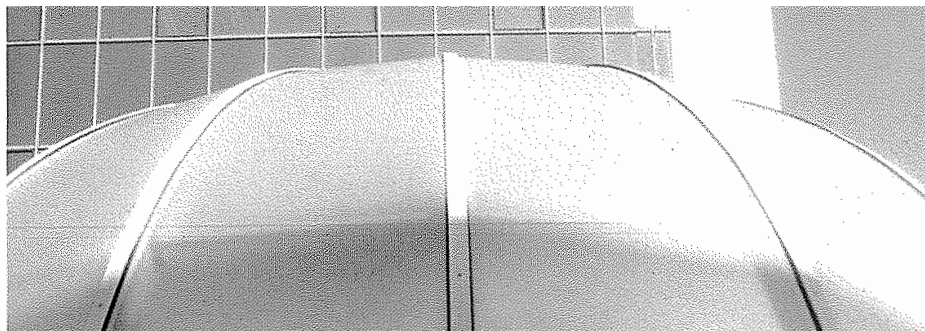




Analisi dei principali risultati

Highlights sui principali indicatori rappresentativi dei servizi resi alla Pubblica Amministrazione e al cittadino



Di seguito sono illustrati dati ed elementi quantitativi rappresentanti l'entità e rilevanza del sistema della fiscalità e dei servizi erogati.

In particolare, per quanto concerne l'Amministrazione Finanziaria, sono 62.702 le postazioni gestite nel 2006, con un incremento di circa l'8% rispetto all'anno precedente, distribuite in circa 2.000 uffici centrali e periferici. A supporto dell'operatività giornaliera del personale, SOGEI ha gestito, nel corso del 2006, circa 160.000 richieste di intervento e di assistenza di natura tecnica e applicativa. Per quanto concerne il dimensionamento della potenza elaborativa erogata, gli SPEC medi gestiti (unità di misura delle performance delle CPU) dal sistema nel suo complesso per l'anno 2006 risultano circa 900.000, con un incremento del 10% rispetto al 2005.

I volumi di scambio sulla rete – che possono essere esemplificati in termini di numero di trasmissioni effettuate (file transfer) tra gli utenti interni delle Agenzie e degli Uffici dell'Amministrazione e gli utenti esterni – nel 2006 sono stati circa 4.000.000, con un incremento del 15% rispetto al 2005. I volumi di scambio si traducono in circa 11.000 Gbyte trasmessi, con un incremento del 28% rispetto al dato dell'anno precedente.

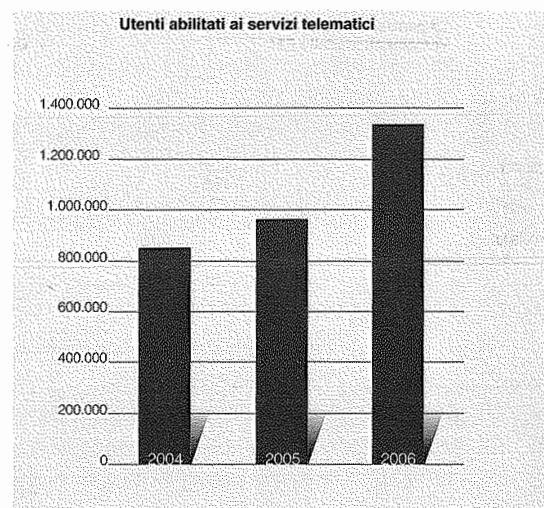
Per quanto concerne lo sviluppo del patrimonio applicativo, si può stimare un incremento delle attività evolutive del 10%, misurato in termini di punti funzione (unità di misura delle attività di sviluppo e

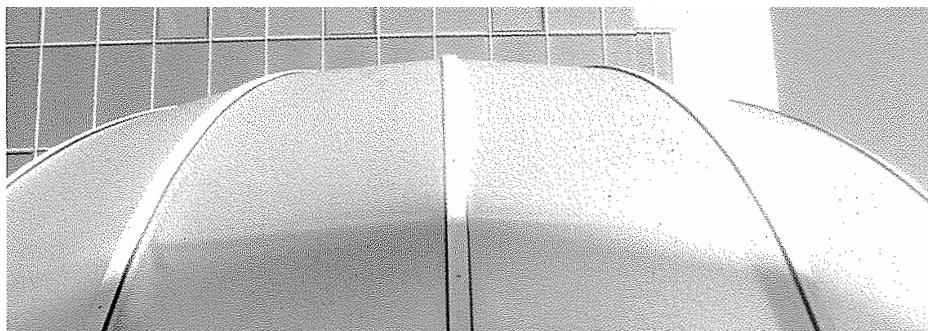
collaudo), passati dai circa 400.000 del 2005 a circa 443.000 nel 2006. Particolare rilevanza ha l'analisi degli elementi quantitativi e degli indicatori rappresentativi dei servizi direttamente erogati al contribuente o agli utenti esterni, sia nell'ambito del sistema della fiscalità che del comparto giochi.

Le attività di assistenza e supporto nell'utilizzo dei sistemi telematici per l'adempimento di obblighi normativi nei confronti dei vari uffici della P.A. (principalmente verso l'Amministrazione Finanziaria) e dei sistemi a supporto del comparto dei giochi pubblici, hanno evidenziato nel corso del 2006 un sostanziale aumento, sia in termini di utenti che di crescita dell'offerta di servizi.

Si attestano a circa 1,4 milioni gli utenti abilitati ai servizi telematici del sistema della fiscalità nel 2006, con un incremento superiore al 35% rispetto all'anno precedente.

Di seguito si fornisce una rappresentazione dell'andamento degli utenti negli ultimi tre anni.





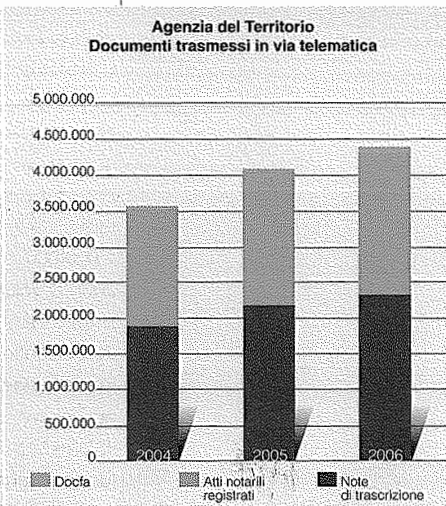
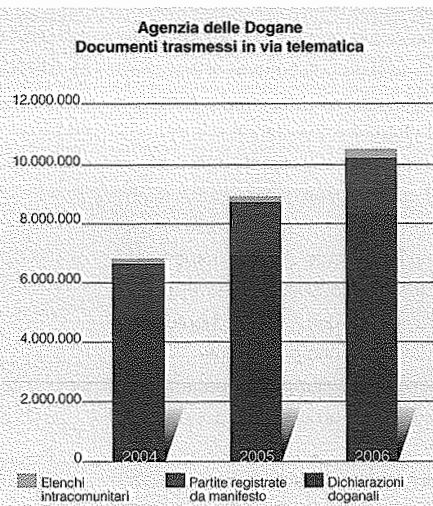
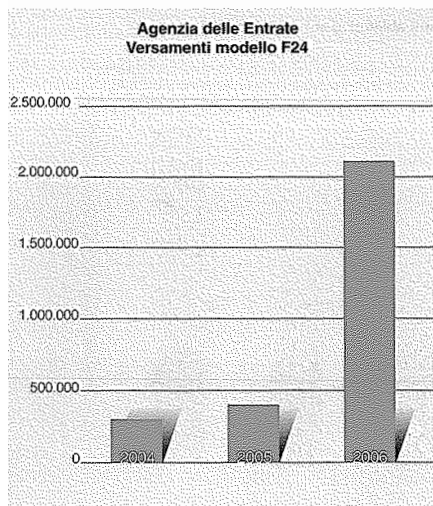
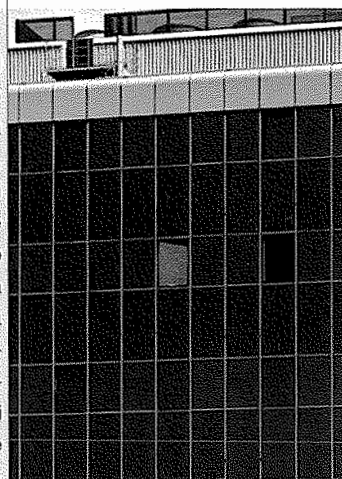
Sono aumentati del 38% gli utenti dei sistemi telematici dell'Agenzia delle Entrate, Entratel (intermediari e grandi imprese) e Fisconline (piccole imprese e cittadini), con oltre 44 milioni di documenti trasmessi.

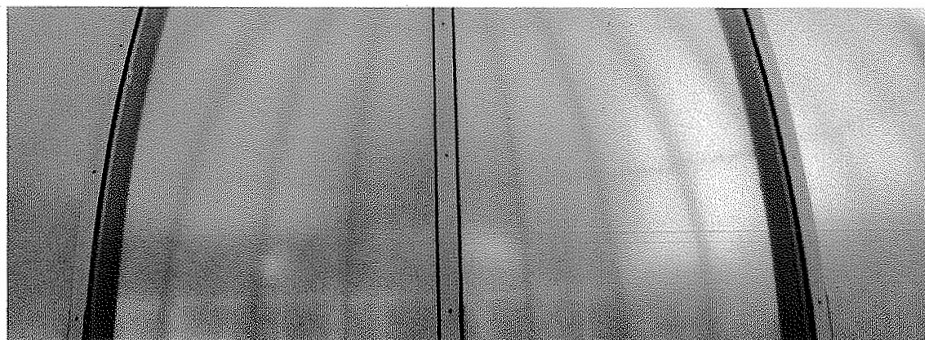
L'incremento in termini di utenze è fortemente connesso all'introduzione dell'obbligo di versamenti telematici dei tributi mediante modello F24 incorso durante l'anno.

L'Agenzia delle Dogane, nel corso del 2006, ha visto un incremento del 26% del numero di utenti, che attualmente risulta pari a circa 27.000. Attraverso il Servizio Telematico doganale (E.D.I. – Electronic Data Interchange), sono stati trasmessi più di 250.000 elenchi riepilogativi degli scambi (cessioni ed acquisti) intracomunitari di beni (c.d. Modelli Intrastat), circa 8,4 milioni di dichiarazioni doganali e 1,8 milioni di manifesti di carico degli importatori/esportatori, in adempimento della legi-

slazione vigente in materia, con un incremento del 18% rispetto all'anno precedente.

Attraverso le soluzioni realizzate da SOGEI, l'Agenzia del Territorio ha potuto erogare servizi telematici a più di 80.000 utenti, con un incremento del 25% rispetto all'anno precedente. Nel corso del 2006, SISTER (Sistema Inter Scambio TERRitorio) ha confermato la propria centralità quale canale telematico dell'Ufficio del Territorio, registrando una crescita del 7% dei documenti gestiti, quasi 2 milioni di atti notarili registrati e 2,3 milioni di formalità trascritte, in adempimento alle prescrizioni relative al Modello Unico da parte dei notai. Attraverso il sistema Docfa (Documenti Catasto Fabbricati), sono stati presentati dai tecnici professionisti obbligati (geometri, architetti, ingegneri) più di 50.000 modelli di "Accertamento della Proprietà Immobiliare Urbana".





Il sistema SISTER, in funzione di sportello telematico dell'Agenzia del Territorio, ha erogato oltre 54 milioni tra visure catastali e ispezioni ipotecarie e, sul fronte cartografico, 1,6 milioni di estratti di mappa, con un incremento complessivo del 20% circa rispetto al 2005.

Descrizione delle principali linee di attività dell'anno

Dipartimento per le Politiche Fiscali

Relazione Dipartimento-Agenzie fiscali

L'attività di assistenza e sviluppo di soluzioni tecnico-organizzative per il Dipartimento per le Politiche Fiscali, nel 2006, ha seguito l'evoluzione del contesto normativo e contrattuale di riferimento, concentrandosi nel supporto e rafforzamento del ruolo di "governance" del Dipartimento nella definizione delle strategie di sviluppo dei sistemi dell'Amministrazione Finanziaria, di promozione dell'interoperabilità e cooperazione delle applicazioni tra Agenzie Fiscali e gli altri uffici dell'Amministrazione e di integrazione tra fiscalità centrale e locale.

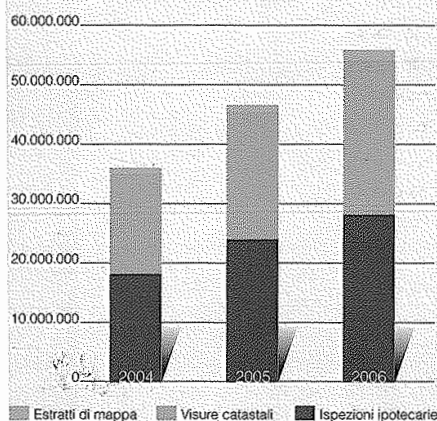
È stata in tal senso implementata una nuova ver-

Il comparto dei giochi evidenzia un trend in aumento sia del numero di apparecchi di gioco collegati ai sistemi telematici, così come richiesto dalle nuove normative, sia del numero di giocate effettuate.

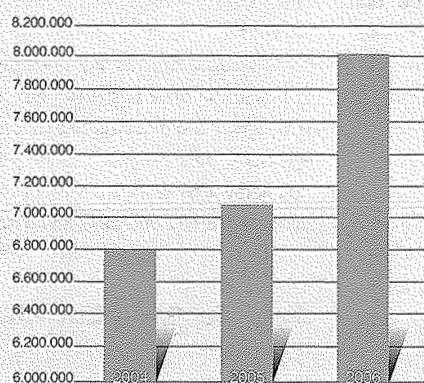
In particolare, gli apparecchi di gioco collegati sono aumentati del 31,8% nel corso del 2006, superando quota 200.000. Sono conseguentemente cresciute anche le giocate, con un incremento del 13% per il Bingo con 8.014.781 partite effettuate e del 16,5% per le scommesse sportive con 273.168.338 biglietti e schedine giocati.



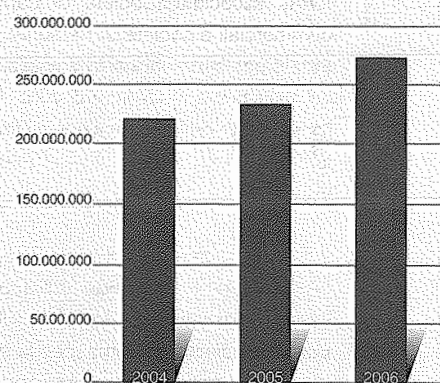
Agenzia del Territorio
Consultazioni telematiche

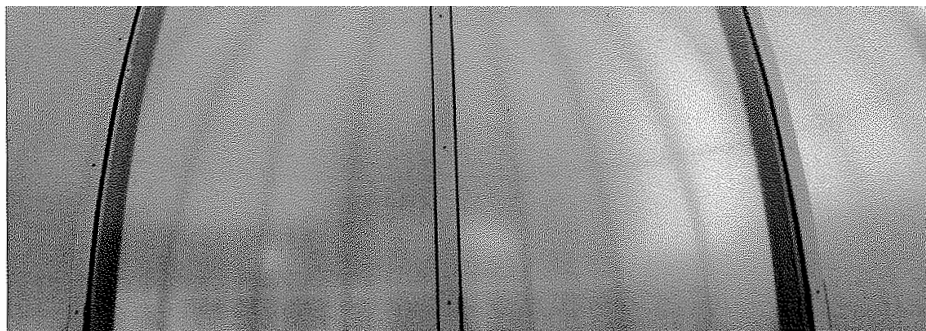


Bingo
Partite effettuate



Sport
Biglietti e schedine giocati





sione del sistema di "governance" degli investimenti informatici (SGIAF), per il governo dei progetti da parte dei diversi Centri di responsabilità con possibilità di pianificazione e monitoraggio della spesa su base pluriennale. A completamento delle potenzialità di questo strumento di gestione è stata avviata l'integrazione di SGIAF con il sistema di Project Management dell'Agenzia delle Entrate. Tali adeguamenti hanno permesso di potenziare il supporto al governo degli investimenti.

Studi di politica tributaria

Le principali attività di studio hanno riguardato il supporto all'Amministrazione Finanziaria nella valutazione degli effetti sul gettito e sull'economia derivanti dall'introduzione delle varie proposte di legge e, in particolare, della Legge Finanziaria.

Nell'ambito del Data Warehouse statistico fiscale, contenente tutti i dati dei modelli di dichiarazione, inclusa la dichiarazione IVA, presentati in forma associata (Società di capitali ed enti commerciali e società di persone), è stato realizzato uno strumento di interrogazione interattivo, flessibile e multidimensionale, funzionale al reperimento delle informazioni ai fini della simulazione e monitoraggio degli obiettivi di politica fiscale.

A supporto delle attività di lotta all'evasione è stato elaborato uno studio sull'andamento dell'evasione fiscale con l'obiettivo di definire un metodo indiretto di stima per la rilevazione e monitoraggio degli scostamenti tra i dati di contabilità nazionale e le dichiarazioni fiscali.

Comunicazione istituzionale via Internet e intranet e soddisfazione del contribuente

Il sito Internet del Dipartimento per le Politiche Fiscali, con la costituzione dei siti delle singole Agenzie, ha assunto la funzione di portale dell'Amministrazione Finanziaria, allo scopo di migliorare la divulgazione delle informazioni di natura fiscale e tributaria e il supporto all'utilizzo degli strumenti di comunicazione e interazione con l'Amministrazione Finanziaria da parte dei contribuenti. SOGEI, nell'ambito dell'evoluzione e del potenziamento del Portale, ha effettuato attività di miglioramento della grafica e delle modalità di navigazione, con conseguenti benefici per gli utenti, nonché di semplificazione della gestione del Content Management per gli "amministratori" del sistema.

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. In tale ambito SOGEI ha attivato, presso tutte le Commissioni Tributarie, il sistema di lettura ottica dei dati relativi agli atti e documenti depositati presso le stesse, con notevoli benefici in termini di semplicità e velocità nell'acquisizione delle informazioni.

Agenzia delle Entrate

Le principali linee di intervento hanno riguardato il supporto agli obiettivi strategici definiti





dall'Agenzia delle Entrate in termini di:

- innovazione e integrazione dei processi operativi interni e di relazione con i contribuenti;
- attuazione della riforma fiscale, semplificando il sistema tributario e riducendo l'onerosità degli adempimenti delle obbligazioni tributarie da parte dei contribuenti;
- rafforzamento, integrazione e coordinamento delle strutture centrali con le Pubbliche Amministrazioni locali a supporto degli obiettivi di federalismo fiscale.

Evoluzione del sistema per la presentazione telematica di atti e dichiarazioni

Il servizio dell'Agenzia delle Entrate assicura la gestione dei servizi interattivi per l'acquisizione e il trattamento telematico di atti e dichiarazioni, in particolare:

- 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 ai contribuenti e alle imprese con meno 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, tra i quali il "cassetto fiscale" per la consultazione dei dati fiscali.

L'attuazione della Legge n. 248/2006 (c.d. Legge Bersani) che ha introdotto l'obbligatorietà della trasmissione telematica dei modelli F24 da parte dei soggetti IVA e la previsione di estensione del servizio alle persone fisiche dal 1° genna-

io 2007, ha richiesto interventi di potenziamento dell'intero sistema di accoglienza dei servizi Entratel e Fisconline (infrastruttura di rete, server di front end e di back end), che hanno consentito di affrontare tutte le scadenze senza registrare criticità di rilievo.

Gli interventi realizzati hanno permesso di supportare un sensibile incremento delle abilitazioni al servizio Fisconline passate da 68.000 dei primi 8 mesi dell'anno a 266.000 dell'ultimo quadrimestre.

Rispetto allo stesso periodo del 2005 si è registrato un incremento dei documenti trasmessi pari al 7,59% ed un significativo incremento del numero di invii (23,93%).

Nell'ambito delle attività di potenziamento dei servizi di supporto alla presentazione telematica dei documenti, sono state completate le attività di unificazione dei siti Entratel e Fisconline. L'unificazione è stata realizzata con particolare attenzione alle norme di accessibilità ed usabilità (legge n. 4 del 9 gennaio 2004 "Disposizioni per favorire l'accesso dei soggetti disabili agli strumenti informatici") e dei requisiti di identificazione degli utenti tramite smart card (art. 64 Codice dell'amministrazione digitale).

In adempimento a quanto previsto dalla normativa, nel periodo di riferimento sono stati completati numerosi interventi, relativi ai diversi ambiti di pertinenza degli Atti del Registro. Un primo intervento è scaturito dalla Legge n. 248 del 4 agosto 2006 (c.d. Legge Bersani) che ha ampliato, in materia di locazioni ed affitti, le categorie esenti da IVA (art. 35, comma 8). A seguito delle nuove disposizioni sono stati adeguati i moduli di compilazione e le modalità di controllo verso i contribuenti e gli inter-





mediari e sviluppate le funzionalità di gestione a disposizione degli uffici delle Entrate.

Gli interventi realizzati hanno consentito di gestire, senza particolari criticità di rilievo, un volume di documenti dieci volte superiore allo stesso periodo del 2005.

In ultimo, nel periodo osservato è stata completata l'attività di estensione della modalità di trasmissione telematica a tutti gli atti notarili.

Per quanto riguarda l'introduzione del nuovo regime fiscale IVA per i contribuenti minimi in franchigia, previsto dalla Legge Bersani (art. 37 comma 15), si è proceduto alla revisione dei modelli anagrafici e relative specifiche tecniche di trasmissione telematica, sviluppando i relativi meccanismi per il passaggio dal regime in franchigia a quello normale, in conseguenza del superamento dei limiti di volume d'affari previsto.

Evoluzione dei servizi di assistenza

SOGEL svolge una rilevante attività di sviluppo e ottimizzazione dei servizi di assistenza e comunicazione a supporto dell'Amministrazione Finanziaria centrale e periferica.

A tale scopo, l'Agenzia delle Entrate si è dotata di strutture ad hoc per rendere disponibili servizi di assistenza in materia fiscale differenziati in funzione della categoria di utenti interni (Uffici dell'Agenzia) ed esterni (cittadini, imprese, professionisti) cui si rivolgono.

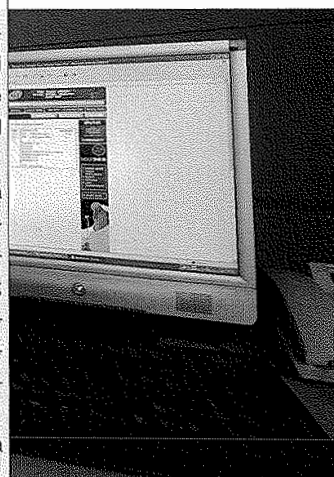
Il Contact Center eroga servizi di informazione in materia fiscale e di assistenza all'invio delle dichiarazioni e dei versamenti, attraverso 7 centri di assistenza multicanale (CAM) e 13 centri remoti di assistenza presso gli uffici locali dell'Agenzia delle Entrate.

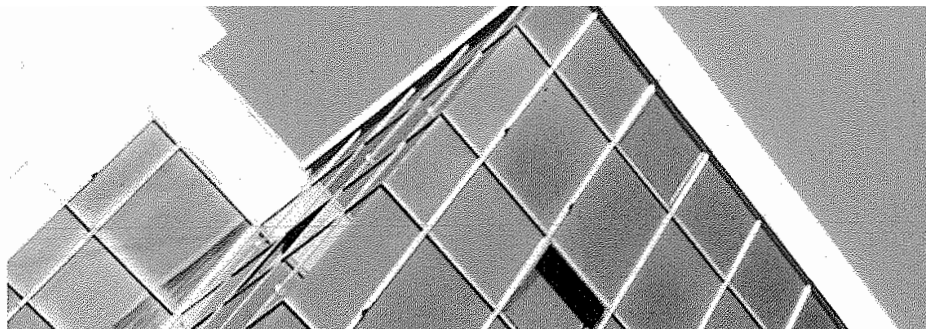
I principali interventi realizzati presso i Centri di Assistenza Multicanale hanno riguardato:

- progettazione della nuova infrastruttura tecnologica del Centro di Assistenza Multicanale dell'Agenzia delle Entrate;
- sperimentazione di nuovi canali di collegamento su tecnologia VOIP tra CAM e centri di assistenza remoti, nuovo canale di accesso e sistema automatico per chiamare in outbound categorie di contribuenti;
- realizzazione delle funzionalità di tracciatura delle richieste di assistenza, al fine di associare gli accessi agli archivi dell'Anagrafe tributaria ad una specifica richiesta del contribuente;
- realizzazione delle funzionalità per l'acquisizione dei dati di profilazione dei contribuenti, coerentemente con l'acquisizione dei dati effettuata presso gli uffici locali;
- estensione del Sistema di Gestione per la Qualità al CAM di Venezia;
- adeguamento delle applicazioni Web callback e Web mail alle disposizioni volte a favorire l'accesso dei disabili agli strumenti informatici.

Le attività di potenziamento degli strumenti di comunicazione sviluppate da SOGEL hanno consentito all'Amministrazione Finanziaria di erogare servizi di informazione ed assistenza attraverso:

- i Centri di Assistenza Multicanale, soddisfacendo circa 1 milione e 685 mila richieste di assistenza;
- i centri remoti, erogando 8 milioni e 900 mila servizi e gestendo circa 5.090 reclami con il supporto della procedura automatizzata di gestione.





SOGEI nel corso del 2006 ha inoltre definito proposte di intervento per lo sviluppo complessivo del sistema di CRM dell'Agenzia delle Entrate, definendo una metodologia a supporto all'individuazione delle azioni di CRM e realizzando indagini di Customer Satisfaction sui tre canali di erogazione dei servizi (Call Center, Uffici Locali, Internet).

Altri servizi forniti all'Agenzia delle Entrate Studi di Settore

Anche per l'anno 2006 sono continuate le attività di supporto alla elaborazione degli studi di settore. In particolare è stata realizzata la banca dati sulla base delle dichiarazioni pervenute per l'anno di imposta 2005 ed è stato predisposto e pubblicato il prodotto di acquisizione e trasmissione telematica dei questionari per il secondo invio 2006.

Sistemi per la gestione del personale

È stato sviluppato il sistema di selfservice per la gestione delle presenze/assenze.

E-government e cooperazione informatica

Nell'ambito dello scambio di informazioni fiscali e previdenziali tra enti, nel periodo di riferimento sono state realizzate forniture massive di informazioni anagrafiche e reddituali per Enti Locali (10 milioni di posizioni anagrafiche), Enti previdenziali ed altri organismi pubblici.

Nel corso del 2006 sono stati anche realizzati ed avviati i nuovi servizi per l'accesso alle informazioni sul contribuente (Puntofisco e webservices di consultazione anagrafica), dedicati alle Amministrazioni centrali, agli Enti previdenziali e agli Organismi di diritto pubblico.

Evoluzione sistema di comunicazione interna

Nel corso del 2006, il sistema di comunicazione interna dell'Agenzia delle Entrate (PAGE) è stato potenziato, integrando 10 nuovi siti regionali con l'implementazione di nuove funzionalità per la gestione di 45.500 contenuti e di 17.000 documenti.

Bonus bebè

Nel corso del 2006 sono state realizzate ed avviate le applicazioni informatiche per la gestione del bonus di 1.000 Euro, concesso per i figli nati od adottati nel 2005 e nati (solo se secondi od ulteriori figli) o adottati nel 2006, di cui alla Legge finanziaria 2006.

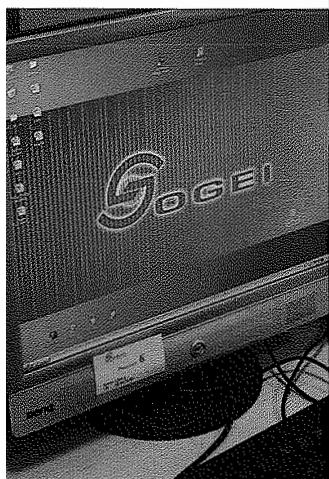
Il bonus può essere riscosso da un genitore (o da chi ne ha la potestà genitoriale) presso gli uffici postali, attraverso una comunicazione inviata dal Ministero dell'Economia e delle Finanze.

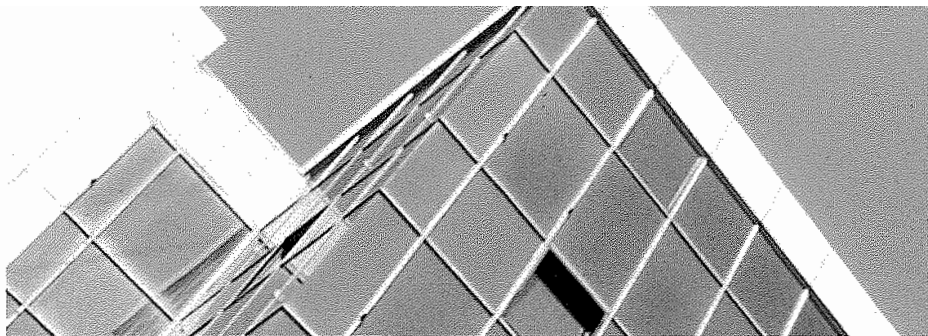
Complessivamente sono state inviate circa 800.000 comunicazioni e risultano riscossi circa 650.000 bonus.

Destinazione del 5 per mille dell'IRPEF

Nel corso del 2006 sono state realizzate ed avviate le applicazioni informatiche per consentire agli enti interessati l'iscrizione all'elenco dei soggetti partecipanti alla destinazione del 5 per mille dell'IRPEF prevista dalla Legge finanziaria 2006.

I contribuenti potevano scegliere di destinare, in sede di dichiarazione dei redditi presentata nel 2006, il 5 per mille della propria imposta a sostegno del volontariato, del finanziamento della ricerca scientifica e sanitaria e dell'Università o di attività sociali svolte dal comune di residenza. Complessivamente sono state inviate circa 30.000 domande di iscrizione.





Agenzia del Territorio

I principali interventi realizzati per l'Agenzia del Territorio hanno riguardato lo sviluppo di funzioni di supporto alle attività di front end (rilascio di visure e di certificati), di back end (aggiornamento, fornitura dati e supporto al telelavoro) e di sviluppo dei sistemi telematici per la trasmissione degli adempimenti.

Osservatorio del Mercato Immobiliare e Catasto

È proseguito lo sviluppo del sistema informativo territoriale per l'Osservatorio del Mercato Immobiliare (OMI), con l'integrazione degli archivi alfanumerici e cartografici, che hanno consentito il rafforzamento delle potenzialità di gestione del sistema offerte dalla tecnologia GIS (Geographic Information System).

Per la gestione del Catasto è stato realizzato l'archivio delle "entità fabbricato", costituite da una o più unità immobiliari posizionate su una particella di terreni, che ha consentito un sensibile miglioramento del livello di coerenza e di integrazione delle informazioni presenti nel catasto fabbricati, nonché un incremento dell'efficienza nei processi di stima e di revisione degli estimi.

Servizi telematici del Territorio

Lo sviluppo dei sistemi telematici, in adempimento degli obiettivi di dematerializzazione dei procedimenti amministrativi, ha riguardato in particolare il Catasto Terreni, con l'implementazione di una nuova versione del sistema. Tra le principali novità apportate, l'aggiornamento e allineamento in tempo reale delle banche dati

degli Uffici periferici e l'introduzione di procedure di approvazione automatica degli atti di aggiornamento, con un miglioramento dell'efficienza complessiva sugli atti evasi.

Al fine di favorire il percorso di decentramento amministrativo sono stati inoltre potenziati gli strumenti di supporto allo scambio dati tra Agenzia e Enti territoriali, permettendo di ottemperare agli adempimenti previsti dalle norme in vigore in materia di condivisione delle informazioni. In particolare la realizzazione del "Portale dei Comuni" che consente il download/upload di file predisposti da/per l'Agenzia del Territorio e la realizzazione del "Sistema di interscambio" che permette l'interazione tra gli utenti territoriali connessi al sistema RUPA.

Evoluzione del sistema ipotecario e catastale

Nel corso del 2006 SOGEI ha avviato presso l'Agenzia del Territorio, l'Ufficio virtuale di riferimento per la messa in produzione del sistema centralizzato delle nuove Conservatorie.

Nello specifico, si è provveduto al completamento dell'acquisizione delle note ottiche per ogni ufficio e all'aumento degli indici di accesso alle stesse al fine di ampliare il contenuto informativo della banca dati integrata. Tutto ciò consentirà di aumentare il numero delle ispezioni ipotecarie effettuate tramite sistemi informativi presso gli uffici e/o per via telematica, riducendo così i tempi di rilascio delle stesse.

È stata inoltre completata la migrazione di tutta la componente client-server cartografica verso l'architettura web, permettendo così il decentramento del "Catasto Web" in tutte le sue compo-

