ATTI PARLAMENTARI

XIV LEGISLATURA

CAMERA DEI DEPUTATI

Doc. **CII**
n. **4**

ATTO DI INDIRIZZO CONCERNENTE GLI SVILUPPI DELLA POLITICA FISCALE, LE LINEE GENERALI E GLI OBIETTIVI DELLA GESTIONE TRIBUTARIA, LE GRANDEZZE FINANZIARIE E LE ALTRE CONDIZIONI NELLE QUALI SI SVILUPPA L'ATTIVITÀ DELLE AGENZIE FISCALI

(**Periodo 2005-2007**)

(Articolo 59, comma 1, del decreto legislativo 30 luglio 1999, n. 300)

Presentato dal Ministro dell'economia e delle finanze

(SINISCALCO)

Trasmesso alla Presidenza il 30 novembre 2004

STABILIMENTI TIPOGRAFICI CARLO COLOMBO

Prot. 25120

Ministero dell'Economia e delle Finanze

ATTO DI INDIRIZZO
PER IL CONSEGUIMENTO DEGLI OBIETTIVI
DI POLITICA FISCALE PER GLI ANNI 2005 - 2007
(art. 59 del decreto legislativo 30 luglio 1999, n. 300)

Il presente atto di indirizzo, in coerenza di quanto stabilito nel Documento di programmazione economica-finanziaria 2005-2008 e nella successiva nota di aggiornamento nonché nella Relazione previsionale e programmatica per il 2005, determina gli sviluppi della politica fiscale, le linee generali e gli obiettivi della gestione tributaria.

1. Linee generali di politica fiscale

La manovra di politica economica e finanziaria varata dal Governo è riconducibile alle seguenti linee di intervento:

- la correzione strutturale dei conti pubblici con misure dirette al contenimento della spesa e la riduzione del debito pubblico e con la conseguente sostituzione di misure una tantum;

- ❖ lo sviluppo economico attraverso nuove misure di finanziamento per infrastrutture ed innovazioni tecnologiche e razionalizzazione degli incentivi nel Mezzogiorno e nelle aree sottoutilizzate;
- ❖ la valorizzazione e privatizzazione del patrimonio immobiliare pubblico;
- ❖ le riforme economiche e sociali con misure rivolte, in particolare, allo sviluppo della previdenza complementare ed alla tutela del risparmio;
- ❖ le riforme fiscali finalizzate ad incrementare la domanda interna ed a garantire condizioni di equità e di manutenzione della base imponibile, con misure di riduzione del carico fiscale e delle aliquote a sostegno delle famiglie e delle fasce sociali più deboli;
- ❖ il recupero dell'efficienza della P.A. anche attraverso programmi di *e-government*.

A questi fini l'Amministrazione finanziaria dovrà per quanto di competenza fornire ogni apporto, in particolare relativamente alla concreta attuazione della riforma del sistema tributario che, rappresentando il punto di forza della politica di riforme strutturali avviate dal Governo, dovrà ispirarsi alla:

- riduzione del carico fiscale, con riguardo all'IRAP ed alle aliquote dell'IRE, in applicazione del secondo modulo della riforma, per favorire i consumi e scoraggiare l'evasione;
- agevolazioni nell'ambito dell'imposta regionale (IRAP) e premi fiscali per le imprese più attive sul fronte delle innovazioni tecnologiche;
- rideterminazione del numero delle aliquote dell'imposta personale con l'introduzione di criteri di equità orizzontale, che tenga conto delle situazioni reddituali delle famiglie e delle fasce sociali più deboli, incidendo in particolare sulla base imponibile;



- conferma della clausola di salvaguardia per l'applicazione del regime fiscale più favorevole.

Inoltre, per quanto concerne la riforma del sistema delle accise, l'Amministrazione dovrà provvedere alla elaborazione di proposte normative atte ad adeguare al quadro comunitario la tassazione dei prodotti energetici e dell'elettricità.

Con l'introduzione, a regime, del nuovo strumento della pianificazione fiscale concordata, l'Amministrazione, inoltre, sarà impegnata ad attuare, attraverso adeguati interventi amministrativi, la semplificazione delle procedure di accertamento e controllo.

L'azione che l'Amministrazione è chiamata a svolgere nella funzione di raccordo e sviluppo del sistema fiscale implica l'individuazione di sinergie comuni tra i diversi settori amministrativi, comprese le autonomie locali, impegnati ad attuare una mirata programmazione dell'attività di verifica e controllo, al fine di un capillare contrasto all'evasione fiscale, e ad adottare gli strumenti più idonei a favorire l'emersione dell'economia irregolare, attraverso:

- strategie e programmi di controllo che contribuiscano a contrastare l'evasione in materia di IVA, anche con riferimento alla contraffazione di prodotti;

- misure rivolte all'accertamento delle violazioni delle imposte dirette ed indirette sugli immobili.

Nell'ambito delle attività previste al fine di incrementare il gettito delle entrate erariali, l'Amministrazione provvederà, inoltre, all'emanazione di disposizioni istitutive ed attuative per la regolamentazione del settore dei giochi, scommesse e concorsi pronostici, prevedendo anche nuove modalità di gioco, nonché al potenziamento degli strumenti di contrasto al gioco illecito.

Il quadro complessivo degli interventi dovrà coniugarsi, infine, con gli obiettivi di buona amministrazione e di efficienza, anche in riferimento alle disposizioni previste nella legge 30 luglio 2004 n. 191, recante "interventi per il contenimento della spesa pubblica", con particolare riguardo alla:

- razionalizzazione e centralizzazione degli acquisti di beni e servizi e miglioramento dei processi di programmazione, monitoraggio e comparazione dei costi;
- controllo stringente della spesa dell'amministrazione.

2. *Linee generali della gestione tributaria*

Nel conformare alle predetti linee generali di politica fiscale la propria azione gestionale, l'Amministrazione finanziaria dovrà adottare idonee misure organizzative e di programmazione anche tenendo conto di quanto deliberato dalla Commissione VI Finanze della Camera dei Deputati nell'indagine conoscitiva sullo stato di attuazione della riforma dell'Amministrazione finanziaria, nonché delle considerazioni svolte dalla Corte dei Conti in sede di esercizio del controllo sulla gestione con riferimento allo stato di attuazione e operatività delle Agenzie istituite dal decreto legislativo 30 luglio 1999 n. 300. A tal fine si dovrà garantire:

➢ *Evoluzione del sistema tributario mediante:*

- predisposizione di analisi, studi e simulazioni per l'elaborazione delle politiche economico-fiscali e adozione di misure giuridico-tributarie per l'attuazione della riforma del sistema tributario e di ogni ulteriore intervento in materia fiscale;
- miglioramento della capacità di monitoraggio dei flussi di entrata riferiti ai saldi della P.A., nonché di raccordo con i relativi flussi di

cassa anche ai fini del rispetto degli obblighi istituzionali nei confronti degli organismi internazionali;

- sviluppo dell'attività di analisi degli effetti prodotti ex post dalle manovre finanziarie e più specificamente dalle misure adottate per l'emersione dell'economia irregolare;

- coordinamento delle informazioni economico-statistiche a carattere fiscale diffuse a livello internazionale, anche tenendo conto dei diversi criteri contabili;

- potenziamento delle valutazioni dell'impatto amministrativo dei provvedimenti normativi sia riferite all'organizzazione interna sia nei confronti del sistema agenziale;

- espletamento delle funzioni di vigilanza sulla trasparenza, l'imparzialità e la correttezza delle funzioni fiscali esercitate dalle Agenzie, utilizzando tutti gli strumenti a disposizione, anche con l'implementazione di adeguati sistemi informativi, per l'attuazione del programma annuale dei procedimenti da analizzare, anche al fine di fornire un significativo supporto alle decisioni politiche;

- coordinamento dei soggetti del sistema fiscale e degli altri enti che concorrono al funzionamento del sistema adottando strumenti flessibili di gestione e di controllo della economicità e qualità dei servizi resi.

➢ *Strategie di miglioramento mediante:*

- implementazione di programmi di e-governement, di allineamento tra indirizzi strategici in tema di tecnologia della comunicazione e dell'informazione e attuazione di progetti applicativi al sistema fiscale tributario assicurando:

- l'adozione di adeguate modalità di rilevazione e misurazione dell'estensione dell'utilizzo dei servizi on-line, anche al fine di verificare il loro livello di evoluzione;

- il coinvolgimento e la partecipazione dei cittadini, dei professionisti, delle imprese, delle istituzioni per l'utilizzazione delle tecnologie web interattive e la promozione di progetti di *e-democracy*;

- l'incremento delle modalità telematiche di acquisizioni di atti, dichiarazioni e istanze presentate dai cittadini;

- messa a regime del modello di rilevazione della qualità dei servizi fiscali percepita dal contribuente, attraverso :

  - sistematiche indagini annuali di customer satisfaction, anche razionalizzando gli strumenti e le procedure di monitoraggio delle attività di informazione ed assistenza al contribuente;

  - sviluppo della banca dati della qualità;

- miglioramento dell'organizzazione amministrativa con particolare riferimento allo sviluppo ed utilizzo di nuove tecnologie, assicurando:

  - l'attivazione del sistema informativo a supporto delle Regioni e delle Autonomie locali, sviluppando l'interscambio dei dati, adottando specifiche metodologie di misurazioni delle qualità dei dati, anche riorganizzando i dati già in possesso e migliorando il processo di produzione degli stessi;

  - il miglioramento della capacità di governo delle attività informatiche da parte delle strutture, al fine di realizzare puntualmente i progetti pianificati e controllare l'andamento della spesa;



- le idonee iniziative per censire le modalità di colloquio informatico, al fine di coordinare, razionalizzare ed omogeneizzare mezzi di trasmissione, protocolli e linguaggi di comunicazione nella prospettiva del Sistema Pubblico di Connettività;

- la razionalizzazione, l'integrazione e il monitoraggio dello sviluppo dei sistemi di diffusione della conoscenza all'interno del sistema informativo della fiscalità.

➢ *Sviluppo dei rapporti tra Dipartimento per le politiche fiscali ed Agenzie fiscali mediante:*

- adozione di un piano sinergico di interventi ed iniziative, volti a supportare l'attuazione delle priorità pubbliche;

- cooperazione tra gli attori del sistema fiscale intensificando, in particolare, la collaborazione operativa, anche al fine di individuare strategie di intervento comuni nei diversi ambiti dell'attività di contrasto all'evasione;

- coordinamento delle iniziative da parte del Dipartimento per le politiche fiscali, nelle sedi comunitarie ed internazionali, per l'adozione di una posizione unitaria dell'amministrazione finanziaria;

- realizzazione di reti di servizi verso il sistema delle Autonomie che, attraverso ogni possibile condivisione dei sistemi informativi, siano di supporto ai processi di decentramento amministrativo e del federalismo fiscale;

- definizione di un modello di pianificazione del miglioramento della qualità dei servizi, collegato agli esiti delle indagini di sistema sulla soddisfazione del contribuente;



- controllo della congruità dei piani di miglioramento delle Agenzie fiscali rispetto al programma di qualità;
- messa a regime delle applicazioni individuate nell'ambito dello sviluppo e dell'evoluzione dei sistemi gestionali adottati;
- attivazione del sistema di governo degli investimenti informatici con particolare riferimento ai benefici attesi in termini di miglioramento della qualità, riduzione dei costi e recupero di efficienza sui processi operativi interessati;
- monitoraggio costante dell'andamento della spesa corrente in relazione agli obiettivi di finanza pubblica, allo scopo di ottimizzare la gestione delle risorse finanziarie disponibili e dei flussi di cassa;
- miglioramento della propria capacità di attuazione dei programmi di investimento, destinando un ammontare di risorse non inferiore alla media consuntivata del biennio 2003-2004.

A tal fine, nell'adeguamento annuale delle Convenzioni, il Dipartimento per le Politiche fiscali e le Agenzie fiscali avranno cura di dare particolare evidenza alla catena del valore, quale criterio e clausola interpretativa per una corretta valutazione dei servizi restituiti alla collettività.

➢ *Modernizzazione dell'organizzazione amministrativa e sviluppo della formazione professionale mediante:*

- miglioramento della capacità di governare il cambiamento attraverso l'implementazione e la valorizzazione degli strumenti già disponibili, assicurando:
  - il contenimento delle spese correnti e di funzionamento, anche attraverso la razionale allocazione delle risorse umane e strumentali ed il miglioramento dei processi di

programmazione, monitoraggio e comparazione dei costi all'interno dell'Amministrazione;

- la semplificazione delle competenze e della relativa distribuzione in funzione dell'ottimizzazione organizzativa del lavoro anche massimizzando il ricorso alle nuove tecnologie informatiche;

- lo sviluppo delle professionalità esistenti anche attraverso percorsi formativi mirati e selettivi in funzione delle concrete esigenze istituzionali;

- la messa a regime dei sistemi di controllo di gestione e la standardizzazione degli stessi in funzione del controllo strategico.

- specializzazione ed aggiornamento professionale attraverso l'adozione di percorsi formativi mirati ad accrescere il livello di conoscenza per adeguarlo alle istanze di cambiamento, ricorrendo all'offerta formativa della Scuola Superiore dell'Economia e delle Finanze, che si impegnerà ad assicurare:

  - un piano annuale di formazione, elaborato in collaborazione con i soggetti richiedenti, capace di fronteggiare le esigenze provenienti dai vari settori dell'Amministrazione e delle Agenzie fiscali;

  - la promozione di metodologie di formazione a distanza (e-learning), attraverso l'adozione di specifici progetti formativi in coerenza con gli indirizzi contenuti nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 6 agosto 2004.



3. Obiettivi generali della gestione tributaria per le Agenzie fiscali

La dinamica delle *performance*, cui le Agenzie fiscali conformeranno l'azione amministrativa nel perseguimento degli obiettivi di politica fiscale coerentemente alle disposizioni attuative della manovra finanziaria per l'anno 2005, muove dall'esigenza di opzioni strategiche volte in particolare al miglioramento della qualità dei servizi attraverso:

- la rivalutazione del capitale umano;
- l'adozione di tecnologie di lavoro e modelli organizzativi che in una prospettiva di incremento della produttività consentano anche di riconfigurare l'articolazione sul territorio delle strutture operative;
- la ricerca di una funzione di partnership del cittadino e/o delle categorie professionali, quali portatori privilegiati di interessi concreti e di istanze di innovazione;
- lo sviluppo di processi di cooperazione e coordinamento con quegli organismi che a livello nazionale, comunitario e internazionale interagiscono con il sistema della fiscalità;
- la ottimizzazione della gestione nell'ambito dei procedimenti inerenti all'espletamento del complesso delle funzioni del contenzioso, garantendo in particolare la regolarità e la continuità della difesa in giudizio dell'amministrazione;
- forme e modalità operative che, nell'ambito dei rapporti con l'utenza, massimizzino il servizio reso anche nel rispetto della normativa vigente inerente all'orario previsto per le attività di *front office*;
- il dimensionamento dei costi in ragione della domanda interna e della richiesta di beni e servizi provenienti dalla collettività;
- la definizione del fabbisogno finanziario, modulato sulla base di criteri di economicità nei processi d'acquisto e sul crescente ricorso a forme di

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

autofinanziamento derivanti dalla progressiva espansione dei servizi erogati sul mercato.

Tra le azioni guida che direttamente derivano dagli orientamenti di politica economico-finanziaria vanno considerate quelle scelte che, ispirate a logiche di competitività/innovazione, mirano a creare competenze distintive fondate sull'apprendimento e la crescita del personale, in modo da stimolarne il coinvolgimento e di massimizzare i ritorni sugli investimenti effettuati. In merito saranno adottate, tra le altre, specifiche iniziative formative attraverso la Scuola Superiore dell'Economia e delle Finanze intese a privilegiare il miglior utilizzo del potenziale e la sua conversione in valore di servizio. In tale prospettiva saranno adottati in convenzione indicatori per la misurazione del grado di coinvolgimento del personale alle iniziative formative.

Le Agenzie, inoltre, predisporranno strumenti e metodologie per la valutazione del personale che supportino predefiniti processi di sviluppo professionale ed avanzamenti di carriera legati a sistemi meritocratici.

Il miglioramento del ciclo di sviluppo dei processi lavorativi, diretto all'incremento della produttività e alla riduzione dei costi di funzionamento, necessita altresì di correlazione alle esigenze di soddisfazione dell'utenza, affinché se ne possa apprezzare l'effettivo valore per la collettività. Pertanto, ogni iniziativa in merito, nel prevedere sistemi di misurazione dell'efficienza operativa e delle attività a progetto, sarà adottata nella prospettiva del miglioramento del servizio finale atteso. Nell'ambito di tale linea strategica le Agenzie che hanno già provveduto ad avviare la certificazione della qualità ne verificheranno l'avanzamento rispetto ai predefiniti piani di certificazione.

In tale contesto, saranno privilegiate quelle opzioni implementative di politica pubblica che, muovendo dal coinvolgimento dei portatori di interessi e delle diverse istanze, sono in grado di incrementare l'apporto delle risorse informative in una prospettiva di interdipendenza tra cittadino e pubblica amministrazione, rendendo così sostenibile l'azione strategica di periodo.



Nell'ambito dello sviluppo dei sistemi di supporto e di ottimizzazione dei processi decisionali un ruolo prioritario va assegnato al sistema di acquisizione e gestione delle risorse in modo da evidenziare in convenzione la stretta correlazione tra gli obiettivi prescelti e i valori economico finanziari da realizzarsi sia in sede di previsione che in sede consuntiva.

Le strategie dell'informazione e comunicative delle Agenzie fiscali saranno orientate:

- ad ampliare al massimo livello la conoscibilità di tutti quegli eventi che impattano sulla fruibilità dei servizi, anche potenziando i rispettivi siti internet e attraverso l'implementazione di nuovi prodotti multimediali per l'informazione on-line. La qualità dei servizi sarà altresì garantita attraverso la migrazione verso la tecnologia web sia dei prodotti destinati ai singoli cittadini, sia delle applicazioni ad uso degli uffici.

- a definire criteri di ottimizzazione dell'offerta di servizi che mirino, in particolare a favorire l'accesso al sistema da parte dei soggetti disabili.

- a supportare processi virtuosi di integrazione e collaborazione inter-istituzionale a livello nazionale, europeo e internazionale.

- a creare opportunità per il miglioramento, il benessere organizzativo e lo sviluppo professionale, anche attraverso lo sviluppo di strumenti di comunicazione interna ed in ragione della spinta al cambiamento derivante da una domanda di servizi sempre più evoluti da parte della società civile.

A tal fine nell'ambito delle Convenzioni saranno previste iniziative dirette:

- al potenziamento dell'informazione e all'incremento della fruibilità dei servizi, anche attraverso l'utilizzo dei relativi siti internet;

- alla più ampia diffusione del sistema di e-learning;



- all'incremento della quota di mercato degli strumenti on-line utilizzati da parte degli utenti.

Le opzioni di piano in merito saranno articolate in base alla preventiva definizione di mappe strategiche al cui interno oltre gli obiettivi perseguiti sono indicati, in prospettive di integrazione, i livelli di servizio attesi, i programmi, le modalità e i costi dell'azione amministrativa, gli interessi pubblici che si intendono realizzare.

3.1 Agenzia delle Entrate

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

a) potenziamento dell'azione di prevenzione e contrasto all'evasione fiscale:

- saranno adottate misure di programmazione ed operative che, in una prospettiva di maggiore incisività delle attività di controllo, nel generare sostanziali incrementi dell'azione amministrativa tendano ad assicurare:

  - l'ampliamento della platea dei contribuenti sottoposti a controllo garantendo, nel contempo, la proficuità degli interventi e l'elevazione del grado di adesione alla pretesa tributaria. In tal senso andrà assicurato l'intenso ricorso alle disposizioni che consentiranno di procedere, con immediatezza, alla notifica di avvisi di accertamento parziale, senza pregiudizio per l'ulteriore azione accertatrice.

    Tale misura operativa andrà coniugata con la contrazione dei tempi intercorrenti tra il momento dichiarativo e quello di ridefinizione dell'obbligazione tributaria. Al riguardo sarà data immediata applicazione alle disposizioni che imprimeranno un'accelerazione dei tempi di acquisizione dei dati contenuti nelle dichiarazioni fiscali in

conseguenza dell'estensione della platea di contribuenti obbligati alla presentazione delle stesse esclusivamente in via telematica;

- livelli crescenti di proficuità attraverso l' incremento e il potenziamento del patrimonio informativo, strutturando e consolidando il flusso di dati e notizie suscettibili di utilizzo per conferire un sempre più elevato grado di legittimità all'azione di controllo e di conseguenza, di adesione alla pretesa tributaria;

- le più opportune sinergie con altre Amministrazioni ed Enti di previdenza ed assistenza obbligatoria nelle azioni di contrasto del lavoro sommerso e irregolare, anche attraverso la partecipazione alla Commissione centrale di coordinamento dell'attività di vigilanza di cui all'art. 3 del D.Lgs 23 aprile 2004 n. 124;

- lo svolgimento, da parte dei competenti Organismi, di una più efficace azione di contrasto ai fenomeni di elusione e di evasione delle imposte nel campo della locazione immobiliare, attraverso l'utilizzo integrato delle misure e dei flussi di conoscenza che verranno assicurati in forza delle disposizioni di legge che saranno adottate in merito;

- sarà perseguita la stabilizzazione e la crescita progressiva del gettito:

  - in tal senso l'attività di accertamento ordinaria sarà affiancata ad un'attività persuasiva finalizzata a determinare, anticipatamente, i redditi di un triennio ed a pianificare quindi, la variabile fiscale per le imprese ed i professionisti;

  - la pianificazione fiscale terrà conto delle risultanze dell'applicazione degli studi di settore e dei dati, anche prospettici, sull'andamento dell'economia nazionale, per distinti settori economici di attività della coerenza dei componenti negativi di reddito e di ogni altra informazione disponibile riferibile al soggetto contribuente;



- 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:

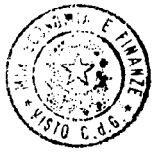
  - l'interesse protetto alla corretta e puntuale percezione dei tributi, oltre che perseguito nei termini di legge, sarà realizzato attraverso il costante presidio delle fasi che segnano il processo di realizzazione della pretesa tributaria. Saranno, in particolare, assicurate le funzionalità necessarie 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