

BOZZA



CONVENZIONE TRIENNALE PER GLI ESERCIZI 2011-2013

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

INDICE

Articolo 1. <i>Definizioni</i>	4
Articolo 2. <i>Durata e oggetto</i>	4
Articolo 3. <i>Impegni istituzionali dell’Agenzia</i>	5
Articolo 4. <i>Impegni istituzionali del Ministero</i>	6
Articolo 5. <i>Modifiche della Convenzione</i>	9
Articolo 6. <i>Controversie</i>	10

ALLEGATI

Allegato 1: Sistema di relazioni tra Ministero ed Agenzia

Allegato 2: Piano dell’Agenzia

Allegato 3: Sistema incentivante

Allegato 4: Monitoraggio della gestione e verifica dei risultati

Il Ministro dell'Economia e delle Finanze
L'Agenzia delle Entrate, rappresentata dal Direttore,

STIPULANO E CONVENGONO QUANTO SEGUE:

ARTICOLO 1
DEFINIZIONI

1. Ai sensi della presente Convenzione si intendono:
- a) Ministro: Ministro dell'Economia e delle Finanze;
 - b) Ministero: Ministero dell'Economia e delle Finanze nelle sue articolazioni centrali;
 - c) Direttore dell'Agenzia: Direttore dell'Agenzia delle Entrate;
 - d) Agenzia: Agenzia delle Entrate;
 - e) Dipartimento: Dipartimento delle Finanze;
 - f) D.Lgs. 300/99: Decreto Legislativo 30 luglio 1999, n. 300;
 - g) Legge finanziaria 2004: Legge 24 dicembre 2003, n. 350;
 - h) Legge finanziaria 2006: Legge 23 dicembre 2005, n. 266;
 - i) Legge finanziaria 2007: Legge 27 dicembre 2006, n. 296;
 - j) D.L. 112/2008: Decreto Legge 25 giugno 2008, n. 112, convertito con modificazioni nella Legge 6 agosto 2008, n. 133;
 - k) D.L. 78/2010: Decreto Legge 31 maggio 2010, n. 78, convertito con modificazioni nella Legge 30 luglio 2010, n. 122;
 - l) Legge di stabilità 2011: Legge 13 dicembre 2010, n. 220;
 - m) Legge di bilancio 2011: Legge 13 dicembre 2010, n. 221;
 - n) Atto di indirizzo: Atto di indirizzo del Sig. Ministro dell'Economia e delle Finanze per il conseguimento degli obiettivi di politica fiscale per gli anni 2011-2013.

ARTICOLO 2
DURATA E OGGETTO

1. La presente Convenzione regola, per il periodo 01.01.2011 – 31.12.2013, i rapporti tra Ministero e Agenzia in attuazione dell'articolo 59, commi 2, 3 e 4, del D.Lgs. 300/99 e degli indirizzi pluriennali contenuti nell'Atto di indirizzo.

2. La Convenzione è composta dal presente articolato, dagli allegati “Sistema di relazioni tra Ministero ed Agenzia”, “Piano dell’Agenzia”, “Sistema incentivante” e “Monitoraggio della gestione e verifica dei risultati” che ne costituiscono parte integrante.

ARTICOLO 3 ***IMPEGNI ISTITUZIONALI DELL’AGENZIA***

1. L’Agenzia si impegna ad assicurare il conseguimento delle funzioni istituzionali previste dall’articolo 62 del D.Lgs. 300/99 ed il conseguimento degli obiettivi strategici di politica fiscale e di gestione tributaria indicati nell’Atto di indirizzo.
2. In relazione a quanto previsto al comma precedente, l’Agenzia si impegna ad adottare le soluzioni tecniche ed organizzative più idonee per garantire:
 - l’adempimento spontaneo degli obblighi tributari attraverso la semplificazione del rapporto con i contribuenti e la qualità dei servizi forniti;
 - l’efficacia dell’azione di contrasto all’evasione fiscale, migliorando la qualità dell’accertamento;
 - la semplificazione del sistema fiscale, anche con il coinvolgimento di tutti gli intermediari tributari e le associazioni di categoria;
 - il miglioramento dei servizi telematici, con l’obiettivo di assicurarne la fruibilità generalizzata anche agli utenti meno informatizzati;
 - il supporto tecnico al Dipartimento, ad altre strutture pubbliche e agli altri attori della fiscalità, impegnati a svolgere attività istituzionale in ambito internazionale;
 - l’economicità dell’azione amministrativa attraverso la razionalizzazione dei presidi organizzativi a livello territoriale;

- una costante politica di formazione ed aggiornamento professionale;
 - la corretta, efficiente ed efficace gestione nonché lo sviluppo del Sistema Informativo della Fiscalità per l'area di competenza, nel rispetto della normativa e degli standard vigenti secondo gli indirizzi degli organi competenti, assicurando altresì l'unitarietà, l'interoperabilità e la sicurezza del Sistema Informativo della Fiscalità.
3. L'Agenzia si impegna, per quanto di competenza, ad attuare tutti gli interventi, sia organizzativi sia economico finanziari, atti a conseguire il contenimento della spesa previsto dalla normativa vigente.
 4. L'Agenzia destina alla contrattazione integrativa le risorse definite dalla normativa vigente.
 5. L'Agenzia, in coerenza con le funzioni istituzionali ad essa assegnate, gli obiettivi strategici indicati nell'Atto di indirizzo e lo sviluppo del Sistema Informativo della Fiscalità, predispone l'aggiornamento del piano pluriennale degli investimenti, per la copertura del quale l'Agenzia ricorrerà alle fonti previste dall'art. 70, comma 6, del D.Lgs. 300/99.
 6. L'Agenzia si impegna, altresì, a predisporre un piano di interventi per l'utilizzo delle risorse accantonate nel "Fondo oneri potenziamento Agenzia".
 7. L'Agenzia si impegna a realizzare un piano di formazione del personale coerente con gli obiettivi istituzionali e con le priorità strategiche indicate nell'Atto di indirizzo.
 8. I contenuti dell'Allegato 2 "Piano dell'Agenzia" non limitano, in ogni caso, gli impegni istituzionali dell'Agenzia che è tenuta a svolgere le attività ad essa demandate assicurando il buon andamento delle funzioni amministrative.
 9. L'Agenzia, in attuazione delle previsioni di cui alla Legge 27 luglio 2000, n. 212, assicura al Garante del contribuente il supporto tecnico-logistico e le risorse umane necessarie per lo svolgimento delle sue funzioni. L'Agenzia si impegna a dare risposta alle segnalazioni del Garante entro trenta giorni,

inviando contestualmente copia della documentazione anche al Direttore Generale delle Finanze.

ARTICOLO 4
IMPEGNI ISTITUZIONALI DEL MINISTERO

1. Il Dipartimento assicura l'indirizzo, il coordinamento e l'integrazione dei rapporti con le Agenzie Fiscali e con gli altri Enti che esercitano funzioni nei settori della fiscalità statale, nel rispetto dell'autonomia gestionale, al fine di assicurare l'efficace conseguimento degli obiettivi di politica fiscale ed il contenimento dei costi amministrativi.
2. Il coordinamento, il monitoraggio, il controllo e la vigilanza nei confronti dell'Agenzia sono esercitati secondo le modalità descritte nell'Allegato 1 "Sistema di relazioni tra Ministero ed Agenzia" e nell'Allegato 4 "Monitoraggio della gestione e verifica dei risultati" allegati alla presente Convenzione.
3. Per il conseguimento degli obiettivi di cui all'art. 3 della presente Convenzione, il Dipartimento trasferisce le risorse disponibili sul capitolo 3890 stanziato dalla Legge di bilancio 2011, tenendo conto delle eventuali variazioni intervenute in corso d'anno. Sulla base di documentate motivazioni, fermi restando i vincoli di finanza pubblica, saranno, inoltre, valutate ulteriori esigenze di risorse finanziarie, ai fini del mantenimento delle condizioni di equilibrio economico-finanziario dell'Agenzia.
4. Per quanto concerne le risorse di cui al capitolo 3890, a seguito di specifica comunicazione da parte dell'Agenzia sulla ripartizione effettuata ai sensi dell'art. 60 del D.L. 112/2008, il Dipartimento trasferisce:

- in due rate di uguale importo le risorse per le spese per stipendi, retribuzioni e altre spese fisse o aventi natura obbligatoria ovvero non frazionabili in dodicesimi, da erogarsi la prima entro 10 giorni dalla ricezione del provvedimento di assegnazione delle risorse da legge di bilancio emanato dal Sig. Ministro e la seconda il 1° luglio. In caso di ricorso all'esercizio provvisorio da parte dell'Agenzia, limitatamente alla durata dello stesso, il Dipartimento erogherà le somme in dodicesimi;
 - in dodicesimi, ex art. 60 del D.L. 112/2008, le risorse per le spese di funzionamento frazionabili, diverse da quelle riportate nel punto precedente. Il primo dodicesimo sarà erogato entro 10 giorni dalla ricezione del provvedimento di assegnazione delle risorse da Legge di bilancio emanato dal Sig. Ministro.
5. Per la quota incentivante correlata alla verifica dei risultati dell'anno 2010 ex art. 59 del D.Lgs. 300/99, determinata nella misura prevista nell'esercizio precedente, ferma restando la normativa vigente in materia di contrattazione integrativa e di costituzione di fondi, il Dipartimento trasferisce secondo le seguenti modalità:
- un acconto pari al 70% della quota incentivante prevista, entro il 28 febbraio dell'anno successivo a quello di competenza. A tal fine, il Direttore dell'Agenzia trasmette al Dipartimento, entro il 30 gennaio dell'anno successivo a quello di competenza, una comunicazione secondo le modalità previste nell'Allegato 3 "Sistema incentivante" e nell'Allegato 4 "Monitoraggio della gestione e verifica dei risultati";
 - il saldo spettante, entro il 30 luglio, previa informativa al Sig. Ministro della verifica dei risultati della gestione conseguiti nell'anno precedente, in coerenza con il rispetto dei tempi previsti nell'Allegato 4 "Monitoraggio della gestione e verifica dei risultati".

Il 70% dell'importo della quota incentivante relativo al 2011 può essere anticipato dall'Agenzia sulla base dell'avanzamento dei risultati da

conseguire nel medesimo anno in due rate, al 31 luglio ed al 30 novembre dell'esercizio di competenza.

L'Agenzia si impegna a destinare gli importi di cui al presente punto 5 al miglioramento delle condizioni di funzionamento ed al potenziamento della struttura, nonché alla corresponsione di compensi incentivanti al personale dipendente, sulla base di parametri attinenti all'incremento della qualità e della produttività dell'azione amministrativa. Le modalità per la ripartizione e la distribuzione al personale dipendente dei compensi incentivanti sono definite d'intesa con le Organizzazioni sindacali.

6. Il Dipartimento trasferisce, altresì, all'Agenzia per la competenza dell'esercizio 2011 ed in un'unica soluzione:

- le eventuali integrazioni alle dotazioni di cui al punto 4 da determinarsi in applicazione dell'art. 1, comma 75, della Legge finanziaria 2006;
- le risorse relative alla rivalutazione ISTAT dei canoni di locazione connessi all'utilizzo degli immobili conferiti nel Fondo Immobili Pubblici (FIP) e Patrimonio Uno, nonché le risorse atte a garantire gli interventi di manutenzione straordinaria degli immobili indicati;
- le risorse finanziarie in applicazione dell'art. 3, comma 165, della Legge finanziaria 2004, secondo le disposizioni dell'art. 67, comma 3, del D.L. 112/2008 nonché dell'art. 9, comma 33, del D.L. 78/2010.

7. A seguito dell'emanazione dei relativi provvedimenti amministrativi ed in un'unica soluzione, il Dipartimento trasferisce le risorse per la corresponsione al personale dell'indennità di vacanza contrattuale a decorrere dall'esercizio 2010 fino ai rinnovi contrattuali, nei limiti della quota parte prevista sul fondo contratti del pubblico impiego.

8. Gli importi di cui ai commi 3, 4, 5, 6 e 7 sono erogati sul conto di Tesoreria unica n. 12105 "Agenzia delle Entrate" presso la Banca d'Italia, nel rispetto delle regole che disciplinano l'esercizio della Tesoreria unica.

9. La gestione dei residui propri, derivanti da impegni assunti fino al 31 dicembre 2000 dal soppresso Dipartimento delle Entrate, è affidata al Dipartimento che può operare anche tramite funzionario delegato degli Uffici dell'Agenzia. Gli adempimenti cui è tenuta l'Agenzia sono disciplinati dalla circolare n. 13266 del 13 novembre 2009.
10. La gestione dei pagamenti relativi alla restituzione e rimborsi di imposte e relativi interessi di mora ed alle imposte sui beni dello Stato è affidata al Dipartimento. Resta a carico dell'Agenzia la messa in atto delle procedure per la predisposizione degli schemi di decreto, degli ordini di accreditamento e/o di pagamento e degli schemi di richiesta di integrazione di somme e/o di variazioni compensative.

ARTICOLO 5

MODIFICHE DELLA CONVENZIONE

1. Qualora nel corso di ciascun esercizio del triennio subentrino rilevanti mutamenti nel quadro economico nazionale ovvero modifiche normative, variazioni attinenti a significativi profili organizzativi ovvero variazioni delle risorse finanziarie rese disponibili che incidano in maniera sostanziale sul conseguimento degli obiettivi del Piano delle attività, si provvede, su richiesta di una delle parti, a concordare le modifiche e le integrazioni necessarie alla presente Convenzione ed ai relativi adeguamenti annuali. Gli atti modificativi o integrativi, stipulati con le medesime modalità della presente Convenzione, devono prevedere la quantificazione dei relativi costi e, qualora comportino oneri aggiuntivi a carico del Bilancio dello Stato, non possono essere approvati se non è intervenuta la variazione dei relativi stanziamenti.
2. Qualora nel corso della gestione si constatino avanzamenti anomali del livello di conseguimento degli obiettivi rispetto ai risultati pianificati ovvero si ritenga necessario modificare singoli obiettivi del Piano delle attività per cause diverse da quelle previste dal comma precedente, su richiesta di una

delle parti, previo accordo tra Dipartimento ed Agenzia e a seguito di informativa al Sig. Ministro, si provvede alle necessarie modifiche della presente Convenzione senza ricorrere alle modalità di cui al comma 1.

ARTICOLO 6 **CONTROVERSIE**

1. Nel caso di contestazioni sulla interpretazione e/o sull'applicazione della Convenzione, con particolare riguardo alla fase di verifica dei risultati, ed in ogni altro caso previsto nella presente Convenzione, ciascuna parte comunica all'altra per iscritto l'oggetto e i motivi della contestazione. Le parti si impegnano ad esaminare congiuntamente la questione entro il termine massimo di 5 giorni lavorativi dalla comunicazione, al fine di comporre amichevolmente la vertenza.
2. Nell'ipotesi di esito negativo del tentativo di composizione, la questione è rimessa alla valutazione di una commissione appositamente nominata e composta da:
 - a) tre membri, nominati dal Ministro, tra i quali un magistrato o un professore universitario o una personalità con profilo equiparato che la presiede;
 - b) il Direttore Generale delle Finanze;
 - c) il Direttore dell'Agenzia.
3. Sulla base delle conclusioni della commissione, il Ministro adotta una direttiva alla quale il Dipartimento e l'Agenzia si conformano nelle proprie decisioni, anche in applicazione, se necessario, del principio di autotutela.
4. La commissione di cui al comma 2 del presente articolo opera gratuitamente.

5. Eventuali contestazioni in atto non pregiudicano in alcun modo la regolare esecuzione della Convenzione, né consentono alcuna sospensione delle prestazioni dovute dall'una e dall'altra parte. Per le questioni in contestazione, le parti si impegnano a concordare di volta in volta, in via provvisoria, le modalità di parziale esecuzione che meglio garantiscano il pubblico interesse e il buon andamento dell'attività amministrativa.
6. Salvo una diversa regolamentazione in specifici atti negoziali, le controversie insorte tra le Agenzie, ovvero tra le Agenzie e la Guardia di Finanza o gli altri Enti e Organi che operano nel settore della fiscalità statale sono sottoposte, in caso di esito negativo dei tentativi di amichevole componimento, al Ministro che adotta, nell'esercizio delle sue funzioni sull'intero settore, le iniziative idonee a risolvere la questione.

Roma, li _____

**Il Ministro dell'Economia e delle Finanze
dell'Agenzia**

Il Direttore



ALLEGATO 1

SISTEMA DI RELAZIONI TRA MINISTERO ED AGENZIA

INDICE

1. MODALITÀ DI ESERCIZIO DELLA FUNZIONE DI VIGILANZA	3
2. COMUNICAZIONE ISTITUZIONALE	4
3. QUALITÀ DEI SERVIZI AI CONTRIBUENTI	5
4. SISTEMI INFORMATIVI	5
5. COOPERAZIONE AMMINISTRATIVA	6
5.1 COOPERAZIONE INTERNAZIONALE E SCAMBIO DI INFORMAZIONI	7
6. COLLABORAZIONE OPERATIVA TRA MINISTERO ED AGENZIA	8

1. MODALITÀ DI ESERCIZIO DELLA FUNZIONE DI VIGILANZA

Ferma restando l'Alta Vigilanza del Ministro, il Dipartimento esercita la funzione di vigilanza di cui all'art. 59, comma 3, lettera c), del D.Lgs. 300/99, attraverso il Servizio di Vigilanza costituito ai sensi dell'art. 14, comma 2, lettera l), del D.P.R. 43/2008, sulla base di un programma annuale teso a valutare le modalità complessive dell'esercizio delle funzioni fiscali da parte dell'Agenzia sotto il profilo della trasparenza, imparzialità e correttezza nell'applicazione delle norme, con particolare riguardo ai rapporti con i contribuenti, nonché a quanto previsto dalla Legge 27 luglio 2000, n. 212.

Al fine della valutazione, il Dipartimento esamina la conformità dell'operato degli uffici in relazione ai suddetti profili, con primario riferimento ai rapporti con l'utenza.

Il Dipartimento realizza un sistema integrato delle informazioni, detto mappa dei rischi, finalizzato alla conoscenza del rischio di non conformità dell'esercizio delle funzioni fiscali da parte degli uffici dell'Agenzia sotto i citati profili. A tal fine provvede, con il contributo dell'Agenzia, alla definizione di appositi indicatori di rischio di non conformità.

Il programma annuale dei procedimenti/processi dell'Agenzia da sottoporre, a campione, a monitoraggio conoscitivo ai fini della valutazione complessiva dell'esercizio delle funzioni fiscali è definito dal Dipartimento anche sulla base degli indicatori di rischio derivanti dalla suddetta mappa dei rischi e comunicato preventivamente all'Agenzia.

Le relative informazioni sono acquisite attraverso appositi questionari predisposti dal Dipartimento per l'esame di procedimenti conclusi, che l'Agenzia si impegna a far compilare e sottoscrivere dai responsabili dei procedimenti oggetto del campione e ad inoltrarli entro 60 giorni dalla richiesta.

I procedimenti/processi/attività che in sede di analisi siano risultati maggiormente a rischio di non conformità possono essere oggetto di monitoraggio, oltre che con le modalità di cui al precedente comma, anche mediante specifiche richieste di informazioni.

L'Agenzia fornisce al Dipartimento l'esito delle azioni correttive e di prevenzione intraprese a seguito delle segnalazioni del Dipartimento stesso, che viene acquisito anche ai fini dell'aggiornamento della mappa dei rischi.

In caso di mancato riscontro delle richieste informative nei termini concordati o di grave inerzia nell'azione programmata, il Direttore Generale delle Finanze dispone l'acquisizione delle informazioni richieste mediante accesso diretto alle strutture dell'Agenzia, dandone preventiva comunicazione al Direttore della stessa.

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

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

Nell'espletamento dell'attività di controllo interno l'Agenzia programma i propri interventi tenendo anche conto degli esiti dell'attività di vigilanza svolta dal Dipartimento.

2. COMUNICAZIONE ISTITUZIONALE

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

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

Il Dipartimento e l'Agenzia realizzano forme di coordinamento permanente al fine di garantire la coerenza, la completezza e l'integrazione delle rispettive iniziative di comunicazione, con particolare riguardo all'elaborazione del Programma annuale di comunicazione ai sensi dell'art. 11, comma 1, della Legge 150/2000, alla realizzazione di campagne informative rivolte all'opinione

pubblica ed agli adempimenti per assicurare la presenza in rete dell'Amministrazione finanziaria. Il Dipartimento e l'Agenzia concordano altresì la costruzione di un sistema di rilevazione delle esigenze di informazione e comunicazione dei cittadini nonché di valutazione degli effetti delle attività realizzate.

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

In attuazione della Legge 4/2004, l'Agenzia concorda con il Dipartimento i criteri per la rimozione delle barriere virtuali che possono limitare l'accesso da parte dei soggetti diversamente abili ai contenuti dei rispettivi siti.

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

3. QUALITÀ DEI SERVIZI AI CONTRIBUENTI

L'Agenzia, sulla base dei criteri di coerenza metodologica e di rappresentatività statistica condivisi con il Dipartimento e richiamati nel documento "Linee strategiche del sistema integrato DF - Agenzie fiscali per la rilevazione e valorizzazione delle percezioni e attese degli utenti dei servizi fiscali" del dicembre 2008, conduce autonome indagini annuali di *customer satisfaction* sui servizi erogati nei diversi canali e nei confronti della generalità dei contribuenti ovvero di specifiche tipologie degli stessi.

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

4. SISTEMI INFORMATIVI

L'Agenzia partecipa ai tavoli tecnici di coordinamento promossi dal Dipartimento per la definizione di strategie comuni volte ad assicurare l'unitarietà, l'interoperabilità e la sicurezza del Sistema Informativo della Fiscalità, nonché il continuo miglioramento dei servizi erogati, declinando i correlati obiettivi e le conseguenti azioni nei piani triennali per l'informatica ed in quelli previsti nei contratti con il partner tecnologico.

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

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

Per l'esercizio delle funzioni di coordinamento e monitoraggio del Sistema Informativo della Fiscalità proprie del Dipartimento, l'Agenzia si impegna a trasmettere al Dipartimento il Piano Triennale ICT approvato dal Comitato di gestione dell'Agenzia, le relazioni semestrali di monitoraggio e la Relazione annuale sullo stato di informatizzazione predisposte ed inviate a DigitPA. Inoltre l'Agenzia si impegna a trasmettere, ove necessario, ulteriori informazioni utili al governo del contratto quadro dei servizi.

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

5. COOPERAZIONE AMMINISTRATIVA

Al fine di consentire lo svolgimento delle funzioni istituzionali di analisi, indagini e studi sulle politiche fiscali e sulla loro attuazione, attribuite al Dipartimento con l'art. 56, comma 1, lettera a) del D.L.gs. 300/99, trova applicazione la Direttiva del Ministro del 23 gennaio 2008.

Il Dipartimento e l'Agenzia definiscono, nell'ambito dei tavoli tecnici di coordinamento, le azioni e gli interventi volti all'integrazione delle banche dati dell'Amministrazione Finanziaria ed all'incremento della qualità dei flussi informativi.

L'Agenzia si impegna, ai fini suddetti, a fornire alle altre Agenzie e ad altre Pubbliche Amministrazioni, ove previsto dalla norma, le informazioni utili allo svolgimento dei loro compiti istituzionali per incrementare la "tax compliance" e migliorare la qualità dei servizi erogati ai contribuenti. I dati elementari sono forniti dall'Agenzia a titolo gratuito. Gli eventuali costi relativi all'elaborazione delle informazioni sono a carico della Struttura richiedente.

L'Agenzia, inoltre, fornisce tempestivamente al Dipartimento le informazioni necessarie per la valutazione e l'attuazione delle politiche fiscali. Gli eventuali costi relativi all'elaborazione delle informazioni sono a carico del Dipartimento.

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

5.1. COOPERAZIONE INTERNAZIONALE E SCAMBIO DI INFORMAZIONI

L'Agenzia attua lo scambio di informazioni con le strutture degli altri Stati membri dell'Unione Europea nonché con le strutture dei Paesi terzi interessati nel campo della fiscalità diretta e indiretta.

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

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

Ai fini della puntuale informazione sulle attività di cooperazione internazionale svolte nel campo dell'imposizione indiretta-IVA, l'Agenzia si impegna ad aggiornare tempestivamente il sistema della banca dati del Central Liaison Office – C.L.O.

Ai fini della puntuale informazione sulle attività di cooperazione internazionale svolte, nell'ambito delle imposte dirette e del recupero crediti, l'Agenzia fornisce dati statistici sull'attività svolta e sui principali esiti della stessa con cadenza annuale in materia di recupero crediti e con cadenza trimestrale, nonché su base annuale, in materia di imposte dirette, segnalando eventuali criticità.

6. COLLABORAZIONE OPERATIVA TRA MINISTERO ED AGENZIA

Fermo restando quanto disposto in materia di assegnazione di personale agli Uffici di diretta collaborazione dal D.P.R. 227/2003 – concernente il Regolamento di organizzazione degli Uffici di diretta collaborazione del Ministro – anche se la richiesta riguarda personale con qualifica dirigenziale, il Dipartimento, per il perseguimento dei propri fini istituzionali, può richiedere il supporto e la collaborazione dell'Agenzia, nonché il contributo di singole professionalità ivi in servizio.

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

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

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

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

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

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



ALLEGATO 2

PIANO DELL'AGENZIA

INDICE

PREMESSA.....	24
1. AREA STRATEGICA 1 - PREVENZIONE E CONTRASTO ALL'EVASIONE	25
2. AREA STRATEGICA 2 - SERVIZI RESI AI CONTRIBUENTI E ALLA COLLETTIVITÀ	27
3. AREA STRATEGICA 3 - ATTIVITÀ DI GOVERNO E DI SUPPORTO.....	29
4. STRATEGIA IN MATERIA DI RISORSE UMANE	37
4.1	<i>FORMAZIONE</i> 38
5. RISORSE UMANE PER MACROPROCESSO	41

Premessa

La Convenzione triennale per gli esercizi 2011-2013 si pone l'obiettivo, in coerenza con l'Atto di indirizzo per il conseguimento degli obiettivi di politica fiscale del Sig. Ministro, di consolidare e rafforzare l'azione volta al conseguimento della missione istituzionale dell'Agenzia, come delineata dall'art. 62 del D. Lgs. n. 300/99.

In tale ottica, il nuovo assetto organizzativo – che ha portato a un modello fondato su 111 direzioni provinciali in luogo di 385 uffici locali – consente di fronteggiare al meglio un contesto ormai globalizzato e in costante evoluzione, i cui profili di complessità rappresentano una sfida che l'Agenzia è chiamata a raccogliere per continuare a perseguire il massimo livello di adempimento degli obblighi fiscali e consolidare l'azione di recupero dell'evasione fiscale, già efficacemente condotta negli ultimi esercizi.

Il Piano delle attività si articola in tre aree strategiche che rappresentano i naturali ambiti di intervento nei quali si esplica l'azione dell'Agenzia; per ciascuna delle tre aree strategiche sono stati individuati gli obiettivi, con i relativi indicatori di impatto, i fattori critici di successo e i sottostanti indicatori.

In particolare, il Piano dell'Agenzia contiene:

- gli obiettivi, che sono coerenti con le attese dei diversi stakeholder e aderenti agli indirizzi politici avuti;
- i fattori critici di successo, che rappresentano gli elementi guida da presidiare per l'effettivo conseguimento degli obiettivi;
- gli indicatori, che misurano il grado di perseguimento dei fattori critici di successo.

Le ulteriori informazioni gestionali previste dall'Allegato 4 "Monitoraggio della gestione e verifica dei risultati", che l'Agenzia è tenuta a fornire al Dipartimento, sono state organizzate in modo coerente con la struttura del Piano.

Di seguito sono riportate le considerazioni sulla base delle quali è stato formulato il Piano dell'Agenzia che tiene conto, come ricordato, delle strategie perseguite dall'Agenzia in ciascuna delle tre aree strategiche di intervento.

1. Area strategica 1 - Prevenzione e contrasto all'evasione

L'Agenzia con l'attività di controllo pianificata per il recupero dell'evasione si impegna al conseguimento degli obiettivi stabiliti e, in particolare, a realizzare un miglioramento significativo dei risultati qualitativi correlati all'attività di accertamento ai fini II. DD., IVA e IRAP in termini di maggiore imposta media accertata e, soprattutto, definita mediante l'utilizzo degli istituti definatori dell'adesione e dell'acquiescenza.

A tal fine, secondo linee di azione ormai consolidate, la selezione dei soggetti da sottoporre a controllo sarà fondata su un'approfondita analisi del rischio di evasione a livello territoriale, per indirizzare i controlli sulle posizioni caratterizzate da rischio più elevato e adottare metodologie di intervento mirate – a seconda del grado di rischio rilevato – e differenziate per ciascuna tipologia di contribuente (grandi contribuenti, imprese medie, imprese di minori dimensioni, lavoratori autonomi, persone fisiche, enti non commerciali, ecc.).

In materia di entrate tributarie (erariali e non erariali), con la complessiva azione di contrasto degli inadempimenti tributari correlata, oltre che all'attività di accertamento, anche al controllo automatizzato delle dichiarazioni fiscali e al controllo formale, l'Agenzia prevede di realizzare un incremento delle riscossioni, sia da versamenti diretti sia da ruolo, rispetto alle previsioni del 2010.

Al riguardo, l'Agenzia si impegna a realizzare l'efficacia dell'azione amministrativa anche mediante la costante ed incisiva attenzione circa l'effettiva riscossione delle somme dovute, sia in esito al ricorso agli istituti definatori, sia dopo l'iscrizione a ruolo e l'affidamento della riscossione coattiva agli Agenti della riscossione, in stretto coordinamento con le Società del Gruppo Equitalia.

Per i grandi contribuenti è previsto l'ampliamento della platea delle imprese da sottoporre a tutoraggio, estendendo l'analisi del rischio a quelle con volume d'affari o ricavi non inferiori a 150 milioni di euro, come disposto dal provvedimento del Direttore dell'Agenzia delle Entrate n. 181850 del 20/12/2010.

Nei confronti delle imprese di medie dimensioni (volume d'affari o ricavi superiore a 5.164.568 ma inferiore a 100 milioni di euro) l'Agenzia effettuerà le attività istruttorie esterne programmate a livello provinciale in coordinamento con la Guardia di Finanza - che svolgerà l'attività di verifica e realizzerà specifici controlli - sulla base delle categorie economiche presenti sul territorio e assicurerà un adeguato impegno per la realizzazione di un piano di accertamenti basato su specifiche analisi del rischio sviluppate a livello locale.

Nel corso del 2011 sarà anche assicurato un significativo impegno per la realizzazione del piano degli accertamenti effettuati sulla base della determinazione sintetica del reddito delle persone fisiche (per tale tipologia di accertamento, con l'anno 2011 si completa il piano triennale straordinario previsto dal D.L. n. 112/2008) e saranno realizzati un maggior numero di accertamenti da eseguire con l'ausilio delle indagini finanziarie, con particolare riferimento alle fattispecie per le quali emergano significativi elementi dalle analisi del rischio svolte.

Altre azioni riguarderanno:

- la prosecuzione dell'attività di controllo nei confronti degli enti non commerciali;
- l'ulteriore rafforzamento del controllo delle compensazioni;

- il presidio delle imprese che presentano, per più di un esercizio, dichiarazioni in perdita fiscale e dei soggetti che hanno indicato un credito IVA in dichiarazione;
- la maggiore efficacia dei controlli di massa automatizzati, la cui lavorazione, a valle di opportuni criteri selettivi e sulla base di programmi operativi definiti centralmente, è stata in parte concentrata presso il Centro Operativo di Pescara;
- l'introduzione di significative novità ai fini della riscossione, per le quali, tra l'altro, gli accertamenti ai fini delle imposte sui redditi, dell'IRAP e dell'IVA dovranno contenere anche l'intimazione ad adempiere, entro il termine per la proposizione del ricorso, all'obbligo di pagamento degli importi in essi indicati relativamente ai periodi di imposta 2007 e successivi.

Ai suddetti fini l'azione dell'Agenzia sarà improntata anche alla massima collaborazione con gli altri soggetti che esercitano funzioni in materia di corretto adempimento degli obblighi di natura fiscale e contributiva, promuovendo forme di coordinamento e armonizzazione delle attività, in modo da sviluppare tutte le possibili sinergie, ad esempio con l'I.N.P.S. - per lo scambio di dati e informazioni inerenti al fenomeno del sommerso e per contrastare l'indebita percezione di prestazioni sociali agevolate - e con i Comuni, mediante l'utilizzo delle segnalazioni qualificate contenenti elementi utili all'emersione dei maggiori imponibili fiscali.

Tale collaborazione sarà assicurata anche con riguardo al fenomeno dell'evasione internazionale, attraverso il rafforzamento del contrasto ai cosiddetti "paradisi fiscali", agli arbitraggi fiscali internazionali e alle delocalizzazioni in paesi a fiscalità privilegiata nonché al fenomeno dei fittizi trasferimenti in paesi esteri e, in particolare, in quelli a fiscalità privilegiata. Per perseguire questi obiettivi si promuoverà l'incremento degli scambi di informazioni e una sempre più intensa cooperazione amministrativa tra gli Stati.

L'azione dell'Agenzia continuerà ad essere prioritariamente orientata verso la diminuzione del contenzioso, attraverso il pieno utilizzo degli strumenti deflattivi.

Un efficace contributo all'azione di recupero dell'evasione fiscale sarà garantito dalla puntuale cura rivolta alla difesa in giudizio degli interessi erariali, con particolare attenzione alle controversie a elevata rilevanza giuridica o economica, attraverso il sistematico, tempestivo ed efficace svolgimento degli adempimenti processuali ed in particolare della costituzione in giudizio, previa attenta valutazione della sostenibilità della lite, della partecipazione all'udienza, dell'esame, impugnazione ed esecuzione delle sentenze e della sollecita riscossione relativa agli atti in contenzioso, nonché attraverso lo sviluppo delle professionalità e il potenziamento degli strumenti di monitoraggio, analisi e gestione informatica.

2. Area strategica 2 – Servizi resi ai contribuenti e alla collettività

Le iniziative che l’Agenzia intende realizzare nel corso del 2011 per migliorare l’assistenza offerta ai contribuenti sono volte a incrementare la gamma di servizi ai cittadini, favorendo indirettamente l’incremento del livello di adempimento spontaneo degli obblighi tributari e garantendo un sempre più efficace presidio della tempestività ed efficacia dei servizi, monitorandone le diverse tipologie anche al fine di comprendere meglio i bisogni degli utenti.

In tal senso proseguiranno le attività di ottimizzazione della modulistica sulla base delle direttrici già sperimentate nel 2010: semplificazione dei modelli e del linguaggio utilizzato, maggiore sforzo interpretativo, possibilità di presentare la dichiarazione IVA svincolata dal Mod. Unico, utilizzo di nuove soluzioni informatiche per la dichiarazione IRAP.

In tema di liquidazione automatizzata delle dichiarazioni l’intento dell’Agenzia, in linea con i termini previsti dall’art. 36-*bis* del D.P.R. n. 600/1973 e dall’art. 54-*bis* del D.P.R. n. 633/1972, è quello di ridurre ulteriormente i tempi per consentirne l’ultimazione entro l’inizio del periodo di presentazione delle dichiarazioni relative all’anno successivo. L’accelerazione dei tempi di controllo e di liquidazione delle dichiarazioni ha effetti positivi anche in termini di incremento dell’efficienza e della tempestività nell’erogazione dei rimborsi.

A tal fine l’Agenzia garantirà la completa erogazione delle somme stanziare nel bilancio dello Stato. Con riferimento ai rimborsi IVA, nel 2011 sarà attivata una nuova procedura - le cui richieste saranno rese disponibili *on-line* insieme alle dichiarazioni annuali – che semplificherà gli adempimenti e fa ipotizzare, a regime, una riduzione dei tempi di erogazione.

Sono previste anche innovazioni in materia di dichiarazione di successione e di registrazione degli atti privati, con particolare riferimento alla problematica della “cedolare secca” introdotta dalla normativa sul federalismo fiscale.

Nell’ambito della strategia di miglioramento dei servizi si inseriscono altre iniziative quali:

- il potenziamento dei servizi di assistenza telefonica;
- l’istituzione del Centro Operativo di Cagliari, che in una prima fase svolgerà la stessa tipologia di lavorazioni di quelle dell’omologo Centro di Venezia e, in una seconda fase, la gestione delle imposte sulle assicurazioni, quella delle dichiarazioni di successione nonché il controllo dei contratti di locazione pluriennali;

Particolare attenzione sarà rivolta a rendere sempre più agevole la fruizione dei servizi offerti per i cittadini, al fine di ridurre la necessità per questi ultimi di recarsi presso gli uffici; in questa direzione proseguiranno iniziative già intraprese tra le quali:

- l’innalzamento del livello di assistenza a distanza mediante il potenziamento di strumenti quali “*Civis*” e la posta elettronica certificata;

- il miglioramento della qualità del processo di gestione delle dichiarazioni e dell'attività di controllo preventivo delle comunicazioni di irregolarità, per ridurre il numero di quelle successivamente annullate che possono tradursi in potenziali disagi per i cittadini.

Un adeguato livello di soddisfazione degli utenti sarà assicurato effettuando, laddove possibile, operazioni in tempo reale e migliorando il livello qualitativo dei servizi resi, anche attraverso la revisione periodica e l'innalzamento progressivo degli standard di qualità.

L'Agenzia proseguirà l'attività di vigilanza sugli intermediari Entratel; i controlli riguarderanno in particolare i Caf-imprese, i Caf-dipendenti e i professionisti che svolgono assistenza fiscale.

Per quanto riguarda, infine, l'attività di consulenza, l'omogenea modalità di applicazione delle norme tributarie verrà garantita mediante l'emanazione di circolari interpretative e la tempestiva risposta alle istanze di interpello e di consulenza giuridica.

3. Area strategica 3 – Attività di governo e di supporto

Nel 2010, come già ricordato in premessa, è stato portato a termine il processo di rafforzamento delle strutture operative, che ha visto la sostituzione di 385 uffici locali con 111 direzioni provinciali. Con questa operazione l'Agenzia intende potenziare l'attività di controllo fiscale, grazie alla concentrazione delle professionalità in poli provinciali e alla loro specializzazione per tipologia di contribuenti, mantenendo allo stesso tempo invariato il livello qualitativo dei servizi offerti grazie alla rete di punti di assistenza sparsi sul territorio nonché alla sempre maggiore diffusione degli strumenti telematici.

Dal punto di vista delle risorse umane, l'efficace supporto alle attività di linea sarà assicurato garantendo sia la loro crescita professionale – attraverso percorsi di formazione sempre più specifici e finalizzati – sia lo sviluppo aziendale – attraverso l'innalzamento degli standard e la condivisione di obiettivi e di valori comuni. Sempre in tale ambito, nel 2011 si consolideranno le posizioni intermedie di coordinamento e responsabilità previste dal contratto integrativo, alle quali saranno estese le procedure di valutazione applicate ai dirigenti fin dall'avvio dell'Agenzia.

Per garantire la regolarità, l'efficacia e l'efficienza dell'azione amministrativa, sarà ulteriormente consolidato il sistema dei controlli interni dell'Agenzia. A tal fine verranno potenziate le attività di audit tese ad individuare i rischi di disfunzione o irregolarità insiti nei processi aziendali e a stimolare l'adozione di iniziative idonee a contenerli. Saranno inoltre condotte, negli uffici, sistematiche verifiche sulla concreta attuazione delle misure di presidio prescelte e sulla loro efficacia, oltre ad approfondite inchieste in caso di criticità gravi o diffuse, frodi interne, violazioni penali, danni erariali, patrimoniali o di immagine e inosservanza della disciplina in materia di incompatibilità.

Il patrimonio informativo dell'Agenzia sarà potenziato anche per consentire l'incremento del grado di interoperabilità e di cooperazione applicativa con gli altri attori del comparto fiscale e con le altre pubbliche amministrazioni, sia in ambito nazionale che internazionale.

Continuerà, infine, l'azione di razionalizzazione dell'assetto organizzativo e di quello logistico, per migliorare la performance complessiva della struttura e assicurare il contenimento dei costi.

AREA STRATEGICA 1 - PREVENZIONE E CONTRASTO ALL'EVASIONE

Dimensione BSC	Impatto stakeholder	Obiettivi e relativi FCS	Indicatori	Risultato atteso		
				2011	2012	2013
	Collettività / Unione Europea	Obiettivo: Consolidamento delle entrate derivanti dalla complessiva azione di controllo	Conseguimento delle previsioni di entrata¹ (€/mld.)	8,0	-	-
O		FCS 1 Aumentare l'efficacia dissuasiva dei controlli in ragione dell'analisi di rischio	Imprese di grandi dimensioni sottoposte a tutoraggio ai sensi dell'art. 27, commi 9-11, del decreto legge n. 185/2008 ²	1.928	-	-
			Numero complessivo di accertamenti ai fini II. DD., IVA, IRAP e Imposta di Registro ^{3,4}	380.000	costante	costante
			Numero di accertamenti nei confronti dei grandi contribuenti ⁵	1.800	decremento	decremento
			OBIETTIVO INCENTIVATO Numero di accertamenti nei confronti di imprese di medie dimensioni ⁶	13.000	costante	costante
			Numero di accertamenti di iniziativa nei confronti degli esercenti attività d'impresa, arti o professioni ⁷	130.000	costante	costante

¹ Obiettivo di riscossione complessiva: entrate erariali e non erariali derivanti dalla complessiva azione dell'Agenzia per il contrasto degli inadempimenti tributari dei contribuenti (accertamento, controllo formale e liquidazione).

² Imprese di grandi dimensioni (con volume d'affari o di ricavi non inferiore a 150 milioni di euro) per le quali viene effettuata la valutazione del rischio di evasione.

³ Accertamenti ai fini delle imposte dirette, dell'imposta sul valore aggiunto e dell'imposta regionale sulle attività produttive, nonché accertamenti di atti e di dichiarazioni soggetti a registrazione. Sono esclusi gli accertamenti parziali automatizzati (art. 41-bis del DPR n. 600/73) gestiti tramite la procedura GIADA e gli atti di contestazione.

⁴ Anche alla luce della contrazione di risorse in atto, l'azione dell'Agenzia sarà orientata a realizzare volumi di produzione tendenzialmente in linea nel triennio, aumentando però l'efficacia in termini di riscossione.

⁵ Soggetti con volume d'affari, ricavi o compensi non inferiore a 100 milioni di euro.

⁶ Imprese con volume d'affari o di ricavi superiore a 5.164.568 ma inferiore a 100 milioni di euro.

⁷ Sub-obiettivo riferibile agli accertamenti eseguiti nei confronti di tutte le tipologie di imprese (grandi, medie e piccole) e di professionisti. Sono esclusi gli accertamenti a cui sono collegati processi verbali di constatazione di organismi esterni all'Agenzia.

AREA STRATEGICA 1 - PREVENZIONE E CONTRASTO ALL'EVASIONE

Dimensione BSC	Impatto stakeholder	Obiettivi e relativi FCS	Indicatori	Risultato atteso		
				2011	2012	2013
O		FCS 1 Aumentare l'efficacia dissuasiva dei controlli in ragione dell'analisi di rischio	Numero di accertamenti effettuati sulla base della determinazione sintetica del reddito delle persone fisiche (in base ad elementi indicativi di capacità contributiva) ai sensi dell'art. 83, commi 8 e 9, del decreto legge 112/2008 OBIETTIVO INCENTIVATO	35.000	costante	costante
			Numero di accertamenti assistiti da indagini finanziarie OBIETTIVO INCENTIVATO	10.000	11.000	costante
E		FCS 2 Rendere più efficace ed efficiente l'attività di riscossione	Esecuzione entro 120 giorni dalla data in cui si verifica il relativo presupposto, dell'iscrizione a ruolo conseguente ad avvisi di accertamento II. DD. e IVA oggetto di giudizio davanti alle commissioni tributarie	90%	costante	costante
O		FCS 3 Aumentare la sostenibilità della pretesa tributaria	Percentuale di costituzioni in giudizio in CTP sui ricorsi notificati dai contribuenti a decorrere dal 01/11 dell'anno precedente fino al 31/10 dell'esercizio corrente ⁸ OBIETTIVO INCENTIVATO	96%	costante	costante
			Percentuale di costituzioni in giudizio in CTR sui ricorsi notificati dai contribuenti a decorrere dal 01/11 dell'anno precedente fino al 31/10 dell'esercizio corrente ⁸	96%	costante	costante
			Percentuale di partecipazione a pubbliche udienze rispetto al numero di controversie discusse ^{9,10} OBIETTIVO INCENTIVATO	96%	costante	costante

⁸ Il risultato atteso è preventivato nel presupposto che il numero dei ricorsi notificati e quello delle udienze fissate non sia superiore, a parità di risorse, al corrispondente numero medio annuale di ricorsi e udienze rispettivamente presentati e tenute nel biennio precedente.

⁹ La percentuale è calcolata al netto delle udienze nelle quali non è rilevante la presenza dell'ufficio (ad esempio, in presenza di cessata materia del contendere o altre ipotesi di estinzione del giudizio) o per cause non dipendenti dall'ufficio (rinvio, impossibilità a raggiungere la Commissione, ecc.) e tiene conto della circostanza che nel processo tributario rilevano le difese scritte ed i documenti depositati.

¹⁰ Considerato che va garantita la sistematica e qualificata presenza in udienza, sulla base di criteri di efficienza, efficacia ed economicità, tenendo conto soprattutto dell'interesse economico in contestazione, il risultato atteso si riferisce alle liti discusse in pubblica udienza con valore superiore a 10.000 euro.

AREA STRATEGICA 2 - SERVIZI RESI AI CONTRIBUENTI E ALLA COLLETTIVITA'

Dimensione BSC	Impatto stakeholder	Obiettivi e relativi FCS	Indicatori	Risultato atteso		
				2011	2012	2013
	Contribuente	Obiettivo: Semplificare gli adempimenti e migliorare la qualità del servizio reso	Numero di risposte telefoniche fornite OBIETTIVO INCENTIVATO	1.900.000	costante	costante
			Numero di risposte fornite in forma scritta (sms, web-mail) OBIETTIVO INCENTIVATO	70.000	incremento	incremento
			Riduzione della percentuale delle comunicazioni di irregolarità annullate	20%	18%	costante
Q		FCS 1 Differenziare ed innovare i servizi ai contribuenti	Risultati dell'indagine di <i>customer satisfaction</i> sui seguenti servizi fruibili via internet: - calcolo del Bollo Auto on line; - pagamento F24 telematico; - locazioni Web.	3,0 - 3,5 (su una scala da 1 a 6)	-	-
			Numero di lavorazioni CIVIS effettuate	300.000	incremento	incremento
			Revisione della Carta dei servizi	Predisposizione del documento	-	-

AREA STRATEGICA 2 - SERVIZI RESI AI CONTRIBUENTI E ALLA COLLETTIVITA'

Dimensione BSC	Impatto stakeholder	Obiettivi e relativi FCS	Indicatori	Risultato atteso		
				2011	2012	2013
O		FCS 2 Migliorare la qualità dei processi di gestione delle dichiarazioni e di erogazione dei rimborsi	Numero di interventi effettuati nei confronti degli intermediari Entratel	1.700	incremento	incremento
			Accelerare il processo di liquidazione automatizzata OBIETTIVO INCENTIVATO	80% a.i. 2009 40% a.i. 2010	60% a.i. 2010 40% a.i. 2011	60% a.i. 2011 40% a.i. 2012
			Controlli preventivi di qualità sulle comunicazioni di irregolarità OBIETTIVO INCENTIVATO	1.000.000	1.000.000	costante
O			Istruire i rimborsi Imposte Dirette ¹¹ OBIETTIVO INCENTIVATO	85% fino all'anno d'imposta 2008	70% fino all'anno d'imposta 2010	80% fino all'anno d'imposta 2011

¹¹ Il risultato atteso non tiene conto delle funzioni assegnate all'Agenzia in materia di rimborsi da norme particolari quali la deducibilità dell'Irap dalle imposte dirette e l'Irap professionisti. L'istruttoria dei rimborsi prevede che per ogni richiesta di rimborso sia completato il lavoro di verifica della spettanza e di registrazione dell'esito dello stesso, fino al confine con l'avvio della parte più prettamente amministrativa o meramente finanziaria. I volumi di produzione rimborsi imposte dirette sono determinati sulla base delle risultanze evidenziate nella tabella seguente:

STOCK RIMBORSI IMPOSTE DIRETTE AL 31-12-2010 (Valori espressi in euro) *									
Anno Imposta	RIMBORSI DA LAVORARE			RIMBORSI LAVORATI DA PAGARE			STOCK TOTALE		
	Numero Rimborsi	Importo Capitale Richiesto	Importo Interessi	Numero Rimborsi	Importo Capitale Richiesto	Importo Interessi	Numero Rimborsi	Importo Capitale Richiesto	Importo Interessi
Fino al 1997	566	10.676.783,51	6.052.609,35	21.748	128.173.263,23	88.634.173,14	22.314	138.850.046,74	94.686.782,49
Dal 1998 al 2000	416	21.796.384,24	4.292.969,49	41.225	99.027.017,20	21.465.233,28	41.641	120.823.401,44	25.758.202,77
2001	282	1.406.571,04	333.192,24	47.799	44.368.446,97	8.434.860,01	48.081	45.775.018,01	8.768.052,25
2002	556	49.986.630,34	8185.846,69	58.732	28.034.618,26	4.586.087,92	59.288	78.021.248,60	12.771.934,61
2003	822	10.194.041,26	8.693.872,66	80.655	55.697.546,35	7.534.350,21	81.477	65.891.587,61	16.228.222,87
2004	1.863	11.285.900,45	25.422.807,65	83.723	46.601.671,66	8.626.485,14	85.586	57.887.572,11	34.049.292,79
2005	4.587	16.769.042,43	16.518.145,02	91.112	35.006.673,51	8.043.895,65	95.699	51.775.715,94	24.562.040,67
2006	92.596	104.407.347,53	18.106.724,93	91.873	47.097.169,52	8.345.551,33	184.469	151.504.517,05	26.452.276,26
2007	193.591	258.891.022,95	11.732.831,88	131.840	53.366.571,26	4.157.597,54	325.431	312.257.594,21	15.890.429,42
2008	346.571	703.541.570,29	0,00	550.701	289.268.986,96	0,00	897.272	992.810.557,25	0,00
Totale	641.850	1.188.955.294,04	99.338.999,91	1.199.408	826.641.964,92	159.828.234,22	1.841.258	2.015.597.258,96	259.167.234,13

* LO STOCK DEI RIMBORSI DA LAVORARE CONTIENE LA SOMMA DI: A) RIMBORSI PRESENTI A SISTEMA DA LAVORARE AL 31/12/2010; B) RIMBORSI PRESENTI NEI QUADRI RX DELLE DICHIARAZIONI, LIQUIDATI CON UN IMPORTO A RIMBORSO MAGGIORE DI ZERO. LO STOCK (SIA DA LAVORARE SIA DA PAGARE) NON TIENE CONTO DEI RIMBORSI IRES E IRPEF DERIVANTI DALLA DEDUCIBILITÀ DEL 10% DALL'IRAP, CARICATI NEL CORSO DEL 2010 (2,42 MILIONI DI POSIZIONI PER UN IMPORTO TOTALE DI CIRCA 1,65 MILIARDI DI EURO) E DEI RIMBORSI IRAP DEI PROFESSIONISTI (SIA DA LAVORARE SIA DA PAGARE) – CODICE RIMBORSO HW.

AREA STRATEGICA 2 - SERVIZI RESI AI CONTRIBUENTI E ALLA COLLETTIVITA'

Dimensione BSC	Impatto stakeholder	Obiettivi e relativi FCS	Indicatori	Risultato atteso		
				2011	2012	2013
			Istruire i rimborsi IVA	80% fino all'anno d'imposta 2009 20% dell'anno d'imposta 2010	80% fino all'anno d'imposta 2010 25% dell'anno d'imposta 2011	80% fino all'anno d'imposta 2011 30% dell'anno d'imposta 2012
Q		FCS 3 Presidiare e qualificare l'attività di interpretazione delle norme tributarie	Percentuale di documenti interpretativi emanati entro il 60° giorno antecedente alla data di applicazione delle norme tributarie di maggiore interesse ¹²	100%	costante	costante
			Percentuale delle risposte rese alle istanze di interpello nei termini ¹²	100%	costante	costante
			OBIETTIVO INCENTIVATO Percentuale dei pareri resi in relazione a richieste di consulenza pervenute da Associazioni di categoria, Ordini professionali e Uffici dell'Amministrazione finanziaria ¹²	90%	costante	costante
Q		FCS 4 Promuovere l'immagine, l'autorevolezza ed il ruolo dell'Agenzia	Numero delle iniziative con gli istituti scolastici di ogni ordine e grado finalizzate alla diffusione della cultura della legalità fiscale tra le giovani generazioni, anche attraverso la diffusione di materiale divulgativo	1.250	costante	costante

AREA STRATEGICA 3 - ATTIVITA' DI GOVERNO E SUPPORTO

¹² Il risultato atteso è preventivato nel presupposto che il numero dei prodotti non sia superiore, a parità di risorse, alla media aritmetica dei prodotti rendicontati nel biennio precedente.

Dimensione BSC	Impatto stakeholder	Obiettivi e relativi FCS	Indicatori Proposta Agenzia	Risultato atteso		
				2011	2012	2013
	Contribuente	Obiettivo: Garantire lo sviluppo organizzativo e il consolidamento del modello manageriale	Numero di edizioni di corsi in materia tributaria a cui è applicato il sistema di valutazione dell'efficacia della formazione	25	-	-
C		FCS 1 Garantire la crescita e lo sviluppo delle risorse umane	Numero di partecipanti al percorso formativo per addetti alla riscossione descritto nel catalogo corsi allegato al piano di formazione	260	-	-
			OBIETTIVO INCENTIVATO			
			Numero di partecipanti al percorso formativo per addetti all'attività di contenzioso descritto nel catalogo corsi allegato al piano di formazione	342	-	-
			Numero di partecipanti al percorso formativo per addetti ai rimborsi IVA descritto nel catalogo corsi allegato al piano di formazione	266	-	-
C		FCS 2 Qualificare le infrastrutture immobiliari e il patrimonio delle applicazioni informatiche	SAL complessivo del Piano degli investimenti [Indice sintetico ponderato del grado di raggiungimento dei risultati attesi dal piano degli investimenti (Capacità di realizzazione)]	85%	costante	costante
			OBIETTIVO INCENTIVATO			
			Spesa per investimenti ¹³ / Valore degli investimenti pianificati (Capacità di spesa)	50%	costante	costante

¹³ Valore subordinato alla capacità operativa di SOGEI e dei Provveditorati OO.PP.

AREA STRATEGICA 3 - ATTIVITA' DI GOVERNO E SUPPORTO

Dimensione BSC	Impatto stakeholder	Obiettivi e relativi FCS	Indicatori Proposta Agenzia	Risultato atteso		
				2011	2012	2013
E		FCS 3 Correttezza e tempestività delle operazioni di pagamento in ragione dell'elevato numero delle transazioni effettuate	Percentuale di reclami ricevuti dai fornitori rispetto al numero delle operazioni di pagamento effettuate	Definizione della metodologia	Applicazione della metodologia, analisi dei risultati e determinazione del valore atteso dell'indice di performance	Verifica dei risultati raggiunti e valutazione eventuali margini di miglioramento
E		FCS 4 Consolidare i risultati conseguiti, in termini economici, attraverso l'applicazione di logiche di <i>cost saving</i> , definendo sulla base dell'esperienza già consolidata i criteri nell'applicazione delle strategie di approvvigionamento	Mantenimento dello standard sugli oneri di gestione ¹⁴	Relazione sull'andamento negli anni delle dinamiche di <i>cost saving</i> nell'Agenzia	Definizione dei criteri di mantenimento	-
Q		FCS 5 Identificare e prevenire i rischi relativi ai processi di missione ed alla sicurezza. Verificare la validità dei presidi di controllo attuati	Numero di interventi di audit e sicurezza sulle strutture periferiche	2.000	costante	costante

¹⁴ Ad invarianza di scenario e a prezzi costanti.

4. Strategia in materia di risorse umane

La programmazione del fabbisogno di personale dell'Agenzia per il triennio 2011-2013 muove dalla preminente esigenza di perseguire il massimo livello di adempimento degli obblighi fiscali, semplificando il rapporto con il contribuente, migliorando la qualità dei servizi offerti e rafforzando l'attività di prevenzione e contrasto all'evasione.

Il raggiungimento di tali obiettivi richiede un consistente incremento nel tempo delle professionalità di più alto profilo, al fine di gestire al meglio attività caratterizzate da elevata complessità tecnica.

Sulla base del trend fisiologico si può stimare che nel triennio 2011-2013 cesseranno dal servizio oltre 3.000 unità.

L'Agenzia conta nel triennio di poter rimpiazzare tale personale reclutando con appositi concorsi giovani laureati, da destinare per la maggior parte alle regioni del centro-nord, che sono quelle più rilevanti dal punto di vista economico-fiscale.

Per quanto riguarda l'anno 2011, nel mese di marzo sono stati già assunti a tempo indeterminato i vincitori della procedura concorsuale per 825 funzionari espletata nel 2010.

Oltre all'acquisizione dall'esterno di nuove e qualificate unità di personale, l'Agenzia proseguirà nel percorso di perfezionamento degli strumenti di valutazione per il riconoscimento di meriti e capacità e per l'attribuzione di incarichi di responsabilità.

Per rafforzare la dotazione di personale qualificato nelle sedi con maggiore fabbisogno di organico, l'Agenzia proseguirà le operazioni per l'espletamento della procedura interna per il passaggio di 2.000 unità di personale dalla seconda alla terza area funzionale; si prevede che l'inserimento dei vincitori avvenga a partire dal 2012.

A fine 2010 l'Agenzia ha effettuato la nuova configurazione delle posizioni organizzative e professionali e degli incarichi di responsabilità previsti dal CCNI, al fine di renderla coerente con il modello organizzativo delle direzioni provinciali. Tali incarichi prevedono lo svolgimento di compiti di alta professionalità e l'esercizio di funzioni di direzione tecnica e gestione manageriale di risorse e processi produttivi.

Il conferimento delle funzioni direttive in parola è previsto entro il mese di luglio 2011 al termine di un processo selettivo finalizzato a valutare le caratteristiche tecnico-professionali e i tratti attitudinali dei candidati, in relazione al tipo di incarico da attribuire.

4.1 Formazione

L'Agenzia utilizza la leva della formazione per diffondere e condividere conoscenza e per supportare le strategie dell'organizzazione. La formazione persegue due obiettivi principali, interdipendenti e complementari: la crescita professionale del personale, costruendo percorsi sempre più specifici, finalizzati a integrare e ad aggiornare le conoscenze individuali, e lo sviluppo aziendale, innalzando gli standard di performance e consolidando la condivisione degli obiettivi e dei valori comuni.

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

Le aree di intervento saranno le seguenti:

- rapporti con i contribuenti: in questa area la formazione punterà a innovare i servizi e a migliorare l'assistenza ai contribuenti, con particolare attenzione alla cura del rapporto con l'utenza, all'utilizzo degli strumenti di gestione delle dichiarazioni e dei rimborsi delle imposte e alla gestione degli atti e delle dichiarazioni relativi all'imposta di registro, successione e donazione.
- prevenzione e contrasto all'evasione fiscale: la formazione sarà orientata a differenziare il controllo fiscale in base alla tipologia del contribuente, a rendere più efficace la riscossione e a migliorare la sostenibilità della pretesa tributaria. Particolare attenzione sarà dedicata agli strumenti e alle metodologie di analisi del rischio di evasione e elusione, all'attività di riscossione e contenzioso tributario, alla fiscalità internazionale.
- supporto alle attività di missione: la formazione sarà principalmente incentrata sull'aggiornamento dei modelli organizzativi e gestionali e sulla generazione di competenze distintive del personale.

Nel 2011 proseguiranno i progetti avviati per valorizzare appieno la formazione come strumento di crescita professionale: si svolgeranno le diverse iniziative inserite nei percorsi di sviluppo professionale dedicati agli addetti alla riscossione, alle attività di contenzioso tributario e ai rimborsi IVA delle direzioni provinciali.

Le iniziative formative tributarie, di tipo teorico e di taglio specialistico, saranno svolte in collaborazione con la SSEF, sulla base della Convenzione stipulata per il triennio 2011-2013. La formazione base e quella operativa, invece, saranno realizzate con personale interno.

La formazione tecnico-professionale sarà erogata in collaborazione con le strutture che svolgono funzioni di supporto e, in mancanza di professionalità interne, con la SSEF o altri enti di formazione.

Sarà completato nell'anno il percorso di formazione manageriale destinato ai direttori provinciali.

Per verificare la coerenza tra i progetti formativi e i processi operativi dell'Agenzia, sarà applicato il modello di valutazione dell'efficacia della formazione a 25 edizioni individuate tra le seguenti iniziative: Il contenzioso tributario, La disciplina del reddito di impresa, La gestione atti e dichiarazioni ai fini delle imposte indirette, La riscossione a mezzo ruolo e I rimborsi imposte dirette e IRAP.

Previsione consistenza iniziale e finale del personale anno 2011

Qualifiche	Personale al 31.12.2010	Comandi "DA" altre Amm.	Comandi / distacchi "A" altre Amm. o personale in esonero	Personale disponibile al 31.12.2010 (1+2-3)	Entrate programmate 2011 (*)	Uscite programmate 2011	conversione rapporto lavoro	Passaggi fra le aree (o affidamento incarichi provvisori)		Comandi/trasferimenti "DA" altre Amm.	Comandi/trasferimenti "A" altre Amm.	Personale disponibile al 31.12.2011 (4+5-6+7+8-9+10-11)	Consistenza media disponibile anno 2011	Minore disponibilità		Consistenza media equivalente 2011 (13-14-15)	TOTALE COSTI (**)
								Entrate programmate	Uscite programmate					part time	altre cause		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
Dirigenti	450	2	19	433	0	54	0	0	0	3	0	382	413	0	0	413	62.439
Incarichi provvisori	650	0	0	650	0	0	0	54	0	0	0	704	677	0	0	677	96.108
Totale Dirigenti	1.100	2	19	1.083	0	54	0	54	0	3	0	1.086	1.090	0	0	1.090	158.547
Totale Area terza	19.538	38	228	19.348	948	579	0	0	54	70	70	19.663	19.843	259	0	19.583	1.000.357
Totale Area seconda	12.765	39	81	12.723	45	541	0	0	0	30	30	12.227	12.519	290	0	12.228	525.147
Totale Area prima	60	0	1	59	10	1	0	0	0	0	0	68	64	0	0	64	2.280
Totale personale non dirigente a tempo indeterminato	32.363	77	310	32.130	1.003	1.121	0	0	54	100	100	31.958	32.425	550	0	31.876	1.527.783
Dirigenti con contratti a tempo determinato	25	0	0	25	1	4	0	0	0	0	0	22	24			24	3.388
Personale con contratti a tempo determinato	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0			0	-
Totale dirigenti e personale a tempo determinato	25	0	0	25	1	4	0	0	0	0	0	22	24	0	0	24	3.388
Personale con contratto di formazione e lavoro	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0			0	-
TOTALE COMPLESSIVO	33.488	79	329	33.238	1.004	1.179	0	54	54	103	100	33.066	33.539	550	0	32.990	1.689.718
Tirocinanti	0	0	0	0	34	0	0	0	0	0	0	34	6	0	0	6	107
TOTALE																	1.689.825

* specificare la normativa di riferimento che prevede le assunzioni

NORMATIVA DI RIFERIMENTO ASSUNZIONI

Art. 1, comma 345, della legge n.244 del 2007

Art. 66 del DL n. 112 del 2008

(**) importi espressi in migliaia di euro

5. Risorse umane per macroprocesso

Area Strategica	Macroprocesso	Convenzione 2011			
		Ore/ migliaia	Percentuale		
			Macroprocesso	Area strategica	
Prevenzione e contrasto all'evasione	Accertamenti	11.192	23,61%	48,86%	Prevenzione e Contrasto escluso il processo Contenzioso
	Altri Controlli fiscali	4.836	10,20%		
	Attività strumentali alla realizzazione di controlli fiscali	1.775	3,75%		
	Contenzioso	3.982	8,40%		
	Riscossione mediante ruolo	1.374	2,90%		
Gestione Tributi e Servizi	Servizi	5.343	11,27%	34,97%	
	Atti	5.425	11,44%		
	Dichiarazioni	3.526	7,44%		
	Rimborsi	2.286	4,82%		
Governare e Supporto alle strutture aziendali	Formazione	839	1,77%	16,17%	
	Governo e supporto	6.828	14,40%		
TOTALE		47.406	100%	100%	

Ore lavorabili pro capite

Ore lavorabili pro capite	Piano 2011	Piano 2010	Consuntivo 2010
Ore lavorabili lorde	1.814	1.829	1.829
Ore di assenza per ferie	224	224	224
Ore lavorabili contrattuali	1.590	1.605	1.605
Ore di assenza per malattia	55	55	60
Ore di assenza per altri motivi	130	130	131
Ore lavorabili ordinarie	1.405	1.420	1.414
Ore di straordinario	25	25	21
Ore lavorabili pro capite	1.430	1.445	1.435



ALLEGATO 3

SISTEMA INCENTIVANTE

INDICE

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

PREMESSA

Il presente allegato definisce:

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

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

1. QUADRO SINOTTICO DEGLI OBIETTIVI INCENTIVATI

PREVENZIONE E CONTRASTO ALL'EVASIONE (punteggio complessivo 82)			
Dimensione	Obiettivo / indicatore	Risultato atteso	Punteggio prefissato
O	Numero di accertamenti nei confronti dei grandi contribuenti	1.800	20
O	Numero di accertamenti effettuati sulla base della determinazione sintetica del reddito delle persone fisiche (in base ad elementi indicativi di capacità contributiva) ai sensi dell'art. 83, commi 8 e 9, del decreto legge 112/2008	35.000	30
O	Numero di accertamenti assistiti da indagini finanziarie	10.000	20
O	Percentuale di costituzioni in giudizio in CTP sui ricorsi notificati dai contribuenti a decorrere dal 01/11 dell'anno precedente fino al 31/10 dell'esercizio corrente	96%	8
O	Percentuale di partecipazione a pubbliche udienze rispetto al numero di controversie discusse	96%	4
SERVIZI RESI AI CONTRIBUENTI ED ALLA COLLETTIVITÀ (punteggio complessivo 48)			
Dimensione	Obiettivo / indicatore	Risultato atteso	Punteggio prefissato
Q	Numero di risposte telefoniche fornite	1.900.000	8
Q	Numero di risposte fornite in forma scritta (sms, web-mail)	70.000	8
O	Accelerare il processo di liquidazione automatizzata	80% a.i. 2009 40% a.i. 2010	8
Q	Controlli preventivi di qualità sulle comunicazioni di irregolarità	1.000.000	8
O	Istruire i rimborsi Imposte Dirette	85% fino all'anno d'imposta 2008	8
Q	Percentuale delle risposte rese alle istanze di interpello nei termini	100%	8
ATTIVITÀ DI GOVERNO E SUPPORTO (punteggio complessivo 8)			
Dimensione	Obiettivo / indicatore	Risultato atteso	Punteggio prefissato
C	Numero di partecipanti al percorso formativo per addetti alla riscossione descritto nel catalogo corsi allegato al piano di formazione	260	4
C	SAL complessivo del Piano degli investimenti [Indice sintetico ponderato del grado di raggiungimento dei risultati attesi dal piano degli investimenti (Capacità di realizzazione)]	85%	4
TOTALE PUNTEGGIO PREFISSATO			138

2. SOGLIE PER IL CALCOLO DEL PUNTEGGIO SINTETICO DI RISULTATO

PREVENZIONE E CONTRASTO ALL'EVASIONE	
Obiettivo / indicatore	Soglia minima e massima
Numero di accertamenti nei confronti dei grandi contribuenti	95-110
Numero di accertamenti effettuati sulla base della determinazione sintetica del reddito delle persone fisiche (in base ad elementi indicativi di capacità contributiva) ai sensi dell'art. 83, commi 8 e 9, del decreto legge 112/2008	95-110
Numero di accertamenti assistiti da indagini finanziarie	95-110
Percentuale di costituzioni in giudizio in CTP sui ricorsi notificati dai contribuenti a decorrere dal 01/11 dell'anno precedente fino al 31/10 dell'esercizio corrente	90-104
Percentuale di partecipazione a pubbliche udienze rispetto al numero di controversie discusse	90-104
SERVIZI RESI AI CONTRIBUENTI ED ALLA COLLETTIVITÀ	
Obiettivo / indicatore	Soglia minima e massima
Numero di risposte telefoniche fornite	90-110
Numero di risposte fornite in forma scritta (sms, web-mail)	90-110
Accelerare il processo di liquidazione automatizzata	90-110
Controlli preventivi di qualità sulle comunicazioni di irregolarità	90-110
Istruire i rimborsi Imposte Dirette	90-110
Percentuale delle risposte rese alle istanze di interpello nei termini	90-110
ATTIVITÀ DI GOVERNO E DI SUPPORTO	
Obiettivo / indicatore	Soglia minima e massima
Numero di partecipanti al percorso formativo per addetti alla riscossione descritto nel catalogo corsi allegato al piano di formazione	90-110
SAL complessivo del Piano degli investimenti [Indice sintetico ponderato del grado di raggiungimento dei risultati attesi dal piano degli investimenti (Capacità di realizzazione)]	90-110

3. DESCRIZIONE DEGLI INDICATORI

PREVENZIONE E CONTRASTO ALL'EVASIONE	
Indicatore di risultato	Descrizione
Numero di accertamenti nei confronti dei grandi contribuenti	Accertamenti II.DD. - IVA - IRAP nei confronti dei soggetti con un volume d'affari, ricavi o compensi non inferiore a 100 milioni di euro (di iniziativa e collegati a verbali)
Numero di accertamenti effettuati sulla base della determinazione sintetica del reddito delle persone fisiche (in base ad elementi indicativi di capacità contributiva) ai sensi dell'art. 83, commi 8 e 9, del decreto legge 112/2008	Accertamenti II.DD. effettuati sulla base della determinazione sintetica del reddito delle persone fisiche (in base ad elementi indicativi di capacità contributiva)
Numero di accertamenti assistiti da indagini finanziarie	Complessivi accertamenti II.DD. - IVA - IRAP e Registro assistiti da indagini finanziarie (esclusi accertamenti parziali automatizzati)
Percentuale di costituzioni in giudizio in CTP sui ricorsi notificati dai contribuenti a decorrere dal 01/11 dell'anno precedente fino al 31/10 dell'esercizio corrente	Percentuale di costituzioni in giudizio effettuate dagli Uffici mediante il deposito in CTP delle controdeduzioni sui ricorsi notificati dai contribuenti a decorrere dal 01/11 dell'anno precedente fino al 31/10 dell'esercizio corrente
Percentuale di partecipazione a pubbliche udienze rispetto al numero di controversie discusse	Percentuale di controversie discusse in pubblica udienza al netto di quelle in cui non è rilevante la presenza dell'Ufficio parte in giudizio. Considerato inoltre che va garantita la sistematica e qualificata presenza in udienza, sulla base di criteri di efficienza, efficacia ed economicità, tenendo conto soprattutto dell'interesse economico in contestazione, il risultato atteso si riferisce alle liti discusse in pubblica udienza con valore superiore a 10.000,00 euro
SERVIZI RESI AI CONTRIBUENTI ED ALLA COLLETTIVITÀ	
Indicatore di risultato	Descrizione
Numero di risposte telefoniche fornite	L'indicatore è calcolato sommando: 1) Numero di risposte telefoniche dei CAM; 2) Numero di risposte telefoniche dei mini call center; 3) Numero di call back e richiamate; 4) Numero di risposte telefoniche del CO di Pescara
Numero di risposte fornite in forma scritta (sms, web-mail)	
Accelerare il processo di liquidazione automatizzata	
Controlli preventivi di qualità sulle comunicazioni di irregolarità	

Istruire i rimborsi Imposte Dirette	Completare la fase istruttoria dei rimborsi precedente al pagamento (convalidare o denegare) fino all'anno d'imposta 2008
Percentuale delle risposte rese alle istanze di interpello nei termini	
ATTIVITÀ DI GOVERNO E SUPPORTO	
Indicatore di risultato	Descrizione
Numero di partecipanti al percorso formativo per addetti alla riscossione descritto nel catalogo corsi allegato al piano di formazione	
SAL complessivo del Piano degli investimenti [Indice sintetico ponderato del grado di raggiungimento dei risultati attesi dal piano degli investimenti (Capacità di realizzazione)]	

4. LE MODALITÀ DI CALCOLO DEL PUNTEGGIO SINTETICO DI RISULTATO

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

La formula di calcolo è la seguente:

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

Dove:

PSR = Punteggio sintetico di risultato

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

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

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

5. LA MODALITÀ DI CALCOLO DELLA QUOTA INCENTIVANTE SPETTANTE

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

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



ALLEGATO 4

MONITORAGGIO DELLA GESTIONE E VERIFICA DEI RISULTATI

INDICE

PREMESSA	3
1. IL MONITORAGGIO DELLA GESTIONE	4
1.1 OGGETTO DEL MONITORAGGIO	4
1.2 IL PROCESSO DI MONITORAGGIO	4
1.3 IL MONITORAGGIO INFRANNUALE	4
2. LA VERIFICA DEI RISULTATI	5
2.1 OGGETTO DELLA VERIFICA	5
2.2 IL PROCESSO DI VERIFICA	5
2.3 REDAZIONE DEL RAPPORTO DI VERIFICA	6
2.4 I FLUSSI INFORMATIVI PER LA VERIFICA	6

PREMESSA

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

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

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

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

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

7. IL MONITORAGGIO DELLA GESTIONE

1.1 Oggetto del monitoraggio

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

1.2 Il processo di monitoraggio

Il processo di monitoraggio sarà esercitato dal Dipartimento mediante:

- a) l'analisi delle informazioni di cui al successivo punto 1.3 (monitoraggio infrannuale). In particolare le informazioni relative all'area "Prevenzione e contrasto all'evasione" sono necessarie al Dipartimento anche ai fini della predisposizione della relazione di cui all'articolo 1, comma 5, della Legge finanziaria 2007;
- b) la realizzazione di approfondimenti tematici, secondo le modalità in uso, ovvero mediante incontri a scopo conoscitivo, con modalità e tempi di volta in volta concordati con l'Agenzia.

Il monitoraggio dell'andamento della gestione potrà essere effettuato anche mediante incontri programmati concordati di volta in volta con l'Agenzia.

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

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

1.3 Il monitoraggio infrannuale

Per l'esercizio dell'attività di monitoraggio, l'Agenzia si impegna a fornire entro il 10 novembre il livello di conseguimento degli obiettivi previsti nel Piano allegato alla Convenzione, rilevato alla data del 30 settembre. Tale rendicontazione sarà corredata da note sintetiche sull'andamento dei singoli indicatori nonché dai valori di preconsuntivo al 31 dicembre.

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

8. LA VERIFICA DEI RISULTATI

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

2.1 Oggetto della verifica

Il Dipartimento e l’Agenzia, in contraddittorio, verificano i risultati complessivi della gestione con riferimento all’anno precedente secondo la metodologia, le modalità ed i termini riportati nel presente paragrafo.

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

2.2 Il processo di verifica

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

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

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

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

Il Dipartimento analizza i risultati forniti dall'Agenzia sulla base degli indicatori individuati nel Piano e degli elementi forniti con la relazione. Il Dipartimento richiede entro venti giorni lavorativi successivi all'invio della relazione da parte dell'Agenzia i chiarimenti o gli ulteriori elementi mirati alla conoscenza di aspetti particolari della gestione. L'Agenzia s'impegna a fornire le informazioni entro dieci giorni lavorativi dalla richiesta.

2.3 Redazione del rapporto di verifica

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

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

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

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

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

2.4 I flussi informativi per la verifica

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

1. i risultati conseguiti rispetto agli obiettivi previsti nel Piano allegato alla Convenzione attraverso:
 - il livello di conseguimento dei risultati evidenziati nel Piano dell'Agenzia (cfr. scheda 1). In particolare, per gli obiettivi incentivati, verranno, inoltre, forniti la fonte dei dati, i singoli elementi costitutivi a livello regionale e le relative modalità di elaborazione seguite per l'aggregazione dei dati a livello nazionale;

- livello di conseguimento dei risultati relativi agli output ed agli avanzamenti dei progetti di investimento;
2. le informazioni sull'uso delle risorse chiave finanziarie, umane e informatiche:
- stato di avanzamento delle ore impiegate sui macro processi aggregati al 1° e 2° livello (cfr. scheda 2);
 - stato di avanzamento dei costi per progetto;
3. le ulteriori informazioni gestionali, non comprese nell'allegato Piano dell'Agenzia e necessarie per la qualificazione dell'azione amministrativa svolta, come rappresentate nelle seguenti tabelle:

AREA STRATEGICA 1: PREVENZIONE E CONTRASTO ALL'EVASIONE

Obiettivi e relativi FCS	Ulteriori elementi informativi
Obiettivo: Consolidamento delle entrate derivanti dalla complessiva azione di controllo	
<p>FCS 1 Aumentare l'efficacia dissuasiva dei controlli in ragione dell'analisi di rischio</p>	Numero di contribuenti nei cui confronti sono stati eseguiti accertamenti ai fini delle imposte dirette, IVA e IRAP, trasmessi mediante le procedure "Accertamento unificato" e "AURES"
	Numero di accertamenti parziali automatizzati notificati
	Atti di recupero emessi nei confronti di soggetti che hanno indebitamente utilizzato crediti d'imposta in compensazione nel mod. F24
	MIA relativa agli accertamenti di iniziativa degli uffici eseguiti nei confronti degli esercenti attività di impresa e di lavoro autonomo, trasmessi mediante le procedure "Accertamento unificato" e "AURES"
	Valore mediano della distribuzione della MIA relativa agli accertamenti di iniziativa degli uffici eseguiti nei confronti degli esercenti attività di impresa e di lavoro autonomo, trasmessi mediante le procedure "Accertamento unificato" e "AURES"
	Accertamenti relativi ad atti e dichiarazioni soggetti a registrazione
	Tasso di definizione della maggiore imposta accertata (Maggiore imposta definita per adesione / Maggiore imposta accertata oggetto di definizione per adesione)
	Maggiore imposta accertata (Totale)
	Numero accertamenti eseguiti e positivi, per tipologia di accertamento e relativa MIA ¹
	Valore mediano della distribuzione della MIA relativa a: II.DD., IVA e IRAP per tipologia di accertamento
	Redditività dell'attività di contrasto all'evasione (MIA/ore lavorate)
	Numero accertamenti definiti con adesione (artt. 5 e 5-bis del D.Lgs. 218/97) per tipologia di accertamento ²
	Numero accertamenti definiti per tipologia di adesione (accertamento con adesione ordinaria, adesione ai verbali di constatazione e adesione all'invito) ³
	Maggiore imposta accertata (MIA) relativa agli accertamenti definiti per adesione per tipologia di accertamento
	Maggiore imposta definita (MID) per adesione per tipologia di accertamento
	Maggiore imposta definita (MID) per adesione (accertamento con adesione ordinaria, adesione ai processi verbali di constatazione, adesione ai contenuti dell'invito al contraddittorio) ⁴
Numero accertamenti definiti per acquiescenza per tipologia di accertamento	
MIA relativa agli accertamenti definiti per acquiescenza (D.Lgs. 218/97) per tipologia di accertamento	

¹ Accertamenti nei confronti di grandi contribuenti, di imprese di medie dimensioni, di imprese di piccole dimensioni e professionisti anche da studi di settore, di enti non commerciali, accertamenti diversi da quelli su redditi di impresa e lavoro autonomo, accertamenti con determinazione sintetica del reddito, accertamenti di atti e dichiarazioni soggette a registrazione, accertamenti parziali automatizzati.

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

³ Accertamenti definiti ai sensi dell'art. 5-bis D.Lgs 218/97, Accertamenti definiti ai sensi dell'art. 5, comma 1-bis D.Lgs 218/97 ed Accertamenti definiti con adesione ordinaria (artt. 5 e 6 D.Lgs 218/97).

⁴ Vedi nota n. 3.

AREA STRATEGICA 1: PREVENZIONE E CONTRASTO ALL'EVASIONE

Obiettivi e relativi FCS	Ulteriori elementi informativi
	<p>Maggiore imposta definita (MID) per adesione e acquiescenza / Maggiore imposta accertata (MIA) complessiva</p> <p>Numero di accertamenti su società di capitali</p> <p>Numero di scambi di informazioni, in materia di imposte dirette e indirette, con le strutture degli altri Stati membri dell'Unione Europea nonché con altri Stati</p> <p>Interventi di mutua assistenza per il recupero crediti relativi a IVA, imposte sul reddito e premi assicurativi</p> <p>Verifiche e controlli mirati nei confronti di grandi contribuenti</p> <p>Verifiche e controlli mirati nei confronti di imprese di medie dimensioni</p> <p>Verifiche nei confronti di imprese di piccole dimensioni e professionisti</p>
<p align="center">FCS 2</p> <p>Rendere più efficace ed efficiente l'attività di riscossione</p>	<p>Somme riscosse rispetto al carico dei ruoli affidato per anno di competenza</p>
<p align="center">FCS 3</p> <p>Aumentare la sostenibilità della pretesa tributaria.</p>	<p>Numero di sentenze depositate in CTP e CTR distinte per favorevoli, parzialmente favorevoli e sfavorevoli con indicazione dell'importo deciso</p> <p>Numero dei ricorsi presentati nell'anno in CTP e CTR suddivisi per fasce di valore economico</p> <p>MIA oggetto di contenzioso al 01/01/2011 e al 31/12/2011 con riferimento ai ricorsi pendenti in CTP e CTR</p> <p>MIA oggetto di contenzioso per i ricorsi presentati nel 2011 in CTP e CTR</p> <p>Numero di proposte di conciliazione giudiziale depositate dall'Ufficio nell'anno attinenti all'attività di accertamento (art. 48, comma 5, D.Lgs. n. 546/1992)</p> <p>Esiti delle controversie derivanti da attività di accertamento con MIA in contestazione superiore o uguale a 100.000 euro</p> <p>Esiti delle controversie in CTP e CTR derivanti da attività di accertamento</p> <p>Percentuale di esiti favorevoli davanti alle Commissioni tributarie provinciali e regionali</p> <p>Numero di sentenze depositate in CTP e CTR nel 2011 distinte per MIA favorevole, parzialmente favorevole e sfavorevole, con indicazione dell'importo deciso</p>

AREA STRATEGICA 2: SERVIZI RESI AI CONTRIBUENTI ED ALLA COLLETTIVITÀ

Obiettivi e relativi FCS	Ulteriori elementi informativi
Obiettivo: Semplificare gli adempimenti e migliorare la qualità del servizio reso	
FCS 1 Differenziare ed innovare i servizi ai contribuenti	Nr. Dichiarazioni Unico PF trasmesse tramite il canale Fisconline / Totale Dichiarazioni Unico PF
	Convenzione stipulate per l'erogazione di servizi
	Numero delle dichiarazioni Unico PF trasmesse direttamente dal contribuente
	Numero delle dichiarazioni trasmesse tramite ufficio
	Indice di soddisfazione del contribuente
	Emoticon: numero di uffici dell'Agenzia coinvolti nell'iniziativa
	Emoticon: livello di soddisfazione dei contribuenti (espresso in percentuale) per i servizi erogati allo sportello
FCS 2 Migliorare la qualità dei processi di gestione delle dichiarazioni e di erogazione dei rimborsi	Percentuale comunicazioni inviate entro il 15/06/2011 rispetto al numero delle dichiarazioni Unico 2009 pervenute
	Percentuale comunicazioni inviate entro il 31/12/2011 rispetto al numero delle dichiarazioni Unico 2009 pervenute
	Percentuale comunicazioni inviate entro il 31/12/2011 rispetto al numero delle dichiarazioni Unico 2010 pervenute
	Numero di errori riscontrati nelle dichiarazioni presentate, distinti per canale di trasmissione e per tipologia di dichiarazione
	Tablette stock rimborsi II.DD. al 31/12/2010 e al 31/12/2011
FCS 3 Presidiare e qualificare l'attività di interpretazione delle norme tributarie	Numero degli atti di prassi (circolari e risoluzioni) e delle istruzioni operative emanate in relazione all'attività di interpretazione delle norme tributarie

AREA STRATEGICA 3: ATTIVITÀ DI GOVERNO E SUPPORTO

Obiettivi e relativi FCS	Ulteriori elementi informativi
Obiettivo: Garantire lo sviluppo organizzativo e il consolidamento del modello manageriale	
FCS 1 Garantire la crescita e lo sviluppo delle risorse umane	Incidenza percentuale delle ore indirette sul totale delle ore lavorate
	Relazione su completamento dell'attuazione degli istituti del Contratto collettivo nazionale e integrativo relativi alla valorizzazione del personale
	Numero di ore di formazione erogate per l'area prevenzione e contrasto all'evasione rispetto al totale di ore erogate

4. Relazioni:

- tempi medi di attesa per l'erogazione dei servizi in ufficio;
- ampliamento della gamma dei servizi considerati nelle carte dei servizi locali e nazionali;
- risultati delle indagini di *customer satisfaction* avviate autonomamente dall'Agenzia secondo il prospetto informativo contenuto nel documento citato al comma 1, par. 3 dell'all. 1;
- relazione in materia di autotutela (D.M. n. 37/1997);
- relazione sugli esiti dell'attività di vigilanza;
- elementi informativi su:
 - dati e informazioni sulle modalità erogative dei processi/servizi di informazione e assistenza ai contribuenti secondo i modelli di monitoraggio annualmente trasmessi dalla Direzione Comunicazione Istituzionale della Fiscalità del Dipartimento;
 - azioni intraprese con riguardo ai soggetti non residenti e residenti ai fini fiscali da meno di 5 anni;
 - accertamenti da segnalazioni qualificate dei Comuni;
 - attività di cooperazione e scambio di informazioni con l'INPS per il contrasto all'economia sommersa;
 - stato di attuazione del piano di razionalizzazione degli spazi come previsto dalle misure di riorganizzazione di cui al D.L. 112/08 convertito nella L. 133/08;
 - stato di avanzamento del piano triennale dei lavori varato nel 2008.

5. Informazioni relative agli altri enti della fiscalità:

L'Agenzia provvede a fornire le convenzioni e/o contratti con intermediari fiscali (banche, Poste, tabaccai), SIAE, RAI ed eventuali rinnovi delle convenzioni in scadenza.

Inoltre, ai fini del controllo e del monitoraggio degli altri enti della fiscalità, l'Agenzia si impegna a rendere disponibili al Dipartimento, secondo i tempi previsti al precedente punto 1.1 (monitoraggio periodico), i dati indicati nella Scheda A riportata nella pagina seguente.

L'Agenzia si impegna a trasmettere al Dipartimento, entro il 15 marzo dell'esercizio successivo a quello di competenza, una relazione relativa alle criticità rilevate nel corso

degli audit effettuati nei confronti degli altri Enti della fiscalità (SIAE e RAI). Tale relazione dovrà contenere, per ciascuno di tali ultimi Enti, le seguenti informazioni:

- attività o sotto attività controllate;
- criticità rilevate;
- descrizione delle criticità;
- azioni correttive intraprese o da intraprendere finalizzate alla risoluzione delle criticità.

**DATI DA RENDERE DISPONIBILI PER IL CONTROLLO E MONITORAGGIO
DEGLI ALTRI ENTI DELLA FISCALITÀ**

EQUITALIA S.P.A.	Numero di partite e importo riscosso (per anno di competenza) distinto per tipologia di ruoli
	Numero di partite di ruolo interessate da procedure esecutive e cautelari (per tipologia) attivate nel corso dell'esercizio
	Ruoli riscossi ripartiti per fasce di importo e per categorie di contribuenti (Persone Fisiche e Persone non Fisiche)
	Importo remunerazione (aggio) su somme iscritte a ruolo rimosse, distinto tra quota incassata a carico del debitore e quota trattenuta in sede di riversamento, a carico dell'Ente impositore (art. 17, commi 1, lett. a) e 5-bis del D.Lgs n. 112/1999)
	Importi riscossi distinti per ente impositore (ruoli formati da) per anno di competenza: <ul style="list-style-type: none"> - Agenzia delle Entrate e Dogane - Altri uffici statali - INPS e altri enti pubblici previdenziali e assistenziali - Altri enti
	Somme iscritte a ruolo rimosse a livello nazionale entro e oltre i 60 gg. dalla data di notifica della cartella
	Importo rimborso spese erogato, a carico dell'Erario, per procedure esecutive relative a ruoli emessi dall'Agenzia delle Entrate (art. 17, c. 6 lett. a) del D.Lgs n. 112/1999)
	Numero e importo provvedimenti di sgravio riferiti ai ruoli emessi dall'Agenzia delle entrate
	Importo somme iscritte a ruolo dall'Agenzia delle entrate rimosse e successivamente riconosciute indebite
INTERMEDIARI	Numero totale di deleghe di pagamento F23-F24 trasmesse (distinto per banche, poste, professionisti, contribuente, altri)
CENTRI DI ASSISTENZA FISCALE	Numero di dichiarazioni disgiunte modello 730 trasmesse
	Numero di dichiarazioni congiunte modello 730 trasmesse
	Numero di dichiarazioni modello 730 per le quali i CAF hanno diritto al compenso (distinte per disgiunte e congiunte)
	Numero totale dichiarazioni modello Unico PF trasmesse
PROFESSIONISTI ABILITATI	Numero di dichiarazioni disgiunte modello 730 trasmesse
	Numero di dichiarazioni congiunte modello 730 trasmesse
	Numero di dichiarazioni modello Unico PF trasmesse
	Numero di dichiarazioni modello 730 per le quali i professionisti hanno diritto al compenso (distinte per disgiunte e congiunte e per iscrizione ad albo)
S.I.A.E.	Volume di affari dichiarato dalla SIAE
	Volume di affari accertato
	Numero di controlli/interventi effettuati
	Numero di processi verbali in cui sono emerse anomalie o irregolarità
	Numero di controlli/interventi dell'Agenzia sulla SIAE da cui sono emerse anomalie/criticità
	Numero operatori SIAE autorizzati
RAI S.p.A.	Remunerazione del servizio
	Importo dei canoni incassati
	Numero abbonati al 1° gennaio
	Numero abbonati al 31 dicembre
	Numero di avvisi di morosità inviati
	Numero di avvisi di morosità andati a buon fine
	Ammontare delle entrate erariali sui canoni RAI incassati
Remunerazione del servizio	

SCHEDE DI VERIFICA

Scheda 1

LIVELLO DI CONSEGUIMENTO DEI RISULTATI ATTESI

AREA STRATEGICA						
DIMENSIONE BSC	STAKEHOLDER	OBIETTIVI E RELATIVI FATTORI CRITICI DI SUCCESSO	INDICATORE	RISULTATO ATTESO	RISULTATO INFRANNUALE AL	CONFRONTO RISULTATO INFRANNUALE vs. RISULTATO ATTESO
				(a)	(b)	(b/a)
		OBIETTIVO 1				
		FCS 1				
		FCS 2				
		FCS n				
		OBIETTIVO 2				
		FCS 1				

Scheda 2**RISORSE UMANE PER MACROPROCESSO / PROCESSO - ORE
(AGGREGATO AL I E II LIVELLO)**

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