

# PIANO DELL'AGENZIA 2015

*Roma, 30 luglio 2015*

# Il contesto

Il documento predisposto per il triennio 2015-2017, pur rimanendo sostanzialmente invariato nella struttura rispetto ai precedenti, recepisce gli interventi volti a innovare il modello relazionale tra amministrazione finanziaria e cittadini, determinati con l'attuazione della Delega fiscale per un fisco trasparente, equo e orientato alla crescita. Emerge, infatti, l'esigenza di una diversa strategia di contrasto all'evasione, con un approccio «cooperativo», che considera i contribuenti come soggetti da assistere nell'assolvimento degli obblighi tributari.

# Lo strumento

Con la stipula della Convenzione ai sensi dell'art. 59 del D. Lgs. 300/1999 l'Agenzia si impegna con il Sig. Ministro ad assicurare lo svolgimento delle funzioni istituzionali e il conseguimento degli obiettivi strategici di politica fiscale e di gestione tributaria indicati nell'Atto di indirizzo.

Le linee generali dell'Atto sono recepite dal Piano dell'Agenzia contenuto nello schema di Convenzione, attualmente all'esame del Sig. Ministro dell'Economia e delle Finanze.

# Gli indirizzi specifici per l'Agenzia (1/2)

In forza di tali linee generali l'Agenzia dovrà adottare soluzioni tecniche e organizzative idonee a:

- avviare un processo di evoluzione dell'attuale rapporto tra fisco e contribuenti improntato su un patto di reciproca fiducia;
- prevenire e contrastare l'evasione e l'elusione fiscale, al fine di ridurre il *tax gap*, con particolare riferimento alla qualità dell'attività di accertamento;
- presidiare la centralità del rapporto con il contribuente e la qualità dei servizi erogati, anche attraverso la semplificazione amministrativa e la diffusione dei servizi telematici;

# Gli indirizzi specifici per l'Agenzia (2/2)

- ottimizzare la funzione organizzativa, finalizzata al contenimento dei costi e al miglioramento dell'efficienza delle rispettive attività, anche attraverso il perfezionamento dei processi di incorporazione di cui al decreto legge 95 del 2012;
- formare il personale con il supporto della Scuola Superiore dell'Amministrazione (SNA).

# Il Piano 2015

Un sostanziale elemento di novità nel Piano delle attività è l'eliminazione dell'Area strategica Supporto; le attività cosiddette trasversali, di supporto all'esercizio della missione istituzionale propria dell'Agenzia, permettono alla macchina amministrativa di svolgere al meglio le proprie funzioni ma non riguardano direttamente il rapporto tra fisco e cittadino, esse, pertanto, saranno oggetto di analitica rappresentazione in sede di verifica dei risultati, oltre che di indiretta valutazione in relazione alle *performance*, ma non rientrano espressamente nel Piano delle attività.

Gli obiettivi strategici dell'Agenzia sono:

- consolidare le entrate derivanti dalla complessiva azione di controllo;
- semplificare gli adempimenti e migliorare la qualità del servizio reso.

Per ogni singolo obiettivo strategico vengono individuati:

- i fattori critici di successo;
- i relativi indicatori;
- i risultati attesi.

Nella definizione di questi ultimi, ai fini della presente Convenzione non si è potuto non tener conto degli effetti della sentenza della Corte Costituzionale n. 37 del 17/03/2015, che ha comportato la decadenza di oltre due terzi degli incarichi dirigenziali conferiti.

# L'area strategica controlli (1/4)

L'obiettivo strategico che ispira e guida l'azione dell'Agenzia in tale area è volto a consolidare i risultati qualitativi raggiunti in continuità con le strategie attuate nel 2014 e migliorare l'efficienza delle strutture e l'efficacia dissuasiva dei controlli.

*Riscossioni complessive (€/mld.)*

2015	2016	2017
<b>12</b>	<b>costante</b>	<b>costante</b>

*Imprese di grandi dimensioni sottoposte a tutoraggio ai sensi dell'art. 27, commi 9-11, del decreto legge n. 185/2008*

2015	2016	2017
<b>3.000</b>	<b>costante</b>	<b>costante</b>

# L'area strategica controlli (2/4)

## Totale controlli

2015	2016	2017
<b>1.300.000</b>	<b>costante</b>	<b>costante</b>

## Incidenza percentuale dei costi dell'Agenzia sul gettito incassato

2015	2016	2017
<b>0,90%</b>	<b>costante</b>	<b>costante</b>

Sono stati inseriti due nuovi indicatori: al fine di monitorare le specifiche attività poste in essere per conseguire una migliore e più proficua forma di dialogo tra amministrazione e cittadini (come ad esempio l'introduzione della collaborazione volontaria internazionale c.d. *voluntary disclosure*), l'Agenzia fornirà a fine anno una relazione sulle attività progettuali connesse al conseguimento della *compliance*;

# L'area strategica controlli (3/4)

analoga relazione consuntiva annuale verrà elaborata in merito ad azioni e progetti svolti originariamente in stretta connessione con la riforma del catasto (al momento rimandata), ma comunque utili perché migliorativi della qualità del sistema informativo disponibile.

*Numero di verifiche effettuate sul classamento delle unità immobiliari urbane presenti nei documenti di aggiornamento presentati (Docfa)*

2015	2016	2017
<b>375.000</b>	<b>costante</b>	<b>incremento</b>

*Numero di verifiche effettuate su unità immobiliari per mancata presentazione di atti di aggiornamento*

2015	2016	2017
<b>39.000</b>	<b>costante</b>	<b>incremento</b>

*Numero di atti di aggiornamento tecnico (tipi mappali e di frazionamento) controllati in sopralluogo*

2015	2016	2017
<b>3.800</b>	<b>costante</b>	<b>incremento</b>

# L'area strategica controlli (4/4)

Saranno sviluppati gli aspetti qualitativi nella gestione del contenzioso tributario attraverso il tempestivo esame delle istanze di mediazione e l'indice di vittoria numerico.

*Percentuale di istanze di mediazione concluse nei termini, ovvero entro 90 giorni dalla proposizione, rispetto al numero delle istanze presentate dal 3/10 dell'anno precedente al 2/10 dell'anno corrente*

2015	2016	2017
<b>93%</b>	<b>costante</b>	<b>costante</b>

*Indice di vittoria numerico*

2015	2016	2017
<b>63%</b>	<b>costante</b>	<b>costante</b>

# L'area strategica servizi (1/8)

L'obiettivo di presidio della centralità del contribuente sarà perseguito – in coerenza con l'Atto di indirizzo – attraverso la semplificazione amministrativa, il potenziamento dei servizi telematici, la misurazione e valutazione del livello dei servizi erogati, il miglioramento della qualità dei processi di gestione delle dichiarazioni e di erogazione dei rimborsi, la promozione della legalità fiscale.

*Percentuale istanze pervenute tramite Civis lavorate entro 3 giorni*

2015	2016	2017
<b>90%</b>	<b>costante</b>	<b>costante</b>

*Capacità di promuovere il canale telematico misurata come percentuale di utilizzo di CIVIS e dell'applicativo per la registrazione dei contratti di locazione RLI*

2015	2016	2017
<b>40%</b>	<b>costante</b>	<b>costante</b>

# L'area strategica servizi (2/8)

*Percentuale di visure catastali effettuate attraverso il canale telematico*

2015	2016	2017
<b>85%</b>	<b>costante</b>	<b>costante</b>

*Percentuale di ispezioni ipotecarie effettuate attraverso il canale telematico*

2015	2016	2017
<b>88%</b>	<b>costante</b>	<b>costante</b>

*Barometro della qualità dei servizi catastali e di pubblicità immobiliare*

2015	2016	2017
<b>90%</b>	<b>costante</b>	<b>costante</b>

# L'area strategica servizi (3/8)

Saranno effettuate rilevazioni dell'indice di soddisfazione sui seguenti servizi fruibili via internet:

- registrazione dei contratti di locazione (RLI);
- servizio tramite Civis di correzione del modello F24.

Verrà fornita una relazione sulla realizzazione di azioni di miglioramento in esito alle *customer satisfaction* previste nella Convenzione 2014-2016 sui seguenti servizi fruibili via internet:

- assistenza tramite Civis sulle comunicazioni di irregolarità;
- assistenza tramite Civis sulle cartelle di pagamento.

L'introduzione della dichiarazione precompilata rappresenta un'attività completamente nuova e un obiettivo estremamente sfidante.

L'obiettivo previsto per l'Agenzia nel 2015 è quello di rendere disponibili attraverso i canali telematici la proposta di dichiarazione 730 precompilata nei termini stabiliti dalla norma.

In particolare l'Agenzia fornirà a consuntivo i dati relativi a:

- n. dichiarazioni precompilate predisposte
- n. dichiarazioni precompilate inviate direttamente dai contribuenti
- n. dichiarazioni precompilate inviate dai Caf e intermediari
- n. dichiarazioni precompilate accettate
- n. dichiarazioni precompilate modificate ovvero integrate.

# L'area strategica servizi (5/8)

Una particolare attenzione sarà rivolta alla vigilanza sugli intermediari Entratel.

*Numero di interventi effettuati nei confronti degli intermediari Entratel*

2015	2016	2017
<b>1.225</b>	<b>costante</b>	<b>costante</b>

L'attività di gestione delle dichiarazioni, vuole garantire da un lato il tempestivo recupero delle imposte non versate e, dall'altro, un'efficiente e tempestiva erogazione dei rimborsi spettante ai contribuenti.

*Controlli preventivi di qualità sulle comunicazioni di irregolarità inviate ai sensi dell'art. 36-bis del D.P.R. n. 600/73 e 54-bis del D.P.R. n. 633/72*

2015	2016	2017
<b>1.000.000</b>	<b>decremento</b>	<b>decremento</b>

# L'area strategica servizi (6/8)

Proseguono le iniziative volte ad assicurare una sempre maggiore efficienza e tempestività nell'erogazione dei rimborsi.

## *Istruire i rimborsi Imposte Dirette*

2015	2016	2017
<b>70%</b>	<b>costante</b>	<b>80%</b>

## *Istruire i rimborsi IVA*

2015	2016	2017
<b>60% dei rimborsi richiesti entro il 31/07/2015</b>	<b>costante</b>	<b>70%</b>

# L'area strategica servizi (7/8)

L'Agenzia continuerà il presidio delle attività di interpello, garantendo una tempestiva risposta a tutte le istanze di interpello pervenute.

Al fine di promuovere la propria immagine e il proprio ruolo, l'Agenzia continuerà a intraprendere iniziative volte a diffondere la cultura della legalità fiscale presso gli istituti scolastici.

*Numero di 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*

2015	2016	2017
<b>1.400</b>	<b>costante</b>	<b>costante</b>

# L'area strategica servizi (8/8)

*Percentuale di atti di aggiornamento catastali e cartografici evasi*

2015	2016	2017
<b>95%</b>	<b>costante</b>	<b>costante</b>

*Percentuale di atti di aggiornamento di pubblicità immobiliare lavorati*

2015	2016	2017
<b>93%</b>	<b>costante</b>	<b>costante</b>

*Numero di schede di rilevazione acquisite per l'Osservatorio del Mercato Immobiliare  
(compravendite e canoni di locazione)*

2015	2016	2017
<b>84.500</b>	<b>costante</b>	<b>costante</b>

# La strategia in materia di risorse umane 1/2

Oltre all'acquisizione dall'esterno di nuove e qualificate unità di personale, l'Agenzia nel 2015, a seguito delle modifiche al quadro normativo, ha riaperto la contrattazione integrativa per gli sviluppi economici. In base alla vigente normativa e alle risorse disponibili, l'Agenzia intende attivare procedure per la progressione economica all'interno delle aree funzionali, tenendo conto dell'esigenza di dare un'opportunità di sviluppo al personale che non ha beneficiato delle ultime progressioni economiche.

# La strategia in materia di risorse umane 2/2

## Previsione consistenza iniziale e finale del personale

Qualifiche	Personale al 31.12.2014	Comandi "DA" altre Amm.	Comandi/ distacchi "A" altre Amm. O personale in esonero	Personale disponibile al 31.12.2014 (1+2-3)	Entrate programmate 2015	Uscite programmate 2015	Comandi/ trasferimenti "DA" altre Amm.	Comandi/ trasferimenti "A" altre Amm.	Personale disponibile al 31.12.2015 (4+5-6+10-11)	Consistenza media disponibile anno 2015	Minore disponibilità		Consistenza media equivalente 2015 (13-14-15)
											Part time	altre cause	
	1	2	3	4	5	6	10	11	12	13	14	15	16
Dirigenti	395	0	13	382	0	21	0	0	361	377	0	0	377
dirigenti a tempo determinato	38	0	0	38	1	0	0	0	39	38	0	0	38
Incarichi provvisori	874	0	0	874	0	874	0	0	0	219	0	0	219
<b>Totale Dirigenti</b>	<b>1.307</b>	<b>0</b>	<b>13</b>	<b>1.294</b>	<b>1</b>	<b>895</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>400</b>	<b>634</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>634</b>
Totale Area terza	24.144	69	352	23.861	152	387	70	70	24.499	24.508	254	0	24.254
Totale Area Seconda	15.504	69	166	15.407	18	250	60	60	15.175	15.367	270	0	15.097
Totale Area prima	133	2	2	133	0	2	0	0	131	132	1	0	131
<b>Totale personale non dirigente a tempo indeterminato</b>	<b>39.781</b>	<b>140</b>	<b>520</b>	<b>39.401</b>	<b>170</b>	<b>639</b>	<b>130</b>	<b>130</b>	<b>39.805</b>	<b>40.007</b>	<b>525</b>	<b>0</b>	<b>39.482</b>
<b>TOTALE COMPLESSIVO</b>	<b>41.088</b>	<b>140</b>	<b>533</b>	<b>40.695</b>	<b>171</b>	<b>1.534</b>	<b>130</b>	<b>130</b>	<b>40.205</b>	<b>40.641</b>	<b>525</b>	<b>0</b>	<b>40.116</b>
Tirocinanti	0	0	0	0	1.359	1.359	0	0	0	440	0	0	440

\* Normativa di riferimento assunzioni: DPCM 29 LUGLIO 2014