



*Rapporto di verifica dei
risultati della gestione
2010*

INDICE

Valutazione sintetica dei risultati	3
1. ASI 1 – Prevenzione e contrasto all’evasione tributaria ed agli illeciti extratributari	18
1.1 Entrate tributarie dell’attività di controllo	19
1.2 Attività di verifica e controllo	20
1.2.1 Attività di controllo allo sdoganamento	23
1.2.2 Attività di controllo successivo	25
1.2.3 Controlli antifrode e contrasto agli illeciti extratributari	29
1.3 Cooperazione a livello nazionale, comunitario ed internazionale	32
1.4 Fattori abilitanti (risorse umane e investimenti)	35
1.4.1 Risorse umane	35
1.4.2 Investimenti	35
2. ASI 2 – Servizi agli utenti	39
2.1 Sviluppo del sistema informativo	39
2.2 Diffusione dei servizi telematici	40
2.3 Cooperazione e comunicazione con operatori ed associazioni di categoria	41
2.4 Fattori abilitanti (risorse umane e investimenti)	44
2.4.1 Risorse umane	45
2.4.2 Investimenti	45
3. ASI 3 – Attività di governo e di supporto	54
3.1 Ricavi commerciali	54
3.2 Formazione del personale	55
3.3 Evoluzione assetto organizzativo/funzionale	56
3.4 Fattori abilitanti (risorse umane e investimenti)	59
3.4.1 Risorse umane	59
3.4.2 Investimenti	62
Obiettivi incentivati	78

VALUTAZIONE SINTETICA DEI RISULTATI

La relazione di verifica dei risultati rappresenta l'andamento complessivo della gestione dell'Agenzia delle Dogane con riferimento agli obiettivi dell'Atto di indirizzo del Sig. Ministro, declinati nella Convenzione 2010-2012, nonché all'attuazione degli specifici provvedimenti fiscali emanati nel 2010.

La relazione è articolata in tre sezioni:

1. la sintesi dei principali risultati conseguiti;
2. la rappresentazione dei trend storici dei principali indicatori della gestione;
3. il riscontro analitico dei risultati conseguiti rispetto ai risultati attesi, sotto i diversi profili della gestione, le cause che hanno determinato i principali scostamenti, nonché il livello di conseguimento degli obiettivi incentivati.

Prevenzione e contrasto dell'evasione tributaria e degli illeciti extratributari

Nell'esercizio si sono manifestati i primi segnali di un cambio di tendenza dei fondamentali dell'economia a livello internazionale, che a livello interno non ha ancora esplicitato un significativo grado di crescita lineare. Infatti, l'economia mondiale è tornata a crescere ad un ritmo sostenuto, anche se più di recente si sono manifestati segnali di rallentamento. L'economia italiana è cresciuta dell'1,3%, secondo un ritmo analogo a quanto registrato in altri paesi europei.

La pianificazione dell'Agenzia per il 2010, avviata a fine 2009, nella strutturazione dei possibili obiettivi operativi e dei connessi target economici di riferimento ha tenuto conto della crisi economica mondiale e della conseguente contrazione dei traffici commerciali. I risultati gestionali registrati a fine esercizio sono stati alquanto significativi e sono da ricondurre sia alla ripresa, sia pur fragile, del contesto economico sia alla necessaria intensificazione delle attività di controllo messa in atto per fronteggiare l'aumento del volume dei flussi di traffico internazionale di merci, con particolare riferimento ai settori ad alto rischio. Pertanto, i risultati conseguiti danno evidenza della capacità dell'Agenzia di adeguare e mirare gli interventi in funzione di cambiamenti provocati da fattori esogeni, quali le variazioni congiunturali dei flussi di traffico.

L'azione strategica, quindi, è proseguita lungo due direttrici: da un lato, l'individuazione di semplificazioni procedurali al fine di favorire l'adempimento spontaneo e, dall'altro, l'attuazione di valide forme di repressione delle fattispecie fraudolente ed evasive degli obblighi tributari a tutela dei meccanismi concorrenziali.

In termini operativi, l'attività di contrasto all'evasione e agli illeciti si è esplicata attraverso l'attuazione di un volume di controlli complessivo per il settore dogane ed accise pari a 1.588.886 a fronte di un target compreso nell'intervallo $1.300.000 < X < 1.700.000$. L'aggregato complessivo discende dalla composizione di risultati operativi attinenti ai differenti ambiti d'azione della struttura quali il settore doganale (controlli in linea allo sdoganamento e controlli successivi), l'imposta sulla produzione e consumi e la repressione di illeciti extratributari. La complessiva strategia di contrasto all'evasione e agli illeciti posta in essere ha portato all'individuazione di 27.974 schede positive. In particolare, nell'ambito del contrasto al fenomeno della contraffazione si sono riscontrate 3.217 violazioni per un valore accertato di circa 47 milioni di euro. Nel settore delle accise sono stati posti in essere circa 35 mila controlli equivalenti;

l'efficacia dell'azione misurata in termini di positività delle verifiche segna un ulteriore miglioramento incrementando di cinque punti percentuali il risultato del precedente esercizio (45,3% a fronte del 40,3% conseguito nel 2009).

Per quanto attiene ai risultati qualitativi connessi all'attività di controllo, l'Agenzia in corso d'anno ha accertato maggiori diritti (MDA) per un importo pari a circa 1.137 milioni, in lieve flessione rispetto al consuntivo dell'esercizio 2009 (€ 1.185 milioni) in cui la crisi ha prodotto i suoi effetti solo nell'ultimo trimestre. Per ciò che attiene al settore dogane i controlli hanno dato luogo ad una redditività dell'azione di verifica in ambito IVA pari in media a € 213.209.

In termini di Maggiori Diritti Accertati (MDA), le componenti inerenti all'imposta sul valore aggiunto partecipano all'importo complessivo con una quota pari al 58% mentre la componente relativa alle verifiche tecnico amministrative segna una flessione dell'ordine del 50% rispetto all'esercizio precedente, (86.113 milioni a fronte di 160,3 milioni del 2009), riallineandosi ai valori registrati nel triennio 2006-2008.

Per quanto concerne il monitoraggio "a valle" del processo di corretta attribuzione all'erario delle risorse di competenza si segnala il miglioramento delle strategie difensionali volte al conseguimento di una adeguata uniformità interpretativa delle controversie in sede giurisdizionale. A fine esercizio si registra un miglioramento dell'attività in quanto si riscontra un incremento del tasso degli esiti favorevoli delle sentenze pari al 6,4% per i giudizi di primo grado e del 41,4% dinnanzi alle commissioni regionali.

Sono proseguite le sinergie di azione con organismi chiamati a espletare i propri compiti istituzionali nei medesimi settori di competenza; in particolare, nell'ambito dei controlli nel settore IVA, si evidenziano le iniziative poste in essere in attuazione del disposto dell'art. 83, commi 5, 6 e 7 del D.L. 112/2008 che hanno dato vita ad una valida collaborazione tra l'Agenzia delle Dogane, l'Agenzia delle Entrate e la Guardia di Finanza con la istituzione di una "Cabina di Regia Operativa" per coordinare le azioni di prevenzione e contrasto ai fenomeni evasivi e fraudolenti in materia di IVA nazionale e comunitaria.

In campo internazionale è proseguito l'impegno volto al rafforzamento della cooperazione in materia doganale con i Paesi Terzi, ai fini del miglioramento della performance complessiva di tali Paesi e del miglioramento dell'efficienza dei sistemi doganali degli stessi.

Servizi agli utenti

Al fine di assicurare un livello di qualità dell'azione amministrativa sempre più rispondente alle attese degli interlocutori istituzionali, degli operatori e delle imprese nonché di semplificare gli adempimenti posti a carico degli utenti, l'Agenzia ha proseguito il proprio impegno nel processo di razionalizzazione delle procedure e di digitalizzazione dei documenti, nell'incremento del numero dei servizi erogabili per via telematica nonché nello sviluppo dell'interoperabilità con le altre amministrazioni.

In relazione alle attività per favorire la diffusione dei servizi telematici, l'Agenzia ha assicurato un elevato tasso di disponibilità tecnica degli stessi garantendo la quasi completa copertura per la platea degli utenti. Per quanto attiene ai processi di front-office l'esercizio ha visto l'implementazione di un nuovo canale di interfacciamento telematico con la struttura mediante la digitalizzazione della trasmissione dei Manifesti Merci che ha raggiunto un livello pari al 50% per le merci in arrivo (MMA) e al 20% per quelle in partenza (MMP). mentre il "Tasso di diffusione dello sdoganamento telematico all'export in procedura domiciliata" ha raggiunto la completa copertura.

Sul piano della collaborazione tra Amministrazione e impresa, sono state promosse dalla Struttura iniziative rivolte alla più ampia diffusione dell'istituto relativo all'Operatore Economico Autorizzato (AEO), che definisce la figura comunitaria dell'utente accreditato in tutti gli Stati membri. Nel corso dell'esercizio sono state presentate 170 istanze dagli operatori interessati delle quali 100 hanno riguardato il profilo "full", 69 il profilo "doganale" e la restante quello della "sicurezza". In corso d'anno sono state rilasciate 183 certificazioni; raggiungendo una quota pari al 7% del volume complessivo gestito a livello comunitario.

Nel corso del 2010 è stata condotta un'indagine di customer satisfaction mirata a valutare gli interventi di miglioramento effettuati a seguito della precedente indagine svolta nel 2008 nell'ambito dei servizi di mercato dei laboratori chimici.

Nell'esercizio è proseguita l'attività progettuale finalizzata all'offerta di servizi di qualità con contestuale aumento della sicurezza dell'intero processo di distribuzione delle merci nei porti ed interporti (progetto "Il Trovatore) mediante l'impiego di dispositivi di suggellamento elettronico dei container che consentono di tracciare e controllare la movimentazione delle merci. La sperimentazione di tali tecnologie è stata estesa a ulteriori sedi operative (Genova, La Spezia e Napoli) per i successivi avanzamenti delle fasi progettuali. al fine di valutare il modello organizzativo in altre realtà operative.

Risultati conseguiti in materia di innovazione organizzativa e tecnologica

Al fine di favorire lo sviluppo della performance complessiva dell'Agenzia è stata attuata una strategia volta alla realizzazione di azioni strutturali di miglioramento, sotto il profilo organizzativo, gestionale ed operativo, nonché alla qualificazione professionale del personale.

Nel corso dell'esercizio è stato completato il processo di riassetto organizzativo della struttura con lo scopo di conseguire incrementi di efficienza ed efficacia: il processo di riforma degli assetti organizzativi dell'Agenzia, in ossequio a quanto previsto dalle vigenti disposizioni finanziarie, ha comportato la rideterminazione delle dotazioni organiche con una riduzione della consistenza organica del personale non dirigenziale pari al 10% mentre per quanto attiene alle posizioni dirigenziali è stata compiuta una riduzione del 15% per quelle di seconda fascia e del 20% per quelle apicali.

Per garantire il corretto funzionamento dell'assetto organizzativo attraverso lo sviluppo dei sistemi di governo e gestione è stato delineato ed attuato il Piano delle attività audit con la definizione di programmi di intervento presso le Strutture centrali e territoriali. Nel nuovo organigramma tali compiti sono svolti direttamente dalle Aree regionali in relazione alle materie di competenza.

La valorizzazione e la crescita professionale rappresentano le leve d'azione principali su cui l'Agenzia fonda l'azione strategica rivolta a continui miglioramenti qualitativi delle performance della struttura. La strategia della formazione nel 2010 ha confermato alcune delle linee di sviluppo già avviate e/o rafforzate nel biennio 2008-2009, con particolare focalizzazione sulle materie tecniche, in particolare per le attività di prevenzione e contrasto all'evasione tributaria

Il piano degli investimenti, principalmente indirizzato all'innovazione tecnologica, si è sviluppato attraverso 26 iniziative progettuali di durata pluriennale che hanno comportato una spesa di € 45.572.425 pari a circa il 75% dell'importo pianificato (€ 60.336.774).

Politiche del personale

Le politiche di gestione del personale nel 2010 hanno tenuto conto della progressiva attuazione del piano di riorganizzazione, oltre che della necessità di adeguare la quantità e la qualità delle risorse umane alle esigenze operative ordinarie. A tal fine si è provveduto a sviluppare iniziative volte non solo a ridurre il divario tra dotazione organica e consistenza degli effettivi, ma anche a orientare le acquisizioni e la formazione allo sviluppo di specifiche professionalità e competenze amministrative e tecniche.

Le risorse umane in dotazione all'Agenzia al 31 dicembre 2010 ammontano a 9.783 unità, registrando un decremento dell'1,4% rispetto a quanto rilevato a dicembre 2009 (9.921 unità); tale riduzione viene imputata in gran parte all'asimmetria intercorrente tra le uscite e il totale dei reclutamenti accrescendo il divario con la dotazione organica della struttura (11.318 unità).

Ai fini del contenimento del gap di risorse umane, l'Agenzia ha proceduto in corso d'anno ad assunzioni di personale per circa 250 unità provenienti da altre amministrazioni (mobilità) e da procedure concorsuali. Relativamente alle posizioni dirigenziali per le quali si registra una carenza rispetto alle dotazioni organiche del 61,5% il gap è stato compensato mediante l'assunzione dei vincitori di un concorso già espletato (per un numero pari a 25 unità) e mediante conferimento di incarichi di reggenza al personale in possesso degli idonei requisiti; inoltre si è provveduto ad attivare otto procedure nazionali di interpello per l'attribuzione complessiva di n. 112 posizioni dirigenziali, finalizzate a coprire i posti dirigenziali vacanti per la fisiologica scadenza degli incarichi.

Delibere sottoposte alla valutazione del Dipartimento

Nel corso del 2010, il Comitato di gestione dell'Agenzia ha emanato venti delibere, delle quali quattordici rientrano tra quelle su cui trova applicazione l'art. 60 del D.Lgs. n. 300/1999 che disciplina la funzione di vigilanza da parte del Ministro. In aggiunta alle delibere che si collocano nell'ordinaria attività sottoposta a valutazione del Comitato (come ad es. l'approvazione del budget e dei piani strategici), sono intervenute deliberazioni che adeguano i regolamenti dell'ente a nuove norme generali, oppure definiscono piani straordinari di intervento utilizzando risorse aggiuntive di provenienza comunitaria. A titolo esemplificativo si citano le delibera n. 137 e la delibera n.143. Con la prima delibera è stata recepita la norma dettata dall'articolo 22 del D.Lgs. 165/2001 novellato D.Lgs. 150/2009, integrando il Regolamento di Amministrazione dell'Ente con l'inserimento dell'articolo 16 bis che ha istituito il Comitato dei garanti per responsabilità dirigenziale. Con la delibera n. 143 è stato approvato il Piano degli interventi per il "potenziamento delle attività di accertamento, ispettive e di contrasto alle frodi", finanziato con le risorse di cui alla legge 349/1989.

Provvedimenti attuativi della normativa fiscale

L'Agenzia in corso d'anno ha emanato 19 circolari di carattere normativo ovvero operativo che concernono adempimenti in materia doganale e nel settore delle accise. In ambito doganale si segnalano le circolari nn. 18/D e 19/D del mese di dicembre che definiscono e regolamentano le nuove procedure dettate dai regolamenti comunitari relative alla gestione dei flussi delle merci in entrata e uscita con una particolare enfasi al rispetto delle norme di sicurezza.

Per quanto attiene al settore delle accise si ricorda la circolare n. 3/D del 15 febbraio che ha comportato la rideterminazione delle modalità tecniche di accertamento e di contabilizzazione dell'accisa sulla birra nonché la circolare 5/D del 12 marzo che disciplina gli impieghi degli oli minerali che comportano l'esenzione dell'accisa o l'applicazione di un'aliquota ridotta.

Gestione economico-finanziaria

Sulla base dell'istruttoria di bilancio per l'esercizio 2010 si evince che l'ammontare degli stanziamenti in conto competenza ed in conto residui, comprensive anche delle risorse provenienti dall'Unione europea, risulta pari a € 746.773.496.

In ossequio alle disposizioni di finanza pubblica in materia di contenimento e riduzione degli oneri correnti l'Agenzia ha provveduto, tra l'altro:

- alla riduzione sulla dotazione 2010 per un importo di € 33.828.933 ai sensi delle disposizioni di cui alla L.296/2006; nonché una ulteriore riduzione per un importo pari a € 721.780; ai sensi dell'articolo 17 commi 4 e 9 del DL 78/2009;
- ad un risparmio di spesa per gli studi ed incarichi di consulenza nei limiti previsti dai vincoli posti dalla normativa vigente (L.266/2005 e successive modificazioni);
- all'adeguamento dei corrispettivi e degli emolumenti spettanti agli organi collegiali ed agli altri organismi coerentemente con la vigente disciplina del settore;
- al contenimento delle spese per rappresentanza, relazioni pubbliche, convegni mostre e pubblicità;
- al contenimento delle spese di funzionamento per le voci previste dalla normativa.

Per quanto concerne il costo del personale, comprensivo degli accantonamenti per oneri e spese future, si rileva un importo di €/migl. 521.900 a fronte di un corrispondente valore dell'esercizio precedente pari a €/migl 501.867. A tale importo sono stati stanziati in corso d'anno ulteriori €/migl. 3.814 a titolo di sopravvenienze passive derivanti dagli oneri relativi alla stipula dei CCNL dell'area dirigenziale per il biennio economico 2008-2009.

In merito alle attività di business, l'Agenzia ha conseguito un utile di € 571.410, rinviato agli esercizi futuri essendo compreso nell'accantonamento per il "Fondo quota incentivante e potenziamento".

L'esercizio 2010 chiude, nel rispetto delle disposizioni di finanza pubblica inerenti il periodo contabile, con un risultato di pareggio.

Vigilanza su trasparenza imparzialità e correttezza dell'azione dell'Agenzia

Sotto il profilo della trasparenza, imparzialità e correttezza dell'azione amministrativa dell'Agenzia, in attuazione del programma di vigilanza 2010, sono stati esaminati dal competente Ufficio del Dipartimento, tramite indagini condotte su un campione di uffici operativi dell'Agenzia delle dogane, due procedimenti: "Verifiche dell'IVA intra – Applicazione dell'IVA intracomunitaria" e "Regolarizzazione TI/TE – Merci in temporanea esportazione destinate alla reimportazione (perfezionamento passivo)". L'esito dell'attività ha evidenziato per il primo procedimento un indice sintetico di conformità pari a 73,86%, e per il secondo pari a 58,39%. Gli interventi correttivi suggeriti dall'Ufficio di Vigilanza puntano principalmente verso una maggiore trasparenza dell'azione e uniformità di comportamento degli uffici nel rispetto dei diritti e delle

garanzie previste dallo Statuto del contribuente. In merito al procedimento concernete il perfezionamento passivo una particolare attenzione viene richiamata sulla velocizzazione del flusso informativo facendo leva su comportamenti proattivi da parte degli uffici per la richiesta della documentazione necessaria ai controlli, sulla puntuale verbalizzazione ai fini del calcolo del tasso di rendimento nonché la completa indicazione di elementi nei verbali di constatazione.

Comunicazione istituzionale

In attuazione del piano di Comunicazione istituzionale dell'amministrazione finanziaria, l'Agenzia ha proceduto alla manutenzione dei portali internet ed intranet della struttura aggiornando i contenuti delle varie sezioni in coordinamento con tutti gli uffici territoriali.

Per quanto riguarda la semplificazione amministrativa, immutati i canali di contatto telefonico con l'utenza, l'Agenzia ha investito nello sviluppo dei servizi erogati per via telematica.

Come riportato nella sezione relativa ai servizi agli utenti, in corso d'anno l'Agenzia ha portato a termine un'indagine di customer satisfaction sui servizi di mercato dei laboratori chimici mirata a valutare il livello di percezione della qualità dei servizi resi nello specifico settore nonché a individuare le possibili aree di miglioramento. Le risultanze dell'indagine hanno rilevato un grado di soddisfazione media dell'utenza, a livello nazionale, pari a 4,34 misurabile su una scala di valutazione massima di 5.

Livello di conseguimento degli obiettivi incentivati

L'Agenzia ha conseguito un punteggio sintetico di 155 punti a fronte dei 138 prefissati. Il raggiungimento di tale punteggio determina l'erogazione del 100% della quota incentivante.

Roma, il 6 LUG. 2011

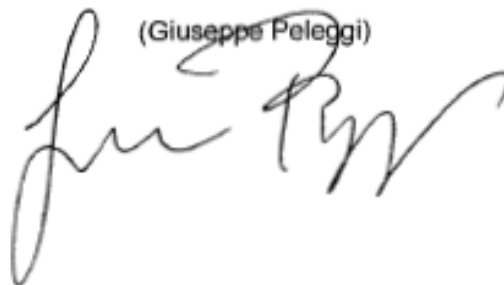
Il Direttore Generale delle Finanze

(Fabrizia Lapecorella)



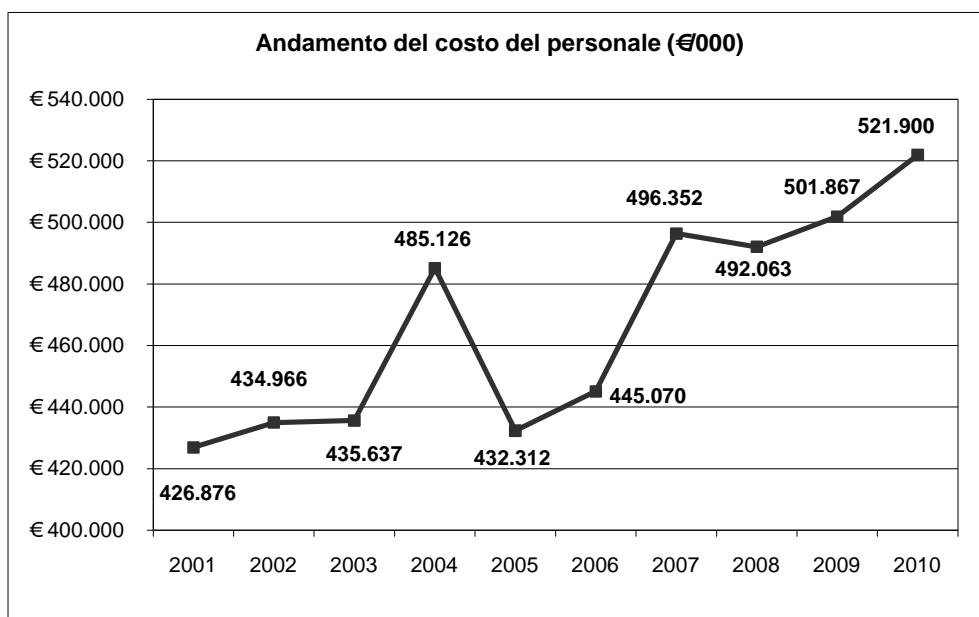
Il Direttore dell'Agenzia

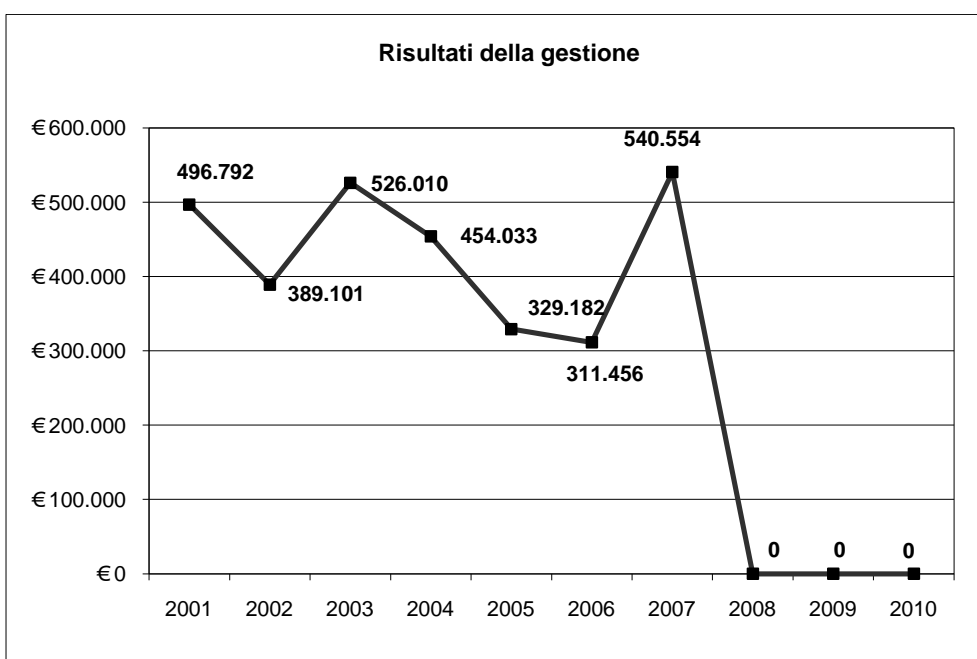
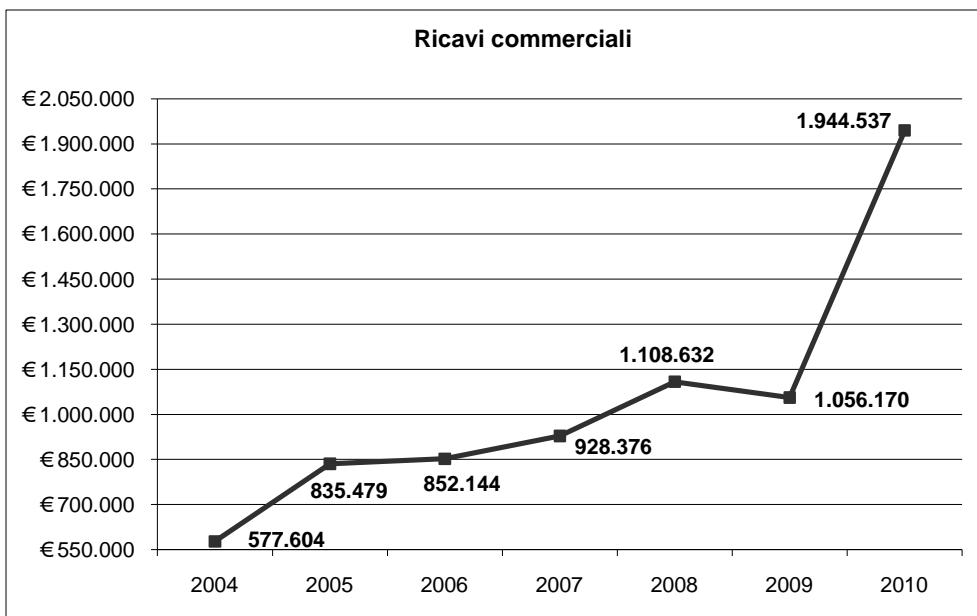
(Giuseppe Peleggi)



ANDAMENTO DEI RISULTATI ECONOMICO-GESTIONALI

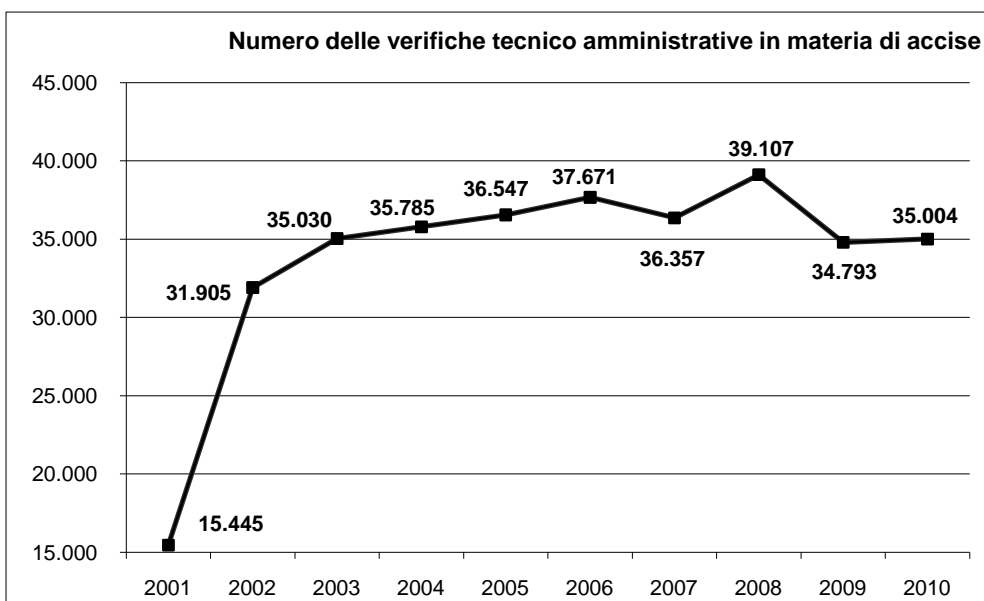
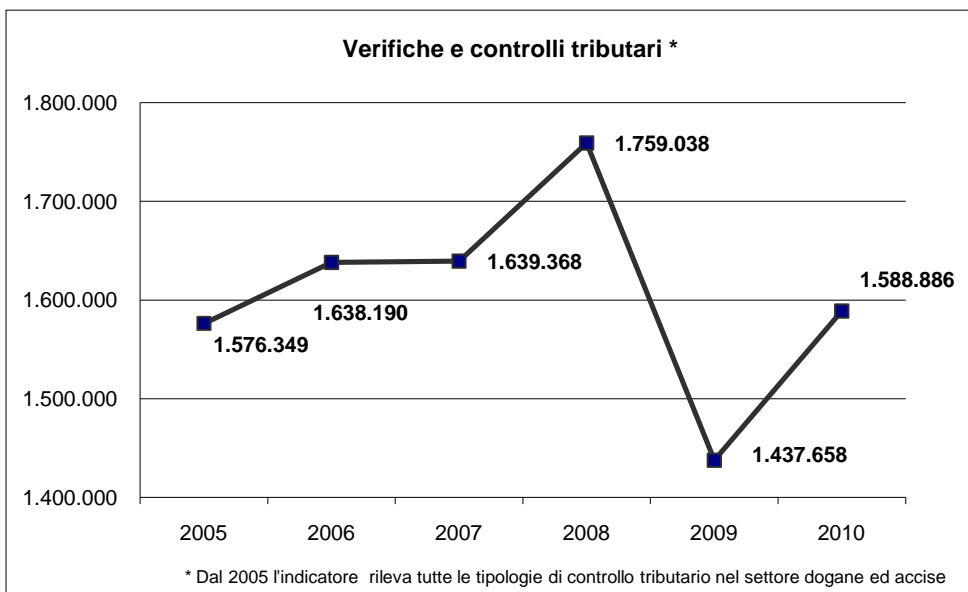
Risultati economico-finanziari

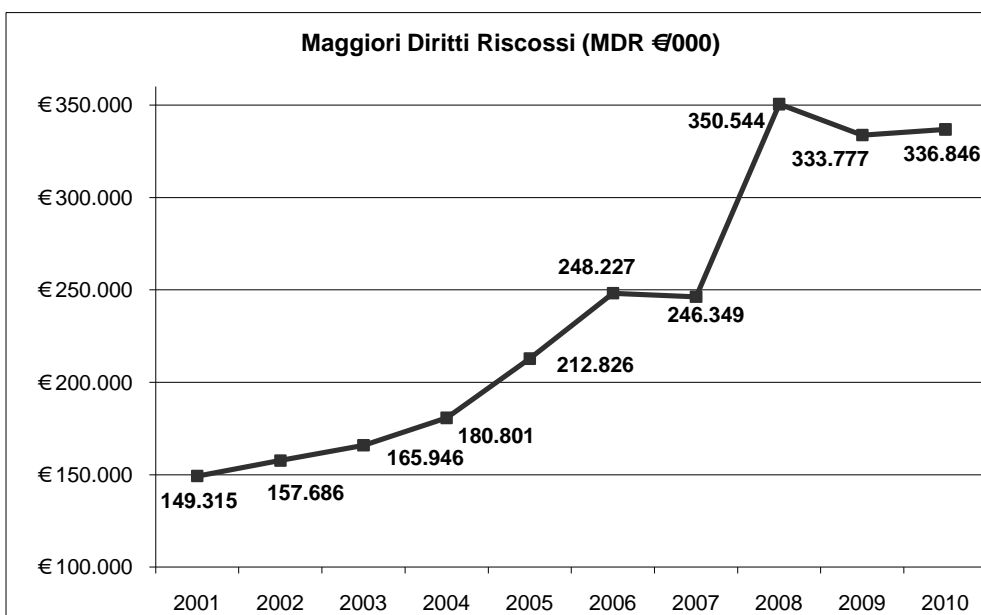
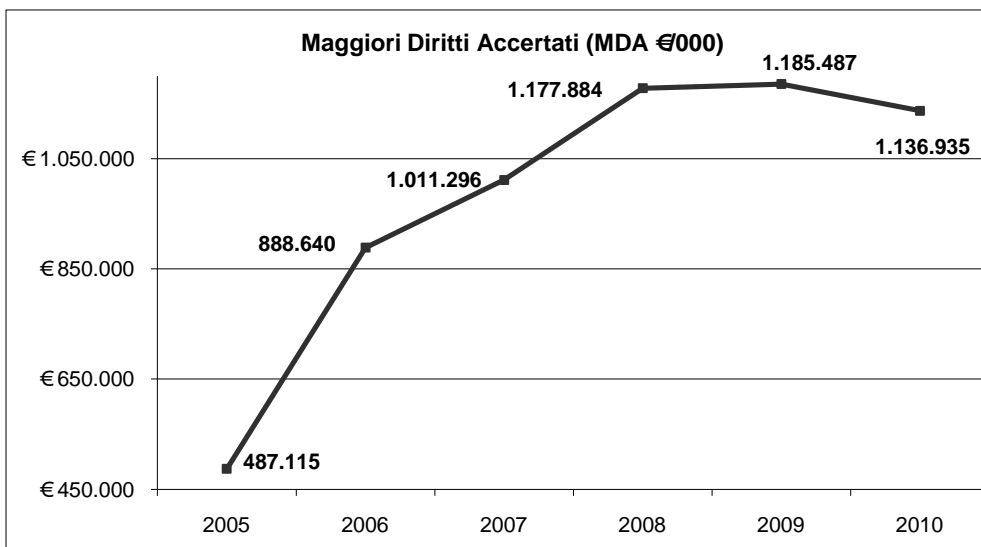
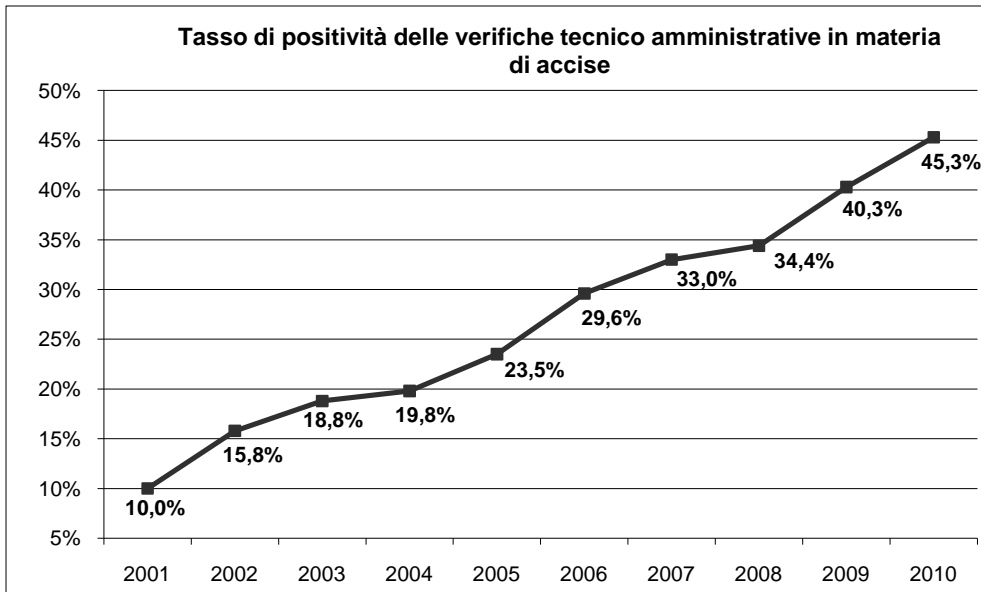


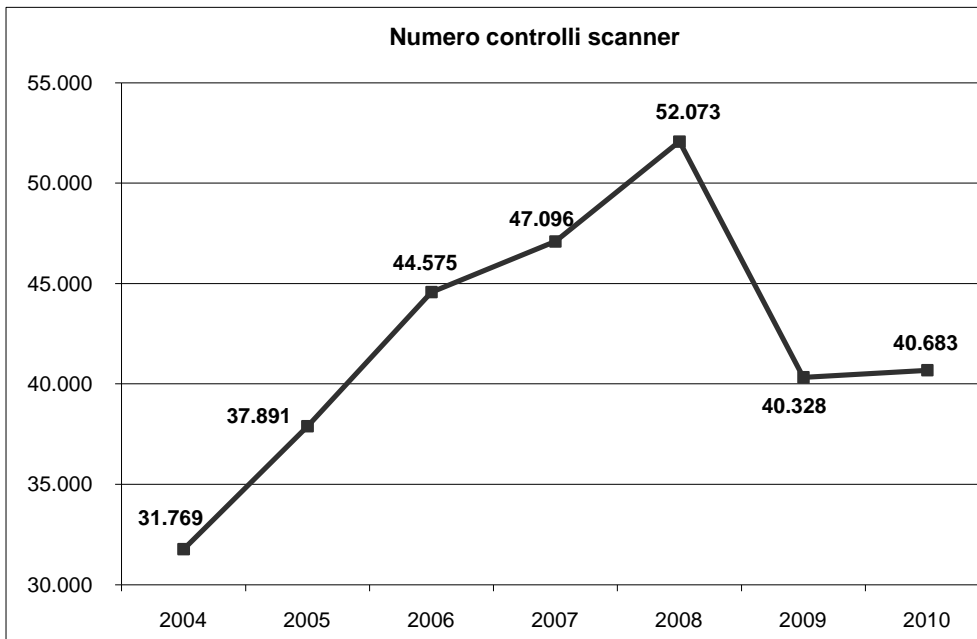


L'esercizio 2010 analogamente al biennio precedente, chiude, nel rispetto delle disposizioni di finanza pubblica inerenti il periodo contabile, con un risultato di pareggio.

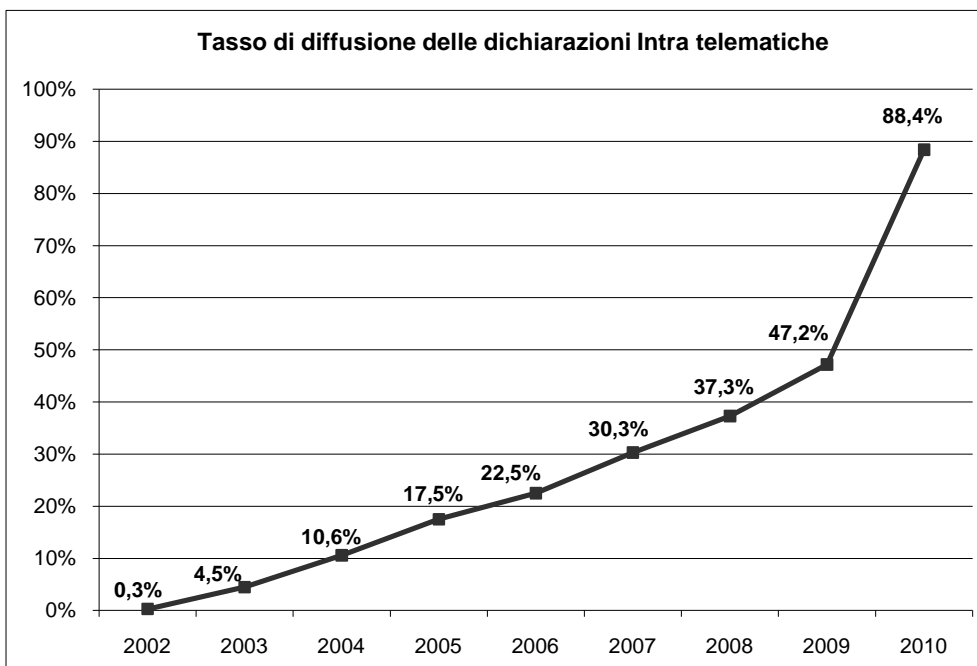
AS1 – Prevenzione e contrasto dell'evasione tributaria e degli illeciti extratributari



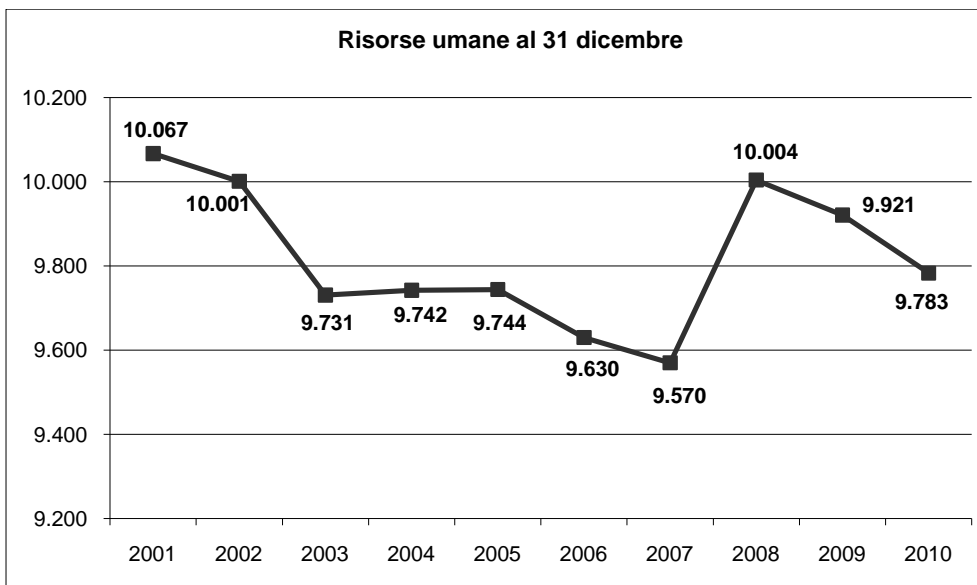
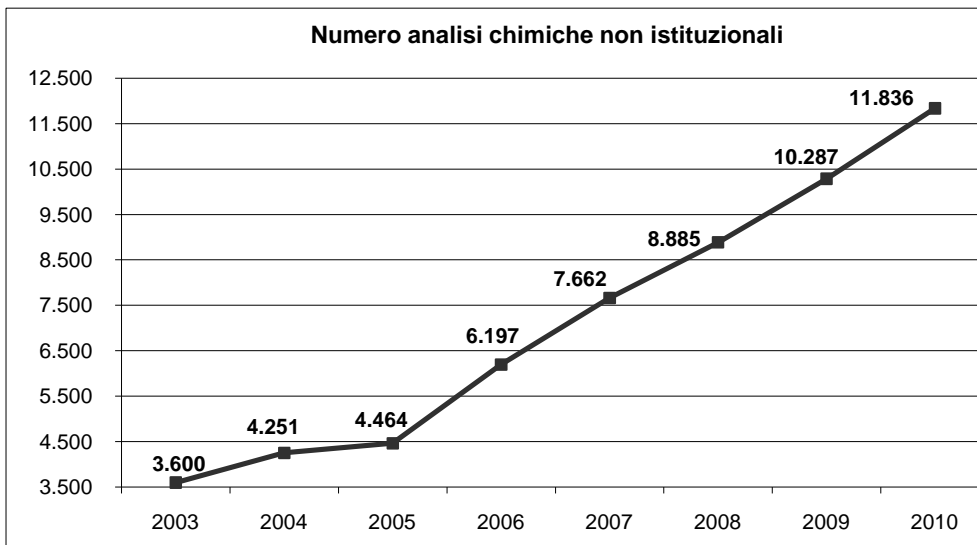




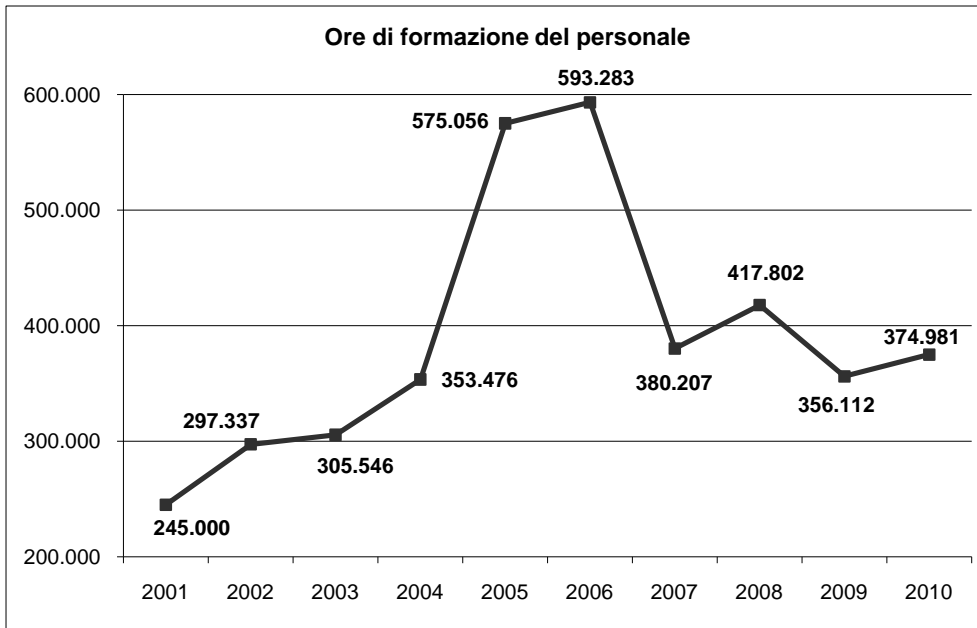
AS2 – Servizi agli utenti



AS3 – Attività di governo e di supporto



Consistenza di personale presente al 31 dicembre di ciascun anno comprensivo dei comandati e distaccati presso altre amministrazioni.



ANALISI DEI RISULTATI GESTIONALI CONSEGUITI

1. ASI 1 – Prevenzione e contrasto all'evasione tributaria ed agli illeciti extratributari

Nell'anno 2010 l'Agenzia delle Dogane ha messo in atto una diversificata gamma di azioni ed interventi per il conseguimento degli obiettivi contenuti nel Piano delle attività per il triennio 2010-2012, garantendo il presidio della legalità e della sicurezza nel commercio internazionale.

In particolare, la strategia d'azione posta in essere è stata finalizzata al conseguimento dei seguenti obiettivi definiti dall'autorità di governo:

- 1) sviluppo di iniziative e promozione di azioni e interventi per migliorare il presidio della legalità e della sicurezza nel commercio internazionale, a tutela della collettività e della corretta applicazione delle regole di mercato;
- 2) potenziamento dell'azione di contrasto all'evasione tributaria nel settore dei dazi, dell'IVA intracomunitaria e delle accise mediante lo sviluppo delle attività informative [di intelligence], di studio, di analisi dei fenomeni illeciti e dei rischi connessi nonché il potenziamento delle metodologie preventive di controllo basate sulla verifica dei sistemi interni aziendali e non solo sulle singole transazioni doganali;
- 3) 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;
- 4) garanzia di efficace sorveglianza sui movimenti di denaro contante in entrata o in uscita dalla frontiera esterna della U.E. mediante la rigorosa applicazione delle disposizioni comunitarie in materia di antiriciclaggio ed antiterrorismo;
- 5) sviluppo del processo di miglioramento dell'assetto procedurale e tecnologico dei laboratori chimici per potenziare il contrasto agli illeciti tributari ed extratributari.
- 6) rafforzamento della collaborazione e dello scambio di informazioni con le altre Amministrazioni ed Autorità a livello nazionale, comunitario ed internazionale, al fine di effettuare la promozione di sinergie amministrative e la condivisione ed integrazione delle banche dati nonché di realizzare analisi congiunte, per sviluppare criteri operativi comuni in una logica di controlli integrati alle frontiere;
- 7) rafforzamento della cooperazione doganale, promovendo la sottoscrizione di accordi di Mutua Assistenza Amministrativa, al fine di migliorare e potenziare l'efficacia complessiva del sistema dei controlli relativi allo scambio internazionale delle merci, nonché potenziando le iniziative di assistenza tecnica e di formazione nei confronti dei Paesi terzi per intensificare la collaborazione amministrativa, al fine di favorire lo sviluppo degli scambi commerciali bilaterali in un clima di maggiore trasparenza e sicurezza;
- 8) partecipazione alla definizione del quadro giuridico nazionale e comunitario di riferimento in tutte le sedi istituzionali in cui si dibattono temi correlati allo sviluppo dei traffici commerciali aventi un impatto diretto o indiretto sulla attività doganale, al fine di garantire regole certe di funzionamento dei mercati internazionali;

Le linee d'azione contenute nel documento di pianificazione triennale, coerenti con gli indirizzi e gli obiettivi di politica fiscale, sono state delineate tenendo presente la necessità di mantenere un adeguato

grado di flessibilità nell'azione operativa, in ragione della possibilità di rapidi mutamenti del quadro economico mondiale aventi ripercussioni dirette sulle attività dell'Agenzia.

L'Agenzia ha conseguito risultati complessivamente in linea con gli obiettivi programmati. Per taluni specifici indicatori riferiti all'obiettivo "Rafforzamento dell'attività di controllo e antifrode", i target realizzati risultano superiori al programmato in ragione della necessaria intensificazione dell'attività di controllo che nel corso dell'anno è stata messa in atto per fronteggiare l'aumento del volume dei flussi di traffico internazionale di merci, con particolare riferimento ai settori ad alto rischio.

Di seguito sono riportati gli esiti dell'attività di controllo, analizzandone i connessi fattori abilitanti per il conseguimento degli obiettivi individuati; infine, è riportata una tabella riepilogativa degli obiettivi previsti nella Convenzione con i relativi risultati conseguiti ed il confronto, laddove possibile, con i consuntivi relativi all'esercizio 2009.

1.1 Entrate tributarie dell'attività di controllo

Nel 2010 l'economia mondiale è tornata a crescere ad un ritmo sostenuto, anche se più di recente si manifestano segnali di rallentamento. Si stima che il PIL sia aumentato del 4,8% e il commercio internazionale del 12,0%. Tuttavia, la crescita economica è stata disomogenea e differenziata, più forte nei paesi emergenti e di più recente industrializzazione.

L'economia italiana è cresciuta dell'1,3%, secondo un ritmo analogo a quanto registrato in altri Paesi europei, come il Regno Unito ed appena di poco inferiore a quello della Francia, Il risultato è stato lievemente migliore rispetto a quanto stimato nella Decisione di Finanza Pubblica presentata il 29 settembre 2010 (1,2%)

A fronte della ripresa del commercio mondiale, nel 2010 le esportazioni italiane sono aumentate del 9,1%. Il tasso di espansione è risultato inferiore rispetto a quello delle importazioni.

Variabili esogene	Variazioni percentuali	
	2009	2010
Commercio internazionale	-10,7	12,0
Prezzo del petrolio	61,7	80,2
PIL Italia	-5,2	1,3
Importazioni	-13,7	10,5
Esportazioni	-18,4	9,1
<i>Fonte: Documento di Economia e Finanza 2011 – MEF</i>		

Sulla base dei dati forniti dall'Agenzia, nel corso del 2010 le movimentazioni riscontrate negli spazi doganali hanno interessato circa 3,5 milioni di dichiarazioni (5,6 milioni di "singoli") in operazioni import e 8,3 milioni (11,3 milioni di "singoli") in operazioni export, l'evoluzione su base annua di tali macrovariabili segna, rispetto a quanto registrato nell'esercizio scorso, un incremento del 12% per le operazioni in ingresso e del 23% per le esportazioni;

Per quanto attiene ai risultati operativi, nell'esercizio l'Agenzia ha accertato maggiori diritti (nei settori dogane e accise) per un valore pari a circa 1.136,9 milioni di euro, importo inferiore del 4% circa rispetto a quanto conseguito nell'esercizio precedente (1.185,5 milioni di euro), seppur superiore (+26,3%) rispetto a quanto pianificato in Convenzione (>900 milioni di euro); stima prudente condizionata dalla situazione del commercio internazionale all'atto della programmazione. Le componenti che apportano il contributo più rilevante afferiscono ai controlli in materia di IVA, Intra e Plafond, che concorrono per circa il 58% al risultato finale, mentre la voce "maggiori diritti accertati nel settore accise" si attesta a un livello pari al 7,6%.

1.2 Attività di verifica e controllo

La strategia dei controlli per l'anno 2010 è stata focalizzata sul potenziamento delle attività di verifica per migliorare l'efficacia dell'attività di prevenzione e di contrasto dell'evasione tributaria e degli illeciti extra-tributari, nonché per favorire l'incremento dell'adempimento puntuale e spontaneo degli obblighi da parte degli operatori.

In particolare, le direttive per l'indirizzo strategico delle attività di verifica, controllo e accertamento per l'anno 2010 hanno trovato concreta attuazione in un piano operativo che, tenendo conto dell'andamento dei traffici commerciali, ha modulato gli interventi in coerenza con la configurazione di ciascuna realtà territoriale e con la pericolosità dei flussi di merci.

Di fatto, le linee di azione adottate sono state mirate a:

- valorizzare l'efficacia complessiva del sistema dei controlli incrementando la qualità degli stessi, sia in linea che a posteriori;
- assicurare l'emersione degli illeciti e delle frodi nel settore delle dogane, delle accise e dell'IVA nonché degli illeciti e delle frodi nei settori extratributari per i quali è previsto l'intervento dell'Agenzia;
- potenziare le attività connesse alla tutela delle risorse proprie tradizionali ed alla corretta erogazione delle restituzioni all'esportazione;
- rafforzare la collaborazione e lo scambio d'informazioni con le altre Amministrazioni a livello nazionale, comunitario ed internazionale;
- applicare metodologie e tecniche di audit finalizzate al rilascio dello status di Operatore Economico Autorizzato per aumentare le adesioni degli operatori al programma di certificazione comunitaria, contribuendo così all'ottimizzazione del sistema dei controlli.

Gli interventi sono stati modulati in ragione delle diverse situazioni territoriali e delle aree prioritarie di rischio. Nel rispetto di tale visione, caratterizzata da una flessibilità operativa connessa alle dinamiche dei flussi commerciali, è ormai divenuta un'impostazione consolidata la fissazione di un target connesso ai controlli da realizzare compreso in un *range*, che per l'esercizio 2010 ha visto come limiti inferiori e superiori rispettivamente 1.300.000 ed 1.700.000 controlli.

Particolare attenzione è stata posta ai criteri di selezione basati sull'analisi dei rischi locale, in modo da alimentare in modo dinamico e virtuoso il sistema centralizzato del Circuito Doganale di Controllo. Al miglioramento della qualità dei controlli ha contribuito una congrua selezione delle posizioni e delle operazioni da verificare, l'accertamento della loro regolare esecuzione e la contestuale registrazione nel sistema centrale dei relativi esiti per alimentare il processo di feedback.

È stato, inoltre, promosso l'utilizzo di metodologie evolute quali il ricorso a tutte le funzionalità presenti nel sistema informativo doganale e nelle banche dati, come supporto imprescindibile per la pianificazione degli interventi di controllo.

L'azione gestionale è stata rivolta a privilegiare i controlli sostanziali, riservando alle attività interne d'ufficio i controlli formali o le richieste di dati e scambio d'informazioni, anche ricorrendo alla cooperazione e mutua assistenza amministrativa.

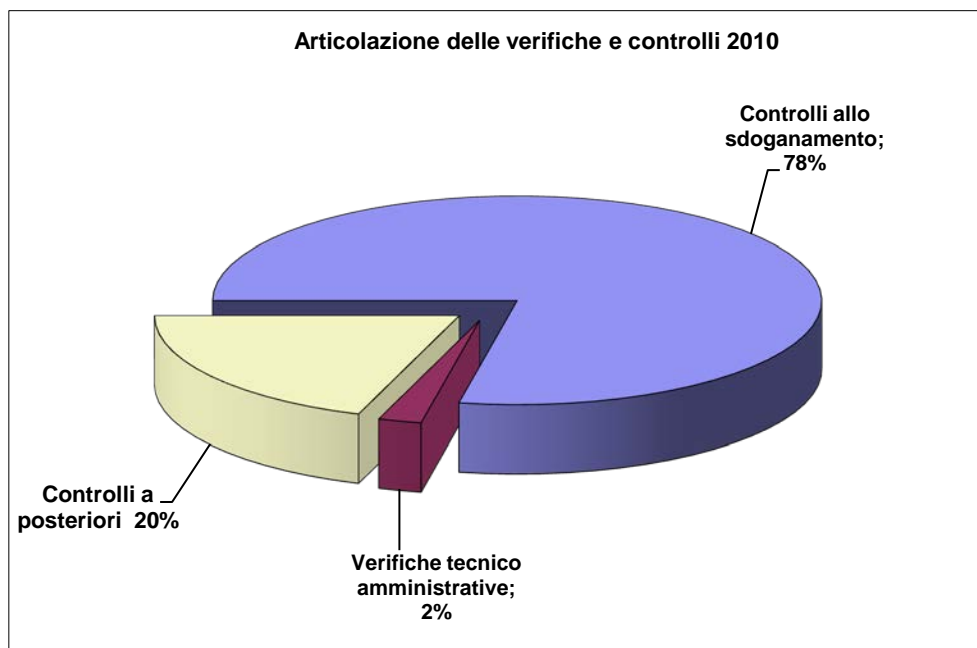
Nel corso dell'esercizio 2010, sono stati realizzati un numero dei controlli pari a 1.588.886 collocandosi entro il *range* programmato. Nello specifico, i controlli mediante scanner sono stati superiori a 40 mila mentre quelli effettuati ai passeggeri sono stati circa 37 mila con un tasso di positività pari al 36,4% (in linea con quanto registrato nel 2009, seppur in presenza di un volume inferiore di controlli, circa 39 mila nel 2009). Il numero dei controlli in materia sanitaria è stato di poco superiore a 67 mila; a presidiare la legittimità e la sicurezza dei traffici hanno contribuito anche i laboratori chimici che nel 2010 hanno effettuato un volume di analisi chimiche per finalità istituzionali pari a circa 58 mila.

Nel settore delle accise sono stati effettuati 35 mila controlli, con un tasso di positività medio di circa il 45% (superiore al risultato conseguito nel 2009, 40%), per effetto di interventi selettivi e metodologicamente avanzati.

Per quanto riguarda il settore dell'autotrasporto internazionale, la presenza sempre più diffusa di operatori esteri che operano con costi inferiori e il fenomeno della falsificazione delle autorizzazioni bilaterali e multilaterali ITF/CEMT per l'autotrasporto internazionale comportano possibili ripercussioni sul corretto funzionamento del settore. Pertanto si è reso indispensabile attuare controlli mirati per verificare il rispetto delle regole della sicurezza e la regolarità della documentazione. Nel 2010 sono stati effettuati circa 165 mila controlli delle autorizzazioni, anche su espressa richiesta del Ministero dei Trasporti.

Una particolare attenzione è stata posta nell'assicurare il rispetto delle disposizioni in materia valutaria: nel 2010, sono state acquisite 24.378 mila dichiarazioni valutarie (in linea con quanto verificatosi nel 2009) con la contestazione di 2.045 mila violazioni all'obbligo di dichiarazione che hanno portato al sequestro di valuta per un importo di €82,7 milioni.

Nella figura seguente si riporta l'articolazione complessiva dei controlli (controlli allo sdoganamento, controlli successivi e verifiche nel settore accise) conseguita nell'esercizio.



Un particolare impegno è stato destinato al contrasto alla sottofatturazione, fenomeno che può produrre ripercussioni negative sul bilancio nazionale e comunitario in termini di evasione del dazio e dell'IVA dovuti: sul bilancio nazionale sotto il profilo dell'evasione fiscale derivante dai ricavi occultati; sui mercati europei per effetto della concorrenza sleale conseguente all'afflusso di ingenti quantitativi di merci introdotte sottocosto o "in nero".

I settori che più risentono degli effetti negativi prodotti dalla concorrenza sleale determinata dall'ingresso nel mercato di prodotti a prezzi irrisori sono quelli tipici del *made in Italy* ovvero abbigliamento, calzature, borse e biciclette; i Paesi di origine di dette merci sono prevalentemente quelli dell'estremo oriente ed, in particolare, Cina, Malesia ed Indonesia.

L'analisi accurata e sistematica dei flussi di traffico ha consentito di individuare:

- gli Uffici doganali destinatari dei flussi maggiormente a rischio;
- i soggetti operanti;
- i valori dichiarati per categorie merceologiche.

Per ciascun settore di indagine (abbigliamento, calzature, ecc.) è stata definita una griglia dei valori articolata in alti, medi e bassi. All'interno dello scaglione dei valori bassi è stata, altresì, definita una soglia di valori prossimi unicamente alla somma del costo delle materie prime sui mercati internazionali, delle spese di trasporto, assicurazione e nolo.

I valori di soglia sono inseriti nel sistema informatico che gestisce i profili di rischio, determinando in tal modo i controlli sia al momento dello sdoganamento negli spazi doganali sia mediante accessi aziendali presso gli importatori.

I controlli sono stati peraltro indirizzati a verificare ed acquisire le scritture contabili dei soggetti per i quali sussistono maggiori sospetti di frode e l'eventuale contabilità e documentazione "parallela" (la fattura o la nota "doppia", con i valori più alti di quelli utilizzati per la dichiarazione del valore imponibile ed utilizzata per il pagamento della fornitura). Nello specifico, nel 2010 sono stati effettuati 13.022 mila controlli, dei quali circa 3.200 hanno fatto rilevare irregolarità (24% del totale dei controlli; nel 2009 erano state il 36% del totale dei controlli).

Tale risultato è stato determinato dall'effetto concomitante di due fattori: una maggiore *compliance* promossa dalle azioni di deterrenza e lo spostamento dei traffici verso partner comunitari con una meno elevata soglia o minor incisività dei controlli relativi al valore dichiarato.

Le difformità hanno riguardato principalmente la violazione dell'art. 303 del TULD seguita dalle violazioni sul contrabbando penale e da quelle sul contrabbando amministrativo.

Il miglioramento della qualità dei controlli è confermata anche dai risultati conseguiti in termini di Maggiori Diritti Accertati e di remuneratività media delle verifiche IVA.

In particolare, si è intervenuti sull'applicazione "Liste selettive controlli doganali", disponibile in AIDA, per permettere agli Uffici delle Dogane la consultazione delle liste di operatori economici da sottoporre a verifica tra quelli che hanno effettuato dichiarazioni doganali d'importazione ed esportazione e che hanno fatto operazioni in sospensione d'imposta.

Inoltre, si è proceduto a fornire le istruzioni operative alle Direzioni regionali/interregionali per la corretta compilazione delle schede SUV utilizzate per la rendicontazione delle attività di verifica, con i

relativi costi e risultati, al fine di migliorare non solo l'azione congiunta nel settore IVA con l'Agenzia delle Entrate e la Guardia di Finanza, ma anche la gestione delle verifiche con finalità interne all'Agenzia (contenimento dei costi per gli accessi, positività delle verifiche, remuneratività).

Tali iniziative hanno consentito di accertare Maggiori Diritti pari a € 1.136.935.000 nonché di conseguire una remuneratività media delle verifiche Intra e plafond pari a € 213.209 a fronte di un risultato atteso di euro 120.000.

L'incremento della remuneratività media di dette verifiche è da porre in relazione anche all'intensificazione dei controlli effettuati sulla regolare costituzione ed il corretto utilizzo del plafond IVA, tenuto conto delle acclamate ipotesi di frode che ricorrono nelle segnate operazioni, per le quali il riscontro dell'effettività delle posizioni dichiarate in dogana richiede un controllo successivo.

Inoltre, gli interventi sono stati attuati in tempi ravvicinati rispetto all'effettuazione delle operazioni in dogana, onde scongiurare l'affievolirsi o il venire meno delle garanzie (in senso lato) a sostegno dell'eventuale recupero d'imposta. Il considerevole risultato raggiunto nello specifico settore è da imputarsi anche alle dettagliate istruzioni operative diramate sul territorio per porre in essere correttamente gli adempimenti in materia di applicazione delle recenti Direttive comunitarie, recepite nell'ordinamento italiano con il D.Lgs 11 febbraio 2010 n.18, che, modificando il DPR n. 633/72, ha introdotto importanti mutamenti nella normativa IVA, sia per ciò che attiene le prestazioni di servizi e sia in materia di compilazione dei modelli INTRASTAT.

1.2.1 Attività di controllo allo sdoganamento

Nel corso del 2010, il flusso delle merci provenienti da o dirette a Paesi terzi ha comportato per l'Agenzia la trattazione dei seguenti volumi di attività.

Operazioni connesse alle attività di sdoganamento

<i>operazioni connesse allo sdoganamento</i>	<i>Risultato anno 2009</i>	<i>Risultato anno 2010</i>	<i>Scostamento 2010/2009</i>
Dichiarazioni doganali (DAU)	9.494.459	13.121.724	38,20%
Manifesti merci in arrivo	96.964	100.028	3,16%
Manifesti merci in partenza	94.036	100.950	7,35%
Partite di merce in temporanea custodia	4.188.509	4.474.962	6,84%
<i>Totale operazioni</i>	<i>13.873.968</i>	<i>17.797.664</i>	<i>28%</i>

L'aumento delle operazioni doganali nel 2010 rispetto all'anno 2009 è connesso sia alla ripresa dei traffici commerciali sia all'uso sempre più intensivo della telematizzazione (anche a seguito dei recenti obblighi comunitari), che consente agli operatori economici di trasmettere più dichiarazioni anche con un ridotto numero di articoli per singola dichiarazione.

I maggiori partner commerciali sono rappresentati, per le operazioni di ingresso, da Cina, Svizzera e Stati Uniti, mentre i principali Paesi destinatari dei flussi in uscita vedono Stati Uniti e Svizzera nelle prime due posizioni seguiti dalla Cina e dalla Russia.

Nella tavola successiva è riportata l'articolazione dei controlli effettuati ai fini dello sdoganamento delle merci.

Controlli in linea allo sdoganamento

Tipologia di controllo allo sdoganamento	Risultato anno 2009	Risultato anno 2010	Scostamento 2010/2009	Tassi di positività anno 2010
Controlli fisici allo sdoganamento (VM)	336.219	335.043	-0,35%	5,9%
Controlli documentali allo sdoganamento* (CD)	738.126	817.461	10,75%	3,1%
Controlli effettuati tramite scanner (CS)	40.328	40.683	0,88%	2,1%
Totale controlli	1.114.673	1.193.187	7%	4,2%

* Dato comprensivo delle verifiche effettuate sulle dichiarazioni sommarie di preavviso (Reg. 648/05).

La selezione dei soggetti e delle operazioni da sottoporre a controllo è effettuata nell'ambito di un articolato sistema di analisi dei rischi con l'ausilio di procedure automatizzate di gestione e di tecnologie e prodotti evoluti. I criteri di selezione tengono conto delle caratteristiche peculiari che contraddistinguono i diversi settori di competenza (doganale, accise, IVA) e dei diversi momenti dell'azione di controllo (preventiva, concomitante, successiva). Tale sistema è costantemente aggiornato in base ai risultati dei controlli effettuati nonché tenuto conto degli esiti dello scambio informativo condotto a livello comunitario e internazionale. Su tali basi vengono adeguati costantemente i cosiddetti "profili di rischio".

Circuito doganale di controllo CDC

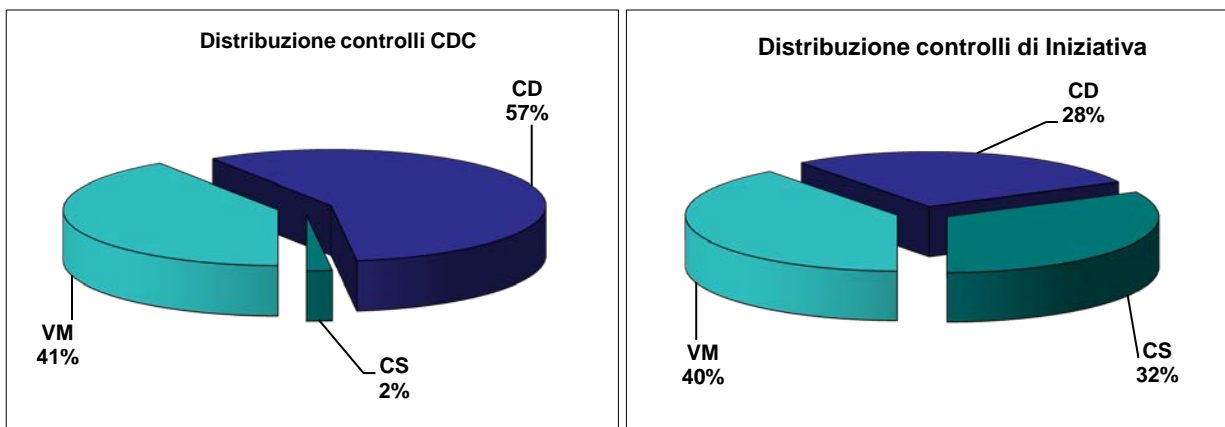
Tipologia di controllo	Numero controlli	Incidenza sul totale	Positività
Controlli fisici allo sdoganamento (VM)	302.834	40,7%	6,0%
Controlli documentali allo sdoganamento* (CD)	426.607	57,4%	3,0%
Controlli effettuati tramite scanner (CS)	13.876	1,9%	5,0%
Totale controlli	743.317		4,3%

* Tale voce risulta nettizzata del dato connesso alle dichiarazioni sommarie di preavviso (n.368.131) attivate ad input esterno.

Fuori dal Circuito Doganale di Controllo, sulla base di segnalazioni provenienti da "altri circuiti" (INF-AM, indagini di intelligence, autorità giudiziaria, etc.) possono essere attivati i c.d. "controlli di iniziativa", ossia interventi su operazioni doganali in cui il CDC non ha fornito segnalazioni, ma in relazione alle quali sussistono presumibili elementi di rischiosità per provenienza, tipologia e destinazione della merce. Per tali interventi, nel corso del 2010 si rilevano i seguenti risultati:

Controlli allo sdoganamento "di iniziativa"

Tipologia di controllo	Numero controlli	Incidenza sul totale	Positività
Controlli fisici allo sdoganamento (VM)	32.209	39,7%	4,6%
Controlli documentali allo sdoganamento (CD)	22.723	27,9%	4,1%
Controlli effettuati tramite scanner (CS)	26.452	32,4%	0,6%
Totale controlli	81.384	100%	3,2%



Rispetto al 2009, la proporzione di controlli fisici, sia da CDC che di iniziativa, è leggermente diminuita per la propensione verso forme di controllo meno intrusive – documentali e tramite scanner – che comportano anche un minor disagio per gli operatori.

1.2.2 Attività di controllo successivo

Per quanto riguarda i controlli a posteriori, nel corso del 2010 l'attività è stata articolata come risulta dalla tabella seguente:

Tipologie di controlli	2009	2010	Scostamento 2010/2009
Verifiche Intra	7.851	7.106	-9,5%
Verifiche Plafond	1.256	1.188	-5,4%
Revisioni d'accertamento con accesso	2.851	3.147	10,4%
Verifiche ordinarie	6.259	23.637	277,7%
Revisioni di accertamento in ufficio	267.465	262.386	-1,9%
Controlli FEAGA	70	48	-31,4%
Controlli AEO	217	332	53,0%
Verifiche tecnico amministrative in materia di accise	34.793	35.004	0,6%
Totale controlli	320.762	332.848	3,8%

La ridotta platea di operatori nei settori Intra e Plafond, la sempre più accurata analisi per l'individuazione delle situazioni di rischio, unitamente all'esigenza di contenimento delle spese, hanno indotto a diminuire le verifiche Intra e Plafond, molto impegnative in termini di risorse umane. Di conseguenza sono state liberate risorse che sono state dedicate alle verifiche ordinarie sia in ufficio che con accesso.

MDA per tipologia di controllo

Tipologie di controlli	MDA (€1.000)	Incidenza sul totale
- IVA intra	536.473	47,2%
- Plafond	121.705	10,7%
- Revisioni d'Accertamento con accesso presso le aziende	11.688	1,0%
- Controlli ai depositi	3.830	0,3%
- Altre verifiche ordinarie con accesso	15.297	1,3%
- Altri controlli in ufficio	361.829	31,8%
- Verifiche accise	86.113	7,6%
MDA totali (€1.000)	1.136.935	

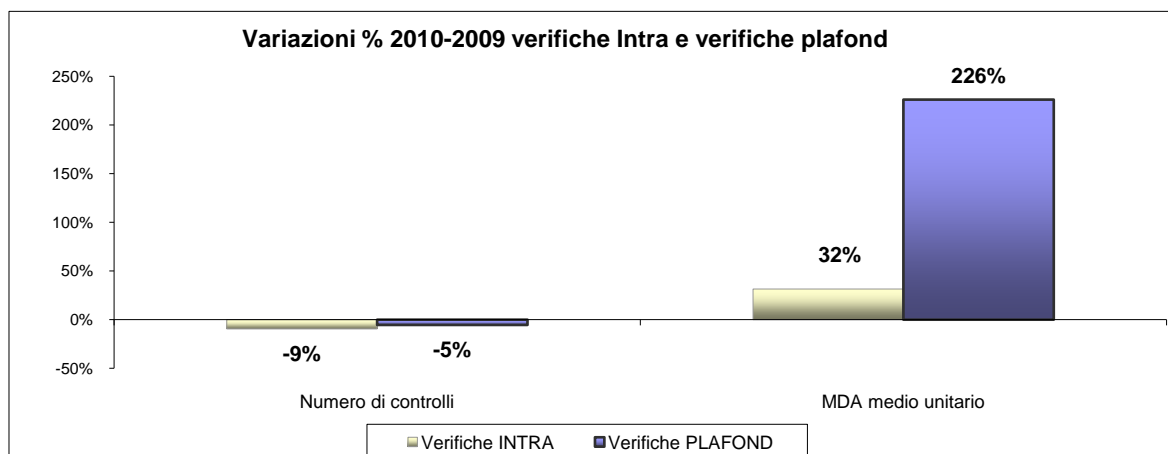
Nel complesso il risultato dei Maggiori Diritti Accertati è sostanzialmente in linea con il trend dell'ultimo triennio. Nonostante la riduzione numerica delle verifiche Intra e Plafond, i Maggiori Diritti Accertati complessivi delle due tipologie di verifica sono aumentati di circa l'11% e anche la remuneratività ha registrato un incremento (da circa 147.000 euro del 2009 ai 213.000 euro del 2010).

Confronto 2009 e 2010 dei risultati dell'azione di contrasto all'evasione in ambito IVA Intra e Plafond

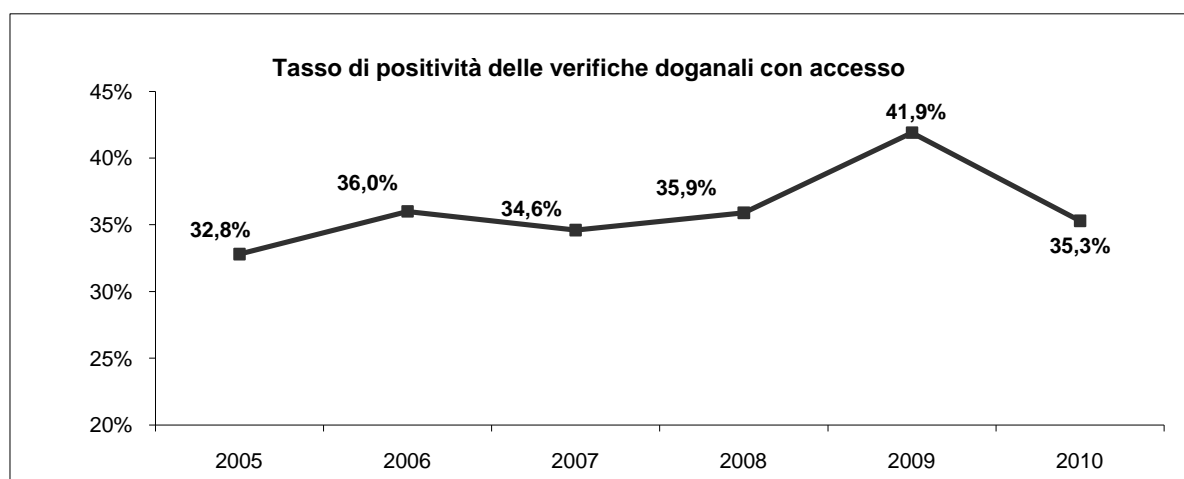
Tipologia	Numero di controlli		Tasso positività		MDA (€1.000)		MDA medio unitario (€1.000)	
	Anno 2009	Anno 2010	Anno 2009	Anno 2010	Anno 2009	Anno 2010	Anno 2009	Anno 2010
Verifiche INTRA	7.851	7.106	42.1%	34.8%	548.288	536.472	165	217
Verifiche PLAFOND	1.256	1.188	58.3%	51.5%	44.668	121.704	61	199

I risultati conseguiti nel settore delle verifiche IVA (Intra e plafond) sono da ricondurre ad una precisa scelta strategica dell'Agenzia finalizzata, da un lato, a selezionare soggetti con un elevato profilo di rischio e, dall'altro, a continuare a promuovere un "effetto deterrenza" mediante controlli anche su operatori a basso rischio.

Nel primo caso l'efficacia dell'analisi dei rischi è stata confermata da un elevato ammontare dei MDA e da una conseguente rilevante remuneratività delle verifiche svolte; nella seconda fattispecie la selezione dei soggetti a basso rischio ha influito sulla percentuale delle verifiche positive, fornendo comunque una indicazione positiva in termini di compliance e di corretta "taratura" del sistema.



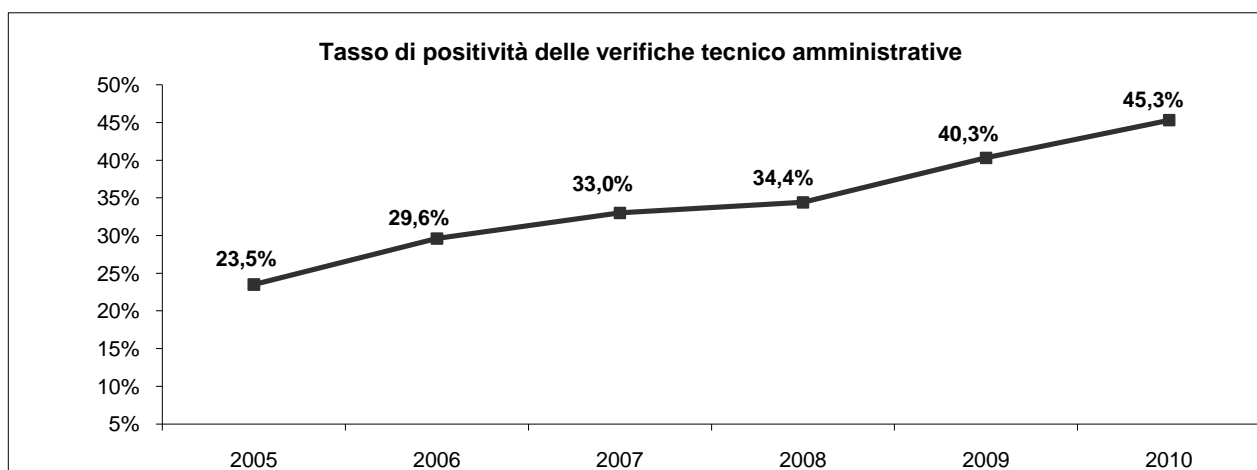
Il tasso di positività delle verifiche doganali con accesso ha registrato una diminuzione rispetto all'anno 2009 dovuta principalmente all'alta percentuale di dichiarazioni presentate da soggetti certificati AEO e anche all'aumento della positività dei controlli allo sdoganamento da CDC che, di conseguenza, ha comportato una diminuzione della positività delle verifiche doganali "a posteriori", allineandosi ai valori del triennio 2006-2008.



Il tasso di positività delle verifiche in materia di accise ha registrato un aumento costante dovuto al miglioramento qualitativo delle verifiche, ottenuto nel corso dell'anno attraverso controlli selettivi e metodologicamente avanzati. Tale risultato è indice di una migliore scelta delle posizioni/situazioni da controllare da parte degli Uffici che hanno privilegiato casi ed illeciti perseguibili rispetto a situazioni formali di irregolarità. Un'ulteriore conferma è data anche dall'aumento, rispetto al 2009, delle penalità accertate, come riportato nella successiva tavola.

Settore	N. Verifiche (*)	Imposta Accertata	Penalità Minima	Penalità Massima	Penalità Fissa
<i>Prodotti alcolici</i>	11.501	16.000.323	23.125.224	113.254.370	9.982.229
<i>Birra</i>	5.719	528.448	816.471	4.198.095	99.850
<i>Vino</i>	868	21.957	689.486	3.407.761	6.456
<i>Energia Elettrica</i>	18.524	16.385.852	20.177.991	101.191.996	6.025.750
<i>Gas Naturale</i>	3.887	14.662.984	4.416.887	22.157.467	4.397.361
<i>Prodotti energetici</i>	19.339	21.508.521	9.305.099	47.558.839	1.981.767
<i>Autotrasporto</i>	16.981	10.660.955	1.781.271	5.408.550	1.681.338
<i>Altre attività</i>	851	742.275	108.579	517.105	57.817
Totale	77.670	80.511.315	60.421.007	297.694.184	24.232.569

(*) numero di verifiche espresso in valori assoluti corrispondenti a 35.004 verifiche equivalenti



L'azione di una efficace e corretta imputazione delle risorse di competenza all'erario, nazionale e comunitario, si avvale anche dell'apporto sinergico instaurato a livello sovranazionale con gli Stati membri basato sul continuo e proficuo scambio informativo e di risorse volto all'attuazione di forme congiunte di tutela.

In tale contesto si segnalano gli interventi promossi a seguito di segnalazioni provenienti dall'amministrazione comunitaria sia in campo doganale che in quello inerente all'imposta sul valore aggiunto e sulle accise, che ha portato all'attuazione di 3.342 controlli di mutua assistenza. Nel corso dell'esercizio sono state effettuate, da parte di funzionari comunitari, visite presso 21 Uffici territoriali volte a prevenire l'insorgenza di criticità relative alla gestione e corretta imputazione contabile delle entrate al bilancio comunitario (risorse proprie tradizionali) ed a svolgere una valida attività di ausilio agli Uffici operativi ed agli Organi comunitari nel corso delle visite effettuate in Italia.

Sempre nel settore delle risorse proprie, l'Agenzia ha provveduto al sistematico aggiornamento del database OWNRES-WEB, secondo le disposizioni previste dalla normativa comunitaria. E' stato effettuato anche il controllo incrociato tra tutte le iscrizioni presenti nella contabilità separata (crediti non riscossi e non garantiti, oppure non riscossi garantiti ma in contestazione) e le schede frodi e irregolarità, esaminando il carico contabile nonché tutti gli scarichi (effettuati per ogni causale) e tutte le rettifiche (in specie quelle negative) di ciascun Ufficio delle Dogane. Nel corso del 2010 sono stati attivati 367 nuovi

casi e si è provveduto all'aggiornamento di più di 800 schede ed alla verifica della corrispondenza con l'iscrizione nella contabilità separata di quanto indicato nelle 4.561 schede frodi – OWNRES - aperte.

Nell'ambito dei controlli a posteriori sulle restituzioni all'esportazione, è stato garantito un costante monitoraggio circa il funzionamento del sistema ECS – AES e l'applicazione delle istruzioni di servizio ordine ai controlli per ciò che concerne la PAC. In corso d'anno è stato assicurato il pagamento delle restituzioni in un termine inferiore rispetto a quello previsto dall'art. 46.8 del Reg. Ce 612/2009 (90 giorni). Anche per la comunicazione dei dati contabili da trasmettere ai Servizi comunitari nonché per la richiesta di fondi alla Commissione attraverso l'organo di coordinamento AGEA, sono stati rispettati i termini normativamente stabiliti.

Si segnala, inoltre, l'istituzione di un registro informatizzato dei processi verbali e dei recuperi, monitorato dalla Commissione europea, per la verifica della liquidazione dei conti FEAGA. Tale strumento costituirà la parte integrante della base dati in corso di predisposizione a livello nazionale nell'ambito del Registro Nazionale Debitori nel quale saranno inseriti i debiti certi ed esigibili che potranno essere oggetto di compensazione.

Per quanto concerne il monitoraggio "a valle" del processo di corretta attribuzione all'erario delle risorse di competenza si segnala l'impegno profuso dalla struttura rivolto al miglioramento della capacità difensionale nonché al conseguimento di una adeguata uniformità di gestione del contenzioso. Si evidenziano i dati relativi alla percentuale di esiti favorevoli passati in giudicato innanzi alle Commissioni Tributarie Provinciali e Regionali, pari rispettivamente all'84,63% (con un rapporto di 545 sentenze favorevoli su 644) e al 76,58% (con un rapporto di 170 sentenze favorevoli su 222).

Una particolare attenzione è stata riservata all'istituto dell'autotutela con cui l'Amministrazione esprime, attraverso il controllo di legittimità, correttezza, ed opportunità dei propri atti, la volontà di tutelare il contribuente e ridurre i tempi ed i costi di un contenzioso improduttivo: il tasso registrato nell'anno è stato pari all'1,09%.

1.2.3 Controlli antifrode e contrasto agli illeciti extratributari

Per un efficace ed efficiente svolgimento dell'attività antifrode l'Agenzia ha posto in essere un'attenta analisi dei rischi sia a livello nazionale che a livello delle singole realtà territoriali ed una accurata selettività dei controlli in fase di sdoganamento. Tale attività è stata associata all'analisi dei flussi di traffico commerciale ed al loro raffronto temporale, in relazione agli spostamenti ed ai cambiamenti rilevati al fine di valutare e "tarare" l'attività di controllo.

Il consolidamento della Banca dati antifrode, avviata nel corso degli anni 2006 e 2007, rappresenta un ordinario strumento di analisi per tutte le tipologie di irregolarità riscontrate nel territorio nazionale nei diversi settori di intervento (controlli portuali, aeroportuali, nelle dogane interne, verifiche IVA, accise, ecc.).

La continua attività di "feed-back" degli esiti delle azioni repressive intraprese costituisce il canale principale attraverso cui pervenire ad una efficace taratura dinamica dei profili di rischio insiti nel sistema di analisi preventiva che integra i criteri ed i parametri definiti a livello centrale con informazioni ed indicatori forniti dalle strutture operative territoriali.

Il sistema “analisi dei rischi”, comune ai settori tributario ed extratributario, è stato aggiornato con l’integrazione di nuovi profili e l’eliminazione di quelli non più validi. La valutazione dei risultati conseguiti richiede la considerazione delle diverse tipologie di controllo e le loro caratteristiche; le operazioni da sottoporre a controllo sono selezionate, come noto, sulla base di tre tipologie di profili di rischio:

- mirati (predisposti sulla base dell’attività di intelligence e di analisi dei rischi);
- obbligatori (legati all’applicazione della normativa nazionale o comunitaria o predisposti previo coordinamento con altri Enti per particolari esigenze di safety e/o security);
- casuali (predisposti da una casualità gestita in automatico dal sistema).

Sulla base delle analisi e delle valutazioni effettuate in corso d’anno al termine dell’esercizio risultano attivi 6.141 profili di rischio, dei quali: 2.138 di nuova istituzione; 2.691 che hanno terminato il periodo di vigenza o sono stati annullati e 3.069 rivalutati e sottoposti a modifiche e/o aggiornamenti.

La complessiva azione di contrasto al fenomeno della contraffazione ha portato alla attuazione di un volume produttivo dell’ordine di 52.321 controlli con il conseguente sequestro di un quantitativo di merce di circa 15,7 milioni di pezzi (+23,1% rispetto al 2009). L’articolazione merceologica dei sequestri con la stima del relativo valore di mercato viene riprodotta nella seguente tabella.

Merci sequestrate per contraffazione categorie TAXUD – anno 2010

Categoria TAXUD (*)	n. pezzi	Valore accertato (euro)	Valore stimato (euro)
1) Prodotti alimentari e bevande	1.466.328	503.384	503.384
2) Prodotti per la cura del corpo	51.995	292.181	293.141
3) Abbigliamento ed accessori	2.917.860	10.866.375	18.756.288
4) Calzature e loro parti	200.782	5.858.000	6.662.073
5) Accessori personali	964.539	8.733.813	16.030.691
6) Telefoni cellulari e loro parti	31.475	3.380.457	3.425.910
7) Apparecchi elettronici ed informatici	156.479	4.310.091	10.277.831
8) CD,DVD, cassette, cartucce per giochi	1.283.693	4.000.000	4.000.000
9) Giocattoli, giochi e articoli sportivi	362.994	1.101.392	1.918.176
10) Tabacchi	1.151.300	1.591.165	1.591.165
11) Medicinali	228.388	70.254	70.254
12) Altre merci	6.885.649	6.841.677	10.534.495
12a) macchine ed utensili			
12b) veicoli e loro parti	20.953	891.525	4.207.225
12c) cancelleria	1.475.394	290.066	304.026
12d) accendini	1.097.385	1.019.803	1.025.603
12e) etichette, cartellini, adesivi	3.343.530	2.840.522	2.842.442
12f) tessili	111.987	431.602	475.907
12g) materiali d’imballaggio	11.952	32.445	32.445
12h) altro	824.448	1.335.714	1.646.847
Totale contraffazione	15.701.482	47.548.789	74.063.408
var % (gen-dic 2010/gen-dic 2009)	23,10%	13,20%	1,40%

(*) Le categorie non confrontabili con quelle del 2009, in quanto sono state aggiornate nel 2010 in base a quanto disposto dalla DG TAXUD.

In corso d'anno è proseguita l'attività di aggiornamento del sistema FALSTAFF che, attraverso una banca dati (alimentata dal titolare del diritto del marchio) riguardante i prodotti originali da tutelare dai fenomeni della contraffazione consente di diffondere agli uffici territoriali, in via telematica, dati e informazioni di interesse relative ai prodotti oggetto di tutela e, in parallelo, apre ai consumatori e alle loro associazioni un canale informativo per acquisire notizie connesse alla distribuzione di prodotti contraffatti nel mercato interno. A fine esercizio tale sistema gestiva 1.347 istanze di tutela dei titolari dei marchi (delle quali 223 pervenute nel corso dell'anno), ai sensi del Regolamento CE n. 1383/2003, che interessano il settore della moda, dell'abbigliamento, degli articoli sportivi e del materiale informatico

La struttura ha dato luogo ad azioni di repressione delle forme di contrabbando dei tabacchi lavorati esteri, del traffico di sostanze stupefacenti, di armi e di beni a duplice uso (dual use) nonché altre tipologie di frode aventi caratteristiche extratributarie. Per quanto attiene alla repressione di forme di contrabbando amministrativo sono state riscontrate 414 irregolarità con il conseguente sequestro di circa 130 mila pezzi mentre il contrasto ai fenomeni di contrabbando penale ha dato luogo al riscontro di 2.246 casi di irregolarità con il sequestro di oltre 8 milioni di pezzi.

Quantitativo di merce sequestrata nel 2010 suddivisa per settori – anno 2010

Settore	n. pezzi sequestrati	% sul totale	Kg. sequestrati	Variazione rispetto al 2009
Contraffazione	15.701.482	31,17	-	+ 23,00
Contrabbando sigarette	11.438.279*	22,70	-	+ 3,70
Sicurezza prodotti	9.164.244	18,19	-	+ 873,80
Contrabbando penale	8.303.847	16,48	-	+ 55,10
Made in Italy + Accordo di Madrid	3.535.002**	7,02	-	- 84,40
Medicinali non ammessi	638.335	1,27	-	+ 218,20
Normativa rifiuti	-	-	11.424.302	+ 41,40
Stupefacenti	-	-	2.463	- 20,70

* Comprende n. 1.151.300 di sigarette già conteggiate tra le merci contraffatte;

** Nell'anno 2009 le quantità sequestrate risultano nettamente superiori, pari a 9.585.870 pezzi. La riduzione dei sequestri è stata determinata dalla nuova normativa costituita dall'art. 16 del Decreto Legge n. 135 del 25 settembre 2009, convertito in Legge n. 166 del 20 novembre 2009, che ha spostato i controlli dal momento delle importazioni alla fase della commercializzazione, eliminando, di fatto, i controlli negli spazi doganali.

Per contrastare il potenziale rischio per la salute pubblica connesso al traffico per via aerea delle piccole spedizioni connesse al commercio elettronico, si è provveduto a rafforzare il dispositivo di controllo attraverso la realizzazione di un progetto, denominato "FIND 2010", contro il traffico illegale di prodotti di origine animale, altri alimenti o prodotti di vietata importazione, nonché di merci contraffatte (ivi compresi medicinali, integratori e cosmetici) che potrebbero essere veicolati e/o occultati da spedizioni postali o movimentate da corrieri espressi. Sulla base di un'analisi dei rischi territoriale, condotta anche in collaborazione col personale delle strutture sanitarie locali (PIF, USMAF), sono stati effettuati controlli mirati per accertare eventuali violazioni alle disposizioni del Reg. CE 206/2009 del 5 marzo 2009. In merito ai risultati conseguiti, delle 101 spedizioni selezionate 57 hanno dato esito positivo; di queste, n.

51 spedizioni erano relative a medicinali introdotti in violazione della norma nazionale e n. 6 spedizioni riguardavano prodotti di origine animale.

1.3 Cooperazione a livello nazionale, comunitario ed internazionale

La costituzione di sinergie di azione con organismi chiamati a espletare i propri compiti istituzionali nei medesimi settori di competenza rappresenta una leva strategica di rilevanza assoluta nel conseguimento degli obiettivi posti a capo della struttura.

In particolare, nell'ambito dei controlli nel settore IVA, si evidenziano le iniziative poste in essere in attuazione del disposto dell'art. 83, commi 5, 6 e 7 del D.L. 112/2008, convertito dalla L. 133/2008: in tale contesto l'Agenzia delle Dogane, l'Agenzia delle Entrate e la Guardia di Finanza hanno proceduto all'istituzione della c.d. "Cabina di Regia Operativa" per incrementare la collaborazione tra i tre organi e coordinare le azioni di prevenzione e contrasto ai fenomeni evasivi e fraudolenti in materia di IVA nazionale e comunitaria, nonché per condividere il bagaglio di conoscenze e informazioni che ciascuno dei componenti ha sviluppato nel proprio ambito di competenza. I risultati ottenuti hanno evidenziato la validità delle selezioni effettuate nell'ambito della "Cabina di Regia", nonché la efficacia metodologica del controllo condiviso. L'analisi dei fenomeni fraudolenti e la definizione delle appropriate metodologie di contrasto ha portato la "Cabina di Regia" a delineare alcuni progetti operativi la cui gestione è affidata a ciascun organo partecipante in ragione delle specifiche competenze. L'Agenzia ha partecipato allo sviluppo ed alla realizzazione dei progetti operativi denominati "Sottofatturazione", "Missing trader", "Sponsio" e "Plutone".

In particolare, nell'ambito del progetto "Sponsio", finalizzato all'individuazione di falsi esportatori abituali che emettono dichiarazioni di intento fittizie è stato elaborato un piano operativo consistente, in primo luogo, nell'individuazione di soggetti che negli anni 2005, 2006 e 2007 hanno emesso dichiarazioni di intento e, successivamente, nel controllo relativo alla fondatezza e correttezza nell'utilizzo del plafond da parte di tali soggetti. La maggiore IVA complessivamente accertata ammonta a € 6.069.002, con un accertamento medio per verifica effettuata (escludendo quindi i casi di soggetti irreperibili o società inesistenti) pari a circa € 466.846.

Il progetto "Plutone" è stato concepito e realizzato nel corso del 2010 con lo scopo di individuare soggetti che, con un sofisticato meccanismo basato su fittizi acquisti nazionali e successive esportazioni/cessioni intracomunitarie, riescono a creare indebiti crediti IVA utilizzati per compensare altri debiti di imposta o monetizzati attraverso richieste di rimborso. La platea dei soggetti selezionati per le verifiche è stata composta integralmente da soggetti "evasori totali", elemento che, nella quasi totalità dei casi, ha reso complesso, per i funzionari verificatori, rintracciare i soggetti stessi, rendendo necessario procedere all'accertamento induttivo dell'imposta evasa e, in taluni casi, alla stesura di diverse comunicazioni di notizia di reato. La maggiore IVA complessivamente accertata ammonta a € 3.442.756, con un accertamento medio per verifica effettuata (escludendo quindi i casi di soggetti irreperibili o società inesistenti) pari a € 344.276.

Il progetto "Missing Trader", finalizzato al contrasto alle frodi in ambito IVA intracomunitaria, ha interessato una platea di 40 società, per le quali è stato disposto l'accesso in azienda al fine di verificare la correttezza degli adempimenti fiscali e contabili connessi alle cessioni ed agli acquisti intracomunitari di

merci, relativamente agli anni 2006 e 2007, ex articolo 34 del D.L. n. 41/1995, convertito in legge 23 marzo 1995, n. 85 e la revisione dell'accertamento ex articolo 11 del D.Lgs n. 374/90 delle dichiarazioni doganali di importazione ed esportazione eventualmente registrate negli ultimi tre anni. L'attività svolta in tale contesto ha portato complessivamente ad un recupero di € 34.727.693, risultato da considerarsi comunque parziale, essendo alcune attività di verifica ancora in corso nel 2011.

Nell'ambito del progetto "Sottofatturazione" sono stati individuati i casi esemplari relativi ad operazioni di contrasto al contrabbando attuato con dichiarazione non veritiera di valori imponibili, per operazioni doganali effettuate da 21 soggetti di rilevanza nazionale selezionati dalla Cabina di Regia. Sono stati, inoltre, selezionati circa 40 casi esemplari individuati su tutto il territorio nazionale per fornire agli altri partecipanti della Cabina di Regia gli elementi documentali di rilevanza probatoria che possano consentire l'instaurazione dei connessi procedimenti tributari tendenti alla revisione delle scritture contabili, delle dichiarazioni IVA e redditi, oltre che dei bilanci. I risultati operativi hanno condotto alla constatazione di maggiore IVA pari € 5.006.538.

Complessivamente, il totale Maggiore IVA accertata da "Cabina di regia" ammonta a circa 49 milioni di euro.

Con riferimento, più in generale, al rafforzamento della cooperazione e dello scambio informativo con altre Amministrazioni nazionali, l'Agenzia ha posto particolare cura nell'instaurare rapporti con le Autorità incaricate dei controlli propedeutici o del rilascio di licenze o autorizzazioni per lo sdoganamento delle merci, nonché nel consolidare la collaborazione favorendo la realizzazione dei reciproci scopi e obiettivi.

Nell'ambito degli sviluppi rivolti alla effettiva attuazione dello Sportello Unico, l'Agenzia ha proseguito le azioni relative al progetto di interoperabilità import/export, con la messa a punto di un modello operativo – estendibile a tutte le amministrazioni – di gestione automatizzata di certificati. Le realizzazioni effettuate riguardano, al momento, i titoli AGRIM/AGREX (certificati rilasciati dal Ministero dello Sviluppo Economico, che autorizzano all'importazione/esportazione di determinati quantitativi di prodotti agricoli).

È stato, altresì, studiato un modello di interoperabilità con il Ministero della Salute allo scopo di ridurre i tempi di svincolo delle merci ed avere un unico momento di controllo unificando gli eventuali controlli sanitari delle due Amministrazioni interessate.

Si segnala, altresì, l'avvio di una collaborazione con il Ministero degli Affari Esteri per la realizzazione di una procedura di interoperabilità informatizzata MAE/Agenzia per il trattamento delle licenze all'esportazione/importazione di armi e armamenti ex lege 185/90. Tale intervento si pone in linea con i principi e le metodiche indicate dal DPCM n. 242 del 2010 di regolazione dello "Sportello Unico Doganale" e rappresenta una semplificazione nel processo di gestione delle licenze per le operazioni relative agli armamenti, in quanto permetterà il trattamento in automatico anche relativamente allo scarico ed all'annullamento delle licenze.

Di particolare rilievo è stata la partecipazione alle attività del CO.L.A.F. istituito presso la Presidenza del Consiglio dei Ministri – Dipartimento per le politiche comunitarie - previsto dall'art. 76, legge 19 febbraio 1992, n. 142 e dal D.P.R. 14 maggio 2007, n. 91 – per l'approfondimento e l'analisi dei fenomeni illeciti, nonché per l'individuazione delle strategie più opportune per prevenire, contrastare e reprimere i menzionati fenomeni.

L'Agenzia ha, inoltre, partecipato alle riunioni tenutesi presso il Dipartimento per le Politiche Comunitarie, il Dipartimento delle Finanze, l'Ufficio per il Coordinamento Legislativo – Finanze ed il Ministero per le Politiche Agricole. In tale ambito si segnala il contributo fornito ai lavori che hanno portato alla pubblicazione del decreto di recepimento della Direttiva n. 118/08. Al riguardo, è stato istituito un apposito Gruppo di Lavoro per la predisposizione delle procedure semplificate relative al trasferimento, nel territorio nazionale, dei prodotti soggetti ad accisa destinati ai soggetti esenti di cui all'art. 17 del T.U.A., i cui lavori proseguono nel 2011.

L'attività di cooperazione in ambito comunitario, realizzata attraverso lo scambio di informazioni trattate con i formulari SCAC 383 "Missing Trader" (Regolamento CE n. 1798/2003) ha mantenuto, per il 2010, una costante crescita ed ha visto gli uffici dell'Agenzia sempre più parte attiva nell'inoltro delle richieste di informazioni che, in passato, venivano per lo più ricevute dagli Stati Membri dell'UE.

È proseguita, poi, la trattazione delle richieste di mutua assistenza amministrativa, in entrata ed in uscita, prodotte mediante i modelli SCAC 2004, provvedendo anche all'inserimento delle informazioni nella banca-dati ed alla conservazione informatica nella casella di posta elettronica nazionale e comunitaria CCN-MAIL 2, ai fini di trasmissione statistica. In tale ambito nel periodo gennaio – dicembre 2010 sono stati trattati n. 3.308 SCAC 2004.

L'Agenzia ha partecipato anche ai lavori tenutisi presso il Dipartimento delle Finanze – CLO per la rifusione del Regolamento CE n. 1798/2003. Tali lavori hanno portato al Regolamento CE n. 904/2010 relativo alla cooperazione amministrativa ed alla lotta contro la frode in materia d'imposta sul valore aggiunto, che entrerà in vigore dal 1° gennaio 2012 abrogando il Regolamento CE n. 1798/2003.

In ambito comunitario l'Agenzia partecipa attivamente ai lavori del Gruppo di Cooperazione Doganale che opera in seno al Consiglio UE per l'attuazione di strategie di cooperazione nell'ambito del Terzo Pilastro (Giustizia e Affari Interni). In tal contesto l'Agenzia è stata impegnata nella pianificazione e nella partecipazione a numerose "operazioni doganali congiunte", organizzate, sia in ambito comunitario sia in ambito delle Nazioni Unite per il tramite dei servizi della Commissione europea, allo scopo di affinare l'analisi dei rischi, le relative metodologie di contrasto e le conseguenti attività operative in diversi settori quali, tra gli altri, il traffico illecito di denaro, di sigarette, di stupefacenti, di farmaci.

In campo internazionale è proseguito l'impegno volto al rafforzamento della cooperazione in materia doganale con i Paesi Terzi, ai fini del miglioramento della performance complessiva di tali Paesi e del miglioramento dell'efficienza dei sistemi doganali degli stessi. In tale contesto s'inquadra la consueta riunione quadrilaterale dei Capi delle Amministrazioni doganali di Croazia, Italia, Slovenia e Ungheria, che si è svolta a Venezia il 27 settembre 2010.

Grande impulso è stato dato anche all'attività negoziale volta alla stipula degli accordi bilaterali di mutua assistenza amministrativa in materia doganale, al fine di creare strumenti giuridici appropriati in cui ricondurre l'attività di collaborazione tra le Amministrazioni doganali dei due Paesi interessati.

1.4 Fattori abilitanti (risorse umane e investimenti)

1.4.1 Risorse umane

L'utilizzo delle risorse complessivamente allocate dall'Agenzia nell'Area Strategica 1 è risultata inferiore rispetto alle previsioni iniziali, registrando uno scostamento pari al -2,85% (5.933.920 ore previste per l'esercizio a fronte di un consuntivo di ore pari a 5.765.032) attestandosi su un livello inferiore anche a quello conseguito precedente esercizio (5.860.999 ore a fine 2009). Lo scostamento più significativo ha riguardato la funzione del contenzioso (-12,75% rispetto al piano) che tuttavia si attesta su un livello prossimo a quello che ha caratterizzato il 2009. Anche l'area relativa all'antifrode registra una contrazione del volume di risorse allocate (-3,31% rispetto all'esercizio precedente) mentre la funzione di vigilanza presenta il minor gap sia in relazione alle previsioni iniziali che rispetto al consuntivo 2009.

Impieghi Area Prevenzione e Contrasto all'Evasione ed alle frodi sul totale delle risorse								
AREA (ore/uomo)	Piano 2010	Peso %	Consuntivo 2010	Peso %	Scostamento	Consuntivo 2009	Peso %	Scostamento 2010/2009
Vigilanza e controlli	4.339.840	27,68%	4.276.223	27,70%	- 1,47%	4.331.078	27,7%	-1,28%
Antifrode	1.249.680	7,97%	1.188.308	7,70%	- 4,91%	1.227.628	7,8%	-3,31%
Contenzioso tributario	344.400	2,20%	300.501	1,95%	-12,75%	302.293	1,9%	-0,60%
Totale	5.933.920	37,84%	5.765.032	37,35%	-2,85%	5.860.999	37,5%	-1,66%

1.4.2 Investimenti

Digitalizzazione dei processi doganali – E.O.R.I.

In relazione al completamento del progetto, sono stati realizzati gli interventi al fine di integrare il codice EORI (codice identificativo, univoco su tutto il territorio comunitario, da attribuire obbligatoriamente agli operatori che intrattengono operazioni doganali) nelle applicazioni doganali e nelle basi dati di riferimento in AIDA: Controlli, Operazioni doganali, Presentazione merci, Operazioni contabili, Riscossione coattiva, Autorizzazioni, AEO. E' continuato, inoltre, il presidio del ponte comunicativo con gli Uffici delle Dogane e gli operatori economici (casella funzionale "dogane.ecustoms@agenziadogane.it" e portale dell'Agenzia con la nuova sezione e-customs) in seguito alla definizione ed integrazione in AIDA della banca dati nazionale EORI per la registrazione e identificazione degli operatori doganali nazionali, comunitari ed extracomunitari.

Contenzioso

Sono state avviate le attività volte all'adeguamento di un prodotto, in uso presso l'Agenzia delle Entrate, alle esigenze degli uffici delle Dogane. Inoltre, è stato istituito un gruppo di lavoro con il compito, oltre che di individuare la documentazione da mettere on-line, anche di provvedere all'attività connessa alla gestione della banca dati ed alle procedure di carattere informatico da attivare per l'inserimento dei documenti direttamente sul sito Intranet dell'Agenzia. È stata inoltre stipulata un'apposita convenzione

con il CED della Corte di Cassazione, a seguito della quale sono state attivati i collegamenti con gli Uffici interessati.

Un ulteriore risultato conseguito nell'anno è la possibilità per le Strutture centrali e territoriali dell'Agenzia di accedere alla banca dati dell'Avvocatura e verificare lo stato delle pratiche di propria competenza.

FALSTAFF

Il progetto FALSTAFF rappresenta una strategia di contrasto al fenomeno della contraffazione basata sulle opportunità offerte dal Web ed avvalendosi della cooperazione attiva di tutti i soggetti coinvolti a vario titolo nella lotta alla contraffazione. FALSTAFF riceve i dati multimediali forniti dalle aziende a corredo delle istanze di tutela e li rende disponibili, in tempo reale, ai funzionari doganali per riconoscere i prodotti contraffatti e per individuare i prodotti non conformi agli standard di qualità e di sicurezza previsti dalla normativa comunitaria.

È stata posta in esercizio una nuova procedura per la trasmissione on-line delle istanze di tutela nell'ottica della semplificazione e razionalizzazione degli adempimenti. Possono accedere al servizio i titolari dei diritti di proprietà intellettuale. Si è provveduto all'aggiornamento del sistema RAPEX (Rapid alert exchange) che rappresenta il sistema di scambio rapido di informazioni fra gli Stati membri e la Commissione europea riguardo le misure adottate per prodotti che presentano rischi per la salute e la sicurezza dei consumatori (esclusi farmaci ed alimentari). Sono stati, altresì, aggiornati i moduli e-learning sulla base dei dati più recenti resi disponibili dal titolare dei diritti di proprietà intellettuale.

Nel quadro delle attività del progetto Falstaff sono da segnalare le iniziative di sensibilizzazione delle lotta alla contraffazione di Falstaff per le scuole, concretizzatosi in un portale divulgativo denominato Falsobook. L'Agenzia ha inoltre partecipato all'analisi della documentazione per il progetto comunitario "Copis" (Anti-Counterfeit e Anti-Pirateria Information System) che nasce per sviluppare un sistema IT finalizzato al miglioramento della cooperazione ed alla condivisione di informazioni nel settore dei diritti di proprietà intellettuale tra i proprietari dei diritti, le Amministrazioni doganali degli Stati Membri e i loro uffici sui territori nazionali

MATRIX

Sono state definite e realizzate le modifiche da apportare alla Banca Dati Antifrode ed alla Banca Dati AM. In particolare sono state elaborate nuove funzionalità di acquisizione e controllo delle schede di irregolarità su merci e persone. E' stato anche messa in esercizio una nuova Banca Dati Immagini Scanner in AIDA. Tali funzionalità sono anche utili per lo scambio di informazioni con organismi esterni.

È stata, inoltre, completata la migrazione dalla precedente piattaforma alla nuova (COGNOS) con contestuale avvio del suo utilizzo presso gli uffici centrali e periferici dell'Agenzia. Allo scopo, sono stati erogati i corsi di formazione al 25% circa del personale che dovrà utilizzare la nuova piattaforma software.

Per potenziare lo scambio dei dati con organismi esterni, è stato stipulato un contratto di collaborazione con Infocamere finalizzato ed è stato realizzato un prototipo per sperimentare tecniche di analisi e rappresentazione di scenari di frode complessi.

Allo scopo di accrescere le competenze sull'inserimento, la consultazione e il trattamento dei dati è stata, infine, erogata una specifica formazione al personale.

Tabella riepilogativa degli obiettivi di Convenzione

AS 1 - Prevenzione e contrasto all'evasione tributaria ed agli illeciti extratributari

Obiettivi e relativi FCS	Indicatori	Anno 2010			Anno 2009
		Risultato atteso	Consuntivo al 31/12/2010	scostamento %	Risultato
Obiettivo 1					
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	1.300.000<X<1.700.000	1.588.886	5,9%	1.437.658
	Numero dei controlli mediante scanner	37.000<X<42.000	40.683	3%	40.328
	Numero dei controlli ai passeggeri	35.000	36.717	4,9%	39.488
	Numero controlli mirati a contrastare il fenomeno della contraffazione <i>Obiettivo Incentivato</i>	30.000	52.321	74,4%	38.050
	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>	8.000<X<9.000	13.022	53,2%	9.776
	Numero controlli per contrastare le violazioni in materia sanitaria	45.000	67.053	49,0%	73.298
	Numero controlli nel settore delle accise <i>Obiettivo Incentivato</i>	33.000	35.004	6,1%	34.793
Numero delle analisi chimiche eseguite per finalità di controllo	56.000	57.992	3,6%	56.862	
FCS 1.2 Ottimizzazione delle attività di controllo e antifrode	Maggiori diritti accertati (€/000) <i>Obiettivo Incentivato</i>	>900.000	1.136.935	26,3%	1.185.487
	Remuneratività media verifiche IVA (Intra e Plafond) <i>Obiettivo Incentivato</i>	€ 120.000	€ 213.209	77,7%	€146.956
	Tasso di positività delle verifiche in materia di accise <i>Obiettivo Incentivato</i>	35,0%	45,3%	29,4%	40,3%
	Tasso di positività interventi in materia di sottofatturazione nei settori a rischio e da Paesi a rischio	15,0%	24,4%	62,7%	35,8%
	Tasso positività dei controlli ai passeggeri <i>Obiettivo Incentivato</i>	32,0%	36,4%	13,8%	36%
	Violazioni alla normativa valutaria (numero di verbali elevati)	1.000	2.045	104,5%	1.504
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	95.000	164.877	73,6%	

FCS 1.4 Garantire la sostenibilità della pretesa tributaria in sede di contenzioso	Incremento della percentuale di esiti favorevoli delle controversie decise in Commissione Tributaria Provinciale	+1% rispetto al risultato dell'anno precedente	6,4%		
	Incremento della percentuale di esiti favorevoli delle controversie decise in Commissione Tributaria Regionale	+2% rispetto al risultato dell'anno precedente	41,4%		
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%	25,9%	4%	
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	Integrazione misure di controllo che richiedono la presentazione del nulla osta, licenze, provvedimenti di altre Amministrazioni	Inserite alcune misure per prodotti che richiedono la certificazione sanitaria e veterinaria. Implementati i messaggi di scambio dati con il MISE per l'invio delle informazioni sugli scarichi dei titoli AGRIM/AGREX propedeutici all'utilizzo del titolo elettronico.		
Progetto: Digitalizzazione dei processi doganali – E.O.R.I.	Banca dati per la registrazione e identificazione degli operatori doganali nazionali, comunitari ed extracomunitari <u>Obiettivo Incentivato</u>	Integrazione del codice EORI nel Sistema AIDA per l'ottimizzazione dell'anagrafica degli Operatori Economici	Integrazione del codice EORI nelle diverse banche dati di riferimento presenti in AIDA.		

2. ASI 2 – Servizi agli utenti

L'azione rivolta alla semplificazione del rapporto bilaterale utenza-amministrazione è proseguita nel solco degli interventi di razionalizzazione procedurale avviati nel corso dei passati esercizi. A tal fine, l'Agenzia ha profuso il suo impegno nel settore delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione, nella ricerca di ulteriori opportunità di sviluppo al fine dell'offerta di servizi efficienti.

Il processo di innovazione è stato orientato ad arricchire e potenziare l'offerta dei servizi *on-line*, ad incrementare l'efficienza vissuta come processo per la valorizzazione del capitale umano e il miglioramento dei servizi interni.

In tale ambito d'azione le linee strategiche definite dall'autorità di governo vertono principalmente sui seguenti punti:

- sviluppo della digitalizzazione e semplificazione degli adempimenti sia in ambito doganale che per le accise, al fine di ridurre l'onerosità degli adempimenti e di contribuire alla competitività delle imprese nazionali;
- miglioramento della qualità dei servizi erogati mediante l'adozione di strumenti organizzativi, operativi e metodologici che consentano di ottimizzare la produttività e di ridurre i costi di funzionamento;
- promozione del partenariato con le associazioni di categoria e gli operatori economici;

2.1 Sviluppo del sistema informativo

In accordo con le linee strategiche identificate a livello politico nazionale nonché con quelle tecnico-operative stabilite in ambito comunitario, l'Agenzia ha delineato un ruolo propulsivo in merito alla implementazione di soluzioni organizzative e procedurali rientranti nel contesto dell'ICT (Information and Communication Technology). Particolare attenzione è stata rivolta all'interoperabilità dei sistemi informatici, per favorire le attività di supporto alle azioni di controllo e semplificare la conservazione elettronica dei registri contabili e delle documentazioni tributarie.

L'evoluzione del sistema informativo ha poi reso necessario il potenziamento delle politiche di sicurezza, coerentemente con le "Linee Strategiche di natura tecnologica ed in materia di sicurezza del Sistema Informativo della Fiscalità". Le linee di intervento sono conformi alle indicazioni della Commissione europea, del Garante della Privacy ed all'azione governativa nel suo complesso in base alle quali si mira ad adottare gradualmente lo standard internazionale in materia di Gestione della sicurezza delle informazioni (standard ISO 27001), secondo le direttrici strategiche della protezione e salvaguardia del patrimonio informativo gestito e del riposizionamento tecnologico ed organizzativo, al fine di rispondere meglio e più efficacemente alle minacce che possono intaccare il sistema.

Pertanto, si è provveduto alla revisione del Documento Programmatico sulla Sicurezza (DPS) dell'Agenzia ed in particolare all'attività di analisi dei rischi e dell'*assessment*, alle metodologie, alla catalogazione dei beni aziendali, alla valutazione delle minacce, alla definizione e descrizione delle relative contromisure, con l'avvio delle conseguenti attività con Sogei.

Nel corso del 2010 nell'ambito delle iniziative, coordinate anche a livello comunitario, gli interventi attuati dalla Struttura hanno riguardato le aree di intervento che comprendono:

- l'adeguamento del sistema telematico doganale al codice EORI ed alla ricezione degli elenchi Intra inviati tramite il sistema telematico dell'Agenzia delle Entrate dagli utenti dell'Agenzia stessa;
- lo sviluppo degli applicativi per la trasmissione telematica della Dichiarazione Sommaria di Entrata ed Uscita e della notifica elettronica di arrivo del mezzo di trasporto presso gli uffici interessati. Tali sviluppi sono stati realizzati per ottemperare alla prescrizione comunitaria concernente il c.d. "emendamento sicurezza" al Codice Doganale Comunitario (Reg. CE n.648/2005 e Reg. CE n. 1875/2005 e successive modifiche delle Disposizioni di Attuazione del Codice) che prevede l'utilizzo di strumenti telematici per la valutazione del rischio ai fini della sicurezza in base a criteri comuni a tutti gli Stati membri;
- l'adeguamento del sistema telematico doganale per consentire la presentazione telematica delle dichiarazioni sommarie di entrata e di uscita nel/dal territorio doganale comunitario anche a soggetti non stabiliti in Italia e quindi non in possesso di Codice Fiscale o Partita IVA bensì di un codice EORI rilasciato da uno dei Paesi UE;
- la procedura telematica di trasmissione, visualizzazione e scarico del Documento Amministrativo elettronico di Accompagnamento (e-AD) per la circolazione dei prodotti soggetti ad accisa ed alle altre imposizioni indirette nell'ambito del progetto comunitario EMCS;
- la realizzazione di un nuovo ambiente operativo che, tramite le utenze del Servizio Telematico Doganale, ha consentito la fruizione dei dati di pertinenza relativi alla fiscalità indiretta (addizionale sulla energia elettrica, addizionale/imposta sostitutiva sul gas naturale, ecc.) da parte degli enti locali;
- la nuova procedura per la trasmissione *on-line* delle istanze di tutela dei marchi e della proprietà intellettuale nell'ambito del sistema FALSTAFF;
- la messa a punto delle funzioni per il pagamento dei diritti doganali tramite bonifico bancario/postale.

Le evoluzioni per la progressiva dematerializzazione degli adempimenti possono desumersi dall'andamento del tasso di diffusione delle righe di dettaglio Intra che prosegue il suo trend di crescita, anche grazie all'impulso fornito a tale canale dalle recenti disposizioni comunitarie che ha raggiunto nell'anno un livello pari all'88,4%.

2.2 Diffusione dei servizi telematici

L'Agenzia ha continuato a garantire un adeguato grado di disponibilità dei servizi telematici, assicurando interventi immediati e prioritari ad ogni segnalazione di indisponibilità pervenuta dagli utenti del servizio. Il tasso di effettiva disponibilità tecnica dei servizi telematici si è attestato intorno al 99%.

I diversi canali di ascolto atti a fornire supporto ed assistenza agli Uffici dell'Agenzia, centrali e territoriali, e facilitare le collaborazioni con enti, amministrazioni ed operatori hanno consentito di garantire un'adeguata qualità del servizio offerto.

Sono stati arricchiti i contenuti della sezione “Assistenza on line” allo scopo di facilitare il reperimento delle informazioni di interesse; le attività di *helpdesk*, condotte sia dal CEND sia dal personale esperto di procedure doganali/settore accise, sono state essenziali per individuare la soluzione alle diverse problematiche riscontrate sia nell’accesso che nell’utilizzo delle applicazioni.

In termini operativi si riscontra un tasso di diffusione della presentazione telematica delle scritture contabili relative ai depositi fiscali di oli minerali, pari al 97%, ed il tasso di diffusione dello sdoganamento telematico all’export in procedura domiciliata, pari al 100%.

Inoltre, in considerazione dell’obbligatorietà della presentazione esclusivamente per via telematica delle dichiarazioni INTRA beni e/o servizi a decorrere dal 1° gennaio 2010 e dell’introduzione delle nuove modalità per il cambio di periodicità, è stata istituita un’unità di crisi “INTRA” con il compito di coordinare le attività connesse all’entrata in vigore della predetta normativa e di garantire la massima assistenza alle strutture territoriali dell’Agenzia ed agli operatori economici coinvolti.

Con la casella di posta elettronica dogane.helpdesk.telematico@agenziadogane.it è stata data assistenza alle nuove utenze che hanno registrato un aumento significativo, passando da 103.000 utenti al 31.12.2009 agli oltre 236.000 al 31.12.2010.

Complessivamente, il numero di accessi al servizio “assistenza on-line” è stato pari a 3.554.146.

Nell’ambito, poi, delle iniziative strategiche intraprese al fine di favorire il rilancio della competitività del sistema portuale nazionale l’Agenzia, ha autorizzato presso gli uffici doganali di Genova, La Spezia, Savona, Livorno e Napoli, l’adozione di una procedura sperimentale con la quale è stata introdotta, per i soggetti che adottano le procedure telematiche, la convalida anticipata del manifesto merci arrivate (MMA) unitamente alla presentazione anticipata delle dichiarazioni doganali di esito. Tale iniziativa non solo consente di ridurre i tempi di stazionamento nel porto ed i conseguenti costi a carico degli operatori ma favorisce anche il decongestionamento delle strutture portuali.

Infine, in vista dell’entrata in vigore della normativa (avvenuta il 1° gennaio 2011), l’Agenzia ha intrapreso adeguate iniziative per sensibilizzare gli operatori ad avvalersi della trasmissione telematica dei manifesti merci in arrivo e partenza (MMA e MMP). Sono state adeguate le procedure in modo da includere i dati identificativi del mezzo di trasporto e i riferimenti delle dichiarazioni sommarie di entrata (ENS) e di uscita (EXS) per svolgere la funzione di notifica di arrivo presso l’ufficio di uscita e di richiesta di autorizzazione all’imbarco. Tale soluzione consente di ottemperare a quanto previsto dal Reg. (CE) 648/2005, che ha modificato il Codice Doganale Comunitario, e dal Reg. (CE) 1875/2006 e successive modifiche delle Disposizioni di Attuazione del Codice in materia di analisi dei rischi sotto il profilo della sicurezza, evitando duplicazioni di adempimenti da parte degli operatori.

Al termine dell’esercizio il Tasso di diffusione dei MMA (Manifesti Merci Arrivate) in formato elettronico sul totale dei MMA trattati nei porti è stato pari al 50% mentre il Tasso di diffusione dei MMP (Manifesti Merci Partite) in formato elettronico sul totale dei manifesti trattati nei porti è del 20%.

2.3 Cooperazione e comunicazione con operatori ed associazioni di categoria

Con il preminente obiettivo di rendere un servizio sempre più efficiente, è stato dedicato un costante impegno alle attività di informazione ed assistenza nei confronti dell’utenza.

In particolare, l'attività di servizio è stata improntata a criteri e principi di trasparenza e semplificazione in tema di rapporti con gli utenti, con l'obiettivo di conseguire una riduzione progressiva dei tempi di esecuzione degli atti e dei procedimenti.

L'attività svolta nell'anno è stata, inoltre, orientata a consolidare la collaborazione con gli operatori e le associazioni di categoria mediante la sottoscrizione di protocolli d'intesa e l'attivazione di tavoli tecnici di confronto per individuare soluzioni ottimali tendenti alla semplificazione degli adempimenti amministrativi a carico degli stessi operatori commerciali.

Tra i tavoli tecnici attivati con gli operatori si segnala quello relativo all'esame delle procedure di accertamento e di contabilizzazione dell'accisa sulla birra tramite il coinvolgimento dell'Assobirra e dell'Unionbirrai per l'esame di problematiche poste in relazione ai birrifici artigianali.

Altri tavoli di lavoro sono stati organizzati con la Confindustria, l'Assonime, l'UNIPRO, la Fincantieri, l'Assogasliquidi e l'Unione Petrolifera per la risoluzione di problematiche di settore. L'Agenzia ha, inoltre, partecipato ad iniziative pubbliche, quali il convegno tenutosi a Firenze riguardante "L'accisa sugli oli vegetali puri utilizzati per calore e trazione", nonché l'incontro organizzato dalla Confartigianato sulla "Disciplina della fiscalità energetica". Sono, poi, stati effettuati incontri con rappresentanti della NATO per esaminare nuove procedure relative alla consegna ed alla gestione dei prodotti agevolati consumati dalle FF.AA. NATO nei comandi del Nord Italia a seguito della loro ristrutturazione, nonché inerenti la possibilità di immettere in deposito doganale auto e motoveicoli vincolati al regime sospensivo riconosciuto per i militari NATO (targhe AFI) in attesa della loro rivendita.

In materia di "origine" si sono svolti incontri con Associazioni di categoria e con operatori economici per individuare proposte ed azioni concrete tese ad una migliore tutela del "*made in Italy*" e dei prodotti interamente italiani in considerazione della riforma e revisione della normativa nazionale relativa al settore, introdotta dal D. L. n. 135 del 25 settembre 2009 – convertito con L. n. 166 del 20 novembre 2009 - e dalla recente L. n. 55/2010.

Particolarmente impegnativa è stata l'attività di confronto con le rappresentanze degli operatori interessati alle modalità attuative delle misure di sicurezza nelle procedure di importazione ed esportazione, entrata in vigore dal 1° gennaio 2011 (dichiarazioni sommarie di entrata ed uscita delle merci - ENS ed EXS): in tale contesto sono state illustrate le nuove procedure telematiche predisposte dall'Agenzia e sono stati forniti chiarimenti in merito.

Inoltre, prendendo spunto dal disallineamento tra l'esposizione finanziaria degli operatori del mercato dell'energia elettrica per accisa e l'attività di natura commerciale, è stata elaborata una proposta di modifica della normativa sulle modalità di accertamento e liquidazione delle accise per i due settori nei quali è stata attuata la liberalizzazione (energia elettrica e gas naturale) per essere più aderenti all'operatività dei rispettivi mercati.

È poi proseguita la valutazione della possibilità di adottare a livello nazionale il sistema informatico realizzato dall'IRU (*International Road Transport Union*), come richiesto dall'Associazione garante in Italia per i Carnets TIR (Unioncamere) per una maggiore razionalizzazione delle procedure.

Inoltre, nell'ambito del progetto FALSTAFF, che realizza una strategia di contrasto al fenomeno della contraffazione basata sulle opportunità offerte dalla rete avvalendosi della cooperazione attiva di tutti i soggetti coinvolti, dal 1° marzo 2010 è stata resa operativa la procedura telematica per la

trasmissione *on-line* delle istanze di tutela con conseguenti economie di costo e di maggiore efficienza dello strumento.

Nel corso del 2010 sono stati stipulati protocolli di intesa con la Coldiretti e l'ANIE (Federazione Nazionale delle Imprese Elettriche ed Elettroniche) finalizzati a incrementare la cooperazione per prevenire e contrastare i traffici illeciti di prodotti non rispondenti alla normativa sulla salute e/o sicurezza, di prodotti contraffatti e di merci usurpative da attuare anche mediante un valido scambio informativo tra i titolari dei brevetti.

Ulteriori intese sono state raggiunte con il Consorzio POLIECO, in materia di prevenzione e repressione del traffico illecito di prodotti plastici e di polietilene. E con la Società Italiana degli Autori ed Editori (SIAE) finalizzato al contrasto dell'evasione dei compensi per copia privata, dovuti da chi fabbrica o importa nel territorio dello Stato, per finalità commerciali, apparecchi di registrazione e supporti vergini, per la registrazione a uso personale di opere tutelate.

Specificata attenzione ha continuato ad essere prestata alle iniziative concernenti la promozione, la diffusione e l'attuazione dell'istituto comunitario dell'Operatore Economico Autorizzato (AEO). Anche nell'anno 2010, sono stati sviluppati interventi mirati ad assicurare una corretta informativa nei confronti degli operatori economici e la coerenza gestionale da parte delle strutture dell'Agenzia coinvolte nel procedimento. In particolare, si è provveduto a diffondere le più aggiornate metodologie di audit a supporto delle attività di certificazione dell'Operatore Economico Autorizzato, già adottate a livello comunitario ed internazionale. Inoltre, si è proceduto all'emanazione di specifiche istruzioni operative relative all'intero procedimento decisionale di rilascio dell'AEO attraverso la gestione informatica, su AIDA, delle istruttorie audit, nonché a fornire - di seguito alla pubblicazione sul sito internet dell'Agenzia del nuovo questionario di autovalutazione dei soggetti economici che richiedono il rilascio delle status AEO, e delle relative note esplicative, resi disponibili dalla Commissione Europea - informazioni tecniche per la conduzione degli audit di valutazione da parte degli Uffici delle Dogane.

Per quanto riguarda, poi, la gestione della procedura di rilascio della certificazione AEO, sono state introdotte nuove funzionalità volte a garantire l'armonizzazione delle procedure su tutto il territorio nazionale ed il rispetto dei tempi previsti dalla normativa comunitaria.

Alla data del 31.12.2010 risultano essere state presentate 170 richieste di autorizzazioni doganali a fronte delle 128 dell'anno di attivazione, che rappresentano una quota pari al 7% rispetto al totale gestito a livello comunitario

Nell'ambito delle attività svolte dal SAISA ai fini delle restituzioni all'esportazione previste dalla PAC a favore degli operatori, si evidenzia che è proseguita la collaborazione con la Banca d'Italia volta a predisporre strumenti idonei a semplificare la procedura afferente la trasmissione della documentazione prodromica all'emissione degli ordinativi di pagamento a favore degli operatori richiedenti con una conseguente riduzione dei tempi attualmente previsti.

Particolarmente rilevanti sono stati l'impegno e l'attenzione dedicati alla gestione dei rapporti con gli organi di informazione e gli enti esterni. L'attività di informazione e comunicazione si è concretizzata anche nell'organizzazione e/o nella partecipazione ad incontri pubblici, manifestazioni fieristiche, convegni, anche di carattere internazionale, che hanno consentito non solo di potenziare l'immagine dell'Agenzia ma hanno offerto, altresì, l'opportunità di diffondere l'informazione in favore di cittadini, associazioni di categoria e operatori. Gli eventi organizzati e/o a cui l'Agenzia ha partecipato nel corso

dell'esercizio sono stati 278. Le principali tematiche trattate hanno riguardato l'istituto dell'AEO, la nuova normativa in materia di IVA intracomunitaria sulla cessione di beni e servizi e gli adempimenti telematici intrastat, la contraffazione e la tutela del "made in", le facilitazioni al commercio e l'innovazione tecnologica.

Si segnala, inoltre, la collaborazione con il Ministero dello Sviluppo Economico (MISE) per l'allestimento della mostra "Il falso non ha senso", allo scopo di sensibilizzare l'opinione pubblica sul fenomeno della contraffazione, organizzata dalla Direzione Generale Lotta alla Contraffazione del MISE in collaborazione con Unioncamere.

Infine si fa presente che l'Agenzia partecipa, presso la DG. Taxud della Commissione europea, al gruppo di lavoro "European communication Network" ed al gruppo di progetto "Mock Up Portal". In tale ultimo contesto l'Agenzia ha collaborato alla presentazione ed al lancio del nuovo portale europeo (Portale di informazione doganale europea – *European Customs Information Portal*).

Nel 2010 l'Agenzia ha ripetuto l'indagine per la rilevazione della soddisfazione dei servizi offerti ai clienti esterni dei laboratori, già effettuata nel 2008, allo scopo di individuare le leve per migliorare il rapporto con i clienti ed aumentare la competitività dei servizi. La rilevazione è stata finalizzata anche a individuare le aree di eccellenza e le aree di criticità e, su queste ultime, l'ordine di priorità delle eventuali azioni di miglioramento.

La soddisfazione sul servizio offerto è stata analizzata, sottoponendo alla valutazione dei clienti sia una serie di specifici aspetti relativi all'offerta di servizi erogati dai laboratori chimici doganali, sia il servizio nella sua globalità (overall). È stata altresì richiesta la valutazione sul rapporto costo del servizio/qualità e sul passaparola positivo.

L'indagine è stata effettuata su un campione di 247 clienti dei Laboratori Chimici Doganali, distribuiti sul territorio nazionale, appartenenti ad un universo finito di 400 clienti esterni che hanno usufruito dei servizi a pagamento forniti dai Laboratori Chimici. Le interviste sono state realizzate telefonicamente nel periodo 18 febbraio – 8 marzo sulla base di un questionario strutturato. La soddisfazione dei clienti è risultata molto elevata: a livello nazionale è pari a 4,34 su una scala di valutazione massima di 5. Il 93% dei clienti ha espresso un voto pari o superiore a 4; se si considera anche chi ha espresso una valutazione pari a 3 si copre la quasi totalità del campione (98%). Decisamente elevata la valutazione al quesito: "Quanto giudica adeguato il costo del servizio ricevuto rispetto alla qualità complessiva?"; il voto medio rilevato è infatti pari a 4,07 ed il 79% coloro che hanno risposto si dichiara pienamente soddisfatto. Altrettanto elevata è stata la valutazione al quesito: "Quanto giudica adeguato il costo del servizio ricevuto rispetto alla qualità complessiva?": il voto medio è infatti pari a 4,07 ed il 79% di coloro che hanno risposto si dichiara pienamente soddisfatto.

Tra le caratteristiche più soddisfacenti si segnalano la "cortesia del personale" dei laboratori (4,72) e la "capacità del personale di porsi in maniera collaborativa" (4,64).

Oltre ai canali "istituzionali", a far conoscere il laboratorio ha contribuito soprattutto il passaparola di colleghi e conoscenti. Il 24% dei clienti ha in essere una convenzione. Si è provveduto a mettere a confronto i risultati relativi al giudizio complessivo ed alle singole caratteristiche valutate rilevati nell'edizione 2010, con quelli della rilevazione effettuata nel 2008. L'esito ha evidenziato una stabilità in termini di soddisfazione complessiva.

I miglioramenti più consistenti riguardano la capacità del personale dei laboratori di porsi in maniera collaborativa nei confronti del cliente e l'immediatezza delle risposte sul "cosa fare per".

L'indagine ha inoltre consentito di conoscere le esigenze dei clienti rilevate attraverso specifiche domande. Dalle risposte fornite è emerso che la maggioranza desidera avere prezzi più contenuti e sconti in relazione al numero dei campioni da analizzare, considerando il quantitativo annuo; Gli altri vorrebbero avere l'anticipazione dei risultati via e-mail, informazioni dettagliate dal punto di vista tecnico e dello stato della lavorazione e analisi più rapide. I risultati ottenuti hanno formato oggetto di attento esame al fine di definire interventi strutturati da porre in essere con l'obiettivo di migliorare la qualità delle performance complessive.

2.4 Fattori abilitanti (risorse umane e investimenti)

2.4.1 Risorse umane

L'allocazione delle risorse in termini di ore nella Area Strategica 2 registra una contrazione del 5% rispetto a quanto conseguito nel precedente esercizio (5.519.093 ore a fronte di 5.798.628 di fine 2009); trainata dalla minore allocazione a fronte dell'esercizio passato sulle funzioni relative alla *Gestione dei tributi* (-5% con 4.792.768 ore consuntivate nel 2010 a fronte di 5.033.576 del 2009) e dei *Servizi resi ai cittadini ed enti* (-5,7% con 575.252 ore rispetto alle 608.024 dell'esercizio passato).

La funzione *Servizi di mercato* seppur riscontra una contrazione del 3% presenta un volume sostanzialmente in linea con l'esercizio 2009

Impieghi Area Prevenzione e Contrasto all'Evasione ed alle frodi sul totale delle risorse								
AREA (ore/uomo)	Piano 2010	Peso %	Consuntivo 2010	Peso %	Scostamento	Consuntivo 2009	Peso %	Scostamento 2010/2009
Gestione Tributi	5.067.600	32,32%	4.792.768	31,04%	- 5,42%	5.033.576	32,2%	-5,02%
Servizi tributari ai cittadini, Enti ed alle PP.AA.	536.280	3,42%	575.252	3,27%	7,27%	608.024	3,9%	-5,70%
Servizi di mercato	132.840	0,85%	151.073	0,98%	13,73%	157.028	1,0%	-3,04%
Totale	5.736.720	36,59%	5.519.093	35,30%	-3,79%	5.798.628	37,1%	-5,06%

2.4.2 Investimenti

Il Trovatore

A seguito dell'esito positivo della prima fase di sperimentazione condotta nel 2009 presso il porto di Livorno e presso l'Interporto di Prato, nel 2010 sono state identificate ulteriori sedi per la successiva fase di sperimentazione (Genova, La Spezia e Napoli) al fine di valutare il modello organizzativo in altre realtà operative. La sperimentazione presso Livorno e Prato, infatti, ha confermato la valenza tecnologica dei sigilli elettronici a radiofrequenza quali strumenti idonei a garantire l'interoperabilità fra i sistemi, condizione essenziale per definire un modello procedurale di riferimento che consenta di minimizzare tempi e costi di permanenza dei container nelle aree doganali e portuali e di impattare il meno possibile sulle infrastrutture già esistenti.

La tecnologia RFID ha dimostrato buone potenzialità per tracciare e controllare l'integrità dei container durante il percorso porto-interporto e per aumentare la sicurezza della catena logistica.

Gli obiettivi più immediati che tale iniziativa si prefigge di perseguire, riguardano la virtualizzazione delle infrastrutture materiali ed immateriali, l'offerta di servizi ad alta qualità con contestuale aumento della sicurezza dell'intero processo di distribuzione delle merci, il miglioramento dell'efficienza dei controlli doganali e la qualità del lavoro degli operatori coinvolti, sono solo alcuni degli obiettivi perseguibili.

In tale ottica sono continuate le collaborazioni con l'Università "La Sapienza" di Roma, con la Commissione europea e UIRNET (una società del Ministero dei Trasporti). Tale rete di collaborazioni è stata ulteriormente consolidata attraverso la stipula di un nuovo accordo, nel marzo 2010, tra l'Agenzia delle Dogane ed il Centro Comune di Ricerca (JRC – *Joint Research Centre*). Si evidenzia che le intese comuni pongono un'importante base di partenza per la definizione di uno standard europeo e quindi per proporre un modello valido a livello comunitario come, ad esempio i corridoi internazionali, affinché la modellazione dei processi favorisca la collaborazione fra produttori e legislatori e soprattutto garantisca coerenza tra l'evoluzione giuridica e gli sviluppi dei sistemi informatici.

Dopo aver realizzato lo scorso anno il modello "As – Is", nel 2010 è stato rivisitato il modello "To – Be" a seguito dell'analisi condotta in collaborazione con UIRNET per la realizzazione di un sistema che consentirà la gestione integrata del monitoraggio documentale e fisico delle merci in movimento sul territorio nazionale. Le informazioni rilevabili con la tecnologia RFID saranno opportunamente trasferite nel sistema informativo AIDA: è stata avviata, nel 2010, l'implementazione del prototipo di *middleware* da utilizzare per il prosieguo della fase di sperimentazione.

Per promuovere l'ottimizzazione delle risorse coinvolte nel progetto ed ottenere un pieno coinvolgimento degli attori interessati, si è anche presenziato alle iniziative similari in ambito comunitario e nazionale (*Contain, TIGER, Slimport*).

Digitalizzazione processi accise

In merito alla movimentazione in regime sospensivo (DAA) sono state rese operative la funzionalità che consentono di effettuare la trasmissione telematica dei DAA secondo lo standard comunitario EMCS, la gestione del documento elettronico, la ricezione del documento, il cambio di destinazione, il frazionamento delle partite, l'eliminazione del documento e la gestione del DAA cumulativo. E' stata inoltre messa in esercizio la funzionalità che permette l'accesso in consultazione agli E-AD (DAA elettronici) per il personale della Guardia di Finanza con accesso da AT Web. Nello stesso ambito, è stato sperimentato con successo un servizio di cooperazione applicativa in modalità Web Service rivolto agli enti privati.

Per quanto concerne la gestione delle dichiarazioni relative all'energia elettrica ed al gas naturale, sono state apportate le necessarie modifiche alla procedura per adeguarla alle variazioni intervenuti alla normativa nel 2010.

L'obbligo di presentazione elettronica della dichiarazione sommaria di entrata (ENS), ha richiesto un primo adeguamento del Sistema Telematico Doganale (STD) all'utilizzo del codice EORI che consentirà ad operatori comunitari/esteri che movimentano prodotti soggetti ad accise di usufruire delle funzionalità offerte dal servizio secondo le modalità e nei limiti fissati dall'Agenzia delle Dogane.

Nel corso dell'anno è stato adeguato il Servizio Telematico Doganale alla ricezione dei nuovi tracciati per gli oli lubrificanti, i prodotti alcolici ed energetici nonché dei tracciati previsti per le dichiarazioni doganali.

È stato effettuato un adeguamento del STD a quanto previsto nel Codice dell'Amministrazione Digitale (CAD) inerente l'obbligo di indicare una persona giuridica come titolare del certificato di firma digitale. Inoltre, è stata estesa la procedura che consente la gestione degli elenchi intracomunitari da Entratel tramite i canali telematici dell'Agenzia delle Entrate.

Per quanto concerne la gestione dei contrassegni di stato, è stata realizzata ed è attualmente in sperimentazione una procedura che integra le comunicazioni telematiche di movimentazione dei contrassegni di Stato e l'analoga procedura in AIDA.

Sono state realizzate le funzionalità che consentono la fornitura in via telematica agli enti locali e ad altri organismi di dati in materia di accise sui prodotti energetici, alcolici e gas naturale percepite nel territorio a livello regionale, provinciale e comunale. Gli Enti locali avranno una scheda di registrazione simile a quella degli utenti standard (richiedenti) che permetterà loro di indicare anche altre tipologie di dichiarazioni da trasmettere.

In merito alla gestione dei flussi di pagamento scambiati con la Banca d'Italia, sono state realizzate nuove funzionalità che consentono la gestione dei pagamenti con bonifico bancario. E' stato inoltre informatizzato lo stato della riscossione delle somme iscritte a ruolo a seguito di recupero coattivo.

Per quanto riguarda la qualità dei dati del sistema informativo, è stato adeguato alla nuova struttura organizzativa dell'Agenzia, il pannello di monitoraggio accise attraverso l'integrazione di funzionalità legate alla visualizzazione. Nel maggio 2010 è stata messa in esercizio una procedura per la fornitura di dati in materia di accise, prodotti energetici, alcolici e gas naturale ad enti locali e agli altri organismi (CONAI, COBAT, Regioni, Comuni). La linea di lavoro è operativa sia in AIDA sia all'interno del Servizio Telematico Doganale.

Nell'ambito dei supporti all'utenza esterna, nel portale del Knowledge Management è stato realizzato un set informativo in lingua inglese per il Servizio Telematico Doganale.

Infine, sulla piattaforma E-learning Academy sono stati realizzati i seguenti nuovi corsi e-learning: Anagrafica accise, DAA telematico, Web Content Management, riorganizzazione dell'Agenzia delle Dogane.

Digitalizzazione processi doganali

Interventi nell'ambito del Sistema Telematico Doganale (STD)

Nelle more dell'attivazione dello Sportello Unico, l'Agenzia ha proseguito con lo sviluppo del suo progetto di interoperabilità import/export con il Ministero dello Sviluppo Economico (MISE), con la messa a punto di un modello operativo – estendibile a tutte le amministrazioni – di gestione automatizzata dei certificati AGRIM/AGREX (rilasciati dal MISE per autorizzare all'importazione/esportazione di determinati quantitativi di prodotti agricoli). E' stato predisposto un ambiente operativo per il test del titolo elettronico. Sono state messe in esercizio le applicazioni realizzate e sono stati scambiati i file di test con il MISE.

È stato inoltre individuato d'intesa con il Ministero della Salute un modello di interoperabilità per la gestione del Documento Veterinario Comune d'Entrata (DVCE), seguendo l'approccio One-stop-shop. La realizzazione di tale modello consentirà di unificare gli eventuali controlli delle due Amministrazioni

interessate e gli operatori economici potranno beneficiare di una riduzione dei tempi e dei costi legati allo sdoganamento della merce.

Inoltre, sono state avviate le attività relative alla procedura armamenti ed ai programmi intergovernativi. In particolare sono state aggiornate le procedure per la raccolta dei dati necessari alla predisposizione della relazione al Parlamento in merito alla procedura armamenti e sono state inserite le modifiche all'applicazione per gestire più valute.

Sono state, altresì, effettuate le seguenti attività:

- realizzazione e messa in esercizio su AIDA delle modifiche previste dalla normativa per la gestione delle dichiarazioni Intra-servizi.
- integrazione in AIDA delle precedenti funzioni per la gestione dei flussi di pagamento scambiati con la Banca d'Italia tramite bonifico bancario.
- automazione dello stato della riscossione relativo al recupero coattivo delle somme iscritte a ruolo ed completamento dell'analisi dei requisiti sull'integrazione in AIDA di ulteriori dati.
- sviluppo di ulteriori funzionalità necessarie all'estensione del pagamento tramite bonifico bancario e/o postale

In merito alle forniture dati che sono scaturite nel corso dell'anno, si è provveduto a: storicizzare la tabella ISTAT EXSTRAUE con recupero dati ISTAT EXTRAUE 1009; ottimizzare la fornitura (EXSTRA-INTRAUE) nonché del caricamento dati da pannello di monitoraggio; modificare il pannello introiti doganali; implementare la fornitura dati per voce e tributo.

Per gli Enti in convenzione sono state eseguite 56 forniture dati ad hoc e 6 forniture per il CONAI.

È stato redatto il documento di analisi dei requisiti per realizzare una funzionalità che permetta il collegamento di una operazione di transito o di esportazione con le eventuali successive destinazioni doganali.

Sulla base di quanto previsto dal Regolamento (CE) 278 del 31/03/2010 si è provveduto ad adeguare le procedure dell'Agenzia alla nuova gestione dei regimi di perfezionamento.

In merito alla presentazione telematica dei MMA ed MMP in ambito portuale e aeroportuale, sono state messe in esercizio le funzionalità avviate nel 2009 ed iniziata l'analisi per le nuove modifiche da apportare al flusso procedurale con lo scopo di migliorare e completare lo scambio di informazioni anche in relazione agli adempimenti previsti dal Regolamento (CE) n. 1875/2006. Per quanto riguarda il flusso procedurale di porti ed aeroporti è stata realizzata una nuova versione dei tracciati record dei manifesti e sviluppata la gestione dell'invio successivo di file di integrazione.

È stata attivata la gestione completa delle rettifiche a manifesti e A3 con l'attivazione dei link dei tipi di record effettivamente presenti all'interno del manifesto. Sono state sviluppate ulteriori funzionalità della procedura per il colloquio con i terminalisti ed i gestori dei recinti di temporanea custodia in ambito portuale ed aeroportuale.

Per quanto riguarda il Servizio Telematico Doganale è stato avviato lo studio per l'evoluzione del servizio in conformità alle ulteriori direttive del C.A.D. Sono state collaudate le modifiche ai fini dell'adeguamento del servizio telematico all'utilizzo del codice EORI. In particolare, l'obbligo di presentazione elettronica della dichiarazione sommaria di entrata (ENS) e della dichiarazione sommaria di uscita (EXS) hanno richiesto nell'ambito del servizio telematico un primo adeguamento che consentirà ad operatori comunitari ed esteri di usufruire delle funzionalità offerte dal servizio secondo le modalità e

nei limiti fissati dall'Agenzia delle Dogane. In questa prima fase gli operatori identificati con un codice EORI potranno registrarsi solamente come soggetti richiedenti, con autorizzazione a presentare dichiarazioni sommarie, solo in qualità di rappresentante indiretto o importatore/esportatore.

In tali operazioni potranno richiedere più postazioni di collegamento e dichiarare di avvalersi di uno o più fornitori/sottoscrittori. I fornitori/sottoscrittori di cui ci si potrà avvalere saranno comunque italiani.

In conformità alle prescrizioni del Codice dell'Amministrazione Digitale, è stato inserito l'obbligo di indicare una persona giuridica come titolare del certificato di firma digitale.

Per quanto riguarda la gestione degli elenchi intracomunitari da Entratel è stata realizzata l'applicazione per gestire il processo di assegnazione automatica delle credenziali alla procedura che permette l'invio degli elenchi intracomunitari tramite i canali telematici dell'Agenzia delle Entrate. Verrà effettuato un ulteriore test per verificare che vengano selezionati solo i soggetti obbligati al telematico.

Sono in corso di realizzazione ulteriori modalità di connessione/trasmissione che consentiranno agli utenti di automatizzare le operazioni di invio dei documenti doganali e della ricezione degli esiti utilizzando la tecnologia Web Service e lo standard JAXWS per lo scambio di messaggi tra i server in modalità MTOM (Message Transmission Optimization Mechanism).

Interventi nell'ambito dell'Automatic Export System (AES).

Durante l'anno è stata completata l'analisi dei requisiti per la definizione del tracciato dei messaggi che saranno utilizzati per l'acquisizione e la rettifica della dichiarazione sommaria di uscita e per l'individuazione delle funzionalità da inserire nell'applicazione AES per la gestione della EXS. Il rilascio in ambiente di produzione del tracciato e della funzionalità di acquisizione e rettifica telematica della EXS è prevista per gennaio 2011.

Sono state definite le funzionalità che consentiranno l'apposizione automatica del visto uscire alle operazioni di esportazione incluse nel MMP. Le funzionalità saranno disponibili dal gennaio 2011. È in fase di sviluppo l'integrazione del codice EORI nel sistema AIDA al fine di ottimizzare l'anagrafica degli operatori.

Interventi nell'ambito dell'Import Control System (Sistema di controllo della merce in arrivo nella UE).

Sono state messe in esercizio le nuove funzionalità previste per il circuito doganale di controllo sicurezza.

Sono state, altresì, messe in esercizio delle funzionalità per l'acquisizione dei diversi tipi di dichiarazione sommaria di entrata. Si è inoltre proceduto all'adeguamento del STD al fine di gestire le dichiarazioni sommarie di entrata e di uscita. È tuttora in validazione un'applicazione reingegnerizzata relativa alle merci soggette a misure di sorveglianza i cui dati devono essere scambiati con la Commissione Europea.

Riguardo alla "chiusura" delle operazioni di transito, sono state apportate modifiche al fine di conseguire un allineamento alle specifiche funzionali comunitarie ed introdurre delle semplificazioni per l'operatore economico e per il funzionario doganale. In merito alla informatizzazione del colloquio con i destinatari autorizzati, ad ottobre sono iniziate le riunioni di progetto per effettuare l'analisi dei requisiti funzionali. È stata redatta una bozza del documento di analisi.

Interventi in materia di Operatore Economico Autorizzato A.E.O).

Per quanto riguarda l'integrazione della banca dati dei certificati AEO nazionali con i certificati AEO rilasciati dagli altri stati membri, sono state realizzate delle nuove funzionalità relative alle istanze ed ai certificati che consentono una semplificazione dei flussi di lavoro da parte degli attori coinvolti nel processo.

Adeguamento CARGO ai sensi del Reg. CE 1875/2006

È stata realizzata e messa in esercizio la revisione dei tracciati dei manifesti delle merci in arrivo (MMA), in partenza (MMP) ed integrazione con le dichiarazioni preliminari all'arrivo (PAN).

Si è inoltre provveduto all'adeguamento del progetto CARGO e del Servizio Telematico Doganale ai fini della gestione degli MMA ai sensi del Reg. CE 1875/2006.

È stata messa in esercizio della funzionalità per la convalida automatica dei manifesti in arrivo e sono state avviate le riunioni per la definizione dei requisiti funzionali per la presentazione dei manifesti attraverso l'utilizzo di form WEB.

Per i sistemi di knowledge "dogana telematica" è stato realizzato un set informativo in lingua inglese per il Servizio Telematico Doganale. Inoltre, sulla piattaforma E-learning Academy sono stati realizzati i seguenti corsi:

- EORI IT (digitalizzazione dogane)
- WEB content management, riorganizzazione Agenzia delle Dogane

È stata redatta una bozza con una proposta di realizzazione di un sistema automatizzato per la gestione del rilascio dei certificati P2 (necessari alla esportazione di paste alimentari negli USA) con un numerazione unica nazionale.

È stata, infine, avviata anche l'analisi dei requisiti funzionali per il potenziamento dei controlli sui beneficiari FEAGA.

Interventi in materia di analisi dei rischi

Al fine di velocizzare la messa in esercizio dell'applicazione si è stabilito di non sviluppare moduli e-learning ma solo la KB. Tuttavia è stato inserito nel piano di formazione il corso per formatori dal titolo "Indagini finanziarie" che sarà tenuto da docenti interni ed esterni.

Sono stati stabiliti i livelli di accesso all'applicazione. Si è deciso di sperimentare l'applicazione presso le due Direzioni regionali della Lombardia e della Toscana.

A seguito dell'approvazione dell'analisi dei requisiti sono state effettuate tutte le attività necessarie all'avvio della procedura ivi compresa una nota informativa alle associazioni degli intermediari finanziari.

Si è tenuta una riunione con l'ABI ed i suoi associati per la definizione dei tempi necessari agli operatori finanziari per l'adeguamento dei propri sistemi informativi all'utilizzo della procedura.

A seguito dei risultati positivi della sperimentazione da parte delle Direzioni regionali per la Lombardia e la Toscana è stato si è anche tenuto un incontro con i rappresentanti dell'Agenzia delle Entrate, esperti nella materia, al fine di progettare una supporto formativo per tutti i funzionari che dovranno servirsi dell'applicazione.

Nuova selezione da circuito doganale di controllo: RA (revisione di accertamento)

Sono state studiate e realizzate delle modifiche al Circuito Doganale di Controllo, in modo particolare alle operazioni relative alla revisione di accertamento (RA). Le modifiche, attualmente in fase di collaudo ma che saranno poi presenti quali nuova linea di lavoro in AIDA, prevedono l'attivazione di specifici profili di rischio per la selezione dell'operazione da sottoporre a revisione d'accertamento. Verrà

mantenuto l'attuale pannello per le selezioni VM/CS/CD/CA da circuito anche se solo il personale addetto alle revisioni dell'accertamento sarà autorizzato a visualizzare la selezione RA. Una quota parte dei controlli a posteriori sarà selezionabile dal centro ed assegnata ai singoli Uffici delle dogane. Questo consentirà di rendere omogenei i profili di rischio a livello nazionale e migliorerà la performance complessiva. Inoltre il sistema diverrà flessibile grazie alla taratura dinamica (qualitativa e quantitativa) della selettività del circuito doganale di controllo.

Per l'effettuazione dei test sono stati predisposti ed inseriti a sistema 19 profili di rischio trasmessi all'Ufficio Analisi dei Rischi dell' Ufficio Centrale Antifrode.

Gestione automatizzata degli adempimenti di cui D.Lgs. 195/2008

È stata realizzata ed avviata la sperimentazione presso gli Uffici delle dogane di Malpensa, Roma 2 e Pisa di una nuova linea di lavoro per la gestione automatizzata degli adempimenti previsti dal D.Lgs. 195/2008. La procedura prevede l'accertamento e l'acquisizione ottica del fascicolo cartaceo; il calcolo dell'importo dell'oblazione; il rilascio della quietanza di pagamento dell'oblazione; l'alimentazione della scheda nella banca dati. Inoltre, è prevista la formazione di statistiche da inviare ogni tre mesi alla Commissione europea in base al Reg. CE n. 1889/2005.

L'introduzione di questa procedura consentirà una riduzione dei tempi per il completamento degli atti, l'eliminazione degli errori materiali e delle imprecisioni/carenze negli atti. Inoltre, garantirà l'omogeneità dei dati acquisiti e la disponibilità immediata dei dati aggregati a livello nazionale, o disaggregati a livello di unità territoriali. Consentirà altresì la creazione dei flussi di dati da inviare al MEF per gli adempimenti di legge, la creazione delle statistiche per la relazione annuale prevista dalla norma nazionale e per l'invio delle statistiche alla Commissione.

Reingegnerizzazione SAISA

Il progetto del S.A.I.S.A. si propone la reingegnerizzazione del pagamento delle restituzioni. L'obiettivo specifico del progetto è quello di realizzare un nuovo sistema Web Oriented integrato con il sistema informativo doganale AIDA.

Nel corso del 2010, nell'ambito del progetto di reingegnerizzazione del pagamento delle restituzioni all'esportazione, sono stati collaudati e messi in esercizio gli sviluppi avviati nel corso del precedente anno. In modo particolare, è stata messa a punto la liquidazione dei settori 7 e 14 ed è stata integrata la banca dati delle ricette dei prodotti finiti con il popolamento di tutti i prodotti base con le rispettive aliquote di restituzione.

Inoltre, sono state migliorate la gestione degli interessi e la quadratura contabile della tabella 104 relativa alle restituzioni erogate con la possibilità di recuperare somme per l'Erario a seguito di sentenze passate in giudicato.

Per quanto riguarda la gestione degli audit di processo (Justsai) è stata effettuata una nuova mappatura dei processi e sono stati inseriti nella procedura per il Servizio di Controllo Interno del SAISA.

Ufficio viaggiatori

Nel corso dell'anno sono state automatizzate le bollette d'ufficio (A22, A22 bis ed A24), la cui registrazione, a partire dal gennaio 2011, sarà effettuata mediante AIDA.

Tabella riepilogativa degli obiettivi di Convenzione
AS 2 – Servizi agli utenti

Obiettivi e relativi FCS	Indicatori	Anno 2010			Anno 2009
		Risultato atteso	Consuntivo al 31/12/2010	scostamento %	Risultato
Obiettivo 1					
Qualità dell'Amministrazione					
FCS 1.1 Favorire la diffusione dei servizi telematici	Tasso di effettiva disponibilità tecnica dei servizi telematici	>93%	99,0%	6,5%	99%
	Tasso di diffusione della presentazione telematica delle scritture contabili relative ai depositi fiscali di oli minerali <i>Obiettivo Incentivato</i>	>95%	97,0%	2,1%	
	Tasso di diffusione degli MMA (Manifesto Merci Arrivate) in formato elettronico sul totale degli MMA trattati nei porti <i>Obiettivo Incentivato</i>	>40%	50,0%	25,0%	
	Tasso di diffusione degli MMP (Manifesto Merci Partite) in formato elettronico sul totale dei manifesti trattati nei porti	>15%	20,0%	33,3%	
FCS 1.2 Iniziative adottate per semplificare gli adempimenti degli operatori e promuovere forme di cooperazione con operatori ed associazioni di categoria	Percentuale del numero delle istanze presentate per ottenere lo status di AEO rispetto all'anno di attivazione dell'istituto (2008)	70,0%	126,9%	81,2%	161,7%
FCS 1.3 Migliorare la qualità dei servizi ai contribuenti	Tasso di diffusione dello sdoganamento telematico all'export in procedura domiciliata <i>Obiettivo Incentivato</i>	>95%	100,0%	5,2%	
	Numero accessi al servizio "assistenza on line"	>1.000.000	3.554.146	255%	1.541.969
	Percentuale di reclami presentati rispetto al totale dei procedimenti inclusi nella Carta dei Servizi e conclusi nell'anno di riferimento	5%	0%		
	Indagine di customer satisfaction	Valutazione degli interventi di miglioramento attuati a seguito dell'indagine di customer effettuata nel 2008 concernente i servizi di mercato dei laboratori chimici			Report, per ciascun laboratorio, di valutazione del grado di soddisfazione dei clienti sui servizi offerti.

FCS 1.4 Favorire la comunicazione con gli operatori ai fini di una maggiore sensibilizzazione dell'utenza	Numero accessi al sito internet dell'Agenzia	7.000.000	10.505.737	50,1%	
	Numero di eventi (fiere, convegni, iniziative divulgative etc) organizzati dall'Agenzia e/o a cui partecipa	>130	278	113,8%	180
Progetto: E.S.I. - "Il Trovatore"	Tracciabilità dei container mediante RFID ed integrazione con i sistemi doganali	Definizione del modello di riferimento	Estensione del modello To - Be a seguito dell'analisi condotta con UIRNET ed implementazione di servizi applicativi per l'integrazione in AIDA del prototipo di middleware utilizzato per la sperimentazione. Avvio delle attività di analisi per la descrizione, con notazione BPMN, dei processi interessati dal progetto ed identificazione dei Key performance Indicator. Stesura di una bozza di piano sperimentale per il coinvolgimento dei nuovi siti identificati. Aggiornamento del portale dedicato al progetto.		

3.ASI 3 - Attività di governo e di supporto

Nel corso del 2010 l'impegno dell'Agenzia è proseguito nel solco degli interventi avviati nei precedenti esercizi che hanno interessato in particolare:

- lo sviluppo delle attività di mercato, anche in un'ottica di reperimento di fonti alternative di finanziamento;
- lo sviluppo delle competenze del personale attraverso mirati processi formativi con una particolare rilevanza sullo sviluppo dell'aspetto motivazionale al fine di garantire il miglioramento delle attività istituzionali;
- la razionalizzazione ed ottimizzazione degli assetti organizzativi nel rispetto dei vincoli di finanza pubblica;
- il miglioramento dell'assetto procedurale e tecnologico dei laboratori chimici

3.1 Ricavi commerciali

Nel corso dell'esercizio 2010 sono proseguite le attività volte al potenziamento ed alla riqualificazione dei laboratori chimici, anche in ragione di una specializzazione per area merceologica degli stessi attuando una rimodulazione delle specializzazioni assegnate, al fine di garantire un miglioramento in termini di qualità ed economicità delle performance.

In particolare, è proseguito il progetto per la realizzazione e la certificazione - in conformità alla norma ISO 17043 - di un modello gestionale adeguato agli standard internazionali per l'organizzazione dei ring test, con la redazione del Manuale della Qualità e la definizione di procedure specifiche. In corso d'anno è stata realizzata la seconda fase del progetto consistente nella redazione della documentazione del Sistema di Gestione; le attività hanno interessato i seguenti punti:

- il "Manuale di Qualità", che rappresenta la base di riferimento per descrivere il sistema di gestione della qualità del settore chimico per la valutazione delle prestazioni dei laboratori (*proficiency testing*) mediante confronti interlaboratorio. Il documento costituisce un valido ausilio nella definizione dei compiti e delle responsabilità nella gestione della Struttura, nella verifica della coerenza tra i documenti attuativi, le procedure e la loro applicazione;
- la procedura di progettazione degli schemi di *proficiency test*;
- la procedura delle prove di valutazione delle prestazioni dei laboratori mediante confronti interlaboratorio.

Inoltre, è stato reso disponibile in ambiente di esercizio l'aggiornamento delle procedure SISLAB-LIMS, mediante l'attivazione di una serie di modifiche delle funzionalità operative. Si è altresì proceduto alla individuazione di metodi analitici efficaci nelle attività di controllo e di certificazione per garantire la sicurezza dei prodotti, mediante la definizione di *best-practices* nel Sistema di Qualità, l'attuazione di *benchmarking* tra i laboratori su vari settori merceologici ai fini di una loro valutazione in termini di garanzia dei risultati, tempi di esecuzione dell'analisi e capacità organizzativa.

Al fine di sviluppare le attività di mercato nello specifico settore, sono state attivate iniziative finalizzate, da un lato, al coordinamento delle Strutture territoriali in materia di rapporti commerciali con gli

operatori economici locali, dall'altro, ad acquisire nuovi "clienti" sul mercato e fidelizzare quelli già esistenti.

Per rafforzare la promozione dei servizi di mercato dell'Agenzia, è stata avviata, in primo luogo, una revisione organizzativa che ha visto la costituzione, a livello territoriale, di una rete di referenti commerciali. Tali referenti rappresentano il punto di raccordo tra Centro e Periferia, finalizzato a facilitare lo scambio di informazioni ed esperienze per sviluppare i servizi di mercato a pagamento.

A tal fine sono state attivate delle iniziative quali la "Giornata di lavoro" del 23 febbraio 2010, con la partecipazione delle Strutture periferiche - nello specifico i Referenti per i servizi di mercato e Responsabili dei Laboratori Chimici - volta all'individuazione di obiettivi e linee di intervento nell'ambito della proposizione sul mercato dei servizi resi a pagamento dai laboratori chimici dell'Agenzia, sulla base dei propri contesti territoriali di riferimento, della conoscenza della distribuzione sul territorio delle attività da un punto di vista merceologico, al fine di individuare le potenzialità di espansione dei servizi offerti a pagamento.

In termini operativi l'attività di business della struttura, comprensiva anche dei proventi derivanti dalla fornitura di servizi istituzionali resi fuori circuito e fuor orario, ha dato luogo ad introiti quantificati in € 1.944.537 (registrando un incremento dell'84% rispetto a quanto consuntivato a fine 2009).

L'attività di accreditamento delle procedure analitiche svolta nell'anno ha interessato 40 nuove prove portando il totale complessivo a quota 478. Nel complesso l'attività dei laboratori ha portato all'espletamento di 69.758 analisi (+ 4% rispetto al 2009) delle quali 11.836 su richiesta dei soggetti privati (incrementatesi del 15% rispetto allo scorso esercizio).

3.2 Formazione del personale

La valorizzazione e la crescita professionale rappresentano le leve d'azione principali su cui l'Agenzia fonda l'azione strategica rivolta a continui miglioramenti qualitativi delle performance della struttura. In tale prospettiva, particolare attenzione è stata dedicata alla definizione ed all'attuazione del Piano della formazione, in modo da assicurare una sempre maggiore qualificazione delle risorse disponibili. Tale Piano di Formazione individua gli indirizzi e gli obiettivi delle attività, riferiti sia all'orizzonte triennale (Linee strategiche) che alla programmazione operativa annuale. Sul Piano operativo l'Agenzia avvalendosi delle opportunità offerte dalle tecnologie dell'informazione, anche in un'ottica di contenimento dei costi e di ampliamento della platea di discenti, ha puntato sul decentramento delle attività e sull'utilizzo della modalità innovative di formazione (*e-learning*, *b-learning*) a favore del personale neoassunto o proveniente da altre amministrazioni, nonché alla formazione specialistica connessa all'utilizzo delle procedure automatizzate del sistema informativo doganale AIDA (Automazione Integrata Dogane e Accise).

La strategia della formazione nel 2010 ha confermato alcune delle linee di sviluppo già avviate e/o rafforzate nel biennio 2008-2009, con particolare focalizzazione sulle materie tecniche richieste nelle attività di prevenzione e contrasto all'evasione tributaria

Le ore complessivamente allocate su tale ambito d'azione ammontano a 374.981 (+5,03% rispetto al 2009) che hanno comportato una fruizione media pro capite di 38 ore (migliorando il livello raggiunto nell'esercizio passato). In particolare, la percentuale delle ore di formazione erogate in materia di

prevenzione e contrasto all'evasione tributaria e agli illeciti extratributari è risulta pari al 25% rispetto al totale delle ore erogate. La distribuzione dell'attività formativa ha registrato un avanzamento nel corso dei primi due quadrimestri pari al 68% circa (superiore all'obiettivo programmato, 60%).

È proseguita la rilevazione dell'efficacia dell'attività formativa mediante l'analisi di appositi questionari somministrati sia al termine del corso che a distanza di circa 3-4 mesi ai fini della valutazione della rispondenza con le attività istituzionali. Sono inoltre stati predisposti appositi strumenti informatici sulla piattaforma *e-learning academy* per la valutazione sotto il profilo dei contenuti formativi (rispondenza del corso alle aspettative del discente, utilità di quanto appreso ai fini dell'attività lavorativa, adeguatezza delle esercitazioni, esaustività e funzionalità del materiale didattico) e quello dell'organizzazione (livello di organizzazione riscontrato, chiarezza delle informazioni fornite, adeguatezza dell'aula e delle attrezzature didattiche).

La formazione organizzata autonomamente è stata, come sempre negli ultimi anni, integrata attraverso la partecipazione ai Programmi comunitari Dogana 2013 (per gli aspetti doganali) e Fiscalis 2013 (per gli aspetti relativi alle accise e all'IVA Intracomunitaria), finalizzati a fornire ai funzionari doganali un livello comune di conoscenza della normativa comunitaria in materia doganale e di imposizione indiretta nonché della sua applicazione negli Stati Membri.

Nel corso del 2010 l'Agenzia ha provveduto a coordinare i citati programmi di azione comunitaria pianificando ed organizzando visite di lavoro, seminari, convegni ed incontri previsti nell'ambito di iniziative europee ed internazionali e provvedendo alla divulgazione delle relative attività tra i propri dipendenti.

Per quanto riguarda il Programma Dogana 2013, le azioni organizzate dal team sono state 169 ed hanno consentito la partecipazione di 266 funzionari italiani. Per quanto concerne il Programma Fiscalis 2013, la partecipazione dei rappresentanti della struttura ha consentito di presenziare a cinque azioni di controlli multilaterali, a due riunioni del Sottogruppo 4 sui controlli multilaterali, ad un Seminario dei Capi CLO, a due incontri del Gruppo Eurofisc ed a due riunioni del Comitato Fiscalis.

Infine, si registra un aumento delle visite di lavoro: nel corso del 2010 ci sono state attuate 26 visite in uscita (di cui 9 in ambito IVA) e 6 in entrata, che hanno visto la partecipazione di 32 funzionari e di 19 provenienti da altre amministrazioni doganali europee.

3.3 Evoluzione assetto organizzativo/funzionale

Nel corso dell'esercizio è stato formalmente dato compimento al processo di riassetto organizzativo della struttura con lo scopo di conseguire incrementi di efficienza e ricadute sotto il profilo dell'efficace perseguimento dei fini istituzionali e della qualità dei servizi offerti all'utenza.

Il quadro organizzativo dell'Agenzia vede l'articolazione su tre livelli:

- centrale, che svolge un ruolo di indirizzo nei confronti delle strutture territoriali in funzione dell'esigenza di garantire un'assoluta uniformità di interpretazioni e di prassi operative su tutto il territorio nazionale;
- interregionale/regionale/provinciale che coordina le strutture territoriali e svolge una funzione di controllo e di monitoraggio delle attività e di supporto agli uffici operativi attraverso l'audit dei processi;

- territoriale, costituito dagli Uffici delle Dogane che rappresentano il nucleo operativo per l'erogazione dei servizi.

Il processo di riforma degli assetti organizzativi dell'Agenzia, in ossequio a quanto previsto dalle vigenti disposizioni finanziarie (in particolare all'art. 74, comma 1, lettera a) del decreto legge 25 giugno 2008, n. 112, convertito con modificazioni dalla legge 6 agosto 2008, n.133) ha comportato, altresì, la rideterminazione delle dotazioni organiche con una riduzione della consistenza organica del personale non dirigenziale pari al 10% mentre per quanto attiene alle posizioni dirigenziali è stata compiuta una riduzione del 15% per quelle di seconda fascia e del 20% per quelle apicali.

Un sostanziale impegno è stato posto in essere per consolidare i sistemi di governo attraverso un'accurata valutazione dell'andamento delle spese soggette a specifiche limitazioni recate dalla normativa vigente ed in linea con le disposizioni contenute nella Legge finanziaria per l'anno 2010.

È stata dedicata una costante attenzione alla gestione di particolari tipologie di costo, per le quali la normativa vigente prevede restrizioni di spesa (consulenze non obbligatorie per legge, autovetture, spese di rappresentanza, ecc), nonché all'utilizzo dei fondi/risconti iscritti nel bilancio dell'Agenzia.

In un'ottica di riduzione dei costi di fornitura e delle attività amministrative per la selezione dei fornitori, per l'acquisizione di beni e servizi è stato prioritariamente dato impulso all'adesione a contratti/convenzioni CONSIP ed al mercato elettronico. Inoltre, per assicurare una gestione unitaria ed integrata dei comportamenti, nel rispetto delle norme vigenti, migliorando nel contempo l'efficienza dei processi di approvvigionamento, è proseguito lo sviluppo del progetto "Revisione del Ciclo passivo". In tale ambito, è stata consolidata la documentazione contrattuale relativa alle diverse procedure di approvvigionamento comprensiva della modulistica standard di riferimento. In particolare, sono stati predisposti una serie di format in versione "standard" utili alla preparazione della documentazione necessaria per lo svolgimento delle varie tipologie di gara, da personalizzare sulla base della specifica tipologia di acquisto. Sempre nell'ottica della semplificazione e dell'uniformità delle procedure, si è provveduto, altresì, alla revisione del Manuale degli Acquisti, approvato dal Comitato di Gestione, ed alla predisposizione della prima scheda modulare, pubblicata nell'apposita sezione del portale ITA.C.A. dedicata alla materia, inerente il ruolo e le responsabilità dell'Ufficiale Rogante.

Sono state, poi, realizzate azioni mirate che hanno avuto effetti positivi sui costi intermedi, in particolare su quelli telefonici derivanti dall'adozione dei sistemi di comunicazione VOIP: attraverso la stesura di un adeguato piano dei fabbisogni e procedendo con sopralluoghi mirati, sono state attivate nuove postazioni per il nuovo sistema di telefonia garantendo il *tuning* della rete e il suo continuo monitoraggio.

Significativo impegno è stato dedicato all'attuazione delle iniziative per la tempestiva e puntuale applicazione delle disposizioni recate dall'art. 2, comma 222 delle legge 23 dicembre 2009, n.191 in materia di razionalizzazione degli spazi allocativi a disposizione delle Amministrazioni pubbliche. In particolare, a partire dall'inizio dell'anno sono state effettuate le seguenti rilevazioni:

- revisione triennale del fabbisogno allocativo e delle superfici occupate non più necessarie;
- raccolta di tutti contratti di locazione passiva relativi a beni immobili in uso agli uffici doganali;
- ricognizione semestrale degli interventi manutentivi e delle relative spese effettuate sia sugli immobili di proprietà dello Stato, in uso governativo, sia su quelli di terzi utilizzati a

qualsiasi titolo;

- raccolta dei dati relativi agli immobili in uso per i quali è richiesta l'esclusione dal trasferimento a Comuni, Province, Città metropolitane e Regioni (D.l.vo. 28/05/2010, n. 85).

È stato, inoltre, effettuato un controllo puntuale sugli adempimenti ed un'analisi sui dati acquisiti, ai fini delle successive comunicazioni all'Agenzia del Demanio, anche attraverso gli appositi applicativi resi disponibili a tale scopo dalla medesima Agenzia.

Una ulteriore ricognizione è stata attivata relativamente ai beni immobili, di proprietà dello Stato o di altri soggetti pubblici, utilizzati o comunque detenuti a qualunque titolo, ai fini della predisposizione del rendiconto patrimoniale dello Stato a prezzi di mercato (D.P.R. n. 43/2008) e del conto generale del patrimonio dello Stato (art. 14 D.Lgs. n. 279/1997).

Tenuto conto che dal 1° gennaio 2011 è stata trasferita all'Agenzia del Demanio la competenza alla stipula ed al rinnovo dei contratti di locazione passiva, pena la nullità dei contratti stipulati nel 2010, sono state adottate tutte le iniziative in vista delle necessarie segnalazioni da effettuare in merito alle istruttorie in corso per il reperimento di immobili in locazione ed ai rinnovi dei contratti in scadenza, non conclusi con la stipula entro il 31 dicembre 2010.

Infine, tra le misure volte al risparmio energetico, l'Agenzia ha avviato uno studio per la realizzazione di un impianto fotovoltaico presso la sede centrale.

Per garantire il corretto funzionamento dell'assetto organizzativo attraverso lo sviluppo dei sistemi di governo e gestione è stato, altresì, delineato ed attuato il Piano delle attività audit per il 2010: con tale strumento sono stati definiti i programmi di intervento audit presso le Strutture centrali e territoriali e sono stati fissati i criteri generali di indirizzo per la definizione del programma di attività degli Uffici audit periferici. Il risultato raggiunto a fine esercizio (percentuale di audit di processo rispetto al numero totale di interventi audit programmati pari al 68,1% rispetto all'obiettivo pianificato del 30%) è da porre in relazione al nuovo assetto organizzativo che, a differenza del passato, non prevede una specifica struttura dedicata al servizio di audit interno. Nel nuovo organigramma funzionale tali compiti sono svolti direttamente dalle Aree regionali in relazione alle materie di competenza; per tale motivo le nuove Direzioni regionali ed interregionali hanno provveduto alla ultimazione degli audit di processo ancora in corso ed all'espletamento di tutte le iniziative conseguenti per giungere al totale smaltimento delle attività arretrate.

Da ultimo, nel settore della tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro, (D.Lgs 9 aprile 2008 n.81), si è provveduto ad un miglioramento degli interventi attraverso il potenziamento del Servizio di Prevenzione e Protezione dei rischi. Si è infatti proceduto, previa idonea formazione, ad individuare ulteriori Addetti al servizio con apposita Determinazione del datore di lavoro. In corso d'anno si è proceduto all'aggiornamento del Documento di valutazione dei rischi (DVR), sottoscritto ufficialmente nel mese di dicembre, ed alla elaborazione dei Piani annuali di adeguamento garantendo anche la predisposizione di appositi percorsi formativi.

3.4 Fattori abilitanti (risorse umane e investimenti)

3.4.1 Risorse umane

Le risorse umane dell'Agenzia disponibili al 31 dicembre 2010 ammontano a 9.783 unità (di cui 111 unità a tempo determinato assunte con Contratto di Formazione e Lavoro), registrando un decremento di circa un punto e mezzo percentuale (-1,4%) rispetto a quanto rilevato a dicembre 2009. Continua a segnalarsi la persistenza di uno squilibrio tra risorse disponibili e quelle determinate dalla dotazione organica dell'Ente. A fine esercizio si acuisce il gap rispetto alla pianta organica passando dal 12,34% al 13,5% del 2010. Lo scostamento che caratterizza le posizioni apicali anche per effetto del processo di riassetto organizzativo segna un miglioramento nell'anno riducendo di circa tre punti il gap (-62% a fine 2010 rispetto al -65,83% di fine 2009).

Risorse umane per qualifica

Qualifiche	Pianta organica	Risorse al 31.12.2010	Risorse al 31.12.2009	Diff % (31.12.2010 vs dotazione organica)	Diff % (31.12.2010 vs 31.12.2009)
Dirigenti	278	107	95	-61,51%	12,63%
Area Terza	5.720	4.855	5.041	-15,12%	-3,69%
Area Seconda	5.240	4.796	4.762	-8,47%	0,71%
Area Prima	80	25	23	-68,75%	8,70%
Totale non Dirigenti	11.040	9.676	9.826	-12,36%	-1,53%
Totale	11.318	9.783 (*)	9.921 (**)	-13,56%	-1,39%

(*) Le risorse umane al 31.12.2010 comprendono n.31 unità appartenenti ad altra amministrazione in posizione di comando nonché n. 170 unità appartenenti all'Agenzia che prestano servizio presso altre amministrazioni.

(**) Le risorse umane al 31.12.2009 comprendono n.9 unità appartenenti ad altra amministrazione in posizione di comando nonché n. 142 unità appartenenti all'Agenzia che prestano servizio presso altre amministrazioni.

Le politiche di gestione del personale nel 2010 hanno tenuto conto della progressiva attuazione del piano di riorganizzazione, oltre che della necessità di adeguare la quantità e la qualità delle risorse umane alle esigenze operative ordinarie.

A tal fine si è provveduto a sviluppare iniziative volte non solo a ridurre il divario tra dotazione organica e consistenza degli effettivi, ma anche a orientare le acquisizioni e la formazione allo sviluppo di specifiche professionalità e competenze amministrative e tecniche.

Le politiche di acquisizione sono state peraltro fortemente condizionate dalle disposizioni introdotte a fine 2009 dal decreto legge 30 dicembre 2009, n. 194, convertito con modificazioni dalla legge 26 febbraio 2010, n. 25. Conformemente ai vincoli normativi, l'Agenzia ha comunque portato a compimento le azioni di reclutamento intraprese precedentemente; un rallentamento non recuperabile in tempi brevi ha invece subito l'attuazione del piano di mobilità intercompartimentale.

Con riguardo al personale dirigenziale al 31 dicembre 2009, su 261 posizioni dirigenziali attive, 93 posizioni erano coperte da dirigenti e 149 da funzionari con incarico temporaneo di reggenza.

In ragione della fisiologica scadenza degli incarichi ed in relazione ai processi di riorganizzazione, in corso d'anno si è provveduto ad attivare otto procedure nazionali di interpello per l'attribuzione complessivamente di n. 112 posizioni dirigenziali, finalizzate a coprire i posti dirigenziali vacanti e, in conseguenza degli organici ridotti della dotazione organica della dirigenza, ad attribuire provvisorie reggenze a funzionari della terza Area non in possesso della qualifica dirigenziale.

Inoltre, sono stati assunti 20 dirigenti vincitori del concorso a 70 posti di dirigente di seconda fascia indetto nel 2006 e concluso a fine 2008. Successivamente sono stati acquisiti altri 5 dirigenti, vincitori del corso-concorso per dirigente di seconda fascia bandito dalla S.S.P.A.

La consistenza del personale non dirigenziale alla fine del 2009 registrava una carenza rispetto alla dotazione organica complessiva pari a 1.223 unità, così ripartite: 684 unità di terza area, 482 unità di seconda area e 57 unità di prima area (sono escluse dal computo n. 9 unità appartenenti ad altre amministrazioni in posizione di comando presso l'Agenzia).

Parte rilevante dei posti disponibili in terza area (550 unità) è riservata ai passaggi dalla seconda alla terza area, che verranno realizzati a seguito dell'espletamento delle procedure interne indette con determinazione n. 30205 del 4 novembre 2010.

Così coperte, in prospettiva, la quasi totalità delle carenze in terza area, si è ritenuto comunque di cogliere l'opportunità di assumere professionalità specifiche, anche in relazione alle nuove carenze progressivamente determinate dalle cessazioni. Nel corso del 2010 sono state quindi acquisite 50 unità di personale con abilitazione all'esercizio della professione forense, individuati tra i vincitori del concorso indetto per il reclutamento di 60 funzionari tributari.

Per quanto concerne la seconda area, il 12 aprile 2010 ha avuto luogo la stipula dei contratti di lavoro a tempo indeterminato per i vincitori del concorso a 50 posti di operatore tributario e i vincitori del concorso a 20 posti di operatore sala macchine, che ha comportato l'assunzione di complessive 61 unità.

Sono state inoltre assunte 7 unità provenienti dagli idonei del concorso pubblico a 152 posti di collaboratore tributario bandito dal Dipartimento delle dogane e delle imposte indirette.

Nel corso del 2010 sono stati stipulati 64 contratti di formazione e lavoro e concesse 5 proroghe nel profilo professionale di ex assistente tributario (ora assistenti doganali) ed inoltre sono state perfezionate 30 assunzioni e concesse 2 proroghe nel profilo professionale di ex assistente tecnico di laboratorio di analisi (ora assistenti doganali). Nel complesso, sono state assunte 100 unità.

Inoltre, nel 2010 è proseguita l'azione di trasferimento nei ruoli dell'Agenzia di personale proveniente da altre amministrazioni avviata in base al piano di mobilità stilato nel 2009: oltre alle 83 procedure già attive al 1° gennaio, nel corso del 2010 ne sono state attivate altre 79, per un totale di 162. Di tali procedure, 34 si sono concluse con l'acquisizione nei ruoli (di cui 4 unità da altra Agenzia fiscale), 37 sono state archiviate e 10 sono state trasformate in comando (conteggiate nel numero dei comandi da altra amministrazione di seguito indicati). Per le restanti 81 procedure, che risultano ancora attive al 31 dicembre 2010, è stato chiesto il nulla osta al trasferimento alle amministrazioni di provenienza, da comunicarsi entro il 31 gennaio 2011, pena la conclusione della procedura mediante archiviazione.

In relazione al processo di riorganizzazione dell'Agenzia, inoltre, si è posta l'esigenza di acquisire in organico particolari professionalità provenienti da altre amministrazioni (n. 7 unità), in relazione alle quali sono state attivate, e concluse, le procedure di mobilità ai sensi dell'art. 30 del decreto legislativo 165/2001, sebbene non fossero previste dal piano di mobilità.

Nella successiva Tavola è riportato l'impiego, in termini di ore/uomo, delle risorse umane complessivamente disponibili nel 2010 distribuite per missione.

Allocazione delle risorse umane sulle missioni (in ore/uomo)

AREA (ore/uomo)	Piano anno 2010 (a)	Peso %	Consuntivo 31/12/2010 (b)	Peso %	Scostamento (b-a)/a	Consuntivo 2009 (c)	Peso %	Scostamento anno 2010/2009 (b-c)/b
GESTIONE TRIBUTI E SERVIZI								
Gestione Tributi	5.067.600	32,32%	4.792.768	31,04%	- 5,42%	5.033.576	32,2%	-5,02%
Servizi tributari ai cittadini, Enti ed alle PP.AA.	536.280	3,42%	575.252	3,27%	7,27%	608.024	3,9%	-5,70%
Servizi di mercato	132.840	0,85%	151.073	0,98%	13,73%	157.028	1,0%	-3,04%
Totale	5.736.720	36,59%	5.519.093	35,30%	-3,79%	5.798.628	37,1%	-5,06%
PREVENZIONE E CONTRASTO ALL'EVASIONE ED ALLE FRODI								
Vigilanza e controlli	4.339.840	27,68%	4.276.223	27,70%	- 1,47%	4.331.078	27,7%	-1,28%
Antifrode	1.249.680	7,97%	1.188.308	7,70%	- 4,91%	1.227.628	7,8%	-3,31%
Contenzioso tributario	344.400	2,20%	300.501	1,95%	-12,75%	302.293	1,9%	-0,60%
Totale	5.933.920	37,84%	5.765.032	37,35%	-2,85%	5.860.999	37,5%	-1,66%
GOVERNO	1.289.040	8,22%	1.440.583	9,79%	17,19%	1.286.797	8,2%	10,68%
SUPPORTO	2.085.680	13,3%	2.073.888	13,44%	-0,57%	2.088.225	13,3%	-0,69%
INVESTIMENTO								
Formazione	367.000	2,34%	374.981	2,43%	2,17%	356.112	2,3%	5,03%
Innovazione	267.640	1,71%	262.853	1,70%	-1,79%	247.845	1,6%	5,71%
Totale	634.640	4,05%	637.834	4,13%	0,50%	603.957	3,9%	5,31%
TOTALE AGENZIA	15.680.000	100%	15.436.430	100%	-1,55%	15.638.606	100%	-1,31%

Si registra un aumento delle ore dedicate alle attività relative all'area di governo, tenuto conto dell'importanza di assicurare l'uniformità delle procedure operative sul territorio mediante una sistematica azione di indirizzo, coordinamento e monitoraggio da parte delle competenti strutture centrali, specialmente nella delicata e complessa fase di attuazione e gestione del processo di riassetto organizzativo che ha impegnato l'Agenzia nel corso dell'anno 2010.

Consistenza del personale distinta per aree professionali

Consistenza del personale	Risorse al 31/12/2009 (a)	Entrate (b)		Uscite (c)	Passaggi di livello		Consuntivo consistenze personale f=(a+b-c+d-e)	Comandi e distacchi		Consuntivo risorse utilizzate al 31/12/2010 i=(f+g-h)
		Mobilità ed altro	CFLo		Ingressi (d)	Uscite (e)		Ingressi (g)	Uscite (h)	
Dirigenti	244	19		26	27	24	240		3	237
Area 3	4.892	63	1	236	39	37	4.722	12	92	4.630
Area 2	4.762	134	100	195	4	9	4.796	17	74	4.722
Area 1	23	2					25	2	1	24
Totale personale	9.921	218	101	457	70	70	9.783	31	170	9.613
di cui:										
Tempo determinato	233						111			
Part time	635						641			

Ore lavorabili pro capite 2010

Ore lavorabili pro capite	Consuntivo anno 2009 (1)	Piano 2010 (2)	Consuntivo anno 2010 (3)	Variazione (3-1)
Ore lavorabili lorde	1.816	1825	1820	4
Ore di assenza per ferie	226	228	228	2
Ore lavorabili contrattuali	1.590	1597	1592	2
Ore di assenza per malattia	48	50	54	6
Ore di assenza per altri motivi	132	130	138	6
Ore lavorabili ordinarie	1.410	1417	1400	-10
Ore di straordinario	188	170	185	-3
Ore lavorabili pro capite	1.598	1587	1585	-13

3.4.2 Investimenti

Il Piano degli Investimenti per il triennio 2010-2012 è costituito dalle tre macroaree:

- *Progetti di evoluzione del sistema informativo (ICT)*, che corrispondono ad investimenti per la realizzazione di progetti strategici inerenti l'innovazione del patrimonio informativo dell'Agenzia, finalizzati ad arricchire e potenziare l'offerta dei servizi on-line, ad incrementare l'efficienza interna e ad ottimizzare i costi di gestione del personale.
- *Progetti di adeguamento del Sistema Informativo*, nel cui ambito sono ricomprese le attività di miglioramento del sistema e gli interventi di potenziamento degli strumenti di supporto informatico alle attività operative dell'Agenzia, nel breve periodo;
- *Progetti per la qualificazione del patrimonio*, che prevedono interventi logistico-strutturali connessi con l'attuazione della normativa sulla sicurezza e la salute dei lavoratori di cui al D. Lgs. n. 281/2008; specifiche iniziative di potenziamento delle strumentazioni non ICT nonché interventi per l'evoluzione dei laboratori chimici.

Aree progettuali	Budget	Avanzamento costi	Residuo
Evoluzione del sistema informativo	€27.336.774	€19.350.585	€7.986.189
Adeguamento del sistema informativo	€7.000.000	€5.500.040	€1.499.960
Qualificazione del patrimonio	€26.000.000	€20.721.800	€5.278.200
TOTALE	€60336.774	€45.572.425	€14.764.349

1. Evoluzione del sistema informativo

Anagrafe immobiliare

Il progetto ha l'obiettivo di creare una base dati con informazioni univoche sugli immobili gestiti dall'Agenzia delle Dogane con la finalità di consentire un controllo ed un governo del patrimonio immobiliare.

In linea con quanto previsto per l'anno, è stata completata la rilevazione presso la Direzione Regionale Abruzzo, Marche e Molise e presso la Direzione Regionale della Sicilia.

L'asset è stato allineato ed è in fase di definizione il risparmio conseguito da tale attività.

Aule multimediali

Il progetto, coerente con la strategia delineata dal documento di evoluzione del sistema informativo della fiscalità per il triennio 2010-2012, ha l'obiettivo di adottare progressivamente un modello di aula di riferimento di tipo multi-uso ovvero una soluzione versatile idonea a consentire l'utilizzo dell'aula come:

- location di eventi con la partecipazioni di soggetti esterni;
- laboratori linguistici;
- laboratori informatici;
- corsi di formazione utilizzando strumenti multimediali come lavagne elettroniche, apparati di video-conferenza, strumentazioni per il controllo remoto reversibile da parte dei docenti delle apparecchiature gestite dai discenti.

Nel corso del 2010, partendo dalla definizione degli interventi da attuare realizzata nel 2009 sulla base delle esigenze tecnico/logistiche rilevate, è stato delineato un piano di ristrutturazione delle aule con l'individuazione delle apparecchiature informatiche necessarie, delle modalità operative e delle priorità. Sulla base di quanto definito, si è poi proceduto all'ammodernamento delle aule delle Direzioni regionali del Lazio e Umbria e della Lombardia.

Contabilità

Il progetto si prefigge come obiettivo la realizzazione degli interventi per il potenziamento e l'adeguamento del sistema di gestione della contabilità dell'Agenzia attraverso lo sviluppo e la realizzazione di nuove funzionalità per la piena rispondenza del sistema alle esigenze operative.

In particolare, nel corso dell'anno sono stati conseguiti i seguenti risultati: revisione della reportistica ed automatizzazione dei prospetti di bilancio; estensione delle procedure di gestione della cessione del credito; integrazione delle procedure di produzione del mod. F24-EP; completamento dell'adeguamento delle funzionalità del sistema contabile al nuovo assetto organizzativo dell'Agenzia.

Per quanto concerne la semplificazione, la razionalizzazione ed il miglioramento dei processi inerenti le procedure di approvvigionamento, è stata pubblicata la nuova versione del Manuale delle procedure dell'attività negoziale che contiene gli adeguamenti alla normativa comunitaria, nazionale e regionale; è stata revisionata la documentazione contrattuale che ha comportato la predisposizione delle schede procedurali relative ai diversi processi di approvvigionamento e la definizione della documentazione standard. E' stata inoltre pubblicata la scheda dell'Ufficiale Rogante.

Relativamente agli interventi per potenziare l'attività di gestione e monitoraggio del sistema amministrativo contabile, sono state realizzate nuove funzionalità per consentire la gestione del ciclo

acquisti e contabilità nel nuovo assetto organizzativo dell'Agenzia. Sono state, infine, definite le specifiche di una banca dati per la gestione degli immobili in uso all'Agenzia.

Controllo di processo (Audit)

L'obiettivo del progetto è la realizzazione di uno strumento di analisi multidimensionale di supporto alle decisioni mediante lo sviluppo di funzionalità per il monitoraggio dei processi e delle attività di Internal-Auditing. In particolare le attività progettuali riguardano gli ulteriori sviluppi dello strumento informatico per la gestione delle attività di supporto alla pianificazione ed al monitoraggio degli incarichi, allo svolgimento degli Audit di Processo (ADP), dei follow-up e degli Audit di conformità oltre che alla standardizzazione dei processi oggetto di audit per l'Agenzia.

Nel corso dell'anno sono state realizzate alcune modifiche il cui rilascio è previsto per gli inizi del 2011, tra cui: esportazione massiva delle carte di lavoro relative a qualsiasi tipologia di incarico; aggiunta di informazioni, quali ad esempio "data di chiusura", progressivo incarico, sia nei risultati di ricerca che nei report; modifica al layout grafico di parte della documentazione; gestione di un incarico da parte di più incaricati; riprogettazione, sia funzionale che grafica, della gestione del piano di azione; realizzazione della funzionalità per la gestione degli utenti del sistema (inserimento, ricerca e modifica); adeguamento dell'applicativo alla struttura organizzativa dell'Agenzia a seguito della Riorganizzazione.

Parallelamente agli sviluppi sul sistema di supporto all'audit, sono stati aggiornati i contenuti della Knowledge Base. Infine, sono state rilasciate le prime tre unità sulla piattaforma E-learning Academy.

Gestione risorse umane

Gli obiettivi di sviluppo del sistema informativo del personale riguardano l'aggiornamento di tutte le componenti del sistema con particolare riferimento alla rilevazione delle presenze/assenze, alla gestione economica, alla formazione ed alla gestione anagrafico-giuridica.

In merito al sistema per la rilevazione delle presenze assenze del personale, sono state realizzate le seguenti funzionalità:

- Ottimizzazione della gestione dei turni e sviluppo di una funzionalità che consente l'estrazione delle informazioni sulle turnazioni per semplificare il controllo dei dati utili al relativo pagamento.
- Ampliamento dei giustificativi gestiti dal Self Service
- Aggiornamento delle funzionalità relative all'abilitazione univoca per i gestori dei distretti ed alla creazione di nuove responsabilità in assenza del dirigente incaricato
- Analisi dei requisiti per migliorare la gestione dell'istituto del congedo parentale per il quale è stata prevista l'aggiunta di altre informazioni.
- Aggiornamento delle applicazioni per la gestione dei permessi regolati dalle leggi 104/92 e 151/2001
- Aggiornata la modalità di conteggio della banca ore distinta per anno di maturazione.
- Adeguamento della procedura alla gestione delle nuove regole definite dal CCNI in tema di indennità di sede disagiata e fornitura dati alla Funzione Pubblica.

Gli interventi sul sistema per la gestione economica del personale hanno riguardato la sperimentazione del software per il pagamento degli straordinari al di fuori di Sistema Telematico del Tesoro (SPT). E' stata attivata la funzionalità per il controllo preventivo del budget nella procedura DICE.

Nell'ambito della gestione della scheda personale, sono state aggiornate le maschere relative alle sanzioni disciplinari che ora prevedono la possibilità di inserire le sanzioni del rimprovero verbale, scritto e delle tipologie di sospensione dal servizio da 1 a 10 gg. e da 11 gg. a 6 mesi.

È in fase di sperimentazione la funzionalità che permette di gestire i dipendenti che fruiscono dell'istituto dell'esonero, con l'indicazione del tipo di esonero ("semplice" o "volontariato").

Sono stati realizzati i questionari da utilizzare nell'ambito degli sviluppi economici all'interno delle aree indetti con Determinazione Direttoriale del 25 maggio 2010.

Per quanto riguarda il sistema per la gestione della formazione del personale sulla piattaforma E-learning Academy, sono state completate le funzionalità per la gestione del processo di attuazione e consuntivazione dei corsi svolti, oltre che in modalità e-learning anche in quella tradizionale. Le nuove funzionalità sono oggetto di sperimentazione in vista dell'impiego nell'ambito del Piano operativo. Inoltre, il datawarehouse della formazione è stato adeguato alle nuove funzionalità della piattaforma e-learning relative alla gestione della formazione tradizionale ed è stato già messo in esercizio. Infine, sempre sulla piattaforma E-learning Academy, sono state realizzate e messe in esercizio la consultazione dei curricula aggiornati, la creazione di una anagrafica dei docenti, la gestione delle aule informatizzate e gli esami in aula.

In merito alla realizzazione di attività formative specifiche del progetto, sono stati pubblicati 3 moduli di corso e-learning sull'applicativo gestionale presenze e assenze (gestore, utente, lettore di segreteria) mentre è attualmente in validazione il corso sulle pari opportunità.

Pianificazione e controllo di gestione

Scopo del progetto è il miglioramento del sistema di pianificazione e controllo attualmente in uso presso l'Agenzia. In particolare sono stati effettuati interventi per l'ottimizzazione del predetto sistema attraverso l'automazione dei prodotti, la costituzione del glossario per la griglia di consuntivazione e l'adeguamento del sistema direzionale alle strategie dell'Agenzia.

In merito al sistema di pianificazione e controllo di gestione, si è provveduto ad automatizzare numerosi prodotti, sono state realizzate nuove funzionalità a supporto degli utenti finalizzata a migliorare la gestione del sistema nella fase di pianificazione. Si è tenuta la formazione in aula sulla descrizione di processi, fasi e prodotti con le relative modalità di calcolo. Inoltre, l'applicativo è stato adeguato a seguito delle modifiche intervenute con la riorganizzazione dell'Agenzia.

Per quanto riguarda il sistema di contabilità analitica che, attualmente, è in sperimentazione presso l'Ufficio Centrale Pianificazione Strategica con dati provenienti dai sistemi aziendali, sono state effettuate le attività necessarie al caricamento ed all'avvio.

Per quanto riguarda il sistema direzionale, sono state definite le modifiche e le correzioni da apportare al Cruscotto di Agenzia ed al Cruscotto di Convenzione per produrre la corretta rappresentazione del Piano Strategico. I predetti Cruscotti sono stati messi in esercizio (versione 2009) e sono stati abilitati gli utenti delle Direzioni Centrali. E' stato, inoltre, prodotto uno studio per una futura realizzazione di un repository gestionale il cui scopo sarà quello di consentire una gestione più dinamica ed evoluta dei dati.

Relativamente alla produzione del Conto annuale, sono state realizzate e messe in esercizio l'automazione delle tabelle economiche e della tabella T22, relativa al tempo lavorato dal personale

dell'Agenzia suddiviso per Uffici di secondo livello. Inoltre, a seguito delle modifiche introdotte dalla circolare della RGS, è stata effettuata la revisione delle tabelle esistenti.

Potenziamento tecnologico

Evoluzione della rete dogane

Il progetto si pone l'obiettivo di dotare gli uffici dell'Agenzia di una piattaforma infrastrutturale che, in linea con i progetti di sviluppo, garantisca maggiori performance del sistema nel suo complesso e l'adozione di architetture adeguate agli standard tecnologici di mercato.

Nel corso del 2010 si è proceduto alla redazione dei documenti relativi all'acquisto delle chiavi OTP. Si è deciso di non procedere all'integrazione delle utenze nella console di gestione delle autorizzazioni. È in corso lo sviluppo di SSL sull'emulazione terminale 3270. Si sta producendo uno studio per la centralizzazione dei servizi di rete (DHCP e DNS) mantenendo il server locale come backup. Il servizio sarà erogato dal centro con sistemi da acquisire. Sono stati rivisti i fabbisogni in termini di banda e sono stati comunicati a Fastweb. È stata effettuata una verifica della banda in vista dell'introduzione del VOIP. Sono state poste in essere le attività volte allo sviluppo di un FTP sicuro nel sistema telematico. Sono stati prodotti gli schemi di rete ed effettuato un censimento dei cablaggi atti a documentare la struttura della rete.

Si è svolto uno studio per la proceduralizzazione dei rapporti con Fastweb. Andranno riviste le modalità per il trattamento delle utenze esterne per consentire la gestione della vita di tali utenze (come deliberato anche dal COCESI).

Il supporto SSL per le connessioni terminale 3270 è stato testato ma non ancora messo in produzione. Sono stati installati gli switch della nuova gara come previsto dai piani di attivazione dell'Agenzia. La rete è stata adeguata al VOIP.

Acquisizione software tecnologico-dogane

Sono state acquistate le licenze software per Office 2010.

E-learning – Gestione infrastruttura

È stata condotta l'attività di aggiornamento di corsi e-learning, sia in materia di accise che nel settore dogane, a seguito di adeguamenti contenutistici e normativi. La piattaforma e-learning degli utenti esterni (accessibile dal sito internet dell'Agenzia delle Dogane) è stata allineata con quella degli utenti interni, arricchendola di nuovi servizi. La piattaforma è stata modificata in termini di revisione funzionale e grafica delle funzionalità di content management. Sono state realizzate le funzionalità di adeguamento ai criteri di accessibilità W3C della piattaforma (lato utente). Sono state realizzate nuove funzionalità della piattaforma e-learning per gli utenti interni che consentiranno, tra l'altro, agli amministratori e-learning una gestione più razionale sia dal punto di vista amministrativo (creazione progetti, assegnazione percorsi ai progetti e corsi ai percorsi) che dal punto di vista contenutistico (assemblaggio, aggiornamento, pubblicazione e visualizzazione dei contenuti).

Sono stati rilasciati in ambiente di esercizio i seguenti percorsi formativi: Aida formazione base; Accise agevolazioni autotrasportatori; Sicurezza e privacy; Abilitazione al servizio telematico; Content management; Operazioni doganali; Temporanea custodia; Intrastat.

Sistema di monitoraggio per il miglioramento della qualità del servizio erogato

È stato adeguato il software per la rilevazione dei tempi di risposta di alcune applicazioni AIDA in alcune sedi dell'Agenzia. L'applicazione è operativa e produce i report statistici previsti.

Sicurezza telematica

È stata consegnata una nuova versione del software Firma e Verifica (4.10) che recepisce alcune variazioni normative tra le quali l'accettazione del nuovo formato CADES di firma. Inoltre, sono state concordate una serie di modifiche all'applicativo che porteranno al rilascio di una versione successiva.

Nel corso del primo semestre si è concluso l'acquisto delle ultime carte firma e lettori tramite la convenzione Postecom, scaduta a giugno 2010 e da settembre si è passati all'acquisto di tali dispositivi tramite convenzione con il certificatore Aruba PEC.

Sistemi di knowledge – Evoluzione delle KB

Sono stati consegnati i primi tre documenti trimestrali di analisi qualitativa delle richieste di assistenza e feedback dagli utenti esterni dell'Agenzia delle Dogane. Il quarto ed ultimo documento sarà consegnato entro il 31 gennaio 2011.

Dallo studio dei documenti di analisi sono state individuate le azioni di miglioramento da apportare sul sito Assistenza on-line e sono in corso di valutazione ulteriori azioni da intraprendere.

Sono state aggiornate le sezioni Green news e Campagne per l'ambiente del sito Tecnologie per l'ambiente.

Estensione di modelli di video comunicazione

È stato completato il piano di evoluzione della piattaforma di videoconferenza avviato nel 2009 con l'installazione dei dispositivi presso gli Uffici centrali ed i laboratori chimici. Inoltre, è stata fornita assistenza agli utenti.

Comunicazione istituzionale tramite megaschermi

L'allestimento di un circuito di Internet Television via IP per il broadcasting delle informazioni istituzionali è stato rinviato al 2011 a causa di risorse insufficienti. Tuttavia è stato redatto un piano di acquisizione e distribuzione di 400 monitor presso gli Uffici delle dogane.

Tuning e monitoraggio rete

È stato installato il nuovo strumento per l'analisi dello smokeping per classi spc. Sono state acquistate e messe in produzione delle nuove sonde per supportare l'incremento del traffico. È terminata con successo la sperimentazione delle raccolte dei flussi di traffico periferici abilitando il netflow sugli apparati router periferici. È stato anche acquisito il software che consente di estendere la funzionalità a tutti gli uffici per consentire la visualizzazione di tutto il traffico dell'ufficio (compreso quello trasversale in particolare il VOIP) che sarà messo in produzione nel corso del 2011.

VOIP

Nel corso del 2010, presso 6 sedi dell'Agenzia (Verona, Verona - SOLC, Salerno molo Manfredi, Salerno Ligea, Torino e Ravenna) è stato installato e configurato il nuovo sistema VOIP.

Sicurezza perimetrale

Nel corso dell'anno sono stati raccolti gli eventi di sicurezza registrati da firewall e ips e sono state redatte due relazioni semestrali sugli eventi di sicurezza perimetrale.

Sicurezza logica interna

Nel corso dell'anno sono stati acquistati 5 apparati fortinet per ips presso alcune sedi dell'Agenzia (Napoli, Savona, Milano, Genova, Roma Fiumicino).

Inoltre, è stata aggiudicata la gara per l'acquisizione del nuovo software antivirus le cui installazioni sono ancora in corso.

Servizi interoperabilità dogane

Sono state svolte le attività per la qualificazione della porta di dominio dell'Agenzia delle Dogane. Si è tuttora in attesa che DigiPA risolva un problema relativo al rinnovo del certificato associato.

Configurazione in sicurezza dei personal computer portatili

È stato redatto un piano di acquisizione e distribuzione di software per la crittografia dei dati memorizzati sui portatili e si è successivamente provveduto ad installare i sistemi di crittografia dei dati sui pc indicati come "sensibili".

Registrazione dei titolari di firma digitale

Tramite un documento di analisi dei requisiti, sono state definite le modifiche da apportare al workflow della procedura web Gestione titolari. Agli incontri, oltre alla Sogei, hanno partecipato anche le Agenzie che utilizzano l'applicativo.

Upgrade postazioni di lavoro a Windows 7 e SCCM

L'introduzione di Windows 7 dovrebbe portare ad un incremento della sicurezza nei dati e ad un miglioramento degli strumenti di produttività individuale. Nel corso dell'anno, nonostante le attività siano iniziate come da programma, è stato possibile effettuare solo uno studio di fattibilità in quanto i test della Sogei non si sono ancora conclusi.

Quarto ambiente AIDA

Sono state realizzate delle nuove forniture, attualmente in ambiente di validazione, che andranno a migliorare le prestazioni del sistema AIDA con conseguente beneficio da parte degli uffici operativi.

Rassegna stampa dogane

Sono state acquistate le licenze software per la produzione della rassegna stampa ed il supporto nella gestione del servizio. Lo scopo è quello di ridurre i tempi per la produzione della rassegna stampa quotidiana e quello di costituire un archivio storico con la possibilità di ricerca tramite varie chiavi (testata, parola, ecc.).

Portale Agenzia delle Dogane – Servizi Internet

Durante l'anno si è provveduto alla gestione del sito, alla manutenzione delle sezioni ed all'aggiornamento con pubblicazione di nuove pagine.

Sicurezza logica dogane

È stata rivista la modalità di revisione del documento programmatico della sicurezza in ottica di analisi dei rischi, con l'introduzione di strumenti automatizzati (A.R.C.O. - Analisi dei Rischi su Console Open-Source). È stato costituito un team di progetto per la rivisitazione del documento programmatico della sicurezza che ha coinvolto il top management dell'Agenzia.

Assistenza tecnica on-site

Nel corso del 2010 è stata fornita assistenza continuativa al personale degli Uffici centrali presso i siti più critici.

Controllo accessi unificato

Le attività svolte nel corso dell'anno si sono concluse con la redazione del documento di analisi dei requisiti in cui sono stati delineati: il sistema di workflow per il tracciamento delle richieste di abilitazione, la corretta applicazione delle procedure di autorizzazione, la possibilità di attività di auditing e di reporting sulle richieste gestite.

Assessment ai fini di disciplinare l'uso della apparecchiature informatiche

È stato predisposto un documento di assessment sulle forniture all'Istat per valutare la compliance dell'Agenzia a quanto previsto dal garante in tema di trattamento e comunicazione dati.

Dominio esterno: Cooperazione applicativa con enti territoriali pubblici/privati attraverso web services

Nel corso dell'anno sono stati sperimentati con operatori selezionati l'invio degli E-AD con Web services. I tracciati sperimentati sono: IE815; IE801; IE906, IE 917.

La sperimentazione è stata portata a termine con successo e nel corso del 2011 il sistema verrà esteso.

Portale Agenzia delle Dogane – Servizi Intranet

Avviata la definizione del framework documentale SGSI per l'Agenzia con la redazione di una prima bozza.

Disaster recovery di base

L'attività prevista riguardava sia il CED primario di Roma che quello alternativo di recovery ma non sono state svolte attività in quanto, secondo le nuove disposizioni contrattuali, la Sogei deve proporre una pianificazione delle sessioni di test.

Disaster recovery esteso

Per le applicazioni previste è stata completata la migrazione e resta da completare la migrazione del sistema telematico.

E-learning – Potenziamento sistema informativo

A supporto della gestione operativa del personale degli uffici dell'Agenzia, è stato aggiornato e messo in esercizio il corso e-learning destinato ai referenti informatici i cui contenuti sono relativi a: gestione abilitazioni/sicurezza; gestione e-mail; richieste/assistenza potenziamento uffici; configurazione postazione di lavoro.

E-learning – Attualizzazione catalogo

Il catalogo presente sulla piattaforma e-learning è stato attualizzato riorganizzando i corsi in nuove aree tematiche ed aggiornandoli secondo gli standard SCORM (ai fini del monitoraggio delle ore fruite). È stata rilasciata la versione aggiornata del catalogo secondo la nuova struttura.

Protocollo ASP

Il progetto ha l'obiettivo di estendere a tutti gli Uffici dell'Agenzia una gestione uniforme e coordinata dei documenti per Aree Organizzative Omogenee, mediante criteri definiti di classificazione e di archiviazione, nonché di comunicazione interna per la gestione informatizzata del protocollo amministrativo e la tracciabilità dei documenti.

Il piano di estensione del protocollo ASP è stato completato entro il 3 gennaio 2011, come previsto nel piano originario di attivazione. Pertanto, oltre alla acquisizione e distribuzione delle apparecchiature necessarie, sono state create le Aree Organizzative Omogenee mancanti. Il Protocollo ASP è ora disponibile ed utilizzato da tutte le strutture territoriali dell'Agenzia. Si sono tenuti dei seminari formativi per la gestione del processo documentale.

Inoltre, sono stati messi in esercizio gli interventi migliorativi concordati al tavolo di lavoro coordinato dal Dipartimento delle Finanze, in modo particolare quelli relativi alle funzionalità di acquisizione protocolli/registrazione e di ricerca.

Al fine di migliorare la comprensione da parte degli utenti delle novità introdotte dal sistema ASP, sono stati infine sviluppati dei contributi informativi da erogare a tutto il personale.

Riorganizzazione dell'Agenzia

Obiettivo del progetto è il completamento degli interventi software volti ad allineare i sottosistemi informatici dell'Agenzia alle modifiche organizzative della struttura. Pertanto, sono state sviluppate le modifiche al sistema informativo dell'Agenzia in modo da recepire la nuova struttura organizzativa che si è venuta a costituire con l'attivazione delle Direzioni regionali e interregionali delle dogane nonché delle Direzioni provinciali.

In particolare, sono state svolte tutte le attività relative all'attivazione, in data 1° novembre 2010, della Direzione Provinciale di Bolzano e della Direzione Provinciale di Trento e quelle relative alla movimentazione dei rispettivi utenti coinvolti (anche in questo caso è stato gestito il mantenimento dei profili per tutti gli utenti movimentati in HR dalle strutture soppresse verso le corrispondenti nuove strutture).

Sono stati definiti i dettagli del piano degli adeguamenti dei sistemi operativi e gestionali per l'attuazione del Piano di riassetto organizzativo dell'Agenzia in vigore dal 1° gennaio 2011.

Il nuovo ordinamento dell'Agenzia ha richiesto numerose attività - sia preliminari che immediatamente successive alla data di avvio - relativamente alla definizione degli uffici in AIDA (Direzioni Regionali/Interregionali, Distretti) ed alle modifiche dei diritti di accesso all'ambiente di Anagrafe Tributaria.

Per quanto riguarda tutti i nuovi uffici istituiti si è proceduto all'assegnazione di nuovi codici (sia meccanografico che CICS), con conseguente necessaria attività di migrazione su tali codici sia degli utenti che delle postazioni.

Sistema di gestione delle vendite

Il progetto si pone l'obiettivo dello sviluppo del sistema informativo delle vendite, garantendo la semplificazione e la normalizzazione dei processi, assicurando una efficace azione di controllo e di governo delle attività commerciali. Le attività svolte nell'anno si sono concentrate sulle modifiche da apportare al software ed alla base dati. In particolare, sono state definite le variazioni necessario al fine di indirizzare correttamente i ricavi ai rispettivi conti, ovvero separare le attività legate alle convenzioni da quelle di certificazione analitica non in convenzione. Sono state individuate le voci obsolete del tariffario da cancellare mantenendo comunque la situazione storica ed è stata prevista la possibilità di introdurre informazioni aggiuntive che permettano di associare ad ogni determinazione la metodologia con la quale la stessa viene svolta.

È stata definita la possibilità di legare il campo prezzo delle determinazioni, presente nel tariffario, alle modalità di calcolo del prezzo stesso, avendo così la possibilità di aggiornare il prezzo, nel tempo, al variare dei parametri che concorrono alla formazione dello stesso.

Sistemi di governo dei progetti

Nell'ottica di consolidare i sistemi di governo e gestione del Piano degli investimenti, il progetto si pone l'obiettivo di fornire strumenti per supportare i responsabili operativi e informatici nelle attività di gestione dei progetti e di monitoraggio del Piano Tecnico di Automazione.

Nel corso del 2010 si è provveduto a perfezionare le applicazioni che consentono di monitorare i sistemi per il governo e la gestione delle applicazioni e per consentire uno sviluppo uniforme a livello nazionale. Le funzionalità realizzate sul sistema PM-Agenda consentono di migliorare il lavoro dei Responsabili Operativi e riguardano:

- la gestione della documentazione di progetto;
- la pubblicazione di documentazione di supporto alla gestione del progetto (quali norme, regolamenti, convenzioni, prassi, ecc.);
- la modifica/eliminazione di informazioni;
- la pubblicazione dei verbali di riunione da parte dei Responsabili Informatici e l'attivazione di un alert automatico per evidenziare l'approssimarsi di scadenze contrattuali legate alle date di inizio delle attività e di collaudo, tramite l'invio di e-mail ai responsabili operativi ed informatici;
- la mappatura tra Piano degli investimenti e Piano tecnico di Automazione, per associare le attività progettuali del Piano degli Investimenti 2010-2012 indicate nella Determinazione Direttoriale del 14 maggio u.s. ai punti di piano tecnico;
- l'interrogazione dei rapporti periodici mensili trasmessi dal Partner tecnologico in conformità a quanto previsto dal Contratto di servizi quadro (art. 16) così come modificato dall'Atto Aggiuntivo;
- la "consuntivazione MP", creata per l'automatizzazione del processo di rendicontazione sullo stato di avanzamento del piano degli investimenti;
- la predisposizione di una serie di modelli in modo tale da consentire al Responsabile Operativo di semplificare gli adempimenti amministrativi dettati dalle norme attualmente in vigore, al fine di facilitare il rispetto degli obblighi contrattuali e la comunicazione del Partner tecnologico.

Contestualmente, sono state emanate le "Linee Guida per la gestione dei progetti ICT" volte a garantire la gestione dei progetti in modo conforme a quanto disposto nel Contratto Quadro ed operare tutti secondo una medesima metodologia. Nel periodo di riferimento è stato assicurato un continuo supporto agli utenti su quanto contenuto nelle Linee Guida. È stato condotto, inoltre, un monitoraggio sul rispetto alla conformità alle Linee Guida che ha portato, insieme all'analisi delle richieste di chiarimenti effettuate nel corso dell'anno, ad aggiornare le Linee Guida secondo un approccio di continuo miglioramento e, parallelamente, sono state ampliate le funzionalità presenti in PM-Agenda.

Nel periodo, è stata assicurata attraverso il sistema PM-Agenda la predisposizione del rapporto di monitoraggio per il primo semestre 2010 che ha consentito di effettuare un'analisi dettagliata delle quantità e dei valori contrattuali ad una certa data, il confronto con analoghe situazioni pregresse (es. baseline di inizio anno o baseline del mese precedente) e la gestione degli stati di avanzamento lavori (SAL) per i singoli obiettivi di progetto.

È stata, inoltre, realizzato un portale interno per l'armonizzazione della documentazione utile per il rapporto contrattuale con il partner tecnologico e la conduzione della gestione dei progetti.

Per quanto riguarda *la Mappa dei processi* sono stati ottenuti i seguenti risultati: Creazione del "Glossario"; creazione della scheda descrittiva del processo e creazione del quadro sinottico dei processi.

Per quanto riguarda la Pianificazione ed il monitoraggio del contratto esecutivo si è provveduto alla predisposizione del PTA ed al monitoraggio del contratto esecutivo attraverso un controllo continuo del SAL e SAC dei progetti. Sono state condotte riunioni con i Responsabili di Progetto per verificare completezza del PTA 2010, attribuire priorità alle attività, analizzare le criticità emerse nei progetti,

individuare delle metodologie comuni per la valutazione dello Stato di Avanzamento funzionale, definire gli interventi da inserire nel PTA 2011. Si è inoltre provveduto alla predisposizione del II Atto Aggiuntivo ed all'invio alla Digit PA del suddetto documento ai fini della richiesta di emanazione di Parere di congruità tecnico-economica. È stata trasmessa al Comitato di Governo la relazione di sintesi dei lavori svolti dal Gruppo di Lavoro per la verifica della fattibilità di realizzazione di un Sistema per la Gestione Unica del Contratto.

2. Adeguamento del sistema informativo

Potenziamento dotazioni software

Obiettivo del progetto è il costante adeguamento della dotazione software alle esigenze operative dell'Agenzia al fine di migliorare la produttività degli uffici. Nel corso dell'anno si è pertanto provveduto all'acquisizione del software necessario che è stato successivamente installato e reso fruibile agli operatori.

Potenziamento sistemi di telecomunicazione

Il progetto prevede il potenziamento dei sistemi di rete connessi con AIDA sulla base delle esigenze operative che l'Agenzia manifesta nel corso dell'anno. L'attività svolta ha riguardato prevalentemente l'acquisizione e l'installazione di nuovi dispositivi.

Messa in qualità dei laboratori chimici

Il progetto è finalizzato allo sviluppo di nuove funzionalità del Sistema informativo dei laboratori chimici doganali (SISLAB – LIMS).

Le attività svolte hanno riguardato la messa in ambiente di esercizio degli aggiornamenti alla procedura SISLAB-LIMS, la sperimentazione della procedura "Monitoraggio ASI" e la revisione delle determinazioni di analisi al fine di garantire condizioni di uniformità sui programmi di lavoro.

Per ciascun laboratorio è stato inoltre prodotto un report di valutazione del grado di soddisfazione dei clienti sui servizi offerti.

Il sistema di knowledge è stato aggiornato ed è in linea con gli sviluppi dell'applicazione.

Sono stati definiti i contenuti formativi ed è stato predisposto il materiale didattico per il corso in modalità e-learning sugli aggiornamenti e gli sviluppi di SISLAB e LIMS.

3. Qualificazione del patrimonio

Potenziamento logistico

Il progetto si pone l'obiettivo di assicurare il rispetto della normativa vigente in materia di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro nonché di garantire la regolare operatività degli uffici. L'Agenzia deve, altresì, porre in essere tutti gli interventi e le acquisizioni di beni, servizi e strumentazioni necessari nell'ambito lavorativo.

Pertanto, il Piano dei lavori per l'anno 2010 prevedeva interventi strutturali e di potenziamento al fine di migliorare sia la sicurezza dei lavoratori dell'Agenzia sia la situazione logistica e ambientale del personale con un innalzamento quantitativo delle dotazioni strumentali e ambientali degli uffici.

Le attività svolte, inerenti la manutenzione ordinaria e straordinaria per la messa in sicurezza degli immobili, per il miglioramento logistico e ambientale delle strutture sedi dell'Agenzia, per il potenziamento e la messa a norma di impianti (elettrici, antincendio, condizionamento, allarme) nonché per l'acquisizione di arredi e attrezzature, hanno permesso un significativo innalzamento del livello di sicurezza e salute dei lavoratori, un miglioramento dell'efficienza delle strutture, degli uffici e degli ambienti di lavoro.

In attuazione del D.Lgs. 81/2008 è stata effettuata la manutenzione ordinaria e straordinaria per la messa in sicurezza delle sedi dell'Agenzia delle Dogane. Sono stati potenziati e messi a norma gli impianti elettrici, antincendio, condizionamento e allarme. Sono stati ristrutturati alcuni locali. In particolare gli interventi posti in essere hanno riguardato le seguenti attività:

- bonifica serbatoi e messa a norma del compendio per l'ottenimento del Certificato Prevenzione Incendi nella Direzione regionale della Lombardia;
- messa a norma di tutta l'impiantistica in palazzo d'epoca della Direzione regionale del Piemonte e valle d'Aosta;
- verifica stabilità edificio della dogana di Trieste e relativa messa in sicurezza
- messa a norma nuovi archivi seminterrati e creazione bagni disabili nella sede di Bologna
- messa in sicurezza uffici portuali della sede di Palermo
- messa in sicurezza della sede di Bressanone

Inoltre, al fine dell'innalzamento qualitativo e quantitativo delle dotazioni strumentali ed ambientali degli uffici, è stato rilevato il fabbisogno ed è stato successivamente redatto un piano di acquisizione di arredi ed attrezzature tenendo conto delle reali necessità degli uffici e nel rispetto della disponibilità di budget. Tali modalità operative, espletate direttamente per gli uffici centrali, sono state oggetto di indicazioni per i corrispondenti uffici periferici, contribuendo ad assicurare l'uniformità operativa e gestionale nonché il raggiungimento dell'obiettivo di progetto.

Adeguamento strutturale ed evoluzione dei servizi

In merito agli interventi strutturali connessi con la gestione degli immobili, sulla base dell'analisi dei fabbisogni, rilevati a livello centrale e territoriale, è stato definito un Piano degli interventi per il 2010 da realizzare sul territorio nazionale dando priorità interventi ritenuti urgenti.

Pertanto, sono state concordate con le strutture periferiche gli interventi logistici sugli immobili da porre in essere a seguito dei quali si è provveduto all'assegnazione del budget monitorando lo stato di avanzamento delle attività medesime ed il rispetto dei tempi e dei costi programmati.

In particolare, gli interventi di manutenzione sugli immobili in uso agli Uffici doganali hanno interessato 9 Direzioni regionali/interregionali. La complessità degli interventi effettuati e, di conseguenza i connessi costi, possono essere riepilogati come segue:

- Totale grandi interventi: 33% (interventi strutturali ad alto impatto);
- Totale medi interventi: 51% (interventi strutturali per la regolare funzionalità);
- Totale piccoli interventi: 17% (manutenzioni di modesta entità, su immobile e relative strutture accessorie e apparati).

È stata inoltre effettuata l'analisi del fabbisogno, a livello territoriale, e la valutazione puntuale delle caratteristiche delle nuove uniformi in base alle quali sono state definite le specifiche per l'attivazione di una gara comunitaria per la fornitura delle uniformi al personale doganale addetto a particolari servizi.

Infine, è stata effettuata la procedura di gara per l'acquisizione di 1700 "fratini" destinati al personale che svolge attività di verifica, controllo e antifrode.

Evoluzione dei Laboratori chimici

Il progetto si pone come obiettivo il potenziamento del Sistema di Qualità presso i Laboratori chimici dell'Agenzia, attraverso un aumento delle prove accreditate, il potenziamento della dotazione delle strumentazioni di laboratorio e la creazione di un modello gestionale certificato conforme agli standard internazionali per l'organizzazione di ring test.

Le attività svolte hanno portato al traguardo di 40 nuove procedure accreditate a fronte delle 22 previste.

A seguito dell'esame delle priorità, valutate sulla base delle azioni di potenziamento delle specializzazioni dei Laboratori, è stato ripartito il budget e sono state assegnate le strumentazioni. È stato, inoltre, effettuato il monitoraggio sullo stato di avanzamento delle attività medesime ed il rispetto dei tempi e dei costi programmati.

Nell'ambito della progettazione e certificazione di un modello gestionale conforme agli standard internazionali per l'organizzazione di ring test, è stato aggiornato il Manuale di Qualità e sono state redatte la procedura sugli schemi di proficiency test e la procedura sulle prove di valutazione delle prestazioni dei laboratori.

Scanner

Obiettivo del progetto è il mantenimento del perfetto stato d'uso delle apparecchiature di proprietà dell'Agenzia attraverso interventi di natura logistica per migliorare l'efficienza e l'efficacia dei controlli mediante scanner.

Pertanto, è stato effettuato un monitoraggio continuo della situazione logistica presso i siti in cui operano gli scanner garantendo un'attività di indirizzo e supporto alle strutture territorialmente competenti per la risoluzione di eventuali criticità (incidenti). In modo particolare, sono stati realizzati gli interventi allo scanner CAB2000 presente in Genova Voltri che ha ripreso a funzionare dopo l'incidente del 2008.

Sono state effettuate le visite del team "qualità controlli scanner" sui siti di Venezia, Genova, Livorno, Ravenna, Nola, Bari, Palermo, Trapani e Trieste per verificare la qualità dell'azione di controllo e della situazione logistica. In tali occasioni sono state fornite indicazioni per il miglioramento dell'efficacia e l'efficienza al fine di garantire standard sempre più alti.

Per migliorare le sinergie operative e di comunicazione tra gli uffici, sono state diramate le istruzioni alla rete dei referenti ed è stato curato l'aggiornamento della sezione scanner della intranet aziendale. Sono state, infine, svolte le attività propedeutiche per l'acquisizione di nuove apparecchiature per la scansione radiografica di container e mezzi di trasporto e per l'aggiornamento di alcune delle apparecchiature in dotazione all'Agenzia al fine di rendere le prestazioni delle macchine equiparabili al prodotto più avanzato.

Nella successiva tabella si riporta lo stato di avanzamento dei lavori e dei costi delle attività progettuali

Quadro sinottico delle attività progettuali - 2010

Evoluzione del sistema informativo			
Progetto	SAC al 31/12/2010	SAL al 31/12/2010	Budget
ANAGRAFE IMMOBILIARE	4,00%	100%	€ 527.129
AULE MULTIMEDIALI	18,00%	100%	€ 1.578.910
CONTABILITA'	106,00%	75%	€ 976.254
CONTENZIOSO	0%	20%	€ 50.000
CONTROLLO DI PROCESSO (AUDIT)	133,00%	99%	€ 150.630
DIGITALIZZAZIONE PROCESSI ACCISE	66,00%	87%	€ 2.405.804
DIGITALIZZAZIONE PROCESSI DOGANALI	102,00%	79%	€ 3.245.825
FALSTAFF	65,00%	77%	€ 209.312
GESTIONE RISORSE UMANE	82,68%	95%	€ 574.000
IL TROVATORE	8,00%	71%	€ 1.734.119
MATRIX	129,00%	100%	€ 1.703.100
MESSA IN QUALITA' DEI LABORATORI CHIMICI	72,00%	94%	€ 228.165
PIANIFICAZIONE E CONTROLLO DI GESTIONE	115,00%	97%	€ 377.117
POTENZIAMENTO TECNOLOGICO	63,00%	68%	€ 11.258.245
PROTOCOLLO ASP	123,00%	100%	€ 327.788
REINGEGNERIZZAZIONE SAISA	51,00%	67%	€ 234.356
RIORGANIZZAZIONE DELL'AGENZIA	100,00%	100%	€ 350.000
SISTEMA DI GESTIONE DELLE VENDITE	100,00%	100%	€ 18.000
SISTEMI DI GOVERNO DEI PROGETTI	105,00%	100%	€ 1.296.036
UFFICIO VIAGGIATORI	25,00%	90 %	€ 91.984
Adeguamento del sistema informativo			
Progetto	SAC al 31/12/2010	SAL al 31/12/2010	Budget
POTENZIAMENTO DOTAZIONI SOFTWARE	81,58%	80%	€ 3.800.000
POTENZIAMENTO SISTEMI DI TELECOMUNICAZIONE	75,00%	80%	€ 3.200.000
Qualificazione del patrimonio			
Progetto	SAC al 31/12/2010	SAL al 31/12/2010	Budget
ADEGUAMENTO STRUTTURALE ED EVOLUZIONE DEI SERVIZI	73,00%	88%	€ 7.500.000
EVOLUZIONE LABORATORI CHIMICI	85,67%	100%	€ 3.000.000
POTENZIAMENTO LOGISTICO	84,00%	83%	€ 15.000.000
SCANNER	15,34%	100%	€ 500.000

Tabella riepilogativa degli obiettivi di Convenzione
AS 3 – Attività di governo e di supporto

Obiettivi e relativi FCS	Indicatori	Anno 2010			Anno 209
		Risultato atteso	Consuntivo al 31/12/2010	Scostamento %	Risultato
Obiettivo 1					
Garantire il funzionamento dell'assetto organizzativo e il governo delle risorse chiave					
FCS 1.1 Crescita e sviluppo delle risorse umane	Valutazione degli effetti della formazione	Analisi dell'efficacia della formazione	Predisposizione sulla piattaforma <i>e-learning academy</i> di strumenti per la valutazione della qualità dei corsi e la rilevazione dell'efficacia dell'azione formativa		Definizione della metodologia per la valutazione degli impatti dell'attività formativa. Realizzazione di una sperimentazione della nuova metodologia.
	Numero di ore di formazione procapite	36<X<38	37,99	5,5%	36,4
	Percentuale delle ore di formazione erogate in materia di prevenzione e contrasto all'evasione tributaria ed agli illeciti extratributari rispetto al totale delle ore di formazione erogate <i>Obiettivo Incentivato</i>	20%<X<25%	24,97%	24,9%	24,3%
	Percentuale di attività di formazione da realizzare nel corso dei primi due quadrimestri dell'anno	60%	67,95%	13,3%	66,2%
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>	30%	68,1%	126,9%	
	Spesa per investimenti/valore degli investimenti pianificati (capacità di spesa) SAC	>75,0%	75,53%	0,7%	61%
	SAL complessivo del Piano degli investimenti (Indice sintetico ponderato del grado di raggiungimento dei risultati attesi del piano degli investimenti – capacità di realizzazione)	>75,0%	82,72%	10,3%	82,3%
FCS 1.3 Qualità gestione e processi	Incremento delle procedure accreditate dei laboratori chimici (rispetto al 2009)	+5% rispetto al risultato dell'anno precedente	9,1%	82,6%	12,2%

<p>FCS 1.4 Qualità assetto organizzativo</p>	<p>Piano di ristrutturazione dell'Agenzia in attuazione dell'art. 74 del D.L. 112/08 convertito in Legge 133/08</p>	<p>100%</p>	<p>Le risultanze dei primi sei mesi di sperimentazione presso le Direzioni Interregionali hanno evidenziato la necessità di taluni adeguamenti organizzativi, comportando una proroga della fase di sperimentazione di altri due mesi (30 giugno 2010). Al termine di tale periodo, i risultati positivi ottenuti hanno permesso di procedere all'attivazione definitiva delle due Direzioni interregionali, Direzione interregionale Campania e Calabria e Direzione interregionale Piemonte e Valle D'Aosta. Nel corso del 2010 sono stati altresì avviati gli atti propedeutici all'attivazione sperimentale delle Direzioni provinciali delle dogane di Trento e Bolzano, con l'obiettivo di verificare l'operatività dell'accentramento delle funzioni di supporto presso gli Uffici di diretta collaborazione del Direttore. Il processo di riorganizzazione è stato ultimato a fine anno e dal 1° gennaio 2011 sono state definitivamente attivate le Direzioni provinciali delle dogane di Trento e di Bolzano e le restanti Direzioni regionali/interregionali.</p>	<p>Dal 1° novembre 2009 attivato il riassetto delle Strutture centrali e la sperimentazione di due Direzioni interregionali.</p>
<p>Progetto: Evoluzione laboratori chimici</p>	<p>Progettazione e certificazione di un modello gestionale conforme agli standard internazionali per l'organizzazione di ring test <u>Obiettivo Incentivato</u></p>	<p>Predisposizione della documentazione e del Sistema di Gestione con redazione del Manuale della Qualità e di procedure specifiche</p>	<p>Redazione del Manuale di Qualità. Redazione della procedura sugli schemi di proficiency test. Redazione della procedura sulle prove di valutazione delle prestazioni dei laboratori.</p>	<p>Istituzione del gruppo di lavoro preposto alla realizzazione delle attività; predisposizione della documentazione di supporto per la definizione della nuova struttura e svolgimento della specifica attività formativa</p>

Obiettivi incentivati

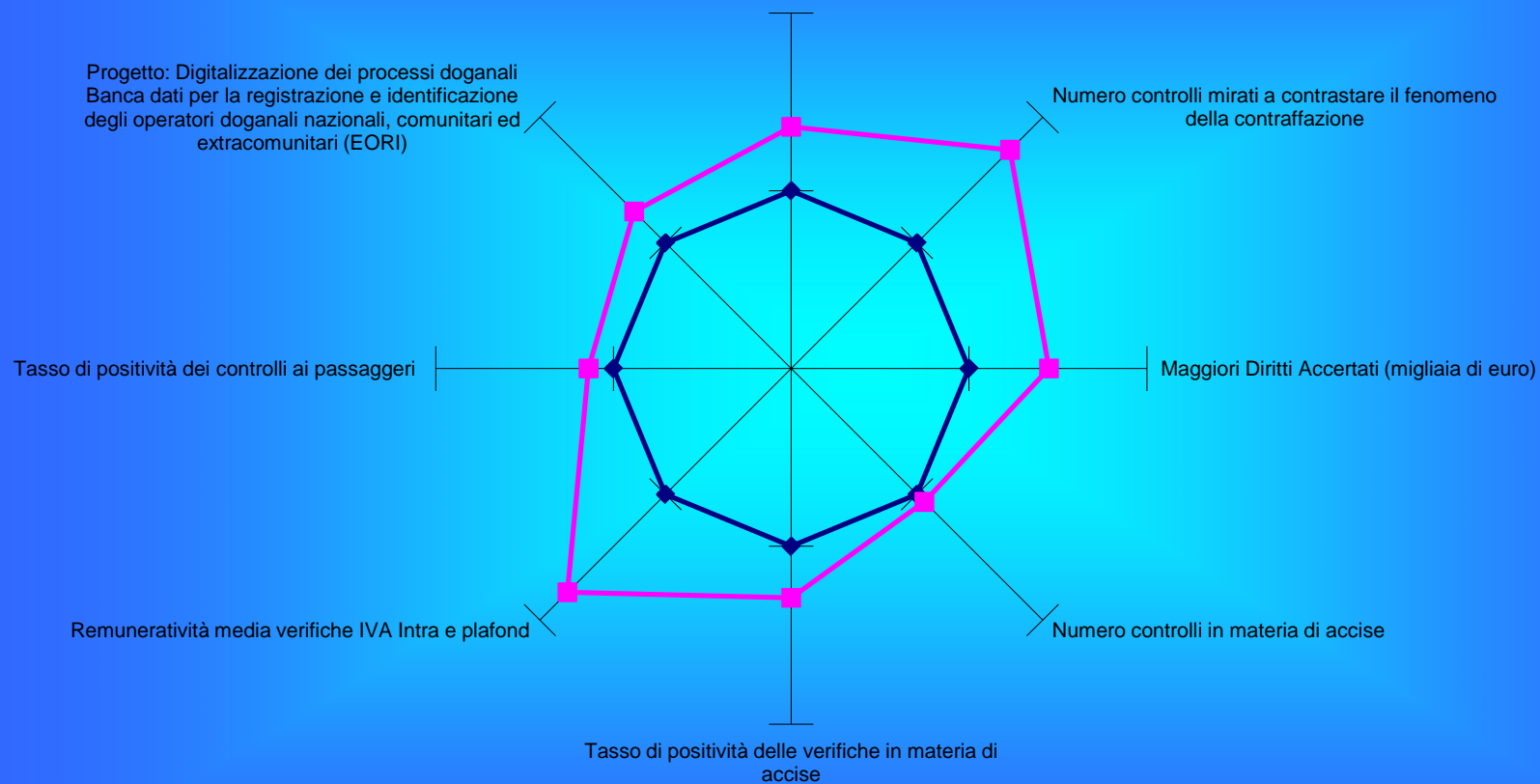
AS 1

PREVENZIONE E CONTRASTO DELL'EVASIONE TRIBUTARIA E DEGLI ILLECITI EXTRATRIBUTARI

Indicatori di risultato	Risultato atteso	Consuntivo	Rapporto rispetto obiettivo	Soglia min	Soglia max	Punteggio prefissato	Punteggio conseguito
Numero dei controlli mirati a contrastare il fenomeno della contraffazione	30.000	52.321	174%	95%	115%	12	13,80
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	8.000<X<9.000	13.022	163%	95%	115%	12	13,80
Numero controlli nel settore delle accise	33.000	35.004	106%	95%	115%	12	12,73
Maggiore diritti accertati (€/000)	>900.000	1.136.935	126%	90%	110%	10	11,00
Remuneratività media delle verifiche IVA (Intra e Plafond)	€ 120.000	€ 213.209	178%	90%	110%	8	8,80
Tasso di positività delle verifiche in materia di accise	35,0%	45,3%	129%	90%	110%	8	8,80
Tasso positività dei controlli ai passeggeri	32,0%	36,4%	114%	90%	110%	8	8,80
<i>Progetto: Digitalizzazione dei processi doganali</i> Banca dati per la registrazione e identificazione degli operatori doganali nazionali, comunitari ed extracomunitari (EORI)	100	125	125%	90%	125%	10	12,50
TOTALE ASI 1						80	90,2

AS 1 - PREVENZIONE E CONTRASTO ALL'EVASIONE TRIBUTARIA ED AGLI ILLECITI EXTRATRIBUTARI

Interventi effettuati in applicazione del D.L. 223/2006 (art 35 comma 35) 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



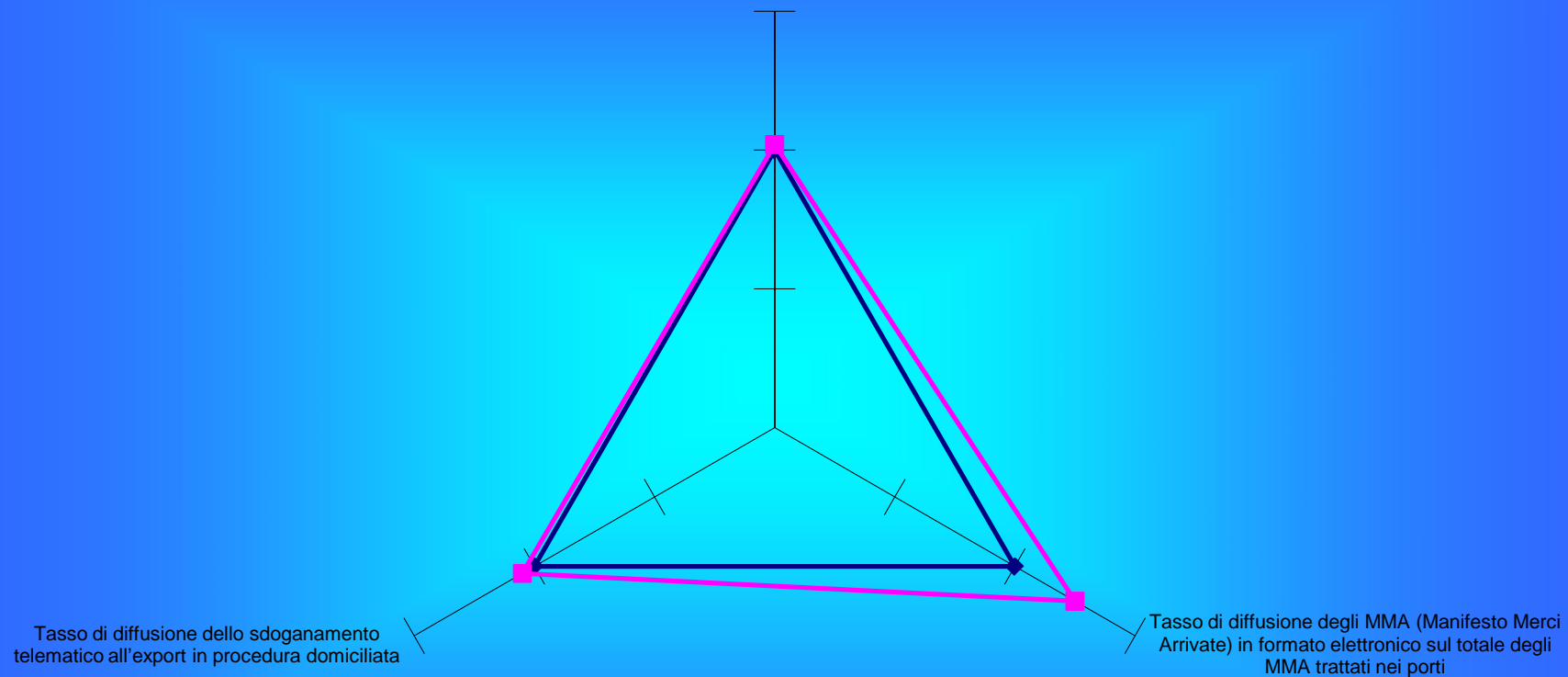
—●— Pianificato
—■— Consuntivato

AS 2
SERVIZI AGLI UTENTI

Indicatori di risultato	Risultato atteso	Consuntivo	Rapporto rispetto obiettivo	Soglia min	Soglia max	Punteggio prefissato	Punteggio conseguito
Tasso di diffusione della presentazione telematica delle scritture contabili relative ai depositi fiscali di oli minerali	>95%	97,0%	102%	90%	105%	10	10,21
Tasso di diffusione degli MMA (Manifesto Merci Arrivate) in formato elettronico sul totale degli MMA trattati nei porti	>40%	50,0%	125%	90%	110%	8	8,80
Tasso di diffusione dello sdoganamento telematico all'export in procedura domiciliata	>95%	100,0%	105%	90%	105%	10	10,50
TOTALE ASI 2						28	29,5

AS 2 - SERVIZI AGLI UTENTI

Tasso di diffusione della presentazione telematica delle scritture contabili relative ai depositi fiscali di oli minerali



◆ Pianificato
■ Conseguito

AS 3**ATTIVITÀ DI GOVERNO E DI SUPPORTO**

Indicatori di risultato	Risultato atteso	Consuntivo	Rapporto rispetto obiettivo	Soglia min	Soglia max	Punteggio prefissato	Punteggio conseguito
Percentuale delle ore di formazione erogate in materia di prevenzione e contrasto all'evasione tributaria ed agli illeciti extratributari rispetto al totale delle ore di formazione erogate	20%<X<25%	24,97%	125%	95%	115%	10	11,50
Percentuale dell'attività di audit di processo rispetto al numero totale di interventi audit programmati	30%	60,9%	203%	95%	115%	10	11,50
<i>Progetto: Evoluzione laboratori chimici</i> Progettazione e certificazione di un modello gestionale conforme agli standard internazionali per l'organizzazione di ring test	100	125	125%	90%	125%	10	12,50
TOTALE ASI 3						30	35,5
TOTALE GENERALE						138	155,2

AS 3 - ATTIVITA' DI GOVERNO E SUPPORTO

Percentuale delle ore di formazione erogate in materia di prevenzione e contrasto all'evasione tributaria ed agli illeciti extratributari rispetto al totale delle ore di formazione erogate

