

AREA STRATEGICA CONTROLLI					
INDICATORI	Piano 2014	Consuntivo 2014	Piano 2015	2016	2017
Riscossioni complessive (€/mld)	10,2	14,2	12	costante	costante
Imprese di grandi dimensioni sottoposte a tutoraggio ai sensi dell'art. 27, commi 9-11, del decreto legge n. 185/2008 Obiettivo incentivato	3.200	3.241	3.000	costante	costante
Totale controlli Obiettivo incentivato	1.700.000	1.775.961	1.300.000	costante	costante
Indice di copertura della platea (n. Accertamenti II.DD., IVA, IRAP/n. dichiarazioni)	2,3%	2,3%	Non più presente nella Convenzione 2015-2017		
Indice di redditività	3	4,1	Non più presente nella Convenzione 2015-2017		
Incidenza percentuale dei costi dell'Agenzia sul gettito incassato	0,90%	0,89%	0,9%	costante	costante
Attività progettuali connesse al conseguimento della <i>compliance</i>	Non presente nella Convenzione 2014-2016		Relazione al 31 dicembre	-	-
Numero di verifiche effettuate sul classamento delle unità immobiliari urbane presenti nei documenti di aggiornamento presentati (Docfa) Obiettivo incentivato	700.000	792.248	375.000	costante	incremento
Numero di verifiche effettuate su unità immobiliari per mancata presentazione di atti di aggiornamento	70.000	68.790	39.000	costante	incremento
Numero di atti di aggiornamento tecnico (tipi mappali e di frazionamento) controllati in sopralluogo	11.800	12.361	3.800	costante	incremento

AREA STRATEGICA CONTROLLI					
INDICATORI	Piano 2014	Consuntivo 2014	Piano 2015	2016	2017
Numero di servizi estimativi predisposti per gli accertamenti ai fini delle imposte sui trasferimenti immobiliari e alle connesse agevolazioni fiscali	16.000	17.806	Non più presente nella Convenzione 2015-2017		
Relazione sulle attività da svolgere anche con riferimento allo stato di avanzamento delle lavorazioni	Non presente nella Convenzione 2014-2016		Relazione al 31 dicembre	-	-
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	95%	97,7%	93%	costante	costante
Indice di sostenibilità delle pretese impugnate in giudizio - IVAN Obiettivo incentivato (Nel 2014 il nome dell'indicatore era <i>Indice di vittoria numerico</i>)	60%	67,9%	63%	costante	costante

AREA STRATEGICA SERVIZI					
INDICATORI	Piano 2014	Consuntivo 2014	Piano 2015	2016	2017
Numero di risposte telefoniche fornite dai CAM e dai mini call center OBIETTIVO INCENTIVATO	2.100.000	2.398.324	Spostato tra i flussi informativi per la verifica		
Numero di risposte fornite in forma scritta (sms, web-mail) dai CAM OBIETTIVO INCENTIVATO	90.000	103.710	Spostato tra i flussi informativi per la verifica		
Percentuale istanze pervenute tramite Civis lavorate entro 3 giorni OBIETTIVO INCENTIVATO	Non presente nella Convenzione 2014-2016		90%	costante	costante
Capacità di promuovere il canale telematico misurata come percentuale di utilizzo di CIVIS e dell'applicativo per la registrazione dei contratti di locazione RLI	Non presente nella Convenzione 2014-2016		40%	costante	costante
Percentuale di visure catastali effettuate attraverso il canale telematico	85%	87,9%	85%	costante	costante
Percentuale di ispezioni ipotecarie effettuate attraverso il canale telematico	> 88%	91,3%	88%	costante	costante
Barometro della qualità dei servizi catastali e di pubblicità immobiliare	90%	98,8%	90%	costante	costante
Realizzazione dell'indagine di <i>customer satisfaction</i> sui seguenti servizi fruibili via <i>internet</i> : - registrazione contratti di locazione (RLI) - servizio tramite Civis di correzione del modello F24	Indicatore calcolato su altri prodotti		3,0-3,5 (su una scala da 1 a 6)	-	-
Realizzazione di un'indagine di <i>customer satisfaction</i> sulle azioni di miglioramento intraprese nel 2013 a seguito delle indagini di <i>customer</i> sui servizi fruibili via <i>internet</i> : - F24 telematico - Bollo Auto - Unico Web	Relazione	Indagini realizzate	Non più presente nella Convenzione 2015-2017		
Realizzazione azioni di miglioramento in esito alle <i>customer satisfaction</i> previste nella Convenzione 2014-2016 sui seguenti servizi fruibili via <i>internet</i> : - assistenza tramite Civis sulle comunicazioni di irregolarità - assistenza tramite Civis sulle cartelle di pagamento	Indicatore calcolato su altri prodotti		Relazione	-	-
Percentuale istanze pervenute tramite Civis lavorate entro 8 giorni OBIETTIVO INCENTIVATO	90%	99,7%	Non più presente nella Convenzione 2015-2017		
Incremento dell'utilizzo del canale CIVIS da parte degli intermediari	Relazione	Incremento richieste circa il 20%	Non più presente nella Convenzione 2015-2017		

INDICATORI	Piano 2014	Consuntivo 2014	Piano 2015	2016	2017
Redazione della nuova Carta dei servizi	Entro il 31 dicembre	Carta dei servizi approvata	Non più presente nella Convenzione 2015-2017		
Pubblicazione della nuova Carta dei servizi	Non presente nella Convenzione 2014-2016		-	Entro il 2016	
Classificazione omogenea dei servizi fruibili dai contribuenti nei diversi canali di contatto (Tassonomia servizi)	Entro il 31 dicembre	Realizzata tassonomia omogenea	Non più presente nella Convenzione 2015-2017		
Rendere disponibile attraverso i canali telematici la proposta di dichiarazione 730 precompilata nei termini stabiliti dalla norma: - 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	Non presente nella Convenzione 2014-2016		A consuntivo	-	-
Numero di interventi effettuati nei confronti degli intermediari Entratel	1.225	1.243	1.225	costante	costante
Controlli preventivi di qualità sulle comunicazioni di irregolarità inviate ai sensi dell'art. 36- <i>bis</i> del D.P.R. n. 600/73 e 54- <i>bis</i> del D.P.R. n. 633/72 OBIETTIVO INCENTIVATO	1.000.000	1.416.985	1.000.000	decremento	decremento
Istruire i rimborsi Imposte Dirette OBIETTIVO INCENTIVATO	80%	77,1%	70%	costante	80%
Istruire i rimborsi IVA	85% fino a.i. 2012 35% a.i. 2013	110,6% 54,7%	60% dei rimborsi richiesti entro il 31/07/2015	costante	70%
Percentuale delle risposte rese alle istanze di interpello nei termini OBIETTIVO INCENTIVATO	100%	100%	100%	costante	costante
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	1.400	1.609	1.400	costante	costante
Percentuale di atti di aggiornamento catastali e cartografici evasi OBIETTIVO INCENTIVATO	95%	98,8%	95%	costante	costante
Percentuale di atti di aggiornamento di pubblicità immobiliare lavorati OBIETTIVO INCENTIVATO	93%	98,4%	93%	costante	costante
Numero di schede di rilevazione acquisite per l'Osservatorio del Mercato Immobiliare (compravendite e canoni di locazione)	84.500	96.339	84.500	costante	costante