



Piano degli indicatori

(redatto ai sensi dell'articolo 19 del Decreto Legislativo n. 91/2011 e in conformità alle linee guida generali definite con D.P.C.M. 18 settembre 2012)

Premessa

Negli ultimi anni le politiche fiscali sono state concepite partendo dall'idea di capovolgere il rapporto tra l'Amministrazione finanziaria e i cittadini, puntando a rafforzare il dialogo, soprattutto preventivo, al fine di instaurare una continua cooperazione con i contribuenti, basata sulla trasparenza e sulla fiducia reciproca che possa favorire comportamenti virtuosi da entrambe le parti.

Scopo di questo cambio di verso, così come raccomandato anche dai principali organismi internazionali (OCSE e FMI), è quello di giungere a prevenire i possibili rischi di evasione e di elusione, evitarli grazie al confronto preventivo e limitare, quindi, azioni successive di repressione minimizzando di conseguenza, giunti al termine della filiera, il contenzioso con i contribuenti.

Così come previsto dall'articolo 53 della nostra Costituzione, l'azione dell'Agenzia delle Entrate deve far emergere la matrice solidaristica ed egualitaria che risiede nel principio di capacità contributiva e garantire un corretto adempimento dell'obbligo tributario da parte di tutti i cittadini. A questa funzione se ne aggiunge una ancora più ambiziosa e cioè quella di dare all'Amministrazione finanziaria un ruolo di propulsione per il rilancio del Paese, nella consapevolezza che un fisco chiaro, semplice ed efficiente, oltre a garantire equità impositiva e indurre fiducia nelle istituzioni, può permettere di sviluppare il motore economico della nazione, attrarre investimenti internazionali, ridurre forme di concorrenza sleale e di squilibrio fra i vari operatori economici.

La volontà di rendere sempre più efficace il rapporto tra amministrazione finanziaria e cittadini e di dare maggiore efficienza all'intero sistema ha portato alla recente emanazione di una serie di provvedimenti di riorganizzazione che hanno interessato l'Agenzia delle Entrate e la funzione di riscossione a livello nazionale.

E' in tale contesto che si sta operando una profonda riorganizzazione delle strutture centrali dell'Agenzia con la quale ne viene completamente ridefinito l'impianto direzionale, anche in un'ottica di un più immediato ed efficace coordinamento con Agenzia delle Entrate-Riscossione.

Le funzioni principali che l'Agenzia è chiamata a svolgere possono sintetizzarsi in quattro punti:

1. rappresentare nei confronti dei contribuenti una controparte credibile e affidabile;
2. fornire istruzioni chiare, imparziali e tempestive e consulenze tecnicamente qualificate;
3. dirigersi verso il maggiore alleggerimento possibile degli obblighi fiscali strumentali;
4. onorare la funzione di presidio della legalità, mediante un'azione equilibrata e ragionata, rispettosa delle garanzie dei contribuenti.

In corrispondenza delle diverse funzioni sono state individuate, già a partire dal 2016, tre diverse aree strategiche di attività: "Servizi", "Prevenzione" e "Contrasto".

Il primo ambito preso in considerazione è quello relativo all'area "Servizi" poiché è quello in cui si può riscontrare in modo immediato la percezione e il livello di soddisfazione dei contribuenti. La novità più rilevante introdotta negli ultimi anni è la dichiarazione "precompilata" che sarà oggetto di continui miglioramenti ed estensioni, in un percorso di progressiva dematerializzazione dei modelli di dichiarazione fino a raggiungere l'obiettivo di far venir meno la necessità di presentare la dichiarazione stessa perché, in un futuro prossimo, sarà il fisco a presentare al cittadino l'elaborazione dei dati che andranno solo controllati da quest'ultimo.

Nel 2018 l'approccio sarà, in continuità con gli esercizi precedenti, volto a migliorare il livello di adempimento spontaneo degli obblighi tributari da parte del contribuente, attraverso la semplificazione degli adempimenti e il miglioramento dei servizi, anche attraverso la riduzione dei tempi di attesa ed il potenziamento di quelli telematici.

Nella seconda area strategica, quella della "Prevenzione", sono contenuti tutti gli istituti di recente introduzione volti a promuovere una maggiore *tax compliance* e favorire gli investimenti.

Nell'area legata più strettamente al "Contrasto" l'attività di controllo sarà sempre più mirata ed efficace attraverso l'ulteriore affinamento delle tecniche di analisi e valutazione del rischio di non *compliance*, anche grazie ad un più attento monitoraggio dei comportamenti dei soggetti ad elevata pericolosità fiscale e all'utilizzo delle banche dati a disposizione dell'Amministrazione finanziaria.

Al fine di continuare a facilitare il contribuente nell'esecuzione del proprio dovere fiscale, saranno adottati, in modo graduale, gli Indici sintetici di affidabilità fiscale (ISA).

* * * * *

In sintesi gli obiettivi 2018 dell’Agenzia sono:

- Area servizi
 - 1. facilitare il corretto e tempestivo adempimento degli obblighi tributari;
 - 2. migliorare i servizi erogati e la qualità e completezza delle banche dati catastali e cartografiche;
- Area prevenzione
 - 3. promuovere l’adempimento degli obblighi tributari e aumentare la *tax compliance*;
- Area contrasto
 - 4. procedere ad una revisione del sistema dei controlli con l’obiettivo di migliorare la *compliance* fiscale;
 - 5. ottimizzare l’attività di controllo e migliorare la valutazione del rischio di non *compliance* da parte dei contribuenti;
 - 6. migliorare la sostenibilità in giudizio della pretesa erariale.



Per il conseguimento di tali obiettivi – ai fini dell’attribuzione dei costi – si è utilizzato il parametro delle risorse complessive previste nella revisione del *Budget* 2018 (al netto di quelle riferite al progetto “tessera sanitaria”).



Nella prima fase sono state attribuite ai suddetti obiettivi le risorse consuntivate sui processi che vi fanno direttamente capo; nella fase successiva sono state invece attribuite agli obiettivi stessi le risorse allocate sui processi indiretti,

ripartendole in maniera proporzionale rispetto all'incidenza delle attività dirette. Dal rapporto tra le risorse riconducibili a ciascun obiettivo e quelle complessive, si è ottenuto il coefficiente di riparto, utilizzato per distribuire gli oneri di gestione stimati per il triennio 2018-2020. Da tale operazione sono stati esclusi i costi di intermediazione, riconducibili a disposizioni normative inerenti la riscossione tramite modello F24 e non direttamente imputabili agli obiettivi propri dell'Agenzia.

MISSIONE: POLITICHE ECONOMICO-FINANZIARIE E DI BILANCIO

PROGRAMMA DI SPESA¹: REGOLAZIONE, GIURISDIZIONE E COORDINAMENTO DEL SISTEMA DELLA FISCALITÀ

AREA SERVIZI					
Stakeholder: Utenti					
<i>Quanto costa</i> ²	Risorse finanziarie utilizzate per la realizzazione degli obiettivi dell'area	2018	2019	2020	
		1.186 €/mln	1.186 €/mln	1.165 €/mln	
OBIETTIVO³ 1 (Cosa facciamo)	<i>Facilitare il corretto e tempestivo adempimento degli obblighi tributari</i>	Risultato atteso 2018	Risultato atteso 2019	Risultato atteso 2020	FONTE DATI
<i>Come viene fatto</i> ⁴	Percentuale di 730 precompilati trasmessi dal contribuente e/o dagli intermediari rispetto al totale dei 730 ricevuti dall'Agenzia	75%	75%	80%	n/d
	Percentuale di documenti interpretativi (circolari e risoluzioni) adottati entro il 60° giorno antecedente alla data di applicazione delle norme tributarie di maggiore interesse	100%	100%	100%	n/d

¹D.P.C.M. 18 settembre 2012 – art. 3 c. 1

²D.P.C.M. 18 settembre 2012 – art. 4 c. 1 lettera h)

³D.P.C.M. 18 settembre 2012 – art. 3 c. 2 lettera a)

⁴D.P.C.M. 18 settembre 2012 – art. 4 c. 1 lettera e)

AREA SERVIZI					
OBIETTIVO 2 (Cosa facciamo)	Migliorare i servizi erogati e la qualità e completezza delle banche dati catastali e cartografiche	Risultato atteso 2018	Risultato atteso 2019	Risultato atteso 2020	FONTE DATI
<i>Come viene fatto</i>	% di fruizione/utilizzo dei servizi telematici da parte dei contribuenti sul totale dei servizi erogati dall'Agenzia	50%	50%	55%	Business intelligence
	Barometro della Qualità dei servizi ipotecari e catastali erogati	90%	90%	90%	Business intelligence
	% di atti di intestazioni catastali evasi	95%	95%	95%	Business intelligence
	% formalità repertorate nella medesima giornata della presentazione	93%	93%	93%	Business intelligence
	Tempi medi di attesa presso gli uffici (dalla stampa del biglietto alla chiamata dell'operatore)	22'	20'	20'	n/d
	Tempo massimo di risposta alle segnalazioni dei Garanti del contribuente	30 gg.	30 gg.	30 gg.	n/d
	N. di rimborsi IVA lavorati/magazzino	80%	85%	85%	Business intelligence
	N. di rimborsi Imposte Dirette pregressi lavorati/magazzino	80%	80%	80%	Business intelligence

AREA SERVIZI					
OBIETTIVO 2 (Cosa facciamo)	Migliorare i servizi erogati e la qualità e completezza delle banche dati catastali e cartografiche	Risultato atteso 2018	Risultato atteso 2019	Risultato atteso 2020	FONTE DATI
Come viene fatto	Svolgere un'indagine di <i>customer satisfaction</i> sui servizi erogati dai Centri di Assistenza Multicanale	SI	-	-	n/d
	Svolgere un'indagine di <i>customer satisfaction</i> sui servizi telematici erogati dall'Agenzia	-	SI	-	n/d
	Indicatore di completa integrazione degli oggetti immobiliari catastali	89%	90%	91%	Business intelligence
	Indicatore di congruenza geometrica tra mappe contigue	8%	20%	32%	Business intelligence
	Indicatore sull'attendibilità dei soggetti titolari di immobili in catasto	59%	60%	61%	Business intelligence
	Grado di Ampliamento del periodo informatizzato della Pubblicità Immobiliare	59%	65%	72%	Business intelligence

Descrizione indicatori:

- **Percentuale di 730 precompilati trasmessi dal contribuente e/o dagli intermediari rispetto al totale dei 730 ricevuti dall'Agenzia:** misura la percentuale dei 730 precompilati trasmessi dal contribuente, direttamente o tramite intermediario, rispetto al totale dei 730 complessivamente presentati all'Agenzia.
- **Percentuale di documenti interpretativi (circolari e risoluzioni) adottati entro il 60° giorno antecedente alla data di applicazione delle norme tributarie di maggiore interesse:** misura la tempestività di adeguamento dell'azione amministrativa alle fonti normative primarie in materia tributaria.
- **% di fruizione/utilizzo dei servizi telematici da parte dei contribuenti sul totale dei servizi erogati dall'Agenzia:** l'indicatore è riferito ai servizi erogati dagli uffici per i quali è presente un omologo servizio telematico (es. CIVIS e RLI).
- **Barometro della Qualità dei servizi ipotecari e catastali erogati:** l'indicatore fornisce una indicazione sulla qualità dei servizi erogati in ambito ipotecario e catastale, attraverso un dato sintetico circa il rispetto degli impegni assunti nella Carta dei servizi e relativi alla trattazione degli atti in un tempo inferiore a quello procedimentale previsto.
- **% di atti di intestazioni catastali evasi:** l'indicatore fornisce l'incidenza percentuale degli atti, concernenti la trattazione delle intestazioni, che pervengono nell'esercizio di riferimento e sono trattati nel medesimo esercizio; è relativo all'attività di trattazione delle domande di volture e al recupero degli esiti di voltura automatica.

- **% formalità repertorate nella medesima giornata della presentazione:** l'indicatore fornisce in termini percentuali l'incidenza dei giorni in cui la repertoriazione delle formalità avviene in giornata rispetto al totale dei giorni in cui è effettuabile la repertoriazione, cioè solo i giorni lavorativi.
- **Tempi medi di attesa presso gli uffici:** tempo medio, espresso in minuti, intercorrente tra la stampa del biglietto presso l'eliminacode e la chiamata allo sportello da parte dell'operatore.
- **Tempo massimo di risposta alle segnalazioni dei Garanti del contribuente:** in base alla Legge del 27/07/2000 n. 212 (Disposizioni in materia di statuto dei diritti del contribuente) i Garanti del contribuente possono rivolgere richieste di documenti o chiarimenti per qualunque comportamento suscettibile di incrinare il rapporto di fiducia tra cittadini e amministrazione finanziaria agli uffici competenti, che sono tenuti a rispondere entro 30 giorni.
- **N. di rimborsi IVA lavorati/magazzino:** l'indicatore misura lo smaltimento del magazzino dei rimborsi IVA riferiti alle annualità pregresse (rimborsi annuali fino all'anno di imposta 2017 e rimborsi infrannuali fino al secondo trimestre 2018).
- **N. di rimborsi Imposte Dirette pregressi lavorati/magazzino:** il risultato atteso non tiene conto delle funzioni assegnate all'Agenzia in materia di rimborsi da norme particolari quali la deducibilità dell'IRAP dalle imposte dirette e l'IRAP professionisti. L'istruttoria dei rimborsi prevede che per ogni richiesta di rimborso sia completato il lavoro di verifica della spettanza e di registrazione dell'esito dello stesso.
- **Svolgere un'indagine di *customer satisfaction* sui servizi erogati dai Centri di Assistenza Multicanale:** si prevede la realizzazione entro il 31/12/2018 di una specifica indagine di *customer satisfaction* sulla qualità dei servizi erogati dai centri di assistenza multicanale (CAM) dell'Agenzia.

- **Svolgere un'indagine di *customer satisfaction* sui servizi telematici erogati dall'Agenzia:** si prevede la realizzazione entro il 31/12/2019 di una specifica indagine di *customer satisfaction* sulla qualità dei servizi erogati dall'Agenzia attraverso il canale telematico.
- **Indicatore di completa integrazione degli oggetti immobiliari catastali:** l'indicatore fornisce il tasso di risposta completa (esistenza, geometria e posizione del fabbricato) fornita alla richiesta di consultazione di una particella edificata; si tratta di un indicatore derivato, in modo combinato, da altri indicatori e fornisce il grado di integrazione sul SIT (Sistema Integrato del Territorio) dei dati relativi agli immobili censiti al catasto edilizio urbano.
- **Indicatore di congruenza geometrica tra mappe contigue:** l'indicatore consente di misurare il recupero della precisione e costruzione della congruenza geometrica tra mappe contigue. Si misura come rapporto tra i fogli di mappa per i quali è stata costruita la congruenza geometrica con i fogli contigui rispetto al totale dei fogli di mappa.
- **Indicatore sull'attendibilità dei soggetti titolari di immobili in catasto:** con riferimento alle titolarità catastali, l'indicatore riporta l'incidenza delle titolarità riscontrate tra gli archivi catastali e quelli ipotecari, ovvero per le quali se ne è determinata l'efficacia a fini fiscali, sul totale delle titolarità immobiliari presenti in banca dati alla data del 31 dicembre 2017.
- **Grado di Ampliamento del periodo informatizzato della Pubblicità Immobiliare:** con riferimento all'informatizzazione dei repertori (magazzino dal 1957 alla data di meccanizzazione) e all'acquisizione dei soggetti dalle note (dal 1970 al 1983), l'indicatore riporta il grado attuale di informatizzazione e l'ampliamento dello stesso nel prossimo biennio.

AREA PREVENZIONE

Stakeholder: Utenti

<i>Quanto costa</i>	Risorse finanziarie utilizzate per la realizzazione degli obiettivi dell'area	2018	2019	2020	
		259 €/mln	260 €/mln	255 €/mln	
OBIETTIVO 3 (Cosa facciamo)	<i>Promuovere l'adempimento degli obblighi tributari e aumentare la tax compliance</i>	Risultato atteso 2018	Risultato atteso 2019	Risultato atteso 2020	FONTE DATI
<i>Come viene fatto</i>	Incremento % di versamenti spontanei da parte dei contribuenti per effetto delle azioni di prevenzione rispetto all'anno precedente	10%	10%	10%	n/d
	% di grandi contribuenti che accedono al regime di <i>cooperative compliance</i> rispetto alla platea	35%	50%	20%	n/d
	% di istanze di collaborazione volontaria esitate nei tempi previsti	100%	-	-	n/d
	Incremento percentuale delle istanze di accordo preventivo concluse (<i>ruling</i> internazionale) rispetto alle istanze concluse nell'anno 2017	10%	15%	20%	n/d
	% di esame delle istanze di accesso alle agevolazioni connesse all'utilizzo di beni immateriali (<i>patent box</i>) presentate entro il 31/12/2015	100%	-	-	n/d
	% di esame delle istanze di accesso alle agevolazioni connesse all'utilizzo di beni immateriali (<i>patent box</i>) presentate nel 2016	90%	100%	-	n/d
	% di esame delle istanze di accesso alle agevolazioni connesse all'utilizzo di beni immateriali (<i>patent box</i>) presentate nel 2017	-	90%	100%	n/d

AREA PREVENZIONE

OBIETTIVO 3 (Cosa facciamo)	<i>Promuovere l'adempimento degli obblighi tributari e aumentare la tax compliance</i>	Risultato atteso 2018	Risultato atteso 2019	Risultato atteso 2020	FONTE DATI
<i>Come viene fatto</i>	% di esame delle istanze di accesso alle agevolazioni connesse all'utilizzo di beni immateriali (<i>patent box</i>) presentate nel 2018	-	-	90%	n/d
	% di procedure amichevoli (<i>Mutual Agreement Procedure - MAP</i>) trattate nell'anno rispetto a quelle giacenti al 31/12/2016	30%	40%	-	n/d
	% di procedure amichevoli (<i>Mutual Agreement Procedure - MAP</i>) trattate nell'anno rispetto a quelle presentate nel 2017	-	10%	90%	n/d
	% di procedure amichevoli (<i>Mutual Agreement Procedure - MAP</i>) trattate nell'anno rispetto a quelle presentate nel 2018	-	-	20%	n/d
	Percentuale di risposta agli interpelli ordinari entro 80 giorni dalla data di ricezione dell'istanza	40%	40%	40%	Business intelligence
	Percentuale di risposte agli interpelli nuovi investimenti rese entro 100 giorni dalla data di ricezione dell'istanza.	20%	20%	20%	Business intelligence

Descrizione indicatori:

- **Incremento % di versamenti spontanei da parte dei contribuenti per effetto delle azioni di prevenzione rispetto all'anno precedente:** l'indicatore misura l'incremento % dei versamenti correlati a dichiarazione integrativa presentata nell'anno 2018 ai sensi dell'art. 2, comma 8 e dell'art. 8 del DPR 322/98 e dell'art. 13 del d.lgs. 472/1997, relativa ai periodi d'imposta dal 2013 al 2016 (compresi i versamenti effettuati dai contribuenti che hanno ricevuto comunicazioni di informazioni relative a compensi o ricavi, ai redditi, al volume d'affari e al valore della produzione agli stessi imputabili ai sensi dell'art. 1, commi 634 e ss., legge n. 190 del 2014).
- **% di grandi contribuenti che accedono al regime di *cooperative compliance* rispetto alla platea:** l'indicatore misura quanti sono i grandi contribuenti che scelgono di aderire all'istituto dell'adempimento collaborativo rispetto ai potenziali fruitori.
- **% di istanze di collaborazione volontaria esitate nei tempi previsti:** l'Agenzia prevede di esitare nel corso del 2018 tutte quelle presentate nel 2017.
- **Incremento percentuale delle istanze di accordo preventivo concluse rispetto alle istanze concluse nell'anno 2017:** l'indicatore misura l'incremento percentuale delle istanze di accordo preventivo rispetto all'anno 2017. Per istanze concluse si intendono sia quelle chiuse positivamente sia quelle chiuse negativamente.
- **% di esame delle istanze di accesso alle agevolazioni connesse all'utilizzo di beni immateriali (*patent box*) presentate entro il 31/12/2015:** l'indicatore rileva quanto vengono valorizzate le attività di esame e di trattazione delle richieste di accordo preventivo rientranti nella disciplina della "*patent box*".

- **% di esame delle istanze di accesso alle agevolazioni connesse all'utilizzo di beni immateriali (*patent box*) presentate nel 2016:**
l'indicatore rileva quanto vengono valorizzate le attività di esame e di trattazione delle richieste di accordo preventivo rientranti nella disciplina della "*patent box*".
- **% di esame delle istanze di accesso alle agevolazioni connesse all'utilizzo di beni immateriali (*patent box*) presentate nel 2017:**
l'indicatore rileva quanto vengono valorizzate le attività di esame e di trattazione delle richieste di accordo preventivo rientranti nella disciplina della "*patent box*".
- **% di esame delle istanze di accesso alle agevolazioni connesse all'utilizzo di beni immateriali (*patent box*) presentate nel 2018:**
l'indicatore rileva quanto vengono valorizzate le attività di esame e di trattazione delle richieste di accordo preventivo rientranti nella disciplina della "*patent box*".
- **% di procedure amichevoli (*Mutual Agreement Procedure - MAP*) trattate nell'anno rispetto a quelle giacenti al 31/12/2016:**
consistono in una consultazione diretta tra le amministrazioni fiscali dei Paesi contraenti per risolvere casi di doppia imposizione e rappresentano uno strumento per la composizione delle controversie fiscali internazionali; sono considerate come tali le procedure amichevoli:
 - discusse e negoziate in sede bilaterale in occasione degli incontri con le *competent authorities* estere e risultanti da una "minute" sottoscritta dalle parti.
 - discusse e negoziate tramite uno scambio di documenti di posizione con le *competent authorities* estere.
- **% di procedure amichevoli (*Mutual Agreement Procedure - MAP*) trattate nell'anno rispetto a quelle presentate nel 2017:** sono considerate come tali le procedure amichevoli:

- discusse e negoziate in sede bilaterale in occasione degli incontri con le *competent authorities* estere e risultanti da una “minute” sottoscritta dalle parti.
- discusse e negoziate tramite uno scambio di documenti di posizione con le *competent authorities* estere.
- **% di procedure amichevoli (*Mutual Agreement Procedure* - MAP) trattate nell’anno rispetto a quelle presentate nel 2018:** sono considerate come tali le procedure amichevoli:
 - discusse e negoziate in sede bilaterale in occasione degli incontri con le *competent authorities* estere e risultanti da una “minute” sottoscritta dalle parti.
 - discusse e negoziate tramite uno scambio di documenti di posizione con le *competent authorities* estere.
- **Percentuale di risposta agli interpelli ordinari entro 80 giorni dalla data di ricezione dell’istanza:** l’indicatore misura la tempestività di risposta agli interpelli ordinari presentati del contribuente. Con tale indicatore l’Agenzia si impegna a ridurre ulteriormente i tempi di risposta per gli interpelli ordinari che passano da 120 giorni a 90 giorni come previsto dal D.Lgs n. 156/2015.
- **Percentuale di risposte agli interpelli nuovi investimenti rese entro 100 giorni dalla data di ricezione dell’istanza:** l’interpello nuovi investimenti ricomprende la formulazione da parte del contribuente di più quesiti. Detto indicatore quindi misura la tempestività delle risposte ai singoli quesiti fornite in anticipo rispetto alla scadenza dell’interpello.

AREA CONTRASTO

Stakeholder: Cittadini

<i>Quanto costa</i>	Risorse finanziarie utilizzate per la realizzazione degli obiettivi dell'area	2018	2019	2020	
		1.192 €/mln	1.192 €/mln	1.171 €/mln	
OBIETTIVO 4 (Cosa facciamo)	<i>Procedere ad una revisione del sistema dei controlli con l'obiettivo di migliorare la compliance fiscale</i>	Risultato atteso 2018	Risultato atteso 2019	Risultato atteso 2020	FONTE DATI
<i>Come viene fatto</i>	Tasso di copertura della platea	23%	23%	23%	n/d
	Progressiva sostituzione degli Studi di settore con indici sintetici di affidabilità fiscale	66%	100%	-	n/d
	Tasso di copertura dei controlli ordinari in ambito immobiliare	32%	38%	40%	Business intelligence
	Tasso di immobili irregolari accertati a seguito di indagine territoriale	60%	65%	70%	Business intelligence
	Tasso di positività dei controlli sostanziali	94%	94%	94%	Business intelligence

AREA CONTRASTO					
OBIETTIVO 5 <i>(Cosa facciamo)</i>	<i>Ottimizzare l'attività di controllo e migliorare la valutazione del rischio di non compliance da parte dei contribuenti</i>	Risultato atteso 2018	Risultato atteso 2019	Risultato atteso 2020	FONTE DATI
<i>Come viene fatto</i>	Riscossioni complessive da attività di contrasto dell'evasione	15 €/mld	15 €/mld	15 €/mld	Business intelligence
	Valore mediano della maggiore imposta definita per adesione e acquiescenza relativa agli accertamenti eseguiti nei confronti delle imprese di grandi dimensioni e delle imprese di medie dimensioni	19.000 €	20.000 €	20.000 €	Business intelligence
	Tasso di definizione della maggiore imposta accertata (MIA)	50%	50%	50%	Business intelligence
	Accertamenti nei confronti di imprese di piccole dimensioni e professionisti	140.000	150.000	160.000	Business intelligence
OBIETTIVO 6 <i>(Cosa facciamo)</i>	<i>Migliorare la sostenibilità in giudizio della pretesa erariale</i>	Risultato atteso 2018	Risultato atteso 2019	Risultato atteso 2020	FONTE DATI
<i>Come viene fatto</i>	% di sentenze definitive totalmente e parzialmente favorevoli all'Agenzia	64%	64%	64%	Business intelligence
	% di sentenze definitive totalmente favorevoli all'Agenzia	59%	59%	59%	Business intelligence
	% degli importi decisi in via definitiva a favore dell'Agenzia	72%	72%	72%	Business intelligence

Descrizione indicatori:

- **Tasso di copertura della Platea:** L'indicatore misura la percentuale di soggetti titolari di partita IVA, con dichiarazione presentata, nei confronti dei quali viene svolta un'attività di presidio mediante strumenti di promozione della *compliance* (applicazione di studi di settore/indici di affidabilità fiscale, parametri e comunicazioni inviate ai sensi dell'art. 1, commi 634 e ss., legge n. 190 del 2014) e attività di controllo (controllo sostanziale o attività istruttoria esterna).
- **Progressiva sostituzione degli Studi di settore con indici sintetici di affidabilità fiscale:** per gli esercenti attività di impresa e di lavoro autonomo, saranno elaborati nuovi indici di affidabilità fiscale finalizzati a favorire una maggiore *compliance* dichiarativa anche mediante l'individuazione di soluzioni per minimizzare gli oneri dichiarativi e l'utilizzo delle informazioni presenti nelle banche dati a disposizione dell'amministrazione finanziaria. La graduale introduzione dei nuovi indici comporterà, contestualmente, la soppressione dei relativi studi di settore attualmente esistenti.
- **Tasso di copertura dei controlli ordinari in ambito immobiliare:** l'indicatore fornisce l'insieme dei controlli che è possibile effettuare al fine di garantire il presidio del territorio rispetto alla totalità degli atti che vengono presentati nell'esercizio di riferimento; è calcolato come rapporto tra le Unità Immobiliari Urbane (UIU) sottoposte a verifica nel merito sul totale delle UIU che sono state classate ed inserite in atti.
- **Tasso di immobili irregolari accertati a seguito di indagine territoriale:** l'indicatore fornisce l'incidenza percentuale degli immobili per i quali - a seguito del controllo - è avvenuto il loro aggiornamento nella banca dati rispetto al totale degli immobili sottoposti a controllo; si calcola come rapporto tra il numero di immobili per i quali il controllo ha determinato l'aggiornamento della banca dati catastale rispetto al totale degli immobili per i quali è stato concluso il controllo nell'anno di riferimento.

- **Tasso di positività dei controlli sostanziali:** l'indicatore consente di valutare se viene effettuata una preventiva efficace attività di analisi del rischio di evasione e di selezione dei soggetti da sottoporre a controllo.
- **Riscossioni complessive da attività di contrasto dell'evasione:** misura le somme complessivamente riscosse dall'Agenzia, sia mediante versamenti diretti che ruoli, derivanti dall'attività di controllo sostanziale, controllo formale e liquidazione automatizzata delle dichiarazioni, sia di tributi erariali che di tributi *extra-erariali* (IRAP e addizionali comunali e regionali).
- **Valore mediano della maggiore imposta definita per adesione e acquiescenza relativa agli accertamenti eseguiti nei confronti delle imprese di grandi dimensioni e delle imprese di medie dimensioni:** è costituito dal valore mediano delle somme incassate attraverso gli strumenti deflativi del contenzioso (acquiescenza e adesione) a seguito di accertamenti nei confronti di imprese di grandi e medie dimensioni.
- **Tasso di definizione della maggiore imposta accertata (MIA):** l'indicatore viene calcolato mettendo a rapporto la maggiore imposta definita per adesione con la maggiore imposta accertata oggetto di definizione per adesione.
- **Accertamenti nei confronti di imprese di piccole dimensioni e professionisti:** l'indicatore misura il numero di controlli nei confronti dei soggetti passivi IVA che si prevede di effettuare.
- **Percentuale di sentenze definitive totalmente e parzialmente favorevoli all'Agenzia:** percentuale di pronunce definitive nei diversi gradi del giudizio tributario totalmente favorevoli e parzialmente favorevoli all'Agenzia, comprese le conciliazioni giudiziali perfezionate, rispetto al numero delle pronunce divenute definitive nell'anno corrente, sfavorevoli e favorevoli in tutto e in parte, comprese le conciliazioni giudiziali perfezionate.

- **Percentuale di sentenze definitive totalmente favorevoli all'Agenzia:** l'indicatore mette a raffronto il totale delle pronunce totalmente favorevoli all'Agenzia delle Entrate con il totale delle pronunce totalmente favorevoli e totalmente sfavorevoli passate in giudicato nell'anno.
- **Percentuale degli importi decisi in via definitiva a favore dell'Agenzia:** l'indice di vittoria per valore è un parametro significativo della qualità degli atti notificati. Esso misura la percentuale dell'importo deciso a favore dell'Agenzia in relazione all'importo complessivo oggetto delle decisioni divenute definitive nell'anno.

Il personale dell'Agenzia: consistenza per l'esercizio 2018

PREVISIONE CONSISTENZA INIZIALE E FINALE DEL PERSONALE ANNO 2018													
Qualifica	Personale al 31.12.2017	Comandi "DA" altre Amministrazioni	Comandi/distacchi "A" altre Amministrazioni e personale in esonero	Personale disponibile al 31.12.2017 (1+2-3)	Entrate 2018	Uscite 2018	Comandi e trasferimenti "DA" altre Amministrazioni	Comandi e trasferimenti "A" altre Amministrazioni	Personale Disponibile al 31.12.2018 (4+5-6+7-8)	Consistenza media disponibile 2018	Minore disponibilità		Consistenza media equivalente 2018 (10-11-12)
											Part time	Altre cause	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
Dirigenti di ruolo	267	0	4	263	0	32	0	0	231	247	0	0	247
Dirigenti a tempo determinato	34	0	0	34	0	0	0	0	34	34	0	0	34
Totale dirigenti	301	0	4	297	0	32	0	0	265	281	0	0	281
III area	24.440	53	197	24.296	163	558	70	70	23.901	24.095	251	0	23.844
II area	14.207	34	77	14.164	20	565	60	60	13.619	13.892	254	0	13.638
I area	144	2	2	144	20	3	0	0	161	153	1	0	152
<i>Totale personale delle aree</i>	<i>38.791</i>	<i>89</i>	<i>276</i>	<i>38.604</i>	<i>203</i>	<i>1.126</i>	<i>130</i>	<i>130</i>	<i>37.681</i>	<i>38.139</i>	<i>506</i>	<i>0</i>	<i>37.633</i>
TOTALE COMPLESSIVO	39.092	89	280	38.901	203	1.158	130	130	37.946	38.420	506	0	37.914
Tirocinanti	0	0	0	0	845	845	0	0	0	377	0	0	377
POS (compresi nella III area)	331	0	0	331	13	0	0	0	344	344	0	0	344
POT (compresi nella III area)	416	0	0	416	0	416	0	0	0	416	0	0	416