



Budget economico 2022

Allegato d)

Piano degli indicatori e dei risultati attesi di bilancio

(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

Dopo quasi due anni in cui la sanità e l'economia mondiali hanno vissuto una crisi epocale segnata dagli effetti della pandemia da Covid-19, in Italia, già a partire dagli ultimi mesi del 2021, la situazione sanitaria ed economica ha fatto registrare un miglioramento. Sul fronte economico, in particolare, si registra una crescita del PIL reale che ha oltrepassato le previsioni e gli indicatori più aggiornati fanno ritenere che questa tendenza positiva potrà essere confermata.

Il quadro previsionale rimane influenzato principalmente dagli sviluppi attesi della pandemia, dall'impulso alla crescita derivante dal Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR)¹ e dalle politiche monetarie e fiscali espansive a livello globale. In base al regolamento collegato, il PNRR deve indicare come saranno rispettate le specifiche raccomandazioni (*Country Specific Recommendations, CSR*) emesse nel 2019 dall'Unione Europea per l'Italia; nel dettaglio della politica fiscale sono indicate come prioritarie la riduzione della pressione fiscale sul lavoro e la sua compensazione anche con il contrasto all'evasione, in particolare nella forma dell'omessa fatturazione ed è presente, inoltre, un invito a potenziare i pagamenti elettronici obbligatori, anche mediante un abbassamento dei limiti legali per i pagamenti in contanti.

Nel PNRR si evidenzia che "l'evasione fiscale aggrava il prelievo sui contribuenti onesti, sottrae risorse al bilancio pubblico e introduce distorsioni tra gli operatori economici, alterando le condizioni di concorrenza, con riflessi negativi sull'efficienza del sistema economico nel

¹ In risposta alla crisi pandemica l'Unione Europea ha varato un programma denominato *Next Generation EU* (NGEU) la cui attuazione rappresenta per l'Italia un'opportunità unica per rilanciare il potenziale di crescita e avviare la trasformazione del Paese. Il Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR) è uno dei principali strumenti individuati dal NGEU.

suo complesso, pertanto tra gli obiettivi previsti è stata inclusa la riduzione del *tax gap*² da perseguire anche attraverso “un maggior sfruttamento delle nuove tecnologie e strumenti di *data analysis* sempre più avanzati che possono favorire l’acquisizione di informazioni rilevanti per effettuare i controlli mirati dell’amministrazione finanziaria sui contribuenti e che possono stimolare un aumento dell’adempimento spontaneo”. Si sottolinea, infine, che “perseguire con determinazione questi obiettivi richiede di: i) rafforzare ulteriormente i meccanismi di incentivazione alla *compliance* basati sull’invio delle comunicazioni ai contribuenti; ii) potenziare l’attività di controllo, aumentandone l’efficacia, anche mediante una migliore selezione preventiva delle posizioni da sottoporre ad accertamento”³. Per quanto concerne la modalità di attuazione, l’obiettivo di rafforzamento della *compliance* sarà perseguito principalmente attraverso due strumenti, ossia la dichiarazione precompilata IVA⁴ e le comunicazioni per l’adempimento spontaneo⁵.

Con riferimento al sistema fiscale, a novembre 2020 il Parlamento ha deliberato l’avvio dell’indagine conoscitiva sulla riforma dell’imposta sul reddito delle persone fisiche e sugli altri aspetti del sistema tributario. L’indagine ha avuto luogo nel primo semestre 2021 e si è conclusa il 30 giugno con l’approvazione di una relazione che costituirà la base per la predisposizione da parte del Governo di un

² Come indicatore dell’evasione viene utilizzato il *tax gap*, che si pone l’obiettivo di misurare l’impatto del mancato adempimento degli obblighi di dichiarazione e versamento delle principali imposte e dei contributi. In termini generali, si può dire che il *tax gap* è calcolato, quando viene utilizzata la metodologia c.d. *top down*, partendo dalle stime del sommerso economico ed effettuando una serie di ulteriori elaborazioni.

³ Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza, pag. 73: <https://www.governo.it/sites/governo.it/files/PNRR.pdf>.

⁴ L’Amministrazione finanziaria, entro il 30 aprile 2023, metterà a disposizione di 2,3 milioni di soggetti titolari di partita IVA (su circa 4 milioni di contribuenti tenuti alla presentazione di tale dichiarazione) la dichiarazione annuale IVA precompilata relativa all’anno d’imposta 2022. Ciò consentirà un significativo risparmio in termini di costi amministrativi per l’adempimento e ridurrà la possibilità di errori.

⁵ Le comunicazioni per l’adempimento spontaneo (lettere di *compliance*) saranno incrementate, mediante il potenziamento delle infrastrutture tecnologiche e dell’interoperabilità delle banche dati.

disegno di legge delega sulla riforma fiscale. Tale disegno di legge delega sarà collegato e a completamento della manovra di bilancio 2022-2024.

Si avvia pertanto la prima fase della riforma dell'IRPEF e si prevedono interventi per la razionalizzazione e l'equità del sistema fiscale nonché per l'estensione e il potenziamento del sistema di ammortizzatori sociali che, pur non rientrando direttamente nell'ambito operativo del Piano (PNRR), possono comunque concorrere a realizzarne gli obiettivi generali.

Entrando nel dettaglio delle attività dell'Agenzia, proseguiranno quelle volte a garantire l'attuazione delle le disposizioni normative emanate in relazione all'emergenza epidemiologica da Covid-19, con particolare riguardo alla gestione dei contributi a favore di imprese e lavoratori autonomi e delle diverse agevolazioni previste.

Tali attività, peraltro, saranno svolte nell'ambito del nuovo contesto organizzativo che, in linea con quanto previsto dai provvedimenti normativi intervenuti, prevede che la modalità ordinaria di lavoro prevista per il personale dell'Agenzia sia, a partire dall'ultima parte del 2021, quella in presenza prevedendo, comunque, il ricorso al lavoro agile secondo quanto indicato dalle norme e dal contratto collettivo nazionale lavoro Funzioni centrali. Questa ultima modalità è ormai consolidata per la quasi totalità dei dipendenti attraverso l'implementazione di soluzioni tecnologiche che consentono al personale di accedere da casa al PC dell'ufficio o alla posta elettronica. L'Agenzia si pone l'obiettivo di promuovere il lavoro agile coerentemente con la normativa vigente, anche al di là dell'emergenza epidemiologica in atto, al fine di incrementare contestualmente la produttività e il benessere dei dipendenti, agevolando la conciliazione dei tempi di vita e di lavoro e riducendo, allo stesso tempo, gli spostamenti nell'ottica della sostenibilità e del miglioramento della qualità della vita, in particolar modo nei grandi centri urbani.

* * * * *

Sul fronte dei servizi al cittadino, la loro erogazione dovrà avvenire cercando di adattarsi il più possibile alle esigenze dei cittadini affinché l'azione sia orientata alle loro effettive necessità. Tale approccio richiede l'adozione di una strategia composta che passa anche dalla realizzazione di una piena digitalizzazione dei rapporti tra Agenzia e contribuenti; rientrano in questa visione l'introduzione generalizzata della fatturazione elettronica e la progressiva estensione del metodo della dichiarazione precompilata anche per gli adempimenti IVA.

Si potenzieranno ulteriormente i servizi telematici e il modello di assistenza "a distanza", sperimentato nel periodo di *lockdown*, attraverso la sua evoluzione. Ciò potrà avvenire ricorrendo a evoluti strumenti ICT che consentono l'attivazione di sportelli virtuali per mezzo dei quali il cittadino può dialogare con l'amministrazione finanziaria in videochiamata e inviare i documenti necessari tramite strumenti *on line* (*web, e-mail, PEC*) al fine di diminuire il più possibile la necessità di doversi recare fisicamente presso gli uffici e, comunque, qualora fosse indispensabile la loro presenza, si diffonderà sempre più la modalità di accesso su appuntamento.

In materia di prevenzione, ai fini della promozione dell'adempimento spontaneo l'Agenzia continuerà a fornire la propria consulenza in materia tributaria sia emanando circolari, risoluzioni e pareri, sia curando la tempestiva risposta alle diverse tipologie di interpello previste. Si proseguirà nell'interlocuzione preventiva con il contribuente, prediligendo un approccio collaborativo attraverso il ricorso agli strumenti previsti. Sarà incrementata ulteriormente la digitalizzazione e la valorizzazione delle banche dati, tra le quali quella relativa alla fatturazione elettronica e ai corrispettivi telematici.

Sul fronte del contrasto all'evasione, l'attenzione sarà rivolta a intensificare le azioni che permettono la puntuale individuazione, prevenzione e la lotta ai fenomeni di frode e di utilizzo indebito di crediti d'imposta e di altre agevolazioni. A tale proposito anche la fase del controllo sarà spinta verso la digitalizzazione, con gli atti emessi in formato elettronico e con la notifica effettuata, ove possibile, via PEC. La gestione a distanza della fase di confronto e collaborazione, avrà rilevanti impatti in termini di riduzione dei costi tanto per i contribuenti quanto per l'Agenzia. Sul fronte interno si sfrutteranno gli strumenti informativi messi a disposizione dall'uso della fatturazione elettronica, mentre in ambito transnazionale l'azione sarà frutto della cooperazione con gli altri Stati e delle opportunità offerte dagli *analytics software* sviluppati a livello nazionale ed europeo.

Considerata la rilevanza delle molteplici attività svolta, l'Agenzia ha la necessità di poter sempre contare su personale di elevata competenza e professionalità, con forte motivazione e buona predisposizione al cambiamento. Per tale motivo, particolare attenzione sarà posta alla crescita e alla valorizzazione delle risorse umane, che costituiscono un capitale fondamentale per il conseguimento della propria missione istituzionale.

* * * * *

Il Piano degli indicatori 2022-2024 è stato elaborato tenendo conto degli indirizzi forniti dall'Autorità politica per fornire, in relazione ai propri ambiti di attività, il proprio apporto prioritariamente per:

1. garantire l'attuazione delle disposizioni normative emanate in relazione all'emergenza epidemiologica da Covid-19, con particolare riguardo alla gestione dei contributi a favore di imprese e lavoratori autonomi e delle diverse agevolazioni previste
2. favorire l'adempimento spontaneo dei contribuenti e assicurare una riduzione strutturale del *tax gap*, attraverso una migliore qualità dei servizi resi ai contribuenti/utenti e il presidio dell'attività di interpretazione delle norme tributarie;

3. incrementare la digitalizzazione e favorire la razionalizzazione dei processi fiscali, nell'ambito della più ampia strategia di promozione della *tax compliance*, tramite una mirata attività di promozione dei pagamenti elettronici;
4. rafforzare il rapporto fiduciario con i cittadini e ridurre la conflittualità con i contribuenti;
5. attuare tempestivamente le disposizioni normative emanate in relazione all'emergenza epidemiologica da Covid-19 per fronteggiare le inevitabili ricadute sul tessuto economico nazionale;
6. facilitare la richiesta e l'erogazione dei servizi nei confronti dei contribuenti-utenti innovando e potenziando il sistema di "relazione a distanza", così da migliorare l'accessibilità ai servizi e semplificare le procedure per la loro fruizione;
7. rafforzare le iniziative di confronto e collaborazione attraverso l'utilizzo degli istituti deflativi del contenzioso e dell'istituto del contraddittorio, anche preventivo, al fine di definire in maniera efficace ed efficiente la posizione del contribuente.

Il Piano 2022 prevede l'individuazione di quattro aree strategiche che descrivono gli ambiti di attività dell'Agenzia e individuano le priorità politiche sopra delineate. All'interno delle aree sono evidenziati gli obiettivi che si intende raggiungere e le sottese azioni da realizzare con i relativi indicatori volti a misurare il grado di conseguimento degli obiettivi in funzione degli specifici *target*.

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

In sintesi gli obiettivi 2022 dell’Agenzia sono:

- Area Servizi
 - 1. facilitare il corretto e tempestivo adempimento degli obblighi tributari
 - 2. favorire la *tax compliance* attraverso il miglioramento dei servizi erogati
 - 3. migliorare la qualità e la completezza delle banche dati catastali, cartografiche e di pubblicità immobiliare
 - 4. presidiare il territorio al fine di garantire il costante aggiornamento degli archivi censuari e cartografici dell’Agenzia
- Area Prevenzione
 - 5. favorire la *tax compliance*
- Area Contrasto
 - 6. ottimizzare l’attività di controllo e migliorare la valutazione del rischio di non *compliance* da parte dei contribuenti
 - 7. presidiare l’attività di controllo
 - 8. assicurare il coordinamento con altre Amministrazioni ai fini dell’attività di controllo
 - 9. migliorare la sostenibilità in giudizio della pretesa erariale
- Area Risorse
 - 10. ottimizzare e valorizzare le risorse a disposizione



Per il conseguimento di tali obiettivi – ai fini dell’attribuzione dei costi – si è utilizzato il parametro delle risorse complessive previste nel *Budget 2022* (al netto di quelle riferite al progetto “tessera sanitaria”).

Nella prima fase sono state attribuite alle aree le risorse umane (calcolate in ore migliaia) allocate sui processi che vi fanno direttamente capo; nella fase successiva sono state invece attribuite le risorse finanziarie, ripartendo gli oneri di gestione stimati per il triennio 2022-2024 in maniera proporzionale secondo l’incidenza delle ore di lavoro calcolate per i diversi processi riconducibili a ciascuna area.

Risorse



MISSIONE: POLITICHE ECONOMICO-FINANZIARIE E DI BILANCIO E TUTELA DELLA FINANZA PUBBLICA
PROGRAMMA DI SPESA⁶: 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 16.182													
Risorse finanziarie utilizzate per la realizzazione degli obiettivi dell'area: €/mln										2022	2023	2024	
										1.087	1.140	1.159	
OBIETTIVI	AZIONI	INDICATORE ISTITUZIONALE	TARGET			FONTE DATI	INDICATORE DI IMPATTO	TARGET			FONTE DATI		
			2022	2023	2024			2022	2023	2024			
OBIETTIVO 1 - Facilitare il corretto e tempestivo adempimento degli obblighi tributari	Diffusione della dichiarazione precompilata	Tasso di copertura di alcuni oneri inseriti nella dichiarazione precompilata da parte delle persone fisiche rispetto a quelli complessivamente dichiarati	85%	85%	85%	Elaborazione interna	Percentuale di 730 precompilati trasmessi dal contribuente rispetto al totale dei 730 ricevuti dall'Agenzia	16%	17%	17%	BI		
		Predisposizione delle bozze dei registri IVA e delle bozze delle comunicazioni delle liquidazioni periodiche IVA	SI	SI	SI	Elaborazione interna							
		Predisposizione delle bozze delle dichiarazioni annuali IVA	-	SI	SI	Elaborazione interna							

⁶ D.P.C.M. 18 settembre 2012 - art. 4, comma 1.

OBIETTIVI	AZIONI	INDICATORE ISTITUZIONALE	TARGET			FONTE DATI	INDICATORE DI IMPATTO	TARGET			FONTE DATI
			2022	2023	2024			2022	2023	2024	
OBIETTIVO 2 - Favorire la tax compliance attraverso il miglioramento dei servizi erogati	Adozione tempestiva dei documenti di prassi	% 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%	Elaborazione interna					
	Esecuzione dei rimborsi fiscali ai cittadini ed alle imprese, anche attraverso l'adozione di tecniche di analisi dei rischi	% di rimborsi IVA ordinari lavorati/magazzino	88%	89%	89%	BI	Tempo medio di erogazione dei rimborsi IVA al netto delle sospensioni (espresso in giorni)	78 gg.	77 gg.	76 gg.	Elaborazione interna
		% di rimborsi IVA prioritari lavorati/magazzino	91%	92%	93%	BI					
		% di rimborsi Imposte Dirette lavorati/magazzino	86%	87%	88%	BI					
	Miglioramento dell'erogazione dei servizi	% di reclami lavorati entro 15 giorni	93%	95%	95%	BI	Realizzazione di un'indagine di customer satisfaction	SI	SI	SI	Elaborazione interna
		Percentuale di risposte fornite in forma scritta entro 4 gg.	95%	96%	96%	BI					
		Barometro della Qualità dei servizi ipotecari e catastali erogati	95%	95%	95%	BI					
		% formalità repertorate nella medesima giornata della presentazione	95%	95%	95%	BI					
		% di atti di intestazione catastale lavorati	95%	95%	95%	BI					
		Incremento dei servizi telematici disponibili	3	3	3	Elaborazione interna	% di utilizzo dei servizi telematici da parte dei contribuenti sul totale dei servizi erogati dall'Agenzia	85%	87%	87%	BI

OBIETTIVI	AZIONI	INDICATORE ISTITUZIONALE	TARGET			FONTE DATI	INDICATORE DI IMPATTO	TARGET			FONTE DATI
			2022	2023	2024			2022	2023	2024	
OBIETTIVO 3 - Migliorare la qualità e la completezza delle banche dati catastali, cartografiche e di pubblicità immobiliare	Miglioramento del livello di integrazione e di informatizzazione delle banche dati ipo-catastali e cartografiche	Completa integrazione degli oggetti immobiliari catastali	94,5%	95%	95,5%	BI					
		Congruenza geometrica tra mappe contigue	36%	40%	45%	BI	Mantenimento della media giornaliera di richieste di servizio al WMS e Geoportale	100%	100%	100%	BI
		Grado di ampliamento del periodo informatizzato della Banca Dati di Pubblicità Immobiliare	70%	72%	74%	BI	Riduzione della richiesta di consultazioni cartacee della banca dati ipotecaria	36%	38%	40%	Elaborazione interna
OBIETTIVO 4 – Presidiare il territorio al fine di garantire il costante aggiornamento degli archivi censuari e cartografici dell’Agenzia	Presidio efficace del territorio	Tasso di immobili irregolari accertati a seguito di indagini	80%	82%	82%	BI	Indice di efficacia dell’accertamento catastale	25%	25%	25%	BI
		Tasso di copertura degli immobili da controllare	30%	32%	32%	BI	Incremento percentuale annuo della base imponibile	0,35%	0,35%	0,35%	Elaborazione interna

Descrizione indicatori:

Tasso di copertura di alcuni oneri inseriti nella dichiarazione precompilata da parte delle persone fisiche rispetto a quelli complessivamente dichiarati (ISTITUZIONALE): il tasso di copertura dell'indicatore è mediamente determinato sulla base del rapporto percentuale, per ogni onere preso in considerazione, tra le dichiarazioni precompilate dall'Agenzia (in cui l'onere è stato inserito direttamente in dichiarazione e non solo nel foglio informativo) rispetto al numero di dichiarazioni trasmesse prendendo a riferimento la stessa platea di contribuenti.

Percentuale di 730 precompilati trasmessi dal contribuente rispetto al totale dei 730 ricevuti dall'Agenzia (IMPATTO): misura la percentuale dei 730 precompilati trasmessi direttamente dal contribuente rispetto al totale dei 730 complessivamente presentati all'Agenzia.

Predisposizione delle bozze dei registri IVA e delle bozze delle comunicazioni delle liquidazioni periodiche IVA (ISTITUZIONALE): come previsto dall'art. 4 del d. lgs. n. 127/2015, a partire dalle operazioni effettuate dal 1° luglio 2021, l'Agenzia elabora le bozze precompilate dei registri IVA e delle comunicazioni delle liquidazioni periodiche. Dal 2022 pertanto l'elaborazione di tali documenti precompilati sarà esteso alle operazioni effettuate nell'intera annualità.

Predisposizione delle bozze delle dichiarazioni annuali IVA (ISTITUZIONALE): come previsto dall'articolo 4 del d. lgs. n. 127/2015, a partire dalle operazioni effettuate dal 1° gennaio 2022 l'Agenzia, oltre ad elaborare i registri IVA e le comunicazioni delle liquidazioni periodiche IVA precompilate, procederà a elaborare anche la dichiarazione annuale IVA precompilata che verrà messa a disposizione dei soggetti passivi IVA nell'anno 2023.

Percentuale di documenti interpretativi (circolari e risoluzioni) adottati entro il 60° giorno antecedente alla data di applicazione delle norme tributarie di maggiore interesse (ISTITUZIONALE): l'indicatore misura la tempestività di adeguamento dell'azione amministrativa alle fonti normative primarie in materia tributaria.

% di rimborsi IVA ordinari lavorati/magazzino (ISTITUZIONALE): l'indicatore misura la lavorazione dei rimborsi IVA ordinari presenti nel magazzino al 31/12 dell'anno precedente e di quelli acquisiti entro il 31 luglio dell'esercizio in corso.

Tempo medio di erogazione dei rimborsi IVA al netto delle sospensioni (espresso in giorni) (IMPATTO): 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.

% di rimborsi IVA prioritari lavorati/magazzino (ISTITUZIONALE): l'indicatore misura la lavorazione dei rimborsi IVA prioritari presenti nel magazzino al 31/12 dell'anno precedente e di quelli acquisiti entro il 31 luglio dell'esercizio in corso.

% di rimborsi Imposte Dirette lavorati/magazzino (ISTITUZIONALE): 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.

% di reclami lavorati entro 15 giorni (ISTITUZIONALE): l'indicatore misura la percentuale dei reclami trattabili chiusi entro 15 giorni lavorativi, calcolando la differenza tra la data di chiusura e la data di acquisizione del reclamo presentato dal contribuente.

Percentuale di risposte fornite in forma scritta entro 4 gg. (ISTITUZIONALE): l'indicatore misura la percentuale dei quesiti (*web-mail* e sms) risolti dagli operatori in forma scritta entro 4 giorni lavorativi.

Barometro della Qualità dei servizi ipotecari e catastali erogati (ISTITUZIONALE): 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.

% formalità repertorate nella medesima giornata della presentazione (ISTITUZIONALE): 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.

% di atti di intestazione catastale lavorati (ISTITUZIONALE): 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.

Incremento dei servizi telematici disponibili (ISTITUZIONALE): l'indicatore misura il numero dei servizi, tra quelli offerti dall'Agenzia, che saranno resi disponibili in via telematica nel triennio di riferimento. (vecchio indicatore riproposto)

% di utilizzo dei servizi telematici da parte dei contribuenti sul totale dei servizi erogati dall'Agenzia (IMPATTO): è riferito ai servizi erogati dagli uffici per i quali è presente un omologo servizio telematico (es. CIVIS e RLI).

Completa integrazione degli oggetti immobiliari catastali (ISTITUZIONALE): l'indicatore 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 (ISTITUZIONALE): l'indicatore consente di misurare il recupero della precisione dei fogli di mappa e della costruzione della congruenza geometrica tra mappe contigue. È un indicatore complesso e si misura come media tra lo stato di avanzamento delle suddette due attività rispetto al totale dei fogli di mappa.

Mantenimento della media giornaliera di richieste di servizio al WMS e Geoportale (IMPATTO): l'indicatore misura la permanenza dell'interesse da parte degli utilizzatori dei servizi cartografici, messi a disposizione dall'Agenzia, a consultare i servizi gratuiti WMS (*Web Map Service*) e Geoportale cartografico.

Grado di ampliamento del periodo informatizzato della Banca Dati di Pubblicità Immobiliare (ISTITUZIONALE): l'indicatore 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 (IMPATTO): misura la riduzione delle richieste di ispezione ipotecaria "cartacea" da parte degli utenti.

Tasso di immobili irregolari accertati a seguito di indagine (ISTITUZIONALE): l'indicatore 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.

Indice di efficacia dell'accertamento catastale (IMPATTO): L'indicatore misura l'efficacia del processo sia in termini di immobili aggiornati (rispetto al totale di quelli controllati), sia di variazione della rendita media delle unità immobiliari urbane regolarizzate con l'aggiornamento (rispetto alla rendita media nazionale delle unità immobiliari censite al Catasto).

Tasso di copertura degli immobili da controllare (ISTITUZIONALE): l'indicatore 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 annuo della base imponibile (IMPATTO): misura il miglioramento nella definizione della base imponibile, misurato come incremento percentuale annuo derivante dall'attività di controllo rispetto alla rendita catastale presente in banca dati.

AREA PREVENZIONE

Ore persona dedicate per la realizzazione degli obiettivi dell'area: ore migliaia 3.835

Risorse finanziarie utilizzate per la realizzazione degli obiettivi dell'area: €/mln

2022	2023	2024
258	270	274

OBIETTIVI	AZIONI	INDICATORE ISTITUZIONALE	TARGET			FONTE DATI	INDICATORE DI IMPATTO	TARGET			FONTE DATI
			2022	2023	2024			2022	2023	2024	
OBIETTIVO 5 - Favorire la <i>tax compliance</i>	Attuazione delle misure fiscali per favorire l'attrazione degli investimenti e assicurare la certezza del diritto per gli operatori	% istanze di adesione al regime di <i>cooperative compliance</i> presentate dal 01/09 dell'anno t-1 al 31/08 dell'anno t lavorate ⁷	60%	60%	60%	Elaborazione interna	Ammontare degli imponibili sotto controllo a seguito dell'accesso al regime da parte dei grandi contribuenti (€/mld)	15	15	15	Elaborazione interna
		% di grandi contribuenti che accedono al regime di <i>cooperative compliance</i> rispetto alla platea	20%	20%	20%	Elaborazione interna	% di grandi contribuenti che accedono al regime di <i>cooperative compliance</i> rispetto alla platea	20%	20%	20%	Elaborazione interna
		% di riduzione dei tempi di conclusione delle procedure di accordo preventivo (unilaterali e bilaterali) rispetto ai tempi di conclusione delle procedure di accordo preventivo concluse nell'anno 2021	7%	9%	9%	Elaborazione interna					
		% di incremento delle procedure di accordo preventivo concluse (unilaterali e bilaterali) rispetto alle procedure concluse nell'anno 2021*	8%	10%	10%	Elaborazione interna					
		% di conclusione delle istanze di <i>patent box</i> presentate nell'anno n	100% (2017) 70% (2018)	100% (2018) 50% (2019) *	100% (2019) * 50% (2020) *	Elaborazione interna	Tempo medio di conclusione degli accordi relativi alle istanze di accesso alle agevolazioni connesse all'utilizzo dei beni immateriali (<i>patent box</i>)	35 mesi	35 mesi	35 mesi	Elaborazione interna

⁷ Il risultato atteso è preventivato nel presupposto che il numero delle istanze di accesso al regime di *cooperative* presentate non sia superiore, a parità di risorse, a quelle presentate nell'esercizio precedente.

* Dal calcolo dell'indicatore sono esclusi i rinnovi relativi ad accordi già sottoscritti.

OBIETTIVI	AZIONI	INDICATORE ISTITUZIONALE	TARGET			FONTE DATI	INDICATORE DI IMPATTO	TARGET			FONTE DATI
			2022	2023	2024			2022	2023	2024	
OBIETTIVO 5 - Favorire la tax compliance	Attuazione delle misure fiscali per favorire l'attrazione degli investimenti e assicurare la certezza del diritto per gli operatori	Percentuale di risposte alle istanze relative agli interpelli nuovi investimenti in scadenza nel periodo di riferimento per le quali è stata avviata l'interlocuzione formale di cui all'articolo 2, comma 2, del D. Lgs. n. 147 del 2015 e all'articolo 5, comma 3, del D.M. 29 aprile 2016, entro 115 giorni dalla presentazione dell'istanza	70%	70%	70%	Elaborazione interna	Maggior gettito atteso da nuovi investimenti oggetto di interpello (€/mln) negli anni precedenti a quello di riferimento	308	230	238	Elaborazione interna
		Percentuale di risposta agli interpelli ordinari entro 80 giorni dalla data di ricezione dell'istanza ⁸	75%	75%	75%	Elaborazione interna					
	Gestione delle procedure amichevoli e di composizione delle controversie internazionali	% di definizione delle MAP entro 3 anni dalla presentazione	30%	40%	40%	Elaborazione interna	Tempo medio di implementazione dei casi di MAP conclusi mediante accordo con l'autorità competente estera nell'anno t-1	15 mesi	12 mesi	12 mesi	Elaborazione interna

⁸ Il risultato atteso, riferito agli interpelli ordinari trattati dalle Direzioni Regionali, è preventivato nel presupposto che il numero dei prodotti non sia superiore, a parità di risorse, alla media aritmetica dei prodotti rendicontati nel biennio precedente.

OBIETTIVI	AZIONI	INDICATORE ISTITUZIONALE	TARGET			FONTE DATI	INDICATORE DI IMPATTO	TARGET			FONTE DATI
			2022	2023	2024			2022	2023	2024	
OBIETTIVO 5 - Favorire la tax compliance	Promozione del dialogo strutturato e dinamico con i contribuenti	Numero di comunicazioni volte a favorire il versamento spontaneo, nonché l'emersione degli imponibili ai fini IVA e dell'effettiva capacità contributiva di ciascun soggetto inviate ai contribuenti	2.581.090	2.200.000	3.011.271	Elaborazione interna	Riduzione dei falsi positivi	-5%	-5%	-	Elaborazione interna
							% di falsi positivi rispetto al numero di comunicazioni inviate nell'anno - n -	-	5%	5%	Elaborazione interna
							Versamenti da parte dei contribuenti per effetto delle azioni di prevenzione (€/mld)	2,45	2,20	2,77	Elaborazione interna
	Aggiornamento e applicazione degli indici sintetici di affidabilità fiscale finalizzati a favorire una maggiore compliance dichiarativa delle piccole e medie imprese e dei professionisti	Numero di indici di affidabilità fiscale predisposti oggetto di aggiornamento	87	88	87	Elaborazione interna					

Descrizione indicatori:

% istanze di adesione al regime di *cooperative compliance* presentate dal 01/09 dell'anno t-1 al 31/08 dell'anno t lavorate (ISTITUZIONALE):

l'indicatore misura in termini percentuali, il numero delle istanze lavorate rispetto alle istanze presentate dal 01/09 dell'anno t-1 al 31/08 dell'anno t.

Ammontare degli imponibili sotto controllo a seguito dell'accesso al regime da parte dei grandi contribuenti (€/mld) (IMPATTO): l'indicatore misura l'ammontare degli imponibili presidiati a seguito dell'accesso al regime di adempimento collaborativo da parte dei grandi contribuenti.

% di grandi contribuenti che accedono al regime di *cooperative compliance* rispetto alla platea (IMPATTO): l'indicatore misura la percentuale di grandi contribuenti che scelgono di aderire all'istituto dell'adempimento collaborativo rispetto ai potenziali fruitori.

% di riduzione dei tempi di conclusione delle procedure di accordo preventivo (unilaterali e bilaterali) rispetto ai tempi di conclusione delle procedure di accordo preventivo concluse nell'anno 2021 (ISTITUZIONALE): l'indicatore misura la tempestività nei tempi di conclusione delle procedure di accordo preventivo, con l'obiettivo di migliorare la prestazione rispetto al 2021. Per procedure concluse si intendono sia quelle chiuse positivamente che negativamente.

% di incremento delle procedure di accordo preventivo concluse (unilaterali e bilaterali) rispetto alle procedure concluse nell'anno 2021 (ISTITUZIONALE): l'indicatore misura l'incremento percentuale delle procedure di accordo preventivo concluse rispetto all'anno 2021. Per procedure concluse si intendono sia quelle chiuse positivamente che negativamente).

% di conclusione delle istanze di *patent box* presentate nell'anno n (ISTITUZIONALE): l'indicatore misura la tempestività nell'attività di lavorazione delle istanze di accordo preventivo rientranti nella disciplina della "*patent box*", calcolando la percentuale di quelle concluse con accordo entro l'anno n.

Tempo medio di conclusione degli accordi relativi alle istanze di accesso alle agevolazioni connesse all'utilizzo dei beni immateriali (*patent box*) (IMPATTO): l'indicatore 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 alle istanze relative agli interpelli nuovi investimenti in scadenza nel periodo di riferimento per le quali è stata avviata l'interlocuzione formale di cui all'articolo 2, comma 2, del D. Lgs. n. 147 del 2015 e all'articolo 5, comma 3, del D.M. 29 aprile 2016, entro 115 giorni dalla presentazione dell'istanza (ISTITUZIONALE): l'indicatore misura la tempestività delle risposte alle istanze fornite in anticipo rispetto alla scadenza dell'interpello.

Maggior gettito atteso da nuovi investimenti oggetto di interpello negli anni precedenti a quello di riferimento (€/mln) (IMPATTO): l'indicatore stima l'ammontare del gettito previsto dai piani di investimento contenuti nelle istanze di interpello nuovi investimenti in scadenza negli anni precedenti a quello di riferimento, compresi gli interpelli integrati e al netto degli interpelli con "*vis attractiva*".

Percentuale di risposta agli interpelli ordinari entro 80 giorni dalla data di ricezione dell'istanza (ISTITUZIONALE): l'indicatore misura la tempestività di risposta agli interpelli ordinari trattati dalle Direzioni Regionali presentati dal contribuente. Con tale indicatore l'Agenzia si impegna a ridurre ulteriormente i tempi di risposta per gli interpelli ordinari rispetto ai 90 giorni previsti dal D.Lgs n. 156/2015.

% di definizione delle MAP entro 3 anni dalla presentazione (ISTITUZIONALE): l'indicatore misura la tempestività nelle consultazioni dirette tra le amministrazioni fiscali dei Paesi contraenti per risolvere casi di doppia imposizione; calcola in termini percentuali quante sono le procedure definite entro tre anni dalla presentazione.

Tempo medio di implementazione dei casi di MAP conclusi mediante accordo con l'autorità competente estera nell'anno t-1 (IMPATTO): l'indicatore misura il tempo medio 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 il versamento spontaneo, nonché l'emersione degli imponibili ai fini IVA e dell'effettiva capacità contributiva di ciascun soggetto inviate ai contribuenti (ISTITUZIONALE): l'indicatore misura la numerosità delle comunicazioni volte a favorire il versamento spontaneo, nonché 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 e comunicazioni già presentate.

Riduzione dei falsi positivi (IMPATTO): l'indicatore misura la riduzione in valori percentuali del numero di falsi positivi rispetto al 2019.

% di falsi positivi rispetto al numero di comunicazioni inviate nell'anno - n - (IMPATTO): l'indicatore misura in valore percentuale il rapporto tra i falsi positivi e il totale delle comunicazioni inviate.

Versamenti da parte dei contribuenti per effetto delle azioni di prevenzione (€/mld) (IMPATTO): l'indicatore misura l'ammontare dei versamenti spontanei da parte dei contribuenti per effetto delle azioni di prevenzione.

Numero di indici di affidabilità fiscale predisposti oggetto di aggiornamento (ISTITUZIONALE): l'indicatore misura il numero di indici sintetici di affidabilità fiscale che saranno soggetti a revisione nel corso dell'esercizio ed è riferito agli indici che saranno posti al parere della Commissione degli esperti prevista dall'art. 9 *bis* del decreto legge n. 50 del 24/04/2017, prima dell'approvazione con decreto del Ministro dell'Economia e delle finanze. Tale attività di revisione ha lo scopo di garantire che gli indici siano in grado di cogliere costantemente al meglio le realtà economiche cui fanno riferimento, per svolgere efficacemente il ruolo di stimolo all'emersione spontanea delle basi imponibili e per l'assolvimento degli obblighi tributari da parte dei contribuenti.

AREA CONTRASTO

Ore persona dedicate per la realizzazione degli obiettivi dell'area: ore migliaia 17.092

Risorse finanziarie utilizzate per la realizzazione degli obiettivi dell'area: €/mln

		TARGET			FONTE DATI	INDICATORE DI IMPATTO			TARGET			FONTE DATI
OBIETTIVI	AZIONI	INDICATORE ISTITUZIONALE	2022	2023		2024	2022	2023	2024			
OBIETTIVO 6 - Ottimizzare l'attività di controllo e migliorare la valutazione del rischio di non <i>compliance</i> da parte dei contribuenti	Sospensione preventiva delle deleghe F 24 con compensazioni sulla base di indicatori di rischio predefiniti e successivo scarto delle deleghe a seguito di controlli degli Uffici nei 30 giorni	Numero di indicatori di rischio individuati e resi operativi nella procedura di sospensione	5	8	8	Elaborazione interna						
OBIETTIVO 7 - Presidiare l'attività di controllo	Potenziamento dei controlli in materia tributaria	Controlli nei confronti delle imprese minori e dei lavoratori autonomi	100.000	130.000	140.000	BI						
OBIETTIVO 8 - Assicurare il coordinamento con altre Amministrazioni ai fini dell'attività di controllo	Adozione di iniziative congiunte con la Guardia di finanza e altre Amministrazioni estere 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	60.000	60.000	60.000	Elaborazione interna						
		Percentuale di posizioni trattate, mediante processo di analisi basato su indici di rischiosità fiscale predefiniti, sul totale di posizioni presenti nello scambio complessivo di informazioni <i>Country-by-Country reporting</i> e ricevute dall'Ufficio ai fini della selezione a seguito dell'analisi del rischio di elusione delle multinazionali con fatturato mondiale superiore ai 750 milioni di euro effettuata in base alle informazioni del <i>Country-by-Country reporting</i>	80%	90%	90%	Elaborazione interna	Entrate complessive da attività di contrasto (€/mld)	10,3	10,8	10,8	BI	

OBIETTIVI	AZIONI	INDICATORE ISTITUZIONALE	TARGET			FONTE DATI	INDICATORE DI IMPATTO	TARGET			FONTE DATI
			2022	2023	2024			2022	2023	2024	
OBIETTIVO 9 - Migliorare la sostenibilità in giudizio della pretesa erariale	Garantire in termini qualitativi e quantitativi 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	96%	96%	96%	BI	% di sentenze definitive totalmente e parzialmente favorevoli all'Agenzia	72%	72%	72%	BI
							% di sentenze definitive totalmente favorevoli all'Agenzia	69%	69%	69%	BI
		Percentuale di partecipazione alle pubbliche udienze in CTP e CTR dell'esercizio relative a controversie di valore superiore a 10.000 euro e di valore indeterminabile	96%	96%	96%	BI	% degli importi decisi in via definitiva a favore dell'Agenzia	74%	74%	74%	BI

Descrizione indicatori:

Numero di indicatori di rischio individuati e resi operativi nelle procedure di sospensione (ISTITUZIONALE): l'indicatore misura il numero di indicatori di rischio individuati e resi operativi nell'ambito delle procedure di sospensione e che riguardano posizioni che presentano significativi profili di rischio in base a criteri selettivi ben definiti.

Accertamenti nei confronti di imprese di piccole dimensioni e professionisti (ISTITUZIONALE): l'indicatore misura il numero di controlli nei confronti dei soggetti passivi IVA che si prevede di effettuare.

Numero dei soggetti sottoposti ad analisi congiunta ai fini della rispettiva attività di controllo (ISTITUZIONALE): l'indicatore 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 intervento annuale. Consente di valutare il grado di collaborazione tra i due Enti.

Percentuale di posizioni trattate sul totale di posizioni presenti nello scambio complessivo di informazioni Country-by-Country reporting e ricevute dall'Ufficio ai fini della selezione a seguito dell'analisi del rischio di elusione delle multinazionali con fatturato mondiale superiore ai 750 milioni di euro effettuata in base alle informazioni del Country-by-Country reporting (ISTITUZIONALE): l'indicatore misura la percentuale di posizioni trattate sul totale di quelle presenti nello scambio complessivo di informazioni Country-by-Country reporting a seguito dell'analisi del rischio di elusione da parte delle multinazionali con fatturato mondiale superiore ai 750 milioni di euro.

Entrate complessive da attività di contrasto €/mld (IMPATTO): misura le entrate complessive da attività di contrasto espresse in miliardi di euro (non sono 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.

Percentuale di costituzioni in giudizio in CTP e CTR sui ricorsi il cui termine di costituzione scade nell'esercizio (ISTITUZIONALE): l'indicatore 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 (IMPATTO): l'indicatore 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 (IMPATTO): l'indicatore 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 superiore a 10.000 euro e di valore indeterminabile (ISTITUZIONALE): l'indicatore misura la percentuale delle controversie discusse in pubblica udienza con valore economico in contestazione superiore a 10.000 € e di valore indeterminabile a cui si è partecipato rispetto al totale delle udienze rilevanti.

Percentuale degli importi decisi in via definitiva a favore dell'Agenzia (IMPATTO): l'indicatore misura la percentuale dell'importo deciso a favore dell'Agenzia in relazione all'importo complessivo oggetto delle decisioni divenute definitive nell'anno.

AREA RISORSE

Stakeholder: utenti

Ore persona dedicate per la realizzazione degli obiettivi dell'area: ore migliaia 4.123

Risorse finanziarie utilizzate per la realizzazione degli obiettivi dell'area: €/mln

OBIETTIVI	AZIONI	INDICATORE ISTITUZIONALE	TARGET			FONTE DATI	INDICATORE DI IMPATTO	TARGET			FONTE DATI
			2022	2023	2024			2022	2023	2024	
								2022	2023	2024	
			276	290	295						
OBIETTIVO 10 - Ottimizzare e valorizzare le risorse a disposizione	Potenziamento delle risorse umane a disposizione	Unità di personale assunte a tempo indeterminato nell'anno di riferimento	2.500	1.300	1.000	Elaborazione interna					
	Attuazione e sviluppo del lavoro agile	% di personale che lavora in modalità agile	25%	-	-	Elaborazione interna					
		% di personale dotato di PC portatile per la prestazione dell'attività lavorativa in modalità agile	70%	80%	90%	Elaborazione interna					
	Promozione della cultura organizzativa	Realizzazione di una campagna comunicativa interna sulla cultura organizzativa	Realizzazione dell'indagine sui valori dell'Agenzia e avvio analisi dei dati Completamento dell'analisi dei dati e avvio delle iniziative di miglioramento Completamento delle iniziative di miglioramento e valutazione dell'efficacia				Elaborazione interna	Efficacia della formazione	10% delle iniziative di carattere tributario previste dal Piano annuale di formazione del personale 10% delle iniziative di carattere tributario previste dal Piano annuale di formazione del personale 10% delle iniziative di carattere tributario previste dal Piano annuale di formazione del personale		Elaborazione interna

OBIETTIVI	AZIONI	INDICATORE ISTITUZIONALE	TARGET			FONTE DATI	INDICATORE DI IMPATTO	TARGET			FONTE DATI
			2022	2023	2024			2022	2023	2024	
OBIETTIVO 10 - Ottimizzare e valorizzare le risorse a disposizione	Rafforzare le conoscenze e le competenze del personale dell'Agenzia	Realizzazione di piani di sviluppo personalizzati per sviluppare competenze specifiche	Definizione dei percorsi di sviluppo personalizzati per le POER e per i dirigenti delle DC, DR E DP	Avvio dei percorsi di sviluppo per le POER e per i dirigenti delle DC, DR E DP	Prosecuzione dello svolgimento dei percorsi di sviluppo e valutazione dell'efficacia dei percorsi già avviati	Elaborazione interna					
		Realizzazione di Iniziative formative e di sviluppo dedicate al personale impegnato nell'assistenza al contribuente	Avvio delle iniziative formative e di sviluppo destinate al personale dei servizi fiscali	Avvio delle iniziative formative e di sviluppo destinate al personale dei servizi catastali cartografici e di pubblicità immobiliare	Avvio delle iniziative formative e di sviluppo destinate al personale dei SAM e dei centri operativi	Elaborazione interna					
	Diffondere la cultura della valutazione	Predisposizione di iniziative per la condivisione dei principi e dei criteri che ispirano la cultura della valutazione della prestazione in Agenzia	Predisposizione e divulgazione di linee guida che illustrino flusso, partecipanti e finalità dei diversi sistemi di valutazione adottati in Agenzia	Prosecuzione della divulgazione delle linee guida accompagnata da iniziative di illustrazione dei principali contenuti a valutatori e valutati	Valutazione del livello di condivisione di principi e criteri attraverso l'analisi dei dati risultanti dalla valutazione	Elaborazione interna					

Descrizione indicatori Area Risorse:

Unità di personale assunte a tempo indeterminato nell'anno di riferimento (ISTITUZIONALE): l'indicatore misura il potenziamento del capitale umano a disposizione dell'Agenzia sia numericamente sia in termini di rinnovamento, calcolando il personale assunto a tempo indeterminato nell'anno di riferimento.

% di personale che lavora in modalità agile (ISTITUZIONALE): l'indicatore misura la percentuale di unità di personale dell'Agenzia che presta la propria attività lavorativa in modalità agile.

% di personale dotato di PC portatile per la prestazione dell'attività lavorativa in modalità agile (ISTITUZIONALE): l'indicatore misura la percentuale di unità di personale dell'Agenzia che presta la propria attività lavorativa in modalità agile essendo dotato di un PC portatile fornito dall'Agenzia stessa.

Realizzazione di una campagna comunicativa interna sulla cultura organizzativa (ISTITUZIONALE): la comunicazione interna è uno degli elementi fondamentali per diffondere i principi e i valori di una organizzazione e per consolidare il senso di appartenenza. L'esigenza di ascolto del personale da parte dell'organizzazione diviene ancor più necessaria in caso di crisi particolarmente profonde come quella attuale scaturita dalla pandemia. Nel triennio 2020-2022 l'Agenzia intende realizzare un'indagine interna che il primo anno ha riguardato lavoro agile e cultura organizzativa con conseguente analisi dei dati, il secondo anno prenderà in considerazione i valori organizzativi dell'Agenzia iniziando l'analisi dei dati relativi, che verrà completata nel corso del terzo anno in cui si avvieranno anche le iniziative di miglioramento.

Efficacia della formazione (IMPATTO): l'indicatore misura l'impatto delle iniziative di formazione sulle attività lavorative, applicando la metodologia di valutazione in uso in Agenzia (ad es. tramite questionari di gradimento, piani di azione e questionari di impatto); nel prossimo triennio si prevede concentrare l'applicazione del modello su una parte delle iniziative di carattere tributario previste nel piano di formazione dell'anno di riferimento.

Realizzazione di piani di sviluppo personalizzati per sviluppare competenze specifiche (ISTITUZIONALE): l'indicatore indica la realizzazione e la valutazione dell'efficacia di piani di sviluppo personalizzati indirizzati a POER e dirigenti, finalizzati a sviluppare competenze specifiche individuate sulla base delle risultanze del sistema di valutazione e, per i dirigenti, anche sulla base degli *assessment* delle competenze.

Realizzazione di Iniziative formative e di sviluppo dedicate al personale impegnato nell'assistenza al contribuente (ISTITUZIONALE): l'indicatore indica la realizzazione per le famiglie professionali servizi e assistenza di percorsi formativi e di sviluppo (piani individuali, *coaching* ecc) volti a consolidare e ampliare competenze relazionali e sociali, per implementare la gestione dei servizi e dell'assistenza al contribuente.

Predisposizione di iniziative per la condivisione dei principi e dei criteri che ispirano la cultura della valutazione della prestazione in Agenzia (ISTITUZIONALE): l'indicatore indica le modalità di divulgazione degli strumenti predisposti per diffondere la condivisione dei principi e dei criteri che ispirano la cultura della valutazione in Agenzia.

Previsione consistenza iniziale e finale del personale anno 2022

Qualifica	Personale al 31.12.2021	Comandi "DA" altre Amministrazioni	Comandi/distacchi "A" altre Amministrazioni e personale in esonero	Personale disponibile al 31.12.2021 (A+B-C)	Entrate 2022	Uscite 2022	Comandi e trasferimenti "DA" altre Amministrazioni	Comandi e trasferimenti "A" altre Amministrazioni	Personale disponibile al 31.12.2022 (D+E-F+G-H)	Consistenza media disponibile 2022	Minore disponibilità		Consistenza media equivalente 2022 (J-K-L)
											part time	altre cause	
	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M
Dirigenti di ruolo	346	9	8	347	95	13	0	0	429	385	0	0	385
Dirigenti a tempo determinato	38	0	0	38	9	23	0	0	24	54	0	0	54
Totale dirigenti	384	9	8	385	104	36	0	0	453	439	0	0	439
III area	19.464	37	138	19.363	3.291	578	60	60	22.076	20.545	156	0	20.389
II area	9.659	53	30	9.682	600	1.440	30	30	8.842	8.267	128	0	8.139
I area	179	0	2	177	0	0	0	0	177	177	2	0	175
Totale personale delle aree	29.302	90	170	29.222	3.891	2.018	90	90	31.095	28.989	286	0	28.703
TOTALE COMPLESSIVO	29.686	99	178	29.607	3.995	2.054	90	90	31.548	29.428	286	0	29.142
Tirocinanti	0	0	0	0	6.553	3.303	0	0	3.250	672	0	0	672
<i>PO legge 205/2017 (compresi nella III area)</i>	1.389	0	0	1.389	133	20	0	0	1.502	1.466	0	0	1.466

Entrate 2022

Nel corso del 2022 sono previste la realizzazione di procedure concorsuali volte ad assumere 5.091 funzionari, 560 assistenti tecnici e informatici e 160 dirigenti. Per i funzionari è previsto un periodo di tirocinio (di 3 o 6 mesi sulla base del profilo, tecnico o amministrativo-tributario). Inoltre, si svolgerà la procedura per il passaggio dalla II alla III area.

Uscite 2022

Le uscite del personale sono determinate tenendo conto delle cessazioni 2022 registrate nelle banche dati; a questo si stimano ulteriori uscite per motivazioni diverse dal pensionamento

Uscite registrate nelle banche dati	Uscite 2022 previste	Consistenza delle uscite (6/12 mesi)
Dirigenti	36	18
III area	578	289
II area	1.440	720
I area	-	-
Totale	2.054	1.027