costituisce un fondamentale strumento di supporto al Policy Maker.

Relativamente alle analisi statistiche, sono state prodotte le pubblicazioni relative alle dichiarazioni presentate nel 2002 per l'anno d'imposta 2001 e sono state predisposte le analoghe bozze per le dichiarazioni riferite all'anno d'imposta 2002.

Alla data sono disponibili i dati di cinque anni che permettono di evidenziare gli andamenti nel periodo d'imposta caratterizzato dall'introduzione della dichiarazione telematica, del modello Unico, dell'imposta Irap, degli Studi di Settore, etc.

1.1.3. *Osservatorio delle entrate e federalismo*

La SOGEI ha fornito il supporto tecnico per la valutazione dell'impatto sul gettito delle modifiche normative e per il monitoraggio del flusso di cassa del condono ai fini del calcolo del fabbisogno.

Per consentire il monitoraggio degli effetti della riforma della tassazione delle imprese sono stati forniti dati e strumenti per l'analisi dell'andamento del gettito Irpeg/Ires e Irap derivante dalle società appartenenti a gruppi nei quali sia presente un "grande contribuente".

È proseguita, in fase con la pianificazione, la migrazione alla nuova piattaforma Oracle del datawarehouse di M.A.G.I.S.T.ER., il sistema integrato di dati e strumenti di navigazione che consente all'Amministrazione ed alle Regioni di effettuare un monitoraggio costante del gettito, di analizzarne la composizione attraverso distribuzioni di natura funzionale, economica, territoriale e giuridica, nonché di effettuare valutazioni a supporto delle scelte di politica fiscale.

1.1.4. *Sviluppo strategico del sistema informativo della fiscalità.*

La SOGEI ha fornito il supporto tecnico per lo sviluppo di un sistema di governance degli investimenti informatici dell'Amministrazione, basato sulla definizione di un insieme codificato di relazioni fra il DPF, i Centri di Responsabilità dell'Amministrazione fiscale e la SOGEI stessa, in qualità di partner tecnologico. Tale strumento consente, tra l'altro, di verificare puntualmente gli obiettivi raggiunti rispetto a quanto pianificato e di controllare l'andamento della spesa. I benefici derivanti dall'uso del sistema sono:

- la standardizzazione dei flussi informativi, delle strutture dell'Amministrazione fiscale, e delle modalità di pianificazione degli investimenti;
- l'omogeneizzazione delle informazioni sulla spesa che devono essere fornite dalle diverse strutture dell'Amministrazione fiscale;
- la riduzione dei tempi di stesura dei piani e dei consuntivi;
- la visibilità globale e coerente degli investimenti;
- la tempestività nell'attuazione di interventi correttivi per l'allineamento degli investimenti rispetto alle direttive strategiche dell'Amministrazione fiscale;
- una migliore valutazione dell'impatto degli investimenti informatici e non delle Agenzie fiscali rispetto alle Direttrici di sviluppo strategico indicate nelle Convenzioni.

Nell'ambito del ruolo svolto dal Dipartimento per le politiche fiscali, in termini di coordinamento e indirizzo dell'ICT, volto all'integrazione tra i sistemi dell'Amministrazione finanziaria ed il sistema fiscale

allargato, onde sviluppare una infrastruttura di e-government a garanzia della cooperazione e dell'economicità di gestione, la SOGEI ha, inoltre, fornito il supporto organizzativo, tecnico e metodologico per la progettazione del repository in formato XML dei dati che caratterizzano il sistema informativo della fiscalità.

1.1.5. *Comunicazione istituzionale via internet ed intranet e soddisfazione del contribuente*

Il sito internet del Dipartimento per le politiche fiscali, con la costituzione dei vari siti delle Agenzie, ha assunto la funzione di portale dell'Amministrazione finanziaria, allo scopo di migliorare il livello di usabilità da parte dei contribuenti degli strumenti resi disponibili per favorire la conoscenza e la divulgazione delle informazioni di natura fiscale e tributaria. Al fine di personalizzare la relazione con i contribuenti e riceverne i suggerimenti e le proposte, la SOGEI ha fornito supporto organizzativo, tecnico e metodologico all'Osservatorio della Soddisfazione del Contribuente, per l'avviamento di un sistema di rilevazione, comunicazione e analisi, delle richieste dei contribuenti, integrato e condiviso con le altre strutture operative dell'Amministrazione finanziaria.

E' stato infine completato il nuovo Portale di accesso alla Intranet del Dipartimento, che presenta nuove modalità di navigazione, adeguate alle norme per l'accessibilità ai servizi Web, nonché una architettura innovativa sviluppata con utilizzo di software open source: questo è il primo caso in Italia di portale totalmente basato sulla personalizzazione e integrazione di componenti software open source.

1.1.6. *Commissioni tributarie*

Il sistema informativo delle Commissioni tributarie rappresenta lo strumento per seguire l'iter del contenzioso tributario presso le commissioni e permettere l'interazione delle parti in causa con il sistema stesso.

Nell'ambito degli sviluppi previsti per tale sistema è proseguita la sperimentazione di una nuova e più efficiente modalità di ricezione di atti e documenti da parte dei front-office delle Commissioni tributarie, basata sull'acquisizione ottica di una "nota di deposito" che riporta tutti i dati d'interesse dell'atto stesso alimentando direttamente le basi informative del sistema. E' stata inoltre avviata un'attività di data mining sul contenzioso tributario per ottenere una visibilità casistica fornendo le informazioni con tecnologia data warehouse e modalità web.

L'adozione di servizi telematici nelle relazioni degli utenti con il sistema rappresenta la possibilità di offrire un veloce ed efficace strumento per informare le parti e razionalizzare i rapporti con la giustizia tributaria, riducendo gli interventi presso le Commissioni soltanto quando il rito lo prevede o in situazioni che richiedono l'intervento qualificato del personale della Commissione.

Nel 2004 è, infine, proseguito lo sviluppo e la conduzione del sito web per il Consiglio di Presidenza della Giustizia Tributaria.

1.2. *Agenzia delle entrate*

Lo stato di automazione relativo all'Agenzia delle entrate viene rappresentato dagli obiettivi strategici dell'Agenzia stessa:

- *maggiore efficacia della gestione tributi e qualità nei servizi resi al contribuente;*
- *evoluzione dei sistemi e delle procedure per l'acquisizione e il trattamento telematico di atti e dichiarazioni.*

Il Sistema Informativo dell'Agenzia delle entrate assicura la gestione di servizi interattivi on-line messi a disposizione degli utenti.

Esistono attualmente due distinti servizi di trasmissione telematica, attivi 7 giorni su 7, 24 ore su 24:

- *Entratel,* riservato agli intermediari, alle banche e alle Poste (per la trasmissione delle dichiarazioni presentate dai contribuenti in forma cartacea ai loro sportelli) e alle grandi imprese (contribuenti con più di 20 dipendenti);
- *Fisconline,* dedicato a tutti i contribuenti con non più di 20 dipendenti.

Oltre alla presentazione telematica delle dichiarazioni e degli atti, gli utenti dei due servizi possono usufruire di una serie di servizi "on line"; in particolare nel 2004 è stato implementato il "cassetto fiscale" su Entratel per la consultazione dei propri dati fiscali.

Nel corso del 2004 sono stati presentati in via telematica oltre 43,6 milioni di documenti attraverso l'invio di circa 7 milioni di file, (oltre 34 milioni di dichiarazioni e circa 9,5 milioni di altri documenti).

Nel periodo si è avuto un incremento complessivo del numero di utenti

abilitati pari al 14,9% (+4,7% Entratel e +17,3% Fisconline). Complessivamente gli utenti dei servizi sono circa 850.000 (150.000 Entratel e 700.000 Fisconline).

1.2.1. *Riorganizzazione dei servizi di assistenza e di comunicazione*

L'Agenzia delle entrate, dovendo interfacciare con una platea molto ampia di utenti, è quella che per prima ha sentito l'esigenza di dotarsi di strutture organizzative ad hoc per rendere disponibili servizi di assistenza.

I servizi rivolti agli utenti esterni, cittadini, imprese, professionisti ed intermediari fiscali, sono erogati dai Contact Center dell'Agenzia; essi hanno la finalità di fornire informazioni ed assistenza in materia fiscale e di effettuare interventi diretti, relativi a pratiche individuali e adempimenti fiscali, per sanare situazioni non corrette.

Il Contact Center è costituito da 6 Centri di Assistenza Telefonica e da 12 "mini call center". Nell'anno 2004 sono state evase oltre 1.400.000 richieste di assistenza, pervenute attraverso i vari canali disponibili.

Va segnalato, in particolare, che nel corso del 2004 è stato avviato il progetto di evoluzione del servizio che ha segnato il passaggio da Call Center a Contact Center. In particolare è stata introdotta la multicanalità rendendo disponibili, oltre al canale telefonico, anche i canali e-mail e web-call-back. Nell'ambito dello stesso processo evolutivo, è stato, inoltre, realizzato un portale dell'assistenza come unico punto da cui si avviano tutti i servizi e gli strumenti disponibili all'utente; nel corso del 2004 sono state evase per l'Agenzia delle entrate circa 300 mila richieste di assistenza.

1.2.2. *Evoluzione dei sistemi per la riscossione e i rimborsi*

Sistema di riscossione spontanea

Il sistema di riscossione dei versamenti spontanei è basato sull'utilizzo di due modelli di versamento: il modello F24 ed il modello F23.

Riscossione tramite F24

Il sistema di riscossione dei versamenti spontanei si avvale di una rete telematica che collega all'Anagrafe tributaria gli intermediari della riscossione, le regioni, l'INPS, l'Inail, l'Inpdai, l'Enpals, la Banca d'Italia, la Ragioneria generale dello Stato.

Riscossione tramite modello F23

Il modello può essere utilizzato per il versamento diretto al concessionario o come delega alla banca o alle poste per l'accredito al competente concessionario in relazione all'ubicazione dello sportello bancario o agenzia postale che ha ricevuto il pagamento. Inoltre il pagamento può essere effettuato presso qualsiasi concessionario della riscossione, banca o agenzia postale, indipendentemente dal domicilio fiscale di chi versa o dall'ubicazione dell'ufficio o ente che ha richiesto il pagamento.

Il modello F23 è utilizzato dai contribuenti per i pagamenti in autoliquidazione o per i versamenti spontanei, erariali e non erariali.

Sistema di riscossione coattiva

Il sistema di riscossione coattiva è stato semplificato ed il rapporto tra gli uffici ed i concessionari della riscossione trasformato in modalità completamente telematica.

In particolare sono in modalità telematica:

- l'emissione di ruoli;
- l'emissione dei provvedimenti di variazione del carico affidato da parte degli uffici, su istanza del contribuente o su iniziativa dell'ufficio;
- l'accesso al Sistema Informativo della fiscalità (Anagrafe Tributaria) da parte dei concessionari;
- la gestione dei rapporti di concessione.

1.2.3. *Evoluzione dei sistemi per i rimborsi*

L'attuale sistema di erogazione dei rimborsi ha consentito, per le annualità di imposta più recenti (1999 e 2000), di inviare il modulo per la riscossione del rimborso contestualmente alla comunicazione di regolarità della dichiarazione, velocizzando in tal modo la restituzione delle somme ed evitando il pagamento di interessi aggiuntivi.

Recentemente sono stati inoltre attivati nuovi flussi informatici con Banca d'Italia ed Ufficio Italiano Cambi, per l'accredito dei rimborsi IVA ai soggetti non residenti sul territorio nazionale.

Nel corso dell'anno 2004 sono stati erogati 1,1 milioni di rimborsi.

Relativamente all'IVA, nel corso del 2004 sono stati erogati circa 104.000 rimborsi.

1.2.4. *Maggiore efficacia nell'attività di prevenzione e contrasto all'evasione*

L'Agenzia in tale ambito si è munita di applicazioni che coprono in maniera più o meno esaustiva tutte le fasi del processo di accertamento. La quasi totalità di esse è accessibile da un punto d'ingresso comune, il portale della Direzione Centrale Accertamento "F.I.S.CO.", al quale gli

utenti possono accedere dalla Intranet dell'Agenzia delle entrate. Il portale, oltre a consentire l'accesso alle applicazioni, fornisce agli utenti le news relative alle applicazioni stesse, la possibilità di consultare le guide operative ed altre informazioni di servizio.

1.2.5. *Evoluzione del modello organizzativo e manageriale*

Sviluppo dei sistemi gestionali e del modello organizzativo

Nel 2001 l'Agenzia delle entrate ha messo a punto un nuovo sistema di valutazione dei dirigenti (SIRIO); successivamente è stata avviata un'attività di estensione dei criteri generali del suddetto sistema di valutazione al restante personale non dirigente (ANTARES). Per entrambi i sistemi è previsto il supporto del sistema informativo SIGMA di Agenzia (Sistema Informativo per la gestione ed il monitoraggio dell'Agenzia).

Sistema SIRIO – il nuovo sistema informativo, in linea dal luglio del 2004, viene utilizzato a pieno regime dall'anno di valutazione 2004.

Sistema ANTARES – il sistema informativo di supporto per la rilevazione delle esperienze lavorative del personale dell'Agenzia, completato nel febbraio del 2004, è stato utilizzato per una sperimentazione presso la Direzione Regionale dell'Umbria con l'obiettivo di sottoporre il modello concettuale ad un ulteriore passo di verifica, prima di procedere alla sua totale attuazione.

Sistemi di gestione del personale

A partire dal 2002 l'Agenzia delle entrate si è dotata di un nuovo sistema informativo di gestione delle risorse umane, basato su una piattaforma ERP, web-based (e-business suite di Oracle) ed integrato

nell'ambito del sistema SIGMA con i moduli di contabilità ed acquisti.

Il sistema dedicato al trattamento delle presenze e delle assenze del personale gestisce tutti gli aspetti connessi all'orario di lavoro, sia in termini di rilevazione delle differenze tra orario effettuato e pianificato, sia nella gestione delle assenze effettuate a qualsiasi titolo e relativo giustificativo.

Nel 2004 è stata completata la diffusione del sistema, in una nuova versione web, presso tutti gli uffici centrali e periferici dell'Agenzia (più di 400 strutture coinvolte).

1.2.6. *Sistemi e servizi per la fiscalità locale e per gli enti esterni*

Il sistema informativo della fiscalità ha accumulato negli anni un enorme patrimonio informativo, costituito essenzialmente da banche dati di grandi dimensioni, aggiornate in tempo reale e con una ampia gamma di informazioni di dettaglio, quali dati anagrafici, reddituali, catastali, doganali e statistici.

In questo ambito, obiettivo primario dell'Agenzia delle entrate è sempre stato quello di incentivare lo scambio di dati, attraverso collegamenti telematici, con altre Amministrazioni pubbliche ed Organismi esterni.

Su questo fronte già da diversi anni sono stati messi a punto strumenti informatici che forniscono agli Enti locali un contributo determinante, per il monitoraggio delle entrate e per il supporto alle previsioni ed alle decisioni.

In particolare, il sistema SIATEL è un servizio rivolto agli enti locali (Province, Regioni, Comuni e ad altri enti pubblici abilitati) per l'adempimento dei loro compiti istituzionali nell'ambito del rapporto

con la Pubblica Amministrazione centrale; il sistema permette di collegarsi gratuitamente alle banche dati del sistema informativo della fiscalità secondo un profilo utente che rende visibili le funzioni di competenza. Gli oltre 6.700 Comuni collegati possono attribuire il codice fiscale ai neonati, comunicare le variazioni anagrafiche, interrogare i dati anagrafici e reddituali, gli atti di registro, le sedi di attività delle imprese e trasmettere i dati IRAP.

Vanno in questa direzione anche le recenti Convenzioni stipulate dall'Agenzia delle entrate con alcune Regioni, che prevedono l'attivazione dei collegamenti telematici e la fornitura di servizi informativi ed operativi, finalizzati allo svolgimento dei propri compiti istituzionali.

1.3. *Agenzia delle dogane*

L'architettura disegnata per AIDA (Automazione Integrata Dogane Accise), il nuovo sistema informativo doganale attivo da novembre 2003 in tutti gli uffici doganali, si avvale delle tecnologie proprie dell'ambiente Internet e dell'interfaccia che tutti conoscono per la navigazione in rete.

Nel corso del 2004, il sistema è stato implementato con le procedure per lo sdoganamento telematico delle merci al fine di consentire agli operatori autorizzati alla procedura domiciliata di effettuare le operazioni di esportazione e/o transito dai luoghi di partenza delle merci, senza doversi più recare in dogana per il completamento delle stesse.

Nel 2004 è stata realizzata la prima fase della migrazione del sistema informativo degli uffici tecnici di finanza che verrà completata nel corso del 2005 e che porterà a regime all'integrazione con il sistema informativo doganale. Nel corso del 2004 è stato avviato il progetto FALSTAFF (Fully Automated Logical System to Against Forgeries & Frauds), che ha l'obiettivo di fornire strumenti di supporto per la lotta alla contraffazione; in particolare è stata costituita una banca dati a partire dalle istanze di tutela dei prodotti presentate dai titolari del diritto sui prodotti e sono stati predisposti strumenti di tipo interattivo per consentire, oltre che agli uffici doganali preposti, direttamente ai titolari del diritto (aziende, associazioni, etc.) che hanno stipulano apposite intese con l'Agenzia, di popolare tale banca dati multimediale con le informazioni utili al riconoscimento delle contraffazioni e alla

tutela dei prodotti originari.

Per il potenziamento dell'attività dei laboratori chimici è stata estesa presso il laboratorio di Palermo, la sperimentazione, già avviata presso i laboratori chimici di Roma, Napoli e Bari, di un nuovo assetto industriale degli stessi, basato sulla specializzazione di singoli laboratori per settore merceologico e sul mantenimento di uno o due laboratori cosiddetti "generalisti" a supporto degli altri.

Sono state, inoltre, implementate le procedure relative alle movimentazioni, alle dichiarazioni ed alla contabilità delle accise, con la revisione totale del trattamento dei modelli riguardanti il "Depositario autorizzato" e l' "Operatore registrato".

1.4. ***Agenzia del territorio***

Le soluzioni realizzate dalla SOGEI hanno consentito agli utenti del Sistema informativo dell'Agenzia del territorio di disporre di funzionalità di front-end (rilascio di visure e di certificati), di back-end (aggiornamento, fornitura dati e supporto al telelavoro) e di servizio telematico (Sister), per la trasmissione in via telematica dell'Adempimento Unico.

1.4.1. *Anagrafe dei beni immobiliari*

Il progetto ha usufruito delle potenzialità offerte dalla innovativa infrastruttura tecnologica di telelavoro, oggetto di studio e di successiva segnalazione in termine di 'best practice' da parte del Dipartimento della Funzione Pubblica.

Le tematiche affrontate hanno riguardato sia il recupero dell'arretrato censuario che il recupero di allineamento tra Catasto Terreni e Catasto Fabbricati. E' stato, infine, possibile il recupero dell'arretrato topocartografico mediante il ricorso ad uno dei primi esempi di tecnologia G.I.S. (Geographic Information System) disponibile in modalità telelavoro.

1.4.2. *Piano di decentramento*

Nel corso del 2004, la SOGEI ha completato la migrazione in ambiente Web del Catasto amministrativo-censuario. Sono stati sviluppati, sempre in ambiente Web, i moduli di navigazione e consultazione cartografica e l'ambiente topografico PREGEO.

Nell'ambito del sistema di interscambio catasto-comuni è stato ampiamente sperimentato il modulo 'base' in grado di erogare

automaticamente 18 servizi offerti dall'Agenzia del territorio e realizzati nell'ambito del progetto di e-government denominato Sigmater.

1.4.3. *Sistema telematico*

La SOGEI ha posto in essere tutte le azioni necessarie affinché l'utilizzo dei servizi relativi alla trasmissione telematica dell'Adempimento Unico da parte dei Notai potesse considerarsi a regime: nel 2004, 1,6 milioni di modelli unici sono stati trasmessi con oltre 7 milioni di atti registrati; 1,9 milioni di formalità sono state trascritte e circa 1,5 milioni di volture eseguite. Complessivamente 1,5 milioni di transazioni di pagamento riscosso hanno smistato circa 3,5 miliardi di euro.

Sister, sistema realizzato dalla SOGEI quale sportello telematico dell'Agenzia del territorio, ha erogato oltre 35 milioni tra visure catastali ed ispezioni ipotecarie, 800.000 estratti di mappa, confermando un incremento dei servizi, rispetto all'anno precedente, pari ad oltre il 40%.

1.4.4. *Osservatorio Mercato Immobiliare (OMI)*

Nel 2004 la SOGEI ha contribuito all'evoluzione della banca dati dell'OMI verso un vero e proprio Sistema Informativo Territoriale, arricchendola di nuove potenzialità GIS (Geographic Information System) come ulteriore ricaduta del progetto WEGIS (Web Enabled GIS).

1.5. *Agenzia del demanio*

Dalla fine del 2003 l'Agenzia del demanio è al centro di un forte processo di trasformazione, non ancora completamente concluso; l'Agenzia è ora un ente pubblico economico, a differenza delle altre agenzie fiscali che hanno personalità giuridica di diritto pubblico. Tale trasformazione ha comportato significativi impatti dal punto di vista amministrativo, organizzativo e gestionale.

Nell'ottica di agevolare questa trasformazione, la SOGEI ha attuato significativi interventi sui servizi informativi del Demanio con particolare riferimento alla gestione delle risorse umane, degli approvvigionamenti, dell'amministrazione e contabilità, alla gestione degli immobili ed al sistema di comunicazione.

Per quanto riguarda l'evoluzione del sistema della riscossione dei tributi demaniali, in coordinamento con l'Agenzia delle entrate, la SOGEI ha effettuato gli interventi per consentire l'attivazione di un sistema di pagamento che utilizzi il modello F24 (garantendo il controllo in tempo reale dell'avvenuto pagamento e utilizzando, quindi, un sistema già consolidato presso l'Amministrazione Finanziaria) al posto dell'attuale modello F23. Per consentire una migliore gestione delle concessioni dei beni di demanio pubblico, la SOGEI ha attivato la nuova procedura di riscossione mediante l'emissione massiva dei modelli di pagamento F23 per le utenze non patrimoniali.

La SOGEI, inoltre, ha adottato specifiche soluzioni di data warehouse per i beni patrimoniali e i beni di demanio artistico-storico per