- il raggiungimento delle finalità, collegate alla pianificazione fiscale richiederà una elevazione del grado di condivisione della pretesa tributaria da conseguire attraverso la revisione periodica quadriennale degli studi di settore, da attuarsi con il coinvolgimento delle associazioni professionali e di categoria, per tener conto dei mutamenti intervenuti nei singoli settori. Oltreché condivisi, gli studi di settore dovranno rivestire il carattere dell'attualità da assicurarsi mediante il loro costante aggiornamento. Nel contempo, appositi piani operativi di controllo saranno finalizzati a riscontrare la veridicità dei dati dichiarati dal contribuente ai fini dell'applicazione degli studi;

- Condizioni di corretta concorrenzialità nella competizione economica:

  - le strategie di controllo porranno, tra gli obiettivi prioritari, l'intercettazione dei comportamenti fraudolenti nel settore IVA, con particolare attenzione agli scambi commerciali tra i Paesi comunitari. In tale ambito si darà impulso alla cooperazione internazionale al fine di disporre di informazioni su transazioni poste in essere con operatori esteri, sui rapporti intercorrenti, sui prezzi praticati, sulla effettività economica di soggetti apparentemente interposti. Allo stesso modo, si farà ricorso alle Autorità fiscali estere per comprovare rilevanti elementi fattuali e contabili che dovessero emergere nel corso dei controlli;

  - l'efficacia dell'azione di contrasto dei fenomeni che, con riguardo all'IVA, risultano distorsivi delle regole di mercato andrà, inoltre, perseguita attraverso crescenti livelli di cooperazione con gli altri Attori del sistema della fiscalità. In tale ambito l'Agenzia delle Entrate, titolare del potere di accertamento dell'imposta, ne assicurerà il concerto ed opererà avvalendosi dei nuovi e più incisivi strumenti in materia di flussi di informazioni ed in materia di solidarietà, con riguardo all'IVA, nel pagamento dell'imposta. L'accresciuto patrimonio informativo dovrà assicurare, inoltre, una proficua attività



di "analisi del rischio" mirata ad individuare soggetti che presentano elevati indici di pericolosità fiscale.

- Il contrasto dei fenomeni di evasione da riscossione:

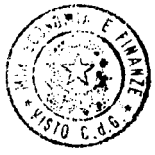
  - l'interesse protetto alla corretta e puntuale percezione dei tributi, oltre che perseguito nei termini di legge, sarà realizzato attraverso il costante presidio delle fasi che segnano il processo di realizzazione della pretesa tributaria. Saranno, in particolare, assicurate le funzionalità necessarie a consentire ai concessionari il più ampio utilizzo degli strumenti relativi al potenziamento dell'attività di recupero coattivo e dei più adeguati sistemi di monitoraggio e di controllo.

  - saranno potenziati gli strumenti a disposizione del contribuente per la tempestiva e corretta esecuzione dei pagamenti.

  - al fine di snellire le procedure di recupero coattivo e di prevenire, nella soggetta materia, i rischi di inadempimento, sarà data piena attuazione ad ogni disposizione di legge in merito. Il tutto con il precipuo obiettivo di contenere l'intervallo temporale tra il momento evasivo e quello dell'integrale adempimento dell'obbligazione tributaria.

- contenzioso tributario:

  - l'Agenzia sarà impegnata nell'assicurare la gestione ottimale delle relative attività, anche garantendo la tempestiva costituzione in giudizio e la necessaria partecipazione alle udienze. Sul piano della ottimizzazione, saranno adottate piattaforme web per la realizzazione del software gestionale del contenzioso tributario; in particolare le funzionalità delle applicazioni web saranno implementate con riferimento alla conciliazione giudiziale e alla chiusura delle liti fiscali pendenti; tale progetto sarà altresì diretto allo studio e alla



realizzazione di collegamenti con altri sistemi informativi ed alla predisposizione di strumenti di ausilio all'attività del contenzioso tributario;

b) semplificazione del sistema tributario e riduzione dell'onerosità nell'adempimento delle relazioni Fisco/contribuente; l'azione dell'Agenzia sarà orientata verso:

- il costante monitoraggio dell'efficienza dei livelli di servizio dell' assistenza fiscale; particolare attenzione sarà posta nel prevenire potenziali situazioni di disagio legate alle condizioni di inabilità del contribuente, al suo status (lavoratori stranieri), alla dislocazione sul territorio degli uffici (difficoltà di raggiungimento da parte del contribuente);

- l'efficientamento del servizio di prenotazione degli appuntamenti, al fine di poter migliorare l'accesso al servizio offerto;

- la manutenzione evolutiva del servizio di assistenza telefonica, anche incentivando il ricorso agli altri canali di contatto (contact center, web-mail, call-back); in merito saranno certificati gli standard di qualità dei servizi offerti dai Centri di assistenza telefonica;

- l'efficientamento del servizio di consultazione "cassetto fiscale" ai fini di un maggiore utilizzo;

- la razionalizzazione e l'efficientamento dell'intero ciclo di trasmissione telematica degli atti .

La qualità dei servizi offerti sarà assicurata facendo ricorso alle professionalità più adeguate ed alle più innovative tecnologie dell'informazione e della comunicazione. A tal fine i servizi stessi saranno monitorati attraverso opportune rilevazioni del grado di soddisfazione del contribuente, il cui parametro primo di commisurazione sarà la verifica dell'azione amministrativa sotto il profilo della conformità alla "Carta Nazionale dei Servizi" ed alle carte "Locali" (a livello regionale) adottate dall'Agenzia;



c) rafforzamento della tax compliance; l'azione dell'Agenzia sarà assicurata attraverso:

- lo sviluppo delle attività inerenti alle nuove tipologie dell'istituto dell'interpello;
- l'espletamento delle funzioni interpretative e di consulenza giuridica derivanti dalla riforma fiscale in atto, anche assicurando l'emanazione di apposite e tempestive circolari e la necessaria collaborazione tecnico-professionale per la corretta predisposizione dei disegni di legge e dei regolamenti riguardanti i tributi di propria competenza;

d) servizi di mercato; ai fini del progressivo incremento delle fonti di autofinanziamento, l'offerta sul mercato dei servizi a favore delle altre pubbliche amministrazioni sarà realizzata utilizzando il know-how acquisito nell'esercizio delle funzioni istituzionali.

Il controllo del livello di conseguimento degli enunciati obiettivi strategici sarà assicurato attraverso l'adozione di parametri ed indicatori che permettano di valutare, in un contesto di integrazione dei sistemi di misura ed in una prospettiva di bilanciamento (numerosità e significatività) con gli indicatori di cui al paragrafo 3 "Obiettivi generali della gestione tributaria per le Agenzie fiscali", il grado di efficienza (in particolare, tramite verifiche di capability), di efficacia (in particolare, attraverso verifiche del grado di adattività nei processi decisionali e di tempestività e qualità dell'azione istituzionale) e di economicità (in particolare, tramite processi di verifica delle politiche d'acquisto).

3.2 Agenzia delle Dogane

Nel rispetto degli obiettivi generali enunciati la Convenzione tra il Ministro dell'Economia e delle Finanze e l'Agenzia delle Dogane sarà adeguata sulla base degli obiettivi di seguito individuati:

a) semplificazione e riduzione dell'onerosità degli adempimenti per gli operatori, nel rispetto delle procedure di controllo e riscossione, da attuarsi attraverso:

- l'adozione di interventi di supporto per la realizzazione della riforma del sistema fiscale in materia di accise, anche ai fini del recepimento della Direttiva comunitaria 2003/96/CE che ristruttura il quadro comunitario per la tassazione dei prodotti energetici e dell'elettricità;
- il potenziamento degli interventi in ambito comunitario, specie per la realizzazione della riforma del Codice doganale comunitario e delle sue regole di applicazione, allo scopo di sostenere le proposte di interesse e favorire l'armonizzazione delle procedure sul territorio dell'Unione Europea, riducendo le disparità di trattamento degli operatori dei vari Stati membri;
- la semplificazione della normativa doganale, armonizzando le disposizioni nazionali a quelle previste dal Codice doganale comunitario, al fine di rendere disponibile all'utenza un quadro normativo snello e funzionale all'evoluzione del commercio internazionale;
- l'ottimizzazione delle procedure per la riscossione, anche al fine di facilitare gli adempimenti per gli operatori;

b) miglioramento della *customer satisfaction* complessiva, mediante:

- la realizzazione di accordi di partnership con Amministrazioni doganali estere, per favorire lo scambio delle merci assicurando, nel contempo, la regolarità e correntezza dei traffici commerciali;
- il potenziamento dell'assistenza agli operatori ed alle imprese, anche attraverso interventi in sede internazionale e nelle azioni di innovazione procedurale, finalizzati a promuovere la definizione di regole internazionali favorevoli alla correntezza e sviluppo dei traffici ed a migliorare la qualità dei servizi rendendoli sempre più aderenti alle esigenze dei clienti;



- la prosecuzione dell'attività di completamento dell'assetto organizzativo funzionale volta ad assicurare alla struttura la flessibilità necessaria per adeguare la capacità produttiva alla domanda esterna (Uffici delle Dogane, Laboratori chimici);

- lo sviluppo dello sportello unico doganale che, concentrando presso l'ufficio doganale tutte le istanze connesse con le operazioni di sdoganamento, anche di competenza di amministrazioni diverse da quella doganale, ai fini di un coordinato svolgimento dei rispettivi procedimenti ed attività, consenta di ridurre i termini delle attività istruttorie e, di conseguenza, l'onerosità degli adempimenti per gli operatori.

c) azione di prevenzione e contrasto all'evasione tributaria, attraverso:

- l'applicazione di specifiche metodologie di controllo che, standardizzando le best practices, assicurino maggiore uniformità ed omogeneità dell'azione sul territorio nazionale;

- la diffusione di tecniche di controllo preventivo (Audit esterno d'impresa) che, attraverso l'individuazione di specifici profili di rischio soggettivi, consentano di indirizzare l'azione sugli operatori più a rischio, evitando controlli ripetitivi e improduttivi;

- lo sviluppo della cooperazione e della mutua assistenza a livello nazionale, comunitario ed internazionale, onde assicurare una maggiore efficacia all'azione di prevenzione e contrasto all'evasione tributaria, riferita al settore delle accise e dell'IVA intracomunitaria, con particolare riferimento al commercio degli autoveicoli e dei prodotti tecnologici ed informatici.

d) tutela della regolarità dei traffici sul mercato, della salute pubblica e della sicurezza, potenziando la lotta alla contraffazione dei marchi ed all'usurpazione dei prodotti, attraverso:

- il progressivo sviluppo delle attività di intelligence, il rafforzamento dell'azione di controllo e delle azioni di collaborazione con le autorità

MIN. ECONOMIA E FINANZE VISTO C.d.G.

doganali estere e con altri organismi a livello nazionale, comunitario ed internazionale, al fine di individuare i meccanismi di frode e definire le misure per il relativo contrasto;

- l'implementazione del circuito doganale di controllo, quale strumento di ausilio per la selezione automatica delle merci da sottoporre a controllo documentale e fisico allo sdoganamento, allo scopo di assicurare, in coerenza con l'evoluzione del mercato, la necessaria flessibilità del sistema di analisi dei rischi, anche attraverso l'introduzione di nuovi e mirati profili di rischio definiti su base comunitaria;

- il potenziamento procedurale e tecnologico dei laboratori chimici, onde consentire il miglioramento dei servizi istituzionali;

- il potenziamento della centrale operativa "Matrix" e della relativa banca dati, onde consentire il potenziamento delle attività di controllo e di analisi nelle operazioni doganali mediante il controllo delle immagini derivate dalle apparecchiature scanner installate negli spazi doganali;

- lo sviluppo di una banca dati multimediale (F.A.L.S.T.A.F.F. - Fully Automated Logical System To Avoid Forgeries & Fraud) degli elementi caratteristici per l'identificazione dei prodotti da tutelare e delle strategie di contraffazione, alimentata in via telematica dalle imprese e diffondibile ad altri enti ed ai consumatori; la realizzazione di protocolli di intesa con gli operatori e di accordi con le associazioni di categoria, al fine di potenziare la lotta alla contraffazione ed all'usurpazione, a tutela della specificità dei marchi e dei prodotti brevettati, a vantaggio delle imprese e dei consumatori, con particolare riguardo alla sicurezza dei prodotti nonché ai riflessi concernenti la tutela della salute.

Con apposita relazione, l'Agenzia darà evidenza dei risultati conseguiti nell'ambito della lotta alla contraffazione ed alle iniziative intraprese in merito.



e) diffusione e pubblicizzazione al sistema delle imprese di Banche dati anticontraffazione nonché di servizi erogati dall'Agenzia in materia di *audit* doganale;

f) sviluppo dell'offerta e dei servizi di mercato, attraverso:

- l'adozione di piani di marketing e l'attivazione di un sistema di contabilità industriale per i laboratori chimici, al fine di perseguire elevati livelli di servizio ed alti standard di qualità dei processi produttivi;
- il miglioramento complessivo della customer satisfaction sulle attività commerciali gestite.

Il controllo del livello di conseguimento degli enunciati obiettivi strategici sarà assicurato attraverso l'adozione di parametri ed indicatori che permettano di valutare, in un contesto di integrazione dei sistemi di misura ed in una prospettiva di bilanciamento (numerosità e significatività) con gli indicatori di cui al paragrafo 3 "Obiettivi generali della gestione tributaria per le Agenzie fiscali", il grado di efficienza (in particolare, tramite verifiche di capability), di efficacia (in particolare, attraverso verifiche del grado di adattività nei processi decisionali e di tempestività e qualità dell'azione istituzionale) e di economicità (in particolare, tramite processi di verifica delle politiche d'acquisto).

3.3 Agenzia del Territorio

Nel rispetto degli obiettivi generali enunciati la Convenzione tra il Ministro dell'Economia e delle Finanze e l'Agenzia del Territorio sarà adeguata sulla base degli obiettivi di seguito individuati:

a) semplificazione del sistema delle relazioni tra l'Agenzia e il cittadino/contribuente ottimizzando i processi e riducendo l'onerosità per l'utenza attraverso:



- la progettazione di canali e sistemi di comunicazione e centri evoluti di assistenza telefonica per far fronte in maniera tempestiva alle richieste di assistenza da parte dell'utenza;
- il monitoraggio del livello dei servizi e la verifica della rispondenza degli stessi ai criteri di qualità predefiniti nella carta dei servizi del cittadino;
- la riduzione dei tempi per il rilascio dei documenti e certificati e l'estensione dei servizi offerti tramite i canali telematici e informatizzati;

b) supporto al perseguimento degli obiettivi di equità fiscale ed erariale, attraverso proposte normative ed iniziative volte a realizzare:

- le revisioni parziali dei classamenti;
- il consolidamento del modello tecnico metodologico per la riforma del sistema estimativo catastale, improntato ad una maggiore dinamicità per adattarsi ai cambiamenti del mercato e agli assetti territoriali;
- l'incremento della qualità, completezza e attendibilità delle informazioni contenute nella banca dati dell'Osservatorio del Mercato Immobiliare per la rilevazione delle quotazioni dei valori immobiliari, con la definizione della metodologia per l'estensione del sistema di rilevazione anche alle aree territoriali con inferiore dinamica di mercato;

c) evoluzione del sistema informativo del Territorio, attraverso l'aggiornamento, la completezza e l'integrazione delle banche dati del catasto e della pubblicità immobiliare volto a garantire, nella completa definizione dell'arretrato:

- la piena informatizzazione dei dati immobiliari;
- la qualità e la coerenza dei dati catastali e di pubblicità immobiliare;
- l'efficienza nei processi di aggiornamento delle informazioni catastali e di pubblicità immobiliare;

d) gestire i processi di decentramento delle funzioni catastali agli enti locali mediante:



- il supporto all'autorità politica nell'individuazione di soluzioni volte a progettare un modello di decentramento catastale che, ispirato a criteri di economicità, consenta il trasferimento delle funzioni in ragione delle reali capacità degli enti locali di erogare i servizi affidati dallo Stato;
- lo sviluppo del sistema di interscambio delle informazioni catastali con gli enti locali.

e) ai fini del progressivo incremento delle fonti di autofinanziamento, l'offerta sul mercato dei servizi, anche a favore delle altre pubbliche amministrazioni, sarà realizzata attraverso:

- servizi innovativi che generino incrementi di valore tenendo conto delle esigenze espresse da parte dell'utenza nell'ambito del settore immobiliare;
- l'incremento dei ricavi derivanti dai servizi offerti sul mercato.

Il controllo del livello di conseguimento degli enunciati obiettivi strategici sarà assicurato attraverso l'adozione di parametri ed indicatori che permettano di valutare, in un contesto di integrazione dei sistemi di misura ed in una prospettiva di bilanciamento (numerosità e significatività) con gli indicatori di cui al paragrafo 3 "Obiettivi generali della gestione tributaria per le Agenzie fiscali", il grado di efficienza (in particolare, tramite verifiche di capability), di efficacia (in particolare, attraverso verifiche del grado di adattività nei processi decisionali e di tempestività e qualità dell'azione istituzionale) e di economicità (in particolare, tramite processi di verifica delle politiche d'acquisto).

3.4 Agenzia del Demanio

Nel rispetto degli obiettivi generali enunciati il Contratto di Servizi tra il Ministro dell'Economia e delle Finanze e l'Agenzia del Demanio sarà adeguato sulla base degli obiettivi di seguito individuati:

a) supporto al Ministero dell'Economia e delle Finanze sul tema del conto patrimoniale dello Stato, attraverso:

VISTO C.d.G. MIN. ECONOMIA E FINANZE

- la definizione dei criteri di riformulazione del conto patrimoniale dello Stato;
- la definizione delle direttrici strategiche per l'ottimizzazione della composizione del portafoglio immobiliare.

b) adozione di interventi volti al miglioramento della gestione ed al recupero di valore del patrimonio immobiliare dello Stato anche al fine di realizzare incrementi di redditività e garantire l'ottimale utilizzo dello stesso, attraverso:

- il proseguimento dell'azione di valorizzazione e di utilizzo economico di beni o di gruppi di beni opportunamente individuati;
- l'adozione di iniziative finalizzate alla dismissione di beni immobili che, nell'ambito del portafoglio amministrato, realizzino redditività marginali o costituiscano prevalentemente oneri fiscali e di gestione;
- il perseguimento delle attività volte a garantire la regolarità delle occupazioni, una maggiore efficacia nel processo di riscossione dei canoni, nonché nuove forme di gestione reddituale dei beni;
- la razionalizzazione delle basi dati del sistema informativo immobiliare, anche attraverso il completamento delle attività di ricognizione dei beni di proprietà dello Stato;
- la programmazione e il costante monitoraggio di specifici interventi edilizi sul patrimonio immobiliare dello Stato, anche attraverso l'introduzione di metodologie e strumenti tecnici innovativi di intervento;
- il potenziamento delle attività di vigilanza e di verifica di conformità circa la corretta destinazione dei beni dello Stato.

c) prosecuzione nell'azione di vendita straordinaria del patrimonio immobiliare dello Stato mediante il ricorso a tutte le leve messe a disposizione dalla normativa vigente ed assicurando al Ministero dell'Economia e delle Finanze il contributo tecnico – specialistico in materia di definizione ed applicazione delle relative procedure speciali;



d) miglioramento della gestione dei beni confiscati, da realizzarsi principalmente mediante:

- la completa attuazione delle disposizioni normative e procedurali previste per la gestione dei veicoli confiscati;
- l'ampia conoscenza dei fenomeni connessi alla gestione dei beni confiscati alla criminalità organizzata ed ai collaboratori di giustizia, anche attraverso l'integrazione delle basi dati a disposizione con quelle di altre amministrazioni dello Stato;

e) ottimizzazione dei processi organizzativi e di integrazione e collaborazione con il contesto di riferimento, attraverso:

- la messa a regime delle funzionalità e delle logiche efficientistiche conseguenti alla trasformazione dell'Agenzia in ente pubblico economico;
- l'integrazione e lo scambio dei flussi informativi con il contesto di riferimento finalizzato anche alla condivisione di prassi eccellenti (*best practices*);

f) definizione di nuove attività remunerative attraverso l'ampliamento della gamma dei prodotti/servizi da offrire sul mercato.

Il controllo del livello di conseguimento degli enunciati obiettivi strategici sarà assicurato attraverso l'adozione di parametri ed indicatori che permettano di valutare, in un contesto di integrazione dei sistemi di misura ed in una prospettiva di bilanciamento (numerosità e significatività) con gli indicatori di cui al paragrafo 3 "Obiettivi generali della gestione tributaria per le Agenzie fiscali", il grado di efficienza (in particolare, tramite verifiche di capability), di efficacia (in particolare, attraverso verifiche del grado di adattività nei processi decisionali e di tempestività e qualità dell'azione istituzionale) e di economicità (in particolare, tramite processi di verifica delle politiche d'acquisto).



4. Grandezze finanziarie

L'Amministrazione farà riferimento a quanto appositamente stabilito nel Bilancio annuale di previsione dello Stato per l'esercizio finanziario 2005 e nel bilancio pluriennale per il triennio 2005 – 2007.

24 NOV. 2004

IL MINISTRO