



CONVENZIONE TRIENNALE PER GLI ESERCIZI 2012-2014

(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>	5
Articolo 3. <i>Impegni istituzionali dell’Agenzia</i>	5
Articolo 4. <i>Impegni istituzionali del Ministero</i>	7
Articolo 5. <i>Modifiche della Convenzione</i>	10
Articolo 6. <i>Controversie</i>	10

ALLEGATI

Allegato 1: Sistema di relazioni tra Ministero e Agenzia

Allegato 2: Piano dell’Agenzia

Allegato 3: Sistema incentivante

Allegato 4: Monitoraggio della gestione e verifica dei risultati

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

STIPULANO E CONVENGONO QUANTO SEGUE:

ARTICOLO 1

DEFINIZIONI

1. Ai sensi della presente Convenzione si intendono:

- a) Ministro: Ministro dell'Economia e delle Finanze;
- b) Ministero: Ministero dell'Economia e delle Finanze nelle sue articolazioni centrali;
- c) Direttore dell'Agenzia: Direttore dell'Agenzia delle Dogane;
- d) Agenzia: Agenzia delle Dogane;
- e) Dipartimento: Dipartimento delle Finanze;
- f) D.Lgs. 300/99: Decreto legislativo 30 luglio 1999, n. 300;
- g) D.Lgs. 165/2001: Decreto Legislativo 30 marzo 2001, n. 165;
- h) Legge finanziaria 2004: Legge 24 dicembre 2003, n. 350;
- i) Legge finanziaria 2006: Legge 23 dicembre 2005, n. 266;
- j) Legge finanziaria 2007: Legge 27 dicembre 2006, n. 296;
- k) D.L. 112/2008: Decreto Legge 25 giugno 2008, n. 112, convertito con modificazioni nella Legge 6 agosto 2008, n. 133;
- l) D.Lgs. 150/2009: Decreto Legislativo 27 ottobre 2009, n. 150;
- m) Legge 196/2009: Legge 31 dicembre 2009, n.196;
- n) D.L. 78/2010: Decreto Legge 31 maggio 2010, n. 78, convertito con modificazioni nella Legge 30 luglio 2010, n. 122;
- o) D.Lgs. 235/2010: Decreto Legislativo 30 dicembre 2010, n. 235;
- p) D.L. 98/2011: Decreto Legge 6 luglio 2011, n. 98, convertito con modificazioni nella Legge 15 luglio 2011, n. 111;
- q) D.L. 138/2011: Decreto Legge 13 agosto 2011, n. 138, convertito con modificazioni nella Legge 14 settembre 2011, n. 148;
- r) Legge di stabilità 2012: Legge 12 novembre 2011, n. 183;
- s) Legge di bilancio 2012: Legge 12 novembre 2011, n. 184;
- t) 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 2012-2014.

ARTICOLO 2

DURATA E OGGETTO

1. La presente Convenzione regola, per il periodo 01.01.2012 - 31.12.2014, 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 63 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'efficacia dell'azione di contrasto all'evasione, all'elusione e alle frodi fiscali, migliorando la qualità dell'accertamento;
 - il rafforzamento dell'azione di prevenzione e di contrasto dei fenomeni illeciti in materia extratributaria, mediante lo sviluppo delle attività di raccolta, analisi e valutazione di informazioni e dati relativi a fenomeni illeciti e ai rischi connessi, nonché di mirati controlli al fine di tutelare la salute e la sicurezza dei cittadini e la stabilità dei mercati, anche mediante la sorveglianza sui movimenti di denaro contante, in applicazione delle disposizioni comunitarie in materia e del decreto legislativo n. 195/2008;
 - la promozione di interventi finalizzati alla tutela ed alla sicurezza degli interessi economici nazionali e alla salvaguardia delle risorse proprie dell'Unione Europea;
 - l'adempimento spontaneo degli obblighi tributari attraverso il proseguimento nell'attività di semplificazione degli adempimenti a carico dei cittadini e delle imprese - fornendo supporto nell'elaborazione di proposte normative in materia - anche

mediante il coinvolgimento delle amministrazioni e delle autorità nazionali che intervengono nei processi correlati al settore doganale e delle accise;

- la promozione di interventi di comunicazione per valorizzare il proprio ruolo e per favorire una maggiore e più trasparente interazione con gli utenti e le associazioni di categoria;
 - il miglioramento del livello di trasparenza fiscale e di scambio di informazioni nonché della qualità delle prestazioni e dei servizi resi anche attraverso la revisione periodica e l'innalzamento progressivo degli standard di qualità contenuti nella Carta dei servizi, verificando anche il grado di soddisfazione dei contribuenti sui servizi erogati;
 - il potenziamento del sistema informativo doganale e lo sviluppo del dialogo telematico con le altre amministrazioni nazionali, comunitarie ed internazionali, anche al fine di sviluppare sinergie amministrative e la condivisione ed integrazione delle banche dati, per contribuire a migliorare le condizioni di legalità del commercio internazionale;
 - una costante politica di formazione ed aggiornamento professionale.
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, e con 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'articolo 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 nel "Fondo per quota incentivante 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 dell'azione amministrativa.

9. L’Agenzia si impegna a dare risposta alle segnalazioni del Garante del contribuente entro 30 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’articolo 3 della presente Convenzione, il Dipartimento trasferisce le risorse disponibili sul capitolo 3920 stanziato dalla Legge di bilancio 2012, 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 3920, 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 relative a spese per stipendi, retribuzioni e altre spese di personale stanziate sul piano gestionale 1, nonché le spese di funzionamento aventi natura obbligatoria ovvero non frazionabili in dodicesimi stanziate sul piano gestionale 2, 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 le risorse per le spese di funzionamento aventi natura non obbligatoria ovvero frazionabili. Il primo dodicesimo sarà erogato entro 10 giorni dalla ricezione del provvedimento di assegnazione delle risorse da Legge di Bilancio emanato dal Sig. Ministro.

5. Per la quota incentivante correlata alla verifica dei risultati dell'anno 2011 ex articolo 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 2012 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 2012 ed in un'unica soluzione:

- le eventuali integrazioni alle dotazioni di cui al punto 4 da determinarsi in

applicazione dell'articolo 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'articolo 3, comma 165, della Legge finanziaria 2004, secondo le disposizioni dell'articolo 67, comma 3, del D.L. 112/2008 nonché dell'articolo. 9, comma 33, del D.L. 78/2010.

7. Sono inoltre trasferiti all'Agenzia gli eventuali finanziamenti con vincolo di destinazione provenienti:

- dall'Unione Europea, finalizzati ad ulteriori potenziamenti rispetto a quelli previsti dal Piano dell'Agenzia, per attività di accertamento, ispettive e di contrasto alle frodi nei settori dogane ed accise (articolo 3, comma 1, lettera i, n. 3 della Legge n. 349/89) e di realizzazione dei programmi di azione in materia di controlli delle spese del FEAGA - Sezione Garanzia;
- da organismi nazionali e comunitari, per la realizzazione di progetti comunitari, sperimentazione e studi;
- dal Bilancio dello Stato, per assicurare l'attuazione del D.L. 51 del 4/4/2002, convertito in legge n. 106 del 7/6/2002, inerente alla distruzione dei mezzi di trasporto sequestrati o confiscati a seguito di operazioni di Polizia contro fenomeni di immigrazione clandestina.

8. Gli importi di cui ai commi 3, 4, 5, 6 e 7 sono erogati sul conto di Tesoreria unica n. 12107 "Agenzia delle Dogane" presso la Banca d'Italia, nel rispetto delle regole che disciplinano l'esercizio della Tesoreria unica.

9. La gestione dei pagamenti relativi alla restituzione e rimborsi di imposte e relativi interessi di mora ed alle imposte sui beni dello Stato è affidata al Dipartimento. Resta a carico dell'Agenzia la messa in atto delle procedure per la predisposizione degli schemi di decreto, degli ordini di accreditamento e/o di pagamento e degli schemi di richiesta di integrazione di somme e/o di variazioni compensative.

ARTICOLO 5

MODIFICHE DELLA CONVENZIONE

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

Articolo 6

CONTROVERSIE

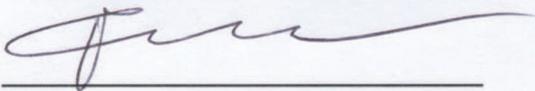
1. Nel caso di contestazioni sulla interpretazione e/o sull'applicazione della Convenzione, con particolare riguardo alla fase di verifica dei risultati, ed in ogni altro caso previsto nella presente Convenzione, ciascuna parte comunica all'altra per iscritto l'oggetto e i motivi della contestazione.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

c) il Direttore dell'Agenzia.

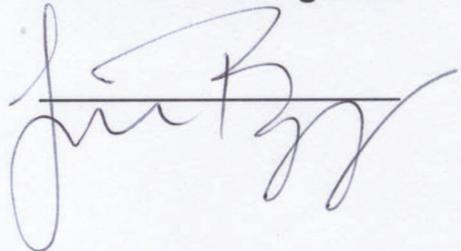
3. Sulla base delle conclusioni della commissione, il Ministro adotta una direttiva alla quale il Dipartimento e l'Agenzia si conformano nelle proprie decisioni, anche in applicazione, se necessario, del principio di autotutela.
4. La commissione di cui al comma 2 del presente articolo opera gratuitamente.
5. Eventuali contestazioni in atto non pregiudicano in alcun modo la regolare esecuzione della Convenzione, né consentono alcuna sospensione delle prestazioni dovute dall'una e dall'altra parte. Per le questioni in contestazione, le parti si impegnano a concordare di volta in volta, in via provvisoria, le modalità di parziale esecuzione che meglio garantiscano il pubblico interesse e il buon andamento dell'attività amministrativa.
6. Salvo una diversa regolamentazione in specifici atti negoziali, le controversie insorte tra le Agenzie, ovvero tra le Agenzie e la Guardia di Finanza o gli altri Enti e Organi che operano nel settore della fiscalità statale sono sottoposte, in caso di esito negativo dei tentativi di amichevole componimento, al Ministro che adotta, nell'esercizio delle sue funzioni sull'intero settore, le iniziative idonee a risolvere la questione.

Roma, li 30 LUG. 2012

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	8

1. MODALITÀ DI ESERCIZIO DELLA FUNZIONE DI VIGILANZA

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

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

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

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

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

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

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

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

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

L'Agenzia si impegna ad esercitare una funzione di controllo interno caratterizzata da indipendenza tecnica e autonomia operativa e 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'articolo 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 per un efficace monitoraggio e si impegna a promuovere la qualità di detti servizi e le iniziative di miglioramento, secondo le modalità concordate.

4. SISTEMI INFORMATIVI

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

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

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

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

In attuazione della direttiva del Ministro dell'Economia e delle Finanze, datata 23 gennaio 2008, per il potenziamento della gestione integrata delle banche dati della fiscalità, l'Agenzia assicurerà al Dipartimento l'accesso alle informazioni 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'articolo 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 e 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 attua lo scambio di informazioni con le Strutture degli altri Stati membri dell'Unione Europea nonché con le Strutture dei Paesi terzi interessati nel campo dell'imposizione indiretta, nel settore dei dazi e della fiscalità.

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 dell'Unione Europea in materia ed in linea con le priorità indicate dalla Commissione Europea.

Ai fini della puntuale informazione delle attività di cooperazione amministrativa svolte nel campo dell'imposizione indiretta, l'Agenzia si impegna ad aggiornare tempestivamente il sistema della banca dati del "Central Liaison Office" (C.L.O.).

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

Al fine di consentire di disporre di informazioni sulle attività di cooperazione amministrativa nel settore delle accise, svolta dall'Agenzia delle Dogane, quest'ultima fornisce al Dipartimento delle Finanze-Direzione Relazioni Internazionali, su base semestrale, i dati sulle richieste di cooperazione inviate e ricevute nello specifico settore. Analoghe informazioni sono fornite semestralmente per quanto attiene il settore dei controlli multilaterali in ambito accise cui partecipa l' Agenzia delle Dogane.

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, nonché le Strutture deputate a svolgere funzioni generali di supporto alla Amministrazione economico-finanziaria, possono chiedere, per il perseguimento dei propri fini istituzionali, la collaborazione dell’Agenzia nonché avvalersi del contributo di singole professionalità ad essa appartenenti.

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

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

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

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

In materia di candidature alle opportunità di lavoro presso la Commissione Europea per i posti END, il relativo nulla osta dovrà essere rilasciato sia dall’Amministrazione dove il candidato presta servizio sia dall’Amministrazione di

provenienza, mentre, per i tirocini brevi e gli *stage* strutturali il relativo nulla osta sarà rilasciato dall'Amministrazione dove il candidato presta servizio.

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

Il personale di cui all'articolo 14, comma 5, della Legge 266/1999, transitato nei ruoli del personale del Ministero dell'Economia e delle Finanze, può essere assegnato a sedi territoriali dell'Agenzia, nei limiti di un contingente definito annualmente di concerto con l'Agenzia e secondo le modalità con essa concordate.



ALLEGATO 2

PIANO DELL'AGENZIA

INDICE

PREMESSA.....	3
Contesto comunitario ed internazionale	4
Contesto interno	6
IL PIANO.....	9
Strategia triennale	9
ASI 1 - Prevenzione e contrasto dell'evasione tributaria e degli illeciti extratributari.....	11
ASI 2 - Servizi agli utenti	12
ASI 3 – Ottimizzazione della funzione organizzativa e di supporto alla missione istituzionale	13
RISORSE UMANE.....	22
Strategia in materia di risorse umane.....	22
PIANO DEGLI INVESTIMENTI	31
COSTI DI FUNZIONAMENTO	34

PREMESSA

L'attuale situazione economica ha spinto il Governo a porre in essere una serie di interventi al fine di ottenere il riequilibrio strutturale dei conti pubblici per ridurre rapidamente il peso del debito, nonché di creare condizioni che consentano la ripresa del processo di sviluppo dopo una lunga fase di crescita modesta e la pesante recessione degli ultimi anni. In tale contesto gli interventi sul sistema fiscale rendono indispensabile rafforzare la lotta all'evasione, sia per recuperare risorse sia per garantire l'assolvimento degli obblighi tributari. Diventa inoltre imprescindibile che la Pubblica Amministrazione recuperi efficienza al fine di agevolare al massimo il sistema produttivo.

In linea con tali obiettivi si pone la strategia di azione adottata, già da tempo, dall'Agenzia delle Dogane che opera per vigilare sulla regolarità dei traffici commerciali, per garantire le entrate del bilancio nazionale e comunitario, per agevolare il commercio legittimo, per difendere la competitività delle imprese nazionali, per tutelare la salute e la sicurezza dei cittadini, per contribuire alla protezione dell'ambiente.

Considerato che la crisi economico-finanziaria determina una difficile prevedibilità riguardo l'andamento dei traffici commerciali, per i quali i servizi doganali svolgono una essenziale funzione di presidio della regolarità e della sicurezza, gli obiettivi dell'Agenzia per il 2012 sono stati calibrati in funzione del presumibile volume dei traffici, prestando specifica attenzione all'accresciuto carico fiscale, derivato dall'innalzamento delle imposte indirette (iva ed accise), che potrebbero presentare un più elevato profilo di rischio in termini di evasione tributaria.

L'attenzione dedicata all'efficacia del dispositivo di vigilanza e controllo si affianca, peraltro, all'impegno di proseguire nella semplificazione degli adempimenti e nella digitalizzazione dei processi e delle procedure per velocizzare le operazioni di

import/export, riducendo così oneri e costi a carico delle imprese e contribuendo al rilancio della competitività del sistema economico nazionale.

In coerenza con gli obiettivi di politica fiscale per l'anno in corso, la missione istituzionale dell'Agenzia delle Dogane viene perseguita mediante il continuo sviluppo delle attività di raccolta, analisi e valutazione di informazioni e dati relativi alla dinamica dei traffici commerciali, l'attenta programmazione delle funzioni di controllo, l'impulso alle procedure di accreditamento dei soggetti affidabili, la sistematica intensificazione della telematizzazione degli adempimenti sia in ambito doganale che nel settore delle accise, l'incremento della efficienza e della economicità dei processi lavorativi.

Per orientare al meglio le proprie strategie in conformità a quanto disposto nell'Atto di Indirizzo del Ministro sono stati valutati gli elementi più significativi e rilevanti dello scenario comunitario, internazionale e nazionale.

Contesto comunitario ed internazionale

Per far fronte all'aumento degli scambi internazionali, alla trasformazione dei modelli di produzione e di consumo nonché a minacce globali quali terrorismo, criminalità organizzata, degrado ambientale e commercio di merci pericolose, la Commissione europea ha definito, nel 2008, una strategia pluriennale per l'evoluzione dell'Unione doganale le cui linee di azione, pur nel mutato scenario economico, restano valide ed efficaci anche per il biennio 2012-2013.

I principali sviluppi finora realizzati riguardano l'adozione del Codice doganale "modernizzato" e l'avvio di un ulteriore processo di revisione dello stesso; la progressiva attuazione della dogana elettronica pan-europea (*e-customs*); l'entrata in vigore del c.d. "emendamento sulla sicurezza" previsto dal predetto Codice doganale comunitario che ha comportato la necessità di innovare i sistemi informatici nazionali e comunitari per una migliore protezione della Unione Europea contro i rischi insiti

nel ciclo di distribuzione globale e quale contributo alla lotta contro il terrorismo; nuove forme di cooperazione tra le dogane e le altre autorità che operano alle frontiere, le imprese ed i partner internazionali.

Le nuove direttrici sulle quali l'Unione doganale prevede di evolversi nel 2012 sono le seguenti:

- il rafforzamento della cooperazione internazionale nei settori della sicurezza, della salute e dell'ambiente per un più proficuo coordinamento della gestione delle frontiere;
- la condivisione delle informazioni e delle conoscenze tra gli Stati membri e tra gli Stati membri e la Commissione europea al fine di migliorare l'efficienza e l'efficacia degli interventi, aumentare l'uniformità di applicazione delle disposizioni legislative e realizzare economie di scala;
- il miglioramento della *governance* in termini di strutture e di metodi di lavoro, in particolare prediligendo un'impostazione dei processi maggiormente orientata alle imprese;
- la definizione di criteri univoci di misurazione e valutazione delle prestazioni per garantire che l'unione doganale consegua i suoi obiettivi e/o identificare ritardi o criticità.

Anche la politica dell'Organizzazione Mondiale delle Dogane si muove nella stessa ottica, mirando a potenziare ulteriormente le misure volte alla sicurezza del commercio mondiale ed all'agevolazione del commercio legittimo; a rafforzare gli interventi per contrastare i molteplici fenomeni illeciti che con diverse modalità minacciano la società ed il sistema produttivo; ad accrescere l'integrazione e l'armonizzazione tra le Amministrazioni doganali, attraverso l'elaborazione di regole e standard comuni; ad intensificare la collaborazione tra le dogane e le altre autorità che intervengono nel processo di movimentazione delle merci; a creare partenariati con le imprese nel settore della automazione delle dogane.

L'obiettivo comune ai due organismi sovranazionali è quello di migliorare le prestazioni delle dogane in termini di efficacia e di uniformità, cercando al contempo di ottimizzare le risorse disponibili e di ridurre i costi operativi per conseguire maggiore efficienza.

Conclusivamente, sia a livello U.E. che internazionale gli sforzi sono indirizzati a fornire un quadro di riferimento per delineare con coerenza sviluppi e nuove iniziative, attribuendo il giusto risalto non solo agli aspetti giuridici ed informatici ma anche alla dimensione umana in termini di risorse, competenze, professionalità e deontologia.

Contesto interno

L'Agenzia gestisce annualmente circa 15 milioni di dichiarazioni: in particolare, nel 2011 le dichiarazioni di esportazione sono state quasi 9 milioni, per le importazioni le relative dichiarazioni sono state circa 4,5 milioni, mentre cifre inferiori hanno registrato le introduzioni in deposito (circa 88.000) ed il transito (circa 1,2 milioni). Di fatto hanno transitato alle frontiere italiane circa 235 milioni di tonnellate di merci in importazione e circa 64 milioni di tonnellate in esportazione per un valore complessivo pari a oltre 385 miliardi di euro.

Per far fronte a tali volumi di traffico e per svolgere con efficacia le proprie funzioni di presidio della regolarità e correttezza dei flussi commerciali e di tutela della salute e sicurezza della collettività l'Agenzia delle Dogane intende proseguire la strategia di modernizzazione già avviata negli anni precedenti, basata su procedure efficaci e semplificate, caratterizzate da un elevato livello di telematizzazione. L'obiettivo è quello di contribuire significativamente alla competitività economica dell'Unione Europea, apportando un reale valore aggiunto agli operatori e, in particolare, alle piccole e medie imprese che costituiscono le principali componenti del tessuto economico nazionale.

A tal fine continua ad essere riservata un'attenzione prioritaria alla protezione e sicurezza del mercato e della società ed alla tutela del bilancio nazionale e comunitario mediante una sempre più accurata attività di analisi, valutazione e gestione dei rischi per contrastare le frodi ed i traffici illeciti, la standardizzazione e la semplificazione delle procedure, l'uso di strumenti informatici avanzati e di tecnologie evolute per il controllo non intrusivo ed il tracciamento a distanza delle merci.

In particolare, per quanto riguarda l'attività di controllo gli interventi sono stati modulati in ragione delle diverse situazioni territoriali e delle aree prioritarie di rischio con un approccio metodologico caratterizzato da una flessibilità operativa connessa alle dinamiche dei flussi commerciali.

Nel quadro delle consolidate forme di cooperazione con gli altri organismi nazionali, comunitari ed internazionali, è inoltre previsto il rafforzamento delle azioni sinergiche finalizzate a migliorare lo scambio d'informazioni e l'incremento dell'efficacia complessiva del sistema dei controlli e del livello di sicurezza.

In tale ottica, significativo rilievo è attribuito all'azione volta al consolidamento dei rapporti di collaborazione con gli altri organismi preposti al contrasto dell'evasione fiscale nonché con le autorità nazionali che concorrono nei processi di sdoganamento o con le quali l'Agenzia s'interfaccia nello svolgimento delle procedure doganali nonché con le Associazioni di categoria.

Parimenti è prevista la intensificazione della collaborazione con le omologhe Amministrazioni degli altri Stati membri dell'Unione Europea e con gli organi comunitari e, in ambito internazionale, prosegue l'impegno volto al rafforzamento della cooperazione con i Paesi Terzi, ai fini del miglioramento dell'efficienza dei sistemi doganali di tali Paesi, anche in termini di trasparenza e correttezza delle transazioni.

Poiché a fronte di responsabilità crescenti le risorse umane e finanziarie tendono a diminuire, continua ad essere attribuita fondamentale importanza ai processi di innovazione per la valorizzazione del personale ed il miglioramento dei servizi interni, continuamente soggetti ad un processo di evoluzione per la semplificazione dell'attività lavorativa, la riorganizzazione dei *work-flow* con strumenti informatici avanzati e la dematerializzazione del cartaceo.

Nell'ambito degli interventi per il miglioramento della qualità dei servizi, specifica cura continua ad essere dedicata al potenziamento dei laboratori chimici mediante apposite iniziative per la messa in qualità degli stessi e l'incremento delle metodiche analitiche accreditate.

E', altresì, previsto lo sviluppo dei sistemi di governo e gestione per garantire il corretto ed efficiente funzionamento dell'assetto organizzativo ed un sistematico monitoraggio dei programmi di spesa volto a razionalizzare i costi ed incrementare l'economicità dei processi senza incidere sulla qualità dei servizi e delle prestazioni, che sarà garantita anche da interventi formativi finalizzati a promuovere e valorizzare la professionalità del personale.

IL PIANO

Strategia triennale

Per il triennio 2012-2014 l'Agazia delle Dogane ha delineato, attraverso il Piano delle attività, una strategia d'azione che tiene conto degli indirizzi ed obiettivi in materia di politica fiscale e di gestione dell'attività tributaria dettati dall'Autorità politica, delle linee strategiche di politica doganale definite in ambito comunitario ed internazionale, della configurazione del contesto di riferimento economico nazionale ed internazionale nonché del dimensionamento delle risorse umane e finanziarie disponibili.

Gli obiettivi che si intendono perseguire riguardano:

- il potenziamento del presidio della legalità e della sicurezza nel commercio internazionale e della corretta applicazione delle regole di mercato al fine di contribuire al rilancio dell'economia ed alla crescita del Paese;
- la promozione di iniziative finalizzate alla tutela degli interessi economici nazionali ed alla salvaguardia delle risorse proprie dell'Unione Europea;
- il rafforzamento degli interventi per la prevenzione ed il contrasto all'evasione tributaria nel settore dei dazi, dell'IVA intracomunitaria e delle accise mediante lo sviluppo delle attività di raccolta, analisi e valutazione di informazioni e dati relativi ai flussi di traffico e ai rischi connessi nonché l'utilizzo di metodologie di controllo che si avvalgono di strumenti tecnologici evoluti;
- il potenziamento dell'azione di prevenzione e contrasto dei fenomeni illeciti in materia extratributaria, al fine di tutelare la salute e la sicurezza dei cittadini e dell'ambiente, anche in collaborazione con le altre autorità istituzionalmente preposte agli specifici ambiti operativi;
- il contributo alla competitività economica dell'Unione Europea ed alla stabilità dei

mercati anche mediante l'efficace sorveglianza dei movimenti di denaro contante in entrata e/o in uscita nel/dal territorio comunitario finalizzata al contrasto degli illeciti tributari e della evasione fiscale;

- l'incremento progressivo degli effetti della deterrenza, anche con l'obiettivo di promuovere l'adempimento spontaneo degli obblighi tributari;
- il potenziamento del sistema informatico doganale e del dialogo telematico con le altre Amministrazioni ed Enti pubblici, nonché con gli Organi della Comunità Europea;
- la semplificazione degli adempimenti ed il miglioramento della qualità delle prestazioni, soprattutto mediante una estesa adozione della telematica e l'impulso agli istituti per l'accreditamento degli operatori affidabili;
- lo sviluppo delle componenti organizzative e strutturali per migliorare l'efficienza e l'efficacia dell'azione amministrativa;
- il miglioramento della *performance* istituzionale anche mediante una particolare attenzione alla rilevazione della qualità attesa e percepita dagli utenti;
- il progressivo potenziamento dell'assetto procedurale e tecnologico dei laboratori chimici per imprimere sempre maggiore efficacia al contrasto agli illeciti tributari ed extratributari;
- il prosieguo di un'accurata politica di qualificazione del personale mediante iniziative formative correlate alle necessità operative.

Il Piano elaborato dall'Agenzia, in coerenza con tali indirizzi programmatici, è articolato in n. 3 Aree strategiche di intervento (ASI); n. 4 Obiettivi prioritari; n. 12 Fattori critici di successo (FCS) e n. 36 Indicatori chiave di performance (ICP). Questi ultimi rappresentano i parametri di qualità, efficacia ed efficienza delle azioni programmate per il conseguimento di ciascun obiettivo prioritario. Sono state, inoltre, previste n. 3 iniziative progettuali, una per ogni ASI.

Per la individuazione dei target di risultato, l’Agenzia ha tenuto conto del *trend* registrato negli anni precedenti, dell’andamento dei flussi di traffici e del dimensionamento delle risorse umane e finanziarie disponibili.

Le linee di azione per il triennio 2012-2014 possono essere così sintetizzate:

ASI 1 - Prevenzione e contrasto dell’evasione tributaria e degli illeciti extratributari

L’Agenzia si prefigge di qualificare ulteriormente l’azione di controllo sia in ambito tributario che extratributario, programmando interventi specifici delineati sulla base dello studio delle variazioni dei traffici commerciali e degli esiti delle attività di raccolta, analisi e valutazione dei relativi dati e informazioni.

In particolare, continuano a costituire una priorità assoluta le iniziative finalizzate ad assicurare il corretto pagamento dei dazi, dell’IVA e delle accise, nonché a contrastare i fenomeni della sottofatturazione, della contraffazione e delle violazioni in materia valutaria e sanitaria.

Conseguentemente gli indicatori proposti evidenziano sia il volume delle attività (numero complessivo dei controlli con *focus* specifici su settori ad alto rischio fiscale o di preminente interesse per la salute e sicurezza della collettività) sia l’efficienza, l’efficacia e la qualità dell’azione amministrativa (tassi di positività, remuneratività delle verifiche).

Particolare attenzione è dedicata anche alle attività di controllo a tutela delle risorse proprie della UE e della legalità nel settore dell’autotrasporto internazionale.

E’, infine, prevista una iniziativa progettuale di natura informatica connessa allo sviluppo di sistemi di supporto alle attività di controllo. Nello specifico, per l’applicazione “Indagini finanziarie”, realizzata nel 2011, si procederà allo sviluppo di nuove e rilevanti funzionalità dirette alla gestione automatizzata delle richieste di

proroga da parte degli operatori finanziari nonché delle rilevazioni statistiche afferenti l'irrogazione delle sanzioni.

ASI 2 - Servizi agli utenti

L'Agenzia intende continuare ad avvalersi dello strumento informatico per individuare nuove soluzioni organizzative e gestionali, superando il modello dell'innovazione basato sulla semplice automazione dei processi preesistenti ed utilizzando la reingegnerizzazione degli stessi per proporre nuovi modelli procedurali in grado di agevolare ed accelerare la semplificazione amministrativa.

L'impegno a produrre innovazione tecnologica nell'espletamento delle attività istituzionali e nella fornitura di servizi si traduce in una progressiva e sistematica telematizzazione delle procedure e degli adempimenti, nella sempre maggiore disponibilità on-line dei servizi nonché nell'accreditamento digitale degli utenti. Si tratta di iniziative che si inseriscono nel piano strategico volto alla razionalizzazione dei flussi informativi non solo tra Agenzia ed utenza esterna (operatori economici) ma anche da e verso le altre Amministrazioni centrali e locali.

Il processo di innovazione - in coerenza con le strategie nazionali in materia di *e-government* e con quelle tecnico-operative definite a livello comunitario - sarà orientato non solo a potenziare l'offerta dei servizi *on-line*, ma anche ad incrementare l'efficienza interna migliorando i propri standard operativi.

In tale contesto si collocano le iniziative per la diminuzione dei tempi medi di giacenza nei laboratori chimici dei campioni soggetti ad analisi nonché per la riduzione dei tempi di rilascio delle Informazioni Tariffarie Vincolanti rispetto al termine più ampio fissato dalle norme dell'Unione Europea.

Inoltre, l’Agenzia intende proseguire l’attività di rilevazione della percentuale dei reclami presentati rispetto al totale dei procedimenti inclusi nella Carta dei Servizi, al fine di monitorare il rispetto degli standard qualitativi e quantitativi sul territorio nazionale e l’uniformità di comportamenti.

L’ottimizzazione del rapporto con gli operatori sarà perseguita anche attraverso l’intensificazione ed il miglioramento dei canali di informazione e comunicazione. A tal fine, l’Agenzia intensifica l’impegno nel settore delle tecnologie dell’informazione e della comunicazione, individuando le nuove opportunità esistenti e mettendo a disposizione strumenti e soluzioni che consentano di attuare in modo efficiente le politiche a beneficio dei cittadini e delle imprese.

In tale ambito si colloca anche l’indagine di *customer satisfaction* per valutare la qualità attesa e percepita dai soggetti che hanno chiesto ed ottenuto la certificazione di Operatore Economico Autorizzato (AEO).

Da ultimo, saranno ulteriormente sviluppate le attività afferenti l’applicazione “Il Trovatore” estendendo ad altri uffici la tecnologia RFID per tracciare e controllare a distanza l’integrità dei container durante il percorso porto-interporto e per aumentare la sicurezza della catena logistica.

ASI 3 – Ottimizzazione della funzione organizzativa e di supporto alla missione istituzionale

Prosegue il percorso intrapreso nell’ultimo triennio per migliorare la strutturazione del modello di formazione sia in termini organizzativi che sotto il profilo della definizione degli interventi.

Gli indicatori di *performance* utilizzati per pianificare e gestire l’attività di formazione sono stati individuati nell’ottica di incrementare la qualità delle iniziative, di assicurare un’omogenea distribuzione degli interventi nell’arco dell’anno nonché

di garantire un determinato numero di ore pro-capite al personale.

Quanto alle aree di intervento, oltre a prevedere una formazione mirata alla semplificazione amministrativa e alla riduzione dell'onerosità degli adempimenti, sarà garantito l'adeguamento delle conoscenze sulle innovazioni organizzative e tecnologiche. Particolare attenzione, come sempre, sarà rivolta all'aggiornamento professionale del personale impegnato nel recupero della base imponibile non dichiarata e nel contrasto alle frodi.

Le azioni per il miglioramento della qualità dell'assetto organizzativo continuano a svilupparsi su più direttrici: prosegue il processo di potenziamento dei laboratori chimici mediante apposite iniziative per la messa in qualità degli stessi e l'incremento delle metodiche analitiche accreditate; si consolida l'utilizzo dell'audit di processo quale strumento di *governance* volto verificare l'efficacia operativa degli uffici; si rafforza l'impegno a rendere più efficienti le procedure di intervento nel delicato settore della tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro.

Infine, nell'ambito delle iniziative concernenti la qualificazione dei laboratori chimici è prevista la conclusione del progetto per la realizzazione di un modello gestionale adeguato agli standard internazionali per l'organizzazione dei *ring test* al fine di giungere nel 2012 all'accreditamento del modello da parte dell'Ente certificatore.

AREA STRATEGICA DI INTERVENTO 1

PREVENZIONE E CONTRASTO DELL'EVASIONE TRIBUTARIA E DEGLI ILLECITI EXTRATRIBUTARI

BSC Dimensione	Impatto sui portatori di interesse	Obiettivi e relativi FCS	Indicatori	Risultato atteso		
				2012	2013	2014
E	Cittadini UE	Obiettivo1 Potenziamento delle attività di prevenzione e contrasto delle frodi e dei traffici illeciti				
		FCS 1.1. Rafforzamento dell'attività di controllo e antifrode	Numero dei controlli [1]	1.400.000	1.450.000	> 1.450.000
			Numero dei controlli ai passeggeri	37.000	38.000	> 38.000
			Numero controlli mirati a contrastare il fenomeno della contraffazione <i>Obiettivo Incentivato</i>	49.500	30.000	25.000
			Interventi effettuati in applicazione del Decreto Legge 223/2006. (art. 35 comma 35) convertito in Legge 248/2006 e dell'art. 181 bis del Reg. C.E. 2454/1993 per contrastare il fenomeno della sottofatturazione nei settori a rischio e da Paesi a rischio <i>Obiettivo Incentivato</i>	9.600	6.500	6.500
			Numero controlli per contrastare le violazioni in materia sanitaria	63.500	65.000	67.000
			Numero controlli nel settore delle accise <i>Obiettivo Incentivato</i>	38.000	39.000	40.000
		FCS 1.2 Ottimizzazione delle attività di controllo e antifrode	Maggiori diritti accertati (€/000) <i>Obiettivo Incentivato</i>	1.000.000	1.000.000	> 1.000.000
			Remuneratività media verifiche IVA (Intra e Plafond)	€ 175.000	> € 175.000	€ 190.000

AREA STRATEGICA DI INTERVENTO 1

PREVENZIONE E CONTRASTO DELL'EVASIONE TRIBUTARIA E DEGLI ILLECITI EXTRATRIBUTARI

BSC Dimensione	Impatto sui portatori di interesse	Obiettivi e relativi FCS	Indicatori	Risultato atteso		
				2012	2013	2014
			Tasso di positività delle verifiche in materia di accise <i>Obiettivo Incentivato</i>	43,5%	45,0%	> 45,0%
			Tasso di positività dei controlli mirati a contrastare il fenomeno della contraffazione	5,5%	10,0%	15,0%
			Tasso di positività interventi in materia di sottofatturazione nei settori a rischio e da Paesi a rischio <i>Obiettivo Incentivato</i>	20,0%	25,0%	25,0%
			Tasso positività dei controlli ai passeggeri <i>Obiettivo Incentivato</i>	36,0%	36,0%	36,0%
			Violazioni alla normativa valutaria [2]	2.300	3.000	> 3.000
		FCS 1.3 Tutela della legalità nel settore dell'autotrasporto internazionale	Numero dei controlli delle autorizzazioni bilaterali e multilaterali ITF/CEMT per l'autotrasporto internazionale	170.000	170.000	> 170.000
		FCS 1.4 Garantire la sostenibilità della pretesa tributaria in sede di contenzioso	Percentuale di esiti favorevoli delle controversie decise in Commissione Tributaria Provinciale passate in giudicato	88,0%	Consolidamento del risultato conseguito nell'anno precedente	Consolidamento del risultato conseguito nell'anno precedente

AREA STRATEGICA DI INTERVENTO 1

PREVENZIONE E CONTRASTO DELL'EVASIONE TRIBUTARIA E DEGLI ILLECITI EXTRATRIBUTARI

BSC Dimensione	Impatto sui portatori di interesse	Obiettivi e relativi FCS	Indicatori	Risultato atteso		
				2012	2013	2014
			Percentuale di esiti favorevoli delle controversie decise in Commissione Tributaria Regionale passate in giudicato	78,0%	Consolidamento del risultato conseguito nell'anno precedente	Consolidamento del risultato conseguito nell'anno precedente
		FCS 1.5 Garantire la tutela dell'erario comunitario	Controlli di conformità dell'attività di accertamento, riscossione e messa a disposizione della C.E. delle risorse proprie tradizionali	25%	25%	Nel 2013 terminerà il piano di interventi quadriennale
O	Cittadini UE	Obiettivo 2 Cooperazione con altri organismi nazionali, comunitari ed internazionali				
		FCS 2.1 Attuazione del Single Window	Cooperazione con le altre Amministrazioni nazionali per l'implementazione della banca dati Taric con le misure di controllo nazionali e le relative certificazioni	Saranno implementati nella Taric i seguenti settori: indumenti, farmaci non registrati in Italia ai sensi di legge e prodotti cosmetici		
		Progetto: Digitalizzazione processi doganali "Indagini Finanziarie"	Realizzazione di nuove funzionalità finalizzate allo sviluppo dell'applicazione	Gestione automatizzata delle richieste di proroga da parte degli operatori finanziari e delle rilevazioni statistiche afferenti l'irrogazione delle sanzioni	Ulteriore implementazione dell'applicazione per la richiesta di indagini finanziarie	

[1] Il numero dei controlli non include quelli sui pacchi postali e corrieri espressi.

[2] Numero dei verbali elevati

AREA STRATEGICA DI INTERVENTO 2

SERVIZI AGLI UTENTI

BSC Dimensione	Impatto sui portatori di interesse	Obiettivi e relativi FCS	Indicatori	Risultato atteso		
				2012	2013	2014
Q	Operatori economici	Obiettivo 1 Qualità dell'Amministrazione				
		FCS 1.1 Potenziamento dei servizi telematici	Tasso di disponibilità tecnica del sistema telematico Obiettivo Incentivato	>95%	>96%	>97%
			Tasso di diffusione dei servizi telematici	>95%	>96%	>97%
			Percentuale delle richieste positivamente esitate tramite il sito assistenza on-line Obiettivo Incentivato	>95%	>96%	>97%
O		FCS 1.2 Iniziative adottate per semplificare gli adempimenti	Tasso di conformità dei post-audit sugli operatori certificati AEO Obiettivo Incentivato	90%	90%	90%
Q		FCS 1.3 Migliorare la qualità dei servizi ai contribuenti	Indagine di <i>customer satisfaction</i> sull'istituto doganale AEO	Valutazione della qualità percepita dagli operatori certificati AEO		
			Riduzione dei tempi medi di giacenza nei laboratori chimici dei campioni sottoposti ad analisi (con riferimento ai tempi medi del 2011)	>5%	>6%	>7%

AREA STRATEGICA DI INTERVENTO 2

SERVIZI AGLI UTENTI

BSC	Dimensione	Impatto sui portatori di	Obiettivi e relativi FCS	Indicatori	Risultato atteso		
				Percentuale di reclami presentati rispetto al totale dei procedimenti inclusi nella Carta dei Servizi e conclusi nell'anno di riferimento	≤3%	≤3%	≤3%
				Riduzione dei tempi per il rilascio delle ITV rispetto ai tempi previsti dalle norme comunitarie (entro 90 giorni)	≤60gg		
			FCS 1.4 Favorire la comunicazione con gli operatori ai fini di una maggiore sensibilizzazione dell'utenza	Canale di comunicazione con gli utenti tramite organi di stampa: percentuale di quesiti risolti	>95%	>96%	>97%
				Iniziative divulgative degli istituti doganali previsti dalla normativa comunitaria e nazionale e delle semplificazioni procedurali	170	170	170
			Progetto "Il Trovatore"	Tracciabilità dei container mediante RFID ed integrazione con i sistemi doganali	Numero degli uffici pilota da coinvolgere: > 4	Numero degli uffici pilota da coinvolgere: > 6	Numero degli uffici pilota da coinvolgere: > 8

AREA STRATEGICA DI INTERVENTO 3

OTTIMIZZAZIONE DELLA FUNZIONE ORGANIZZATIVA E DI SUPPORTO ALLA MISSIONE ISTITUZIONALE

BSC Dimensione	Impatto sui portatori di interesse	Obiettivi e relativi FCS	Indicatori	Risultato atteso		
				2012	2013	2014
O	<i>Cittadini</i> <i>Operatori economici</i> <i>Personale</i>	Obiettivo 1 Garantire il funzionamento dell'assetto organizzativo e il governo delle risorse chiave				
		FCS 1.1 Qualità gestione e processi	Numero di ore di formazione pro-capite	23≤x≤25	23≤x≤25	23≤x≤25
			Tasso di decentramento dell'attività formativa	≥86%	≥86%	≥86%
			Percentuale di ore di formazione erogate nei primi due quadrimestri dell'anno	≥60%	≥60%	≥60%
			Incremento delle procedure accreditate dei laboratori chimici <i>Obiettivo Incentivato</i>	3%		
			Progettazione e realizzazione del Sistema di Gestione Sicurezza e Salute sul Lavoro (S.G.S.S.L.)	Implementazione SGSSL per le strutture centrali e avvio sperimentazione su due Direzioni Regionali	Completamento della sperimentazione su due Direzioni regionali	Rilascio modello completo di SGSSL immediatamente implementabile presso le Strutture territoriali ai sensi del d.lgs. n. 81/2008 e s.m.i.
		FCS 1.2 Consolidare i sistemi di governo e gestione	Percentuale dell'attività di audit di processo rispetto al numero totale di interventi audit programmati <i>Obiettivo Incentivato</i>	40%	40%	40%

AREA STRATEGICA DI INTERVENTO 3

OTTIMIZZAZIONE DELLA FUNZIONE ORGANIZZATIVA E DI SUPPORTO ALLA MISSIONE ISTITUZIONALE

BSC Dimensione	Impatto sui portatori di interesse	Obiettivi e relativi FCS	Indicatori	Risultato atteso		
				2012	2013	2014
			Indicatore di performance sugli investimenti informatici	Definizione del nuovo indicatore	N.A.	N.A.
		Progetto Evoluzione laboratori chimici	Progettazione e certificazione di un modello gestionale conforme agli standard internazionali per l'organizzazione di ring test	Verifica e certificazione del modello da parte dell'Ente esterno di accreditamento		

RISORSE UMANE

Strategia in materia di risorse umane

La consistenza del personale in organico rilevata alla fine dello scorso anno ha fatto registrare carenze rispetto alla dotazione complessiva pari a 1.832 unità, così ripartite: 134 dirigenti, 1.051 unità di terza area, 594 unità di seconda area e 53 unità di prima area.

L'Agenzia delle Dogane, sin dalla sua istituzione, ha potuto contare in media su 9.500 unità di personale non dirigenziale, ben al di sotto dei numeri previsti dalla dotazione organica, la quale nel frattempo è stata a più riprese ridotta in relazione a effettivi progressi sul piano dell'efficienza interna oltre che in corrispondenza di tagli imposti dalle norme.

La recente indagine sul fabbisogno di personale - condotta ai sensi degli articoli 16 e 17 del decreto legislativo 165/2001 - ha confermato come l'attuale dotazione organica del personale non dirigenziale non possa essere considerata sovrastimata. L'indagine, al contrario, ha fatto rilevare un fabbisogno di circa 400 unità superiore alle 11.040 unità previste dalla dotazione organica in vigore. Considerando gli effetti dei piani di razionalizzazione ancora in corso, connessi alla recente revisione organizzativa, si ritiene di poter affermare che - a parità di condizioni - l'attuale dotazione organica rifletta con buona approssimazione - salvi gli effetti di ulteriori iniziative di riordino - il fabbisogno di personale.

Ne consegue che l'attuale numero di effettivi appare insoddisfacente, ma, soprattutto, che la situazione minaccia di peggiorare rapidamente nei prossimi anni in corrispondenza di flussi in uscita non inferiori alle 350 unità annue. L'Agenzia in passato non ha attuato politiche per favorire l'uscita di personale, per cui, nonostante i recenti mutamenti normativi in materia pensionistica, non si prevedono consistenti

diminuzioni nei flussi in uscita.

Sommando algebricamente alle carenze registrate a fine 2011 le uscite che verosimilmente si verificheranno nel corso del 2012, si perviene alla stima di una carenza complessiva a fine 2012 pari a 2.207 unità, così ripartita: 141 dirigenti, 1.250 unità di terza area, 763 unità di seconda area e 53 unità di prima area.

Prima di procedere alla descrizione delle principali azioni di acquisizione del personale che verranno attivate a copertura delle carenze così quantificate, è bene ricordare che le assunzioni consentite dalla normativa vigente sul *turn over* per gli anni 2012-2014 ammonterebbero solo a circa 220 unità equivalenti di terza area F1, di cui circa 77 unità per il 2012.

Con riferimento all'area della dirigenza, nelle more della definizione delle procedure concorsuali avviate e programmate - tra cui il concorso per la copertura di sessantanove posizioni dirigenziali di seconda fascia - per l'anno 2012 si ritiene di poter acquisire 3 unità di personale attraverso la procedura di mobilità volontaria attivata a fine 2011. Una parte rilevante delle carenze riferibili alla terza area (550 unità) è stata recentemente coperta a seguito della definizione delle procedure interne per il passaggio dalla seconda alla terza area funzionale - indette con Determinazione Direttoriale n. 30205 del 4 novembre 2010. L'art. 1, comma 4 del decreto legge 29 dicembre 2011, n. 216 ha reso possibile l'assunzione di tale personale in deroga ai limiti stabiliti dalle disposizioni vigenti.

Le restanti carenze verranno coperte con l'acquisizione di professionalità tecniche utili al potenziamento delle strutture operative. In particolare, verranno assunte 50 unità, che risulteranno vincitrici della procedura selettiva per il reclutamento di cinquanta ingegneri (autorizzazione al bando con D.P.C.M. del 30 novembre 2010).

Un'ulteriore unità di terza area potrebbe essere acquisita attraverso una ricostituzione del rapporto di lavoro ai sensi dell'art. 32 del vigente CCNL.

A tali acquisizioni si devono sommare le assunzioni di personale appartenente alle

categorie protette, non rientranti nel vincolo assunzionale, stimate in un totale di 45 unità, di cui 25 di seconda area e 20 di prima area.

Qualora si riuscisse a realizzare tutte le azioni di acquisizione sopra descritte, considerando che i cinquanta ingegneri non verranno assunti prima del mese di dicembre, il numero medio degli effettivi a fine 2012 risulterebbe di circa 9.100 unità, rimanendo largamente al di sotto della dotazione organica e comunque inferiore alla media degli effettivi degli ultimi dieci anni.

Fermo restando quindi l'attuale quadro normativo, l'istituto della mobilità ai sensi dell'art. 30 del D. Lgs. 165/2001 resta l'unico strumento per raggiungere un numero di dipendenti confrontabile con l'attuale fabbisogno.

L'Agenzia ha in corso di attuazione un piano di mobilità per 388 unità che dispiegherà i suoi effetti solo dalla seconda metà del 2012, a causa dei rallentamenti imposti dai dubbi interpretativi, poi risolti positivamente, sull'applicabilità alle Agenzie fiscali dell'1, comma 3 del decreto legge 138/2011.

Si ritiene altresì di dover procedere, sempre entro il 2012, al reclutamento di ulteriori 115 unità. Occorre tuttavia considerare che, non dipendendo dalla volontà di una sola Amministrazione, la piena realizzazione di piani di mobilità di queste dimensioni è difficile a conseguirsi. In assenza di ulteriori vincoli normativi, ponderando gli ingressi programmati con i tempi di attuazione, è ragionevole stimare che - con notevole impegno - l'Agenzia possa arrivare a una consistenza media di circa 9.396 unità (tabella 1).

Se si tiene conto della riduzione della disponibilità di risorse dovuta al part-time (circa 120 unità) la consistenza media del personale in servizio nel corso del 2012 si riduce a circa 9.200.

Per assolvere ai nuovi compiti e intensificare le attività tradizionali sarebbe, tuttavia, necessario recuperare un numero di effettivi almeno stabilmente superiore alla media

storica.

Per quanto concerne, infine, i contratti di formazione e lavoro, a fine 2011 residuano soltanto 5 unità di personale che prestano servizio con tale modalità il cui rapporto di lavoro, al compimento dell'anno di servizio minimo richiesto, verrà convertito a tempo indeterminato nel corso del 2012.

FORMAZIONE

L'attività di formazione rivolta alla crescita e valorizzazione del personale costituisce una leva strategica per il conseguimento dei continui miglioramenti qualitativi della *performance* dell'Agenzia.

Per l'anno 2012, l'Agenzia si impegna a realizzare gli obiettivi istituzionali secondo le priorità strategiche indicate nell'Atto di Indirizzo per il conseguimento degli obiettivi di politica fiscale per gli anni 2012-2014 attraverso la definizione di un piano operativo che tiene conto delle esigenze formative di maggior rilievo.

In particolare, oltre a prevedere una formazione mirata alla semplificazione amministrativa e alla riduzione dell'onerosità degli adempimenti, sarà garantito l'adeguamento delle conoscenze sulle innovazioni organizzative e tecnologiche.

Particolare attenzione, come sempre, sarà rivolta all'aggiornamento professionale del personale impegnato nel recupero della base imponibile non dichiarata e nel contrasto alle frodi.

Per quanto concerne le risorse disponibili per il 2012, tenuto conto che l'Agenzia continuerà ad effettuare il riversamento di cui all'articolo 6, comma 21-sexies, del decreto legge n. 78/2010 anche per l'anno in corso, non vi saranno particolari vincoli finanziari su singole voci di spesa. Si ritiene peraltro di proseguire nel processo di contenimento della spesa e di razionalizzazione dei costi già avviato. L'impegno è di ridurre di circa 10 punti percentuali il fabbisogno finanziario espresso nel 2011, pur mantenendo pressoché costante la quantità di offerta formativa programmata.

Si prevede, quindi, di programmare anche per il 2012 un volume di offerta formativa più contenuto rispetto al passato (23 - 25 ore pro-capite), confermando la scelta di mirare a elevare la qualità della formazione erogata, piuttosto che effettuare continui incrementi meramente quantitativi. Si tratta comunque di un numero di ore pro-capite di tutto rispetto in relazione alla media delle amministrazioni, ottenuto grazie a un migliore utilizzo delle risorse disponibili.

Si conferma l'indicatore relativo al tasso di decentramento delle attività formative, proponendo la soglia minima dell'86%, incrementato di un punto percentuale rispetto all'anno passato. La maggiore autonomia gestionale delle strutture territoriali riguardo all'organizzazione dei corsi di formazione, in generale auspicabile, consentirà anche di realizzare una limitazione degli spostamenti dei discenti. Tale condizione consentirà, inoltre, di contenere i costi di missione per formazione, in relazione ai quali proseguirà il monitoraggio già avviato lo scorso anno.

Inoltre viene nuovamente introdotto l'indicatore relativo alla "percentuale di ore di formazione erogate nei primi due quadrimestri dell'anno"(60%) al fine di garantire una migliore distribuzione delle attività formative nel corso dell'anno.

L'incremento delle attività formative in modalità e-learning - che consente la fruizione dei corsi a una platea più ampia di discenti senza costi di docenza né, ovviamente, di missione - assicurerà l'adeguamento delle conoscenze sulle nuove procedure informatizzate e/o relative alle attività di supporto, oltre a garantire gli aggiornamenti in taluni ambiti specialistici delle attività dirette svolte dall'Agenzia.

Il ricorso alla docenza interna continuerà a essere privilegiato per le materie afferenti alle attività dirette, anche al fine di contenere i costi.

La quasi totalità delle iniziative rientranti nelle linee formative dei processi di supporto e della formazione manageriale saranno erogate anche quest'anno dalla Scuola Superiore dell'Economia e delle Finanze, in ottemperanza della direttiva del Ministero per la pubblica amministrazione e l'innovazione del 30 luglio 2010, n. 10, riguardante la programmazione della formazione delle amministrazioni pubbliche.

Della collaborazione con la suddetta Scuola ci si avvarrà in particolare per la formazione in campo giuridico, economico, tributario e aziendale, mentre per i corsi relativi alle attività di analisi dei laboratori chimici sarà necessario avvalersi di specifici Istituti accreditati per le necessarie certificazioni.

Per lo stesso motivo anche la formazione obbligatoria in materia di “tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro”, ai sensi del decreto legislativo n. 81/2008, sarà svolta ricorrendo ad apposite strutture accreditate. Un peso significativo tornerà ad assumere la formazione del personale neo-inserito (a seguito di procedure di mobilità o di passaggio dalla seconda alla terza area funzionale).

La formazione dedicata alle lingue straniere sarà ancora ridimensionata e tenderà a privilegiare le figure professionali che seguono le attività internazionali mentre è previsto un incremento per la formazione manageriale da realizzarsi compatibilmente con le risorse disponibili.

Si forniscono di seguito i dati relativi alla consistenza media del personale prevista per l’anno 2012, alle ore lavorabili pro-capite, alle variazioni del personale in servizio ed alla distribuzione del personale per servizio/macrop processo.

Tab. 1 - Prospetto consistenza media personale Anno 2012

consistenza media del personale in anni persona	Piano 2011	Piano 2012	Variazione
Dirigenti	236	219	-7%
Totale Area 3°	4.539	4.886	8%
Totale Area 2°	4.536	4.051	-11%
Totale Area 1°	31	43	38%
Distaccati	198	198	0%
Totale a tempo indeterminato	9.540	9.396	-2%
CFL	22	-	-100%
Totale	9.562	9.396	-2%

Tab. 2 - Prospetto ore pro-capite Anno 2012

	Previsione 2011	Piano 2012
Ore lavorabili lorde	1811	1810
Ore di assenza per ferie	228	228
Ore lavorabili	1583	1582
Ore di assenza per malattia	55	55
Ore assenze per altre motivazioni	90	110
Ore lavorabili ordinarie	1438	1417
Ore di straordinario	165	165
Ore lavorate pro capite	1603	1582

Tab. 3 - Variazione personale in servizio presso l'Agenzia delle Dogane Anno 2012

	a	b	c	d	e	f	g	h	i	l	$m = a + (b - c) + d + (e - f) + (g - h) + (i - l)$
	SITUAZIONE AL 31/12/2011: personale in servizio	ENTRATE	USCITE	CONVERSIONE RAPPORTO DI LAVORO	PASSAGGI D'AREA		MOVIMENTI del 2012 PER RIENTRI COMANDI / FUORI RUOLO DISTACCHI		MOVIMENTI del 2012 PER PASSAGGI DA/VERSO ALTRE AMMINISTRAZIONI		STIMA SITUAZIONE AL 31/12/2012: personale in servizio
					entrate	uscite	entrate	uscite	entrate	uscite	
Dirigenti	225	0	7	-	-	12	-	-	3	-	209
Terza area	4.451	51	194	-	562	-	10	10	161	5	5.026
Seconda area	4.568	25	159	5	-	550	10	10	320	10	4.199
Prima area	25	20	-	-	-	-	-	-	19	-	64
TOTALE PERSONALE A TEMPO INDETERMINATO	9.269	96	360	5	562	562	20	20	503	15	9.498
Terza area	1	-	-	- 1	-	-	-	-	-	-	-
Seconda area	4	-	-	- 4	-	-	-	-	-	-	-
TOTALE PERSONALE CONTRATTO FORMAZIONE LAVORO	5	-	-	- 5	-	-	-	-	-	-	-
TOTALE	9.274	96	360	-	562	562	20	20	503	15	9.498

NOTA:

Si fa riferimento al personale in servizio, ivi compresi i comandati presso questa Agenzia da altre amministrazioni, ma non i dipendenti di questa Agenzia comandati o distaccati presso altra amministrazione. La cifra relativa ai dirigenti include anche il personale terza area con incarico dirigenziale (126 unità). Tali unità non compaiono, quindi, nella cifra relativa al personale di terza area

Tab. 4 - Distribuzione risorse umane per servizio Anno 2012

Area	Programma 2012	Distribuzione % sul totale ore
Totale	14.801.995	100,00%
Area Gestione tributi e Servizi	5.280.615	35,68%
- <i>Gestione Tributi</i>	4.533.438	30,63%
- <i>Servizi tributari ai cittadini, Enti ed alle PP. AA.</i>	583.936	3,94%
- <i>Servizi di mercato</i>	163.242	1,10%
Area Prevenzione e Contrasto all'evasione ed alle frodi	5.486.764	37,07%
- <i>Vigilanza e controlli</i>	4.156.751	28,08%
- <i>Antifrode</i>	1.070.423	7,23%
- <i>Contenzioso tributario</i>	259.589	1,75%
Area Governo	1.575.534	10,64%
Area Supporto	2.007.932	13,57%
Area Investimento	451.150	3,05%
- <i>Formazione</i>	214.889	1,45%
- <i>Innovazione</i>	236.262	1,60%

PIANO DEGLI INVESTIMENTI

Nell'esercizio 2012 l'Agenzia delle Dogane ha aggiornato la pianificazione operativa dei progetti, evolvendo la formulazione del Piano degli investimenti definita nel 2010 con riferimento a nuove linee di sviluppo, specie nel settore ICT.

Il Piano, anche per il 2012, fornisce una rappresentazione organica della complessiva attività d'investimento dell'Agenzia in conformità a quanto previsto dall'art. 70, comma 62, del D.lgs. 300/1999.

La nuova strutturazione del Piano consente, inoltre, di declinare le strategie evolutive raccordando gli investimenti informatici agli effettivi obiettivi strategici dell'Agenzia e di misurare lo stato di adeguamento dei supporti informatici ai risultati attesi con un complessivo innalzamento della capacità di pianificazione.

Il maggiore allineamento dei progetti ai processi operativi favorisce anche la definizione di soluzioni integrate tra le diverse applicazioni informatiche ottimizzando le risorse e migliorando la qualità complessiva del servizio telematico.

Tale impostazione anticipa, peraltro, la nuova configurazione del Contratto di Servizi Quadro 2012-2017, in fase di elaborazione, volto a disciplinare i rapporti con SO.GE.I per la progettazione, lo sviluppo, l'evoluzione e la gestione dei progetti di natura informatica.

Nello specifico il Piano degli Investimenti per il triennio 2012-2014 è articolato nelle seguenti due macroaree:

- *“Progetti di evoluzione del sistema informativo”*: comprendono le attività inerenti l'innovazione del patrimonio informativo dell'Agenzia, finalizzate ad arricchire e potenziare l'offerta dei servizi on-line, ad incrementare l'efficienza interna e ad ottimizzare i costi di gestione del personale. Sono, altresì, inclusi anche gli interventi di potenziamento degli strumenti di supporto informatico, la manutenzione evolutiva dei progetti esistenti e, in generale, le attività di

miglioramento del sistema stesso, precedentemente ricompresi nella macroarea “*Progetti di adeguamento del Sistema Informativo*”. Tale unificazione rispecchia la logica secondo cui all’interno di un progetto pluriennale sono ricompresi sia sviluppi innovativi che adeguamenti evolutivi.

- “*Progetti per la qualificazione del patrimonio*”: si tratta di interventi logistico-strutturali anche connessi con l’attuazione della normativa sulla sicurezza e la salute dei lavoratori di cui al D. Lgs. n. 281/2008; di specifiche iniziative di potenziamento delle strumentazioni non ICT nonché di azioni per l’evoluzione dei laboratori chimici.

Progetti di evoluzione del sistema informativo (ICT)

Rientrano in questa tipologia le seguenti attività progettuali finalizzate a:

- ✓ sviluppare il sistema telematico per l’espletamento delle formalità doganali e di quelle inerenti il settore accise (*Digitalizzazione dogane; Digitalizzazione accise; Applicazione dei regimi doganali e fiscali; Accertamenti e controlli; Contrasto dell’evasione tributaria e degli illeciti extratributari*);
- ✓ potenziare i servizi on-line di supporto agli utenti interni ed esterni e migliorare la qualità dei servizi erogati (*Servizi cooperativi; Gestione delle restituzioni; Gestione e sviluppo dei sistemi di supporto alla comunicazione*);
- ✓ potenziare i sistemi informatici infrastrutturali dell’Agenzia (*Auditing di processo, Gestione risorse umane, Gestione approvvigionamenti, contabilità e tesoreria; Pianificazione e controllo di gestione, Servizi di back office, Gestione del contenzioso*);
- ✓ sviluppare il sistema informativo dei laboratori chimici (*Gestione dei laboratori chimici*);
- ✓ promuovere i servizi dell’Agenzia presso organismi UE e internazionali (*Internazionalizzazione dei servizi dell’Agenzia*);

✓ acquisire strumentazioni e apparecchiature connesse con lo sviluppo del sistema informatico e lo sviluppo di soluzioni WEB (*Gestione infrastruttura, Potenziamento tecnologico*).

Progetti per la qualificazione del patrimonio

Rientrano in questa tipologia le seguenti attività progettuali:

✓ *Potenziamento logistico*: si tratta di interventi logistici di natura strutturale anche connessi con l'attuazione della normativa sulla sicurezza e la salute dei lavoratori di cui al D.Lgs. n. 81/2008 e di interventi per il potenziamento delle dotazioni strumentali non ICT dell'Agenzia;

✓ *Adeguamento strutturale ed evoluzione dei servizi*: si tratta di attività di adeguamento funzionale degli immobili e di acquisizione di particolari tipologie di beni a supporto dei servizi;

✓ *Evoluzione laboratori chimici*: si tratta di iniziative progettuali correlate al processo di miglioramento procedurale e di evoluzione dei laboratori chimici finalizzate al completamento del Sistema Qualità, al potenziamento dei laboratori stessi attraverso l'acquisizione di strumentazioni specialistiche ed alla creazione di un modello gestionale certificato conforme agli standard internazionali per l'organizzazione di ring test.

Ciò posto, nella successiva Tabella si riporta il Piano del fabbisogno complessivo stimato per il triennio 2012-2014:

IMPEGNI ECONOMICI	(importi in milioni di € IVA inclusa)			
TIPOLOGIA ATTIVITÀ	2012	2013	2014	Totale
Evoluzione del sistema informativo (ICT)	21,5	30	30	81,5
Qualificazione del patrimonio	18,5	35	30	83,5
Totale	40	65	60	165

COSTI DI FUNZIONAMENTO

Le risorse economiche necessarie per garantire la sostenibilità del Piano sono indicate nel prospetto che segue:

COSTI CORRENTI 2012		mln/€
Costi della produzione	35,00	
Costi del personale	523,00	
Costi generali	51,00	
TOTALE COSTI CORRENTI 2012		609,00



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	7
5. MODALITÀ DI CALCOLO DELLA QUOTA INCENTIVANTE SPETTANTE	8

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

PREVENZIONE E CONTRASTO DELL'EVASIONE TRIBUTARIA E DEGLI ILLECITI EXTRATRIBUTARI		
Indicatori di risultato	Risultato atteso	Punteggio prefissato
Numero controlli mirati a contrastare il fenomeno della contraffazione	49.500	14
Interventi effettuati in applicazione del Decreto Legge 223/2006. (art. 35 comma 35) convertito in Legge 248/2006 e dell'art. 181 bis del Reg. C.E. 2454/1993 per contrastare il fenomeno della sottofatturazione nei settori a rischio e da Paesi a rischio	9.600	14
Numero controlli nel settore delle accise	38.000	14
Maggiori diritti accertati (€/000)	1.000.000	12
Tasso di positività delle verifiche in materia di accise	43,5%	10
Tasso di positività interventi in materia di sottofatturazione nei settori a rischio e da Paesi a rischio	20%	10
Tasso di positività dei controlli ai passeggeri	36%	10
SERVIZI AGLI UTENTI		
Indicatori di risultato	Risultato atteso	Punteggio prefissato
Tasso di disponibilità tecnica del sistema telematico	> 95%	12
Percentuale delle richieste positivamente esitate tramite il sito assistenza on-line	> 95%	12
Tasso di conformità dei post-audit sugli operatori certificati AEO	90%	10
ATTIVITÀ DI GOVERNO E DI SUPPORTO		
Indicatori di risultato	Risultato atteso	Punteggio prefissato
Incremento delle procedure accreditate dei laboratori chimici	3%	10
Percentuale dell'attività di audit di processo rispetto al numero totale di interventi audit programmati	40%	10
TOTALE PUNTEGGIO SINTETICO DI RISULTATO		138

2. SOGLIE PER IL CALCOLO DEL PUNTEGGIO SINTETICO DI RISULTATO

PREVENZIONE E CONTRASTO DELL'EVASIONE TRIBUTARIA E DEGLI ILLECITI EXTRATRIBUTARI		
Indicatori di risultato	Soglie Minima/Massima	
Numero controlli mirati a contrastare il fenomeno della contraffazione	95%	115%
Interventi effettuati in applicazione del Decreto Legge 223/2006. (art. 35 comma 35) convertito in Legge 248/2006 e dell'art. 181 bis del Reg. C.E. 2454/1993 per contrastare il fenomeno della sottofatturazione nei settori a rischio e da Paesi a rischio	95%	115%
Numero controlli nel settore delle accise	95%	115%
Maggiori diritti accertati (€/000)	90%	110%
Tasso di positività delle verifiche in materia di accise	90%	110%
Tasso di positività interventi in materia di sottofatturazione nei settori a rischio e da Paesi a rischio	90%	110%
Tasso di positività dei controlli ai passeggeri	90%	110%
SERVIZI AGLI UTENTI		
Indicatori di risultato	Soglie Minima/Massima	
Tasso di disponibilità tecnica del sistema telematico	90%	105%
Percentuale delle richieste positivamente esitate tramite il sito assistenza on-line	90%	105%
Tasso di conformità dei post-audit sugli operatori certificati AEO	90%	110%
ATTIVITÀ DI GOVERNO E DI SUPPORTO		
Indicatori di risultato	Soglie Minima/Massima	
Incremento delle procedure accreditate dei laboratori chimici	95%	115%
Percentuale dell'attività di audit di processo rispetto al numero totale di interventi audit programmati	95%	115%

(*) cfr. tabella relativa alle specifiche attività previste

3. DESCRIZIONE DEGLI INDICATORI

PREVENZIONE E CONTRASTO DELL'EVASIONE TRIBUTARIA ED AGLI ILLECITI EXTRATRIBUTARI	
Indicatori di risultato	Elementi componenti
Numero controlli mirati a contrastare il fenomeno della contraffazione	
Interventi effettuati in applicazione del Decreto Legge 223/2006. (art. 35 comma 35) convertito in Legge 248/2006 e dell'art. 181 bis del Reg. C.E. 2454/1993 per contrastare il fenomeno della sottofatturazione nei settori a rischio e da Paesi a rischio	
Numero controlli nel settore delle accise	Verbali di verifica con esito positivo / Verbali di verifica
Maggiori diritti accertati (€/000)	Maggiori diritti doganali/accise accertati a seguito dell'attività di controllo
Tasso di positività delle verifiche in materia di accise	Verifiche con esito positivo/numero totale delle verifiche
Tasso di positività interventi in materia di sottofatturazione nei settori a rischio e da Paesi a rischio	Interventi con esito positivo effettuati in applicazione del DL 223/2006 da controllo merci / numero totale interventi effettuati in applicazione del DL 223/2006 da controllo merci
Tasso di positività dei controlli ai passeggeri	Controlli con esito positivo/numero totale dei controlli
SERVIZI AGLI UTENTI	
Indicatori di risultato	Elementi componenti
Tasso di disponibilità tecnica del sistema telematico	
Percentuale delle richieste positivamente esitate tramite il sito assistenza on-line	
Tasso di conformità dei post-audit sugli operatori certificati AEO	Numero post-audit AEO conformi / Numero totale post-audit AEO effettuati
ATTIVITÀ DI GOVERNO E DI SUPPORTO	
Indicatori di risultato	Elementi componenti
Incremento delle procedure accreditate dei laboratori chimici	
Percentuale dell'attività di audit di processo rispetto al numero totale di interventi audit 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'articolo 59 del D.Lgs. 300/99, e successive modificazioni 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.

1. 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 l'analisi delle informazioni di cui al successivo punto 1.3 (monitoraggio infrannuale).

Il monitoraggio dell'andamento della gestione potrà essere effettuato anche mediante 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.

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.

2. 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'articolo 4 della presente Convenzione, il Direttore dell'Agenzia trasmette annualmente, entro il 30 gennaio dell'anno successivo a quello di competenza, una comunicazione contenente il preconsuntivo dei singoli obiettivi incentivati.

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

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

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

2.3 Redazione del rapporto di verifica

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

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

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

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

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

2.4 I flussi informativi per la verifica

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

1. i risultati conseguiti rispetto agli obiettivi previsti nel Piano allegato alla Convenzione attraverso:
 - il livello di conseguimento dei risultati evidenziati nel Piano dell'Agenzia (cfr. scheda 1);
 - il livello di conseguimento dei risultati relativi agli output ed agli avanzamenti dei progetti 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 (cfr. scheda 2);
 - lo stato di avanzamento dei costi per progetto;

3. le ulteriori informazioni gestionali, non comprese nell'allegato Piano dell'Agenzia e necessarie per la qualificazione dell'azione amministrativa svolta, come rappresentati nella seguente tabella:

AREA STRATEGICA DI INTERVENTO 1: PREVENZIONE E CONTRASTO DELL'EVASIONE TRIBUTARIA E DEGLI ILLECITI EXTRATRIBUTARI

Obiettivi e relativi FCS	Indicatori
<p>Obiettivo 1 Potenziamento delle attività di prevenzione e contrasto delle frodi e dei traffici illeciti</p>	
<p>FCS 1.1 Rafforzamento dell'attività di controllo e antifrode</p> <p>FCS 1.2 Ottimizzazione delle attività di controllo e antifrode</p> <p>FCS 1.4 Garantire la sostenibilità della pretesa tributaria in sede di contenzioso</p>	<p>Numero controlli articolati per tipologia: - Verifiche INTRA - Verifiche Plafond - Revisioni di accertamento ed altri controlli con accesso - Controlli fisici allo sdoganamento - Controlli documentali allo sdoganamento - Controlli scanner - Verifiche ordinarie - Revisioni di iniziativa su base documentale in ufficio - Controlli FEAGA - Controlli audit AEO - Verifiche tecnico amministrative</p> <p>Tasso di positività dei controlli (CD+VM+CS) selezionati dal Sistema di analisi dei rischi su merci in importazione</p> <p>Tasso di positività dei controlli (CD+VM+CS) selezionati dal Sistema di analisi dei rischi su merci in esportazione</p> <p>Incidenza dei controlli allo sdoganamento su totale delle dichiarazioni presentate (numero controlli effettuati/totale dichiarazioni presentate): - documentale - scanner - visita fisica</p> <p>Tasso di positività dei controlli allo sdoganamento: - documentale - visita merce - scanner</p> <p>Sequestri effettuati, articolati per prodotti sicuri e per tipologia di merce</p> <p>Violazioni alle norme Accordo di Madrid - tutela del made in Italy</p> <p>Numero delle richieste di tutela dei marchi presenti nella banca dati FALSTAFF</p> <p>Violazioni alle norme in materia fitosanitaria e CITES</p> <p>Valore dei tabacchi sequestrati, esclusi quelli contraffatti</p> <p>Valore dei sequestri di alcoli per contrabbando</p> <p>Valore dei sequestri in materia valutaria</p> <p>MDA: - IVA intra - Plafond - altri controlli - verifiche accise</p> <p>Maggiori Diritti Accertati per effetto dell'intervento ex art.35 c.35 del D.L. 223/2006 convertito in Legge 248/2006 nei settori a rischio</p> <p>Tasso di positività: - IVA Intra - Plafond - altri controlli</p>
<p><i>Elementi aggiuntivi:</i> Attività di cooperazione in ambito nazionale e comunitario</p>	<p>Relazione sull'attività svolta in materia di IVA e di accise nell'ambito della mutua assistenza amministrativa</p>

<i>Ulteriori informazioni di contesto economico – sociale e amministrativo</i>	- Numero di operazioni import – export - Numero licenze accise gestite
--	---

AREA STRATEGICA DI INTERVENTO 2: SERVIZI AGLI UTENTI

Obiettivi e relativi FCS	Indicatori
Obiettivo 1 Qualità dell'Amministrazione	
FCS 1.2 Iniziative adottate per semplificare gli adempimenti degli operatori e promuovere forme di cooperazione con operatori ed associazioni di categoria	Numero di richieste di certificazioni doganali pervenute
	Numero istanze di AEO trattate per profilo (doganale/sicurezza)
	Numero di "autorizzazioni doganali" AEO rilasciate
	Quota di AEO rilasciate rispetto al totale gestite a livello europeo
	Numero di protocolli d'intesa /accordi con utenti ed associazioni di categoria
FCS 1.3 Migliorare la qualità dei servizi ai contribuenti	Rivisitazione dei criteri logistici, finalizzata alla riduzione del tempo complessivo di trattamento dei campioni da sottoporre ad analisi
	Interventi operativi di competenza in applicazione di quanto previsto dal DPCM attuativo dello "Sportello doganale"
	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.

4. Relazioni:

- risultati delle indagini di *customer satisfaction* avviate autonomamente dall’Agenzia secondo il prospetto informativo contenuto nel documento citato al comma 1, par. 3 dell’Allegato 1;
- relazione in materia di autotutela (D.M. n. 37/1997);
- relazione sugli esiti dell’attività di vigilanza;
- elementi informativi su:
 - dati e informazioni sulle modalità erogative dei processi/servizi di informazione e assistenza ai contribuenti secondo i modelli di monitoraggio annualmente trasmessi dalla Direzione Comunicazione Istituzionale della Fiscalità del Dipartimento;
 - stato di attuazione del piano di razionalizzazione degli spazi.

SCHEDE DI VERIFICA

Scheda 1

LIVELLO DI CONSEGUIMENTO DEI RISULTATI ATTESI

AREA STRATEGICA DI INTERVENTO

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

Scheda 2

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

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