



## **CICLO DI PIANIFICAZIONE E PROGRAMMAZIONE E MATRICE DEGLI OBIETTIVI**

Il Ministro dell'economia e delle Finanze adotta annualmente, entro il 30 settembre, l'Atto di indirizzo per il conseguimento degli obiettivi di politica fiscale nel quale sono contenuti 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.

Successivamente, l'Agenzia delle Entrate e il Dipartimento delle Finanze del MEF avviano i lavori propedeutici alla stipula della Convenzione triennale - ai sensi dell'art. 59 del D. Lgs. n. 300/1999 - in cui sono indicati i servizi da assicurare, gli obiettivi da raggiungere e le risorse destinate a queste finalità. In particolare nel documento convenzionale è esplicitato il Piano dell'Agenzia che, in coerenza con i contenuti e il ciclo di programmazione finanziaria e di bilancio, definisce le linee strategiche per il perseguimento delle politiche fiscali, individua gli obiettivi strategici ed operativi e definisce gli indicatori per la misurazione e la valutazione della performance dell'Agenzia.

Nel quadro degli scenari delineati nella fase di predisposizione del Piano di convenzione, l'Agenzia avvia al suo interno il ciclo di programmazione operativa il cui prodotto finale è il budget di produzione che individua gli obiettivi operativi da assegnare alle Strutture dell'Agenzia al fine di tradurre le linee strategiche in azioni mediante l'individuazione di indicatori operativi e relativi target che consentiranno successivamente la valutazione del grado di conseguimento dei risultati attesi.

Il processo di formazione del budget è articolato in più fasi e prevede il collegamento logico tra la programmazione delle dimensioni produttive (prodotti, servizi, progetti) e la determinazione delle risorse (umane e strumentali) necessarie alla loro realizzazione. In parallelo viene avviato il ciclo di programmazione economica volto a definire le componenti economiche connesse all'impiego delle risorse nonché al funzionamento delle strutture e che determina

gli obiettivi economico-finanziari e articola le relative previsioni di spesa per le strutture di vertice centrali e regionali.

Il processo di budget si fonda sugli indirizzi generali forniti dal Direttore dell’Agenzia – in coerenza con gli obiettivi strategici individuati, come detto, nell’Atto di indirizzo del Ministro dell’Economia e delle finanze e nella Convenzione triennale – attraverso la c.d. *budget letter* che contiene anche le indicazioni operative che definiscono fasi e tempi dell’intero ciclo a cui le strutture operative devono attenersi.

Per la predisposizione del budget viene utilizzata la c.d. metodologia *bottom-up* con la quale le proposte formulate dalle strutture di III livello risalgono a quelle di II livello che provvedono a consolidarle a livello regionale. Le proposte così formulate sono poi oggetto di una successiva fase di confronto con le strutture centrali dell’Agenzia. Al termine di quest’ultima fase, le volumetrie concordate sono assegnate formalmente da parte del Direttore dell’Agenzia a ciascuna Direzione regionale, che a sua volta le declina ai livelli organizzativi inferiori in base al tipo di attività da svolgere.

Per l’anno 2015 l’assegnazione definitiva degli obiettivi di budget, dopo la rituale assegnazione degli obiettivi provvisori avvenuta a ridosso dell’inizio dell’esercizio, è stata formalizzata il 23 marzo 2015 con nota prot. n. 40670/2015.

Nella “Matrice degli obiettivi” sono evidenziate, per ogni obiettivo strategico e operativo presente nel Piano dell’Agenzia, contenuto nella Convenzione, le strutture operative responsabili della realizzazione delle attività.

Gli obiettivi assegnati, nell’ambito del ciclo della programmazione annuale, alle strutture operative dell’Agenzia secondo il processo sopra esplicitato, assumono rilevanza ai fini della definizione e successiva assegnazione degli obiettivi strategico-operativi al personale dirigente.

OBIETTIVI STRATEGICI / OBIETTIVI OPERATIVI	AGENZIA	STRUTTURE OPERATIVE				
		Direzioni Centrali	Direzioni Regionali - Uffici interni	UPT/Direzioni Provinciali - Uffici interni	Uffici territoriali	CAM/CO
<b>Obiettivo: Consolidare le entrate derivanti dalla complessiva azione di controllo</b>						
Riscossioni complessive (€/mld)	12	X	X	X	X	
Imprese di grandi dimensioni sottoposte a tutoraggio ai sensi dell'art. 27, commi 9-11, del decreto legge n. 185/2008	3.000		X			
Totale controlli	1.300.000	X	X	X	X	
Incidenza percentuale dei costi dell'Agenzia sul gettito incassato	0,9%	X				
Attività progettuali connesse al conseguimento della compliance	Relazione al 31 dicembre	X				
Numero di verifiche effettuate sul classamento delle unità immobiliari urbane presenti nei documenti di aggiornamento presentati (Docfa)	375.000			X		
Numero di verifiche effettuate su unità immobiliari per mancata presentazione di atti di aggiornamento	39.000			X		
Numero di atti di aggiornamento tecnico (tipi mappali e di frazionamento) controllati in sopralluogo	3.800			X		
Relazione sulle attività da svolgere anche con riferimento allo stato di avanzamento delle lavorazioni	Relazione al 31 dicembre	X				
Percentuale di istanze di mediazione concluse nei termini, ovvero entro 90 giorni dalla proposizione, rispetto al numero delle istanze presentate dal 3/10 dell'anno precedente al 2/10 dell'anno corrente	93%	X	X	X		
Indice di sostenibilità delle pretese impugnate in giudizio - IVAN	63%	X	X	X		
<b>Obiettivo: Semplificare gli adempimenti e migliorare la qualità del servizio reso</b>						
Percentuale istanze pervenute tramite Civis lavorate entro 3 giorni	90%		X		X	X
Capacità di promuovere il canale telematico misurata come percentuale di utilizzo di CIVIS e dell'applicativo per la registrazione dei contratti di locazione RLI	40%		X			
Percentuale di visure catastali effettuate attraverso il canale telematico	85%	X				
Percentuale di ispezioni ipotecarie effettuate attraverso il canale telematico	88%	X				
Barometro della qualità dei servizi catastali e di pubblicità immobiliare	90%			X		

OBIETTIVI STRATEGICI / OBIETTIVI OPERATIVI	AGENZIA	STRUTTURE OPERATIVE				
		Direzioni Centrali	Direzioni Regionali - Uffici interni	UPT/Direzioni Provinciali - Uffici interni	Uffici territoriali	CAM/CO
Realizzazione dell'indagine di <i>Customer Satisfacti</i> on sui seguenti servizi fruibili via internet: - registrazione contratti di locazione (RLI) - servizio tramite Civis di correzione del modello F24	3,0-3,5 (su una scala da 1 a 6)	X				
Realizzazione azioni di miglioramento in esito alle <i>Customer Satisfaction</i> previste nella Convenzione 2014-2016 sui seguenti servizi fruibili via internet: - assistenza tramite Civis sulle comunicazioni di irregolarità - assistenza tramite Civis sulle cartelle di pagamento	Relazione	X				
Pubblicazione della Carta dei servizi	31/12/2016	X				
Rendere disponibile attraverso i canali telematici la proposta di dichiarazione 730 precompilata nei termini stabiliti dalla norma: - n. dichiarazioni precompilate predisposte - n. dichiarazioni precompilate inviate direttamente dai contribuenti - n. dichiarazioni precompilate inviate dai Caf e intermediari - n. dichiarazioni precompilate accettate - n. dichiarazioni precompilate modificate ovvero integrate	A consuntivo	X				
Numero di interventi effettuati nei confronti degli intermediari Entratel	1.225		X			
Controlli preventivi di qualità sulle comunicazioni di irregolarità inviate ai sensi dell'art. 36-bis del D.P.R. n. 600/73 e 54-bis del D.P.R. n. 633/72	1.000.000	X	X		X	X
Istruire i rimborsi Imposte Dirette	70%	X	X		X	
Percentuale di rimborsi IVA lavorati	60% dei rimborsi richiesti entro il 31/07/2015	X	X		X	
Percentuale delle risposte rese alle istanze di interpello nei termini	100%		X			
Numero delle iniziative con gli istituti scolastici di ogni ordine e grado finalizzate alla diffusione della cultura della legalità fiscale tra le giovani generazioni, anche attraverso la diffusione di materiale divulgativo	1.400		X		X	
Percentuale di atti di aggiornamento catastali e cartografici evasi	95%			X		
Percentuale di atti di aggiornamento di pubblicità immobiliare lavorati	93%			X		
Numero di schede di rilevazione acquisite per l'Osservatorio del Mercato Immobiliare (compravendite e canoni di locazione)	84.500			X		