie. L'attivazione, a titolo sperimentale e in regime transitorio di facoltatività del servizio, ha riguardato inizialmente, con decorrenza dal 29 dicembre 2010, gli Uffici provinciali di Bologna, Firenze, Lecce e Palermo.

<sup>2</sup> Con decreto interdirigenziale del 8 settembre 2011, pubblicato nella Gazzetta Ufficiale del 13 settembre 2011, il servizio è stato attivato, con decorrenza 29 settembre 2011, presso gli Uffici provinciali di Milano, Napoli, Roma, Torino.

### **Interventi volti a garantire l'equità fiscale**

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.

### **Attività di governo e supporto**

La terza area strategica recepisce gli ulteriori obiettivi individuati nell'Atto di indirizzo per il Sistema della fiscalità nel suo complesso.

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 (12.994.021 ore), 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**

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.

### **Gestione economico-finanziaria**

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.

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

L'attività svolta dal Dipartimento, in attuazione del programma annuale di vigilanza per l'anno 2011, ha riguardato la valutazione di conformità dell'attività dell'Agenzia del Territorio volta a verificare il rispetto dei principi di trasparenza, imparzialità e correttezza nell'applicazione delle norme tributarie, ai sensi dell'art. 59 del D.Lgs. 300/1999, 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 novembre 2010.

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 i principali ambiti nei quali si esplica l'attività istituzionale dell'Agenzia.

### **Livello di conseguimento degli obiettivi incentivati**

L'Agenzia ha conseguito un punteggio sintetico di risultato di 156,02 punti a fronte dei 138 punti prefissati. Il raggiungimento di tale punteggio determina l'erogazione del 100% dell'importo della quota incentivante.

Roma, il 7 AGO. 2012

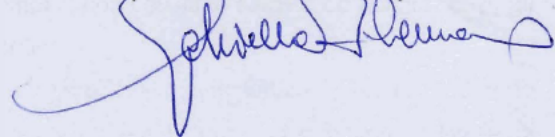
*Il Direttore generale delle Finanze*

*(Fabrizia Lapecorella)*



*Il Direttore dell'Agenzia*

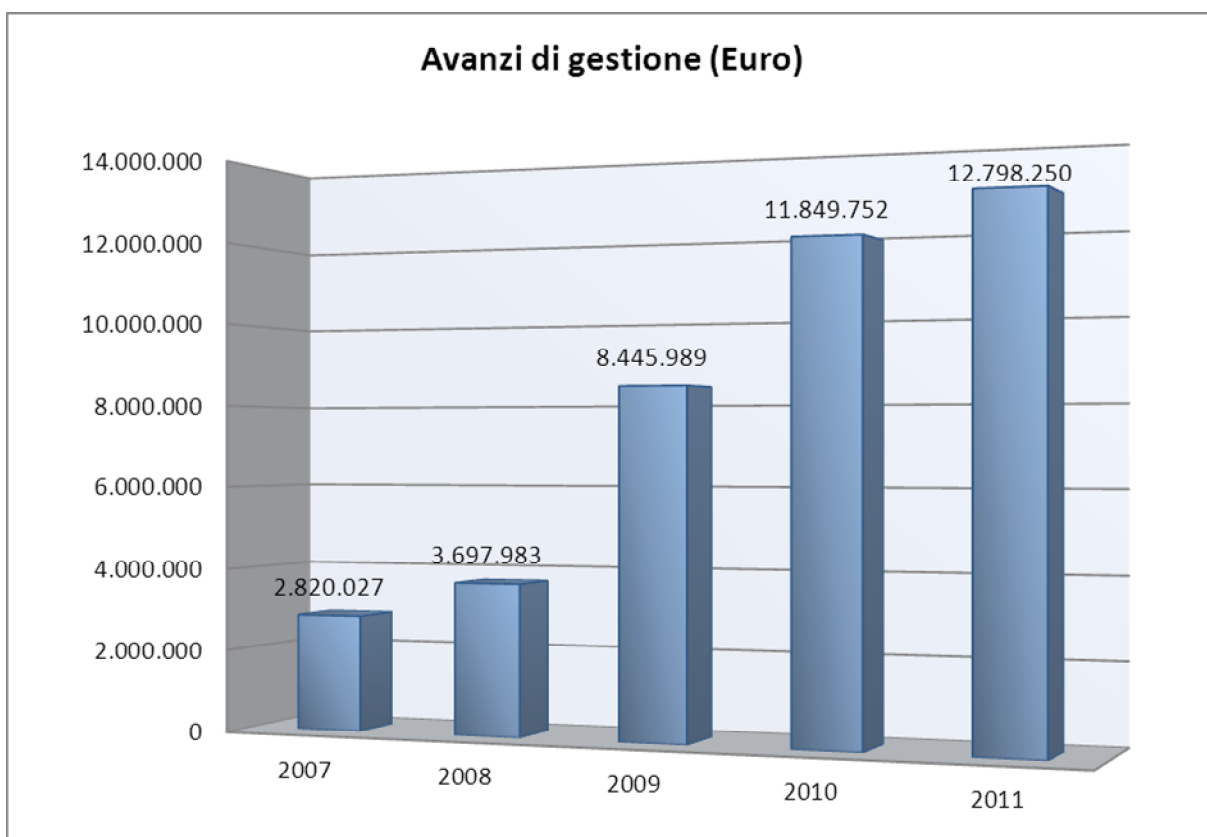
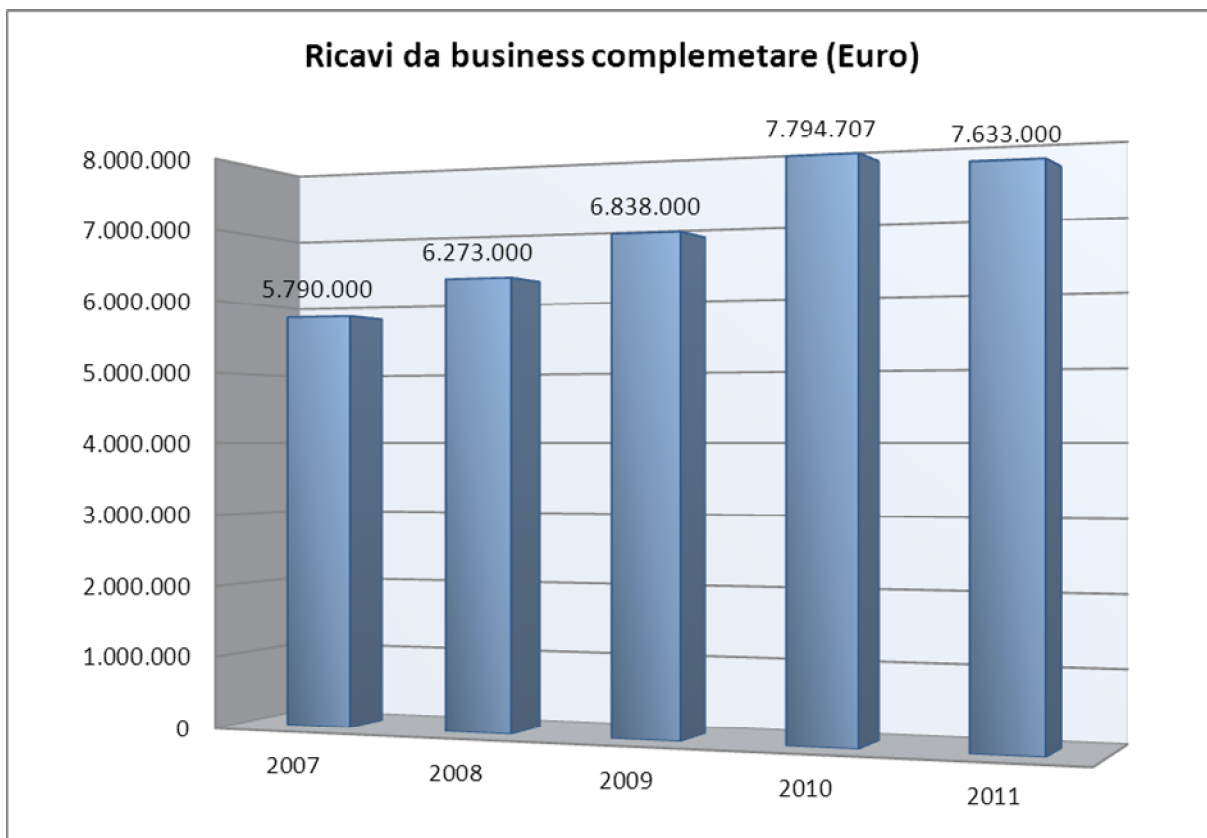
*(Gabriella Alemanno)*



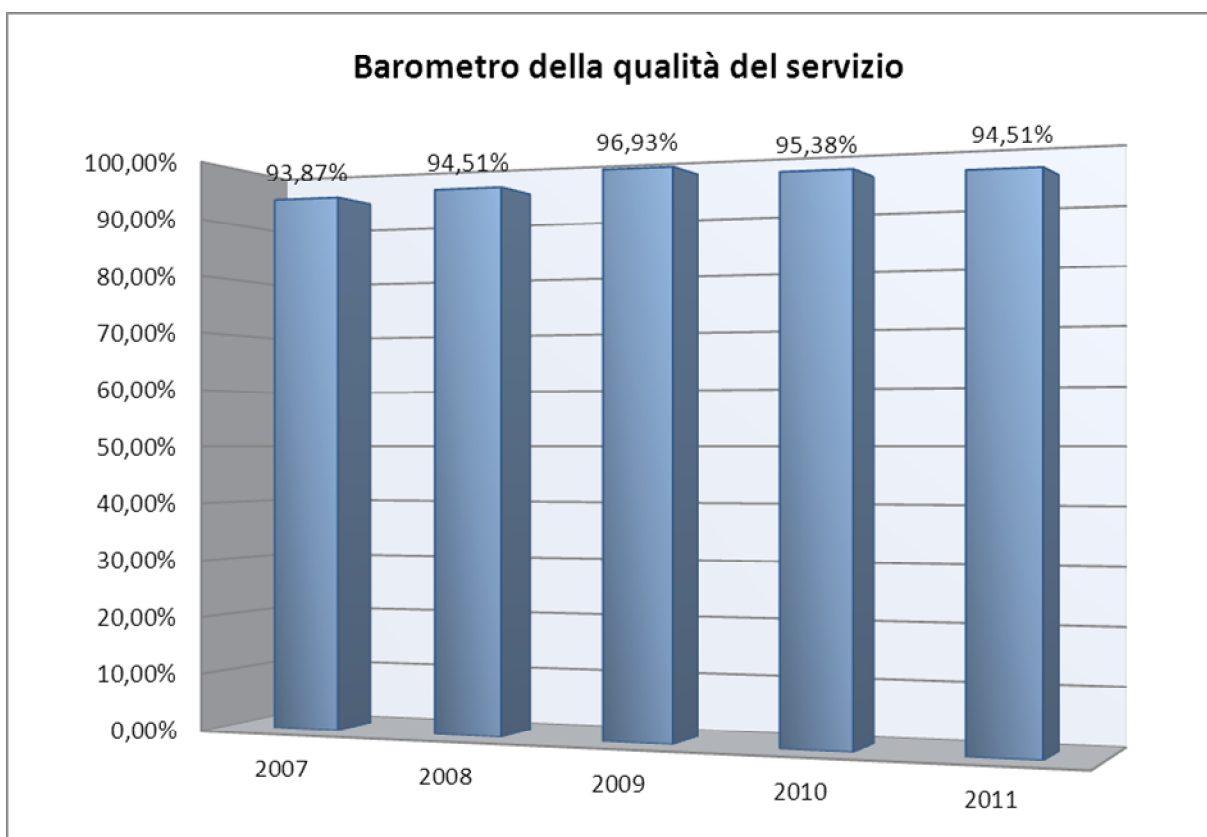
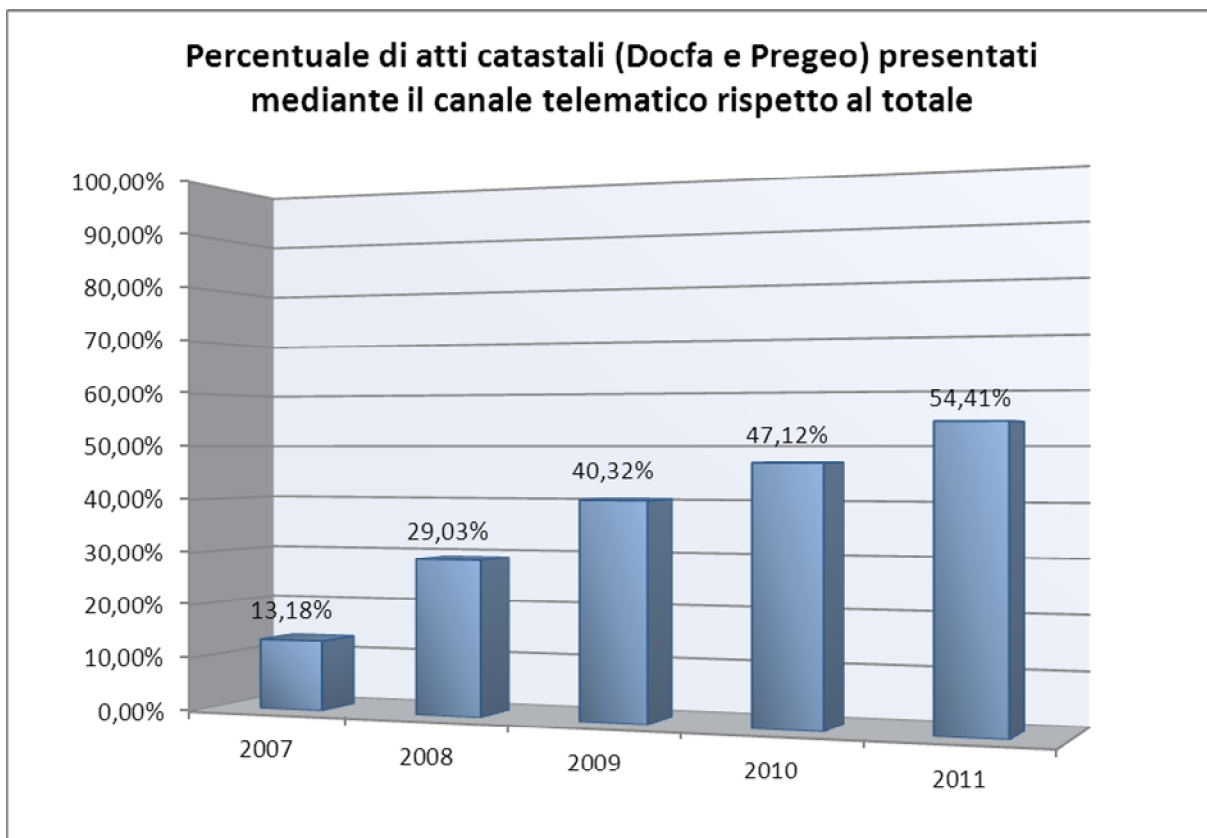


## **ANDAMENTO DEI RISULTATI ECONOMICO-GESTIONALI**

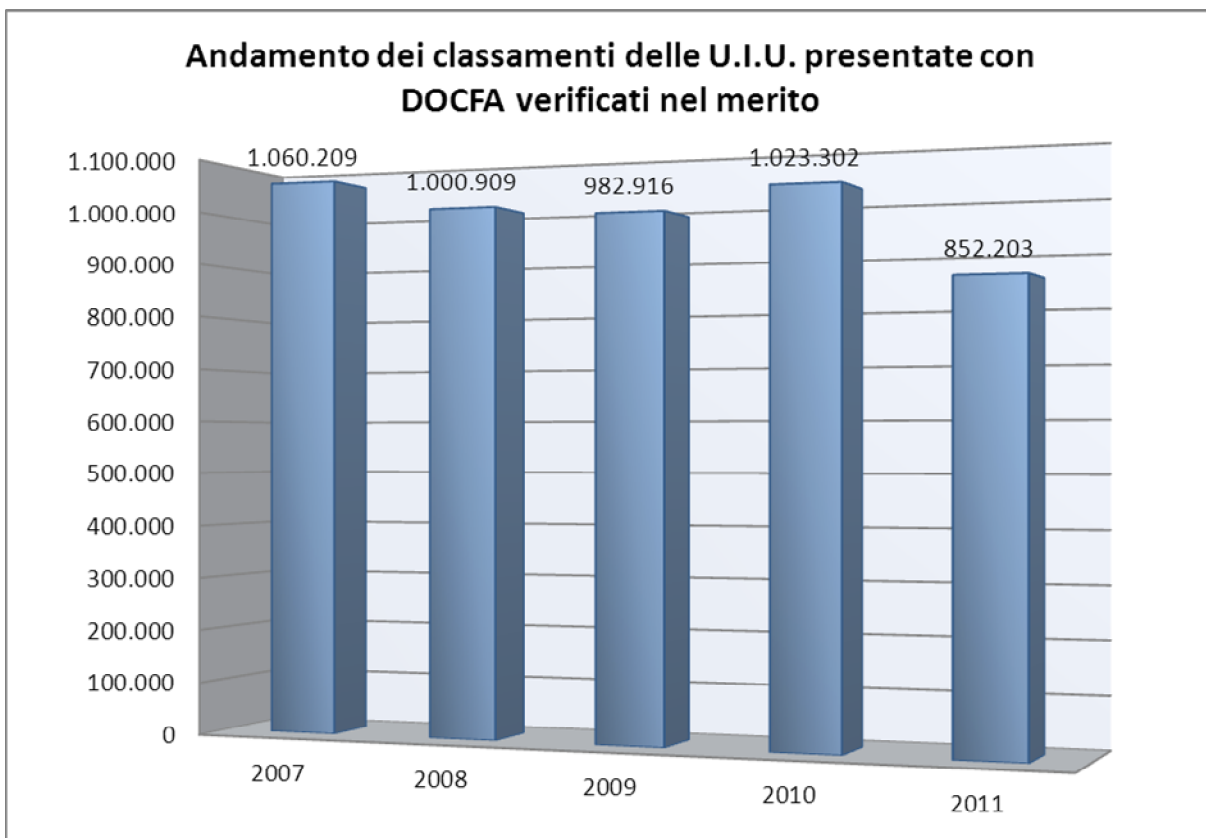
## RISULTATI ECONOMICO-FINANZIARI



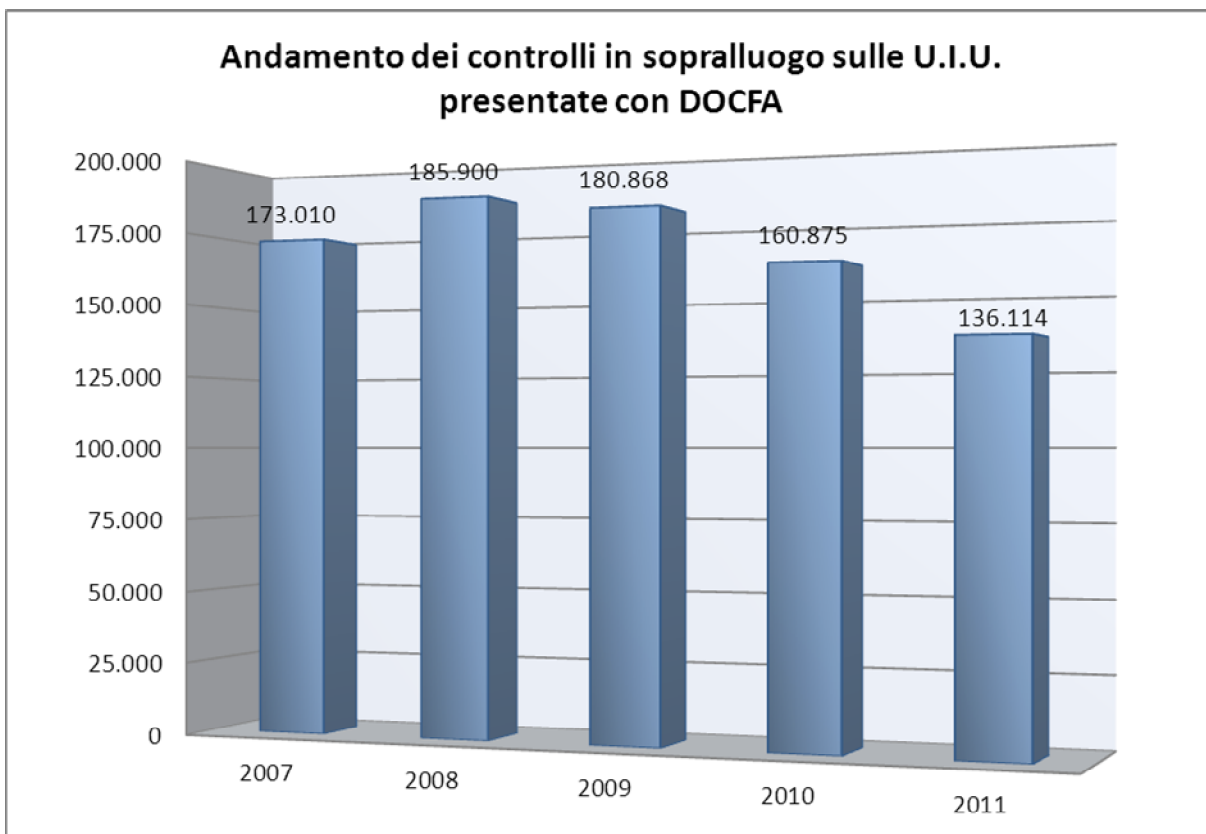
## AS1 – SERVIZI A ISTITUZIONI, CITTADINI E PROFESSIONISTI



## AS2 – INTERVENTI VOLTI A GARANTIRE L'EQUITA' FISCALE

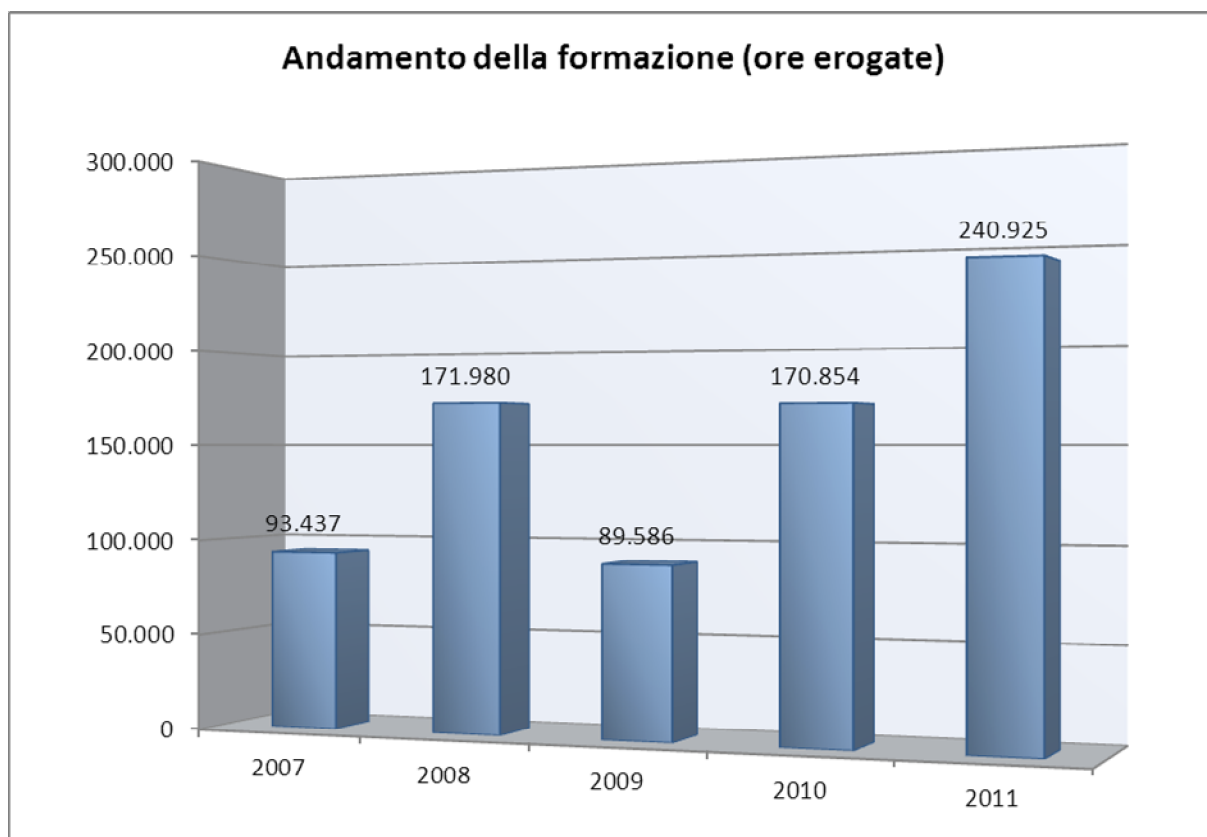


Nel 2011 l'Agenzia è stata particolarmente impegnata nelle attività di attribuzione della rendita presunta



Nel 2011 l'Agenzia è stata particolarmente impegnata nelle attività di attribuzione della rendita presunta

### AS3 – ATTIVITA' DI GOVERNO E SUPPORTO



## **ANALISI DEI RISULTATI GESTIONALI CONSEGUITI**

## 1. AS1 – Servizi a istituzioni, professionisti e cittadini

Il quadro normativo e le strategie emerse nel breve periodo assicurano all’Agenzia il ruolo di organismo tecnico di garanzia e di integratore di processi, in uno scenario più ampio di condivisione di responsabilità con gli Enti locali ed in una ottica di progressiva dematerializzazione nella erogazione dei servizi.

\*\*\*\*\*

In coerenza con gli obiettivi strategici fissati nell’Atto di indirizzo 2011-2013 nell’AS1 sono stati individuati i seguenti obiettivi:

- Governance dei processi catastali nell’ottica della cooperazione con i Comuni;
- Sviluppo del sistema informativo territoriale integrato del patrimonio immobiliare;
- Miglioramento ed ampliamento dell’offerta dei servizi.

Inoltre, sono stati analizzati i fattori abilitanti per il conseguimento degli obiettivi, in particolare lo sviluppo delle risorse umane e gli investimenti.

Infine sono stati rappresentati i dati territoriali relativamente ad alcuni indicatori strategici dell’Agenzia.

### **1.1 Governance dei processi catastali nell’ottica della cooperazione con i Comuni.**

L’obiettivo Governance dei processi catastali nell’ottica della cooperazione con i Comuni è stato declinato nei seguenti fattori critici di successo:

- Razionalizzazione e potenziamento dell’interscambio dei dati e dell’interoperabilità con i Comuni e con gli altri soggetti interessati;
- Emanazione dei provvedimenti attuativi ex D.L. 31 maggio 2010, n. 78, concernenti lo svolgimento di funzioni catastali da parte dei Comuni;
- Realizzazione del modello unico digitale per l’edilizia (MUDE), nell’ambito dell’infrastruttura tecnologica unitaria gestita dall’Agenzia del territorio.

Di seguito si analizzano i risultati conseguiti dagli indicatori relativi ai suddetti fattori critici di successo.

#### **Razionalizzazione e potenziamento dell’interscambio dei dati e dell’interoperabilità con i Comuni e con gli altri soggetti interessati.**

Nell’ottica di una definizione e prima misurazione del Barometro della qualità dei servizi erogati attraverso il portale dei comuni l’Agenzia ha strutturato l’articolazione del Portale in due famiglie di servizi:

- forniture a pubblicazione, cioè i set di dati messi a disposizione degli utenti del Portale con cadenze predefinite;
- forniture a richiesta, cioè quelle che devono essere espressamente richieste dagli utenti.

A ciascuna di esse è dedicata una sezione del Barometro.

Inoltre, il Barometro ha una sezione dedicata all'accesso al Portale.

### Forniture a pubblicazione

La seguente tabella riporta le varie tipologie di forniture a pubblicazione presenti sul Portale.

Servizio	Consente di
<i>“Accatastamenti e Variazioni (L.80/2006)”</i>	<i>Confrontare quanto dichiarato dalla parte in sede di accatastamento o variazione con la situazione dell'immobile nota al Comune per evidenziare eventuali incongruenze. Segnalare le incongruenze all'Agenzia del Territorio</i>
<i>“Dati per la gestione dell'ICI”</i>	<i>Disporre delle note di trascrizione trasmesse alla Conservatoria dei registri immobiliari aventi contemporanea valenza di voltura catastale.</i>
<i>“Dati relativi ai fabbricati mai dichiarati”</i>	<i>Verificare gli elenchi dei fabbricati mai dichiarati.</i>
<i>“Atti Telematici Pregeo”</i>	<i>Disporre degli atti di aggiornamento del catasto terreni inviati telematicamente per i quali è previsto il deposito presso il Comune ai sensi della L.47/85 al fine dei relativi controlli.</i>
<i>“Consistenza Banca Dati Comunale”</i>	<i>Disporre di prospetti sintetici di dati catastali, classificati in vario modo.</i>
<i>“Attività comma 336 (L311/2004)”</i>	<i>Verificare gli esiti degli aggiornamenti catastali a seguito delle segnalazioni di incongruenze comunicate dal Comune ai cittadini e all'Ufficio provinciale dell'Agenzia del Territorio.</i>

Ai fini del Barometro, per motivi di sinteticità, sono stati considerati solo i primi 3 servizi, quelli evidenziati in neretto, che sono i più rilevanti dal punto di vista degli utilizzatori.

### Forniture a richiesta

Le tipologie di fornitura a richiesta sono le seguenti.

Servizio	Consente di
<i>“Estrazione Dati Catastali – fabbricati e terreni”</i>	<i>Disporre dei dati del catasto fabbricati o terreni, ad una data o movimentati in un periodo.</i>
<i>“Estrazione Dati Catastali – fornitura dati cartografici vettoriali”</i>	<i>Disporre dei dati cartografici di tutte le mappe vettoriali disponibili oppure delle mappe che hanno subito modifiche a partire da una data a scelta dall'utente.</i>
<i>“Estrazione Dati Catastali – fornitura dati metrici ai fini TARSU”</i>	<i>Disporre dei dati per i controlli TARSU delle unità immobiliari di categorie ordinarie.</i>



Servizio	Consente di
“Estrazione Dati Catastali – fornitura dati di notifica”	<i>Disporre delle notifiche effettuate dagli uffici provinciali ai cittadini intestatari di unità immobiliari che hanno subito variazioni di rendita o di reddito, rilevanti anche per la gestione dell’ICI.</i>
“Toponomastica”	<i>Disporre di apposite funzionalità per la certificazione e l’aggiornamento dello stradario comunale e per la gestione dell’elenco dei numeri civici esistenti, associati alle relative sezioni di censimento.</i>

Considerati i vari livelli di dettaglio e le diverse funzionalità delle tipologie sopra riportate, vi sono 9 “prodotti” di forniture a richiesta.

Ai fini del Barometro le forniture a richiesta sono trattate in modo indifferenziato, perché vengono erogate con le stesse modalità.

L’accesso al Portale viene considerato sotto tre aspetti:

- la tempestività delle abilitazioni; in realtà tutti i Comuni sono abilitati all’utilizzo del Portale, ma si è voluto mantenere questo aspetto in considerazione delle variazioni che ogni anno si verificano;
- la disponibilità del sistema informatico centrale;
- l’assistenza offerta agli utenti.

Il Barometro è un indicatore sintetico composto da indicatori di dettaglio.

Questi in primo luogo sono articolati per tipo di servizio; inoltre, nella definizione degli indicatori di dettaglio si è tenuto conto delle 4 dimensioni della qualità proposte dalla Delibera CIVIT 88/2011: accessibilità, tempestività, trasparenza, efficacia.

Dimensione della qualità	Tipi di indicatori
Accessibilità	<i>Abilitazione al Portale (è anche indicatore di tempestività) Disponibilità del sistema centrale Assistenza (anche qui vista sotto l’aspetto della tempestività)</i>
Tempestività	<i>Rispetto dei tempi previsti rispettivamente per la messa a disposizione di:</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>forniture a pubblicazione</i></li> <li>• <i>forniture a richiesta</i></li> </ul>

Dimensione della qualità	Tipi di indicatori
Trasparenza	<p>La trasparenza è trattata dall'Agenzia sotto due aspetti:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ampia informazione sull'accesso ed i servizi del Portale per mezzo del sito <a href="http://www.agenziaterritorio.gov.it/site.php?id=6253">http://www.agenziaterritorio.gov.it/site.php?id=6253</a></li> <li>• strumenti di assistenza dedicati, costituiti da pagine internet e servizio di web contact.</li> </ul> <p>Tuttavia è risultato difficile tradurre tali aspetti in indicatori, quindi non sono stati inclusi nel Barometro.</p>
Efficacia	<p>Per valutare l'efficacia si è considerato, per approssimazione, il grado di utilizzo delle forniture da parte dei Comuni, anche qui distinguendo fra forniture a pubblicazione ed a richiesta. L'ipotesi sottostante a questa scelta è che se maggiore è l'utilizzo, maggiore è l'utilità che i Comuni ricavano dai dati forniti e, quindi, maggiore è l'efficacia del Portale.</p>

Per la prima misurazione sono stati raccolti ed esaminati i dati relativi all'intero anno 2011.

Si fa notare che molti dati non sono presenti su sistemi di reportistica standardizzati; questo ha reso necessarie estrazioni ad hoc dai sistemi operativi, effettuate con l'aiuto del partner tecnologico SOGEI. La tabella sottoriportata presenta i risultati 2011.

Si evidenzia che l'accesso è l'aspetto più positivo, mentre più critico risulta quello delle forniture a pubblicazione, soprattutto a causa dell'utilizzo limitato da parte dei Comuni.

Barometro qualità Portale dei Comuni 2011 – estratto

Servizio	Ponderazione 1° livello	Risultato 2011
Accesso al Portale	20%	98%
Forniture a richiesta	40%	79%
Forniture a pubblicazione	40%	59%
		75%

Di seguito la tabella con il quadro completo del Barometro.

BAROMETRO DELLA QUALITA' - PORTALE DEI COMUNI				rev 24/04/2012				
SERVIZIO	PONDERAZIONE 1° livello	Risultato 2011	OBIETTIVI DI QUALITA'	METRICA BAROMETRO	PONDERAZIONE 2° livello	Casi OK	Valore di riferimento	Risultato Barometro
Accesso al Portale	20%	98%	La risposta alla richiesta di attivazione è data in 10 giorni	Casi OK su totale nell'anno	10%			100,0%
			Il sistema centrale è disponibile <b>nel 98% dei casi</b> (su base giornaliera), dal lunedì al venerdì nella fascia oraria 8.00-20.00	Giorni OK sul totale giorni dell'anno	25%	99,70%	98%	100,0%
			Il Web Contact (link "Contattaci" sul sito) risolve: <b>70%</b> entro un giorno	Grado conseguimento (dato effettivo/dato obiettivo) max 100%	25%	77,0%	70%	100,0%
			<b>95%</b> entro 3 giorni	Grado conseguimento (dato effettivo/dato obiettivo) max 100%	25%	85,7%	95%	90,2%
			Il 100% delle richieste è comunque sempre risolto.	Grado conseguimento (dato effettivo/dato obiettivo) max 100%	15%	99,9%	100%	99,9%
Forniture a richiesta	40%	79%	Le forniture "a richiesta" sono rese disponibili <b>entro 5 giorni solari dalla richiesta.</b> <i>Sono consultabili per i 30 giorni successivi alla data di esposizione.</i>	Forniture OK su totale nell'anno	25%	134273	136855	98,1%
			% di utilizzo	Forniture prelevate su totale richieste	25%	121442	136855	88,7%
				Comuni che hanno prelevato almeno 1 fornitura	25%	7729	7760	99,6%
				Comuni che hanno prelevato almeno 6 tipi di forniture	25%	2388	7760	30,8%
Forniture a pubblicazione	40%	59%	I dati degli accertamenti e variazioni da fornire in base all'art. 34 quinquies della Legge 80/2006 (forniture a pubblicazione) sono disponibili a partire dalla seconda decade del mese. <i>Restano consultabili per i 12 mesi successivi al mese di esposizione</i>	Forniture OK su totale nell'anno	5%	93088	93132	100,0%
			% di utilizzo	Forniture consultate su totale pubblicate	5%	52812	93132	56,7%
				Unità immobiliari urbane prelevate su unità pubblicate	5%	2097124	2909247	72,1%
				Comuni che hanno prelevato almeno 1 fornitura nell'anno	10%	4839	7760	62,4%
				Comuni che hanno prelevato almeno 9 forniture nell'anno	10%	3540	7760	45,6%
				Comuni che inviano almeno 1 segnalazione	10%	131	4839	2,7%
			I dati per la gestione dell'ICI derivanti dall'"adempimento unico" sono disponibili <b>dalla seconda metà del mese e per i 24 mesi successivi</b>	Forniture OK su totale nell'anno	5%	91611	92472	99,1%
			% di utilizzo	Forniture consultate su totale pubblicate	10%	72274	93059	77,7%
				Comuni che hanno prelevato almeno 1 fornitura nell'anno	10%	5316	7760	68,5%
				Comuni che hanno prelevato almeno 9 forniture nell'anno	10%	3510	7760	45,2%
	I dati relativi ai fabbricati non dichiarati sono pubblicati con cadenza trimestrale, entro il mese successivo al trimestre a cui si riferiscono i dati	Forniture OK su totale nell'anno	10%	12872	12876	100,0%		
	% di utilizzo	Forniture consultate su totale pubblicate	10%	3204	12876	24,9%		
		75%						

## **Emanazione dei provvedimenti attuativi ex D.L. 31 maggio 2010, n. 78, concernenti lo svolgimento di funzioni catastali da parte dei Comuni;**

Per quanto riguarda la relazione sulle attività di supporto all'Autorità politica nella definizione dei provvedimenti attuativi previsti dal Decreto-Legge 31 maggio 2010, n. 78, concernenti lo svolgimento di funzioni catastali da parte dei Comuni, il quadro normativo prevede che all'Agenzia sia attribuita la responsabilità della gestione unitaria e certificata della base dati catastale, dei flussi di aggiornamento delle informazioni e delle attività di coordinamento.

Restano prerogative esclusive dell'Agenzia l'individuazione delle metodologie, il controllo della qualità delle informazioni, la gestione dell'infrastruttura tecnologica e le funzioni di vigilanza sulle attività di accettazione e registrazione degli atti di aggiornamento da parte dei Comuni, nonché i poteri di applicazione delle sanzioni.

L'articolo 19 del citato decreto legge prevede l'emanazione di ulteriori provvedimenti finalizzati alla definizione di un sistema di regole tecnico-giuridiche uniformi, per lo svolgimento delle attività da parte dei Comuni, e all'adozione di specifiche tecniche ed operative per l'utilizzo delle applicazioni informatiche e dei sistemi di interscambio, messi a disposizione dall'Agenzia.

Nel corso dell'anno 2011, l'Agenzia ha assicurato all'Autorità politica, per il tramite dell'Ufficio Legislativo – Finanze e del Dipartimento delle Finanze, il necessario supporto per la definizione della *Governance* dei processi catastali, nell'ottica del federalismo fiscale, la cui attuazione non potrà prescindere dalla correlata predisposizione delle specifiche tecniche ed operative per l'utilizzo delle applicazioni informatiche e dei sistemi di interscambio, al fine di poter disporre di tutte le informazioni sul patrimonio immobiliare, reciprocamente aggiornate ed integrate.

In tale contesto, l'Agenzia ha fornito il proprio contributo nell'ambito degli incontri dell'"Organo paritetico di indirizzo sulle modalità di attuazione e sulla qualità dei servizi assicurati dai Comuni e dall'Agenzia del Territorio, nello svolgimento delle funzioni in materia catastale", di cui all'art. 19 del decreto legge n. 78/2010, convertito con modificazioni dalla legge n. 122/2010.

Nel corso dei lavori è stato proposto dall'Agenzia un modello basato su due opzioni, già esaminate nell'ambito dei lavori del Tavolo tecnico istituito, in precedenza, dall'Autorità politica.

L'"opzione base" consente a tutti i Comuni la consultazione delle banche dati, l'accesso al Portale per i Comuni per lo scarico di informazioni e la segnalazione delle incongruenze per la successiva trattazione da parte dell'Agenzia.

L'"opzione evoluta" consente, oltre alle attività previste dall'opzione base, la verifica formale, l'accettazione e la registrazione delle dichiarazioni di aggiornamento del Catasto Edilizio Urbano, con proposta di conferma o modifica del classamento degli immobili, per la successiva validazione da parte dell'Agenzia.

L'Agenzia ha inoltre predisposto una bozza di decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri, che è stata posta all'attenzione dell'Ufficio Legislativo - Finanze, del Dipartimento delle Finanze e successivamente dell'Organo paritetico di indirizzo.

La *Governance* dei processi catastali, nell'ottica della cooperazione con i Comuni, dovrà essere assicurata in conformità ai principi contenuti nei commi 5 e 5-bis dell'art. 19 del decreto legge n. 78 del 2010, convertito, con modificazioni, dalla legge n. 122 del 2010. In particolare nella fase di prima attuazione, le funzioni catastali connesse all'accettazione e alla registrazione degli atti di

aggiornamento saranno svolte dai Comuni e dall'Agenzia del Territorio sulla base di un sistema di regole tecnico-giuridiche uniformi, in attuazione dei principi di flessibilità, gradualità ed adeguatezza, stabilito con decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri<sup>3</sup>.

Inoltre, per assicurare l'unitarietà del sistema informativo catastale nazionale e in attuazione dei principi di accessibilità ed interoperabilità applicativa delle banche dati, i Comuni dovranno utilizzare le applicazioni informatiche e i sistemi di interscambio messi a disposizione dall'Agenzia del Territorio, anche al fine di contribuire al miglioramento dei dati catastali, secondo le specifiche tecniche ed operative formalizzate con apposito decreto del Ministro dell'economia e delle finanze<sup>4</sup>.

### **Realizzazione del modello unico digitale per l'edilizia (MUDE), nell'ambito dell'infrastruttura tecnologica unitaria gestita dall'Agenzia del territorio.**

La realizzazione del Modello Unico Digitale per l'Edilizia (MUDE) è una delle innovazioni significative per l'ulteriore evoluzione dei processi di aggiornamento del Catasto, che consentirà di integrare, dal punto di vista procedurale ed operativo, le attività autorizzatorie di competenza dei Comuni con quelle connesse all'aggiornamento delle banche dati catastali.

Allo stato attuale, le modifiche normative introdotte dall'art. 19, comma 6, lettera d del decreto legge 31 maggio 2010 n. 78, che affida all'Agenzia la "gestione unitaria dell'infrastruttura tecnologica di riferimento per il Modello unico digitale per l'edilizia sulla base di regole tecniche uniformi stabilite con provvedimento del direttore dell'Agenzia del territorio d'intesa con la conferenza Stato-città ed autonomie locali" e soprattutto la riforma che ha introdotto il *federalismo fiscale municipale*, determinano nuove condizioni in cui si potrà meglio sviluppare la collaborazione tra Agenzia ed Enti Locali volta alla realizzazione del MUDE, che dovrà essere definito, unitamente alle caratteristiche dell'infrastruttura per l'erogazione dei servizi connessi, dalla Commissione appositamente costituita alla quale partecipa anche l'Agenzia.

In tale contesto l'Agenzia stessa ha messo a punto ipotesi progettuali basate su un sistema unitario per la gestione del processo che, operando su una banca dati unitaria, potrà consentire lo sviluppo di servizi innovativi da offrire attraverso un portale nazionale e garantire la standardizzazione degli adempimenti, delle informazioni a livello nazionale, la fruibilità del sistema e dei servizi su tutto il territorio, con rilevanti economie di scala.

## **1.2 Sviluppo del sistema informativo territoriale integrato del patrimonio immobiliare.**

L'obiettivo *Sviluppo del sistema informativo territoriale integrato del patrimonio immobiliare* è stato declinato nei seguenti fattori critici di successo:

- Sviluppo del grado di integrazione delle banche dati e di qualità delle informazioni;
- Cooperazione con altri enti per accrescere i contenuti informativi dell'Anagrafe Immobiliare Integrata.

---

<sup>3</sup> Su proposta del Ministro dell'economia e delle finanze e previa intesa con la Conferenza Stato-città ed autonomie locali.

<sup>4</sup> D'intesa con la Conferenza Stato-città ed autonomie locali.

Di seguito si analizzano i risultati conseguiti dagli indicatori relativi ai suddetti fattori critici di successo.

**Sviluppo del grado di integrazione delle banche dati e di qualità delle informazioni.**

Nell'ottica di garantire l'affidabilità delle informazioni utili ai fini fiscali ed il livello dei servizi erogati, il *"Valore dell'Indice sintetico del livello di qualità delle banche dati"* ha registrato un incremento del 1,23% rispetto all'anno precedente (91,08% vs 89,85%), attestandosi ad un livello superiore al risultato atteso (89,89%).

Nella tabella seguente sono riportati i dati di dettaglio relativi al suddetto indice sintetico.

INDICE SINTETICO DELLA QUALITA' DELLE BANCHE DATI					89,85%		91,08%	
Classe di dati (livello 1)	Peso	Indicatori (livello 2)	Descrizione	Peso	Valore 2010		Valore 2011	
1. Identificativo catastale	25%	1.1 % immobili con identificativo definitivo	1- (immobili con id. provvisorio P, V, S/ totale immobili)	25%	99,92%	93,74%	99,93%	94,67%
		1.2 % fogli di mappa unificati	Fogli unificati e/o correlati sul totale dei fogli di mappa	25%	96,33%		96,72%	
		1.3 <i>Allineamento archivi cartografico e censuario terreni</i>	Corrispondenza delle particelle fra i due archivi	25%	94,34%		95,36%	
		1.4 <i>Correlazione identificativi Catasto Urbano-Catasto Terreni</i>	Corrispondenza delle particelle fra i due archivi	25%	84,35%		86,66%	
2. Intestazioni	20%	2.1 % soggetti formalmente corretti e completi	Soggetti validati in Anagrafe Tributaria/ Totale soggetti	33%	72,03%	83,41%	76,31% <sup>5</sup>	85,23%
		2.2 % titolarità codificate	Titolarità codificate/ totale titolarità	33%	97,21%		97,42%	
		2.3 <i>Unità immobiliari con intestazione che quadra per l'intera proprietà</i>	Unità immobiliari quadrate per diritti e quote / Totale Unità immobiliari	33%	80,98%		81,97%	
3. Dati di classamento	25%	3.1 % UIU con rendita	1-(UIU da accertare/ totale UIU)	50%	99,84%	86,55%	99,84%	88,98%
		3.2 % UIU in categoria con lavori in corso da oltre 5 anni (presumibilmente variate ma non denunciate)	1- (UIU in categoria F3 e F4 da oltre 5 anni /totale UIU in categoria F3 e F4)	50%	73,25%		78,12%	
4. Indirizzo/ ubicazione	10%	4.1 % strade codificate (solo CEU)	N. strade codificate / totale strade	10%	66,76%	85,17%	68,17%	85,45%
		4.2 % UIU con strada codificata	UIU con strada codificata / totale UIU	40%	95,75%		95,91%	
		4.3 % di UIU con indicazione del civico/km/località o altra dizione	UIU con civico/km/località o altra dizione/ totale UIU	25%	70,39%		70,86%	
		4.4 % di UIU con indicazione del piano	UIU con indicazione del piano / totale UIU	25%	90,38%		90,23%	
5. Dati grafici fabbricati	20%	5.1 % di UIU abbinate con il planimetrico	UIU abbinate nel planimetrico / totale UIU	16,67%	98,12%	97,94%	98,29%	97,90%
		5.2 % di UIU con raster presente	UIU con raster/ UIU abbinate nel planimetrico	16,67%	95,49%		95,20%	
		5.3 % di UIU con superficie calcolata	UIU con superficie/ totale UIU per le quali è previsto il calcolo della superficie	16,67%	94,00%		93,91%	
		5.4 % fogli di mappa in formato vettoriale	fogli di mappa in formato vettoriale/ totale fogli di mappa	50%	100,00%		100,00%	

<sup>5</sup> Il valore dell'indicatore è aggiornato a marzo 2012

Per quanto riguarda lo “Studio per l'evoluzione dell'indice sintetico di qualità delle banche dati per Anagrafe Immobiliare Integrata”, l'Agenzia, al 31 dicembre, nell'ambito dei progetti attuativi dell'Anagrafe Immobiliare Integrata, ha effettuato le analisi per verificare possibili modalità di misurazione del livello di integrazione dei dati.

Solamente nel corso della progettazione operativa dei servizi però, potranno essere definiti gli ambiti oggetto di misurazione che consentiranno di definire il nuovo indice sintetico.

I gruppi di progetto, istituiti a luglio del 2011, sono stati impegnati nella progettazione di massima delle attività da sviluppare per l'attivazione dell'Anagrafe Immobiliare Integrata. Si prevede che la progettazione operativa dei primi servizi dell'Anagrafe Immobiliare Integrata verrà svolta nel corso 2012 ed, in parte, nel 2013. Prevedendo una fase di realizzazione dei servizi che si protrarrà per almeno un anno, ed una fase di valutazione degli stessi che si svolgerà nei sei mesi successivi, gli studi per l'evoluzione del nuovo indice sintetico potranno iniziare non prima della fine del 2013. In conseguenza di ciò, si è provveduto ad apportare alcune modifiche all'Indice sintetico di qualità delle banche e ad esporlo, nella nuova versione, nel Piano delle attività per il triennio 2012 – 2014.

L'indicatore che misura la “Digitalizzazione e caricamento in banca dati di immagini di note di trascrizione (del ventennio preautomazione, eccettuate quelle già acquisite con precedenti interventi) e dei repertori delle trascrizioni dal 1957 (112 milioni di pagine totali)” ha registrato un risultato del 29,81% inferiore a quello atteso (51,00%). In dettaglio, risultano caricati in banca dati 34,1 milioni di immagini, rispetto ad un magazzino attualmente stimato pari a 114,4 milioni di pagine.

In particolare, nel 2011 sono state lavorate e caricate in banca dati 26,6 milioni di immagini di cui 11,2 relative a circa 3 milioni di note e circa 15 milioni di immagini relative ai repertori.

La principale causa dello scostamento rispetto all'obiettivo prefissato è da imputarsi alla sospensione delle attività per alcuni dei cantieri pianificati nell'ambito del contratto originario, a causa del fallimento di una delle aziende aggiudicatrici. A tal proposito, nel mese di gennaio 2012 il partner tecnologico Sogei ha formalmente comunicato all'Agenzia la possibilità di affidare parte delle lavorazioni alle altre due ditte aggiudicatrici. Una ulteriore causa di scostamento è riconducibile al periodo di cinque – sei mesi che intercorre tra le operazioni di acquisizione ed il caricamento delle immagini in banca dati, necessario ad effettuare i controlli.

La necessità di intensificare le verifiche ed i controlli dei dati acquisiti dall'Agenzia, al fine di incrementare la qualità generale delle banche dati, ha determinato l'inserimento, anche nel Piano 2011-2013, dell'indicatore riguardante 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, ottenendo una percentuale di conseguimento pari al 126,61%.

### **Cooperazione con altri enti per accrescere i contenuti informativi dell'Anagrafe Immobiliare Integrata.**

All'interno del suddetto fattore critico di successo ritroviamo i seguenti indicatori : “N. di toponimi certificati nell'Archivio nazionale degli stradari in collaborazione con l'ISTAT” e “Aggiornamento delle informazioni



dei DDBB del Catasto terreni con i dati del flusso informativo proveniente dalla collaborazione con AGEA". Per quanto riguarda il primo indicatore, al 31 dicembre 2011, rispetto agli 840.928 toponimi presenti risultano certificati nell'Archivio nazionale degli stradari 837.035 (99,54%).

L'Agenzia ha precisato che i suddetti toponimi certificati si riferiscono ai soli 7.585 Comuni non capoluogo di provincia, con popolazione inferiore ai 20.000 abitanti e che in pari data risultavano certificati, da parte di 9 Comuni con popolazione superiore ai 20.000 abitanti originariamente non previsti, ulteriori 7.970 toponimi, per un totale complessivo pari a 845.005.

L'aggiornamento delle informazioni dei Data Base del Catasto terreni con i dati del flusso informativo proveniente dalla collaborazione con AGEA, ha riguardato 993.620 particelle (su un totale di 1.114.067 proposte di variazione fornite da AGEA), determinando un incremento del relativo reddito dominicale pari a circa 1,7 milioni di euro.

Si ricorda brevemente che il flusso informativo dei dati trasmessi da Agea all'Agenzia del Territorio, regolamentato dal Provvedimento dell'Agenzia del Territorio 29.12.2006, in attuazione dell'art.2, comma 33, del D.L. 262/2006, prevede la trasmissione da parte di Agea delle proposte di variazione colturale relative alle particelle interessate dalle dichiarazioni relative all'uso del suolo.

Le proposte vengono rese disponibili ogni anno su un'area dedicata all'Agenzia del Territorio presente nel portale internet SIAN (Sistema Informativo Agricolo Nazionale).

Tali proposte vengono elaborate dal partner tecnologico Sogei il quale provvede, dove è previsto, ad aggiornare nella banca-dati catastale le relative particelle.

L'Agenzia del Territorio provvede poi a notificare l'avvenuta registrazione delle variazioni mediante un comunicato che viene pubblicato nella *Gazzetta Ufficiale*.

### **1.3 Miglioramento ed ampliamento dell'offerta dei servizi**

L'obiettivo *Miglioramento ed ampliamento dell'offerta dei servizi* è stato declinato nei seguenti fattori critici di successo:

- Interventi per il miglioramento della qualità dei servizi erogati dagli uffici;
- Garanzia della completa trattazione degli atti pervenuti;
- Incremento dell'utilizzo del canale telematico per l'espletamento dei servizi istituzionali;
- Ampliamento dei prodotti/servizi resi alle Pubbliche Amministrazioni, agli operatori del mercato immobiliare e ai cittadini;
- Supporto alle Pubbliche Amministrazioni nelle valutazioni immobiliari, al fine di garantire trasparenza ed indipendenza nei processi di valorizzazione del patrimonio immobiliare pubblico;
- Interventi volti ad assicurare la trasparenza delle informazioni sull'andamento del mercato immobiliare;

- Interventi di comunicazione per favorire una maggiore e più trasparente interazione con gli utenti, volti a colmare il divario esistente tra il reale mutamento dell'organizzazione dell'Agenzia e la percezione della stessa da parte della collettività.

Di seguito si analizzano i risultati conseguiti dagli indicatori relativi ai suddetti fattori critici di successo.

### **Interventi per il miglioramento della qualità dei servizi erogati dagli uffici.**

“L'indice di soddisfazione del contribuente” complessivo dei clienti per i servizi catastali e quelli di pubblicità immobiliare è stato misurato in tutti gli Uffici provinciali dal 07/11/2011 al 02/12/2011 attraverso la somministrazione al pubblico di un questionario.

Tale indice è costituito dalla media ponderata degli indici ricavati per ciascuna variabile, ovvero:

1. Aspetti Tangibili;
2. Aspetti Funzionali: tempestività ed efficienza;
3. Aspetti Funzionali: chiarezza e semplicità;
4. Aspetti Relazionali.

Per il 2011 il valore dell'indice di soddisfazione del contribuente è pari al 71/100 e registra un lieve miglioramento rispetto all'anno precedente (70,4/100).

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 conseguito dall'indicatore “*Utenti serviti entro 30 minuti per visure e certificati catastali rilasciati allo sportello / Totale Utenti serviti*” risulta essere pari a 65,59%, leggermente inferiore al valore pianificato (70,00%).

L'Agenzia ha precisato che il dato risente del picco di afflusso di utenti in corrispondenza con la scadenza per la denuncia dei fabbricati mai dichiarati.

A partire dal 2006 la qualità dei servizi erogati dagli uffici viene misurata attraverso l'indicatore “*Barometro della qualità del servizio*”, il quale esprime, in sintesi, la qualità dei servizi erogati al pubblico presso gli sportelli degli Uffici Provinciali dell'Agenzia; esso è composto da alcuni sottoindicatori che rilevano i tempi di evasione dei principali atti relativi ai servizi istituzionali del Catasto e della Pubblicità immobiliare.

Il metodo di rilevazione del Barometro prevede che il valore dei singoli indicatori di dettaglio sia misurato a livello di ufficio, rispetto agli obiettivi delle Carte della qualità. In ambito regionale e nazionale il Barometro è poi calcolato come media del valore del Barometro di ciascuna struttura dipendente.

Gli indicatori componenti rappresentano una parte degli elementi contenuti nelle Carte della qualità dei singoli Uffici Provinciali il cui andamento misura il rispetto da parte dell'Agenzia dell'impegno a garantire un determinato livello di servizio.

L'indice è, infatti, calcolato rilevando il rispetto degli obiettivi di qualità attribuiti a ciascun Ufficio Provinciale, in ciascun mese dal momento dell'assegnazione degli obiettivi medesimi, per ognuno dei seguenti indicatori:

- % Atti PREGEO approvati in giornata (inclusi telematici);

- Tempi di rilascio estratti di mappa digitali;
- Tempi di registrazione del DOCFA telematico;
- Tempi di evasione delle volture;
- % Istanze di rettifica terreni e fabbricati evase entro 20 giorni;
- Tempi di esecuzione delle annotazioni.

Il valore definitivo dell'indicatore è risultato essere pari a 94,51% a fronte dell'88% pianificato.

Per quanto riguarda il "N. di giorni in cui la repertoriatura delle formalità è eseguita nella medesima giornata di presentazione / N. complessivo di giorni di repertoriatura (Avvio Marzo 2011)" al 31 dicembre, rispetto ai 29.015 giorni complessivi in cui è avvenuta la repertoriatura delle formalità, per 28.167 giorni la stessa è stata eseguita nel medesimo giorno di presentazione; pertanto l'indicatore risulta essere pari al 97,08%, rispetto al 90,00% pianificato.

Il progetto "Attuazione Modello Front-Office", realizzato dall'Agenzia nel corso del 2011, ha interessato 54 uffici provinciali che, in fase di stesura della Convenzione 2011 – 2013, avevano manifestato la volontà di partecipare alla fase di start-up.

Tale progetto è stato svolto in tre fasi:

- *valutazione iniziale*: disamina dei GAP esistenti in ciascuno dei 54 UP rispetto al modello di servizio atteso e predisposizione delle schede di lavoro relative alle aree di intervento;
- *fase intermedia*: verifica dello stato di avanzamento e primo controllo degli indicatori del lavoro erogato;
- *fase conclusiva*: chiusura e verifica delle schede di lavoro aperte durante la fase iniziale; elaborazione dei dati sintetici quantitativi e delle informazioni qualitative in merito al lavoro erogato finale; verifica finale dello stato di aderenza al modello per ciascun UP.

Le informazioni raccolte hanno permesso di riscontrare un miglioramento generale nell'adesione al modello, con un punteggio medio finale dello Stato di Aderenza al Modello (S.A.M.) pari a 87,74%.

Per quanto concerne l'"Indice di qualità delle stime immobiliari", al 31 dicembre l'Agenzia ha definito il progetto per realizzare un sistema di controllo qualità degli elaborati estimativi, la cui attuazione sarà avviata nel corso del 2012.

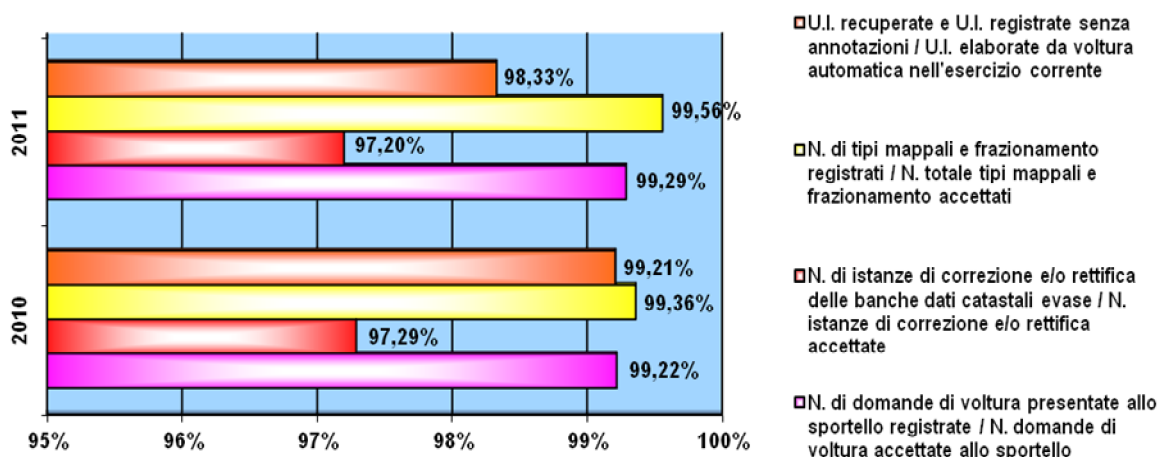
Infine la "% di risposte fornite entro 10 giorni lavorativi agli utenti del Contact Center" è stata pari al 94,44%, sostanzialmente in linea con quanto pianificato (95,00%); in particolare, su un totale di 212.721 istanze evase, 200.894 sono state completate entro 10 giorni.

L'agenzia ha precisato che, anche in questo caso, il dato risente del picco di afflusso di utenti in corrispondenza con la scadenza per la denuncia dei fabbricati mai dichiarati.

### Garanzia della completa trattazione degli atti pervenuti.

Al fine di evitare la creazione di arretrato, in passato sono stati concordati tra l'Agenzia e il Dipartimento alcuni indici di deflusso, volti a monitorare la percentuale di atti catastali e di pubblicità immobiliare evasi rispetto a quelli accettati nell'anno. Tali indicatori hanno, ormai, mostrato negli anni che il processo di lavorazione degli atti ha raggiunto un andamento a regime.

Nel grafico che segue sono riportati i risultati ottenuti dagli indicatori in questione nelle annualità 2010 e 2011.



Nella tabella che segue viene inoltre rappresentata la consistenza dei volumi affluti e lavorati dall'Agenzia nel corso dell'esercizio rapportati agli stessi volumi relativi al 2010.

Descrizione	2010		2011	
	Volumi affluti	Volumi lavorati	Volumi affluti	Volumi lavorati
U.I. recuperate e U.I. registrate	3.773.805	3.744.107	3.734.343	3.671.882
Tipi mappali e frazionamento	900.222	894.478	1.023.607	1.019.106
Istanze di correzione e/o rettifica delle banche dati catastali	810.791	788.809	778.244	756.492
Domande di voltura	832.660	826.202	881.295	875.076
Istanze di rettifica del catasto terreni	-	-	332.086	326.213
N. di certificati ipotecari	-	-	142.529	137.581
N. domande di annotazione	532.487	564.074	480.878	489.101

### Incremento dell'utilizzo del canale telematico per l'espletamento dei servizi istituzionali.

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 (1.243.348 atti Pregeo e UIU aggiornate con Docfa, nel 2010; 1.605.954 atti Pregeo e UIU aggiornate con Docfa, nel 2011) con un incremento dell'incidenza del servizio di trasmissione telematica sul totale, per gli atti di aggiornamento catastale di circa 7 punti percentuali, passando dal 47,12% del 2010 (1.243.348 atti su 2.638.665) al 54,41% del 2011 (1.605.954 su 2.951.529).

Anche i servizi di consultazione delle banche dati catastali hanno registrato una crescita complessiva di circa il 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 oltre 5 punti percentuali (da circa il 79% del 2010 a circa l'83% del 2011).

Al 31 dicembre 2011 il servizio di trasmissione del titolo telematico è attivo presso 17 conservatorie (su 138 conservatorie totali).

Gli uffici provinciali presso cui è attivo il servizio sono Bologna, Firenze, Lecce e Palermo (per un totale di 4 conservatorie), attivati nel 2010 e Milano, Torino, Roma e Napoli (per un totale di 13 conservatorie), attivati il 29 settembre 2011; pertanto, la "Percentuale di circoscrizioni di pubblicità immobiliare presso cui è avviata la trasmissione del titolo telematico" è pari al 12,32% in linea con il risultato atteso (12,31%). Considerando i dati relativi alle 17 circoscrizioni in cui il servizio è attivo al 31/12/2011, limitatamente al periodo di attivazione, la percentuale di formalità trascritte con titolo trasmesso per via telematica raggiunge il valore del 20,08% sul totale delle formalità trascritte presso gli stessi servizi di P.I. (trascrizioni con titolo telematico 64.788; n. totale di formalità trascritte: 322.617).

Invece, considerando i dati relativi ai soli primi 4 uffici presso i quali il servizio è attivo fin dal 29/12/2010 (Bologna, Firenze, Lecce, Palermo) la percentuale di formalità trascritte con titolo telematico risulta pari al 26,21% del totale delle formalità trascritte presso gli stessi (trascrizioni con titolo telematico: 40.715; n. totale di formalità trascritte 155.359) .

Infine, prendendo in considerazione i dati relativi alle 17 circoscrizioni in cui il servizio è attivo al 31/12/2011, la percentuale delle formalità con titolo telematico raggiunge il valore del 1,98% sul totale delle formalità trascritte presso tutte le 138 circoscrizioni (trascrizioni con titolo telematico 64.788; n. totale di formalità trascritte 3.270.442).

Al 31 dicembre rispetto ai 734.413 tipi mappali e frazionamento registrati, sono stati approvati in automatico 249.683, ottenendo una percentuale dell'indicatore "N. di tipi mappali e frazionamento approvati in automatico / N. totale tipi mappali e frazionamento registrati" pari al 34,00%, di molto superiore rispetto alla percentuale pianificata (25,00%).

L'indicatore "N. di U.I.U. aggiornate con Docfa pervenuti per via telematica / N. di U.I.U. aggiornate complessivamente con Docfa" risulta essere pari al 52,29% (contro un risultato atteso del 45,00%). Infatti, rispetto alle 2.210.241 U.I.U. classate ed inserite in atti con Docfa, le U.I.U. classate ed inserite in atti da docfa telematico sono pari a 1.155.760.

Con riferimento all'indicatore "N. atti di aggiornamento cartografico (Pregeo) pervenuti per via telematica / N. totale degli atti cartografici pervenuti (Pregeo) esclusi gli atti pervenuti inidonei" si segnala che lo stesso ha fatto registrare una percentuale del 60,73% (450.194 atti cartografici pervenuti per via telematica su un totale di 741.288 atti cartografici pervenuti).

L'indicatore "N. estratti di mappa digitali telematici rilasciati/ N. totale estratti di mappa digitali rilasciati" ha raggiunto una percentuale del 61,50% a fronte di un risultato atteso del 15% (a fronte di 717.725 estratti di mappa digitali rilasciati, sono stati rilasciati 441.377 estratti di mappa digitali telematici). Al riguardo, è opportuno sottolineare che detto risultato atteso, indicato nel Piano, si riferiva, per mero errore, alla stima degli estratti di mappa che si prevedeva sarebbero stati richiesti. Nella stesura finale del Piano, tuttavia, l'indicatore è stato modificato riferendolo agli atti rilasciati, senza però modificare il valore del relativo target.

Per quanto riguarda l'indicatore "Tipologia di atti di pubblicità immobiliare e catastali per i quali diventa obbligatoria la trasmissione telematica", sebbene per la pubblicità immobiliare sia in corso di estensione a tutto il territorio nazionale, a titolo sperimentale ed in regime transitorio di facoltatività, la trasmissione per via telematica del titolo dai notai ai conservatori e, per il catasto siano stati raggiunti risultati particolarmente significativi nella trasmissione telematica di atti di aggiornamento, circa il 60% degli atti di aggiornamento del Catasto Terreni e circa il 52% di quelli del Catasto Edilizio Urbano vengono presentati attraverso il canale telematico, non è possibile formulare, nel breve periodo, ipotesi di ulteriori<sup>6</sup> modifiche del regime di facoltatività in base al quale gli utenti utilizzano il canale telematico.

#### **Ampliamento dei prodotti/servizi resi alle Pubbliche Amministrazioni, agli operatori del mercato immobiliare e ai cittadini.**

Al 31 dicembre le attività svolte dall'Agenzia al fine di sviluppare i nuovi servizi dell'Anagrafe Immobiliare Integrata sono state condotte in via sperimentale ed hanno avuto una valenza interna.

Nel corso del 2012 il servizio verrà attivato, in via sperimentale, presso alcuni Comuni, scelti in base a valutazioni tecniche, connesse all'attuale livello di integrazione tra le informazioni catastali e di pubblicità immobiliare.

Il contenuto dell'attestazione integrata ipotecario-catastale è stato definito nel 2011 mentre la realizzazione verrà avviata nel 2012. L'attivazione del servizio, in via sperimentale, è prevista nel 2013.

Per quanto riguarda il Modello unico delle successioni l'Agenzia delle Entrate e l'Agenzia del Territorio stanno lavorando congiuntamente per la predisposizione di una procedura telematica di trasmissione

---

<sup>6</sup> Il regime di obbligatorietà è previsto dal 1° aprile 2007, nell'ambito delle procedure di cui al cosiddetto Adempimento unico, per la trasmissione telematica delle note di trascrizione e di iscrizione, nonché delle domande di annotazione, relativamente a tutti gli atti redatti, ricevuti o autenticati dai notai

della dichiarazione di successione, che comporta la trascrizione e la voltura catastale automatica, in relazione ai beni immobili (cd. dichiarazione unica). Il progetto prevede l'introduzione di un modello unificato "dichiarazione di successione e domanda di volture catastali" per le successioni che riguardano gli immobili. Tale modello potrà essere inviato sul sistema telematico dell'Agenzia delle Entrate, da parte dei privati, dei notai e degli intermediari fiscali (CAF, commercialisti etc.).

I privati che non intendono avvalersi di un intermediario possono presentare il modello cartaceo debitamente compilato all'ufficio delle Entrate, che effettua l'acquisizione dei dati ed il relativo invio telematico.

A seguito della registrazione della dichiarazione di successione, l'ufficio delle Entrate trasmette al competente ufficio provinciale dell'Agenzia del Territorio la nota di trascrizione ed il certificato di denunciata successione in formato elettronico, con firma digitale.

La voltura viene eseguita con modalità automatica a valle della trascrizione nei pubblici registri immobiliari, come avviene per gli atti notarili.

Sotto il profilo normativo la "dichiarazione unica di successione", avrebbe dovuto essere disciplinata sulla base di un regolamento da emanare ai sensi dell'art. 69, comma 8, della legge 21 novembre 2000, n. 342. In seguito, su proposta del Dipartimento delle Finanze, si ipotizzò di riformulare il testo unico dell'imposta sulle successioni e donazioni, mediante decreto legislativo (da emanare sulla base di una apposita legge delega), che avrebbe dovuto risolvere vari problemi operativi, quali la mancata previsione dell'autoliquidazione dell'imposta di successione.

Successivamente è intervenuto l'art. 1, comma 3, del decreto legge 10 gennaio 2006, n. 2, convertito in legge 11 marzo 2006, n. 81, che consente, con provvedimento interdirigenziale di fissare "i termini e le modalità della progressiva estensione delle procedure telematiche di cui all'articolo 3 bis del decreto legislativo 18 dicembre 1997, n. 463, a tutti i soggetti, nonché a tutti gli atti, incluse la registrazione di atti e denunce, la presentazione di dichiarazioni di successione, le trascrizioni, iscrizioni ed annotazioni nei registri immobiliari ed alle volture catastali, da qualunque titolo derivanti".

Il modello e le istruzioni della dichiarazione di successione e di domanda di volture catastali hanno subito nel corso del 2011 numerose modifiche, a seguito di riflessioni maturate all'interno del gruppo di lavoro congiunto Territorio/Entrate e di contatti dell'Agenzia delle Entrate con le categorie professionali interessate.

In particolare, con nota prot. 32874 del 30 maggio 2011, l'Agenzia del territorio ha fornito all'Agenzia delle Entrate un primo approfondimento sulla nuova versione del modello e delle istruzioni, che per semplificare la compilazione, sono stati suddivisi in due fascicoli, il primo di utilizzo ordinario e il secondo riservato a fattispecie particolari (terreni e fabbricati del sistema tavolare, aziende, azioni, rendite, aeromobili, navi e imbarcazioni), in analogia al modello di dichiarazione dei redditi.

Dallo studio condotto e dalle criticità emerse anche in relazione alla riscossione dei tributi speciali catastali, non di competenza dell'Agenzia dell'Entrate, si è giunti alla conclusione, allo stato attuale, di rimandare l'attivazione della voltura automatica per i beni interessati al sistema tavolare e per quelli

correlati al diritto "Oneri reali" per cui si prevede l'adempimento tradizionale, con il rilascio di un numero idoneo di copie della dichiarazione al contribuente.

Nell'incontro del 14 novembre l'Agenzia delle Entrate ha rappresentato l'intenzione di semplificare ulteriormente l'assetto del modello e delle istruzioni eliminando il quadro EE riguardante il prospetto riepilogativo delle devoluzioni, collocando la devoluzione dei singoli beni caduti in successione in calce a ciascun quadro con la sezione "devoluzione".

In data 14 dicembre 2011 la Direzione Centrale Servizi ai Contribuenti dell'Agenzia delle Entrate ha trasmesso per e-mail, come preannunciato, le nuove bozze del modello e delle istruzioni.

Tali documenti sono stati oggetto di un primo esame sotto il profilo catastale e, in parte, sono già stati emendati.

Per quanto riguarda gli aspetti informatici, in data 26 ottobre 2011, è stato eseguito il collaudo della procedura "Gestione del modello unico delle successioni Procedura per gli uffici" predisposta da Sogei sulla base delle indicazioni dell'Area Servizi di Pubblicità Immobiliare della Direzione Centrale Pubblicità Immobiliare e Affari Legali e della Direzione Centrale Sistemi Informativi.

Tale procedura consentirà agli uffici provinciali dell'Agenzia del Territorio di gestire, integralmente per via telematica, nota di trascrizione e certificato di denunciata successione provenienti dagli uffici delle Entrate, a seguito della presentazione per via telematica della dichiarazione di successione da parte dei contribuenti (o degli intermediari).

La voltura, come si è detto, verrà eseguita in modalità automatica, ma solo se la situazione catastale del *de cuius* è corrispondente a quanto dichiarato in successione.

Per la gestione di tali fattispecie, ma anche al fine di fornire supporto agli utenti in fase di predisposizione della dichiarazione, sarà necessario analizzare l'opportunità di organizzare, presso gli uffici provinciali, un servizio di assistenza a ciò dedicato, eventualmente da erogare anche per via telematica.

Dallo studio condotto e dalle criticità emerse anche in relazione alla riscossione dei tributi speciali catastali, non di competenza dell'Agenzia dell'Entrate, si è giunti alla conclusione, allo stato attuale, di rimandare l'attivazione della voltura automatica per i beni interessati al sistema tavolare e per quelli correlati al diritto "Oneri reali" per cui si prevede l'adempimento tradizionale, con il rilascio di un numero idoneo di copie della dichiarazione al contribuente.

Infine, lo studio per la "Trasmissione telematica di atti di aggiornamento catastale da parte di privati (Docte e Voltura)" è stato predisposto.

### **Supporto alle Pubbliche Amministrazioni nelle valutazioni immobiliari, al fine di garantire trasparenza ed indipendenza nei processi di valorizzazione del patrimonio immobiliare pubblico.**

All'interno del suddetto fattore critico di successo è stato inserito l'indicatore "N. unità immobiliari valutate dall'AdT (ex art.43-bis, d.l. n.207/2008) / N. unità immobiliari da valutare richieste dagli enti previdenziali (ex art.43-bis, d.l. n.207/2008)" che ha raggiunto un risultato al 31 dicembre pari al 99,28% (rispetto al 90,00% pianificato).



Nello specifico le unità immobiliari valutate dall'Agenzia, sono pari a 6.331 di cui:

- o INPS n. 6.328
- o INPDAP n.3

Le unità da valutare richieste dagli enti previdenziali sono invece pari a 6.377 di cui:

- o INPS n. 6.328
- o INPDAP n.49.

Si precisa che le 46 unità immobiliari relative alla richiesta pervenuta dall'INPDAP nei mesi di novembre e dicembre 2011 saranno valutate entro febbraio 2012.

### **Interventi volti ad assicurare la trasparenza delle informazioni sull'andamento del mercato immobiliare.**

Per quanto concerne l'indicatore "N. di Comuni pubblicati sul sito Internet dell'Agenzia tramite GeoPoi / N. Comuni con cartografia" il risultato al 31 dicembre è stato pari al 95,77%, sostanzialmente in linea con quanto pianificato (95,00%). Infatti, rispetto ai 7.731 Comuni con cartografia, il numero di Comuni pubblicati sul sito Internet dell'Agenzia tramite GeoPoi risulta pari a 7.404.

Il "N. schede di rilevazione per canoni di locazione" è stato pari a 16.355 rispetto alle 13.500 pianificate.

Infine, la "Pubblicazione delle note territoriali sulla dinamica delle compravendite nella singola provincia e dei valori nella città capoluogo" ha registrato 16 note pubblicate rispetto alle 15 pianificate.

Le pubblicazioni, relative al secondo semestre 2010 e al primo semestre 2011, hanno riguardato le seguenti province: Bari, Bologna, Catania, Crotone, Firenze, Genova, Milano, Modena, Napoli, Padova, Pavia, Perugia, Roma, Torino, Udine e Venezia.

### **Interventi di comunicazione per favorire una maggiore e più trasparente interazione con gli utenti, volti a colmare il divario esistente tra il reale mutamento dell'organizzazione dell'Agenzia e la percezione della stessa da parte della collettività.**

Il Programma di comunicazione 2011 è stato concepito con l'obiettivo di supportare la divulgazione dei servizi e delle attività dell'Agenzia, al fine di proseguire con un percorso di riposizionamento dell'immagine nei confronti dell'utenza e degli stakeholder, in coerenza con le previsioni dell'Atto di indirizzo per il conseguimento degli obiettivi di politica fiscale per gli anni 2011-2013.

Per rispondere adeguatamente alle esigenze dei cittadini, dell'utenza professionale, delle Istituzioni e degli Enti locali, l'Agenzia ha proseguito il lavoro avviato negli anni precedenti con l'obiettivo di rafforzare la propria immagine e, soprattutto, la conoscenza dei servizi offerti.

Particolarmente incisiva, nel 2011, è stata la specifica campagna di comunicazione, sostenuta dal Dipartimento per l'informazione e l'editoria della Presidenza del Consiglio dei Ministri, volta a favorire l'adempimento spontaneo da parte degli interessati, con l'iscrizione degli immobili non dichiarati alla banca dati catastale, diffusa sui canali televisivi, radiofonici, sulla stampa locale e tramite internet.

Il sito istituzionale dell'Agenzia, nel corso del 2011, è stato ulteriormente migliorato, in modo da rendere la navigazione più snella ed intuitiva, semplificando il linguaggio e, allo stesso tempo, dando la possibilità all'utente di scegliere il livello di approfondimento degli argomenti di proprio interesse.

Sono stati pubblicati gli indirizzi di Posta Elettronica Certificata (PEC) di ciascuna struttura dell'Agenzia, nel rispetto delle direttive del Codice dell'amministrazione digitale.

A conclusione di un processo che ha coniugato l'innovazione tecnologica con un'articolata attività di ascolto del personale dell'Agenzia, sia al centro che sul territorio, è stato realizzato, ed è in linea dal 15 dicembre 2011, il nuovo portale intranet concepito per rispondere alle esigenze di evoluzione della comunicazione interna dell'Agenzia, incrementando gli spazi di condivisione e di dialogo, al fine di valorizzare il patrimonio di conoscenze, individuali e collettive, di tutta l'organizzazione.

Il sistema del portale è integrato nell'architettura informatica generale del Controllo accessi unificato (CAU), in base al quale ogni utente dell'Agenzia accede, tramite autenticazione (user ID e password), al proprio profilo e alla visualizzazione degli specifici contenuti ai quali è abilitato dal sistema, a seconda della propria collocazione funzionale o delle attività svolte nell'ambito di gruppi di lavoro e comunità professionali, esistenti o di futura costituzione.

Tra le principali innovazioni del nuovo portale vi è la realizzazione di una rubrica generale on line sincronizzata con il sistema HR, una completa revisione dei contenuti nei vari menù, una unica sezione documentale che raccoglie tutta la documentazione interna prodotta dall'Agenzia, una sezione dedicata e gestita dalle Aree regionali, un'area dedicata alla condivisione degli interessi e altre utilità e la migrazione di tutte le applicazioni operative, gestionali e di supporto su un'unica piattaforma.

Nel corso del 2011 è stato pubblicato il primo numero della nuova testata "Territorio Italia", la Rivista scientifica dell'Agenzia rivolta a professionisti italiani e stranieri. Nella prospettiva di rendere la Rivista un valido strumento per favorire processi di rinnovamento e re-ingegnerizzazione dei Land Information Systems - anche a partire dalla Direttiva Inspire del 2007 della Commissione Europea - e consentire il confronto internazionale sulle best practice negli ambiti d'intervento dell'Agenzia, sono quindi stati adottati standard editoriali internazionali.

È proseguita la pubblicazione e la diffusione presso tutte le sedi dell'Agenzia del notiziario trimestrale di comunicazione interna "Territorio informa" e, in collaborazione con il Dipartimento delle Finanze ed il partner tecnologico Sogei, è stata pubblicata l'edizione 2011 del volume "Gli Immobili in Italia".

Sono, inoltre, proseguite le pubblicazioni della Newsletter telematica "Territorio informa online" che, con cadenza quindicinale, raggiunge via e-mail tutti gli iscritti per aggiornarli sulle principali novità pubblicate sul sito internet dell'Agenzia e quella del trimestrale telematico "AT News – Economia Immobiliare", realizzato in collaborazione con "il Sole24Ore", che reca le principali notizie congiunturali, economiche e statistiche prodotte dall'Osservatorio del mercato immobiliare.

In occasione del Decennale dell'istituzione delle Agenzie fiscali e della visita al Presidente della Repubblica da parte dei Direttori delle Agenzie, è stata realizzata una nuova versione della brochure istituzionale.

L'Agenzia, anche nel 2011, al fine di diffondere la conoscenza del proprio ruolo istituzionale e dei servizi offerti alle Istituzioni, professionisti, cittadini ed Enti, ha partecipato a fiere ed eventi, in alcune anche con il proprio stand espositivo, dando ampia diffusione al materiale editoriale ed informativo.

- Convegno organizzato da Agenzia del Territorio e ABI dal titolo "Insieme per promuovere lo sviluppo"; Roma, Palazzo Altieri, 25 gennaio.
- Convegno organizzato da Agenzia del Territorio e AREL – Associazione *Real Estate Ladies* – dal titolo "La manovra finanziaria in tema di catasto e di pubblicità immobiliare"; Roma, Museo d'Arte Contemporanea di Roma (MACRO), 3 febbraio.
- Presentazione dei francobolli celebrativi del decennale delle Agenzie Fiscali, organizzata dalle quattro Agenzie Fiscali per i dieci anni dalla loro istituzione, alla presenza dei quattro Direttori delle Agenzie; Roma, Ara Pacis, 10 marzo.
- Presentazione delle quotazioni immobiliari OMI, Il semestre 2010 e nota OMI, IV trimestre 2010 e Sintesi annua; Roma, San Salvatore in Lauro, 14 marzo.
- Partecipazione alla mostra "Regioni e testimonianze d'Italia" nell'ambito delle celebrazioni per il 150° anniversario dell'Unità d'Italia; Roma, Valle Giulia, 27 marzo-3 luglio.
- Campagna di comunicazione sugli "immobili fantasma" presso il centro commerciale "Forum". L'Agenzia ha partecipato con il proprio stand modulare, offrendo materiale promo-informativo e servizi agli utenti; Palermo, 8-10 aprile.
- Organizzazione e partecipazione al Workshop internazionale del *Working Party on Land Administration* dell'UNECE - Tema dell'incontro "Sistemi catastali e di registrazione della proprietà immobiliare: L'informazione economica per i mercati immobiliari nella regione Unece"; Roma, Tempio di Adriano, 5-6 maggio.
- Convegno organizzato in collaborazione con l'ABI sulla presentazione del Rapporto immobiliare residenziale 2011; Roma, Palazzo Altieri, 10 maggio.
- Convegno celebrativo organizzato dalle quattro Agenzie Fiscali per i dieci anni dalla loro istituzione, alla presenza dei quattro Direttori delle Agenzie e del Ministro dell'Economia e delle Finanze On. Prof. Giulio Tremonti; Roma, Sala Giulio Cesare del Campidoglio, 19 maggio.
- Presentazione del Rapporto realizzato dall'Agenzia del Territorio in collaborazione con Assilea – Associazione Italiana Leasing – sull'andamento delle compravendite di immobili a destinazione terziaria, commerciale e produttiva; Roma, Centro Congressi Roma Eventi, 26 maggio.
- Conferenza stampa sulla regolarizzazione degli immobili fantasma: presentazione dei risultati al 30 aprile; Roma, Camera di Commercio, 1° giugno.
- Expo Italia Real Estate 2011, manifestazione dedicata al comparto immobiliare internazionale. L'Agenzia è stata presente con il proprio stand istituzionale, all'interno del quale è stato offerto materiale promo-informativo nonché la possibilità di accedere ai servizi dell'Agenzia. Nell'ambito di tale evento è stata organizzata una conferenza stampa, durante la quale sono stati presentati i dati relativi all'andamento del mercato immobiliare italiano e la nuova applicazione informatica OMI Mobile; Milano, Fiera Milano, 7-9 giugno.

- Organizzazione della Mostra “Evoluzioni Viaggio tra i saperi e le competenze dell’Agenzia del Territorio”; Catanzaro, Complesso monumentale di San Giovanni, 10-19 giugno.
- Presentazione del volume “Gli immobili in Italia 2011” a cura del Dipartimento delle Finanze e dell’Agenzia del Territorio, in collaborazione con Sogei; Roma, Aula dei Gruppi Parlamentari, 18 luglio.
- “Cortina Incontra”, 2011, X edizione. L’Agenzia è stata presente con il proprio stand modulare, all’interno del quale è stato offerto materiale promo-informativo. Nell’ambito di tale evento ha partecipato al convegno dal titolo “Casa, agrodolce casa”; Cortina, Audi Palace, 23 luglio-28 agosto.
- Meeting di Rimini, 2011, XXXII edizione. L’Agenzia è stata presente con il proprio stand istituzionale, all’interno del quale è stato offerto materiale promo-informativo nonché la possibilità di accedere ai servizi dell’Agenzia. Nell’ambito di tale evento l’Agenzia ha partecipato al convegno “La P.A.: freno o sostegno dello sviluppo?”; Rimini, Fiera Rimini, 21-27 agosto.
- Inaugurazione della Mostra storico-documentaria presso l’Archivio Centrale dello Stato “La macchina dello Stato- Leggi, uomini e strutture che hanno fatto l’Italia”; Roma, Piazzale degli Archivi, 22 settembre 2011-16 marzo 2012.
- Conferenza sull’andamento del mercato immobiliare italiano, presentazione dei dati OMI del II trimestre; Roma, Aula del Consiglio della Camera di Commercio, 29 settembre.
- SAIE 2011 - L’Agenzia è stata presente con il proprio stand istituzionale, all’interno del quale è stato offerto materiale promo-informativo nonché la possibilità di accedere ai servizi dell’Agenzia. Nell’ambito di tale evento ha promosso una tavola rotonda “Istituzioni e Ordini professionali per il governo del territorio: tra realtà e prospettive”; Bologna, 5-8 ottobre.
- URBANPROMO 2011 - L’Agenzia è stata presente con il proprio stand istituzionale, all’interno del quale è stato offerto materiale promo-informativo nonché la possibilità di accedere ai servizi dell’Agenzia. Nell’ambito di tale manifestazione l’Agenzia ha promosso due convegni: il primo, dal titolo “Il cambiamento della destinazione d’uso nella pianificazione urbanistica”, il secondo sulla presentazione delle note territoriali OMI di Bologna e Modena; Bologna, 9-12 novembre.
- Il Salone della Giustizia 2011- L’Agenzia è stata presente con il proprio stand istituzionale, all’interno del quale è stato offerto materiale promo-informativo nonché la possibilità di accedere ai servizi dell’Agenzia. Nell’ambito di tale evento è stato organizzato il convegno “L’evoluzione dei servizi di pubblicità immobiliare – La trasmissione telematica del titolo – Nuove prospettive”; Roma, 1-4 dicembre Nuova Fiera di Roma.

Il flusso di informazioni verso i media, nel corso del 2011, è stato particolarmente intenso ed è stato gestito attraverso comunicati stampa, conferenze stampa ed interviste televisive al Direttore e ad altri dirigenti dell’Agenzia su tematiche a cui si voleva dare ampia diffusione che, successivamente, sono anche state pubblicate sul canale Youtube.

Attraverso la rete dei Referenti di comunicazione regionali è stato, inoltre, attivato un canale informativo specifico, direttamente rivolto al supporto dei media locali.

È, infine, proseguito il sostegno alle iniziative di solidarietà con la partecipazione del personale di tutte le sedi territoriali per la raccolta fondi dell'Agenzia con coinvolgimento anche degli utenti. Nel 2011, le campagne solidali sulle quali l'Agenzia si è impegnata hanno riguardato l'"AIL", Associazione Italiana contro le Leucemie-linfomi e mieloma, "TELETHON", Fondazione per la ricerca nel campo delle malattie genetiche rare e "FIABA", Fondo Italiano Abbattimento Barriere Architettoniche.

A riconoscimento della pluriennale e fattiva collaborazione alle attività del WPLA (Working Party on Land Administration), organismo della Commissione Economica per l'Europa dell'ONU operante nel settore della gestione del territorio, l'Agenzia ha ricevuto il prestigioso incarico di organizzare, per la prima volta in Italia, un workshop internazionale UNECE, che si è svolto il 5 e 6 maggio 2011 a Roma. L'evento è stato incentrato sul tema "Sistemi catastali e di registrazione della proprietà immobiliare: l'informazione economica per i mercati immobiliari nella regione UNECE". Le due giornate di lavoro, a cui hanno partecipato i rappresentanti di 30 diversi Paesi, hanno confermato la rilevanza delle informazioni conservate nelle banche dati ipocatastali, nonché l'importanza di un utilizzo combinato di più fonti informative per la produzione di statistiche di qualità, tali da soddisfare la crescente domanda a livello nazionale ed europeo.

Nell'ambito della sessione plenaria del WPLA, che si è svolta il 30 giugno ed il 1° luglio 2011 presso il Palazzo delle Nazioni Unite a Ginevra, una delegazione dell'Agenzia ha illustrato agli Stati membri i risultati del workshop. Nel corso della riunione sono stati eletti i membri dell'organo direttivo del WPLA (Bureau) per il biennio 2011-2013. In tale occasione, è stato confermato l'incarico al rappresentante dell'Agenzia già presente nel precedente periodo.

Nel mese di maggio 2011 l'Agenzia ha aderito all'Associazione europea dei registri immobiliari (ELRA), che riunisce le istituzioni ed associazioni preposte alla gestione del sistema di registrazione della proprietà immobiliare nei diversi Paesi membri dell'Unione Europea. Attraverso la partecipazione a tale associazione, l'Agenzia avrà l'opportunità di contribuire al perseguimento dell'obiettivo comune di costituire un'area di sicurezza e giustizia nell'ambito della quale i cittadini europei possano esercitare il loro diritto alla libera circolazione dei beni. Lo scambio di informazioni e la cooperazione tra gli stati membri sulle tematiche relative alla proprietà immobiliare consentirà all'associazione di svolgere un ruolo significativo nelle numerose iniziative dell'Unione Europea nei settori strategici della giustizia civile e del mercato interno, proponendosi quale autorevole referente per la Commissione.

Parallelamente, l'Agenzia ha continuato ad assicurare la propria collaborazione alle attività del Comitato Permanente del Catasto, struttura di collegamento tra le istituzioni nazionali responsabili della gestione dei catasti dei Paesi membri dell'Unione Europea, nonché ai lavori di EuroGeographics, associazione internazionale che riunisce le organizzazioni operanti nel settore cartografico e catastale di quarantacinque Paesi europei.

L'impegno profuso negli ultimi anni per una costante presenza dell'Agenzia nelle più importanti sedi internazionali ha determinato un interesse crescente per il sistema italiano. Nel corso del 2011 l'Agenzia

ha ricevuto importanti rappresentanze di stati esteri, quali il Ministro cileno del Patrimonio Nazionale ed il Vice Ministro russo per lo Sviluppo economico. Entrambi gli incontri hanno visto il coinvolgimento delle rispettive Rappresentanze diplomatiche presso lo Stato italiano. Un contenuto prettamente operativo ha viceversa caratterizzato la visita di studio di una delegazione di funzionari della Corea del Sud, appartenenti agli uffici territoriali della Corte suprema, che in tale Paese gestisce i registri della proprietà immobiliare.

#### 1.4 Investimenti

PROGETTO	SAL
Modello Unico dell'Edilizia - MUDE	4,91%

Il progetto “**Modello Unico dell'Edilizia – MUDE**” si colloca nel filone di quelli finalizzati allo sviluppo di sinergie tra diversi soggetti della P.A. La creazione dell’anagrafe immobiliare unitaria da realizzare attraverso l’integrazione dei dati catastali ed i Data Base topografici regionali a grande scala con quelli di origine comunale, rappresenta lo scenario in cui si pone la realizzazione e la gestione del Modello Unico per l’Edilizia, oggetto fra l’altro anche dell’obiettivo 16 del piano di e-gov 2009-2012.

La definizione condivisa da tutti gli attori istituzionali di un processo e dei relativi strumenti di supporto, primo fra tutti il MUDE, garantiscono la standardizzazione sull’intero territorio nazionale degli adempimenti minimali collegati alle trasformazioni territoriali e l’acquisizione dei relativi dati descrittivi.

La finalità che si prefigge l’intervento è di definire un procedimento interamministrativo finalizzato al governo del processo di trasformazione edilizia, all’armonizzazione dei procedimenti previsti dai vari attori istituzionali, alla standardizzazione delle informazioni di interesse comune nonché al supporto alla pianificazione delle attività ed al controllo del territorio.

Per realizzare questo obiettivo sarà necessario adeguare l’infrastruttura informatica al fine di ampliare gli strumenti di colloquio tra i sistemi dell’Agenzia e quelli degli altri enti, ed in particolare dei Comuni, per realizzare, nell’ambito del decentramento delle informazioni catastali agli enti locali, la piena interoperabilità con il fine ultimo di rendere agli utenti istituzionali ed ai cittadini servizi efficaci ed efficienti. Gli interventi sul sistema informativo comportano lo sviluppo di sistemi mirati alla gestione ed alla pubblicazione del workflow delle pratiche dei processi interamministrativi (MUDE) nonché alla certificazione delle informazioni relative al proprio dominio.

La principale criticità è legata ai tempi necessari per la “modellazione” del processo.

PROGETTO	SAL
Integrazione scambio e interoperabilità con enti esterni	61,19%

Il progetto “**Integrazione scambio dati ed interoperabilità con enti esterni**” è finalizzato allo sviluppo di sinergie tra diversi settori amministrativi, comprese le autonomie locali e si prefigge di adeguare l’infrastruttura informatica al fine di ampliare gli strumenti di colloquio tra i sistemi dell’Agenzia e quelli degli altri enti ed in particolare dei Comuni, per realizzare, nell’ambito del decentramento delle informazioni catastali agli enti locali, la piena accessibilità di tutte le informazioni a disposizione della pubblica amministrazione, nonché l’integrazione procedurale tra le amministrazioni centrali e locali, con il fine ultimo di rendere agli utenti istituzionali ed ai cittadini servizi efficaci ed efficienti.

Il Portale dei Comuni, nato come soluzione provvisoria all’esigenza di colloquio con le amministrazioni comunali, sta via via diventando il principale mezzo di comunicazione verso queste ultime. L’obiettivo è quindi ora il consolidamento del Portale. Gli interventi previsti saranno finalizzati alla creazione di un catalogo dei servizi, alla realizzazione degli strumenti per la amministrazione degli utenti, alla gestione di dati ed informazioni di ritorno forniti dei Comuni.

Il Portale per la PAC è uno strumento analogo al Portale dei Comuni ma con servizi a disposizione dei soli enti della Pubblica Amministrazione Centrale. Anche nell’ambito di questa realizzazione è necessario definire i “servizi di ritorno” per i quali dovranno essere definiti il canale e le modalità di colloquio.

La prospettiva del federalismo fiscale comporta necessariamente il potenziamento dell’interscambio dei dati e dell’interoperabilità con i Comuni e gli altri soggetti interessati, al fine di migliorare la qualità dei dati, semplificare le procedure ed offrire servizi evoluti che consentano di integrare gli ambiti della fiscalità locale con le politiche di gestione del territorio.

La possibilità di integrare i processi interamministrativi comporta la necessità di rivisitare tutta l’organizzazione a supporto degli stessi.

<b>PROGETTO</b>	<b>SAL</b>
<b>Nuovi servizi on-line</b>	<b>84,52%</b>

Negli ultimi anni l’Agenzia del territorio ha progressivamente incrementato gli investimenti finalizzati alla realizzazione di progetti che permettessero a cittadini, professionisti, imprese, enti ed istituzioni della Pubblica Amministrazione centrale e locale, di accedere ai servizi offerti sul canale telematico.

L’obiettivo principale dell’intervento è l’incremento della platea degli utenti e delle tipologie di servizi erogati attraverso la completa telematizzazione delle funzionalità per la consultazione degli archivi e per l’invio dei documenti di aggiornamento.

Gli interventi maggiormente rilevanti sono quelli collegati al crescente utilizzo del canale telematico quale mezzo per la erogazione dei servizi normalmente erogati presso gli sportelli degli uffici periferici. Per questo motivo si prevede una progressiva diminuzione del carico di lavoro sul front office e la conseguente necessità di riqualificazione del personale che attualmente vi è adibito. Gli interventi di riqualificazione dovranno essere finalizzati all’inserimento del personale nel ciclo delle attività di back-office necessarie al trattamento degli atti provenienti dal canale telematico.

Gli interventi per consentire l'erogazione dei servizi telematici ad utenti non convenzionati con l'Agenzia, in particolare cittadini, è condizionata dalla definizione delle modalità di identificazione dei soggetti richiedenti,

<b>PROGETTO</b>	<b>SAL</b>
<b>Qualità delle intestazioni dei beni immobili</b>	<b>52,81%</b>

La Banca Dati Integrata nasce per rispondere all'esigenza di comprendere le relazioni esistenti fra i dati contenuti negli archivi catastali e in quelli della pubblicità immobiliare, al fine di garantire l'affidabilità delle informazioni relative ai titolari di diritti reali sugli immobili.

D'altra parte, temi come l'equa distribuzione del carico tributario, il contrasto al fenomeno dell'evasione e l'attuazione del federalismo fiscale, richiedono informazioni altamente affidabili soprattutto per ciò che concerne la corretta identificazione dei soggetti e, nel caso della fiscalità immobiliare, anche degli oggetti da questi posseduti.

È opportuno sottolineare come una quantità rilevante di informazioni ottenute a valle dell'attività di accertamento – svolta dai soggetti della P.A. istituzionalmente deputati - costituisca un patrimonio da capitalizzare per ottenere un significativo incremento della qualità dei dati. Se attuata, tale azione può favorire il corretto incrocio delle informazioni contenute nelle banche dati della fiscalità per migliorare l'efficacia dell'azione di contrasto ai fenomeni dell'evasione e dell'elusione fiscale.

Lo scopo di questo intervento è quello di realizzare un sistema di gestione delle correlazioni fra i dati di catasto e quelli di pubblicità immobiliare che permetta di conoscere e migliorare il livello di affidabilità delle informazioni contenute nella Banca Dati Integrata.

A seguito della definizione dei criteri di qualità e di integrazione dei dati è stata possibile effettuare la rilevazione della situazione attuale dello stato di integrazione. Contestualmente è stato sviluppato un primo servizio sperimentale di consultazione che evidenzia il livello di affidabilità delle informazioni e sono iniziate le analisi sui processi di aggiornamento delle banche dati per individuare possibili aree di miglioramento finalizzate all'integrazione dei dati.

<b>PROGETTO</b>	<b>SAL</b>
<b>Sistema Informativo Territoriale integrato del patrimonio immobiliare</b>	<b>66,29%</b>

Lo scopo di questo intervento è quello di trasformare l'attuale sistema informativo catastale in un Sistema Informativo Territoriale integrando fra loro i dati catastali (censuari, grafici e cartografici), garantendo il corretto colloquio con la componente Banca Dati Integrata e permettendo così la realizzazione



dell'Anagrafe Immobiliare Integrata. La mappa catastale verrà ad essere assunta quale base cartografica del SIT e ad essa verranno riferiti tutti gli oggetti gestiti in Catasto, ivi compresi i dati grafici relativi a fabbricati ed unità immobiliari.

La cartografia catastale, fino ad oggi utilizzata esclusivamente per l'assolvimento degli ordinari compiti istituzionali che fanno capo all'Agenzia, presenta alcuni aspetti critici in tema di integrazione dei dati. Fra questi, quello senz'altro più rilevante è l'assenza di un unico sistema di riferimento nazionale, fatto questo che condiziona pesantemente la possibilità di realizzare le funzioni necessarie alla corretta gestione della componente topologica e alla storizzazione del dato cartografico.

La cartografia catastale rappresenta quindi la base su cui appoggiare le rappresentazioni degli oggetti immobiliari anche attraverso la sovrapposizione con grafi stradali e ortofoto, al fine di consentire una "navigazione visuale" sul territorio per reperire le informazioni di interesse.

A tale scopo nell'intervento sono incluse anche le attività che stanno portando alla costituzione dello stradario nazionale in collaborazione con l'ISTAT e con i comuni, nonché le attività per migliorare l'integrazione tra le informazioni censuarie e la loro rappresentazione cartografica.

<b>PROGETTO</b>	<b>SAL</b>
<b>Qualità della rappresentazione degli oggetti immobiliari</b>	<b>100,00%</b>

Nell'ambito di un sistema informativo, la componente "dati" assume un'importanza fondamentale ai fini della corretta rappresentazione della realtà d'interesse secondo il modello fissato. Il tema della interoperabilità pone l'accento sul problema del colloquio fra gli archivi appartenenti a soggetti diversi che può essere tanto più proficuo quanto più nella descrizione della realtà d'interesse, ci si riferisce a concetti comuni tra loro coerenti e aggiornati.

In questo contesto il concetto di "qualità dei dati" si è evoluto trasformandosi da attività di bonifica interna a ricerca di un approccio metodologico finalizzato a garantire una più efficiente gestione del patrimonio informativo.

L'obiettivo principale di questo intervento è quello di migliorare la qualità delle varie componenti descrittive degli oggetti immobiliari nella prospettiva che tali dati vengano utilizzati per la realizzazione del Sistema Informativo Territoriale integrato nel patrimonio immobiliare.

A tale scopo sono state definite le linee guida per il recupero della qualità delle mappe catastali e per il recupero della consistenza topologica fra mappe adiacenti ed è stata effettuata una valutazione dell'impatto sul sistema informativo derivante dall'adozione di un sistema unico di riferimento.

PROGETTO	SAL
Servizi su anagrafe Immobiliare Integrata	0,00%

L'Anagrafe Immobiliare Integrata pone al centro gli immobili e i soggetti titolari di diritti reali e si sviluppa su due principali ambiti: la rappresentazione degli immobili e della loro collocazione nello spazio e delle variazioni delle caratteristiche oggettive e la titolarità dei diritti reali e dei vincoli che gravano sugli immobili.

In relazione a quest'ultimo tema è stata già realizzata la Banca Dati Integrata. E' stata effettuata la correlazione tra gli oggetti del Catasto e i dati della Pubblicità immobiliare per ottenere il livello di affidabilità delle intestazioni dei beni immobili (la cosiddetta "prima marcatura" delle intestazioni catastali) ed è già stato realizzato un servizio di consultazione di questo archivio che potrà essere a breve reso disponibile ai Comuni.

L'All si presenta come una nuova infrastruttura informativa che utilizza i sistemi preesistenti – intesi qui come insieme di strumenti, dati e regole – correlandone le informazioni, pur mantenendo sostanzialmente inalterate le regole di gestione di ciascuno di essi, almeno in fase di prima applicazione. Ma l'All anche arricchita con informazioni non necessariamente appartenenti al dominio dell'Agenzia (grafi stradali, foto aeree, stradari certificati, sezioni di censimento, contratti di locazione, ecc.), può diventare la base di riferimento per l'erogazione di servizi innovativi, con la finalità di ottenere un nuovo sistema, flessibile e dinamico, più aderente alle istanze della società moderna.

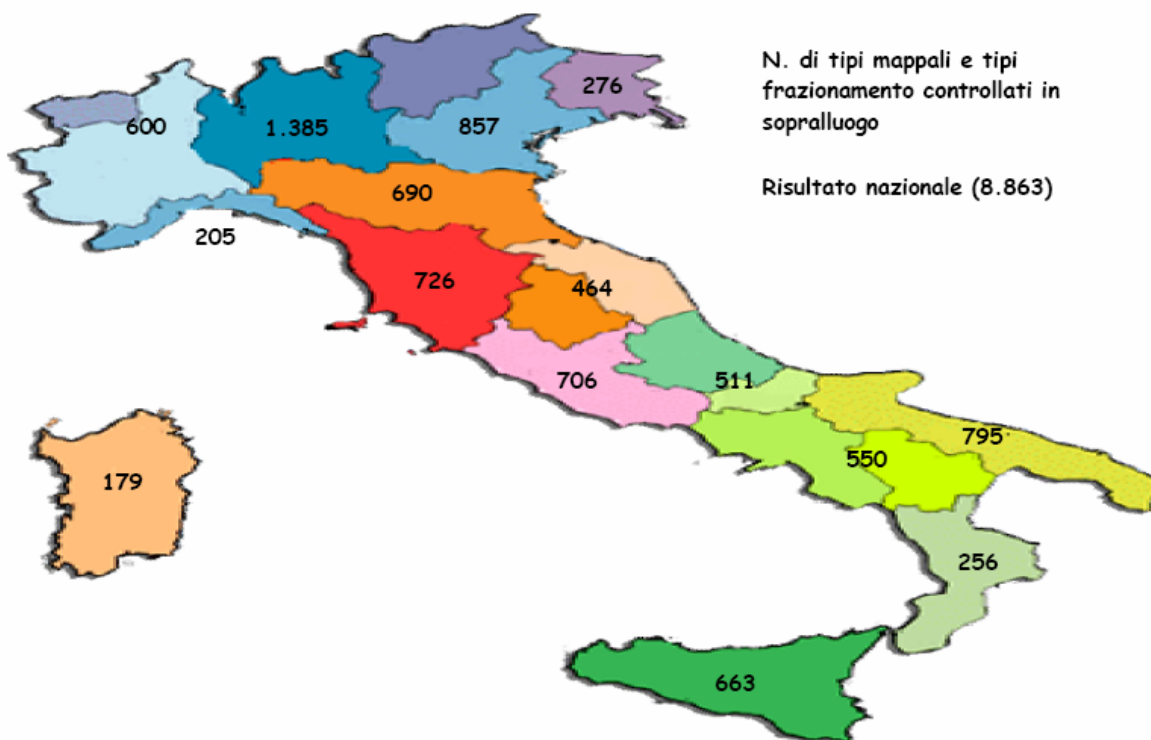
Lo scopo è quello di rendere disponibili i servizi di consultazione/certificazione integrati ipotecario e catastale validi, secondo quanto stabilito dalla legge, ai fini fiscali.

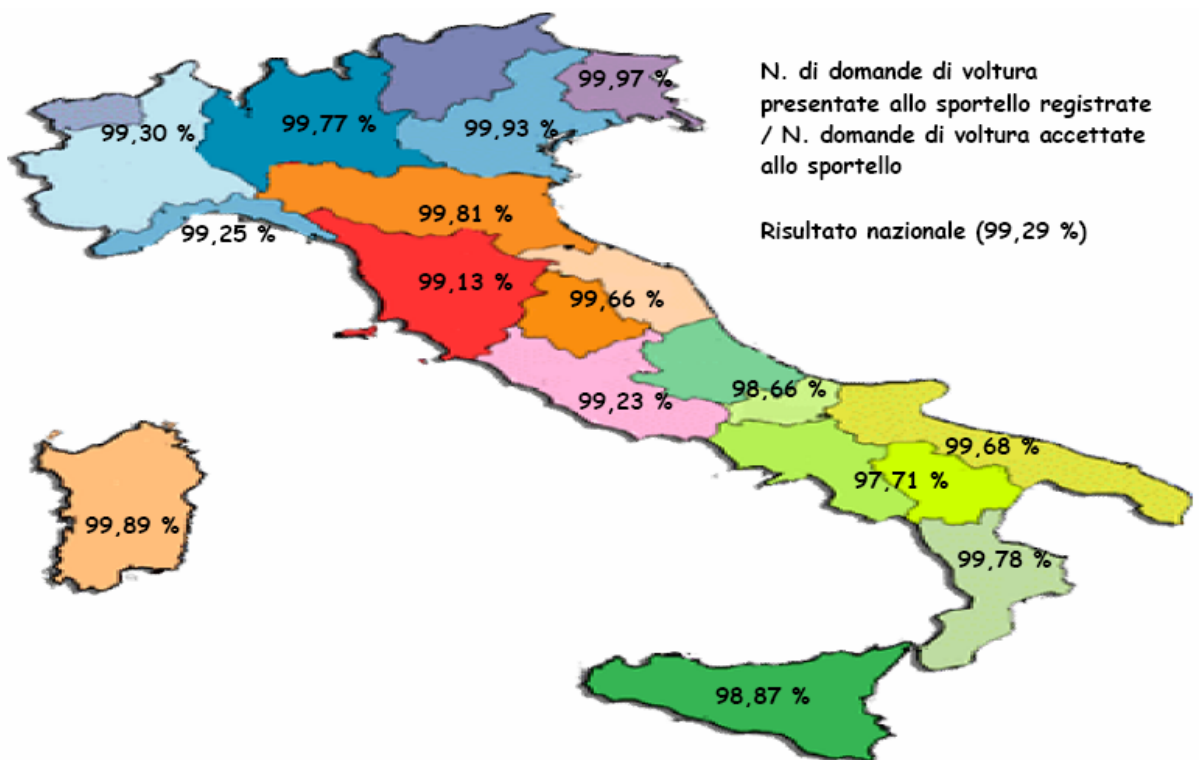
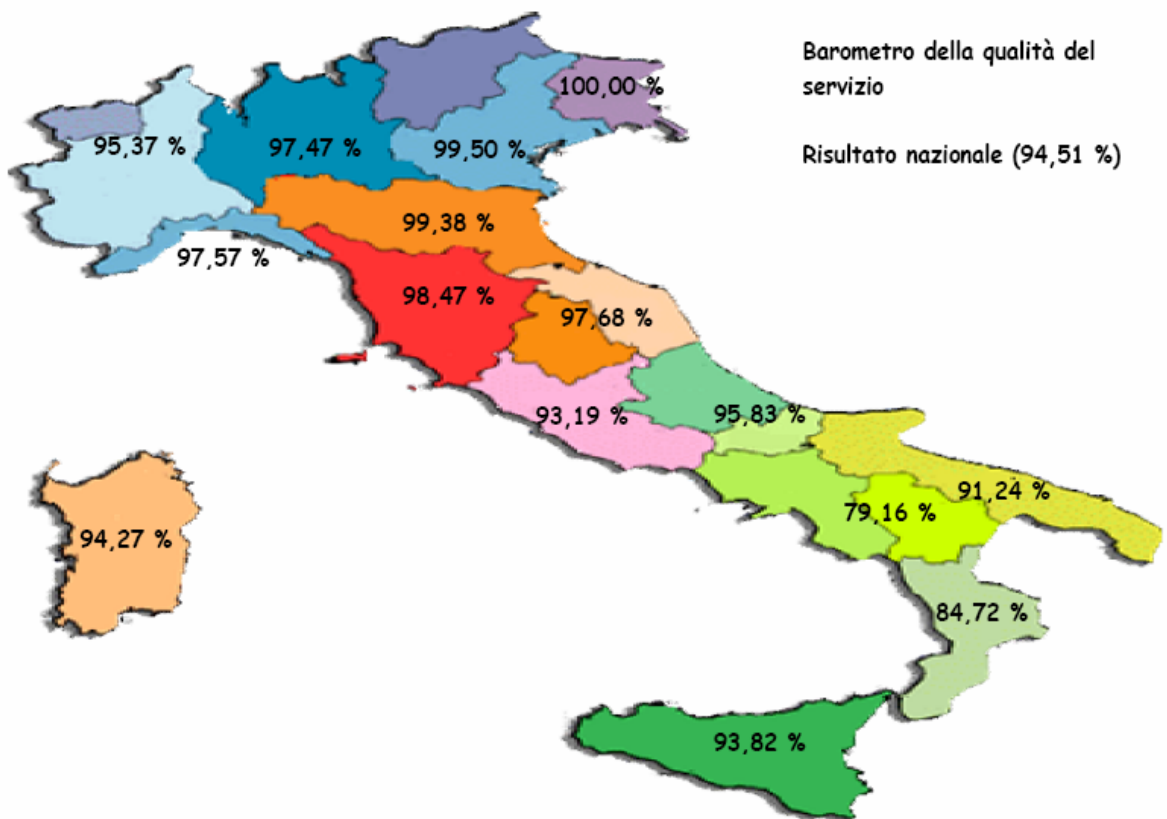
Occorre definire i contenuti dell'attestazione, tenendo presente i vincoli normativi esistenti, gli utenti del servizio, i canali di erogazione, le modalità di pricing e considerare l'impatto che l'introduzione di questo nuovo servizio potrà avere sugli operatori del settore immobiliare.

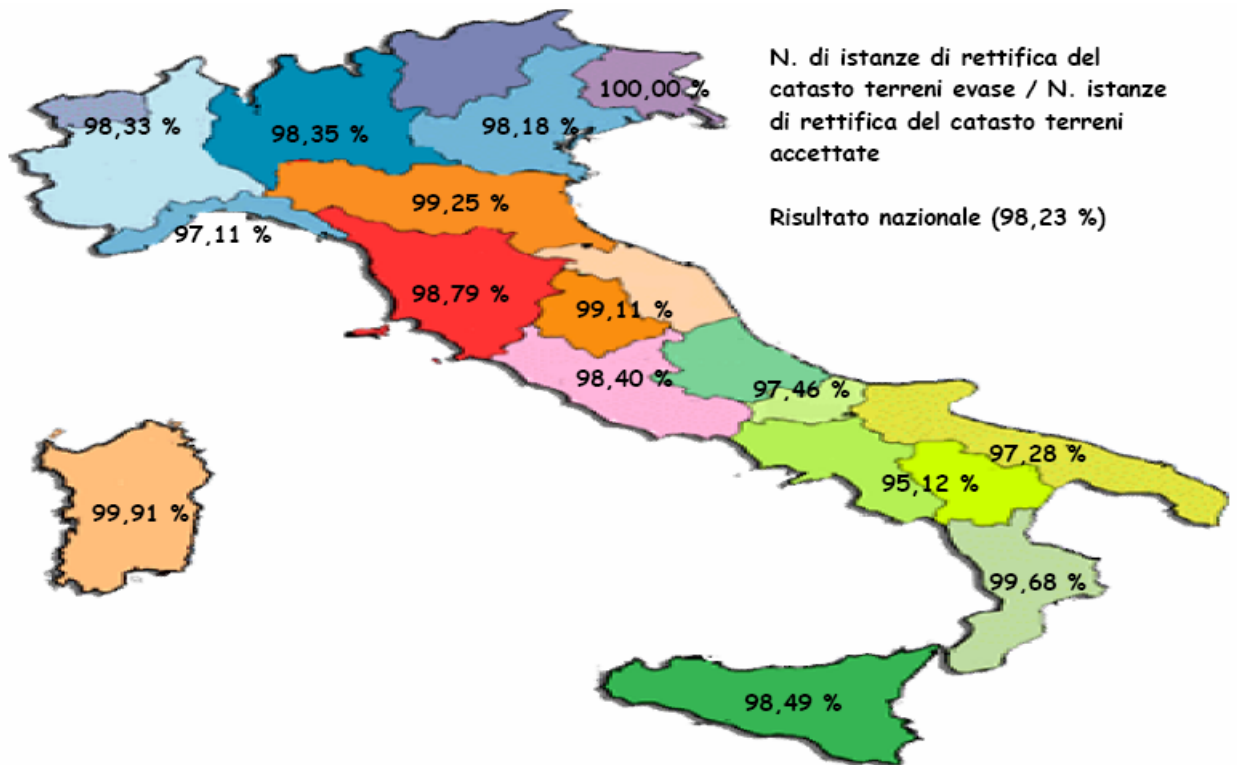
**APPENDICE**  
**ANALISI DEGLI ANDAMENTI TERRITORIALI**

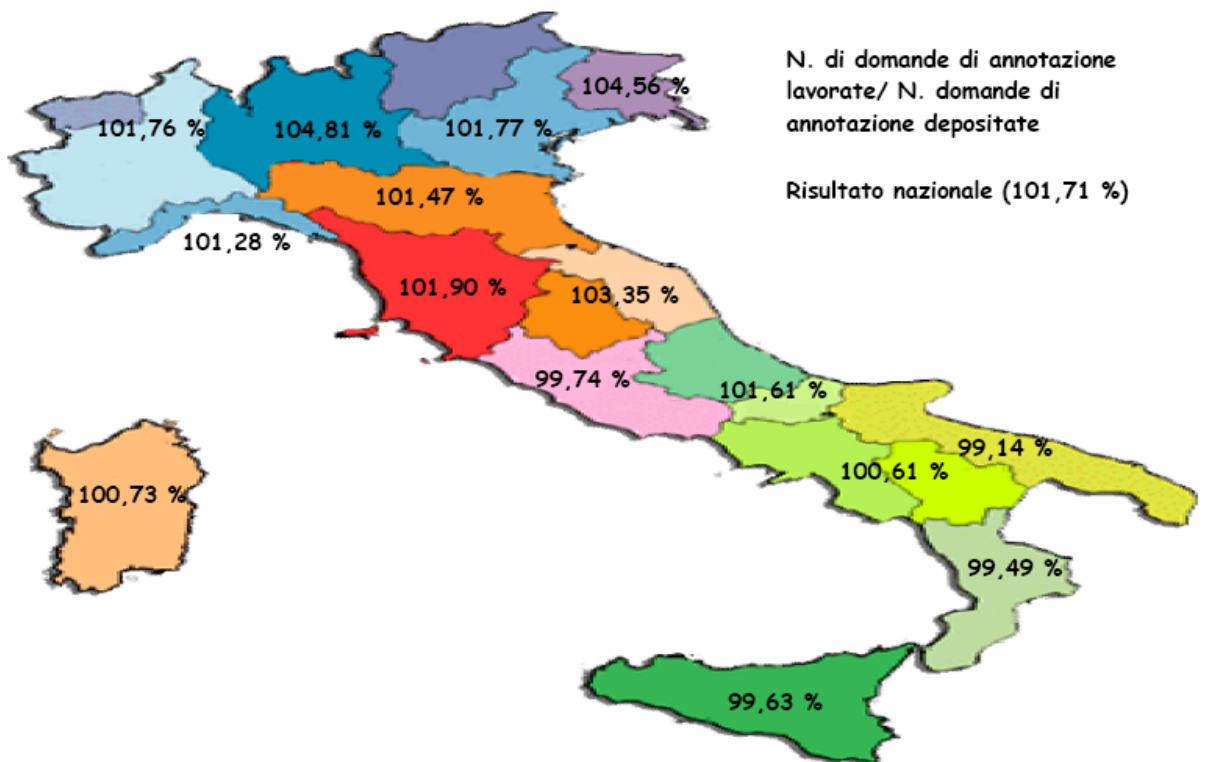
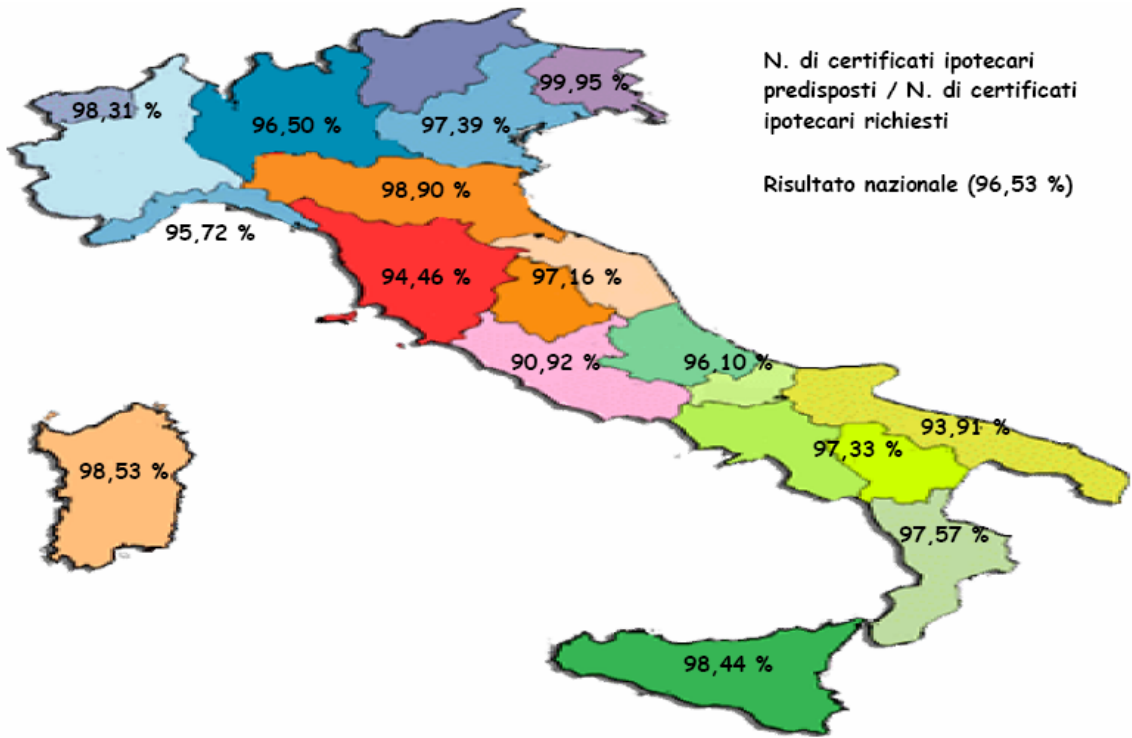
## Gli indicatori incentivati a livello territoriale

In questa appendice sono stati analizzati anche i dati relativi ad alcuni indicatori incentivati per verificare se, nonostante il buon risultato raggiunto e ormai consolidato a livello nazionale, sono presenti delle criticità a livello territoriale.













**Tabella riepilogativa degli obiettivi di Convenzione – AS 1**

Obiettivi	FCS	Indicatori	Anno 2011			Anno 2010
			Risultato atteso	Risultato conseguito	Scostamento	Risultato
Governance dei processi catastali nell'ottica della cooperazione con i Comuni	Razionalizzazione e potenziamento dell'interscambio dei dati e dell'interoperabilità con i Comuni e con gli altri soggetti interessati	Barometro della qualità dei servizi erogati attraverso il portale dei comuni (Cfr Carta della Qualità)	Definizione indicatore e prima misurazione	Relazione	-	-
	Emanazione dei provvedimenti attuativi ex D.L. 31 maggio 2010, n. 78, concernenti lo svolgimento di funzioni catastali da parte dei Comuni	Relazione sulle attività di supporto all'Autorità politica nella definizione dei provvedimenti attuativi previsti dal Decreto-Legge 31 maggio 2010, n. 78, concernenti lo svolgimento di funzioni catastali da parte dei Comuni	Relazione	Relazione	-	Relazione
	Realizzazione del modello unico digitale per l'edilizia (MUDE), nell'ambito dell'infrastruttura tecnologica unitaria gestita dall'Agenzia del territorio	Realizzazione di uno studio di modello prototipale del MUDE (Modello Unico Digitale per l'Edilizia)	Emanazione provvedimento del Direttore dell'Agenzia, per la gestione unitaria dell'infrastruttura tecnologica del MUDE (L 122/10, art. 19, comma 6, lettera d)		Relazione	-
Sviluppo del sistema informativo territoriale integrato del patrimonio immobiliare	Sviluppo del grado di integrazione delle banche dati e di qualità delle informazioni	Valore dell'Indice sintetico del livello di qualità delle banche dati	89,89%	91,08%	1,32%	-
		Studio per l'evoluzione dell'indice sintetico di qualità delle banche dati per Anagrafe Immobiliare Integrata	Analisi delle banche dati e valutazione delle componenti utilizzabili nell'indicatore	Dettagli in nota	-	-
		Digitalizzazione e caricamento in banca dati di immagini di note di trascrizione (del ventennio preautomazione, eccettuate quelle già acquisite con precedenti interventi) e dei repertori delle trascrizioni dal 1957. (112 milioni di pagine totali)	51,00%	29,81% (34,1/114,4)	-41,55%	-

Obiettivi	FCS	Indicatori	Anno 2011			Anno 2010
			Risultato atteso	Risultato conseguito	Scostamento	Risultato
		N. di tipi mappali e tipi frazionamento controllati in sopralluogo <b><u>OBIETTIVO INCENTIVATO</u></b>	7.000	8.863	26,61%	-
	Cooperazione con altri enti per accrescere i contenuti informativi dell'Anagrafe Immobiliare Integrata	N. di toponimi certificati nell'Archivio nazionale degli stradari in collaborazione con l'ISTAT	100,00%	99,54%	-0,46%	-
		Aggiornamento delle informazioni dei DDBB del Catasto terreni con i dati del flusso informativo proveniente dalla collaborazione con AGEA	Aggiornamento effettuato	993.620	-	-
Miglioramento ed ampliamento dell'offerta dei servizi	Interventi per il miglioramento della qualità dei servizi erogati dagli uffici	Indice di soddisfazione del contribuente (Catasto e Pubblicità immobiliare)	70/100	71/100	1,43%	70,4
		Utenti serviti entro 30 minuti per visure e certificati catastali rilasciati allo sportello / Totale utenti serviti	70,00%	65,59%	-6,3%	62,05%
		Barometro della qualità del servizio <b><u>OBIETTIVO INCENTIVATO</u></b>	88,00%	94,51%	7,40%	95,38%
		N. di giorni in cui la repertoriatura delle formalità è eseguita nella medesima giornata di presentazione / N. complessivo di giorni di repertoriatura (Avvio Marzo 2011) <b><u>OBIETTIVO INCENTIVATO</u></b>	90,00%	97,08%	7,87%	-

Obiettivi	FCS	Indicatori	Anno 2011			Anno 2010
			Risultato atteso	Risultato conseguito	Scostamento	Risultato
Miglioramento ed ampliamento dell'offerta dei servizi		Aderenza degli uffici al modello di <i>front office</i> (Misurato sugli UUPP che partecipano al progetto)	75,00%	87,74%	16,99%	-
		Indice di qualità delle stime immobiliari	Studio per la definizione dell'indicatore di qualità	Attività in corso	-	-
		% di risposte fornite entro 10 giorni lavorativi agli utenti del Contact Center	95,00%	94,44%	-0,59%	95,13%
		N. di domande di voltura presentate allo sportello registrate / N. domande di voltura accettate allo sportello <b><u>OBIETTIVO INCENTIVATO</u></b>	95,00%	99,29%	4,52%	99,22%
		N. di tipi mappali e frazionamento registrati / N. totale tipi mappali e frazionamento accettati	95,00%	99,56%	4,8%	99,36%
		N. di istanze di correzione e/o rettifica delle banche dati catastali evase / N. istanze di correzione e/o rettifica accettate	95,00%	97,20%	2,32%	97,29%
		N. di istanze di rettifica del catasto terreni evase / N. di istanze di rettifica del catasto terreni accettate <b><u>OBIETTIVO INCENTIVATO</u></b>	95,00%	98,23%	3,4%	-
		U.I. recuperate e U.I. registrate senza annotazioni / U.I. elaborate da voltura automatica nell'esercizio corrente	95,00%	98,33%	3,51%	99,21%
		Garanzia della completa trattazione degli atti pervenuti				

Obiettivi	FCS	Indicatori	Anno 2011			Anno 2010
			Risultato atteso	Risultato conseguito	Scostamento	Risultato
Miglioramento ed ampliamento dell'offerta dei servizi		N. di certificati ipotecari predisposti / N. di certificati ipotecari richiesti <b><u>OBIETTIVO INCENTIVATO</u></b>	90,00%	96,53%	7,26%	-
		N. domande di annotazione lavorate / N. domande di annotazione depositate <b><u>OBIETTIVO INCENTIVATO</u></b>	95,00%	101,71%	7,06%	105,93%
		Percentuale di circoscrizioni di pubblicità immobiliare presso cui è avviata la trasmissione del titolo telematico	12,31%	12,32%	0,08%	-
		N. di formalità trascritte con "titolo trasmesso per via telematica" / N. totale di formalità trascritte	Consuntivo	20,08%	-	Avvio sperimentale
		N. di tipi mappali e frazionamento approvati in automatico / N. totale tipi mappali e frazionamento registrati	25,00%	34,00%	36,00%	19,69%
		N. di U.I.U. aggiornate con Docfa pervenuti per via telematica / N. di U.I.U. aggiornate complessivamente con Docfa	45,00%	52,29%	16,20%	-
		N. atti di aggiornamento cartografico (Pregeo) pervenuti per via telematica / N. totale degli atti cartografici pervenuti (Pregeo) (Sono esclusi gli atti pervenuti inidonei)	50,00%	60,73%	21,46%	47,12%
		Incremento dell'utilizzo del canale telematico per l'espletamento dei servizi istituzionali				

Obiettivi	FCS	Indicatori	Anno 2011			Anno 2010
			Risultato atteso	Risultato conseguito	Scostamento	Risultato
Miglioramento ed ampliamento dell'offerta dei servizi		N. estratti di mappa digitali telematici rilasciati/ N. totale estratti di mappa digitali rilasciati	15,00%	61,50%	310,00%	-
		Tipologia di atti di pubblicità immobiliare e catastali per i quali diventa obbligatoria la trasmissione telematica	Studio predisposto	Attività in corso	-	-
	Ampliamento dei prodotti/servizi resi alle Pubbliche Amministrazioni, agli operatori del mercato immobiliare e ai cittadini	Sviluppo dei nuovi servizi dell'Anagrafe Immobiliare Integrata - Servizio di ricerca ipotecaria-catastale" per i comuni	Sperimentazione	Dettagli in nota	-	-
		Attestazione ipotecario - catastale	Studio predisposto	Attività in corso	-	-
		Modello unico delle successioni	Relazione	Relazione	-	-
		Trasmissione telematica di atti di aggiornamento catastale da parte di privati (Docte e Voltura)	Studio predisposto	Studio predisposto	-	-
	Supporto alle Pubbliche Amministrazioni nelle valutazioni immobiliari, al fine di garantire trasparenza ed indipendenza nei processi di valorizzazione del patrimonio immobiliare pubblico	N. unità immobiliari valutate dall'AdT (ex art.43-bis, d.l. n.207/2008)/ N. unità immobiliari da valutare richieste dagli enti previdenziali (ex art.43-bis, d.l. n.207/2008)	90,00%	99,28%	10,31%	100,00%
	Interventi volti ad assicurare la trasparenza delle informazioni sull'andamento del mercato immobiliare	N. di Comuni pubblicati sul sito Internet dell'Agenzia tramite GeoPoi / N. Comuni con cartografia	95,00%	95,77%	0,81%	92,84%

Obiettivi	FCS	Indicatori	Anno 2011			Anno 2010
			Risultato atteso	Risultato conseguito	Scostamento	Risultato
Miglioramento ed ampliamento dell'offerta dei servizi		N. schede di rilevazione per canoni di locazione <b><u>OBIETTIVO INCENTIVATO</u></b>	13.500	16.355	21,15%	16.258
		Pubblicazione delle note territoriali sulla dinamica delle compravendite nella singola provincia e dei valori nella città capoluogo	15 note pubblicate	16 note pubblicate	6,67%	-
	Interventi di comunicazione per favorire una maggiore e più trasparente interazione con gli utenti, volti a colmare il divario esistente tra il reale mutamento dell'organizzazione dell'Agenzia e la percezione della stessa da parte della collettività	Attuazione del Piano di Comunicazione	Relazione	Relazione	-	Relazione

## 2. AS2 – Interventi volti a garantire l'equità fiscale

Per quanto riguarda la seconda area strategica, l'Atto di indirizzo del Sig. Ministro per il triennio 2011 - 2013 ha stabilito che l'Agenzia deve massimizzare il proprio impegno nelle azioni di contrasto dei fenomeni di evasione ed elusione fiscale nel settore immobiliare connessi a valorizzazioni catastali non aggiornate, anche in collaborazione con i Comuni.

\*\*\*\*\*

In coerenza con gli obiettivi strategici fissati nell'Atto di indirizzo nell'AS2 è stato individuato il seguente obiettivo:

- Prevenzione e contrasto all'evasione fiscale.

Inoltre, sono stati analizzati i fattori abilitanti per il conseguimento degli obiettivi, in particolare lo sviluppo delle risorse umane e gli investimenti.

Infine sono stati rappresentati i dati territoriali relativamente ad alcuni indicatori strategici dell'Agenzia.

### 2.1 *Prevenzione e contrasto all'evasione fiscale.*

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

In particolare, in questi ultimi anni, l'Agenzia è stata interessata dall'applicazione delle misure introdotte dapprima con la legge 30 dicembre 2004, n. 311 (Legge Finanziaria per l'anno 2005) e, successivamente, con la "manovra finanziaria 2007" (decreto legge 3 ottobre 2006, n. 262 – convertito, con modificazioni, dalla legge 24 novembre 2006, n. 286, ed ulteriormente modificato dalla legge 27 dicembre 2006, n. 296), le quali hanno comportato e comportano tutt'ora significative operazioni, per la regolarizzazione di situazioni catastalmente irregolari, a causa della mancata presentazione, da parte dei soggetti interessati, degli atti di aggiornamento della banca dati.

L'obiettivo *Prevenzione e contrasto all'evasione fiscale* è stato declinato nei seguenti fattori critici:

- Presidio della funzione accertativa.
- Contrasto ad evasione ed elusione fiscale in collaborazione con i Comuni, Guardia di Finanza ed Agenzia delle Entrate.
- Sostenibilità dell'accertamento.

Di seguito si analizzano i risultati conseguiti dagli indicatori relativi ai suddetti fattori critici di successo.

#### **Presidio della funzione accertativa.**

Al 31 dicembre, si è conclusa la trattazione per ulteriori 680.837 U.I. (particelle) contenute negli elenchi pubblicati in GU al 31/12/2009, relative a fabbricati non presenti in catasto o ad ampliamenti non registrati.

- 827.699 accertamenti conclusi al 31/12/2010.
- 1.508.536 accertamenti conclusi al 31/12/2011.
- 2.228.143 unità immobiliari pubblicate in Gazzetta Ufficiale al 31/12/2010.

Conseguentemente, l'indicatore "Incremento della percentuale di U.I. (particelle) contenute negli elenchi pubblicati in GU al 31/12/2010 relative a fabbricati non presenti in catasto o ad ampliamenti non registrati per le quali si è conclusa la trattazione" ha registrato un risultato pari al 30,56%.

Le attività c.d. ad "alta valenza fiscale" hanno coinvolto l'Agenzia in modo significativo nel corso del 2011, soprattutto per l'attribuzione della "rendita presunta" agli immobili individuati, per i quali i soggetti interessati non hanno provveduto spontaneamente ad effettuare i previsti aggiornamenti catastali.

Come è noto, attraverso un processo basato sulla sovrapposizione delle ortofoto aeree ad alta risoluzione alla cartografia catastale, è stato possibile individuare oltre 2.200.000 particelle del Catasto terreni (2.228.143), nelle quali si è constatata la presenza di potenziali fabbricati non presenti nelle banche dati catastali.

Al 30 aprile 2011, l'accertamento era stato completato per oltre un milione di particelle (1.065.484) attraverso l'adempimento spontaneo dei contribuenti e, in minor misura, attraverso le attività condotte direttamente dal personale dell'Agenzia.

A partire dal 3 maggio 2011 è stato avviato il processo di attribuzione della rendita presunta ai fabbricati presenti sulle rimanenti particelle (1.162.659).

Con l'impiego di circa 1.000 tecnici dell'Agenzia, sono stati effettuati numerosi sopralluoghi sul territorio per verificare la sussistenza dell'obbligo di accatastamento.

Al 31 dicembre, ai fini della rendita presunta risultano trattate, incluse le Unità Immobiliari non visualizzabili, 818.558 particelle, rispetto alle 760.000 preventivate.

Nel frattempo, molti proprietari di immobili da regolarizzare, sensibilizzati dalla costante presenza sul territorio dei tecnici dell'Agenzia, hanno provveduto a presentare atti di aggiornamento catastale anche dopo la scadenza del termine stabilito dalla normativa al 30 aprile 2011.

Questa azione di regolarizzazione dei fabbricati mai dichiarati ha un effetto significativo sul recupero dell'evasione fiscale nel comparto.

Si stima infatti che la maggiore rendita iscritta in atti determina un maggiore gettito quantificabile:



1. ai fini IMU, in circa 356 milioni di euro;
2. ai fini dell'imposta sui redditi (IRPEF e cosiddetta "Cedolare secca"), in circa 110 milioni di euro;
3. ai fini dell'imposta di registro sui canoni di locazione, in circa 6 milioni;

per un gettito stimato complessivo, erariale e locale, pari a circa 472 milioni di euro.

L'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.

Infatti si è conclusa la trattazione per ulteriori 52.769 Unità Immobiliari (particelle) contenute negli elenchi pubblicati in Gazzetta Ufficiale al 31/12/2009, relative ai fabbricati rurali che hanno perso i requisiti di ruralità. Nel dettaglio:

- 449.818 accertamenti conclusi al 31/12/2010.
- 502.587 accertamenti conclusi al 31/12/2011.
- 872.431 unità immobiliari pubblicate in GU al 31/12/2009.

Con riferimento agli accertamenti ai sensi dell'art. 1 comma 277 della Legge 24 dicembre 2007, n. 244, il "N. verifiche concluse su immobili in corso di costruzione o di definizione (categorie F3/F4)" è pari a 96.348, di gran lunga superiore al valore atteso (47.800).

Per avere un'idea complessiva del fenomeno misurato, si precisa che, al 31 dicembre 2010, gli immobili in categoria F3 /F4 ammontavano a 218.899.

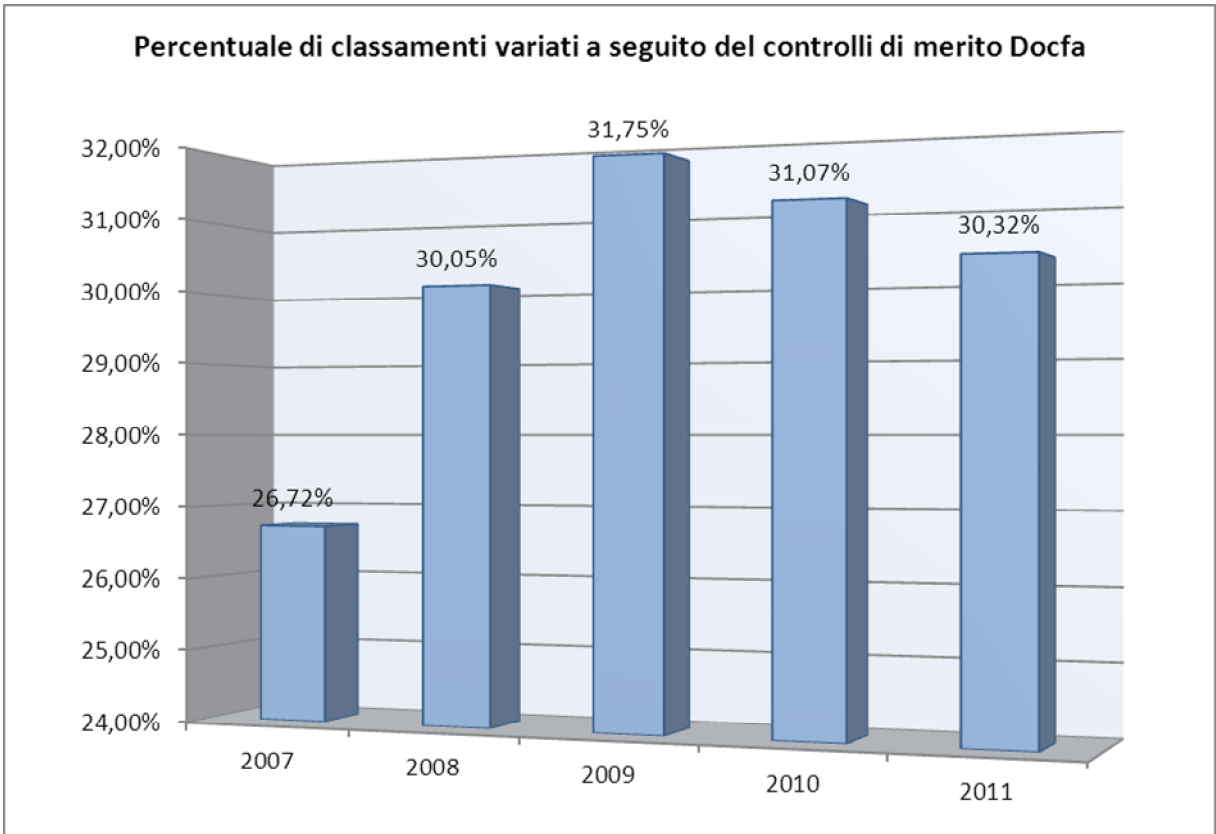
Si rappresenta inoltre che, come nel caso dei controlli DOCFA, per consentire di concludere al più presto le operazioni di attribuzione della "rendita presunta" ed avere certezza in merito al quantitativo di risorse da impiegare in tali attività, l'obiettivo per il 2011 è stato attribuito in termini di volumi e non di percentuale. Ciò in quanto, qualora l'obiettivo fosse stato attribuito in termini percentuali, un incremento delle pratiche in ingresso, avrebbe comportato come conseguenza una minore disponibilità di risorse per l'attribuzione della "rendita presunta".

Il "N. di classamenti delle U.I.U. verificati nel merito" è pari a 852.203 rispetto ai 637.000 pianificati.

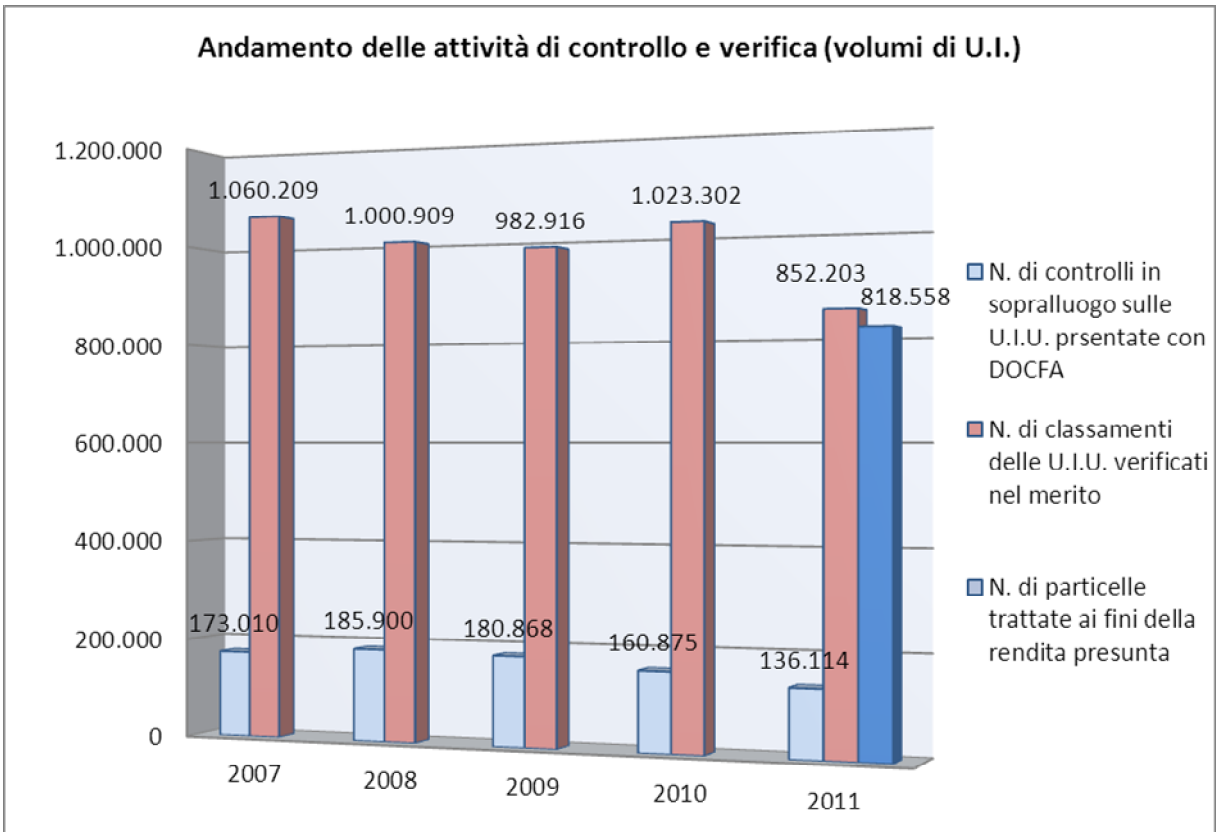
Nel corso del 2011 sono state classate ed inserite in atti con DOCFA 2.210.241 UIU. Anche in questo caso, l'indicatore è stato espresso in termini assoluti, e non percentuali, al fine di avere la certezza delle risorse che ciascuna struttura avrebbe dovuto destinare alle attività di attribuzione della "rendita presunta".

L'indicatore "N. di classamenti variati a seguito di controlli nel merito DOCFA / N. di controlli nel merito DOCFA effettuati" ha ottenuto un risultato pari al 30,32% in quanto il controllo nel merito DOCFA ha dato luogo a 258.370 variazioni di classamento, rispetto a 852.203 U.I.U. controllate.

Di seguito si riporta il grafico con l'andamento dell'indicatore dal 2006 al 2011:



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.



L'indicatore "N. di U.I.U. con rendita variata a seguito di controlli in sopralluogo / N. totale U.I.U. verificate in sopralluogo" ha conseguito un risultato pari al 27,64% in quanto, dei 136.114 controlli in sopralluogo effettuati 37.628 hanno dato luogo a variazioni di rendita.

Per finire, per quanto riguarda l'indicatore "Iniziativa formative ed organizzative per l'esercizio dei poteri istruttori di cui agli articoli 51 e 52 del Decreto del Presidente della Repubblica 26 ottobre 1972 n. 633, nello svolgimento delle attività istruttorie connesse all'accertamento catastale (art. 19, comma 13 del Decreto-Legge 31 maggio 2010, n. 78)" nel corso del 2011 l'Agenzia, in collaborazione con la Scuola Superiore dell'Economia e delle Finanze, ha erogato attività formative a circa 300 dipendenti in aula ed attività di affiancamento sul lavoro al restante personale addetto alle attività in tutte le strutture territoriali dell'Agenzia.

### **Contrasto ad evasione ed elusione fiscale in collaborazione con i Comuni, Guardia di Finanza ed Agenzia delle Entrate.**

Tale fattore critico di successo è significativo per affrontare il tema delle attività dell'interscambio informativo tra l'Agenzia e gli Enti territoriali e dall'efficacia dello stesso dipende, in gran parte, il successo nel contrasto all'evasione ed elusione fiscale in campo immobiliare.

Per quanto riguarda l'indicatore "Interventi per garantire il costante monitoraggio del territorio finalizzato all'individuazione, in collaborazione con i Comuni, di ulteriori fabbricati che non risultano dichiarati in catasto (art. 19, comma 12 del Decreto-Legge 31 maggio 2010, n. 78)" è stato sottoscritto un accordo di collaborazione tra Agenzia ed Agea, articolato in un "Accordo Quadro" ed in un primo atto esecutivo; a tali accordi seguiranno ulteriori atti esecutivi. Nel primo atto esecutivo già formalizzato è previsto l'interscambio "gratuito" dei dati di proprietà delle due Amministrazioni; tra questi sono comprese le ortofoto ad alta definizione che, rese disponibili con cadenza triennale, Agea mette gratuitamente a disposizione dell'Agenzia. I successivi atti esecutivi, in tema di foto aree, potranno anche riguardare la possibile acquisizione, in comproprietà, delle ortofoto ad altissima risoluzione e delle immagini territoriali "oblique".

Al 31 dicembre, rispetto alle 9.996 U.I.U. notificate dai comuni ai sensi dell'art. 1, comma 336, L.F. 2005, il n. U.I.U. per le quali si è conclusa la trattazione è pari 9.822 pertanto il relativo indicatore ("N. U.I.U. per le quali si è conclusa la trattazione ai sensi dell'art. 1, comma 336, L.F. 2005 / N. di U.I.U. notificate dai comuni ai sensi dell'art. 1, comma 336, L.F. 2005 (riferito al quantitativo presente al 31/12 dell'esercizio precedente)") ha ottenuto un risultato pari al 98,26% a fronte di un valore atteso del 95,00%.

Le attività di revisione del classamento per intere microzone, avviate per taluni comuni, sono state temporaneamente sospese per assicurare le risorse alle attività di attribuzione delle "rendite presunte" ai fabbricati mai dichiarati. Al riguardo, l'Agenzia riferisce che le attività relative ai comuni di Bari e Lecce, sospese nel 2011, sono riprese nel 2012 mentre quelle relative al comune di Roma continuano ad essere svolte senza interruzione.

Il "N. di segnalazioni effettuate dai Comuni sui DOCFA ai sensi della L. 80/06, art. 34 quinquies" ha raggiunto la quota di 14.239. Tali segnalazioni, effettuate da 112 Comuni, risultano così ripartite:

- 3.214 U.I.U. incoerenti;
- 9.498 U.I.U. coerenti;
- 1.527 U.I.U. assenza di informazione.

Per quanto riguarda il "N. di servizi estimativi forniti agli uffici delle Entrate / N. di servizi estimativi richiesti dagli uffici delle Entrate nell'anno" dei 13.092 servizi estimativi richiesti dagli uffici dell'Agenzia delle Entrate (al netto di 27 stime fiscali ineseguibili) ne risultano evasi 13.353 (al netto di 27 stime fiscali ineseguibili) e quindi con un risultato del 101,99% rispetto al 95,00% pianificato. Si precisa che l'indicatore presenta un risultato superiore al 100% in quanto prevede anche la lavorazione di richieste pregresse.

#### **Sostenibilità dell'accertamento.**

Per quanto riguarda gli indicatori "N. di ricorsi (in Commissione tributaria provinciale) riferiti ad atti di accertamento catastale notificati relativi a rettifica di rendita U.I.U. / N. di atti di accertamento catastale notificati relativi a rettifica di rendita U.I.U." e "N. di U.I.U. con rendita rettificata in autotutela / N. di U.I.U. con rendita rettificata" si segnala che non è stato possibile correlarli in forma percentuale in quanto si riferiscono ad insiemi diversi.

In ogni caso, di seguito vengono riportati i dati di dettaglio rappresentativi dell'ordine di grandezza dei diversi fenomeni:

- gli atti di accertamento catastale notificati sono 581.003;
- i ricorsi (in Commissione tributaria provinciale) relativi a rettifica di rendita U.I.U. sono stati 5.511;
- il numero di U.I.U. con rendita rettificata in autotutela risulta è pari a 5.638.
- le U.I.U. con rendita rettificata sono pari a 332.876.

L'indice di soccombenza misurato dal "N. di sentenze totalmente sfavorevoli (ivi compresi i ricorsi seriali) all'Agenzia innanzi alle Commissioni tributarie provinciali e regionali / N. di sentenze emanate dalle Commissioni tributarie provinciali e regionali (compresi i giudizi conciliati ed i giudizi estinti)" è pari al 35,43% a fronte di un valore atteso del 37,00%. In particolare, rispetto alle 10.186 sentenze emanate dalle Commissioni tributarie provinciali e regionali (compresi i giudizi conciliati ed i giudizi estinti), il numero di sentenze totalmente sfavorevoli all'Agenzia, ivi compresi i ricorsi seriali, risulta pari a 3.609.

## 2.2 Investimenti

PROGETTO	SAL
Qualità base reddituale dei beni immobili	80,80%

Fin dalla sua nascita, l'Agenzia ha concentrato la sua azione lungo due direttrici: la qualità e l'equità. In questi anni è sempre più cresciuta la consapevolezza che per poter agire in termini di perequazione fiscale, è necessario recuperare la distanza esistente fra la realtà e la sua rappresentazione catastale. Questo assioma è valido anche per la componente reddituale: le azioni derivate dalla normativa recentemente emanata in tema di accertamento, ha determinato importanti risultati sia sul fronte del recupero di qualità dell'informazione catastale che su quello del recupero di gettito legato agli immobili. Dalla fase di accertamento puntuale (sulle singole posizioni fiscalmente rilevanti), è ora necessario - e sono anche maturi i tempi sul fronte tecnologico - individuare ed analizzare i fenomeni che interessano porzioni più ampie di territorio allo scopo di garantire un controllo sui vari segmenti operativi, di indirizzare ed efficientare sia le ordinarie attività di definizione della base reddituale (attribuzione del classamento) che le attività di accertamento.

Inoltre, l'attività di accertamento sui fabbricati che hanno perso i requisiti di ruralità ha rappresentato di fatto la fase preparatoria all'impianto del Catasto Fabbricati previsto dal D.M. 28 del 28 gennaio 1998, la cui costituzione è stata di anno in anno rinviata.

La finalità principale di questo intervento è quella di migliorare complessivamente la qualità del dato reddituale degli immobili. Tale obiettivo è conseguibile innanzitutto grazie alla conoscenza del territorio che deve necessariamente partire dal censimento dell'intero patrimonio edificato.

Con l'introduzione di strumenti che permettono di effettuare analisi di fenomeni caratterizzati dalla loro distribuzione spaziale (componente geografica), sarà possibile migliorare la conoscenza dei fenomeni territoriali, primi fra tutti quelli che sono decisivi per la valorizzazione degli immobili, e migliorare le attività di accertamento.

Entrambe le azioni indicate possono essere realizzate in stretta collaborazione con altri soggetti istituzionalmente preposti alle attività di accertamento fiscale e, più in generale, alla gestione del territorio.

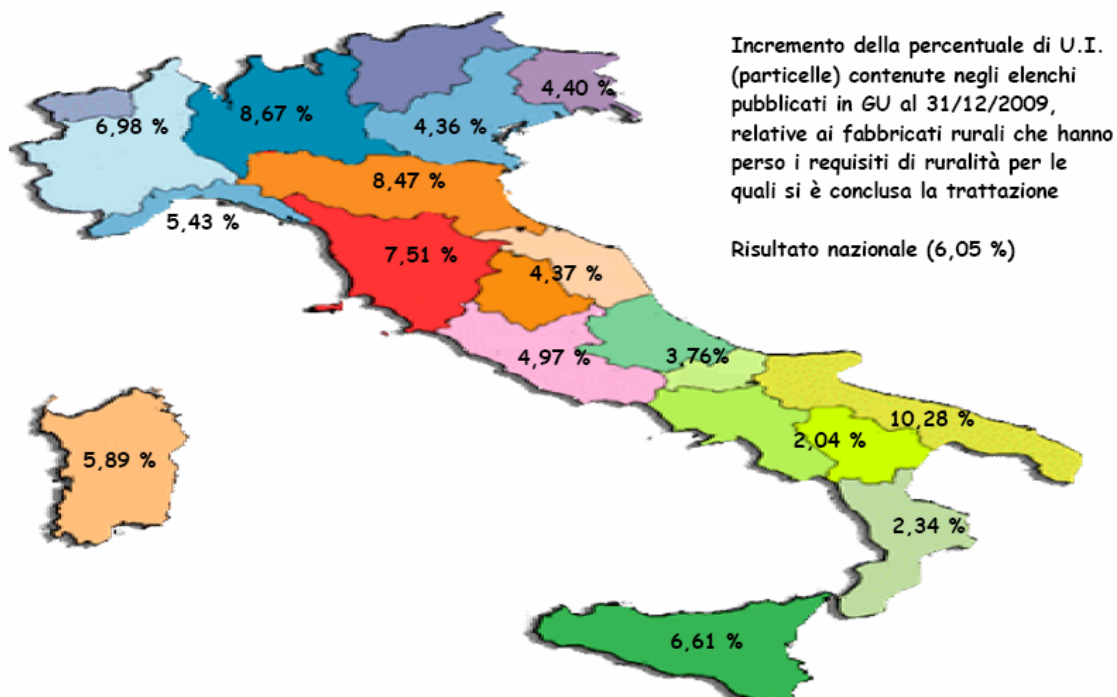
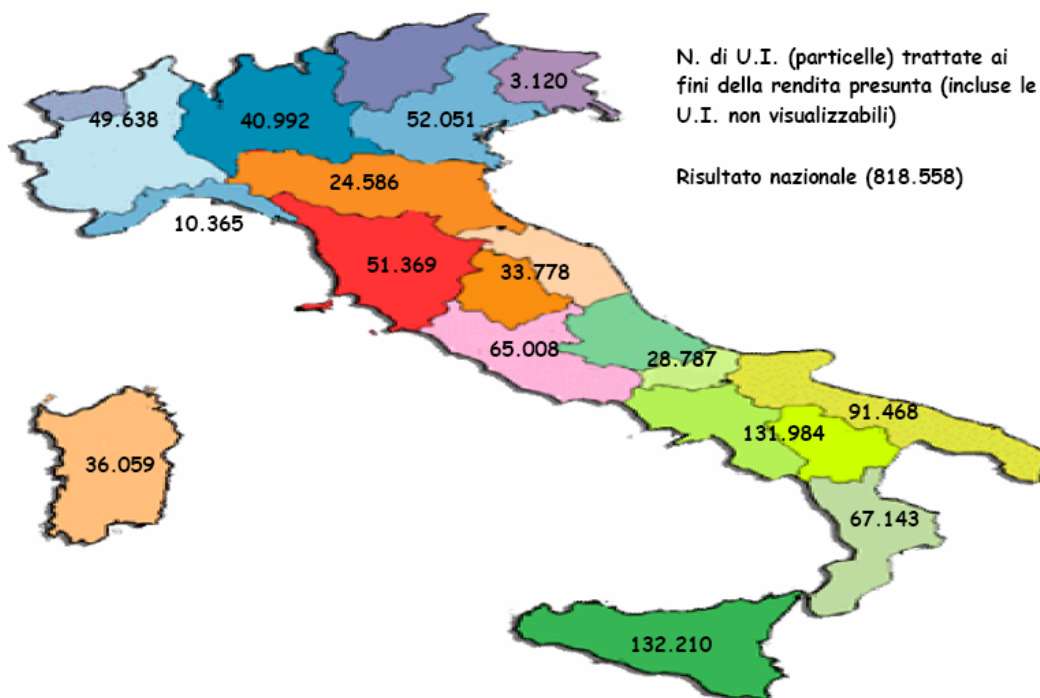
Per l'intervento è prevista la realizzazione delle applicazioni sw a supporto delle attività di verifica ed aggiornamento ed è necessario rivedere parzialmente gli attuali processi di classamento dei beni immobili.

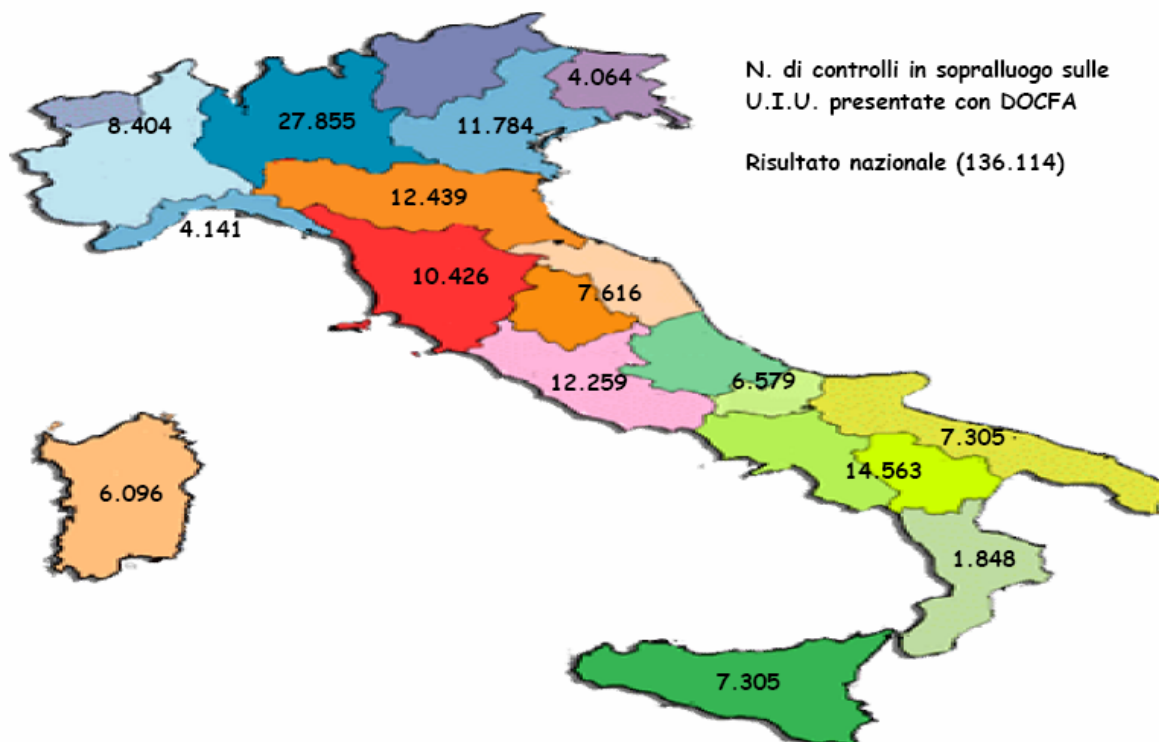
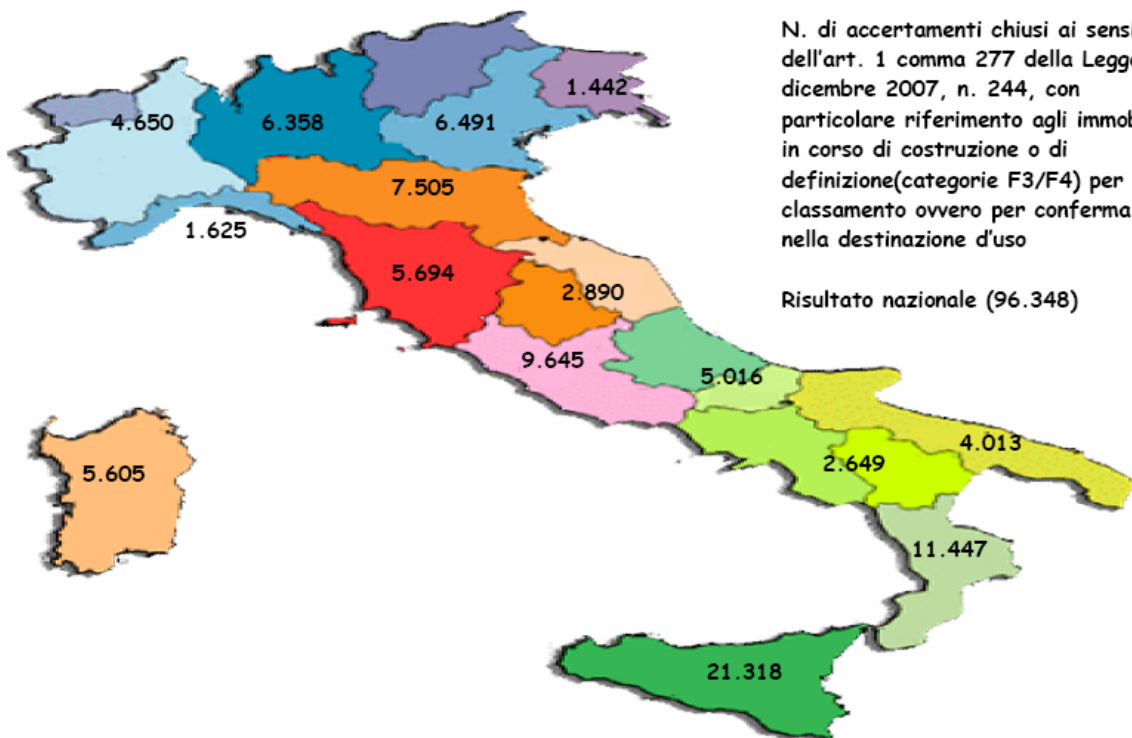
Tra le criticità, si rileva in molti casi la mancanza di parametri oggettivi per la valutazione.

**APPENDICE**  
**ANALISI DEGLI ANDAMENTI TERRITORIALI**

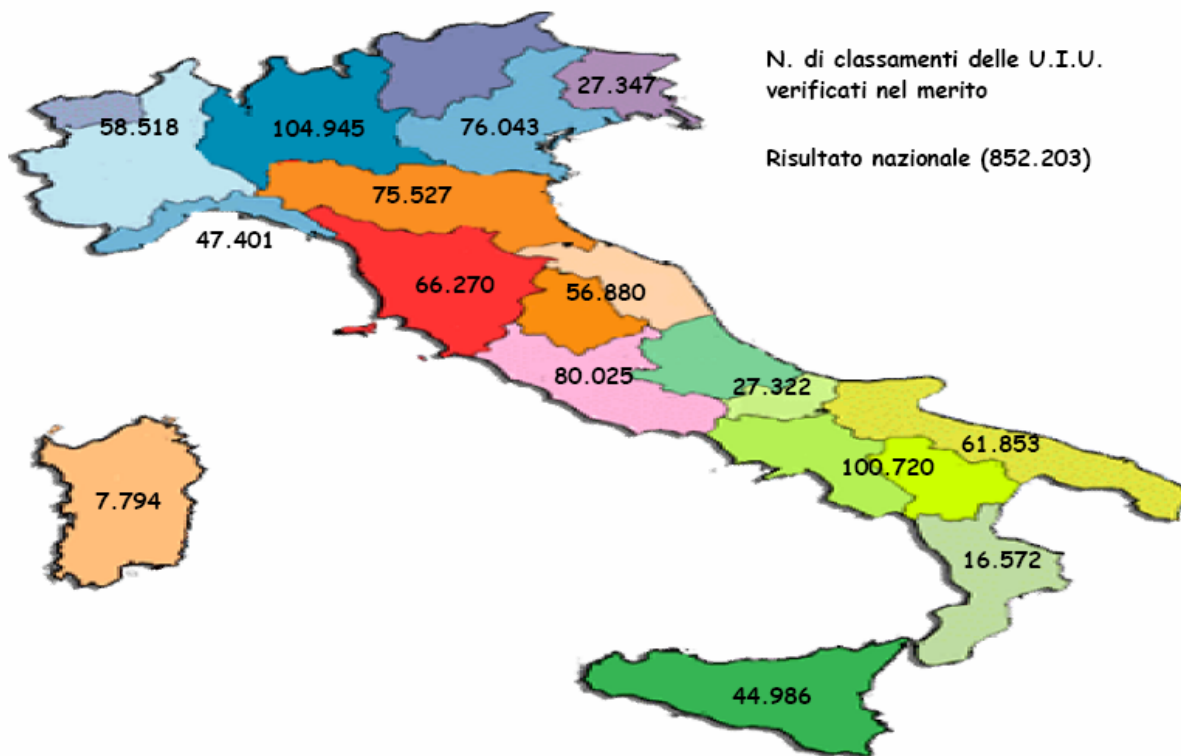
## Gli indicatori incentivati a livello territoriale

In questa appendice sono stati analizzati anche i dati relativi ad alcuni indicatori incentivati per verificare se, nonostante il buon risultato raggiunto e ormai consolidato a livello nazionale, sono presenti delle criticità a livello territoriale.









## Tabella riepilogativa degli obiettivi di Convenzione – AS 2

Obiettivi	FCS	Indicatori	Anno 2011			Anno 2010
			Risultato atteso	Risultato conseguito	Scostamento	Risultato
Prevenzione e contrasto all'evasione fiscale	Presidio della funzione accertativa	Incremento della percentuale di U.I. (particelle) contenute negli elenchi pubblicati in GU al 31/12/2010 relative a fabbricati non presenti in catasto o ad ampliamenti non registrati per le quali si è conclusa la trattazione	A consuntivo	30,56%	-	18,57%
		N. di U.I. (particelle) trattate ai fini della rendita presunta (incluse le U.I. non visualizzabili) <b><u>OBIETTIVO INCENTIVATO</u></b>	760.000	818.558	7,71%	-
		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 <b><u>OBIETTIVO INCENTIVATO</u></b>	2,00%	6,05%	202,5%	18,67%
		Accertamenti ai sensi dell'art. 1 comma 277 della Legge 24 dicembre 2007, n. 244  N. verifiche concluse su immobili in corso di costruzione o di definizione (categorie F3/F4) <b><u>OBIETTIVO INCENTIVATO</u></b>	47.800	96.348	101,56%	-
		N. di classamenti delle U.I.U. verificati nel merito <b><u>OBIETTIVO INCENTIVATO</u></b>	637.000	852.203	33,78%	-

Obiettivi	FCS	Indicatori	Anno 2011			Anno 2010	
			Risultato atteso	Risultato conseguito	Scostamento	Risultato	
Prevenzione e contrasto all'evasione fiscale		N. di classamenti variati a seguito di controlli nel merito DOCFA / N. di controlli nel merito DOCFA effettuati	A consuntivo	30,32%	-	31,07%	
		N. di controlli in sopralluogo sulle U.I.U. presentate con DOCFA <b><u>OBIETTIVO INCENTIVATO</u></b>	96.000	136.114	41,79%	-	
		N. di U.I.U. con rendita variata a seguito di controlli in sopralluogo / N. totale U.I.U. verificate in sopralluogo	A consuntivo	27,64%	-	31,31%	
		Iniziative formative ed organizzative per l'esercizio dei poteri istruttori di cui agli articoli 51 e 52 del Decreto del Presidente della Repubblica 26 ottobre 1972 n. 633, nello svolgimento delle attività istruttorie connesse all'accertamento catastale (art. 19, comma 13 del Decreto-Legge 31 maggio 2010, n. 78)	Relazione sulle attività poste in essere	Dettagli in nota	-	-	
	Contrasto ad evasione ed elusione fiscale in collaborazione con i Comuni, Guardia di Finanza ed Agenzia delle Entrate		Interventi per garantire il costante monitoraggio del territorio finalizzato all'individuazione, in collaborazione con i Comuni, di ulteriori fabbricati che non risultano dichiarati in catasto (art. 19, comma 12 del Decreto-Legge 31 maggio 2010, n. 78)	Studio e pianificazione delle attività	Dettagli in nota	-	-
			N. U.I.U. per le quali si è conclusa la trattazione ai sensi dell'art. 1, comma 336, L.F. 2005 / N. di U.I.U. notificate dai comuni ai sensi dell'art. 1, comma	95,00%	98,26%	3,43%	89,45%

Obiettivi	FCS	Indicatori	Anno 2011			Anno 2010
			Risultato atteso	Risultato conseguito	Scostamento	Risultato
Prevenzione e contrasto all'evasione fiscale		336, L.F. 2005 (riferito al quantitativo presente al 31/12 dell'esercizio precedente)				
		N. di microzone revisionate ai sensi dell'art.1, comma 335 della L.F. 2005 / N. di microzone per le quali i comuni hanno richiesto la revisione ai sensi dell'art.1, comma 335 della L.F. 2005 (riferito al quantitativo presente al 31/12/2010)	10,00%	Attività in corso	-	50,00%
		N. di segnalazioni effettuate dai Comuni sui DOCFA ai sensi della L. 80/06, art. 34 quinquies	A consuntivo	14.239	-	12.484
		N. di servizi estimativi forniti agli uffici delle Entrate / N. di servizi estimativi richiesti dagli uffici delle Entrate nell'anno	95,00%	101,99%	7,36%	90,31%
		N. di ricorsi (in Commissione tributaria provinciale) riferiti ad atti di accertamento catastale notificati relativi a rettifica di rendita U.I.U. / N. di atti di accertamento catastale notificati relativi a rettifica di rendita U.I.U.	A consuntivo	5.511 i ricorsi relativi a rettifica di rendita U.I.U. 581.003 atti di accertamento catastale notificati	-	-
	Sostenibilità dell'accertamento	N. di U.I.U. con rendita rettificata in autotutela / N. di U.I.U. con rendita rettificata	A consuntivo	5.638 U.I.U. con rendita rettificata in autotutela 332.876 U.I.U. con rendita rettificata	-	-

Obiettivi	FCS	Indicatori	Anno 2011			Anno 2010
			Risultato atteso	Risultato conseguito	Scostamento	Risultato
		N. di sentenze totalmente sfavorevoli ivi compresi i ricorsi seriali all'Agenzia innanzi alle Commissioni tributarie provinciali e regionali / N. di sentenze emanate dalle Commissioni tributarie provinciali e regionali (compresi i giudizi conciliati ed i giudizi estinti)	37,00%	35,43%	4,24%	34,51%

### 3. AS3 – Attività di governo e supporto

La terza area strategica recepisce gli ulteriori obiettivi individuati nell'Atto di indirizzo per il Sistema della fiscalità nel suo complesso.

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.

\*\*\*\*\*

In coerenza con gli obiettivi strategici fissati nell'Atto di indirizzo 2011 - 2013 nell'AS3 è stato individuato il seguente obiettivo:

- Garantire lo sviluppo organizzativo e il consolidamento del modello manageriale.

Inoltre, sono stati analizzati i fattori abilitanti per il conseguimento degli obiettivi, in particolare lo sviluppo delle risorse umane e gli investimenti.

#### **3.1 *Garantire lo sviluppo organizzativo e il consolidamento del modello manageriale.***

L'obiettivo in questione è stato declinato nei seguenti fattori critici di successo:

- presidio dei processi operativi;
- utilizzo di sistemi premiali basati sulla produttività individuale e su processi di valorizzazione degli apporti professionali;
- crescita e sviluppo delle risorse umane;
- perseguimento di politiche di razionalizzazione e contenimento della spesa;
- adeguamento delle strutture logistiche.

Di seguito si analizzano i risultati conseguiti dagli indicatori relativi ai suddetti fattori critici di successo.

##### **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. Al 31 dicembre, sono state effettuate 350 analisi di conformità su un totale di 362 analisi programmate per il 2011. Non sono comprese in tale computo le verifiche ex lege 662/96, rispetto alle quali risultano concluse 371 verifiche su 372.

Inoltre, 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.

## **Utilizzo di sistemi premiali basati sulla produttività individuale e su processi di valorizzazione degli apporti professionali.**

Riguardo alla *“Relazione sugli esiti complessivi della valutazione dei risultati ottenuti dei dirigenti nel precedente periodo”* al 30 settembre, secondo quanto stabilito nella procedura operativa n. 39 dell'8 maggio 2003 e a seguito della sottoscrizione del Rapporto di verifica dei risultati 2010, l'Agenzia ha dato avvio alla fase di pre valutazione delle prestazioni dei dirigenti per l'anno 2010.

Al 31 dicembre, tutte le schede di valutazione dei dirigenti pervenute sono state oggetto di esame. Successivamente sono state segnalate alle strutture regionali e centrali le anomalie rilevate, in considerazione delle regole del sistema e in un'ottica di coerenza generale rispetto al modello gaussiano desiderato.

I risultati ottenuti sono stati ritenuti conformi alle linee guida del sistema ed ai risultati complessivi dell'Agenzia.

Pertanto, entro il primo semestre dell'anno 2012 si procederà alla chiusura del ciclo di valutazione, tramite l'avvio dei colloqui e la raccolta delle schede definitive firmate da valutatore e valutato, nonché all'erogazione del premio di risultato.

Per quanto concerne la *“Relazione sul sistema premiale adottato e sulle modalità di attribuzione delle risorse incentivanti”* nel mese di maggio 2011, l'Agenzia ha sottoscritto, in via definitiva, gli accordi sindacali relativi a:

- ripartizione del F.P.S.R.U.P. con la corresponsione del Premio di Professionalità (performance organizzativa) connessa al raggiungimento degli obiettivi dell'Agenzia per l'anno 2009; ripartizione e relativa corresponsione del premio di Produttività (performance di gruppo) correlato allo specifico contributo dei singoli Uffici al raggiungimento degli obiettivi dell'Agenzia per l'anno 2009.
- progressioni economiche all'interno delle aree con decorrenza 1° gennaio 2010;
- premio di risultato per il personale dirigente per l'anno 2009.

Nel mese di luglio 2011, l'Agenzia ha sottoscritto, con le OO.SS. nazionali, l'accordo di ripartizione tra le strutture dell'Agenzia delle risorse destinate al Budget d'Ufficio (anno 2009). Successivamente è stata avviata la fase relativa alle trattative locali.

Inoltre l'Agenzia, nel corso del 2011, ha proseguito nella applicazione degli strumenti previsti dal CCN integrativo, provvedendo alla ricognizione del fondo complessivamente disponibile per l'incentivazione del personale per l'anno 2010 e assegnando l'importo ai vari istituti previsti, quali:

- l'Indennità di Produttività;
- il Budget di Ufficio/sede.

L'Indennità di Produttività si articola in “Produttività di Agenzia” e “Produttività d'Ufficio”.

La “Produttività di Agenzia” (performance organizzativa) è prevista per finanziare il conseguimento degli obiettivi complessivi dell'Agenzia e la professionalità espressa per il raggiungimento degli stessi, remunerando il particolare impegno richiesto ai dipendenti. Al predetto istituto è stato destinato il 48% della somma prevista per l'indennità di produttività.

Il premio è corrisposto sulla base del contributo assicurato dal personale, in ragione dell'effettivo apporto partecipativo, misurato con gli stessi criteri e con la relativa scala parametrica individuata

dalla tabella G allegata al CCNL Comparto Agenzie Fiscali (come modificata e integrata dalla tabella E allegata al CCNL Comparto Agenzie Fiscali 2006/2009 biennio economico 2006/2007 e dalla tabella C allegata al CCNL Comparto Agenzie Fiscali biennio economico 2008/2009).

La "Produttività d'ufficio" (performance di gruppo) è correlata più specificamente al contributo apportato dai singoli Uffici al raggiungimento degli obiettivi di cui alla Convenzione, mediante collocazione su una scala indicizzata in relazione alla percentuale di conseguimento degli stessi. Al predetto istituto è stato destinato il 52% delle somme destinate alla Produttività di Agenzia.

Il premio è commisurato:

- al raggiungimento degli obiettivi a ciascun Ufficio preventivamente assegnati nel processo di budget, in base alla propria capacità produttiva;
- alla qualità del servizio offerto all'utenza, professionale e privata, misurata con i sistemi di rilevazione adottati dall'Agenzia;
- alla relazione tra risultati ottenuti e impiego delle risorse umane disponibili.

Al finanziamento del "Budget d'Ufficio/Sede" è destinata una quota delle risorse del Fondo che viene ripartita tra gli Uffici, sulla base dei carichi di lavoro registrati nel corso dell'anno 2010, per remunerare significativi miglioramenti dell'efficacia ed efficienza dei servizi istituzionali, attraverso l'esercizio di compiti che comportano specifiche responsabilità, oltre che per le altre finalità di cui all'art. 85, comma 2 del CCNL.

#### **Perseguimento di politiche di razionalizzazione e contenimento della spesa.**

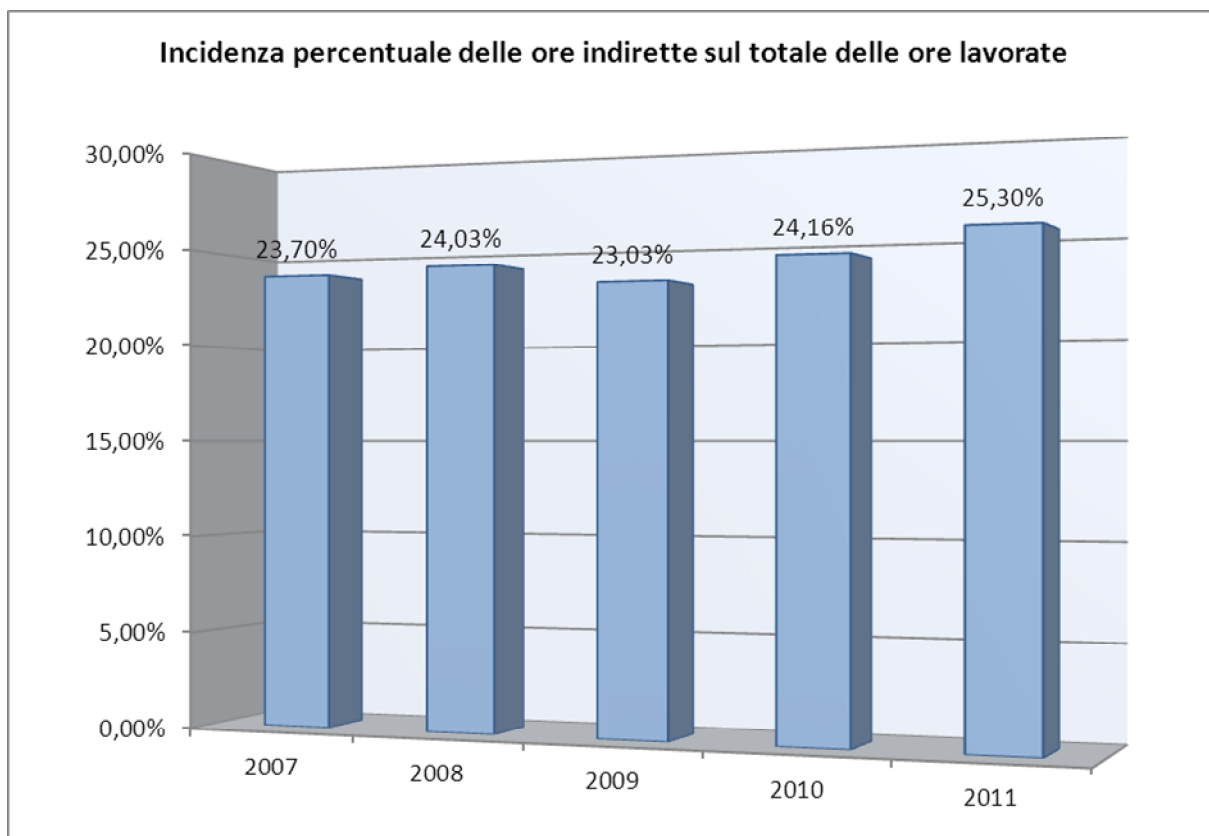
Al 31 dicembre, le risorse impiegate nelle attività di carattere logistico, strumentale e di supporto ammontano a 1.792.329 ore, pari al 13,79% delle risorse complessivamente impiegate nel corso del 2011 (12.994.021 ore), a fronte di un valore pianificato del 14%.

La quantità di ore per attività indirette, "Attività di indirizzo, coordinamento e gestione delle strutture di responsabilità", "Attività logistico strumentale e di supporto" e "Formazione" ammonta a 3.287.669; le ore complessivamente lavorate dal personale dell'Agenzia, come detto, ammontano a 12.994.021, di conseguenza l'"*Incidenza percentuale delle ore indirette sul totale delle ore lavorate*" si è attestata al 25,30%, superiore a quanto pianificato (23%).

Le principali cause che hanno determinato un maggiore impiego di risorse in attività "indirette" sono riconducibili, per quanto riguarda le strutture centrali, ad un maggiore presidio relativo all'indirizzo e coordinamento della pubblicità immobiliare e degli interventi connessi alla logistica ed alla sicurezza; per quanto riguarda le strutture periferiche, l'incremento è invece riconducibile a maggiori esigenze di coordinamento operativo delle operazioni relative al Piano degli interventi per la logistica e la sicurezza nonché alle attività di indirizzo, coordinamento e supporto operativo relativo alla attribuzione della rendita presunta che, per consentire di conseguire l'obiettivo previsto, hanno reso necessario nella seconda parte dell'anno un monitoraggio pressoché settimanale delle attività.

Nel grafico che segue viene rappresentato l'andamento di tale indicatore nell'ultimo quadriennio.





Si registra 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.

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%.

Nella tabella seguente vengono evidenziati i risultati conseguiti dai singoli progetti di investimento e il loro apporto al risultato complessivo raggiunto dall'indicatore.

Cod	Descrizione	Atteso	Effettivo	Valore del Progetto (Piano della Convenzione 2011 - 2013)	Incidenza del valore del Progetto	Indice sintetico atteso	Indice sintetico effettivo
		(A)	(B)	(C)	(D)	(A * D)	(B * D)
T01	Sistema Informativo Territoriale integrato del patrimonio immobiliare	100,00%	66,29%	3.261.600	5,79%	5,79%	3,84%
T02	Dematerializzazione degli archivi	100,00%	78,52%	6.680.500	11,87%	11,87%	9,32%
T03	Nuovi servizi on-line	100,00%	84,52%	1.244.400	2,21%	2,21%	1,87%
T04	Integrazione scambio dati ed interoperabilità con enti esterni	100,00%	61,19%	354.400	0,63%	0,63%	0,39%
T05	Sistema per la gestione, il governo e l'assistenza dei servizi telematici e decentrati	100,00%	23,26%	156.800	0,28%	0,28%	0,06%
T06	Evoluzione dell'architettura dei sistemi	100,00%	43,83%	489.900	0,87%	0,87%	0,38%
T07	Gestione ed evoluzione dei sistemi in esercizio	100,00%	85,14%	14.880.300	26,43%	26,43%	22,50%
T08	Efficienza interna	100,00%	58,12%	2.174.200	3,86%	3,86%	2,24%
T09	Qualità delle intestazioni dei beni immobili	100,00%	52,81%	200.600	0,36%	0,36%	0,19%
T10	MUDE - Modello Unico dell'Edilizia	100,00%	4,91%	168.000	0,30%	0,30%	0,01%
T11	Qualità base reddituale dei beni immobili	100,00%	80,80%	550.700	0,98%	0,98%	0,79%
T12	Qualità della rappresentazione degli oggetti immobiliari	100,00%	100,00%	75.800	0,13%	0,13%	0,13%
T13	Servizi su Anagrafe Immobiliare Integrata	100,00%	0,00%	57.800	0,10%	0,10%	0,00%
	Investimenti immobiliari, per la logistica e per la sicurezza	100,00%	32,19%	26.000.000	46,19%	46,19%	14,87%
<b>VALORI COMPLESSIVI</b>				<b>56.295.000</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>56,60%</b>

### **Adeguamento delle strutture logistiche.**

Per quanto riguarda la relazione sul "SAL complessivo del programma di razionalizzazione delle strutture logistiche", in ottemperanza a quanto indicato nel programma triennale 2011-2013 e nel perseguimento delle strategie dell'Agenzia volte ad un miglioramento della qualità degli ambienti di lavoro, alla riconoscibilità degli uffici ed all'accorpamento di tutti i servizi in un'unica sede, sono state avviate le fasi iniziali delle attività che si prevede troveranno il loro completamento nell'arco del triennio.

Gli ambiti di investimento più significativi nel 2011 hanno riguardato:

- la manutenzione straordinaria per l'adeguamento alle vigenti condizioni di igiene e sicurezza del lavoro;
- la manutenzione e l'acquisto di condizionatori e la progettazione e realizzazione di impianti di condizionamento;
- le forniture di archivi compattabili e la sistemazione degli archivi;
- la progettazione e realizzazione delle opere per il rilascio del certificato prevenzione incendi (CPI);
- la progettazione di sistemi di controllo accessi e videosorveglianza;
- l'acquisto di arredi, sedute e segnaletica per la riconoscibilità degli uffici.

In questo quadro le principali iniziative specifiche, completate o avviate, sono relative a:

- l'attivazione della nuova sede della Direzione regionale e dell'Ufficio provinciale di Cagliari, con il conseguente rilascio della vecchia sede;
- i lavori del front-office dell'Ufficio provinciale di Bari, orientati all'accorpamento degli uffici in una unica sede;
- approntamento della nuova sede della Sezione staccata dei servizi di pubblicità immobiliare di Lucera (FG);
- l'adeguamento funzionale del nuovo Ufficio provinciale di Ragusa, con il conseguente rilascio dei vecchi immobili;
- la ristrutturazione dell'Ufficio provinciale di Reggio Calabria per il miglioramento sostanziale della qualità degli ambienti di lavoro e per consentire l'accorpamento degli uffici;
- i lavori di adeguamento funzionale della nuova sede della Direzione regionale della Campania, con il rilascio della vecchia sede;
- il completamento della progettazione degli interventi da realizzarsi presso l'Ufficio provinciale di Caserta, che consentirà il trasferimento degli uffici della conservatoria ubicati a Santa Maria Capua Vetere;
- le opere per il trasferimento della sezione staccate di Sarzana presso la sede dell'Ufficio provinciale di La Spezia, con il conseguente rilascio del vecchio immobile;
- i lavori di ristrutturazione dei locali per la nuova sede della Direzione regionale della Toscana, che consentirà l'accorpamento nell'immobile sede dell'Ufficio provinciale di Firenze;
- i lavori, in convenzione con il Provveditorato OO.PP. Piemonte, per l'adeguamento alla normativa antincendio dell'Ufficio provinciale di Torino;
- i lavori per il cambio di destinazione d'uso e l'adeguamento antincendio dell'archivio dell'Ufficio provinciale di Padova.

Contemporaneamente, con la collaborazione del Dipartimento della protezione civile (DPC) è stata avviata su tutti gli immobili in uso all'Agenzia l'operazione di verifica degli adempimenti in materia di normativa antisismica. Sono stati censiti oltre il 60% degli immobili.

Infine, è stato completato il monitoraggio delle condizioni di igiene e sicurezza del lavoro in tutti gli immobili dell'Agenzia, che ha evidenziato un evidente miglioramento delle condizioni di sicurezza, riscontrabile attraverso questionari analitici.

Nel 2011 sono, inoltre, state condotte iniziative volte al contenimento dei consumi energetici e dei costi associati. In particolare, sono state definite le "Linee guida tecniche in materia di risparmio energetico" ed è stata svolta una specifica campagna di sensibilizzazione dei lavoratori sulle tematiche del risparmio energetico e della tutela ambientale.

Inoltre, di particolare rilievo è stata la predisposizione di studi di fattibilità e di progetti per la riqualificazione energetica degli edifici in uso, tra cui 4 progetti di impianti fotovoltaici per gli Uffici provinciali di Taranto, Ravenna, Agrigento e L'Aquila.

In concreto l'attività dell'Agenzia in questo ambito ha riguardato:

- 1) la rendicontazione e l'analisi dei consumi relativi al 2010;
- 2) la predisposizione di studi di fattibilità e di progetti per la riqualificazione energetica degli edifici in uso;
- 3) l'adozione di linee guida tecniche in materia di risparmio energetico;
- 4) l'attività di sensibilizzazione dei lavoratori sulle tematiche del risparmio energetico e della tutela ambientale.

Le attività per l'attivazione dei nuovi uffici presso le Province di recente istituzione non si sono concluse. Nel corso del 2011 sono state effettuate le verifiche necessarie a definire la soluzione logistica idonea e, per Barletta-Andria-Trani e per Fermo, sono state anche individuate le sedi.

Dopo la nomina del Responsabile del procedimento di conservazione sostitutiva operata dalla disposizione organizzativa n. 87 del 29 dicembre 2010, in data 28 giugno 2011 è stata avviata in quattro uffici (Bologna, Firenze, Lecce e Palermo) la conservazione sostitutiva dei titoli trasmessi telematicamente, nonché delle relative note di trascrizione, iscrizione e annotamento.

Dal 29 settembre, la trasmissione telematica del titolo è stata avviata anche negli Uffici provinciali di Milano, Napoli, Roma e Torino, ampliando notevolmente il bacino di utenza, per un totale di 17 circoscrizioni di conservatorie interessate.

L'avvio del nuovo processo non ha evidenziato particolari criticità sotto il profilo tecnico.

Al 31 dicembre risultano caricate in banca dati 34,1 milioni di immagini relative alla prima tipologia documentale (note e repertori) e 300.000 immagini relative alla seconda tipologia documentale (bobine), rispetto ad un magazzino totale di 158,4 milioni (valore ridefinito ad inizio 2012). Il valore dell'indicatore è dunque pari al 21,72% (34,4/158,4), a fronte di un valore atteso del 44%.

Tra le cause dello scostamento si deve segnalare quanto già esposto relativamente all'indicatore *I02037 "Digitalizzazione e caricamento in banca dati di immagini di note di trascrizione (del ventennio preautomazione, eccettuate quelle già acquisite con precedenti interventi) e dei repertori delle*

*trascrizioni dal 1957*”, vale a dire la sospensione delle attività su alcune conservatorie a causa del fallimento di una delle aziende aggiudicatarie.

Una ulteriore causa dello scostamento è da ascrivere al caricamento in banca dati di un numero limitato di immagini riversate da bobine rispetto al magazzino totale di 32 milioni di immagini che si prevedeva di caricare, all’origine, integralmente entro il 2011 e - come da informazioni fornite per la compilazione della relazione di monitoraggio al 30 settembre 2011 - almeno per un numero pari a 14 milioni. Ciò non è stato possibile a causa della insufficienza dello spazio fisico dedicato, problema che il *partner* tecnologico deve risolvere con l’acquisto di nuovi server, previsto, da informazioni assunte per le vie brevi, entro il primo semestre 2012.

Infine, per quanto riguarda lo “Studio e sperimentazione di modalità di delocalizzazione degli archivi” l’Agenzia al fine di affrontare l’obiettivo strategico di recuperare la centralità della gestione degli archivi come fondamentale leva per la qualità ed economicità dei servizi, nel febbraio del 2010, ha avviato il relativo progetto finalizzato a coordinare e potenziare le iniziative, già individuate, connesse alla gestione documentale e alla riorganizzazione logistica degli archivi.

Gli ambiti di attività del progetto, che costituiscono anche attuazione di specifiche disposizioni in materia dei flussi documentali, sono:

- l’acquisizione ottica di documenti cartacei già presenti negli archivi ipotecari e catastali, per aumentare il livello di informatizzazione delle banche dati e la loro accessibilità;
- la selezione del vasto patrimonio documentale, per tipologie di atti, epoca di produzione ed eventuale scarto del materiale non avente valore storico documentale o valenza amministrativa;
- l’ottimizzazione degli spazi fisici utilizzati per l’archiviazione di documenti cartacei per migliorarne la sicurezza, lo stato di conservazione e la reperibilità;
- lo studio di soluzioni per la delocalizzazione degli archivi cartacei, in particolare per i documenti a limitata frequenza di consultazione;
- la predisposizione di un sistema per la conservazione sostitutiva a norma dei documenti, anche al fine di ridurre la produzione di documenti in forma cartacea e le esigenze di archiviazione tradizionale.

Il progetto prevede l’acquisizione ottica di 13 milioni di note – relative all’arco temporale intercorrente tra gli anni '70 e la pre-automazione e non interessate dalle precedenti ed analoghe attività - e di 66 milioni di pagine dei repertori delle trascrizioni a partire dal 1957 fino all’automazione. La conclusione delle attività, con l’estensione dei lavori a tutte le conservatorie, è prevista nel 2014 e, complessivamente, prevede l’acquisizione ottica di circa 114,4 milioni di pagine di documenti.

Nel corso del 2011 si è proceduto all’acquisizione ottica di circa 3 milioni di note e di circa 15 milioni di pagine dei repertori delle trascrizioni.

Tali acquisizioni ottiche, oltre a garantire la conservazione di documenti che in molti casi presentano elevati gradi di usura, produrranno benefici sulla qualità dei servizi di pubblicità immobiliare che potranno, infatti, disporre di una base dati informatizzata ancora più ampia dell’attuale, con ulteriore riduzione dell’accesso ai documenti cartacei.

Nel corso del 2011, è stato effettuato inoltre il riversamento dei fotogrammi dalle bobine contenenti i documenti di impianto del Catasto Terreni (Registri partite, prontuari di mappa e tavole censuarie) relativi a 30,5 milioni di immagini. Di tali immagini ne sono state caricate in banca dati circa 300.000, rese disponibili per la consultazione.

Un altro ambito operativo d'intervento del progetto Razionalizzazione e digitalizzazione archivi è costituito dalla possibile delocalizzazione degli archivi, iniziativa resa opportuna dall'elevato quantitativo di materiale cartaceo presente negli uffici dell'Agenzia e dalla pressoché totale saturazione degli spazi disponibili.

È stato condotto uno studio di fattibilità tecnico-economica per la centralizzazione degli archivi di deposito, avente come obiettivi:

- la razionalizzazione dei costi degli archivi in termini di locazioni passive, d'impiantistica e ordinaria gestione;
- l'uniformità dei criteri di conservazione e tracciabilità degli atti;
- la migliore conservazione di materiale di pregio soggetto a deterioramento.

Considerando i tempi lunghi per la realizzazione concreta delle strutture destinate alla delocalizzazione, nel breve termine è stata attivata la costituzione di archivi provvisori di deposito, per fronteggiare le principali situazioni critiche, con l'utilizzo e il potenziamento di strutture già a disposizione dell'Agenzia. Sono state individuate idonee strutture a Torino, Verona, Passirano (Brescia), Salerno e, prossimamente, Trani.

In questo quadro un particolare rilievo assume la firma del protocollo di intesa con la Direzione Generale degli archivi del Ministero per i Beni e le Attività Culturali per la creazione, su base regionale o interregionale di poli archivistici tematici relativi al territorio e alla sue trasformazioni, aperti alla partecipazione, peraltro, anche di altri di altri Enti che comunque gestiscono informazioni relative al territorio. Il primo frutto concreto di tale accordo è rappresentato dal polo archivistico per la Lombardia, situato a Morimondo, nei pressi di Milano, che entrerà in funzione da Aprile 2012.

Nel corso del 2011 l'Agenzia ha avviato, in via sperimentale, il processo di conservazione sostitutiva dei documenti, relativamente a quelli presentati dai notai con procedura telematica. Tale sperimentazione, orientata a comprendere le potenzialità e i problemi connessi alla conservazione sostitutiva è prodromica alla sua estensione, anche in forme diverse, ad altre tipologie di documenti trasmessi per via telematica, quali gli atti di aggiornamento del catasto.

Come premessa a una corretta gestione documentale, che richiede una integrazione informatica e una revisione dei processi documentali, si sono definite, d'intesa con il Ministero per i Beni e le Attività Culturali, le nuove regole di gestione e scarto (titolari e massimari).

Infine, di particolare importanza è l'azione di definizione di attività progettuali di riordino degli archivi, anche strettamente correlate ad operazioni tecniche di miglioramento delle banche dati. Nel 2011 sono state definite le linee guida per le operazioni di riordino degli archivi, orientate ad un migliore utilizzo degli spazi e al recupero della accessibilità ai documenti, e sono stati attivati 11 progetti di riordino degli archivi presso gli uffici provinciali, che verranno estesi a 30-40 nei primi mesi del 2012.

### **3.2 Sviluppo delle risorse umane e Investimenti**

Il piano di formazione per il 2011 è stato definito sulla base dell'analisi dei fabbisogni emersi nel corso della pianificazione triennale 2010–2012, che ha recepito le linee strategiche di indirizzo relative al sistema della fiscalità, in coerenza con le evoluzioni tecnologiche operate sui processi di line e di staff e a supporto dell'evoluzione degli assetti organizzativi centrali e territoriali.

Il piano, nato con un “respiro” triennale, e in coerenza con i piani di miglioramento e adeguamento professionale di tutto il personale, nonché con le politiche generali di sviluppo delle risorse umane, ha previsto in particolare, per l'anno di riferimento, iniziative orientate sulle seguenti direttrici di intervento:

- sviluppo diffuso e significativo delle competenze gestionali della Dirigenza;
- rafforzamento delle competenze tecnico-specialistiche, con un particolare orientamento al ruolo dell'Agenzia nel sistema della fiscalità;
- consolidamento delle competenze tecniche catastali / cartografiche;
- qualificazione diffusa delle competenze giuridico – ipotecarie;
- maggiore qualificazione delle professionalità nelle funzioni di staff;
- allineamento complessivo sulle prospettive dell'Agenzia, valori e comportamenti di riferimento.

Le attività formative sono state 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, per un totale di circa 240.000 ore di formazione erogata, ed hanno interessato larga parte del personale, per un impiego percentuale delle ore lavorabili nell'anno di circa l'1,8%.

Di particolare rilievo, rispetto ai compiti istituzionali ed alle prospettive di evoluzione dei “mestieri tipici” e delle figure professionali dell'Agenzia, deve considerarsi la formazione sui seguenti argomenti:

- Decision making e managerialità (per la dirigenza). Con le attività si è inteso costruire, attorno al nucleo di vertice dell'Agenzia, un percorso di allineamento strategico e di rafforzamento delle attitudini al decision making, con l'ausilio di tecniche esperienziali di outdoor training.
- Metodologie estimali. È proseguito l'intervento formativo articolato su tre annualità.
- Addetti al front office negli Uffici provinciali. Si tratta di una tipica “formazione per il cambiamento organizzativo”. Anch'essa di lungo periodo, è stata portata a regime nel corso del 2011, con un coinvolgimento, per le funzioni di monitoraggio e raccordo sui processi, anche del personale delle Direzioni regionali.
- Catasto. È stata eseguita nei primi mesi dell'anno 2011 una apposita attività formativa, destinata al personale degli Uffici provinciali e delle Direzioni regionali, concernente l'attribuzione della rendita presunta.
- Pubblicità immobiliare. Sono proseguiti gli interventi formativi, secondo il percorso progettato nel 2010 articolato su tre livelli di complessità, ampliando il coinvolgimento alla quasi totalità del personale impegnato sui processi di pubblicità immobiliare.
- Contenzioso tributario. Sono proseguiti gli interventi formativi, avviati nel 2010, rivolti al personale addetto alla gestione del contenzioso tributario.
- Il Global Navigation Satellite System (GNSS) per le attività catastali. Nel mese di ottobre 2011, si è tenuto, con la collaborazione di Sogei, un corso di alta formazione professionale sull'uso

delle reti GNSS, rivolto a 15 tecnici dell’Agenzia, uno per ciascuna Direzione regionale. L’attività formativa sarà replicata, nell’anno 2012, presso ciascuna Direzione regionale, con l’obiettivo di formare tutti i tecnici degli Uffici che a vario titolo si occupano di rilevamenti topografici, sull’uso della più moderna tecnologia satellitare.

- **Formazione per neoassunti.** In occasione dell’ingresso in Agenzia di alcune unità di personale acquisite sulla base di una graduatoria derivante da una procedura concorsuale INPS, è stato approntato un complesso piano di formazione ad hoc, che ha previsto un’attività di accoglienza e di informazione “di primo livello” nonché una formazione on the job sui processi di staff e di line, con incontri di monitoraggio e feedback.

Sul piano, infine, del rafforzamento della funzione formazione, nel corso del 2011 sono state messe in atto le prime sperimentazioni 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, 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. In particolare, sulla base di un’apposita convenzione stipulata con l’Università LUISS di Roma, sono stati attivati stage per laureandi e laureati con profilo giuridico-economico, selezionati dall’Agenzia in relazione al proprio percorso di studi. Gli stagisti sono stati inseriti prevalentemente nelle strutture centrali, generalmente per un periodo di sei mesi, portando a termine un progetto formativo individuale concordato con l’Università.

Inoltre, a seguito dell’adesione al protocollo SOUL (Sistema di Orientamento Università e Lavoro), sono stati selezionati, tra i numerosi curriculum di autocandidatura, giovani con lauree attinenti ai profili professionali tipici dell’Agenzia, attivando stage che hanno consentito l’elaborazione di progetti di ricerca di interesse per l’organizzazione.

### **Risultati conseguiti per l’attuazione dei programmi relativi allo sviluppo delle risorse umane**

L’andamento delle attività formative viene evidenziato nel prospetto che segue:

<b>Indicatori</b>	<b>Risultato atteso</b>	<b>Risultato conseguito</b>	<b>% di conseguimento</b>
<b>Percentuale di ore di formazione erogate</b>	<b>2,00%</b>	<b>1,85%</b>	<b>92,71%</b>

Rispetto alle 12.994.021 ore lavorate, le ore di formazione erogata ammontano a 240.925.

Al 31 dicembre, l’Agenzia ha condotto, anche in collaborazione con la Scuola Superiore dell’Economia e delle Finanze, sulla base di questionari somministrati al personale, alcune sperimentazioni su un campione di attività formative di media durata riguardanti i processi di line ed i processi manageriali dell’Agenzia.



Negli ultimi mesi del 2011, l'Agenzia ha elaborato alcune proiezioni statistiche sul gradimento e sulla percezione, da parte della platea dei soggetti beneficiari delle attività formative, della qualità complessiva e dell'efficacia delle attività formative selezionate.

È stata inoltre impostata metodologicamente la verifica sul rapporto tra apprendimento e miglioramento della performance individuale e per famiglie professionali, che sarà condotta nel corso del 2012.

Per quanto concerne l'indicatore "Interventi di carattere sociale tesi a migliorare il clima organizzativo ed il senso di appartenenza" l'Agenzia, nel corso dell'anno, ha condotto attività di orientamento e formazione al fine di rafforzare la consapevolezza organizzativa e le logiche di servizio. Tali attività hanno riguardato in particolare l'evoluzione del modello di front-office e le sue relazioni con i modelli organizzativi attuali.

Sono state inoltre avviate, per il personale dirigente e non, iniziative formative sul tema delle pari opportunità e benessere lavorativo (azioni positive).

Nel dettaglio, si sono tenute iniziative rivolte al personale di back-office, con l'intento di sviluppare una maggiore consapevolezza organizzativa, in continuità con i risultati ottenuti dall'effettuazione delle attività rivolte al personale di front-office.

## ***Investimenti***

<b>PROGETTO</b>	<b>SAL</b>
<b>Evoluzione dell'architettura del Sistema catastale</b>	<b>43,83%</b>

Il progetto "Evoluzione dell'architettura del Sistema catastale" nasce dalla necessità di:

- adeguare i sistemi informativi dell'Agenzia alle nuove tecnologie offerte dal mercato;
- utilizzare le nuove tecnologie disponibili per incrementare il livello di automazione dei processi supportati e quindi l'efficienza amministrativa;
- razionalizzare il disegno delle applicazioni oggetto di intervento.

L'obiettivo generale dell'intervento è quello di migliorare l'efficienza degli strumenti di supporto ai processi amministrativi attraverso l'adeguamento tecnologico delle principali piattaforme utilizzate nell'ambito del Sistema Informativo dell'Agenzia. I principali interventi riguardano la sostituzione del software di base utilizzato con versioni più aggiornate, adeguando ed implementando di conseguenza le relative applicazioni gestionali. La revisione delle procedure informatiche a supporto dei procedimenti amministrativi comporterà la necessità di un piano di addestramento di tutti gli operatori interessati.

PROGETTO	SAL
Gestione ed evoluzione dei sistemi in esercizio	85,14%

Il progetto “Evoluzione dei sistemi in esercizio” prevede una serie di attività finalizzate al mantenimento dell’efficienza del portafoglio applicativo e delle apparecchiature di supporto dell’Agenzia. L’intervento è articolato in 19 diverse schede, ciascuna corrispondente ad un diverso sistema informativo di riferimento, più una scheda per le attività di supporto che vengono fornite da Sogei a vario titolo, distinte in funzione delle direzioni centrali che ne usufruiscono.

Le aree di intervento e il riferimento ai progetti in corso sono l’evoluzione dei sistemi informativi a supporto delle attività istituzionali, il miglioramento della capacità di gestione dei processi interni, l’adeguamento ed implementazione delle infrastrutture per i servizi telematici e l’adeguamento ed implementazione delle infrastrutture hardware.

PROGETTO	SAL
Efficienza interna	58,12%

Il progetto “Efficienza interna” nasce dall’esigenza di fornire gli strumenti di supporto alle attività ed ai processi operativi necessari al funzionamento dell’Agenzia, garantire e migliorare la sicurezza dei sistemi informativi e realizzare gli strumenti utili per la conoscenza del patrimonio dei dati ed applicazioni dell’Agenzia.

L’intervento ha la finalità di garantire adeguati livelli di efficienza ed economicità dei sistemi di gestione dell’Agenzia. I principali interventi hanno riguardato l’adozione di un nuovo strumento informatico di supporto ai processi di pianificazione e controllo; l’adozione di uno specifico strumento informatico per il monitoraggio delle attività stimali; l’analisi dei processi di audit interno e l’adozione di un primo strumento informatico di supporto alle attività.

PROGETTO	SAL
Dematerializzazione degli archivi	78,52%

Con riferimento al progetto “Dematerializzazione degli archivi”, negli ultimi anni sono state realizzate le infrastrutture tecniche e le applicazioni che consentiranno di conservare esclusivamente il formato elettronico di tutti i documenti presentati su supporto informatico o trasmessi per via telematica. A partire dagli anni ‘80 l’Agenzia del territorio ha avviato una serie di progetti di recupero dei documenti cartacei e delle informazioni in essi contenute finalizzata alla costituzione di banche dati informatizzate ed aggiornate a supporto dell’obiettivo generale di miglioramento della qualità dei servizi erogati.

Per conseguire l’obiettivo sono state effettuate, fra le altre, le attività di acquisizione che hanno riguardato:

- la documentazione catastale (microfilm dei modelli 55 del CEU e dei registri partite del CT);

- la documentazione di pubblicità immobiliare (acquisizione ottica delle formalità ipotecarie presentate presso le conservatorie dei RR.II, ora reparti di Pubblicità Immobiliare dell'ufficio del territorio, relative a periodi pre-automazione). Il periodo di recupero varia secondo l'ufficio.

Nonostante il notevole quantitativo di documenti accessibili in via automatica, è emersa la necessità di ampliare ulteriormente sia la tipologia che il periodo dei documenti pre-automazione da acquisire in formato digitale.

Lo scopo dell'intervento è quello di completare il processo di dematerializzazione della documentazione di pubblicità immobiliare e catastale per fermare il degrado della documentazione cartacea e favorire l'erogazione in via telematica dei servizi dell'Agenzia. Le linee di azione individuate nell'ambito di questo intervento sono tre: l'acquisizione in formato digitale della documentazione preesistente, la conservazione a norma della documentazione in formato elettronico e la delocalizzazione degli archivi.

Oltre alla documentazione ipotecaria e catastale, si ritiene opportuna anche la dematerializzazione dei volumi di interesse storico facenti parte del patrimonio bibliografico dell'Agenzia.

Nell'ottica di aumentare la telematizzazione dei servizi, riducendo al minimo il ricorso alla visualizzazione dei documenti cartacei, si ipotizza la costituzione di archivi comuni a più uffici (regionali, per area geografica) per la conservazione dei documenti cartacei che si avvalga di un sistema automatico per la ricezione delle richieste da parte degli utenti e la successiva risposta differita per via telematica di copia del documento.

In merito alle criticità, occorre segnalare che alcune difficoltà sono legate al cattivo stato di conservazione di alcuni documenti, dovuto ad usura o deterioramento, ed alla eventuale presenza, di registri di misura non standard. Il software di gestione dati e immagini dei volumi dei repertori è stato realizzato e sono in fase di caricamento le immagini in banca dati.

PROGETTO	SAL
<b>Sistemi per la gestione, il governo e l'assistenza dei servizi telematici e decentrati</b>	<b>23,26%</b>

Il progetto di investimento "Sistemi per la gestione, il governo e l'assistenza dei servizi telematici e decentrati" riguarda l'integrazione dei processi amministrativi con altri enti ed il completamento dell'attività di dematerializzazione dei documenti e costituisce il presupposto per un cambio di strategia nella fornitura dei servizi. La delocalizzazione permette all'Agenzia di poter utilizzare nuove modalità di erogazione dei servizi (per es. trasmissione telematica dei documenti) ricorrendo anche a modelli organizzativi di supporto innovativi (per es. lavoro da sede remota). Il nuovo contesto richiede sia la disponibilità di adeguati strumenti di gestione e di controllo dei processi che la disponibilità di informazioni organizzate e facilmente fruibili sui servizi erogati tramite l'"ufficio virtuale". Il governo dell'intero sistema dovrà necessariamente cambiare ribaltando la logica dei controlli sulle attività, oggi basata sull'organizzazione degli uffici provinciali, quando le stesse sono svolte per via telematica. Gli interventi saranno mirati a garantire la conoscenza di quanto avviene tramite l'"ufficio virtuale", al fine di minimizzare i rischi di riduzione dei livelli di servizio attesi ed i conseguenti impatti sul cittadino.

Una delle principali criticità per l'intervento è rappresentata dalla limitazione delle modalità di pagamento telematico dei servizi utilizzabili a normativa vigente. A tale scopo sono state realizzate le funzioni per il pagamento tramite bonifico bancario dei servizi di ricarica castelletto e rilascio password.

**Tabella riepilogativa degli obiettivi di Convenzione – AS 3**

Obiettivi	FCS	Indicatori	Anno 2011			Anno 2010
			Risultato atteso	Risultato conseguito	Scostamento	Risultato
Garantire lo sviluppo organizzativo e il consolidamento del modello manageriale	Presidio dei processi operativi	N. di audit di conformità sugli Uffici provinciali o Direzioni regionali conclusi / N. di audit di conformità sugli Uffici provinciali o Direzioni regionali programmati	95,00%	96,69%	1,78%	96,65%
		N. di audit di processo sugli Uffici provinciali o Direzioni regionali conclusi / N. di audit di processo sugli Uffici provinciali o Direzioni regionali programmati <b><u>OBIETTIVO INCENTIVATO</u></b>	95,00%	100,00%	5,26%	103,36%
	Utilizzo di sistemi premiali basati sulla produttività individuale e su processi di valorizzazione degli apporti professionali	Relazione sugli esiti complessivi della valutazione dei risultati ottenuti dai dirigenti nel precedente esercizio	Relazione	Dettagli in nota	-	Relazione
		Relazione sul sistema premiale adottato e sulle modalità di attribuzione delle risorse incentivanti	Relazione	Relazione	-	Relazione
	Crescita e sviluppo delle risorse umane	Relazione sulla sperimentazione delle tecniche e metodologie volte a misurare l'efficacia degli interventi formativi	Relazione	Dettagli in nota	-	Relazione
		Percentuale di ore di formazione erogate	2,00%	1,85%	-7,5%	1,28%
		Interventi di carattere sociale tesi a migliorare il clima organizzativo ed il senso di appartenenza	Relazione	Dettagli in nota	-	Relazione
	Perseguimento di politiche di razionalizzazione e contenimento della spesa	Percentuale di risorse impiegate nelle attività di carattere logistico, strumentale e di supporto (ex lege 6 agosto 2008, n. 133)	14,00 %	13,79%	-1,5%	13,81%

Obiettivi	FCS	Indicatori	Anno 2011			Anno 2010	
			Risultato atteso	Risultato conseguito	Scostamento	Risultato	
		Incidenza percentuale delle ore indirette sul totale delle ore lavorate	23,00 %	25,30%	10%	24,16%	
		Ricavi da servizi "a corrispettivo" realizzati nell'anno	€ 6.370.000	€ 7.633.000	19,83%	€ 7.794.707	
		SAL complessivo del Piano degli investimenti (Indice sintetico ponderato del grado di raggiungimento dei risultati attesi dal piano degli investimenti – capacità di realizzazione)	100,00%	56,60%	-53,40%	52,48%	
	Adeguamento delle strutture logistiche		SAL complessivo del programma di razionalizzazione delle strutture logistiche	Relazione	Relazione	-	-
			Iniziative di contenimento dei consumi energetici	Relazione	Relazione	-	-
			Attivazione di nuovi uffici in Province di recente istituzione	Due Uffici attivati	Dettagli in nota	-	Attività in corso
			Sistema di conservazione sostitutiva dei documenti (ex artt. 20 e seguenti decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82)	Attivazione sistema	Dettagli in nota	-	-
			Immagini di documenti caricate in banca dati (volumi in milioni di immagini caricate in banca dati)	44,00%	21,72%	-50,64%	-
			Studio e sperimentazione di modalità di delocalizzazione degli archivi	Relazione	Attività in corso	-	Relazione

## 4. Risorse umane e Organizzazione.

Le questioni relative al personale e all'organizzazione costituiscono oggetto di particolare attenzione, sia ai fini del contenimento della spesa e di razionalizzazione della struttura, che quale strumento di attuazione delle strategie dell'Agenzia.

Di conseguenza, ha assunto prioritaria importanza la predisposizione di un piano strategico di gestione e sviluppo del personale che, accompagnandosi ad un processo di innovazione e sviluppo organizzativo, attuato in coerenza con l'evoluzione tecnologica, possa potenziare le attività dell'Agenzia consentendo al contempo una riduzione dei costi di gestione.

Gli obiettivi strategici dell'Agenzia nella gestione e nello sviluppo del personale possono essere sintetizzati in relazione a due fondamentali ambiti gestionali:

- 1) valorizzazione delle risorse volta al miglioramento della prestazione individuale mediante:
  - a) l'attuazione di un piano di formazione volto a favorire la crescita delle competenze tecnico-professionali del personale e la diffusione di comportamenti organizzativi in linea con i principi e gli obiettivi dell'organizzazione;
  - b) l'introduzione di un sistema di valutazione della prestazione del personale non dirigente che supporti un migliore orientamento dei comportamenti organizzativi;
- 2) acquisizione di nuove risorse mediante l'attuazione di un piano triennale di reclutamento basato su due differenti fonti:
  - a) procedure concorsuali finalizzate all'assunzione di personale appartenente alla terza area funzionale, per lo svolgimento di attività ad elevata complessità;
  - b) procedure di mobilità mirate all'acquisizione di professionalità specifiche.

L'Agenzia ha redatto la Programmazione triennale del fabbisogno di personale per il triennio 2011-2013 che, il 14 marzo 2011, è stata approvata dal Comitato di Gestione. Sulla base di tale programmazione, l'Agenzia è stata autorizzata a bandire procedure selettive finalizzate all'assunzione di professionalità di più alto profilo, che trovano collocazione giuridica nella terza area funzionale.

È proseguito, inoltre, il processo di ricambio generazionale, iniziato nel 2009, anche in attuazione delle disposizioni che prevedono la possibilità di risolvere il rapporto di lavoro dei dipendenti con anzianità massima contributiva di 40 anni o con 65 anni di età, ai sensi dell'art. 72 del decreto legge 25 giugno 2008 n. 112, convertito con modificazioni dalla legge 133/2008.

Sotto il profilo delle criticità gestionali, occorre rilevare che, oltre alla situazione di squilibrio di risorse negli uffici secondo l'area geografica, permane la problematica del forte sbilanciamento nella composizione del personale tra le professionalità amministrative e tecniche, con carenze diffuse.

Ai fini della copertura delle posizioni dirigenziali, si evidenzia che l'Agenzia ha provveduto al conferimento di incarichi dirigenziali in linea con quanto previsto dalla vigente normativa in materia, dal CCNL Dirigenza Area VI, dal proprio Regolamento di Amministrazione e sulla base di criteri che hanno costituito oggetto di concertazione sindacale.

In particolare, si precisa che il processo di conferimento degli incarichi attuato dall'Agenzia è stato ispirato dall'obiettivo di incrociare al più alto livello possibile le caratteristiche della posizione da ricoprire con le competenze professionali, in funzione, prioritariamente, dell'efficacia e dell'efficienza

del funzionamento delle strutture, nonché della valorizzazione e della gratificazione professionale delle persone.

Nel conferimento degli incarichi, l'Agenzia si è avvalsa anche delle disposizioni regolamentari che consentono di conferire temporaneamente incarichi provvisori a funzionari di III area.

In merito, si rappresenta che gli incarichi dirigenziali eventualmente conferiti a funzionari sono assegnati provvisoriamente, nelle more dell'avvio di procedure concorsuali ordinarie di reclutamento del personale dirigenziale, in ordine alle quali l'Agenzia del Territorio ha ottenuto, con D.P.C.M. 28 ottobre 2011, la prescritta autorizzazione della Presidenza del Consiglio dei Ministri, ai sensi dell'art. 35, commi 4 e 4bis, del decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165.

#### **4.1 Il personale in forza**

Da parte dell'Agenzia è stata realizzata, negli anni, una riduzione costante dell'organico, dovuta ad elevati flussi in uscita ed al contenimento della mobilità in ingresso, in relazione al quadro normativo di riferimento. Complessivamente la riduzione dei dipendenti in servizio, pari a oltre il 27% dal 2001 al 2011, è ben superiore a quanto previsto dalle norme di contenimento della spesa pubblica.

Le seguenti tabelle rappresentano la consistenza media del personale e le ore lavorabili pro capite nel 2011. In particolare le stesse mettono a confronto i valori programmati con quelli effettivi a fine esercizio.

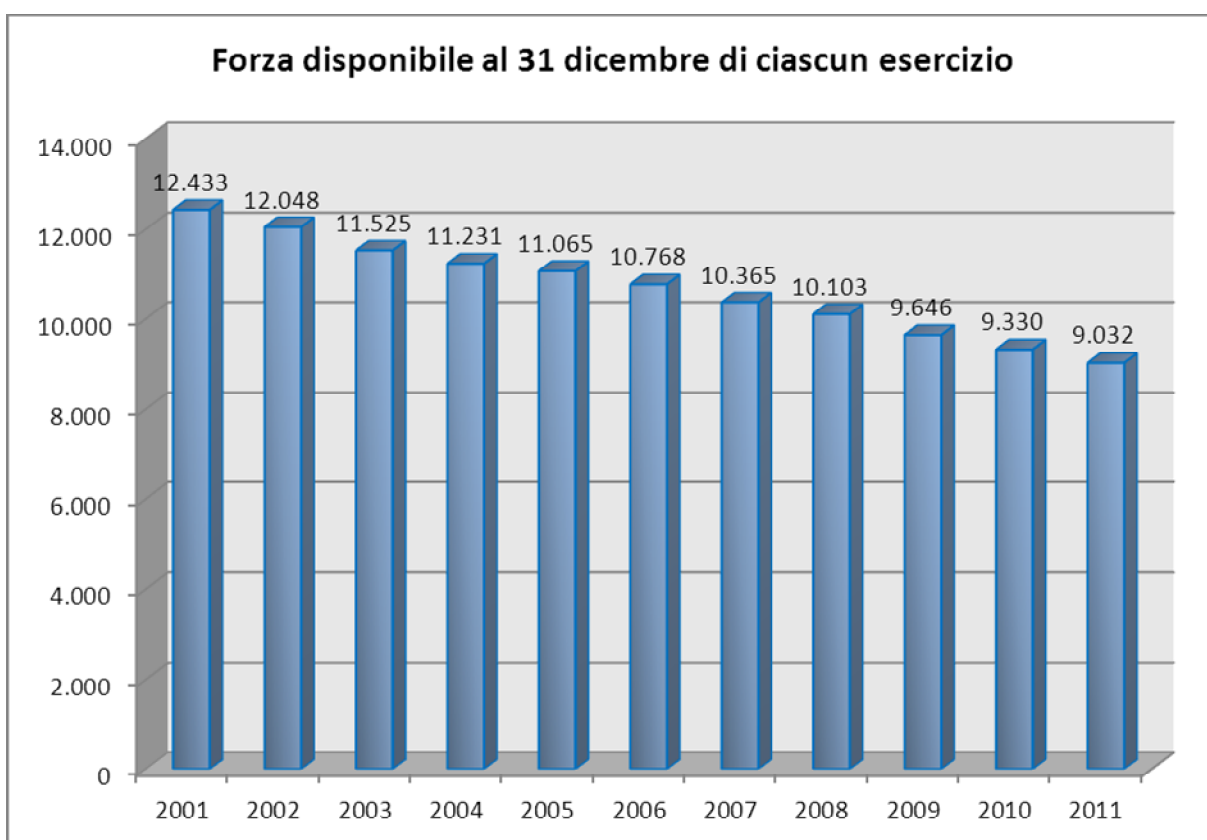
#### **Consistenza media del personale 2011**

<b>Consistenza media del personale in anni persona</b>	<b>Programmata 2011 (A)</b>	<b>Effettiva (B)</b>	<b>Variazione (B-A)</b>
<b>Dirigenti</b>	<b>298</b>	<b>293</b>	<b>-5</b>
Totale area terza	2.798	2.747	-51
Totale area seconda	5.921	6.063	142
Totale area prima	65	63	-2
<b>Totale</b>	<b>9.082</b>	<b>9.166</b>	<b>84</b>
Tempo determinato (compresi C.F.L.)	-	-	-
<b>Totale personale</b>	<b>9.082</b>	<b>9.166</b>	<b>84</b>



## Ore lavorabili pro capite 2011

Ore lavorabili pro capite	Programmata 2011 (A)	Effettiva (B)	Variazione (B-A)
Ore lavorabili lorde	1.821,60	1.821,60	0,00
Ore assenza per ferie	230,40	222,47	-7,93
<b>Ore lavorabili contrattuali</b>	<b>1.591,20</b>	<b>1.599,13</b>	<b>7,93</b>
Ore part time	37,89	34,34	-3,55
Ore assenza per malattia	65,94	67,57	1,63
Ore assenza per altri motivi	82,88	89,58	6,70
<b>Ore lavorabili ordinarie</b>	<b>1.404,49</b>	<b>1.407,64</b>	<b>3,15</b>
Ore di straordinario		14,54	14,54
<b>Ore lavorabili pro capite</b>	<b>1.404,49</b>	<b>1.422,18</b>	<b>17,69</b>



La consistenza del personale al 31 dicembre 2011 risulta essere di 9.032 unità, di cui 9.009 con contratto a tempo indeterminato e 23 unità con contratto di lavoro a tempo determinato. Il totale comprende i dipendenti comandati da altre Amministrazioni (28 unità), mentre non comprende quelli comandati presso altre Amministrazioni (53 unità).

Nella tabella seguente vengono riportati i dati di dettaglio della forza disponibile al 31/12/2011, confrontati con quelli del 2009 e 2010.

<b>Agenzia del Territorio</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>2011-2009</b>
Dirigenti	154	121	103	-51
Incarichi provvisori	122	150	157	35
Reggenti	3	0	0	-3
Tempo determinato	23	22	23	0
<b>Totale dirigenti</b>	<b>302</b>	<b>293</b>	<b>283</b>	<b>-19</b>
Area terza F6	16	7	5	-11
Area terza F5	156	99	67	-89
Area terza F4	730	677	647	-83
Area terza F3	207	191	182	-25
Area terza F2	837	818	794	-43
Area terza F1	852	1.030	985	133
<b>Totale Area terza</b>	<b>2.798</b>	<b>2.822</b>	<b>2.680</b>	<b>-118</b>
Area seconda F5	35	27	29	-6
Area seconda F4	1.182	1.092	1.086	-96
Area seconda F3	4.228	4.030	3.904	-324
Area seconda F2	554	521	504	-50
Area seconda F1	495	480	480	-15
<b>Totale Area seconda</b>	<b>6.494</b>	<b>6.150</b>	<b>6.003</b>	<b>-491</b>
Area prima F2	4	4	5	1
Area prima F1	48	61	61	13
<b>Totale Area prima</b>	<b>52</b>	<b>65</b>	<b>66</b>	<b>14</b>
<b>Totale aree</b>	<b>9.344</b>	<b>9.037</b>	<b>8.749</b>	<b>-595</b>
<b>Totale dipendenti</b>	<b>9.646</b>	<b>9.330</b>	<b>9.032</b>	<b>-614</b>

## **4.2 L'Organizzazione**

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, è stata data attuazione al Provvedimento direttoriale del 10 maggio 2011, prot. n. 28870, con cui è stata attribuita la funzione di Conservatore dei registri immobiliari al responsabile di ciascun servizio di pubblicità immobiliare operante presso gli Uffici provinciali.

In altro ambito organizzativo, con Provvedimento direttoriale prot. 30763 del 19 maggio 2011 è stato costituito il Comitato Unico di Garanzia per le pari opportunità, la valorizzazione del benessere di chi lavora e contro le discriminazioni, di seguito CUG, ai sensi dell'art. 57 del decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165.

### **Benessere organizzativo**

In merito, le attività dell'Agenzia rivolte al consolidamento e allo sviluppo del benessere organizzativo, hanno registrato un significativo avanzamento negli ambiti formativi dedicati al miglioramento del clima di ufficio.

Nel dettaglio, si sono tenute iniziative, rivolte personale di back-office degli Uffici provinciali e al personale delle Direzioni regionali, con l'intento di sviluppare una maggiore consapevolezza organizzativa, in continuità con i risultati ottenuti dall'effettuazione delle attività rivolte al personale di front-office. Dette attività si presentano strettamente correlate all'attuazione delle buone prassi per il personale dirigente e non, e rappresentano lo sviluppo degli elementi di raccordo tra l'Agenzia e il CUG. Nel delicato e composito quadro normativo di riferimento in materia di tutela della persona, la costituzione e l'avvio dei lavori del CUG ha rappresentato per tutti i dipendenti dell'Agenzia, dirigenti e non, un'utile opportunità di riflessione sul ruolo che tale Comitato potrà avere sia nella non facile lotta contro le discriminazioni sui luoghi di lavoro che nell'affermazione, ancora più complessa, della cultura delle pari opportunità, oltre che del benessere di chi lavora.

#### 4.3 Stato di avanzamento dell'impiego delle risorse umane sui macroprocessi

##### Impiego delle risorse umane sui macroprocessi – Totale Agenzia del Territorio

ATTIVITA' Consuntivo al 31/12/2011	CONVENZIONE 2011 – 2013 Piano 2011	CONSUNTIVO AL 31/12/2011	AVANZAMENTO %
Servizi catastali e cartografici	3.942.000	4.150.205	105,28%
Servizi di pubblicità immobiliare	1.807.000	1.702.995	94,24%
Contenzioso	311.000	283.757	91,24%
Assistenza all'utenza - urp	555.000	551.577	99,38%
Osservatorio del mercato immobiliare	332.000	330.260	99,48%
Servizi di consulenza a titolo non oneroso	441.000	333.337	75,59%
Servizi di consulenza a titolo oneroso	116.000	122.669	105,75%
<b>Progetti</b>	<b>2.114.000</b>	<b>2.200.701</b>	<b>104,10%</b>
<i>Alta Valenza Fiscale</i>	<i>1.064.000</i>	<i>1.102.632</i>	<i>103,63%</i>
<i>Anagrafe Immobiliare Integrata</i>	<i>362.000</i>	<i>403.255</i>	<i>111,40%</i>
<i>Razionalizzazione e digitalizzazione degli archivi</i>	<i>334.000</i>	<i>370.766</i>	<i>111,01%</i>
<i>Attività in convenzione con ISTAT</i>	<i>322.000</i>	<i>287.220</i>	<i>89,20%</i>
<i>Altro</i>	<i>32.000</i>	<i>36.828</i>	<i>115,09%</i>
Formazione	269.000	240.925	89,56%
Attività di indirizzo, coordinamento e gestione delle strutture di responsabilità	1.160.000	1.254.415	108,14%
Attività logistico strumentali e di supporto	1.692.000	1.792.329	105,93%
Attività dirette svolte a favore di altre amministrazioni	30.000	30.851	102,84%
<b>TOTALE</b>	<b>12.769.000</b>	<b>12.994.021</b>	<b>101,76%</b>

## Impiego delle risorse umane sui macroprocessi – Dettaglio II livello

ATTIVITA' Consuntivo al 31/12/2011	TOTALE AGENZIA	DIREZIONI CENTRALI	DIREZIONI REGIONALI
Servizi catastali e cartografici	4.150.205	0	4.150.205
Servizi di pubblicità immobiliare	1.702.995	0	1.702.995
Contenzioso	283.757	0	283.757
Assistenza all'utenza - URP	551.577	0	551.577
Osservatorio del mercato immobiliare	330.260	0	330.260
Servizi di consulenza a titolo non oneroso	333.337	3.769	329.568
Servizi di consulenza a titolo oneroso	122.669	0	122.669
<b>Progetti</b>	<b>2.200.701</b>	<b>175</b>	<b>2.200.526</b>
<i>Alta Valenza Fiscale</i>	1.102.632	175	1.102.457
<i>Anagrafe Immobiliare Integrata</i>	403.255	0	403.255
<i>Razionalizzazione e digitalizzazione degli archivi</i>	370.766	0	370.766
<i>Attività in convenzione con ISTAT</i>	287.220	0	287.220
<i>Altro</i>	36.828	0	36.828
Formazione	240.925	8.652	232.273
Attività di indirizzo, coordinamento e gestione delle strutture di responsabilità	1.254.415	443.293	811.122
Attività logistico strumentali e di supporto	1.792.329	315.026	1.477.303
Attività dirette svolte a favore di altre amministrazioni	30.851	721	30.130
<b>TOTALE</b>	<b>12.994.021</b>	<b>771.636</b>	<b>12.222.385</b>

### Impiego delle risorse umane sui macroprocessi – Dettaglio Direzioni Regionali (I)

ATTIVITA' Consuntivo al 31/12/2011	DR PIEMONTE E VALLE D'AOSTA	DR LIGURIA	DR LOMBARDIA	DR FRIULI VENEZIA GIULIA	DR VENETO	DR MARCHE E UMBRIA	DR EMILIA ROMAGNA
Servizi catastali e cartografici	310.811	142.006	414.057	142.440	246.552	194.260	244.646
Servizi di pubblicità immobiliare	181.401	63.447	221.926	27.237	120.963	95.593	110.962
Contenzioso	17.661	14.017	17.944	3.022	12.788	9.278	14.645
Assistenza all'utenza - URP	51.581	22.254	51.792	17.007	28.570	25.532	30.710
Osservatorio del mercato immobiliare	22.807	15.037	30.342	6.422	28.143	22.585	28.506
Servizi di consulenza a titolo non oneroso	19.300	30.826	24.571	8.188	21.632	16.230	28.193
Servizi di consulenza a titolo oneroso	4.874	3.135	15.040	2.530	10.057	5.286	5.112
<b>Progetti</b>	<b>188.366</b>	<b>77.054</b>	<b>158.042</b>	<b>42.051</b>	<b>190.676</b>	<b>115.430</b>	<b>129.836</b>
<i>Alta Valenza Fiscale</i>	71.921	16.427	72.944	5.634	62.395	53.389	31.788
<i>Anagrafe Immobiliare Integrata</i>	43.001	32.925	36.263	12.495	53.216	15.328	46.782
<i>Razionalizzazione e digitalizzazione degli archivi</i>	29.391	17.042	7.876	10.967	50.457	25.984	31.437
<i>Attività in convenzione con ISTAT</i>	40.910	9.160	40.701	9.801	23.389	15.896	15.347
<i>Altro</i>	3.143	1.500	258	3.154	1.219	4.833	4.482
Formazione	23.254	8.766	37.940	12.939	15.344	6.484	25.073
Attività di indirizzo, coordinamento e gestione delle strutture di responsabilità	66.888	30.814	78.078	23.690	53.776	36.239	53.836
Attività logistico strumentali e di supporto	128.890	50.986	122.470	36.271	81.334	68.904	87.614
Attività dirette svolte a favore di altre amministrazioni	531	0	9.939	614	1.517	1.246	1.639
<b>TOTALE</b>	<b>1.016.364</b>	<b>458.342</b>	<b>1.182.141</b>	<b>322.411</b>	<b>811.352</b>	<b>597.067</b>	<b>760.772</b>

## Impiego delle risorse umane sui macroprocessi – Dettaglio Direzioni Regionali (II)

ATTIVITA' Consuntivo al 31/12/2011	DR TOSCANA	DR LAZIO	DR CAMPANIA E BASILICATA	DR ABRUZZO E MOLISE	DR CALABRIA	DR PUGLIA	DR SICILIA	DR SARDEGNA
Servizi catastali e cartografici	276.046	381.447	479.490	202.339	209.393	295.880	411.916	198.922
Servizi di pubblicità immobiliare	133.725	183.923	166.265	65.397	43.292	106.377	128.362	54.125
Contenzioso	18.699	24.024	92.521	5.968	6.544	28.436	13.869	4.341
Assistenza all'utenza - URP	35.303	54.453	43.849	25.068	31.098	53.782	64.621	15.957
Osservatorio del mercato immobiliare	32.019	27.968	24.362	13.164	7.638	28.828	33.224	9.215
Servizi di consulenza a titolo non oneroso	46.174	46.184	29.172	12.540	2.437	13.108	28.057	2.956
Servizi di consulenza a titolo oneroso	5.311	29.068	6.127	22.980	2.409	2.390	6.438	1.912
<b>Progetti</b>	<b>120.563</b>	<b>166.949</b>	<b>191.505</b>	<b>114.849</b>	<b>105.359</b>	<b>256.614</b>	<b>260.431</b>	<b>82.801</b>
<i>Alta Valenza Fiscale</i>	<i>67.058</i>	<i>127.989</i>	<i>144.314</i>	<i>56.548</i>	<i>76.725</i>	<i>135.930</i>	<i>133.996</i>	<i>45.399</i>
<i>Anagrafe Immobiliare Integrata</i>	<i>22.180</i>	<i>23.825</i>	<i>10.046</i>	<i>15.595</i>	<i>3.299</i>	<i>46.278</i>	<i>29.844</i>	<i>12.178</i>
<i>Razionalizzazione e digitalizzazione degli archivi</i>	<i>15.903</i>	<i>539</i>	<i>8.612</i>	<i>28.762</i>	<i>5.667</i>	<i>55.762</i>	<i>74.245</i>	<i>8.122</i>
<i>Attività in convenzione con ISTAT</i>	<i>14.500</i>	<i>14.596</i>	<i>22.138</i>	<i>13.944</i>	<i>17.686</i>	<i>14.402</i>	<i>18.656</i>	<i>16.094</i>
<i>Altro</i>	<i>922</i>	<i>0</i>	<i>6.395</i>	<i>0</i>	<i>1.982</i>	<i>4.242</i>	<i>3.690</i>	<i>1.008</i>
Formazione	16.319	18.901	13.317	9.741	5.396	14.823	15.508	8.468
Attività di indirizzo, coordinamento e gestione delle strutture di responsabilità	58.054	81.562	74.656	45.633	34.937	55.845	75.244	41.870
Attività logistico strumentali e di supporto	97.736	137.006	166.171	80.101	66.148	146.659	151.358	55.655
Attività dirette svolte a favore di altre amministrazioni	3.693	0	161	2.501	0	5.727	2.066	496
<b>TOTALE</b>	<b>843.642</b>	<b>1.151.485</b>	<b>1.287.596</b>	<b>600.281</b>	<b>514.651</b>	<b>1.008.469</b>	<b>1.191.094</b>	<b>476.718</b>

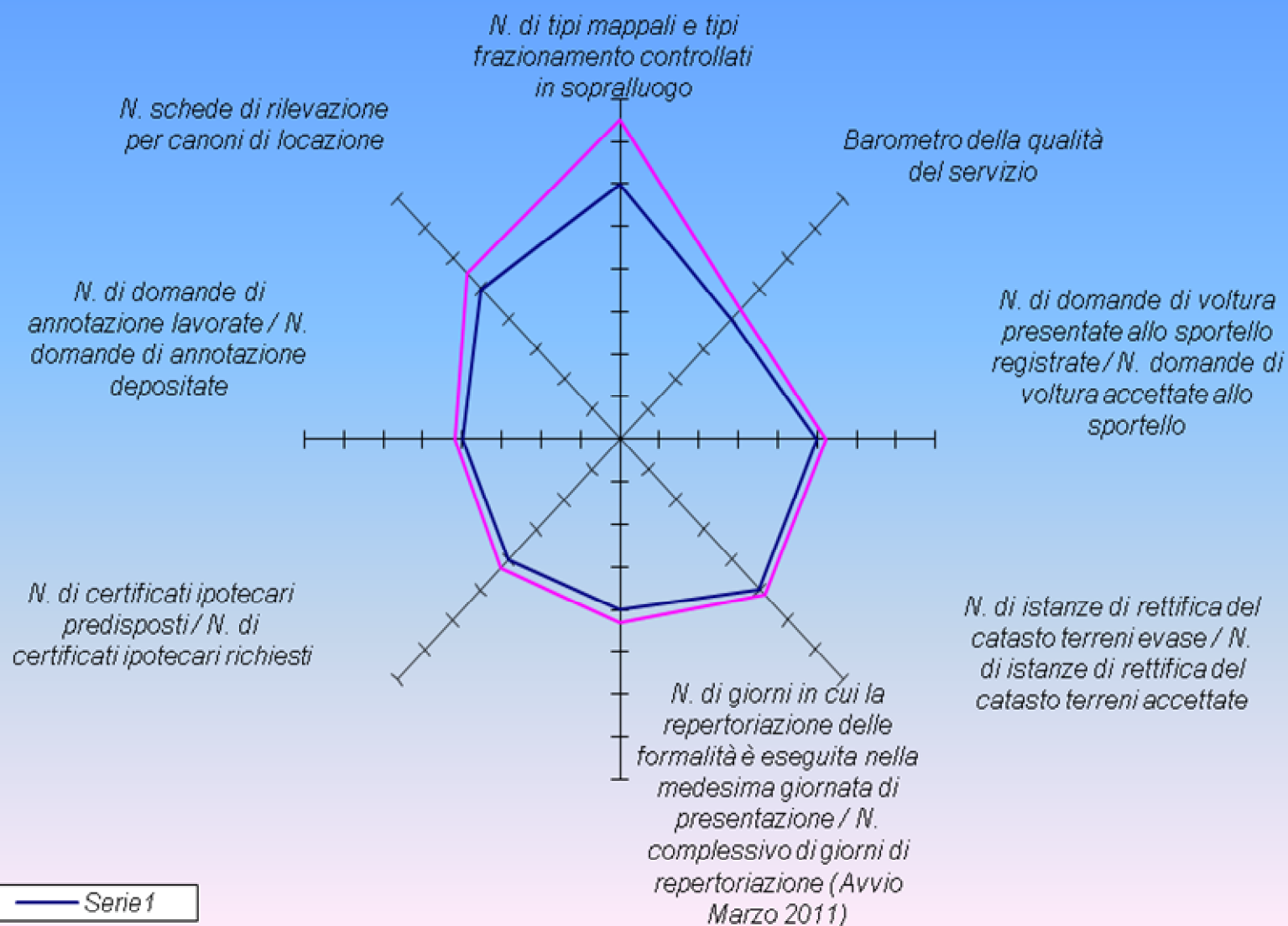
## 5. Obiettivi incentivati

### AS 1 SERVIZI A ISTITUZIONI, PROFESSIONISTI E CITTADINI

Indicatori di risultato	Risultato atteso	Fonte documentale	Rintracciabilità del dato	Risultato conseguito	% di conseguimento	Punteggio	
						prefissato	raggiunto
N. di tipi mappali e tipi frazionamento controllati in sopralluogo	7.000	Report OFA (T.04b) al 31.12.2011	Sistema gestionale dell'Agenzia	8.863	126,61%	12	15,00
Barometro della qualità del servizio	88,00%	Report OFA (T.04b) al 31.12.2011	Sistema gestionale dell'Agenzia	94,51%	107,40%	8	8,59
N. di domande di voltura presentate allo sportello registrate / N. domande di voltura accettate allo sportello	95,00%	Report OFA (T.04b) al 31.12.2011	Sistema gestionale dell'Agenzia	99,29%	104,52%	10	10,45
N. di istanze di rettifica del catasto terreni evase / N. di istanze di rettifica del catasto terreni accettate	95,00%	Report OFA (T.04b) al 31.12.2011	Sistema gestionale dell'Agenzia	98,23%	103,40%	10	10,34
N. di giorni in cui la repertoriazione delle formalità è eseguita nella medesima giornata di presentazione / N. complessivo di giorni di repertoriazione (Avvio Marzo 2011)	90,00%	Report OFA (T.04b) al 31.12.2011	Sistema gestionale dell'Agenzia	97,08%	107,87%	8	8,62
N. di certificati ipotecari predisposti / N. di certificati ipotecari richiesti	90,00%	Report OFA (T.04b) al 31.12.2011	Sistema gestionale dell'Agenzia	96,53%	107,25%	8	8,58
N. di domande di annotazione lavorate / N. domande di annotazione depositate	95,00%	Report OFA (T.04b) al 31.12.2011	Sistema gestionale dell'Agenzia	101,71%	107,06%	8	8,40
N. schede di rilevazione per canoni di locazione	13.500	Report OFA (T.04b) al 31.12.2011	Sistema gestionale dell'Agenzia	16.355	121,15%	10	11,00
<b>TOTALE AS 1</b>						<b>74</b>	<b>80,99</b>



## AS1 - Servizi a istituzioni, professionisti e cittadini



**AS 2**
**INTERVENTI VOLTI A GARANTIRE L'EQUITÀ FISCALE**

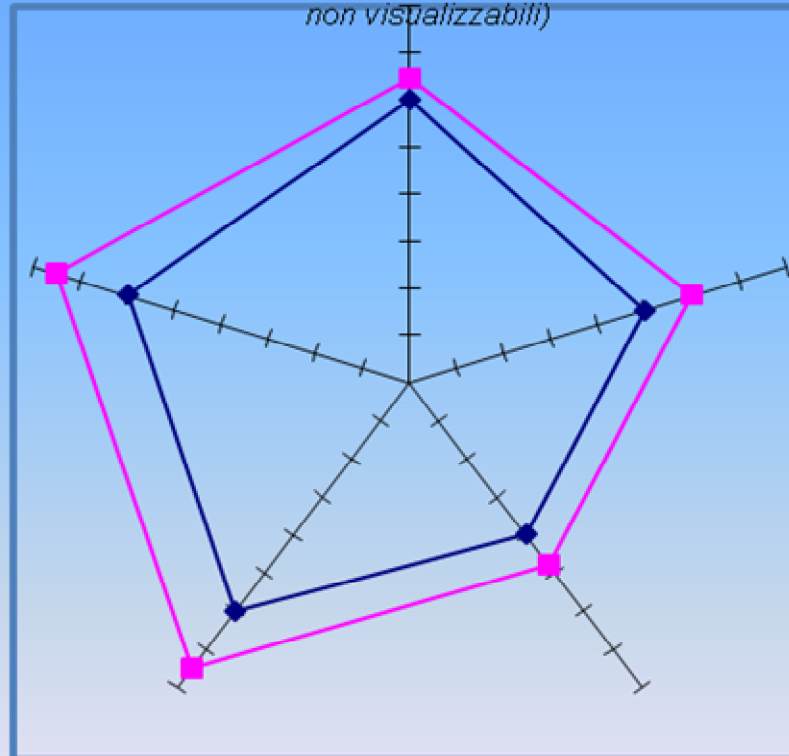
Indicatori di risultato	Risultato atteso	Fonte documentale	Rintracciabilità del dato	Risultato conseguito	% di conseguimento	Punteggio	
						prefissato	raggiunto
N. di U.I. (particelle) trattate ai fini della rendita presunta (incluse le U.I. non visualizzabili)	760.000	Report OFA (T.04b T.04g) al 31.12.2011	Sistema gestionale dell'Agenzia	818.558	107,71%	12	12,92
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	2,00%	Report OFA (T.04b T.04e) al 31.12.2011	Sistema gestionale dell'Agenzia	6,05%	302,43%	10	12,00
N. di classamenti delle U.I.U. verificati nel merito	637.000	Report OFA (T.04b) al 31.12.2011	Sistema gestionale dell'Agenzia	852.203	133,78%	12	15,00
N. di controlli in sopralluogo sulle U.I.U. presentate con DOCFA	96.000	Report OFA (T.04b) al 31.12.2011	Sistema gestionale dell'Agenzia	136.114	141,79%	12	15,00
Accertamenti ai sensi dell'art. 1 comma 277 della Legge 24 dicembre 2007, n. 244 N. verifiche concluse su immobili in corso di costruzione o di definizione (categorie F3/F4)	47.800	Report OFA (T.04g) al 31.12.2011	Sistema gestionale dell'Agenzia	96.348	201,56%	8	9,60
<b>TOTALE AS 2</b>						<b>54</b>	<b>64,52</b>

## AS2 - Interventi volti a garantire l'equità fiscale

*N. di U.I. (particelle)  
trattate ai fini della rendita  
presunta (incluse le U.I.  
non visualizzabili)*

*N. di classamenti delle  
U.I.U. verificati nel merito*

*N. di classamenti delle  
U.I.U. verificati nel merito  
/ N. di U.I.U. classate  
inserite in atti con DOCFA*



*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*

*Accertamenti ai sensi  
dell'art. 1 comma 277  
della Legge 24 dicembre  
2007, n. 244 N. verifiche  
concluse su immobili in  
corso di costruzione o di  
definizione (categorie  
F3/F4)*

—◆— Punteggio prefissato

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

Indicatori di risultato	Risultato atteso	Fonte documentale	Rintracciabilità del dato	Risultato conseguito	% di conseguimento	Punteggio	
						prefissato	raggiunto
N. di audit di processo sugli Uffici Provinciali o Direzioni Regionali conclusi / N. di audit di processo sugli Uffici Provinciali o Direzioni Regionali programmati	95,00%	Report OFA (T.04b extra sistema) al 31.12.2011	Sistema gestionale dell'Agenzia	100,00%	105,26%	10	10,50
<b>TOTALE AS 3</b>						<b>10</b>	<b>10,50</b>
<b>TOTALE GENERALE</b>						<b>138</b>	<b>156,02</b>