



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

Lo sviluppo della politica fiscale, nonché le linee generali e gli obiettivi della gestione tributaria sono basati sulle linee programmatiche dell'Atto di indirizzo per la definizione delle priorità politiche per l'anno 2018, della Nota di aggiornamento del Documento di Economia e finanza 2017 e dell'Atto di indirizzo del Ministro dell'economia e delle finanze per il conseguimento degli obiettivi di politica fiscale 2018-2020.

Negli ultimi anni l'Agenzia delle entrate, per gestire efficacemente la fiscalità e incrementare il livello di *tax compliance*, ha posto in essere una serie di azioni tese a creare le migliori condizioni possibili affinché il contribuente possa assolvere spontaneamente i propri obblighi fiscali, ricorrendo alle tradizionali forme di controllo nei casi che presentano maggiori indici di rischio o dettati da vincoli normativi, con vantaggi per l'Amministrazione Finanziaria in termini di efficienza ed economicità dell'azione.

Le politiche fiscali, pertanto, sono state concepite partendo dall'idea di capovolgere il rapporto tra l'Amministrazione finanziaria e i cittadini, puntando a rafforzare il dialogo, soprattutto preventivo, anche attraverso una sempre maggiore semplificazione e digitalizzazione degli adempimenti, al fine di instaurare una costante cooperazione tra le parti, basata sulla trasparenza e sulla fiducia reciproca, che possa favorire reciproci comportamenti virtuosi.

Scopo di questo cambio di prospettiva, 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 il contenzioso con i contribuenti.

In tale contesto, l’Agenzia deve essere in grado di rappresentare nei confronti dei contribuenti una controparte credibile e affidabile, fornire istruzioni chiare, imparziali, tempestive e consulenze tecnicamente qualificate nonché dirigersi verso il maggiore alleggerimento possibile degli obblighi fiscali strumentali.

A tal fine, l’Agenzia offre un’ampia gamma di servizi e di assistenza al contribuente per agevolarlo al massimo nell’assolvimento spontaneo degli obblighi fiscali e, al contempo, pone in essere una serie di attività per promuovere la *tax compliance*, al fine di diminuire il *tax gap* e ricondurre così l’evasione fiscale in Italia a livelli comparabili con quelli dei *partner* europei più virtuosi.

Il Piano degli indicatori 2018-2020, in evoluzione rispetto alla precedente struttura, prevede l’individuazione di tre aree strategiche che descrivono gli ambiti di attività dell’Agenzia e individuano le priorità politiche perseguite (Servizi, Prevenzione e Contrasto), all’interno delle aree sono evidenziati gli obiettivi che si intende raggiungere e le azioni che si intendono mettere in atto con i relativi indicatori di *output* volti a misurare il grado di conseguimento degli obiettivi in funzione degli specifici *target*. L’ulteriore novità è rappresentata, a partire da quest’anno, dall’introduzione in via sperimentale di nuovi indicatori di *outcome*, volti a monitorare, nel medio periodo, gli impatti delle varie attività svolte dall’Agenzia.

Di seguito sono elencati, per ciascuna area strategica, obiettivi e azioni con i relativi indicatori di *output* e di *outcome*.

* * * * *

In sintesi gli obiettivi 2018 dell’Agenzia sono:

Area servizi

1. facilitare il corretto e tempestivo adempimento degli obblighi tributari

la novità più rilevante introdotta negli ultimi anni è stata la dichiarazione “precompilata” che sarà oggetto di continui miglioramenti ed estensioni, in un percorso di progressiva dematerializzazione dei modelli di dichiarazione, teso a raggiungere l’obiettivo di far venir meno la necessità stessa di presentarla, consentendo in futuro al cittadino di limitarsi a verificare i dati raccolti dall’Agenzia, che gli saranno messi a disposizione;

2. favorire la *tax compliance* attraverso il miglioramento dei servizi erogati

sono riconducibili quattro linee di attività per: accelerare l’esecuzione dei rimborsi fiscali ai cittadini ed alle imprese, anche attraverso l’adozione di tecniche di analisi dei rischi; migliorare l'erogazione dei servizi; rafforzare il rapporto fiduciario tra contribuenti e Amministrazione prestando massima attenzione alle segnalazioni dei cittadini e fornendo proficua collaborazione ai Garanti del contribuente; potenziare i servizi telematici;

3. migliorare la qualità e completezza delle banche dati catastali, cartografiche e di pubblicità immobiliare

attraverso iniziative progettuali che garantiscano: un adeguato livello di integrazione delle banche dati catastali e cartografiche, relativamente alla rappresentazione degli immobili urbani, misurato dall’indicatore di Completa integrazione degli oggetti immobiliari catastali; il recupero della precisione e della costruzione delle congruenze geometriche della cartografia; l’aumento del grado di attendibilità delle Titolarità, intese come unità elementari costituite dall’insieme immobile-soggetto-documento-diritto e quota; ampliamento del periodo informatizzato della banca dati di Pubblicità immobiliare;

Obiettivi



Area prevenzione

4. favorire la *tax compliance*;

in tale obiettivo sono contenuti tutti gli istituti volti a promuovere una maggiore *compliance*, anche in virtù dell'utilizzo di strumenti specifici per le diverse tipologie di contribuenti - grandi soggetti operanti in ambito internazionale, medie imprese, imprese e lavoratori autonomi, persone fisiche. Rientrano in questa nuova concezione, contribuendo anche a migliorare la competitività delle imprese italiane e ad accrescere l'attrattiva degli investimenti di imprese estere assicurando un approccio coerente ed unitario del sistema fiscale italiano, le attività relative all'applicazione del regime di adempimento cooperativo (*cooperative compliance*), all'esame delle istanze di *ruling* internazionale; al regime di tassazione agevolata dei redditi derivanti dall'utilizzo di beni immateriali (*patent box*); alle risposte rese agli interpelli nuovi investimenti e a quelli ordinari e alla gestione delle procedure amichevoli (*Mutual Agreement Procedure – MAP*);

5. ottimizzare l'attività di controllo e migliorare la valutazione del rischio di non *compliance* da parte dei contribuenti

misurando da un lato la qualità degli accertamenti eseguiti e dall'altro l'efficacia raggiunta dalle attività di contrasto all'evasione poste in essere misurata dalle entrate complessive da attività di contrasto - comprese le riscossioni di Agenzia delle Entrate – Riscossione;

6. presidiare l'attività di controllo

potenziando le attività di controllo in materia tributaria da un lato e in ambito immobiliare dall'altro;

7. assicurare il coordinamento con altre Amministrazioni ai fini dell'attività di controllo

in particolare si fa riferimento alle iniziative congiunte tra Agenzia e Guardia di finanza volte a potenziare le attività di analisi finalizzate a contrastare la sottrazione di basi imponibili);

8. migliorare la sostenibilità in giudizio della pretesa erariale

questo obiettivo si riferisce alle attività relative al contenzioso e quindi alla parte finale dell'intero processo di contrasto all'evasione; quella che, nell'ottica di un rapporto basato su dialogo, collaborazione e fiducia reciproca tra fisco e cittadino, dovrebbe far registrare una tendenziale diminuzione grazie anche agli istituti introdotti in anni recenti.

Area contrasto

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 consumate 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.

Risorse



MISSIONE: POLITICHE ECONOMICO-FINANZIARIE E DI BILANCIO E TUTELA DELLA FINANZA PUBBLICA

PROGRAMMA DI SPESA: ACCERTAMENTO E RISCOSSIONE DELLE ENTRATE E GESTIONE DEI BENI IMMOBILIARI DELLO STATO

AREA SERVIZI															
Stakeholder: Utenti															
Ore persona dedicate per la realizzazione degli obiettivi dell'area			ore migliaia	2018				Risorse finanziarie utilizzate per la realizzazione degli obiettivi dell'area	€/mln	2018	2019	2020			
				23.977						1.339	1.339	1.318			
OBIETTIVI	AZIONI	INDICATORE DI OUTPUT	CONS.	TARGET				FONTE DATI	INDICATORE DI OUTCOME	CONS.	TARGET				FONTE DATI
			2017	2018	2019	2020	2017			2018	2019	2020			
OBIETTIVO 1 - Facilitare il corretto e tempestivo adempimento degli obblighi tributari	Diffusione della dichiarazione precompilata delle persone fisiche	Tasso di copertura di alcuni oneri inseriti nella dichiarazione precompilata da parte del contribuente (es. spese sanitarie) rispetto a quelli complessivamente dichiarati (al netto delle modifiche normative)	n/d	Definizione delle modalità di misurazione dell'indicatore e delle misure di miglioramento	-	-	n/d	Percentuale di 730 precompilati trasmessi dal contribuente rispetto al totale dei 730 ricevuti dall'Agenzia	11,3%	12%	12%	12%	n/d		
	Adozione tempestiva dei documenti di prassi	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%	100%	n/d								

AREA SERVIZI															
OBIETTIVI	AZIONI	INDICATORE DI OUTPUT	CONS.	TARGET				FONTE DATI	INDICATORE DI OUTCOME	CONS.	TARGET				FONTE DATI
			2017	2018	2019	2020	2017			2018	2019	2020			
OBIETTIVO 2 - Favorire la <i>tax compliance</i> attraverso il miglioramento dei servizi erogati	Accelerazione dell'esecuzione dei rimborsi fiscali ai cittadini ed alle imprese, anche attraverso l'adozione di tecniche di analisi dei rischi	N. di rimborsi IVA lavorati/magazzino	89,5%	89%	90%	90%	B.I.	Tempo medio di erogazione dei rimborsi IVA al netto delle sospensioni (espresso in giorni)	110	80	78	78	n/d		
		N. di rimborsi Imposte Dirette lavorati/magazzino	78,8%	80%	80%	80%	B.I.								
	Miglioramento dell'erogazione dei servizi	Tempi medi di attesa presso gli uffici (dalla stampa del biglietto alla chiamata dell'operatore)	19'	19'	19'	18'	B.I.								
		Implementazione della procedura per la gestione dei reclami da parte dei contribuenti	n/d	SI/NO	-	-	n/d	Riduzione dei tempi per la gestione dei reclami da parte dei contribuenti	n/d	-	-5%	-5%	n/d		
		Numero di risposte telefoniche fornite	2.291.346	2.300.000	2.300.000	2.300.000	B.I.	Svolgere un'indagine di <i>customer satisfaction</i> sui servizi erogati dai Centri di Assistenza Multicanale (Indicatore presente nella Convenzione 2017-2019 con realizzazione nel 2018)	-	Si	-	-	n/d		
		Percentuale di risposte fornite in forma scritta entro 4 gg.	85%	87%	90%	90%	B.I.								
		Barometro della Qualità dei servizi ipotecari e catastali erogati	97,7%	92%	92%	92%	B.I.	Svolgere un'indagine di <i>customer satisfaction</i> sui servizi ipo-catastali							
		% formalità repertorate nella medesima giornata della presentazione	98,9%	95%	95%	95%	B.I.		-	-	-	Si	n/d		
		% di atti di intestazione catastale evasi	98,7%	95%	95%	95%	B.I.								
	Rafforzamento del rapporto fiduciario tra contribuenti e Amministrazione prestando massima attenzione alle segnalazioni dei cittadini e fornendo proficua collaborazione ai Garanti	% di risposta alle segnalazioni dei Garanti del contribuente entro 30 giorni	84%	85%	85%	85%	n/d								
	Potenziamento dei servizi telematici	Incremento dei servizi telematici disponibili		2	3	3	3	n/d	% di utilizzo dei servizi telematici da parte dei contribuenti sul totale dei servizi erogati dall'Agenzia	58,7%	59%	60%	60%	B.I.	
									Svolgere un'indagine di <i>customer satisfaction</i> sui servizi telematici erogati dall'Agenzia	-	-	Si	-	n/d	

AREA SERVIZI															
OBIETTIVI	AZIONI	INDICATORE DI OUTPUT	CONS.	TARGET				FONTE DATI	INDICATORE DI OUTCOME	CONS.	TARGET				FONTE DATI
			2017	2018	2019	2020	2017			2018	2019	2020			
OBIETTIVO 3 - Migliorare la qualità e completezza delle banche dati catastali, cartografiche e di pubblicità immobiliare	Miglioramento del livello di integrazione e di informatizzazione della banche dati ipo-catastali e cartografiche	Completa integrazione degli oggetti immobiliari catastali	88,1%	89%	90%	91%	B.I.	Riduzione del numero di istanze di correzioni della banca dati	n/d	-	5%	10%	n/d		
		Congruenza geometrica tra mappe contigue	2,2%	6%	20%	32%	B.I.		n/d	1%	2%	3%	B.I.		
		Attendibilità dei soggetti titolari di immobili in catasto	58,5%	59%	60%	61%	B.I.	Incremento della base imponibile immobiliare, attribuita con evidenza a contribuenti censiti in Anagrafe Tributaria	n/d	5%	10%	15%	B.I.		
		Grado di ampliamento del periodo informatizzato delle Banca Dati di Pubblicità Immobiliare	56%	59%	65%	72%	B.I.	Riduzione della richiesta di consultazioni cartacee della banca dati ipotecaria	n/d						

Descrizione indicatori:

- **Tasso di copertura di alcuni oneri inseriti nella dichiarazione precompilata da parte dei contribuenti (es. spese sanitarie) rispetto a quelli complessivamente dichiarati (al netto delle modifiche normative intervenute) (OUTPUT):** misura il grado di copertura che l'Agenzia è in grado di assicurare nel precompilare la dichiarazione, almeno per le più diffuse forme di oneri detraibili dal reddito.
- **Percentuale di 730 precompilati trasmessi dal contribuente rispetto al totale dei 730 ricevuti dall'Agenzia (OUTCOME):** misura la percentuale dei 730 precompilati trasmessi direttamente dal contribuente 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 (OUTPUT):** misura la tempestività di adeguamento dell'azione amministrativa alle fonti normative primarie in materia tributaria.
- **N. di rimborsi IVA lavorati/magazzino (OUTPUT):** 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).
- **Tempo medio di erogazione dei rimborsi IVA al netto delle sospensioni (espresso in giorni) (OUTCOME):** misura il tempo medio di erogazione dei rimborsi IVA per consentire di immettere più rapidamente liquidità nel sistema e favorire il normale corso delle attività economiche.
- **N. di rimborsi Imposte Dirette lavorati/magazzino (OUTPUT):** 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 e i rimborsi

riferiti al sisma Sicilia degli anni 90. 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. Concorrono al calcolo dell'indicatore anche i rimborsi richiesti con dichiarazioni presentate oltre il 30/06/2018 e liquidate definitivamente dal 36-bis, purché utilmente lavorate entro il 31/12/2018. Tali lavorazioni verranno aggiunte sia al numeratore che al denominatore.

- **Tempi medi di attesa presso gli uffici (dalla stampa del biglietto alla chiamata dell'operatore) (OUTPUT):** tempo medio, espresso in minuti, intercorrente tra la stampa del biglietto presso l'eliminacode e la chiamata allo sportello da parte dell'operatore.
- **Implementazione della procedura per la gestione dei reclami da parte dei contribuenti (OUTPUT):** misura l'impegno nell'implementare la procedura per la gestione dei reclami presentati dai contribuenti al fine di poter ridurre nel medio periodo i tempi di risposta ai reclami stessi.
- **Riduzione dei tempi per la gestione dei reclami da parte dei contribuenti (OUTCOME):** misura la riduzione nel medio periodo dei tempi di risposta ai reclami stessi.
- **Numero di risposte telefoniche fornite (OUTPUT):** misura il numero delle risposte telefoniche fornite. Con tale servizio vengono fornite ai contribuenti informazioni di base sullo stato delle pratiche fiscali, sugli adempimenti tributari (normativa, scadenze) e sulla posizione fiscale del singolo contribuente (dichiarazioni, avvisi di irregolarità); inoltre forniscono assistenza sull'invio telematico delle dichiarazioni dei redditi.
- **Percentuale di risposte fornite in forma scritta entro 4 gg. (OUTPUT):** misura la percentuale dei quesiti (*web-mail* e *sms*) risolti dagli operatori in forma scritta entro 4 giorni lavorativi.

- **Svolgere un'indagine di *customer satisfaction* sui servizi erogati dai Centri di Assistenza Multicanale (OUTCOME):** misura la qualità del servizio offerto dai CAM.
- **Barometro della Qualità dei servizi ipotecari e catastali erogati (OUTPUT):** 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. (L'indicatore è composto dai seguenti indicatori: tempi di approvazione degli atti PREGEO (esclusi quelli approvati in automatico); Tempi di registrazione del DOCFA telematico; Tempi di rilascio degli estratti di mappa digitali per tipo di aggiornamento; % istanze di rettifica terreni e fabbricati evase entro 20 gg.; Tempi di liquidazione delle domande di annotazione (fino alla operazione di “conferma”); Tempi di rilascio dei certificati ipotecari.)
- **% formalità repertorate nella medesima giornata della presentazione (OUTPUT):** 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.
- **% di atti di intestazioni catastali evasi (OUTPUT):** 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.
- **Svolgere un'indagine di *customer satisfaction* sui servizi ipo-catastali (OUTCOME):** misura la qualità del servizio offerto in materia ipotecaria e catastale.
- **% di risposta alle segnalazioni dei Garanti del contribuente entro 30 giorni (OUTPUT):** misura la tempestività con la quale le strutture dell'Agenzia forniscono risposte ai 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.

- **Incremento dei servizi telematici disponibili (OUTPUT):** misura il numero dei servizi, tra quelli offerti dall'Agenzia, che saranno resi disponibili in via telematica nel triennio di riferimento.
- **% di utilizzo dei servizi telematici da parte dei contribuenti sul totale dei servizi erogati dall'Agenzia (OUTCOME):** è riferito ai servizi erogati dagli uffici per i quali è presente un omologo servizio telematico (es. CIVIS e RLI).
- **Svolgere un'indagine di *customer satisfaction* sui servizi telematici erogati dall'Agenzia (OUTCOME):** misura la qualità del servizio erogato dall'Agenzia attraverso il canale telematico.
- **Completa integrazione degli oggetti immobiliari catastali (OUTPUT):** rappresenta la percentuale di particelle per le quali la consultazione "integrata" delle banche dati catastali fornisce una risposta completa (presenza censuaria e cartografica) e coerente (presenza della geometria dei fabbricati in cartografia, se riferita ad immobili urbani).
- **Congruenza geometrica tra mappe contigue (OUTPUT):** consente di misurare il recupero della precisione dei fogli di mappa e della costruzione della congruenza geometrica tra mappe contigue. E' un indicatore complesso e si misura come media tra lo stato di avanzamento delle suddette due attività rispetto al totale dei fogli di mappa.

- **Riduzione del numero di istanze di correzioni della banca dati (OUTCOME):** misura la riduzione delle istanze di rettifica terreni e fabbricati. Sarà preso a riferimento il numero di istanze pervenute nel 2018 e si stima che dal 2019 in poi si ridurranno progressivamente di 5 punti percentuali l'anno.
- **Attendibilità dei soggetti titolari di immobili in catasto (OUTPUT):** con riferimento alle titolarità catastali, 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.
- **Incremento della base imponibile immobiliare attribuita con evidenza a contribuenti censiti in Anagrafe Tributaria (OUTCOME):** misura l'incremento della base imponibile attribuita come rapporto tra la rendita catastale relativa ad immobili che alla data di riferimento risultano con titolarità riscontrata rispetto all'omonimo dato relativo all'esercizio 2017.
- **Grado di Ampliamento del periodo informatizzato delle Banca Dati di Pubblicità Immobiliare (OUTPUT):** misura il grado di ampliamento del periodo informatizzato delle banche dati ipotecarie con riferimento ai repertori (periodo dal 1957 alla meccanizzazione) e alle note di trascrizione (periodo di pre automazione che va dal 1983 al 1970).
- **Riduzione della richiesta di consultazioni cartacee della banca dati ipotecaria (OUTCOME):** misura la riduzione delle richiesta di ispezione ipotecaria "cartacea" da parte degli utenti.

AREA PREVENZIONE

Stakeholder: Utenti

Ore persona dedicate per la realizzazione degli obiettivi dell'area															
			ore migliaia	2018					Risorse finanziarie utilizzate per la realizzazione degli obiettivi dell'area	€/mln	2018	2019	2020		
				5.318							297	297	292		
OBIETTIVI	AZIONI	INDICATORE DI OUTPUT	CONS	TARGET				FONTE DATI	INDICATORE DI OUTCOME	CONS	TARGET				FONTE DATI
			2017	2018	2019	2020	2017			2018	2019	2020			
OBIETTIVO 4 - Favorire la tax compliance	Attuazione delle misure fiscali per favorire l'attrazione degli investimenti e assicurare la certezza del diritto per gli operatori	% di grandi contribuenti che accedono al regime di cooperative compliance rispetto alla platea	31,1%	35%	50%	10%	n/d	Ammontare degli imponibili sotto controllo a seguito dell'accesso al regime da parte dei grandi contribuenti (€/mld)	n/a	7	10	10	n/d		
		% di incremento delle istanze di accordo preventivo concluse (Ruling internazionale) rispetto alle istanze concluse nell'anno 2017	n/a	10%	15%	20%	n/d	Tempo medio di lavorazione delle procedure di accordo preventivo unilaterale	42 mesi (stimato)	36 mesi	32 mesi	30 mesi	n/d		
		% di esame delle istanze di accesso alle agevolazioni connesse all'utilizzo di beni immateriali (patent box) presentate entro il 31/12/2015	99,5%	100%	-	-	n/d	Tempo medio di lavorazione delle istanze di accesso alle agevolazioni connesse all'utilizzo dei beni immateriali (patent box) concluse con accordo	n/d	30 mesi	30 mesi	28 mesi	n/d		
		% di esame delle istanze di accesso alle agevolazioni connesse all'utilizzo di beni immateriali (patent box) presentate nel 2016	n/a	90%	100%	-									
		% di esame delle istanze di accesso alle agevolazioni connesse all'utilizzo di beni immateriali (patent box) presentate nel 2017	n/a	-	90%	100%									
		% di esame delle istanze di accesso alle agevolazioni connesse all'utilizzo di beni immateriali (patent box) presentate nel 2018	n/a	-	-	90%									
		Percentuale di risposte ai quesiti contenuti negli interpelli nuovi investimenti rese entro 110 giorni dalla data di ricezione dell'istanza	n/d	40%	60%	80%	n/d	Maggior gettito atteso da nuovi investimenti oggetto di interpello (€/mln)	n/a	250	315	370	n/d		
		Percentuale di risposta agli interpelli ordinari entro 80 giorni dalla data di ricezione dell'istanza	76%	60%	65%	70%	B.I.								

AREA PREVENZIONE															
OBIETTIVI	AZIONI	INDICATORE DI OUTPUT	CONS	TARGET				FONTE DATI	INDICATORE DI OUTCOME	CONS	TARGET				FONTE DATI
			2017	2018	2019	2020	2017			2018	2019	2020			
OBIETTIVO 4 - Favorire la tax compliance	Gestione delle procedure amichevoli e di composizione delle controversie internazionali	% di procedure amichevoli (Mutual Agreement Procedure - MAP) trattate nell'anno rispetto a quelle giacenti al 31/12/2016	31,9%	29%	40%	-	n/d	Tempo di implementazione dei casi di MAP conclusi mediante accordo con l'autorità competente estera nell'anno t-1	22 mesi (stimato)	18 mesi	14 mesi	12 mesi	n/d		
		% di procedure amichevoli (Mutual Agreement Procedure - MAP) trattate nell'anno rispetto a quelle presentate nel 2017	n/a	-	10%	90%	n/d								
		% di procedure amichevoli (Mutual Agreement Procedure - MAP) trattate nell'anno rispetto a quelle presentate nel 2018	n/a	-	-	20%	n/d								
	Favorire il dialogo strutturato e dinamico con i contribuenti	Numero di comunicazioni volte a favorire l'emersione degli imponibili ai fini IVA e dell'effettiva capacità contributiva di ciascun soggetto inviate ai contribuenti	1.460.651	1.800.000	1.800.000	1.800.000	n/d	Versamenti da parte dei contribuenti per effetto delle azioni di prevenzione (€/mld)	1,3	1,4	1,4	1,4	B.I.		
	Elaborazione dei nuovi indici di affidabilità fiscale finalizzati a favorire una maggiore compliance dichiarativa delle piccole e medie imprese e dei professionisti	Sostituzione degli Studi di settore con indici sintetici di affidabilità fiscale	36%	100%	-	-	n/d	Ammontare degli imponibili dei soggetti congrui (anche per adeguamento) e coerenti (€/mld)	-	60	*	*	n/d		
Adeguamento spontaneo degli imponibili dichiarati dai contribuenti soggetti agli studi di settore (€/mld)								-	1,7	*	*	n/d			

* Per i periodi di imposta 2018 e 2019 tali indicatori non potranno essere applicati in quanto gli studi di settore saranno integralmente sostituiti dagli indici sintetici di affidabilità fiscale

Descrizione indicatori:

- **% di grandi contribuenti che accedono al regime di *cooperative compliance* rispetto alla platea (*OUTPUT*):** misura la percentuale di grandi contribuenti che scelgono di aderire all'istituto dell'adempimento collaborativo rispetto ai potenziali fruitori.
- **Ammontare degli imponibili sotto controllo a seguito dell'accesso al regime da parte dei grandi contribuenti (€/mld) (*OUTCOME*):** misura l'ammontare degli imponibili presidiati a seguito dell'accesso al regime di adempimento collaborativo da parte dei grandi contribuenti.
- **% di incremento delle istanze di accordo preventivo concluse (*Ruling* internazionale) rispetto alle istanze concluse nell'anno 2017 (*OUTPUT*):** misura l'incremento percentuale delle istanze di accordo preventivo concluse rispetto all'anno 2017. Per istanze concluse si intendono sia quelle chiuse positivamente sia quelle chiuse negativamente.
- **Tempo medio di lavorazione delle procedure di accordo preventivo unilaterale (*OUTCOME*):** misura il tempo medio di lavorazione delle istanze presentate.
- **% di esame delle istanze di accesso alle agevolazioni connesse all'utilizzo di beni immateriali (*patent box*) presentate entro il 31/12/2015 (*OUTPUT*):** rileva l'attività d'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 (*OUTPUT*):** rileva l'attività d'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 (*OUTPUT*):** rileva l'attività d'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 (*OUTPUT*):** rileva l'attività d'esame e di trattazione delle richieste di accordo preventivo rientranti nella disciplina della "*patent box*".
- **Tempo medio di lavorazione delle istanze di accesso alle agevolazioni connesse all'utilizzo dei beni immateriali (*patent box*) concluse con accordo (*OUTCOME*):** misura il tempo medio di lavorazione delle istanze concluse con accordo, ovvero il tempo intercorrente tra la data di scadenza dell'eventuale rigetto dell'istanza (Provvedimento del Direttore dell'Agenzia delle entrate del 1 dicembre 2015) e la data di sottoscrizione dell'accordo.
- **Percentuale di risposte ai quesiti contenuti negli interpelli nuovi investimenti rese entro 110 giorni dalla data di ricezione dell'istanza (*OUTPUT*):** 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.
- **Maggior gettito atteso da nuovi investimenti oggetto di interpello (€/mln) (*OUTCOME*):** misura l'ammontare del gettito atteso in ciascun anno del triennio a seguito dei nuovi investimenti che saranno realizzati in esito alla positiva conclusione dell'interpello.
- **Percentuale di risposta agli interpelli ordinari entro 80 giorni dalla data di ricezione dell'istanza (*OUTPUT*):** misura la tempestività di risposta agli interpelli ordinari trattati dalle Direzioni Regionali 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.

- **% di procedure amichevoli (*Mutual Agreement Procedure* - MAP) trattate nell'anno rispetto a quelle giacenti al 31/12/2016**
(OUTPUT): misura in termini percentuali le procedure trattate nel corso dell'anno rispetto a quelle giacenti al 31/12/2016, attraverso una consultazione diretta tra le amministrazioni fiscali dei Paesi contraenti per risolvere casi di doppia imposizione e rappresenta uno strumento per la composizione delle controversie fiscali internazionali.
- **% di procedure amichevoli (*Mutual Agreement Procedure* - MAP) trattate nell'anno rispetto a quelle presentate nel 2017**
(OUTPUT): misura in termini percentuali le procedure trattate nel corso dell'anno rispetto a quelle presentate nel 2017, attraverso una consultazione diretta tra le amministrazioni fiscali dei Paesi contraenti per risolvere casi di doppia imposizione e rappresenta uno strumento per la composizione delle controversie fiscali internazionali.
- **% di procedure amichevoli (*Mutual Agreement Procedure* - MAP) trattate nell'anno rispetto a quelle presentate nel 2018**
(OUTPUT): misura in termini percentuali le procedure trattate nel corso dell'anno rispetto a quelle presentate nel 2018, attraverso una consultazione diretta tra le amministrazioni fiscali dei Paesi contraenti per risolvere casi di doppia imposizione e rappresenta uno strumento per la composizione delle controversie fiscali internazionali.
- **Tempo di implementazione dei casi di MAP conclusi mediante accordo con l'autorità competente estera nell'anno t-1**
(OUTCOME): misura il tempo di perfezionamento degli accordi conclusi nell'anno precedente a quello di riferimento. Tale tempo viene calcolato a decorrere dalla data di accettazione, da parte del contribuente, della comunicazione relativa all'esito della procedura amichevole e si articola nelle seguenti fasi: comunicazione alla competente autorità fiscale estera (cd. *closing letter*) dell'accettazione da parte del contribuente e comunicazione che la MAP è conclusa; attività successive relative al recupero delle imposte (verifica italiana) o al rimborso (verifica estera).

- **Numero di comunicazioni volte a favorire l'emersione degli imponibili ai fini IVA e dell'effettiva capacità contributiva di ciascun soggetto inviate ai contribuenti (OUTPUT):** misura la numerosità delle comunicazioni volte a favorire l'emersione degli imponibili IVA e dell'effettiva capacità contributiva che l'Agenzia, prima di attivare i controlli, invierà con congruo anticipo ai contribuenti interessati al fine di metterli in condizione di prevenire tutti i possibili errori od omissioni, ovvero di correggere quelli contenuti nelle dichiarazioni già presentate.
- **Versamenti da parte dei contribuenti per effetto delle azioni di prevenzione (€/mld) (OUTCOME):** misura l'ammontare dei versamenti spontanei da parte dei contribuenti per effetto delle azioni di prevenzione.
- **Sostituzione degli Studi di settore con indici sintetici di affidabilità fiscale (OUTPUT):** 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. Gli ISA andranno a sostituire dal 2019 gli studi di settore.
- **Ammontare degli imponibili dei soggetti congrui (anche per adeguamento) e coerenti (€/mld) (OUTCOME):** misura l'ammontare degli imponibili dei soggetti congrui e coerenti "naturali".
- **Adeguamento spontaneo degli imponibili dichiarati dai contribuenti soggetti agli studi di settore (€/mld) (OUTCOME):** misura l'adeguamento spontaneo in dichiarazione da parte dei contribuenti alle risultanze degli studi di settore.

AREA CONTRASTO

Stakeholder: Cittadini

Ore persona dedicate per la realizzazione degli obiettivi dell'area			ore migliaia	2018				Risorse finanziarie utilizzate per la realizzazione degli obiettivi dell'area	€/mln	2018	2019	2020							
				24.114						1.346	1.346	1.324							
OBIETTIVI	AZIONI	INDICATORE DI OUTPUT	CONS	TARGET			FONTE DATI	INDICATORE DI OUTCOME	CONS	TARGET			FONTE DATI						
			2017	2018	2019	2020			2017	2018	2019	2020							
OBIETTIVO 5 - Ottimizzare l'attività di controllo e migliorare la valutazione del rischio di <i>non compliance</i> da parte dei contribuenti	Migliorare l'efficacia dell'attività di controllo	Tasso di positività dei controlli sostanziali	94,1%	94%	94%	94%	B.I.	Percentuale di accertamenti ordinari definiti mediante gli istituti agevolativi dai contribuenti o da sentenza totalmente favorevole all' Agenzia	26%	40%	40%	40%	B.I.						
		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	22.535	22.000	22.000	22.000	B.I.	Entrate complessive da attività di contrasto (€/mld)	18,8	16,8	14,5	14,3	B.I.						
		Completamento della sperimentazione per l'utilizzo dell'Archivio dei rapporti finanziari nelle analisi del rischio nei confronti delle persone fisiche e delle società	n/d	-	Si	-	n/d												
		% di accertamenti assistiti da indagini finanziarie	0,6%	2%	3%	3%	B.I.												
OBIETTIVO 6 - Presidiare l'attività di controllo	Potenziamento dei controlli in materia tributaria	Tasso di copertura della platea	24,6%	24%	24%	24%	n/d	% di incremento medio della rendita catastale degli immobili irregolari accertati	n/d	-	70%	80%	B.I.						
		Accertamenti nei confronti di imprese di piccole dimensioni e professionisti	144.877	140.000	150.000	160.000	B.I.												
	Potenziamento dei controlli in ambito immobiliare	Tasso di immobili irregolari accertati a seguito di indagine territoriale	71,3%	65%	65%	70%	B.I.							Incremento percentuale della base imponibile	n/d	0,4%	0,8%	1,2%	B.I.
		Tasso di copertura degli immobili da controllare	31,1%	32%	38%	40%	B.I.												

AREA CONTRASTO															
OBIETTIVI	AZIONI	INDICATORE DI OUTPUT	CONS	TARGET				FONTE DATI	INDICATORE DI OUTCOME	CONS	TARGET				FONTE DATI
			2017	2018	2019	2020	2017			2018	2019	2020			
OBIETTIVO 7 - Assicurare il coordinamento con altre Amministrazioni ai fini dell'attività di controllo	Iniziative congiunte tra l'Agenzia delle entrate e la Guardia di finanza per potenziare le attività di analisi al fine di contrastare la sottrazione all'imposizione delle basi imponibili, mappare territorialmente i fenomeni evasivi e predisporre i rispettivi piani di intervento anche in modalità integrata	Numero dei soggetti sottoposti ad analisi congiunta ai fini della rispettiva attività di controllo	40.000	60.000	80.000	90.000	n/d								
OBIETTIVO 8 -Migliorare la sostenibilità in giudizio della pretesa erariale	Garantire, quantitativamente e qualitativamente, la difesa degli atti impugnati, anche al fine di ottenere una diminuzione del contenzioso	Percentuale di costituzioni in giudizio in CTP e CTR sui ricorsi il cui termine di costituzione scade nell'esercizio	97%	96%	96%	96%	B.I.	% di sentenze definitive totalmente e parzialmente favorevoli all'Agenzia	73%	64%	64%	64%	B.I.		
		Percentuale di partecipazione alle pubbliche udienze in CTP e CTR dell'esercizio relative a controversie di valore in contestazione superiore a 50.000 euro	97%	96%	96%	96%	B.I.	% di sentenze definitive totalmente favorevoli all'Agenzia	69%	59%	59%	59%	B.I.		
								% degli importi decisi in via definitiva a favore dell'Agenzia	81%	72%	72%	72%	B.I.		

Descrizione indicatori:

- **Tasso di positività dei controlli sostanziali (OUTPUT):** consente di valutare l'efficacia della preventiva attività di analisi del rischio di evasione effettuata ai fini della selezione dei soggetti da sottoporre a controllo.
- **Percentuale di accertamenti ordinari definiti mediante gli istituti agevolativi dai contribuenti o da sentenza totalmente favorevole all'Agenzia (OUTCOME):** misura della qualità degli accertamenti eseguiti e prende in considerazione la percentuale di questi ultimi che viene definita mediante il ricorso agli istituti agevolativi da parte dei contribuenti, nonché quelli oggetto di contenzioso per i quali è registrata una sentenza totalmente favorevole all'Agenzia.
- **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 (OUTPUT):** misura il valore mediano delle somme definite attraverso gli istituti definatori (acquiescenza e adesione) correlati agli accertamenti eseguiti nei confronti di imprese di grandi e medie dimensioni.
- **Completamento della sperimentazione per l'utilizzo dell'Archivio dei rapporti finanziari nelle analisi del rischio nei confronti delle persone fisiche e delle società (OUTPUT):** completamento nel 2019 della sperimentazione – già avviata – per l'utilizzo dell'Archivio dei rapporti finanziari nelle analisi del rischio nei confronti delle persone fisiche e quelle giuridiche.
- **% di accertamenti assistiti da indagini finanziarie (OUTPUT):** misura, in termini percentuali, quanti accertamenti sono eseguiti ricorrendo allo strumento delle indagini finanziarie rispetto alla complessiva attività di controllo sostanziale svolta a livello nazionale ai fini delle Imposte dirette, dell'Iva e dell'IRAP.

- **Tasso di copertura della Platea (OUTPUT):** 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).
- **Accertamenti nei confronti di imprese di piccole dimensioni e professionisti (OUTPUT):** misura il numero di controlli nei confronti dei soggetti passivi IVA che si prevede di effettuare.
- **Entrate complessive da attività di contrasto (OUTCOME):** misura le entrate complessive da attività di contrasto espresse in miliardi di euro (comprese le riscossioni di Agenzia delle Entrate – Riscossione) e rappresenta la sintesi dell'efficacia raggiunta dalle attività di contrasto all'evasione poste in essere dall'Agenzia.
- **Tasso di immobili irregolari accertati a seguito di indagine territoriale (OUTPUT):** fornisce l'incidenza percentuale degli immobili che, dopo essere stati riconosciuti catastalmente irregolari, a seguito dell'attività di controllo svolta dall'Ufficio, sono stati regolarizzati dai soggetti interessati (o dall'Ufficio, in surroga dei soggetti inadempienti) sul totale immobili sottoposti a controllo dall'Agenzia. Non sono considerati nel calcolo gli immobili, derivanti dall'operazione di verifica dei fabbricati rurali che, a seguito di controllo, sono risultati regolari.
- **% di incremento medio della rendita catastale degli immobili irregolari accertati (OUTCOME):** misura la percentuale di incremento della rendita catastale per gli immobili urbani aggiornati a seguito di accertamento rispetto alla rendita catastale media nazionale per unità immobiliare.

- **Tasso di copertura degli immobili da controllare (OUTPUT):** fornisce l'insieme dei controlli che è possibile effettuare al fine di garantire il presidio del territorio rispetto alla totalità delle dichiarazioni che vengono presentate 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.
- **Incremento percentuale della base imponibile (OUTCOME):** misura il miglioramento nella definizione della base imponibile, misurato come incremento annuo derivante dall'attività di controllo rispetto alla rendita catastale presente in banca dati nel 2017.
- **Numero dei soggetti sottoposti ad analisi congiunta ai fini della rispettiva attività di controllo (OUTPUT):** misura il numero di soggetti che vengono sottoposti ad analisi congiunta da parte dell'Agenzia e della Guardia di finanza per predisporre in modo efficace e integrato i rispettivi piani di interventi annuale. Consente di valutare il grado di collaborazione tra i due Enti.
- **Percentuale di costituzioni in giudizio in CTP e CTR sui ricorsi il cui termine di costituzione scade nell'esercizio (OUTPUT):** misura la percentuale di costituzioni in giudizio in CTP e CTR sui ricorsi il cui termine di costituzione in giudizio scade nell'anno.
- **% di sentenze definitive totalmente e parzialmente favorevoli all'Agenzia (OUTCOME):** misura la 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.
- **% di sentenze definitive totalmente favorevoli all'Agenzia (OUTCOME):** misura la percentuale di vittoria totale in giudizio, mettendo 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 di partecipazione alle pubbliche udienze in CTP e CTR dell'esercizio relative a controversie di valore in contestazione superiore a 50.000 € (OUTPUT):** misura la percentuale delle controversie discusse in pubblica udienza con valore economico in contestazione superiore a 50.000 € a cui si è partecipato rispetto al totale delle udienze rilevanti.
- **% degli importi decisi in via definitiva a favore dell'Agenzia (OUTCOME):** 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	3	264	0	30	0	0	234	249	0	0	249
Dirigenti a tempo determinato	35	0	0	35	0	3	0	0	32	33	0	0	33
Totale dirigenti	302	0	3	299	0	33	0	0	266	282	0	0	282
III area	24.369	51	200	24.220	163	558	70	70	23.825	24.019	251	0	23.768
II area	14.122	34	72	14.084	20	565	60	60	13.539	13.812	254	0	13.558
I area	144	2	2	144	20	3	0	0	161	153	1	0	152
Totale personale delle aree	38.635	87	274	38.448	203	1.126	130	130	37.525	37.983	506	0	37.477
TOTALE COMPLESSIVO	38.937	87	277	38.747	203	1.159	130	130	37.791	38.265	506	0	37.759
Tirocinanti	0	0	0	0	965	965	0	0	0	437	0	0	437
POS (compresi nella III area)	327	0	0	327	13	0	0	0	340	340	0	0	340
POT (compresi nella III area)	414	0	0	414	0	414	0	0	0	414	0	0	414