



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>	8
Articolo 6. <i>Controversie</i>	9

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 del Territorio, 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 del Territorio;
- d) Agenzia: Agenzia del Territorio;
- 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 64 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;
 - la semplificazione del sistema fiscale;
 - il miglioramento dei servizi telematici, con l'obiettivo di assicurarne la fruibilità generalizzata anche agli utenti meno informatizzati;
 - la qualità dei dati trattati;
 - 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 comunicare modalità, destinazione e tempi di utilizzo delle risorse accantonate nella "Riserva per misure miglioramento e potenziamento".
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 si impegna a dare risposta alle segnalazioni del Garante del contribuente 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 3911 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 3911, 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 dieci 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 relativa 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 per il 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. 12102 “Agenzia del Territorio” 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 del Territorio, 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.
3. Con le medesime modalità di cui al comma 2, per l'esercizio 2011, potranno essere ridefiniti gli obiettivi del Piano, con specifico riferimento a quelli incentivati, qualora si dovessero registrare nell'esercizio afflussi di atti di aggiornamento catastale e/o cartografico significativamente superiori a quelli dell'esercizio 2010, ovvero qualora le attività da porre in essere per l'attribuzione della rendita presunta, nonché quelle non ancora programmabili connesse all'accettazione delle domande di variazione della categoria catastale e di accertamento dei requisiti di ruralità - ai sensi dell'art.7, commi 2-bis e 2-ter della Legge 12 luglio 2011, n.106 - dovessero richiedere l'utilizzo di risorse attualmente impegnate su altre attività istituzionali.

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

Il Direttore dell'Agenzia



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
6. COLLABORAZIONE OPERATIVA TRA MINISTERO ED AGENZIA	7

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 DPR 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 e 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 risidenti 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.Lgs. 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 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 la massima tempestività nell'adempimento alle richieste di assistenza nonché il rispetto dei termini di risposta, laddove previsti, tenuto conto della normativa comunitaria e in linea con le priorità indicate dalla Commissione europea.

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.

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.



ALLEGATO 2

PIANO DELL'AGENZIA

INDICE

1.	STRATEGIA TRIEnNALE	19
1.1	Linee strategiche generali	19
1.2	Aree strategiche	21
	Area strategica "Servizi a Istituzioni, professionisti e cittadini"	21
	Area strategica "Interventi volti a garantire l'equità fiscale"	25
	Area strategica "Attività di governo e di supporto"	26
2.	RISORSE UMANE E ORGANIZZAZIONE	40
2.1	Assetto organizzativo	40
2.2	Sviluppo del personale	41
2.2.1	Sviluppo manageriale	41
2.2.2	Valutazione delle performance	42
2.2.3	Formazione	42
2.3	Responsabilità sociale	43
2.4	Relazioni sindacali	44
2.5	Consistenza media del personale	45
2.6	Ore lavorabili pro capite	45
2.7	Previsione consistenza iniziale e finale del personale	46
2.8	Risorse umane per macroprocesso	47
3.	POLITICA DEGLI INVESTIMENTI	48
3.1	Investimenti per il Sistema Informativo dell'Agenzia	48
3.1.1	Anagrafe Immobiliare Integrata	48
3.1.2	Supporto alla fiscalità generale e locale	49
3.1.3	Interscambio e integrazione	49
3.1.4	Ufficio Virtuale	50
3.1.5	Miglioramento dei sistemi informativi a supporto dei processi operativi	52
3.2	Investimenti immobiliari, logistici e per la sicurezza	52
4.	sintesi del piano degli investimenti	54
5.	prospetto dei costi di funzionamento	55

1.1 Linee strategiche generali

“Innovazione attraverso competenza e partecipazione. Essere protagonisti nell’ideazione e realizzazione di soluzioni innovative per le Istituzioni, i cittadini e i professionisti attraverso la valorizzazione delle competenze dei dipendenti e la loro partecipazione”. Questa è la *vision* che caratterizza l’impostazione della strategia e le azioni finalizzate a perseguire gli obiettivi attribuiti all’Agenzia dal Signor Ministro con l’“Atto d’indirizzo per conseguimento degli obiettivi di politica fiscale per gli anni 2011 – 2013”.

L’Agenzia prosegue il proprio processo di modernizzazione lungo le principali direttrici strategiche che, nel corso degli ultimi anni, hanno indirizzato l’evoluzione ed il progresso delle attività verso una sempre maggiore integrazione tecnico-amministrativa con le altre pubbliche amministrazioni.

Tale integrazione, favorita da sempre più significative esperienze di interscambio ed interoperabilità, è strumento fondamentale di ausilio all’esercizio del governo del territorio e ad interventi di perequazione fiscale e di contrasto dell’evasione e dell’elusione fiscale.

Queste attività, in linea con le competenze istituzionali dell’Agenzia e in affiancamento ai tradizionali servizi accertativi delle proprietà e dei diritti su di esse insistenti, abilitano una serie di altre iniziative che hanno il territorio come punto centrale di analisi, a fini ambientali ed edificativi, nonché di gestione degli immobili nei diversi aspetti economici e di politica sociale.

L’evoluzione del ruolo istituzionale dell’Agenzia comporta, altresì, la semplificazione e l’attivazione di nuovi servizi, o l’estensione di quelli esistenti, a favore tanto delle Pubbliche Amministrazioni, quanto di società, professionisti e cittadini.

La continua evoluzione dell’informatizzazione delle banche dati, capaci di integrarsi anche con sistemi informativi di altre Amministrazioni, della telematizzazione dei servizi e della semplificazione degli adempimenti e delle procedure appaiono presupposti fondamentali ed imprescindibili per garantire un percorso efficace lungo le direttrici strategiche sopra richiamate.

L’Agenzia si propone, quindi, come soggetto promotore dell’integrazione di procedimenti amministrativi.

Con il federalismo fiscale municipale, inoltre, che prevede la devoluzione ai Comuni del gettito connesso alla fiscalità immobiliare, le imposte sugli immobili costituiranno una parte significativa del gettito degli Enti locali. Considerato che l’Agenzia gestisce, appunto, i dati sul patrimonio immobiliare nazionale – registrandone le informazioni censuarie e tecniche, ma anche i relativi diritti reali – è di tutta evidenza che primaria importanza per l’efficace implementazione del federalismo fiscale è rivestita da valide forme di interscambio informativo tra l’Agenzia e gli Enti locali, che rendano

disponibili, con tempestività, informazioni sul patrimonio immobiliare, reciprocamente aggiornate ed integrate.

Da questo punto di vista assume particolare rilievo l'insieme delle iniziative che formano sostanzialmente il processo di costituzione della "Anagrafe Immobiliare Integrata", quali le attività di integrazione e bonifica dei dati presenti negli archivi, anche attraverso le specifiche attività di alta valenza fiscale disposte dalle recenti normative e, più in generale, le attività per il miglioramento della qualità delle informazioni contenute e dei correlati servizi.

Il quadro evolutivo descritto procede in concomitanza con l'ampliamento delle relazioni internazionali ed è supportato anche da iniziative di comunicazione che contribuiscono ad accrescere l'autorevolezza dell'Ente e ad aumentare la fruizione dei servizi e delle informazioni del sistema catastale - ipotecario e dell'Osservatorio del Mercato Immobiliare.

Nel seguito, il Piano dell'Agenzia è rappresentato secondo la metodologia nota in letteratura come "*balanced scorecard*"¹ (BSC), opportunamente adattata al settore pubblico, indicando:

- aree strategiche;
- obiettivi;
- *stakeolder*;
- fattori critici di successo e dimensione della BSC² sulla quale i fattori critici di successo, prevalentemente, hanno impatto;
- indicatori con risultati attesi.

¹ R. S. Kaplan, D. P. Norton, *Balanced scorecard. Tradurre la strategia in azione*, Torino, 2000

² Dimensione BSC:

- C = dimensione crescita ed apprendimento organizzativo;
- E = dimensione economica;
- O = dimensione organizzazione interna e processi;
- Q = dimensione qualità.

1.2 Aree strategiche

Area strategica "Servizi a Istituzioni, professionisti e cittadini"

Nell'ambito dell'area strategica "servizi a Istituzioni, professionisti e cittadini", saranno perseguiti i seguenti obiettivi:

- *governance* del sistema catastale, nell'ottica della cooperazione con i Comuni;
- sviluppo del sistema informativo territoriale integrato del patrimonio immobiliare - Anagrafe immobiliare integrata;
- miglioramento ed ampliamento dell'offerta dei servizi erogati.

Governance del sistema catastale, nell'ottica della cooperazione con i Comuni

Il quadro normativo in materia di Decentramento è stato innovato dal decreto legge 31 maggio 2010, n.78, convertito con modificazioni dalla legge 30 luglio 2010, n.122, e prevede che all'Agenzia sia attribuita la responsabilità della gestione unitaria e certificata della base dati catastale, dei flussi di aggiornamento delle informazioni e delle attività di coordinamento.

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

In tale contesto, l'Agenzia garantirà il necessario supporto all'Autorità politica nella definizione dei provvedimenti attuativi previsti dal Decreto-Legge 31 maggio 2010, n. 78, concernenti lo svolgimento di funzioni catastali da parte dei Comuni per la definizione della *governance* dei processi catastali.

Tale *governance* non potrà prescindere dalla definizione delle specifiche tecniche ed operative per l'utilizzo delle applicazioni informatiche e dei sistemi di interscambio, messi a disposizione dall'Agenzia, i quali dovranno assicurare un efficace scambio informativo tra l'Agenzia e gli Enti locali, al fine di poter disporre, con tempestività ed efficacia, di tutte le informazioni sul patrimonio immobiliare, reciprocamente aggiornate ed integrate.

Sviluppo del sistema informativo territoriale integrato del patrimonio immobiliare

Il miglioramento dei servizi per Istituzioni, professionisti e cittadini e per il Paese in generale passa per la capacità dell'Agenzia di disporre di un sistema informativo in grado di rispondere alle specifiche esigenze dei diversi *stakeolder* che vanno dalla possibilità di consultare o aggiornare le informazioni in modo semplice e veloce, fino

alla possibilità di far interagire il sistema informativo dell'Agenzia con quello di altre Amministrazioni per fornire servizi a valore aggiunto sempre più elevato per la collettività.

L'Anagrafe Immobiliare Integrata - relativamente alla quale il decreto legge 31 maggio 2010, n. 78 ha introdotto significative innovazioni - nasce con una forte "vocazione" fiscale, poiché ha l'obiettivo primario di diventare lo strumento fondamentale per la fiscalità immobiliare, in grado di individuare correttamente, attraverso la completa integrazione di tutte le banche dati disponibili presso l'Agenzia, oggetto e soggetto di imposta.

Le recenti innovazioni normative sono volte a consentire ai Comuni di accedere all'Anagrafe sulla base di un sistema di regole tecnico-giuridiche che dovrà disciplinare modalità e termini del servizio e che dovrà essere definito con uno o più decreti del Ministro dell'Economia e delle Finanze, previa intesa con la Conferenza Stato-città e autonomie locali. In tal modo, i Comuni avranno a disposizione un efficace strumento a supporto del governo del territorio e della fiscalità locale.

Dovrà, inoltre, essere regolamentata l'attestazione integrata ipotecario-catastale delle banche dati dell'Agenzia, definendone, in particolare, le modalità di erogazione e gli effetti ai fini fiscali.

A partire dal 2011, si darà comunque avvio alla progressiva integrazione delle banche dati catastali censuarie e di pubblicità immobiliare con quelle cartografiche e verrà reso disponibile ai Comuni, attraverso il sistema telematico Sister, un nuovo servizio di consultazione integrata.

È importante sottolineare come la piena operatività dell'Anagrafe Immobiliare Integrata sia subordinata ad un percorso di graduale e progressivo miglioramento della qualità delle informazioni e del loro livello di correlazione, attività che richiederà un significativo impegno di risorse.

L'Anagrafe, consentirà quindi, in futuro, di sviluppare servizi di consultazione ad uso di Istituzioni, professionisti e cittadini, fruibili anche con navigazione su base geografica, attraverso un'interfaccia costituita da foto aeree integrate con cartografia catastale e grafi stradali, che potranno fornire, in un'unica soluzione, informazioni ipotecarie e catastali in modo più diretto di quanto consentano le attuali diverse modalità di visura.

La qualità delle informazioni rappresenta uno dei fattori critici di successo sul quale l'Agenzia ha fatto maggiore leva fin dai primi anni della sua istituzione per lo sviluppo efficace dei servizi. Per consentire l'evoluzione dell'"Indice sintetico del livello di qualità delle banche dati" ed adeguarlo alle esigenze dell'Anagrafe Immobiliare Integrata, nel corso del 2011 verrà effettuato uno studio volto ad individuare le modifiche da apportare all'Indice stesso, in modo da procedere, successivamente, alla sperimentazione della misurazione di possibili effetti derivanti da specifici interventi.

Nel corso del triennio, al fine di incrementare le informazioni disponibili in formato

digitale, proseguiranno le attività di digitalizzazione e di caricamento in banca dati delle immagini dei repertori di trascrizione ante 1957 e delle immagini delle note di trascrizione del ventennio pre-automazione non trattate da precedenti interventi.

Sul fronte dell'incremento della qualità delle informazioni presenti in banca dati, dopo la valida esperienza di collaborazione con Agea per l'aggiornamento delle informazioni sulle colture censite nel Catasto Terreni che ormai prosegue a regime, un altro intervento in cooperazione con altri enti per accrescere i contenuti informativi dell'Anagrafe Immobiliare Integrata sarà costituito dalla creazione dell'Archivio nazionale degli stradari e dei numeri civici in collaborazione con l'ISTAT.

Miglioramento ed ampliamento dell'offerta dei servizi erogati

Le linee su cui si basa la strategia dell'Agenzia volte al "miglioramento ed ampliamento l'offerta dei servizi" sono:

- migliorare la qualità dei servizi erogati;
- favorire la fruizione dei servizi attivi ed ampliare la gamma dei servizi offerti;
- assicurare la trasparenza delle informazioni sull'andamento del mercato immobiliare;
- elevare la percezione del livello di qualità dei servizi erogati.

Nel corso del triennio, al fine di migliorare la qualità dei servizi erogati, proseguiranno le rilevazioni della soddisfazione degli utenti che coinvolgeranno sia gli utenti dei servizi catastali che quelli della pubblicità immobiliare. Verranno, inoltre, intraprese azioni volte a omogeneizzare la tempistica dei principali servizi esposti nelle Carte della qualità i cui risultati sono misurati, in modo sintetico, attraverso il "Barometro della qualità del servizio" e, per accelerare la disponibilità in consultazione delle formalità presentate, a partire dal 2011 sarà monitorato il numero di giorni in cui la repertoriazione avviene in giornata.

Sulla base dei risultati del progetto *front office*, nel corso del 2010 è stato pubblicato il "Manuale per la riconoscibilità e funzionalità degli Uffici provinciali" che indica come organizzare gli spazi degli uffici, la segnaletica da adottare, la tipologia di arredi ed i cromatismi da utilizzare; tutte le strutture dovranno gradualmente adeguarsi, dotandosi di tutti gli elementi che contribuiscono a creare l'identità dell'organizzazione per essere percepite come "familiari" dagli utenti esterni.

A partire dal 2011, proprio per misurare l'aderenza al modello definito, verrà avviata la misurazione del grado di "aderenza degli uffici al modello di *front office*". Sarà, inoltre, avviata la definizione dell'"Indice di qualità delle stime immobiliari", per poi sperimentarne le misurazioni nel corso del triennio.

La positiva percezione del livello di qualità dei servizi erogati trova uno dei suoi

fondamentali presupposti nella capacità di lavorare tutte le richieste pervenute. In tale ambito, oltre agli indicatori "storici" presenti a Piano relativi agli atti di aggiornamento presentati da professionisti e cittadini nonché dalle pubbliche amministrazioni (valutazione delle unità immobiliari degli Enti previdenziali), a partire dal 2011, sarà misurato anche il grado di efficacia nella predisposizione dei certificati ipotecari. La cui misurazione viene esposta a Piano per la prima volta dal 2011.

In tale ambito, tuttavia, limitatamente ai servizi catastali, l'effetto dei recenti interventi normativi sulla registrazione dei contratti di locazione³ e sui contenuti, a pena di nullità, degli atti pubblici e delle scritture private autenticate tra vivi, aventi ad oggetto il trasferimento, la costituzione o lo scioglimento di comunione di diritti reali su fabbricati già esistenti⁴, potrebbe comportare - in talune realtà del Paese ciò si sta già verificando - un incremento molto elevato del volume di atti catastali in afflusso.

In merito agli interventi volti a favorire la fruizione dei servizi attivi, il fattore critico di successo è costituito dall'incremento dell'utilizzo del canale telematico. In tale ambito è indicata la progressione prevista nell'utilizzo dei principali servizi telematici attivati negli ultimi anni.

Dopo l'attivazione, a titolo sperimentale e in regime di facoltatività, della trasmissione telematica degli atti notarili al Conservatore dei Registri Immobiliari, avvenuta a fine 2010 in quattro Uffici provinciali, il Piano 2011 – 2013 prevede la completa estensione del nuovo servizio a tutti gli Uffici provinciali entro il 2012.

Sarà, inoltre, effettuato uno studio per verificare la possibilità di rendere obbligatoria la trasmissione telematica di alcune tipologie di atti di pubblicità immobiliare e catastali.

Per quanto riguarda l'ampliamento della gamma dei servizi offerti, nel corso del 2011 verrà avviato il "servizio di ricerca ipotecaria – catastale" che, realizzato nell'ambito dell'Anagrafe Immobiliare Integrata, sarà disponibile per i comuni e sarà avviato il modello unico delle successioni realizzato in collaborazione con l'Agenzia delle Entrate.

Sarà inoltre predisposto lo studio per realizzare l'attestazione ipotecario – catastale e quello per consentire ai privati la trasmissione telematica degli atti di aggiornamento catastale (Docte e Voltura).

In merito alla trasparenza delle informazioni sull'andamento del mercato immobiliare, assicurata dall'Osservatorio del Mercato Immobiliare, nel corso del triennio, è prevista

³ La richiesta di registrazione dei contratti di locazione o affitto di beni immobili e relative cessioni, risoluzioni e proroghe, devono contenere anche l'indicazione dei dati catastali degli immobili (Decreto-legge 31 maggio 2010, n. 78, articolo 19, comma 15).

⁴ Gli atti pubblici o scritture private autenticate tra vivi, aventi ad oggetto il trasferimento, la costituzione o lo scioglimento di comunione di diritti reali su fabbricati già esistenti, devono contenere, a pena di nullità, oltre ai dati di identificazione catastale del bene, anche il riferimento alle planimetrie depositate in catasto e la dichiarazione della loro conformità allo stato di fatto, resa dagli intestatari o fatta attestare in atti da un tecnico abilitato alla presentazione degli atti di aggiornamento catastale (Decreto-legge 31 maggio 2010, n.78, articolo 19, comma 16).

la pubblicazione sul sito internet, attraverso GeoPoi, dei dati relativi ai valori immobiliari di pressoché tutti i Comuni con cartografia. Sarà, inoltre, incrementato ulteriormente il numero di province per le quali vengono pubblicate le note territoriali sulla dinamica delle compravendite nella provincia e dei valori nella città capoluogo.

Al fine colmare il divario esistente tra il reale mutamento dell'organizzazione dell'Agenzia e la percezione della stessa da parte della collettività, nel corso del triennio, proseguiranno gli interventi di comunicazione volti a favorire una maggiore e più trasparente interazione con gli utenti.

Area strategica "Interventi volti a garantire l'equità fiscale"

In merito all'area strategica "Interventi volti a garantire l'equità fiscale", l'obiettivo "prevenzione e contrasto all'evasione ed all'elusione fiscale" nel campo immobiliare, nel corso del triennio 2011 – 2013, sarà perseguito dall'Agenzia attraverso:

- il presidio della funzione accertativa;
- il contrasto all'evasione ed all'elusione fiscale in collaborazione con Comuni, Guardia di Finanza ed Agenzia delle Entrate;

Riguardo al presidio della funzione accertativa, le manovre finanziarie degli ultimi anni hanno rafforzato il ruolo fiscale dell'Agenzia, prevedendo un impegno via, via crescente nelle azioni volte a contrastare i fenomeni di evasione e di elusione fiscale in campo immobiliare, connessi a situazioni catastali non aggiornate.

Il quadro normativo, nel corso del 2010, è stato ulteriormente perfezionato dall'art. 19 del decreto-legge 31 maggio 2010, n. 78, convertito dalla legge 30 luglio 2010 n. 122 in base al quale l'Agenzia, prevalentemente nel corso del 2011, sarà impegnata nelle operazioni di attribuzione della rendita presunta agli immobili che non risultano dichiarati in catasto, per i quali i titolari non abbiano adempiuto nei termini⁵.

Tali operazioni, di cui si prevede la conclusione nel corso del 2012, risulteranno particolarmente sfidanti ed impegnative, in quanto saranno caratterizzate dalla necessità di recarsi fisicamente presso ciascun immobile per acquisire tutti gli elementi necessari a definire la rendita presunta, e richiederanno un elevato impiego di risorse umane nelle attività di sopralluogo.

Ciò comporterà la necessità di individuare localmente le più efficaci ed efficienti modalità organizzative idonee alla specifica realtà operativa e ricercare, temporaneamente, un nuovo punto di equilibrio nell'allocazione delle risorse tecniche dell'Agenzia tra le diverse linee di verifica e di controllo, per massimizzare i risultati dell'attività accertativa.

In merito al contrasto all'evasione ed all'elusione fiscale in collaborazione con Comuni,

⁵ 30 aprile 2011 ai sensi dall'art. 2, comma 5-bis, del decreto legge 29 dicembre 2010, n. 225, convertito dalla Legge 26 febbraio 2011, n. 10.

Guardia di Finanza ed Agenzia delle Entrate, l'Agenzia, nel corso del triennio, assicurerà la trattazione delle unità immobiliari urbane notificate dai Comuni ai sensi dell'art. 1, comma 336 della L.F. 2005, l'esame delle segnalazioni ricevute dai Comuni in merito agli atti di aggiornamento del catasto fabbricati presentati dai professionisti (ex art. 34 quinquies della Legge 80/06), la progressiva revisione delle microzone per le quali i Comuni avranno effettuato la richiesta (ex art. 1, comma 335, della L.F. 2005), nonché le attività di stima fiscale richieste dall'Agenzia delle Entrate per il controllo dei valori dichiarati negli atti traslativi.

Nel corso del 2011, inoltre, verrà effettuato lo studio e la pianificazione delle attività per garantire il costante monitoraggio del territorio finalizzato all'individuazione, in collaborazione con i Comuni, di ulteriori fabbricati che non risultano dichiarati in catasto (art. 19, comma 12 del Decreto-legge 31 maggio 2010, n. 78).

L'obiettivo "prevenzione e contrasto all'evasione ed all'elusione fiscale", nell'ambito degli Interventi volti a garantire l'equità fiscale, verrà inoltre perseguito inoltre attraverso l'efficace tutela dello Stato nelle diverse fasi del contenzioso e ricorrendo anche all'utilizzo dell'istituto dell'autotutela, laddove la pretesa risulti oggettivamente priva di fondamento.

Area strategica "Attività di governo e di supporto"

Nell'area strategica "Attività di governo e di supporto", sono individuati i seguenti fattori critici di successo riconducibili all'obiettivo "garantire lo sviluppo organizzativo e il consolidamento del modello manageriale":

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

Per assicurare il "presidio dei processi operativi", strumentale a verificare il corretto funzionamento della macchina operativa, l'Agenzia, oltre a collaborare con il Servizio di Vigilanza del Ministero nelle attività di rilevazione e controllo finalizzate all'attuazione del *Programma di Vigilanza*, proseguirà ad effettuare gli interventi di audit "di conformità", quelli "di processo" e le "verifiche straordinarie" sugli Uffici provinciali e sulle Direzioni regionali, andando ad individuare, laddove necessario, le opportune azioni correttive e a monitorare la loro attuazione.

I nuovi ambiti di attività, gli obiettivi connessi alle recenti disposizioni normative sull'aggiornamento del catasto e sull'attivazione dell'Anagrafe Immobiliare Integrata, unitamente al rilancio del ruolo di conservatore dei registri immobiliari e ad una sempre maggiore attenzione nella gestione del contenzioso, chiamano l'Agenzia ad

intraprendere un articolato intervento di valorizzazione delle risorse umane. A tal fine sarà determinate, nei prossimi anni, coniugare i nuovi obiettivi istituzionali con un contesto organizzativo che riconosca le nuove professionalità ed il contributo del personale al raggiungimento dei risultati.

Nel corso del triennio, dopo aver completato il Piano di riorganizzazione, attuativo della Legge 6 agosto 2008, n. 133, le azioni di sviluppo organizzativo saranno prioritariamente orientate a:

- rafforzare il ruolo delle Direzioni regionali;
- intervenire sulla microarticolazione organizzativa degli Uffici provinciali;
- assicurare l'adeguamento dell'organizzazione, in coerenza con l'evoluzione del contesto tecnologico.

Per assicurare la valorizzazione delle risorse umane e accompagnare il cambiamento, sarà necessario proseguire nello sviluppo dei sistemi premiali basati sulla produttività individuale e su processi di valorizzazione degli apporti professionali, andando ad assicurare la crescita e lo sviluppo del personale con i necessari interventi formativi.

In tale ultimo ambito, nel corso del 2011, verrà effettuata la sperimentazione delle tecniche e metodologie volte a misurare l'efficacia degli interventi formativi. Proseguiranno, inoltre, gli interventi di carattere sociale tesi a migliorare il clima organizzativo ed il senso di appartenenza.

Per il "perseguimento delle politiche di razionalizzazione e contenimento della spesa", inoltre, l'Agenzia, nel corso del triennio, assicurerà il contenimento del volume di risorse umane impiegate sulle attività indirette e, in particolare, quelle relative alle attività di carattere logistico, strumentale e di supporto; consoliderà il volume di ricavi da servizi "a corrispettivo" e, attraverso le opportune azioni di monitoraggio, assicurerà lo sviluppo degli obiettivi previsti dal Piano degli investimenti.

In merito all'"adeguamento delle strutture logistiche", l'Agenzia ha avviato un progetto che, coinvolgendo anche l'Agenzia del Demanio, nel corso del triennio, prevede la realizzazione di un programma organico di adeguamento delle strutture agli standard di sicurezza dei luoghi di lavoro. Laddove possibile, verrà razionalizzato l'assetto logistico mediante l'accorpamento in un'unica sede dei servizi catastali e di pubblicità immobiliare, al fine di migliorare l'efficacia dei servizi stessi e, nel contempo, di ridurre i costi di gestione. Si procederà, inoltre, ad una rivisitazione ed alla standardizzazione degli spazi lavorativi, in particolare di quelli con accesso del pubblico (*front office*), anche allo scopo di migliorare la qualità dell'accoglienza e di favorire una maggiore riconoscibilità degli uffici dell'Agenzia. Il programma verrà monitorato attraverso il SAL complessivo del programma di razionalizzazione delle strutture logistiche.

Al fine di assicurare l'adeguamento delle strutture logistiche, nel corso del 2011, si procederà alla costituzione di due nuovi Uffici provinciali in Province di recente

istituzione; verrà attivato il sistema di conservazione sostitutiva dei documenti⁶ e saranno effettuati lo studio e la sperimentazione delle possibili modalità di delocalizzazione degli archivi.

* * *

Nel seguito il Piano è rappresentato sotto la forma di schede, con l'indicazione dei risultati attesi per ciascun esercizio del triennio.

⁶ Decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82, articoli 20 e seguenti.

AREA STRATEGICA 1: SERVIZI A ISTITUZIONI, PROFESSIONISTI E CITTADINI

Obiettivi	Impatto stakeholders	Dimensione BSC ⁷	Fattore critico di successo	Indicatori	2011	2012	2013
Governance dei processi catastali nell'ottica della cooperazione con i Comuni	Comuni e Istituzioni	O	Razionalizzazione e potenziamento dell'interscambio dei dati e dell'interoperabilità con i Comuni e con gli altri soggetti interessati	Barometro della qualità dei servizi erogati attraverso il portale dei comuni (Cfr Carta della Qualità)	Definizione indicatore e prima misurazione	Incremento	Incremento
		O	Emanazione dei provvedimenti attuativi ex D.L. 31 maggio 2010, n. 78, concernenti lo svolgimento di funzioni catastali da parte dei Comuni	Relazione sulle attività di supporto all'Autorità politica nella definizione dei provvedimenti attuativi previsti dal Decreto-Legge 31 maggio 2010, n. 78, concernenti lo svolgimento di funzioni catastali da parte dei Comuni	Relazione	-	-
		O	Realizzazione del modello unico digitale per l'edilizia (MUDE), nell'ambito dell'infrastruttura tecnologica unitaria gestita dall'Agenzia del territorio	Realizzazione di uno studio di modello prototipale del MUDE (Modello Unico Digitale per l'Edilizia)	Emanazione provvedimento del Direttore dell'Agenzia, per la gestione unitaria dell'infrastruttura tecnologica del MUDE (L 122/10, art. 19, comma 6, lettera d)	-	-

⁷ Dimensione BSC:

- C = dimensione crescita ed apprendimento organizzativo;
- E = dimensione economica;
- O = dimensione organizzazione interna e processi;
- Q = dimensione qualità.

AREA STRATEGICA 1: SERVIZI A ISTITUZIONI, PROFESSIONISTI E CITTADINI

Obiettivi	Impatto stakeholders	Dimensione BSC7	Fattore critico di successo	Indicatori	2011	2012	2013
Sviluppo del sistema informativo territoriale integrato del patrimonio immobiliare	Comuni, Istituzioni, Professionisti, Imprese, Cittadini	Q	Sviluppo del grado di integrazione delle banche dati e di qualità delle informazioni	Valore dell'Indice sintetico del livello di qualità delle banche dati	89,89%	Individuazione dei nuovi indicatori e determinazione di un indice sperimentale basato sui nuovi indicatori	
				Studio per l'evoluzione dell'indice sintetico di qualità delle banche dati per Anagrafe Immobiliare Integrata	Analisi delle banche dati e valutazione delle componenti utilizzabili nell'indicatore	-	-
				Digitalizzazione e caricamento in banca dati di immagini di note di trascrizione (del ventennio preautomazione, eccettuate quelle già acquisite con precedenti interventi) e dei repertori delle trascrizioni dal 1957. (112 milioni di pagine totali)	51,00%	75,00%	100,00%
				N. di tipi mappali e tipi frazionamento controllati in sopralluogo <u>OBIETTIVO INCENTIVATO</u>	7.000	Incremento	Incremento
		O	Cooperazione con altri enti per accrescere i contenuti informativi dell'Anagrafe Immobiliare Integrata	N. di toponimi certificati nell'Archivio nazionale degli stradari in collaborazione con l'ISTAT	100,00%	-	-
				Aggiornamento delle informazioni dei DDBB del Catasto terreni con i dati del flusso informativo proveniente dalla collaborazione con AGEA	Aggiornamento effettuato	Aggiornamento effettuato	Aggiornamento effettuato

AREA STRATEGICA 1: SERVIZI A ISTITUZIONI, PROFESSIONISTI E CITTADINI

Obiettivi	Impatto stakeholders	Dimensione BSC7	Fattore critico di successo	Indicatori	2011	2012	2013
Miglioramento ed ampliamento dell'offerta dei servizi	Professionisti, Imprese, Cittadini	O	Interventi per il miglioramento della qualità dei servizi erogati dagli uffici	Indice di soddisfazione del contribuente (Catasto e Pubblicità immobiliare)	70/100	Incremento	Incremento
				Utenti serviti entro 30 minuti per visure e certificati catastali rilasciati allo sportello / Totale utenti serviti	70,00%	70,00%	70,00%
				Barometro della qualità del servizio <u>OBIETTIVO INCENTIVATO</u>	88,00%	88,00%	88,00%
				N. di giorni in cui la repertorizzazione delle formalità è eseguita nella medesima giornata di presentazione / N. complessivo di giorni di repertorizzazione (Avvio Marzo 2011) <u>OBIETTIVO INCENTIVATO</u>	90,00%	90,00%	90,00%
				Aderenza degli uffici al modello di <i>front office</i> (Misurato sugli UUPP che partecipano al progetto)	75,00%	78,00%	80,00%
				Indice di qualità delle stime immobiliari	Studio per la definizione dell'indicatore di qualità	Sperimentazione	Sperimentazione
				% di risposte fornite entro 10 giorni lavorativi agli utenti del Contact Center	95,00%	95,00%	95,00%
		Q	Garanzia della completa trattazione degli atti pervenuti	N. di domande di voltura presentate allo sportello registrate / N. domande di voltura accettate allo sportello <u>OBIETTIVO INCENTIVATO</u>	95,00%	95,00%	95,00%
				N. di tipi mappali e frazionamento registrati / N. totale tipi mappali e frazionamento accettati	95,00%	95,00%	95,00%

AREA STRATEGICA 1: SERVIZI A ISTITUZIONI, PROFESSIONISTI E CITTADINI

Obiettivi	Impatto stakeholders	Dimensione BSC7	Fattore critico di successo	Indicatori	2011	2012	2013
				N. di istanze di correzione e/o rettifica delle banche dati catastali evase / N. istanze di correzione e/o rettifica accettate	95,00%	95,00%	95,00%
				N. di istanze di rettifica del catasto terreni evase / N. di istanze di rettifica del catasto terreni accettate <u>OBIETTIVO INCENTIVATO</u>	95,00%	95,00%	95,00%
				U.I. recuperate e U.I. registrate senza annotazioni / U.I. elaborate da voltura automatica nell'esercizio corrente	95,00%	95,00%	95,00%
				N. di certificati ipotecari predisposti / N. di certificati ipotecari richiesti <u>OBIETTIVO INCENTIVATO</u>	90,00%	90,00%	90,00%
				N. domande di annotazione lavorate / N. domande di annotazione depositate <u>OBIETTIVO INCENTIVATO</u>	95,00%	95,00%	95,00%
Miglioramento ed ampliamento dell'offerta dei servizi	Professionisti, Imprese, Cittadini	Q	Incremento dell'utilizzo del canale telematico per l'espletamento dei servizi istituzionali	Percentuale di circoscrizioni di pubblicità immobiliare presso cui è avviata la trasmissione del titolo telematico	12,31%	100,00%	-
				N. di formalità trascritte con "titolo trasmesso per via telematica" / N. totale di formalità trascritte	Consuntivo	Incremento	Incremento
				N. di tipi mappali e frazionamento approvati in automatico / N. totale tipi mappali e frazionamento registrati	25%	30%	35%
				N. di U.I.U. aggiornate con Docfa pervenuti per via telematica / N. di U.I.U. aggiornate complessivamente con Docfa	45%	50%	50%

AREA STRATEGICA 1: SERVIZI A ISTITUZIONI, PROFESSIONISTI E CITTADINI

Obiettivi	Impatto stakeholders	Dimensione BSC7	Fattore critico di successo	Indicatori	2011	2012	2013
				N. atti di aggiornamento cartografico (Pregeo) pervenuti per via telematica / N. totale degli atti cartografici pervenuti (Pregeo) (Sono esclusi gli atti pervenuti inidonei)	50%	55%	55%
				N. estratti di mappa digitali telematici rilasciati / N. totale estratti di mappa digitali rilasciati	15%	20%	25%
				Tipologia di atti di pubblicità immobiliare e catastali per i quali diventa obbligatoria la trasmissione telematica	Studio predisposto	-	-
Miglioramento ed ampliamento dell'offerta dei servizi	Comuni, Istituzioni, Professionisti, Imprese, Cittadini	C	Ampliamento dei prodotti/servizi resi alle Pubbliche Amministrazioni, agli operatori del mercato immobiliare e ai cittadini	Sviluppo dei nuovi servizi dell'Anagrafe Immobiliare Integrata - Servizio di ricerca ipotecaria-catastale" per i comuni	Sperimentazione		-
				Attestazione ipotecario - catastale	Studio predisposto		-
				Modello unico delle successioni	Relazione	Avvio del servizio	-
				Trasmissione telematica di atti di aggiornamento catastale da parte di privati (Docte e Voltura)	Studio predisposto	-	-
Miglioramento ed ampliamento dell'offerta dei servizi	Stato, Istituzioni	Q	Supporto alle Pubbliche Amministrazioni nelle valutazioni immobiliari, al fine di garantire trasparenza ed indipendenza nei processi di valorizzazione del patrimonio immobiliare pubblico	N. unità immobiliari valutate dall'AdT (ex art.43-bis, d.l. n.207/2008)/ N. unità immobiliari da valutare richieste dagli enti previdenziali (ex art.43-bis, d.l. n.207/2008)	90,00%	90,00%	90,00%

AREA STRATEGICA 1: SERVIZI A ISTITUZIONI, PROFESSIONISTI E CITTADINI

Obiettivi	Impatto stakeholders	Dimensione BSC7	Fattore critico di successo	Indicatori	2011	2012	2013
	Comuni, Istituzioni, Professionisti, Imprese, Cittadini	Q	Interventi volti ad assicurare la trasparenza delle informazioni sull'andamento del mercato immobiliare	N. di Comuni pubblicati sul sito Internet dell'Agenzia tramite GeoPoi / N. Comuni con cartografia	95,00%	99,00%	99,00%
				N. schede di rilevazione per canoni di locazione <u>OBIETTIVO INCENTIVATO</u>	13.500	13.500	13.500
				Pubblicazione delle note territoriali sulla dinamica delle compravendite nella singola provincia e dei valori nella città capoluogo	15 note pubblicate	17 note pubblicate	20 note pubblicate
		O	Interventi di comunicazione per favorire una maggiore e più trasparente interazione con gli utenti, volti a colmare il divario esistente tra il reale mutamento dell'organizzazione dell'Agenzia e la percezione della stessa da parte della collettività	Attuazione del Piano di Comunicazione	Relazione	Relazione	Relazione

AREA STRATEGICA 2: INTERVENTI VOLTI A GARANTIRE L'EQUITÀ FISCALE

Obiettivi	Impatto stakeholders	Dimensione BSC	Fattore critico di successo	Indicatori	2011	2012	2013
Prevenzione e contrasto all'evasione ed all'elusione fiscale	Stato, Comuni, Professionisti, Cittadini	O	Presidio della funzione accertativa	Incremento della percentuale di U.I. (particelle) contenute negli elenchi pubblicati in GU al 31/12/2010 relative a fabbricati non presenti in catasto o ad ampliamenti non registrati per le quali si è conclusa la trattazione	A consuntivo	A consuntivo.	A consuntivo.
				N. di U.I. (particelle) trattate ai fini della rendita presunta (incluse le U.I. non visualizzabili) <u>OBIETTIVO INCENTIVATO</u>	760.000	400.000	-
				Incremento della percentuale di U.I. (particelle) contenute negli elenchi pubblicati in GU al 31/12/2009, relative ai fabbricati rurali che hanno perso i requisiti di ruralità per le quali si è conclusa la trattazione <u>OBIETTIVO INCENTIVATO</u>	2,00%	15,00%	15,00%
				Accertamenti ai sensi dell'art. 1 comma 277 della Legge 24 dicembre 2007, n. 244 N. verifiche concluse su immobili in corso di costruzione o di definizione (categorie F3/F4) <u>OBIETTIVO INCENTIVATO</u>	47.800	47.800	47.800
				N. di classamenti delle U.I.U. verificati nel merito <u>OBIETTIVO INCENTIVATO</u>	637.000	Incremento	Incremento
				N. di classamenti variati a seguito di controlli nel merito DOCFA / N. di controlli nel merito DOCFA effettuati	A consuntivo	A consuntivo	A consuntivo
				N. di controlli in sopralluogo sulle U.I.U. presentate con DOCFA <u>OBIETTIVO INCENTIVATO</u>	96.000	Incremento	Incremento
				N. di U.I.U. con rendita variata a seguito di controlli in sopralluogo / N. totale U.I.U. verificate in sopralluogo	A consuntivo	A consuntivo	A consuntivo

AREA STRATEGICA 2: INTERVENTI VOLTI A GARANTIRE L'EQUITÀ FISCALE

Obiettivi	Impatto stakeholders	Dimensione BSC	Fattore critico di successo	Indicatori	2011	2012	2013
				Iniziative formative ed organizzative per l'esercizio dei poteri istruttori di cui agli articoli 51 e 52 del Decreto del Presidente della Repubblica 26 ottobre 1972 n. 633, nello svolgimento delle attività istruttorie connesse all'accertamento catastale (art. 19, comma 13 del Decreto-Legge 31 maggio 2010, n. 78)	Relazione sulle attività poste in essere	-	-
Prevenzione e contrasto all'evasione ed all'elusione fiscale	Stato, Comuni, Professionisti, Cittadini	O	Contrasto ad evasione ed elusione fiscale in collaborazione con i Comuni, Guardia di Finanza ed Agenzia delle Entrate	Interventi per garantire il costante monitoraggio del territorio finalizzato all'individuazione, in collaborazione con i Comuni, di ulteriori fabbricati che non risultano dichiarati in catasto (art. 19, comma 12 del Decreto-Legge 31 maggio 2010, n. 78)	Studio e pianificazione delle attività	Individuazione delle U.I. oggetto di accertamento, su 2.000 Comuni	Individuazione delle U.I. oggetto di accertamento, su ulteriori 2.000 Comuni
				N. U.I.U. per le quali si è conclusa la trattazione ai sensi dell'art. 1, comma 336, L.F. 2005 / N. di U.I.U. notificate dai comuni ai sensi dell'art. 1, comma 336, L.F. 2005 (riferito al quantitativo presente al 31/12 dell'esercizio precedente)	95,00%	95,00%	95,00%
				N. di microzone revisionate ai sensi dell'art.1, comma 335 della L.F. 2005 / N. di microzone per le quali i comuni hanno richiesto la revisione ai sensi dell'art.1, comma 335 della L.F. 2005 (riferito al quantitativo presente al 31/12/2010)	10,00%	10,00%	80,00%
				N. di segnalazioni effettuate dai Comuni sui DOCFA ai sensi della L. 80/06, art. 34 quinquies	A consuntivo	A consuntivo	A consuntivo
				N. di servizi estimativi forniti agli uffici delle Entrate / N. di servizi estimativi richiesti dagli uffici delle Entrate nell'anno	95,00%	95,00%	95,00%

AREA STRATEGICA 2: INTERVENTI VOLTI A GARANTIRE L'EQUITÀ FISCALE

Obiettivi	Impatto stakeholders	Dimensione BSC	Fattore critico di successo	Indicatori	2011	2012	2013
Prevenzione e contrasto all'evasione ed all'elusione fiscale	Stato, Professionisti, Cittadini	Q	Sostenibilità dell'accertamento	N. di ricorsi (in Commissione tributaria provinciale) riferiti ad atti di accertamento catastale notificati relativi a rettifica di rendita U.I.U. / N. di atti di accertamento catastale notificati relativi a rettifica di rendita U.I.U.	A consuntivo	A consuntivo	A consuntivo
				N. di U.I.U. con rendita rettificata in autotutela / N. di U.I.U. con rendita rettificata	A consuntivo	A consuntivo	A consuntivo
				N. di sentenze totalmente sfavorevoli ivi compresi i ricorsi seriali all'Agenzia innanzi alle Commissioni tributarie provinciali e regionali / N. di sentenze emanate dalle Commissioni tributarie provinciali e regionali (compresi i giudizi conciliati ed i giudizi estinti)	37,00%	32,00%	30,00%

AREA STRATEGICA 3: ATTIVITÀ DI GOVERNO E SUPPORTO

Obiettivi	Impatto stakeholders	Dimensione BSC	Fattore critico di successo	Indicatori	2011	2012	2013
Garantire lo sviluppo organizzativo e il consolidamento del modello manageriale	Personale, Stato	O	Presidio dei processi operativi	N. di audit di conformità sugli Uffici provinciali o Direzioni regionali conclusi / N. di audit di conformità sugli Uffici provinciali o Direzioni regionali programmati	95,00%	95,00%	95,00%
				N. di audit di processo sugli Uffici provinciali o Direzioni regionali conclusi / N. di audit di processo sugli Uffici provinciali o Direzioni regionali programmati <u>OBIETTIVO INCENTIVATO</u>	95,00%	95,00%	95,00%
		C	Utilizzo di sistemi premiali basati sulla produttività individuale e su processi di valorizzazione degli apporti professionali	Relazione sugli esiti complessivi della valutazione dei risultati ottenuti dai dirigenti nel precedente esercizio	Relazione	-	-
				Relazione sul sistema premiale adottato e sulle modalità di attribuzione delle risorse incentivanti	Relazione	-	-
		C	Crescita e sviluppo delle risorse umane	Relazione sulla sperimentazione delle tecniche e metodologie volte a misurare l'efficacia degli interventi formativi	Relazione	-	-
				Percentuale di ore di formazione erogate rispetto al totale ore lavorate (cfr. par 2.8)	2,00%	2,00%	2,00%
				Interventi di carattere sociale tesi a migliorare il clima organizzativo ed il senso di appartenenza	Relazione	-	-

AREA STRATEGICA 3: ATTIVITÀ DI GOVERNO E SUPPORTO

Obiettivi	Impatto stakeholders	Dimensione BSC	Fattore critico di successo	Indicatori	2011	2012	2013
Garantire lo sviluppo organizzativo e il consolidamento del modello manageriale	Personale, Stato	E	Perseguimento di politiche di razionalizzazione e contenimento della spesa	Percentuale di risorse impiegate nelle attività di carattere logistico, strumentale e di supporto (ex lege 6 agosto 2008, n. 133)	14,00 %	14,00 %	14,00 %
				Incidenza percentuale delle ore indirette sul totale delle ore lavorate	23,00 %	23,00 %	23,00 %
				Ricavi da servizi "a corrispettivo" realizzati nell'anno	€.6.370.000	€.6.370.000	Incremento
				SAL complessivo del Piano degli investimenti (Indice sintetico ponderato del grado di raggiungimento dei risultati attesi dal piano degli investimenti – capacità di realizzazione)	100,00%	100,00%	100,00%
		E	Adeguamento delle strutture logistiche	SAL complessivo del programma di razionalizzazione delle strutture logistiche	Relazione	Relazione	Relazione
				Iniziative di contenimento dei consumi energetici	Relazione		
				Attivazione di nuovi uffici in Province di recente istituzione	Due Uffici attivati		
				Sistema di conservazione sostitutiva dei documenti (ex artt. 20 e seguenti decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82)	Attivazione sistema		
	Immagini di documenti caricate in banca dati (161 milioni di immagini)			44,00%	81,00%	97,00%	
	Studio e sperimentazione di modalità di delocalizzazione degli archivi			Relazione	-	-	

2. RISORSE UMANE E ORGANIZZAZIONE

L'Agenzia è oggi chiamata a nuovi ambiti di attività e obiettivi impegnativi dalle recenti disposizioni normative sull'aggiornamento del catasto e l'attivazione dell'anagrafe immobiliare integrata, con particolare riferimento alle attività di contrasto all'evasione e all'elusione fiscale e alla regolarizzazione degli immobili non dichiarati, con il conseguente atteso recupero di gettito fiscale. Non va dimenticata, inoltre, la costante innovazione dei servizi, soprattutto per mezzo delle tecnologie informatiche, finalizzata allo snellimento e alla semplificazione dei procedimenti, alla diversificazione dei canali di contatto con l'utenza, alla dematerializzazione della documentazione cartacea, all'incremento della conoscenza del mercato immobiliare.

Tutto ciò sarà realizzato con una forte enfasi sulla misurazione della qualità del servizio, dell'efficienza e dell'impatto dell'azione istituzionale.

Da questo quadro, peraltro ampiamente rappresentato nel presente Piano dell'Agenzia, discende la necessità di un articolato intervento di valorizzazione delle risorse umane, al fine di coniugare i nuovi obiettivi istituzionali con un contesto organizzativo che riconosca le nuove professionalità ed il contributo del personale al raggiungimento dei risultati.

Di seguito si rappresentano in sintesi le linee di azione per il triennio 2011-2013.

2.1 Assetto organizzativo

Nel 2010 è stato completato il Piano di riorganizzazione, in applicazione dell'art. 74 comma 1 lettera a) del Decreto Legge 25 giugno 2008 n. 112, convertito con modificazioni dall'art. 1 della Legge 6 agosto 2008, n. 133, con il riassetto di alcune strutture centrali e la ridefinizione del modello organizzativo degli Uffici provinciali (passati da quattro a tre tipologie).

Per ciò che riguarda le funzioni centrali, è in previsione un riassetto di alcune strutture al fine di meglio sostenere l'evoluzione dei compiti dell'Agenzia e garantire il presidio delle missioni istituzionali.

Le direzioni regionali saranno rafforzate, per poter sostenere al meglio il fondamentale ruolo di snodo delle strategie dell'Agenzia sul territorio nazionale. Con ciò si intende la revisione del modello organizzativo, ma soprattutto un rafforzamento quali-quantitativo delle competenze presenti.

Infine, dovrà essere definita la microarticolazione organizzativa degli Uffici provinciali.

In questo contesto, con particolare riferimento all'ultimo punto, si innesta la necessità di procedere all'attivazione delle posizioni organizzative e degli incarichi di responsabilità.

A tale riguardo l’Agenzia individuerà le posizioni e gli incarichi richiesti dal punto di vista dell’organizzazione, determinandone il peso, le responsabilità e le competenze richieste. Di conseguenza, verranno individuati criteri e modalità di selezione del personale destinato a ricoprirle, il sistema di assegnazione degli obiettivi e valutazione dei risultati nonché le ricadute in termini retributivi e di incentivazione.

2.2 Sviluppo del personale

Le politiche di gestione e sviluppo del personale saranno orientate a supportare i miglioramenti di tipo operativo, tecnologico e procedurale dell’Agenzia al fine di promuovere la cultura del risultato e l’arricchimento delle competenze a tutti i livelli.

Al fine di valorizzare le professionalità presenti in Agenzia verranno tracciati percorsi di progressione di carriera economica orizzontale, ispirati a principi di selettività e meritocrazia.

Inoltre, verranno effettuati interventi mirati sugli organici, entro i vincoli delle vigenti disposizioni normative, con l’inserimento di contingenti di personale a copertura di ruoli e segmenti operativi da potenziare o per fronteggiare la perdita di professionalità derivante dal “turn over”.

In merito, si evidenzia che nel novembre 2010 è stato approvato dal Comitato di Gestione dell’Agenzia il piano di Fabbisogno triennale di personale.

In tale piano, è prevista principalmente la necessità di procedere all’assunzione di professionalità di più alto profilo, che trovano collocazione giuridica nella terza area funzionale. Tra queste sarà data precedenza all’assunzione di funzionari tecnici, le cui lauree di riferimento sono quelle dell’area tecnico-ingegneristica.

L’Agenzia ha, inoltre, previsto di avvalersi dell’istituto della mobilità intercompartimentale al fine di reperire professionalità esperte, soprattutto nel settore tecnico, che provengono da altre amministrazioni.

Infine, è intenzione dell’Agenzia procedere alla definizione del nuovo sistema professionale, che, tenendo conto dei rinnovati obiettivi istituzionali, fornisca opportunità professionali al personale. Al riguardo verrà predisposto un nuovo assetto dei profili professionali che permetta di gestire al meglio lo sviluppo, la formazione e la valutazione del personale.

2.2.1 Sviluppo manageriale

Un’attenzione particolare merita il tema dello sviluppo manageriale, per due ordini di motivi: in generale, la capacità manageriale della dirigenza è un requisito essenziale per il governo del complessivo processo di cambiamento; in particolare, l’Agenzia sta

vivendo una stagione di profondo ricambio generazionale che porterà, nel triennio, ad un rinnovamento della compagine dirigenziale.

Il sistema di valutazione delle prestazioni dei dirigenti, pur nel tempo consolidato, sarà rivisto, anche alla luce delle disposizioni normative in materia di valorizzazione del merito individuale, al fine di dare un peso sempre più rilevante alla capacità di gestione del personale espressa dal dirigente e alle competenze manifestate nell'attività di valutazione delle risorse al medesimo assegnate.

2.2.2 Valutazione delle performance

L'Agenzia già dispone di sistemi di valutazione e incentivazione della performance che permettono di riconoscere il contributo del personale al raggiungimento degli obiettivi e l'impegno profuso.

Il sistema di valutazione dovrà essere adeguato all'evoluzione del contesto organizzativo (si pensi al citato tema delle posizioni organizzative e degli incarichi di responsabilità) e, soprattutto, alle previsioni normative nell'ambito della più generale riforma della Pubblica Amministrazione.

In tal senso, progressivamente verrà posta particolare attenzione agli strumenti che, nel quadro normativo vigente, consentano l'armonizzazione fra:

- il ciclo di verifica della performance collettiva, già governato in maniera strutturata dall'Agenzia nell'ambito del controllo di gestione applicato agli obiettivi di convenzione;
- la performance della dirigenza, in relazione agli obiettivi delle strutture assegnate, per la quale – come già detto - esiste un sistema ampiamente sperimentato e in costante aggiornamento;
- la performance individuale.

2.2.3 Formazione

Il Piano di formazione si sviluppa in coerenza con le principali evoluzioni organizzative e le iniziative di sviluppo del personale. In tal senso si propone come necessario supporto all'implementazione del nuovo sistema professionale, ai programmi di riqualificazione professionale conseguenti all'analisi degli impatti dei processi di telematizzazione dei servizi, allo sviluppo della managerialità diffusa presso la dirigenza e, in prospettiva, a supporto dell'implementazione del sistema delle posizioni di responsabilità organizzativa.

Le azioni previste dal Piano riguardano, in linea generale, tre aree di intervento formativo:

- Manageriale, rivolta a personale preposto alle posizioni dirigenziali;

- Tecnico- professionale, rivolta allo sviluppo delle competenze richieste per l'esecuzione dei processi di lavoro;
- Orientamento generale, per veicolare la condivisione di valori aziendali ed approcci di carattere generale.

In questo quadro rivestono particolare importanza per l'Agenzia le iniziative che saranno poste in essere a partire dal 2011 per il supporto del personale di tipo tecnico nell'esercizio dei poteri istruttori di cui agli articoli 51 e 52 del Decreto del Presidente della Repubblica 26 ottobre 1972 n. 633, nello svolgimento delle attività istruttorie connesse all'accertamento catastale (art. 19, comma). Tali iniziative avranno avvio all'inizio dell'anno e proseguiranno con logiche di training a cascata nelle strutture territoriali, prevedendo l'adozione di procedure di verifica standardizzate e supportate da strumenti di tipo informatico.

L'Agenzia, in parallelo, è impegnata nella manutenzione ed aggiornamento della strumentazione metodologica riguardante il governo complessivo del processo formativo. L'obiettivo è quello di radicare una cultura dell'apprendimento continuo e dello sviluppo costante delle competenze di tutto il personale, con l'attenzione al corretto utilizzo delle risorse e dell'organicità e coerenza degli interventi.

Per l'attuazione del Piano di formazione, nel rispetto delle recenti disposizioni di legge, l'Agenzia in via prioritaria farà ricorso alla collaborazione della Scuola Superiore dell'Economia e delle Finanze, che si configura come scuola di formazione interna per le organizzazioni del sistema della fiscalità, ma porterà avanti anche iniziative di sviluppo delle capacità interne, nell'ottica di favorire l'emersione di una comunità di formatori, esperti sulle tematiche specifiche da coinvolgere in attività di addestramento e di affiancamento professionale, ma anche di progettazione di linee mirate di intervento.

2.3 Responsabilità sociale

L'Agenzia intende rivolgere crescente attenzione anche ad aspetti legati a profili non direttamente e strettamente produttivi, ma riguardanti tematiche di carattere sociale più generale, nell'ottica del perseguimento di una sempre maggiore crescita e valorizzazione delle risorse umane, a beneficio della qualità delle stesse attività istituzionali.

Nello specifico si intende, in primo luogo, programmare l'estensione dell'iniziativa formativa in materia di self-empowerment al fine di porre sistematicamente in rilievo i diversi aspetti relativi alla costruzione dell'autostima, evidenziando la sua influenza trasversale positiva sulla stessa formazione del personale.

A sostegno, inoltre, di iniziative di carattere altamente etico e solidale, oltre alla ormai consolidata partecipazione attiva a campagne di solidarietà, si prevede la

sottoscrizione di convenzioni per servizi di valida utilità per il personale dell'Agenzia, al fine di fornire un sussidio partecipativo ai dipendenti anche nel campo sociale e sanitario.

2.4 Relazioni sindacali

L'Agenzia persegue una politica delle relazioni sindacali improntata al mantenimento e sviluppo di quel clima positivo che costituisce la cornice entro cui sviluppare le iniziative descritte.

Il sistema di relazioni sindacali dovrà supportare, in un'ottica di partnership consapevole, l'orientamento al raggiungimento dei risultati attesi, all'individuazione di strumenti e metodologie condivise di sviluppo professionale per tutto il personale, alla soddisfazione delle aspettative di crescita e delle esigenze organizzative di sempre maggiore efficienza.

2.5 Consistenza media del personale

Consistenza media del personale in anni persona	Piano 2009 [1]	Piano 2010 [2]	Piano 2011 [3]	Variazione [4] = 3 - 2
Dirigenti	311	313	298	-16
Totale Area terza	2.887	2.806	2.798	-8
Totale Area seconda	6.505	6.144	5.921	-223
Totale Area prima	48	54	65	11
Totale a tempo indeterminato	9.751	9.317	9.082	-236
Tempo determinato (compresi C.F.L.)	54	50	0	-50
Totale personale	9.805	9.367	9.082	-286

2.6 Ore lavorabili pro capite

Ore lavorabili pro capite	Piano 2009 (1)	Piano 2010 (2)	Piano 2011 (3)	Variazione A = (3-2)	
Ore lavorabili lorde	1.828,80	1.836,00	1.821,60	-14,40	
Ore assenze per ferie	230,40	230,40	230,40	0,00	
Ore lavorabili contrattuali	1.598,40	1.605,60	1.591,20	-14,4	
Ore assenza per malattia	84,12	67,93	65,94	-1,99	
Ore assenze per altri motivi	varie	93,27	82,62	82,88	0,26
	part time		36,72	37,89	1,17
Ore lavorabili ordinarie	1.421,01	1.418,33	1.404,49	-13,84	

2.7 Previsione consistenza iniziale e finale del personale

Qualifiche	RUOLO Forza al 31/12/2010 [1]	Comandi "DA" altre amministrazioni [2]	Comandi "A" altre amministrazioni [3]	Personale in esonero dal servizio [4]	Forza disponibile e al 31/12/2010 (=1+2-3-4) [5]	Entrate programmate 2011 (*) [6]	Uscite programmate 2011 [7]	Passaggi fra le aree (o nomine per incarichi provvisori) (**)		Forza disponibile al 31/12/2011 (=5+6-7+8-9) [10]	Forza media disponibile 2011 [11]	Minore disponibilità		Consistenza media equivalente 2011 (= 11-12-13)
								Entrate programmate [8]	Uscite programmate [9]			Part time [12]	Altre cause [13]	
Dirigenti	124		1	2	121		14			107	114		1	113
Dirigenti T.D.	22				22	3				25	23,5			23,5
Incarichi provvisori	150				150		3	25		172	161			161
Totale Dirigenti	296	0	1	2	293	3	17	25	0	304	299	0	1	298
Totale Area terza	2.847	8	28	5	2.822	20	79	140	25	2.878	2.850	47	5	2.798
Totale Area seconda	6.180	17	33	14	6.150	30	82		140	5.958	6.054	119	14	5.921
Totale Area prima	62	3	0	0	65					65	65			65
Totale Aree funzionali	9.089	28	61	19	9.037	50	161	140	165	8.901	8.969	166	19	8.784
TOTALE PERSONALE	9.385	28	62	21	9.330	53	178	165	165	9.205	9.268	166	20	9.082

La forza a ruolo comprende il personale in esonero dal servizio ex art. 72 della Legge 133/2008

La forza a disponibile non comprende il personale in esonero dal servizio ex art. 72 della Legge 133/2008

La forza a ruolo comprende i comandati A e non i comandati DA

La forza disponibile comprende i comandati Da e non i comandati A

(*)Entrate programmate:

20 unità Terza Area F1 per mobilità da Altre amministrazioni

30 unità Seconda Area F1 per collocamento obbligatorio

Non sono comprese 100 unità Terza Area F1 concorso ingegneri previste in ingresso nell'ultima parte del 2011

(**) Passaggi tra le Aree:

25 incarichi provvisori tutti provenienti dalla Terza Area

140 posti per i passaggi tra le aree

2.8 Risorse umane per macroprocesso

ATTIVITA'	ORE
Servizi catastali e cartografici	3.942.000
Servizi di pubblicità immobiliare	1.807.000
Contenzioso	311.000
Assistenza all'utenza - URP	555.000
Osservatorio del mercato immobiliare	332.000
Servizi di consulenza a titolo non oneroso	441.000
Servizi di consulenza a titolo oneroso	116.000
Progetti	2.114.000
<i>Alta Valenza Fiscale</i>	<i>1.064.000</i>
<i>Anagrafe Immobiliare Integrata</i>	<i>362.000</i>
<i>Razionalizzazione e digitalizzazione degli archivi</i>	<i>334.000</i>
<i>Attività in convenzione con ISTAT</i>	<i>322.000</i>
<i>Altro</i>	<i>32.000</i>
Formazione	269.000
Attività di indirizzo, coordinamento e gestione delle strutture di responsabilità	1.160.000
Attività logistico strumentali e di supporto	1.692.000
Attività dirette svolte a favore di altre amministrazioni	30.000
TOTALE	12.769.000

3.1 Investimenti per il Sistema Informativo dell’Agenzia

In coerenza con i documenti d’indirizzo sono state individuate alcune aree tematiche su cui saranno concentrati gli investimenti per l’evoluzione del Sistema Informativo dell’Agenzia nel triennio 2011-2013.

I paragrafi seguenti descrivono le cinque aree d’intervento.

3.1.1 Anagrafe Immobiliare Integrata

In questa area tematica sono state raggruppate le iniziative necessarie allo sviluppo delle due componenti che permettono la realizzazione dell’Anagrafe Immobiliare Integrata (AII): il Sistema Informativo Territoriale (SIT) integrato del patrimonio immobiliare e la Banca Dati Integrata.

Il percorso per la costituzione dell’AII si snoda attraverso le seguenti fasi comuni alle due componenti:

1. definizione dell’architettura di riferimento per organizzare i dati di interesse;
2. analisi dei dati finalizzata alla misurazione del loro livello di affidabilità iniziale inteso come completezza, correttezza e coerenza di tutte le informazioni riferibili alla singola entità (mappatura del patrimonio informativo);
3. definizione dei processi e dei relativi strumenti (tecnologici, organizzativi, ecc.) per il raggiungimento della qualità totale;
4. revisione dei processi di aggiornamento finalizzata al mantenimento dei livelli di qualità raggiunti;
5. realizzazione di nuovi servizi (on-line e forniture massive) basati sull’AII.

Va sottolineato che il percorso verso la qualità totale sopra delineato è obbligatorio ed inderogabile. Per questo le politiche della qualità sono considerate dall’Agenzia strategiche.

In particolare, in merito alla realizzazione del SIT, è necessario sottolineare che vi sono alcune criticità che condizionano la possibilità di ottenere una reale integrazione dei dati e che devono essere risolte in tempi brevi. Fra queste, vale la pena di citare a mero titolo di esempio, l’assenza di un unico sistema di riferimento nazionale, la non perfetta rappresentazione dei confini dei fogli, un modello dati che non prevede la gestione della componente topologica né la storicizzazione del dato cartografico. Ciascuna di queste criticità impedisce, di fatto, un pieno utilizzo della cartografia catastale sia sul fronte dell’integrazione fra i dati dell’Agenzia, sia sul fronte della interoperabilità verso soggetti e sistemi terzi.

Per ciò che attiene la Banca Dati Integrata, dopo l’operazione di “prima marcatura”, finalizzata a misurare l’iniziale livello di affidabilità delle intestazioni dei beni immobili,

è necessario sviluppare le applicazioni che permettono di migliorare la qualità delle intestazioni con livelli di affidabilità medio o basso. Nel periodo di riferimento dovranno inoltre essere adeguate le procedure di aggiornamento in modo tale da garantire la stabilità del livello di affidabilità raggiunto a valle delle eventuali operazioni di bonifica. La Banca Dati Integrata deve infatti diventare punto di riferimento nel percorso che, attraverso una forte integrazione delle informazioni, può condurre alla massima affidabilità delle intestazioni catastali.

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

3.1.2 Supporto alla fiscalità generale e locale

A questa area tematica fanno riferimento gli interventi finalizzati al recupero e al mantenimento della qualità della base reddituale.

Per poter agire in termini di perequazione fiscale è necessario recuperare la distanza esistente fra la realtà e la sua rappresentazione catastale soprattutto sotto il profilo dell'adeguatezza della base reddituale. Su questo fronte, le strutture dell'Agenzia sono impegnate da tempo in attività volte al contrasto all'evasione ed elusione fiscale, denominate ad Alta Valenza Fiscale.

La normativa emanata negli ultimi anni, e da ultimo l'art. 19 del D.L. 78/2010, impegnano in modo decisivo l'Agenzia nell'attività di accertamento da effettuare sugli immobili che, secondo i parametri indicati da ciascuna delle norme di riferimento, risultano essere difformi dalla loro corrispondente descrizione catastale.

Gli investimenti previsti in tale ambito sono finalizzati all'adeguamento degli strumenti a disposizione dell'Agenzia per:

- corretta individuazione degli oggetti immobiliari da accertare e dei relativi soggetti titolari di diritti reali;
- gestione e monitoraggio delle attività di accertamento;
- corretta rendicontazione delle attività svolte, anche in termini di "consolidamento" della base imponibile.

3.1.3 Interscambio e integrazione

Oltre alla integrazione fra banche dati dell'Agenzia prevista in ambito Anagrafe Immobiliare Integrata, è necessario porre in essere le azioni necessarie ad integrare dati e processi appartenenti a domini diversi da quello dell'Agenzia. Questa area tematica comprende infatti gli interventi finalizzati allo sviluppo di sinergie tra i soggetti della PA, appartenenti a diversi settori amministrativi, comprese le

autonomie locali, proseguendo su di un percorso avviato con successo già da alcuni anni. In merito, con il provvedimento del 18 dicembre 2007, l'Agenzia del Territorio ha accertato l'operatività del sistema di circolazione e fruizione dei dati catastali, ed ha reso disponibili i servizi di interscambio dati con le pubbliche amministrazioni e gli enti esterni.

In particolare, i dati catastali (censuari e cartografici) sono fruibili attraverso due diversi canali di colloquio:

- attraverso il Portale per i comuni, mediante collegamento internet;
- con il "sistema di interscambio", in cooperazione applicativa, sul Sistema pubblico di Connettività.

La richiesta di fruizione dei dati catastali è in continua crescita, anche da parte delle pubbliche amministrazioni centrali, è quindi ora necessario razionalizzare l'offerta dei prodotti dell'Agenzia, attraverso la definizione di un portafoglio standard di servizi per lo scambio di informazioni puntuali o aggregate con le Pubbliche Amministrazioni, nonché di uno schema generalizzato per il contratto di adesione ai servizi medesimi.

Gli interventi previsti saranno finalizzati:

- alla realizzazione della interoperabilità dei dati prodotti ai vari livelli istituzionali e fra i sistemi informativi appartenenti a soggetti diversi;
- alla realizzazione di servizi che, sfruttando il colloquio fra i sistemi informativi appartenenti ai diversi soggetti istituzionali, possono essere profondamente semplificati per l'utente finale;
- a supportare allo scambio delle informazioni fra soggetti appartenenti alla P.A. ed in particolare ai soggetti impegnati nelle attività di accertamento e di contrasto ai fenomeni dell'evasione e dell'elusione fiscali;
- al federalismo fiscale.

Su questo fronte, le azioni si concentreranno innanzitutto sulla definizione di un prototipo di Modello Unico Digitale per l'Edilizia (MUDE) nonché sulla modellazione dei processi interamministrativi necessari per attuare concretamente la cooperazione con i Comuni sul tema della gestione del territorio e dell'imposizione fiscale sugli immobili.

3.1.4 Ufficio Virtuale

Obiettivo primario è quello di costruire un "ufficio virtuale" con il quale i cittadini ed i professionisti del settore possano colloquiare esclusivamente per via telematica, per richiedere ed ottenere tutti i servizi erogati dall'Agenzia.

Per fare questo è necessario:

- dematerializzare il più possibile gli archivi cartacei, in particolare quelli che sono tuttora oggetto di consultazione da parte del pubblico;

- realizzare nuovi servizi on-line;
- ridisegnare e realizzare i sistemi per la gestione, il governo e l'assistenza dei servizi telematici e decentrati.

Per ciò che riguarda la dematerializzazione degli archivi, l'intervento si muove lungo due direttrici principali:

- l'acquisizione ottica dei documenti cartacei costitutivi del Catasto e della Pubblicità Immobiliare finalizzata alla realizzazione di servizi di consultazione informatizzati;
- la dematerializzazione dei documenti di afflusso con conseguente archiviazione a norma.

Ulteriore obiettivo, strettamente connesso ai precedenti, è quello della delocalizzazione degli archivi: una volta acquisiti in formato digitale, i documenti cartacei costitutivi del Catasto e della Pubblicità Immobiliare possono essere concentrati in strutture ad hoc permettendo così il recupero di importanti spazi attualmente destinati ad archivi presso gli Uffici periferici.

Per ciò che attiene i nuovi servizi on-line, negli anni passati l'Agenzia ha investito molto nella realizzazione di progetti che hanno permesso a cittadini, professionisti, imprese, enti ed istituzioni della Pubblica Amministrazione centrale e locale, di accedere ai servizi offerti sul canale telematico.

Ora l'Agenzia vuole consolidare i servizi già offerti implementandone di nuovi da rendere disponibili tramite il proprio portale ed allargando la platea dei fruitori. I servizi saranno sempre più progettati sulle specifiche esigenze delle varie categorie di utenti. Quindi, secondo la logica tipica del portale, verranno resi disponibili servizi in relazione al profilo del singolo utente.

La telematizzazione dei servizi e l'integrazione dei processi amministrativi con quelli di altri enti costituiscono le fondamenta per un cambio di strategia nella fornitura dei servizi, che consente di ricorrere anche a modelli organizzativi di supporto innovativi (per es. telelavoro). Per questo è necessario che vengano cambiate le modalità per il controllo dei processi operativi, non più localizzati interamente all'interno di un ufficio provinciale, e le modalità di erogazione di alcuni servizi ancillari, come l'assistenza.

I prossimi passi riguardano:

- l'obbligatorietà della trasmissione degli atti di aggiornamento catastale da parte dell'utenza professionale;
- la trasmissione telematica del titolo e dei relativi allegati nonché la restituzione, sempre in via telematica, della nota originale firmata digitalmente dall'incaricato dell'ufficio;
- l'apertura del canale telematico alla trasmissione di documenti ed atti da parte dei privati;

- la trasmissione telematica delle denunce di successione e degli atti giudiziari riguardanti immobili;
- l'introduzione di nuove modalità di erogazione dei servizi telematici (per es. accesso ai servizi in modalità "navigazione geografica").

Infine, in relazione a quanto detto finora, è stato previsto un intervento finalizzato a realizzare nuovi strumenti di supporto per la gestione, il governo e l'assistenza dei servizi telematici e decentrati.

3.1.5 Miglioramento dei sistemi informativi a supporto dei processi operativi

Gli interventi afferenti questa area tematica sono finalizzati a:

- realizzare l'aggiornamento dell'architettura dei sistemi informativi dell'Agenzia sia in senso strettamente tecnologico che in termini di dati e processi;
- mantenere il controllo sulle attività e sui processi operativi con la finalità di garantire adeguati livelli di efficienza ed economicità dell'intero sistema dei servizi ed attivare nuovi canali di comunicazione con gli utenti per rendere noti i servizi ed i risultati conseguiti;
- mantenere l'efficienza del parco applicativo esistente;
- garantire l'evoluzione della piattaforma tecnologica anche in termini di sicurezza e controllo accessi.

3.2 Investimenti immobiliari, logistici e per la sicurezza

Il piano triennale degli investimenti in materia immobiliare, logistica e per la sicurezza degli edifici utilizzati dall'Agenzia è prioritariamente orientato a:

- mettere a norma gli immobili dell'Agenzia, migliorando sostanzialmente le condizioni di salute e sicurezza degli ambienti di lavoro;
- razionalizzare l'assetto logistico, con l'accorpamento dei servizi catastali e di pubblicità immobiliare;
- riprogettare e riqualificare gli spazi destinati al front office, migliorando la qualità dell'accoglienza, l'immagine e la riconoscibilità dell'Agenzia.

Al fine di perseguire tali obiettivi sono stati individuati i seguenti ambiti di investimento.

Messa a norma e adeguamento impianti

Interventi finalizzati alla realizzazione, l'adeguamento e la messa a norma degli impianti tecnici (impianti elettrici e di illuminazione, di condizionamento / riscaldamento, antincendio, ascensori, ecc.) e la adozione di sistemi e impianti per il controllo accessi e antintrusione.

Adeguamento edilizio normativo e funzionale

Interventi quali rifacimento delle facciate esterne, tinteggiatura dei locali, posa in opera di nuova pavimentazione, adeguamento dei servizi igienici, bonifica dall'amianto, eliminazione delle barriere architettoniche, infissi interni, orientati a migliorare la qualità architettonica del sottosistema edilizio.

Interventi per il risparmio energetico

Consistono nella sostituzione e revisione degli infissi esterni, coibentazioni, temporizzatori, riduzione dell'irraggiamento solare mediante pellicole e tende, installazione di impianti di energia rinnovabile e ogni altro intervento per contenere il consumo energetico.

Interventi di razionalizzazione logistica

Razionalizzazione degli spazi utilizzati attraverso riorganizzazione del *front office*, ristrutturazioni funzionali interne.

Servizi tecnici

Tutti i servizi di progettazione, direzione de lavori, collaudo e coordinamento della sicurezza in cantiere necessari per realizzare i precedenti interventi.

Arredi e attrezzature

Acquisto e installazione di arredi, scaffali, archivi compattati e attrezzature (segnaletica di sicurezza e di riconoscibilità degli Uffici, apparecchi di climatizzazione, attrezzature telefoniche, ecc.) aventi l'obiettivo di riqualificare gli spazi di lavoro e di accoglienza, e migliorare l'immagine e la riconoscibilità dell'Agenzia.

4. SINTESI DEL PIANO DEGLI INVESTIMENTI

Progetti di investimento	2011
Anagrafe immobiliare integrata	3.595.800
T1. Sistema informativo territoriale integrato del patrimonio immobiliare	3.261.600
T9. Qualità delle intestazioni dei beni immobiliari	200.600
T12. Qualità della rappresentazione degli oggetti immobiliari	75.800
T13. Servizi su anagrafe immobiliare integrata	57.800
Supporto alla fiscalità generale e locale	550.700
T11. Qualità della base reddituale	550.700
Interscambio e integrazione	522.400
T4. Integrazione, scambio e interoperabilità con enti esterni	354.400
T10 Mude	168.000
Ufficio virtuale	8.081.700
T2 Dematerializzazione degli archivi	6.680.500
T3. Nuovi servizi	1.244.400
T5. Sistemi per la gestione, il governo e l'assistenza dei servizi telematici e decentrati	156.800
Miglioramento dei sistemi informativi a supporto dei processi operativi	17.544.400
T6. Evoluzione dell'architettura dei sistemi	489.900
T7. Gestione ed evoluzione dei sistemi in esercizio (operazionali e di supporto)	14.880.300
T8. Efficienza interna	2.174.200
TOTALE INVESTIMENTI IT	30.295.000
Investimenti immobiliari, per la logistica e per la sicurezza	26.000.000
TOTALE INVESTIMENTI	56.295.000

5. PROSPETTO DEI COSTI DI FUNZIONAMENTO

Costi di funzionamento	2011
a) Costi della produzione	45.221.900
Costi per l'informatica	29.200.000
Costi per servizi	10.098.000
Costi della struttura	5.923.900
b) Costi del personale	439.700.100
Competenze fisse	395.000.000
Competenze accessorie	30.300.000
Missioni	4.286.500
Formazione	1.400.000
Altri costi del personale	8.713.600
c) Spese generali	80.390.900
Immobili	78.969.900
Costi d'ufficio	1.421.000
Totale costi (a+b+c)	565.312.900
d) Oneri diversi	11.387.100
Oneri diversi	11.387.100
TOTALE COSTI	576.700.000

Nota

Nel seguito si riportano le voci più rilevanti comprese negli aggregati esposti in tabella.

- **Costi per l'informatica:** costi di conduzione dei sistemi; costi delle reti per la trasmissione dati; costi per servizi di supporto ed informatici.
- **Costi per servizi:** costi per la notifica degli atti; costi per i servizi di rilegatura.
- **Costi della struttura:** costi per materiali e servizi di produzione; costi per macchinari e attrezzature.
- **Competenze fisse:** salari e stipendi.
- **Competenze accessorie:** premi ed incentivazioni; straordinari e altre indennità.
- **Missioni:** missioni.
- **Formazione:** missioni per formazione.
- **Altri costi del personale:** buoni pasto.
- **Immobili:** locazioni ed altri oneri immobiliari; utenze ed altri oneri; servizi generali; manutenzione ordinaria immobili.
- **Costi d'ufficio:** spese generali.
- **Oneri diversi:** accantonamenti per rischi; servizi per la riscossione.



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	12
5. MODALITÀ DI CALCOLO DELLA QUOTA INCENTIVANTE SPETTANTE	13

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 definite d'intesa con le Organizzazioni sindacali.

1. QUADRO SINOTTICO DEGLI OBIETTIVI INCENTIVATI

SERVIZI AD ISTITUZIONI CITTADINI E PROFESSIONISTI			
Dimensione	Indicatori di risultato	Risultato atteso	Punteggio prefissato
	N. di tipi mappali e tipi frazionamento controllati in sopralluogo	7.000	12
	Barometro della qualità del servizio	88,00%	8
	N. di domande di voltura presentate allo sportello registrate / N. domande di voltura accettate allo sportello	95,00%	10
	N. di istanze di rettifica del catasto terreni evase / N. di istanze di rettifica del catasto terreni accettate	95,00%	10
	N. di giorni in cui la repertoriazione delle formalità è eseguita nella medesima giornata di presentazione / N. complessivo di giorni di repertoriazione (Avvio Marzo 2011)	90,00%	8
	N. di certificati ipotecari predisposti / N. di certificati ipotecari richiesti	90,00%	8
	N. domande di annotazione lavorate / N. domande di annotazione depositate	95,00%	8
	N. schede di rilevazione per canoni di locazione	13.500 schede	10
INTERVENTI VOLTI A GARANTIRE L'EQUITA' FISCALE			
Dimensione	Indicatori di risultato	Risultato atteso	Punteggio prefissato
	N. di U.I. (particelle) trattate ai fini della rendita presunta (incluse le U.I. non visualizzabili)	760.000	12
	Incremento della percentuale di U.I. (particelle) contenute negli elenchi pubblicati in GU al 31/12/2009, relative ai fabbricati rurali che hanno perso i requisiti di ruralità per le quali si è conclusa la trattazione	2,00%	10
	N. di classamenti delle U.I.U. verificati nel merito	637.000	12
	N. di controlli in sopralluogo sulle U.I.U. presentate con DOCFA	96.000	12
	Accertamenti ai sensi dell'art. 1 comma 277 della Legge 24 dicembre 2007, n. 244 N. verifiche concluse su immobili in corso di costruzione o di definizione (categorie F3/F4)	47.800	8
ATTIVITA' DI GOVERNO E DI SUPPORTO			
Dimensione	Indicatori di risultato	Risultato atteso	Punteggio prefissato
	N. di audit di processo sugli Uffici Provinciali o Direzioni Regionali conclusi / N. di audit di processo sugli Uffici Provinciali o Direzioni Regionali programmati	95,00%	10
TOTALE PUNTEGGIO PREFISSATO			138

2. SOGLIE PER IL CALCOLO DEL PUNTEGGIO SINTETICO DI RISULTATO

SERVIZI AD ISTITUZIONI PROFESSIONISTI E CITTADINI	
Indicatori di risultato	Soglia minima e massima
N. di tipi mappali e tipi frazionamento controllati in sopralluogo	95%-125%
Barometro della qualità del servizio	85%-110%
N. di domande di voltura presentate allo sportello registrate / N. domande di voltura accettate allo sportello	95%-105%
N. di istanze di rettifica del catasto terreni evase / N. di istanze di rettifica del catasto terreni accettate	95%-105%
N. di giorni in cui la repertoriazione delle formalità è eseguita nella medesima giornata di presentazione / N. complessivo di giorni di repertoriazione (Avvio Marzo 2011)	90%-110%
N. di certificati ipotecari predisposti / N. di certificati ipotecari richiesti	90%-110%
N. domande di annotazione lavorate / N. domande di annotazione depositate	95%-105%
N. schede di rilevazione per canoni di locazione	90%-110%
INTERVENTI VOLTI A GARANTIRE L'EQUITA' FISCALE	
Indicatori di risultato	Soglia minima e massima
N. di U.I. (particelle) trattate ai fini della rendita presunta (incluse le U.I. non visualizzabili)	75%-125%
Incremento della percentuale di U.I. (particelle) contenute negli elenchi pubblicati in GU al 31/12/2009, relative ai fabbricati rurali che hanno perso i requisiti di ruralità per le quali si è conclusa la trattazione	90%-120%
N. di classamenti delle U.I.U. verificati nel merito	95%-125%
N. di controlli in sopralluogo sulle U.I.U. presentate con DOCFA	95%-125%
Accertamenti ai sensi dell'art. 1 comma 277 della Legge 24 dicembre 2007, n. 244 N. verifiche concluse su immobili in corso di costruzione o di definizione (categorie F3/F4)	90%-120%
ATTIVITA' DI GOVERNO E DI SUPPORTO	
Indicatori di risultato	Soglia minima e massima
N. di audit di processo sugli Uffici Provinciali o Direzioni Regionali conclusi / N. di audit di processo sugli Uffici Provinciali o Direzioni Regionali programmati	95%-105%

3. DESCRIZIONE DEGLI INDICATORI

I codici per l'identificazione dei prodotti sono riferiti al budget tecnico-fisico di Pianificazione e Controllo

SERVIZI AD ISTITUZIONI PROFESSIONISTI E CITTADINI															
Indicatori di risultato	Descrizione														
N. di tipi mappali e tipi frazionamento controllati in sopralluogo	<p>L'indicatore viene calcolato nel seguente modo:</p> <p style="text-align: center;"><i>P01021</i></p> <p>dove:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ P01021 – N. ATTI DI AGGIORNAMENTO GEOMETRICO (PREGEO) CONTROLLATI IN SOPRALLUOGO 														
Barometro della qualità del servizio	<p>L'indicatore sintetico è espresso come percentuale di rilevazioni coerenti con l'obiettivo assegnato sul totale delle rilevazioni effettuate per tutti gli indicatori della tabella sotto indicata:</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="text-align: center;">PROCESSO</th> <th style="text-align: center;">INDICATORE</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>CONSULTAZIONI BANCA DATI</td> <td>TEMPI DI RILASCIO ESTRATTI DI MAPPA DIGITALI</td> </tr> <tr> <td>PREGEO</td> <td>PERCENTUALE ATTI PREGEO APPROVATI IN FRONT OFFICE (INCLUSI I TELEMATICI)</td> </tr> <tr> <td>DOCFA</td> <td>TEMPI DI REGISTRAZIONE DEL DOCFA TELEMATICO</td> </tr> <tr> <td>VOLTURE</td> <td>TEMPI DI REGISTRAZIONE DELLE VOLTURE</td> </tr> <tr> <td>ISTANZE</td> <td>PERCENTUALE ISTANZE DI RETTIFICA TERRENI E FABBRICATI EVASE ENTRO 20 GIORNI</td> </tr> <tr> <td>ANNOTAZIONI</td> <td>TEMPI DI LIQUIDAZIONE DELLE DOMANDE DI ANNOTAZIONI</td> </tr> </tbody> </table> <p>L'obiettivo assegnato al singolo ufficio, per tali indicatori, corrisponde a quello indicato nella Carta della qualità (CdQ) ed è misurato secondo quanto indicato nelle stesse.</p>	PROCESSO	INDICATORE	CONSULTAZIONI BANCA DATI	TEMPI DI RILASCIO ESTRATTI DI MAPPA DIGITALI	PREGEO	PERCENTUALE ATTI PREGEO APPROVATI IN FRONT OFFICE (INCLUSI I TELEMATICI)	DOCFA	TEMPI DI REGISTRAZIONE DEL DOCFA TELEMATICO	VOLTURE	TEMPI DI REGISTRAZIONE DELLE VOLTURE	ISTANZE	PERCENTUALE ISTANZE DI RETTIFICA TERRENI E FABBRICATI EVASE ENTRO 20 GIORNI	ANNOTAZIONI	TEMPI DI LIQUIDAZIONE DELLE DOMANDE DI ANNOTAZIONI
PROCESSO	INDICATORE														
CONSULTAZIONI BANCA DATI	TEMPI DI RILASCIO ESTRATTI DI MAPPA DIGITALI														
PREGEO	PERCENTUALE ATTI PREGEO APPROVATI IN FRONT OFFICE (INCLUSI I TELEMATICI)														
DOCFA	TEMPI DI REGISTRAZIONE DEL DOCFA TELEMATICO														
VOLTURE	TEMPI DI REGISTRAZIONE DELLE VOLTURE														
ISTANZE	PERCENTUALE ISTANZE DI RETTIFICA TERRENI E FABBRICATI EVASE ENTRO 20 GIORNI														
ANNOTAZIONI	TEMPI DI LIQUIDAZIONE DELLE DOMANDE DI ANNOTAZIONI														
N. di domande di voltura presentate allo sportello registrate / N. domande di voltura accettate allo sportello	<p>L'Indice di deflusso voltura è dato da:</p> <p style="text-align: center;"><u><i>R01003</i></u> <i>P01084</i></p> <p>dove:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ R01003 - DOMANDE DI VOLTURA EVASE ▪ P01084 - DOMANDE DI VOLTURA ACCETTATE ALLO SPORTELLO 														

SERVIZI AD ISTITUZIONI PROFESSIONISTI E CITTADINI

Indicatori di risultato	Descrizione
N. di istanze di rettifica del catasto terreni evase / N. di istanze di rettifica del catasto terreni accettate	L'indicatore viene calcolato nel seguente modo: $\frac{P01215}{P01214}$ dove: <ul style="list-style-type: none"> ▪ P01215 - ISTANZE DI RETTIFICA TERRENI EVASE ▪ P01214 - ISTANZE DI RETTIFICA TERRENI ACCETTATE
N. di giorni in cui la repertoriazione delle formalità è eseguita nella medesima giornata di presentazione / N. complessivo di giorni di repertoriazione (Avvio Marzo 2011)	L'indicatore viene calcolato nel seguente modo: $\frac{P02052}{P02053}$ dove: <ul style="list-style-type: none"> ▪ P02052 - N. GIORNI CON REPERTORIAZIONE FORMALITÀ ESEGUITA NEL GIORNO DI PRESENTAZIONE ▪ P02053 - N. COMPLESSIVO DI GIORNI DI REPERTORIAZIONE
N. di certificati ipotecari predisposti / N. di certificati ipotecari richiesti	L'indicatore viene calcolato mediante la seguente formula: $\frac{P02049}{P02050}$ dove: <ul style="list-style-type: none"> ▪ P02049 - NUMERO CERTIFICATI LAVORATI ▪ P02049 - NUMERO CERTIFICATI RICHIESTI
N. domande di annotazione lavorate / N. domande di annotazione depositate	L'indicatore si ricava come rapporto tra il numero di domande di annotazione lavorate (liquidate o rifiutate) e il numero delle domande di annotazione depositate. In particolare l'indicatore è dato da: $\frac{P02002}{P02001}$ dove: <ul style="list-style-type: none"> ▪ P02002 - DOMANDE DI ANNOTAZIONE LAVORATE (LIQUIDATE O RIFIUTATE) ▪ P02001 - DOMANDE DI ANNOTAZIONE DEPOSITATE
N. schede di rilevazione per canoni di locazione	L'indicatore è pari al numero di schede di rilevazioni per canoni di locazione validate. In particolare il prodotto

SERVIZI AD ISTITUZIONI PROFESSIONISTI E CITTADINI

Indicatori di risultato

Descrizione

di riferimento è:

- P04008 - NUMERO DI SCHEDE RILEVAZIONE DELLE UNITÀ IMMOBILIARI LOCAZIONE VALIDATE

INTERVENTI VOLTI A GARANTIRE L'EQUITÀ FISCALE

Indicatori di risultato	Descrizione
N. di U.I. (particelle) trattate ai fini della rendita presunta (includere le U.I. non visualizzabili)	<p>L'indicatore viene calcolato mediante la seguente formula:</p> $R40009 + P40059 + P40060$ <p>dove:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ R40009 - N° DI UI ACCERTATE PER ATTRIBUZIONE DI RENDITA PRESUNTA ▪ P40059 - N° DI UI CON ACCERTAMENTO DI PARTE CHIUSO (DOPO MAGGIO 2011) ▪ P40060 - N° DI UI CON ACCERTAMENTO CONCLUSO SENZA AGGIORNAMENTO
Incremento della percentuale di U.I. (particelle) contenute negli elenchi pubblicati in GU al 31/12/2009, relative ai fabbricati rurali che hanno perso i requisiti di ruralità per le quali si è conclusa la trattazione	<p>L'indicatore si ricava dal rapporto tra il numero di "U.I. relative ai fabbricati rurali che hanno perso i requisiti di ruralità" per le quali si è conclusa la trattazione nell'anno in corso sul totale di quelle contenute negli elenchi pubblicati in GU al 31/12/2009. In particolare l'indicatore è dato da:</p> $\frac{R40005}{P40040}$ <p>dove:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ R40005 - N° DI UI CLASSATE O RISOLTE PER AD. INDOTTO OVVERO EFFETTUATO D'UFFICIO (EX CO. 36 FR) ▪ P40040 - N° DI UI CONTENUTE NEGLI ELENCHI PUBBLICATI IN GU AL 31/12 DELL'ESERCIZIO PRECEDENTE, (EX CO. 36 FR)
N° di classamenti delle U.I.U. verificati nel merito	<p>L'indicatore viene calcolato nel seguente modo:</p> $P01004$ <p>dove:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ P01004 - N. CLASSAMENTI U.I.U. VERIFICATI
N° di controlli in sopralluogo delle UIU presentate con Docfa	<p>L'indicatore viene calcolato nel seguente modo:</p> $P01005$ <p>dove:</p> <p>P01005 - UIU DOCFA VERIFICATE CON SOPRALLUOGO (CON O SENZA VARIAZIONE DELLA RENDITA)</p>

INTERVENTI VOLTI A GARANTIRE L'EQUITÀ FISCALE

Indicatori di risultato

Descrizione

Accertamenti ai sensi dell'art. 1 comma 277 della Legge 24 dicembre 2007, n. 244

N. verifiche concluse su immobili in corso di costruzione o di definizione (categorie F3/F4)

L'indicatore è pari al numero di unità immobiliari urbane riclassate o confermate nella destinazione d'uso . In particolare il prodotto di riferimento è:

- R40003 - N. DI UIU RICLASSATE O CONFERMATE NELLA DESTINAZIONE D'USO (EX F3/F4)

ATTIVITA' DI GOVERNO E DI SUPPORTO

Indicatori di risultato	Descrizione
N. di audit di processo sugli Uffici Provinciali o Direzioni Regionali conclusi / N. di audit di processo sugli Uffici Provinciali o Direzioni Regionali programmati	L'indicatore viene calcolato mediante la seguente formula: $\frac{P00003}{P00004}$ dove: <ul style="list-style-type: none"> ▪ P00003 – N. DI AUDIT DI PROCESSO SUGLI UFFICI PROVINCIALI O DIREZIONI REGIONALI CONCLUSI ▪ P00004 – N. DI AUDIT DI PROCESSO SUGLI UFFICI PROVINCIALI O DIREZIONI REGIONALI PROGRAMMATI

4. 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. 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)	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, e successive modifiche ed integrazioni, 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 quella 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.

○ **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 "Interventi volti a garantire l'equità fiscale" 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.

○ **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 per ciascun anno del triennio 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. 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;

- il livello di conseguimento dei risultati relativi agli output ed agli avanzamenti dei progetti e sottoprogetti di investimento;
2. le informazioni sull'uso delle risorse finanziarie, umane e informatiche mediante:
- lo stato di avanzamento delle ore impiegate sui macro processi aggregati al 1° e 2° livello;
 - lo stato di avanzamento dei costi per progetto e sottoprogetto;
3. le ulteriori informazioni gestionali, non comprese nell'allegato Piano dell'Agenzia e necessarie per la qualificazione dell'azione amministrativa svolta:
- “barometro della qualità del servizio” per Ufficio provinciale (avanzamento dei singoli indicatori componenti);
 - 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;
 - 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;
 - relazione sulle attività di contenzioso catastale con evidenza dello stato dei ricorsi per ciascun grado di giudizio e del volume di costituzioni in giudizio in CTP e CTR sui ricorsi notificati dai contribuenti a decorrere dal 01/11 dell'anno precedente fino al 31/10 dell'esercizio corrente;
 - relazione in materia di autotutela (D.M. 37/1997).

SCHEDE DI VERIFICA

Scheda 1

Livello di conseguimento dei risultati attesi

Area strategica							
Obiettivi	Impatto stakeholders	Dimensione BSC ¹	Fattore critico di successo	Indicatore	Risultato atteso	Risultato infrannuale al	Confronto risultato infrannuale vs. Risultato atteso
					(a)	(b)	(b/a)
			FCS 1				
			FCS 2				
			FCS ...				
			FCS 1				
			FCS 2				
			FCS ...				

¹ Dimensione BSC:
 C = dimensione crescita ed apprendimento organizzativo;
 E = dimensione economica;
 O = dimensione organizzazione interna e processi;
 Q = dimensione qualità.

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)