

# PIANO DELL'AGENZIA 2016

*Roma, 11 luglio 2016*

# Il contesto (1/2)

La Convenzione triennale per gli esercizi 2016-2018, presenta sostanziali novità rispetto al passato anche in applicazione del decreto legislativo n. 157/2015 con il quale il legislatore ha inteso innovare i contenuti del documento negoziale tra Ministero e Agenzia.

Lo scopo è quello di spostare l'attenzione sulla prevenzione piuttosto che sulla repressione dei fenomeni evasivi e, a tal fine, la tradizionale Area strategica «Controlli» si scinde in: Area «Prevenzione» e Area «Contrasto», mentre viene confermata l'Area «Servizi».

## Il contesto (2/2)

All'interno di ciascuna Area strategica sono individuati gli obiettivi (cinque in tutto) che sintetizzano le finalità più alte che si intendono perseguire sulla base delle linee generali e degli obiettivi della gestione tributaria delineati nell'Atto di indirizzo del sig. Ministro.

Ciascun obiettivo è costituito da più indicatori, rappresentativi delle principali linee di attività strumentali al suo conseguimento. Molti degli indicatori sono di nuova introduzione e, per quelli già esistenti, si è cercato – laddove possibile – di darne una diversa connotazione più aderente al rinnovato contesto di riferimento.

# Gli indirizzi specifici per l'Agenzia (1/4)

In forza delle priorità politiche individuate nell'Atto di indirizzo, l'Agenzia dovrà adottare soluzioni tecniche e organizzative idonee a garantire:

- la centralità del rapporto con il contribuente attraverso una maggiore trasparenza, una più incisiva semplificazione e razionalizzazione degli adempimenti anche in un'ottica di favorire forme di adempimento cooperativo;
- la maggiore qualità dei servizi erogati con la finalità di innalzare il livello di adempimento spontaneo e la percezione della correttezza e proporzionalità dell'azione dell'Amministrazione;
- adeguate forme di semplificazione delle procedure amministrative e per favorire una maggiore competitività delle imprese italiane, nonché l'attrattività degli investimenti in Italia delle imprese estere che intendono operare nel territorio nazionale;

## Gli indirizzi specifici per l'Agenzia (2/4)

- il potenziamento dei servizi telematici, l'implementazione e la diffusione della dichiarazione precompilata delle persone fisiche;
- l'efficacia e la qualità dell'azione di prevenzione e contrasto all'evasione e all'elusione fiscale per il miglioramento della tax compliance e il recupero del tax gap, assicurando, nel contempo, la riduzione dell'invasività dei controlli e dei connessi adempimenti;
- lo sviluppo di più incisive tecniche di analisi dei rischi, l'integrazione dei processi automatizzati di controllo tra più Amministrazioni e la tracciabilità dello stato dei procedimenti, anche al fine di contribuire alla trasparenza dell'azione amministrativa e alla lotta alla corruzione;
- il maggior gettito derivante dall'attività volta a promuovere l'adempimento spontaneo degli obblighi fiscali e dalla attività di controllo fiscale;

# Gli indirizzi specifici per l'Agenzia (3/4)

- il costante ed efficace presidio del territorio ai fini dell'aggiornamento delle informazioni catastali, cartografiche e di pubblicità immobiliare;
- il miglioramento della qualità e della completezza delle banche dati catastali, con particolare riferimento alla cartografia catastale, all'Anagrafe dei Titolari, all'Osservatorio del Mercato Immobiliare e alla prosecuzione dell'azione di emersione degli immobili non registrati in catasto;
- l'adozione di adeguate misure organizzative e gestionali per assicurare il completamento della lavorazione delle istanze di collaborazione volontaria entro la scadenza del 31 dicembre 2016, prevista dall'art. 2, comma 1, lettera a), del decreto legge 30 settembre 2015, n. 153;

# Gli indirizzi specifici per l'Agenzia (4/4)

- l'innalzamento progressivo degli standard di qualità contenuti nella Carta dei servizi, anche verificando il grado di soddisfazione dei contribuenti sui servizi erogati;
- la promozione di interventi volti all'ottimizzazione della funzione organizzativa, finalizzata al contenimento dei costi e al miglioramento dei processi aziendali;
- l'orientamento della formazione e lo sviluppo del personale in funzione degli obiettivi istituzionali e della missione prioritaria di facilitare e promuovere l'assolvimento degli obblighi tributari con il supporto della Scuola Nazionale dell'Amministrazione.

# Il Piano 2016 (1/2)

Il Piano dell'Agencia per il 2016 recepisce i provvedimenti normativi che si sono succeduti nel corso degli ultimi due anni:

- la legge n. 23/2014 e i successivi decreti delegati, emanati nell'arco del 2015, che mirano alla realizzazione di un nuovo sistema fiscale più equo, trasparente e orientato alla crescita;
- la legge 23 dicembre 2014, n. 190 (Legge di Stabilità 2015) che ha introdotto, con i commi 634 e seguenti dell'art. 1, disposizioni volte a favorire nuove e più avanzate forme di comunicazione tra il contribuente e l'amministrazione fiscale, anche in termini preventivi rispetto alle scadenze fiscali, il cui fine è quello di stimolare l'assolvimento degli obblighi tributari e favorire l'emersione spontanea delle basi imponibili;
- il decreto legislativo n. 157/2015 che ha dettato specifiche misure per la revisione della disciplina dell'organizzazione delle Agenzie fiscali, in funzione della duplice esigenza di contenimento della spesa pubblica da un lato e di potenziamento dell'efficienza dell'azione amministrativa dall'altro.



Gli obiettivi previsti nella Convenzione triennale per gli esercizi 2016-2018 sono:

per l'Area «Servizi»:

- facilitare gli adempimenti tributari;
- migliorare la qualità dei servizi ai contribuenti;

per l'Area «Prevenzione»

- migliorare il livello di adempimento spontaneo;

per l'Area «Contrasto»:

- ottimizzare l'attività di controllo;
- migliorare la sostenibilità delle pretese erariali.

# L'area strategica servizi (1/7)

L'obiettivo di presidio della centralità del contribuente sarà perseguito – in coerenza con l'Atto di indirizzo – attraverso la semplificazione amministrativa, il potenziamento dei servizi telematici, la misurazione e valutazione del livello dei servizi erogati, il miglioramento della qualità dei processi di gestione delle dichiarazioni e di erogazione dei rimborsi. Sono stati individuati due obiettivi: «Facilitare gli adempimenti tributari» e «Migliorare la qualità dei servizi ai contribuenti». Per il primo obiettivo gli indicatori previsti sono i seguenti:

*Ampliamento della platea dei destinatari della dichiarazione precompilata anche ai soggetti UNICO PF*

2016	2017	2018	Consuntivo 2015
<b>10.000.000</b>	-	-	-

# L'area strategica servizi (2/7)

*Implementazione delle tipologie di informazioni presenti nella dichiarazione precompilata*

2016	2017	2018	Consuntivo 2015
<b>5</b>	<b>n/d</b>	<b>n/d</b>	<b>-</b>

*Percentuale di 730 precompilati trasmessi dal contribuente e/o dagli intermediari rispetto al totale dei 730 ricevuti dall'Agenzia*

2016	2017	2018	Consuntivo 2015
<b>70%</b>	<b>70%</b>	<b>70%</b>	<b>-</b>

*Percentuale di documenti interpretativi (circolari e risoluzioni) adottati entro il 60° giorno antecedente alla data di applicazione delle norme tributarie di maggiore interesse*

2016	2017	2018	Consuntivo 2015
<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>-</b>

# L'area strategica servizi (3/7)

Il secondo obiettivo «Migliorare la qualità dei servizi ai contribuenti» contiene i seguenti indicatori:

*Percentuale di utilizzo della cassa stanziata sui capitoli dei rimborsi*

2016	2017	2018	Consuntivo 2015
<b>90%</b>	<b>90%</b>	<b>90%</b>	-

*N. di rimborsi IVA lavorati/magazzino*

2016	2017	2018	Consuntivo 2015
<b>70%</b>	<b>70%</b>	<b>70%</b>	<b>90,5%</b>

*N. di rimborsi Imposte Dirette pregressi lavorati/magazzino*

2016	2017	2018	Consuntivo 2015
<b>70%</b>	<b>80%</b>	<b>80%</b>	<b>79,1%</b>

# L'area strategica servizi (4/7)

*Controlli preventivi degli esiti della liquidazione automatizzata effettuati ai sensi dell'art. 36-bis del D.P.R. n. 600/73 e 54-bis e del D.P.R. n. 633/72*

2016	2017	2018	Consuntivo 2015
<b>1.000.000</b>	<b>decremento</b>	<b>decremento</b>	<b>1.129.733</b>

*Capacità di promuovere il canale telematico misurata come percentuale di utilizzo di CIVIS e dell'applicativo per la registrazione dei contratti di locazione RLI*

2016	2017	2018	Consuntivo 2015
<b>43%</b>	<b>43%</b>	<b>43%</b>	<b>47%</b>

*Barometro della qualità dei servizi catastali e di pubblicità immobiliare*

2016	2017	2018	Consuntivo 2015
<b>90%</b>	<b>90%</b>	<b>90%</b>	<b>98,1%</b>

# L'area strategica servizi (5/7)

## *Attivazione della Carta dei servizi*

2016	2017	2018	Consuntivo 2015
<b>Si/No</b>	-	-	-

## *Svolgere un'indagine di Customer Satisfaction sui nuovi front office integrati (area Entrate e area Territorio)*

2016	2017	2018	Consuntivo 2015
<b>Si/No</b>	-	-	-

## *Percentuale di istanze pervenute tramite CIVIS e lavorate entro 3 giorni*

2016	2017	2018	Consuntivo 2015
<b>90%</b>	<b>90%</b>	<b>90%</b>	<b>99,4%</b>

# L'area strategica servizi (6/7)

*Svolgere un'indagine di Customer Satisfaction sui servizi erogati dai Centri di Assistenza Multicanale*

2016	2017	2018	Consuntivo 2015
<b>Si/No</b>	-	-	-

*Percentuale di contribuenti che hanno prenotato un appuntamento serviti entro 10 minuti dall'orario fissato*

2016	2017	2018	Consuntivo 2015
<b>90%</b>	<b>90%</b>	<b>90%</b>	-

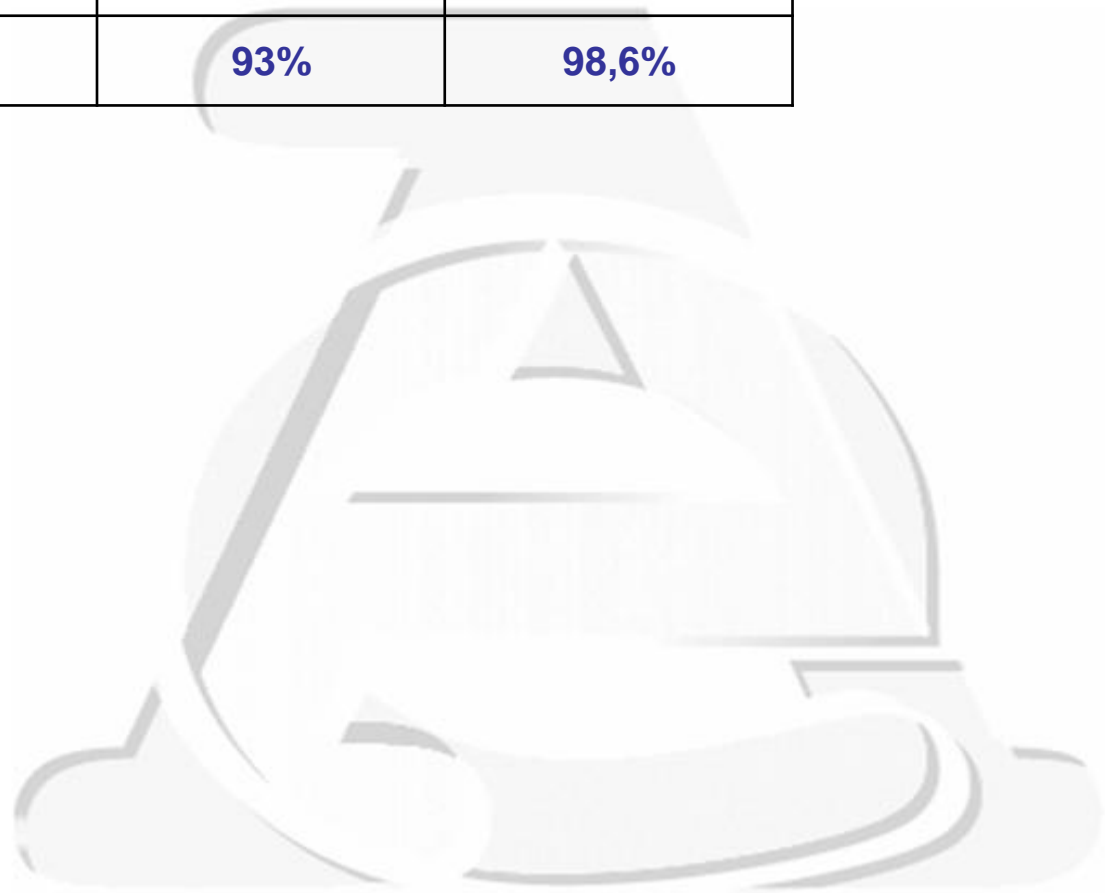
*Percentuale di atti di aggiornamento catastali e cartografici evasi*

2016	2017	2018	Consuntivo 2015
<b>95%</b>	<b>95%</b>	<b>95%</b>	<b>98,7%</b>

# L'area strategica servizi (7/7)

*Percentuale di atti di aggiornamento di pubblicità immobiliare lavorati*

2016	2017	2018	Consuntivo 2015
<b>93%</b>	<b>93%</b>	<b>93%</b>	<b>98,6%</b>





# L'area strategica prevenzione (1/4)

Per orientare l'azione dell'Agenzia verso la compliance fiscale, è stata introdotta questa nuova area strategica, il cui obiettivo è quello di migliorare il livello di adempimento spontaneo da parte dei contribuenti, attraverso un vero e proprio dialogo con gli stessi, che dovranno essere messi in condizione di prevenire possibili errori od omissioni, ovvero di correggere quelli contenuti nelle dichiarazioni già presentate.

In questa area strategica trovano collocazione tutti i nuovi istituti introdotti dalle recenti disposizioni normative. Si tratta delle comunicazioni preventive, della cosiddetta cooperative compliance, delle istanze di collaborazione volontaria (*volutary disclosure*), delle istanze di accordo preventivo, ecc. Il fondamento su cui si fondano questi strumenti innovativi, è la presunzione che il contribuente abbia la volontà di adempiere spontaneamente al proprio dovere fiscale. Gli indicatori previsti sono i seguenti:

# L'area strategica prevenzione (2/4)

*Numero di comunicazioni volte a favorire l'emersione dell'effettiva capacità contributiva di ciascun soggetto inviate ai contribuenti*

2016	2017	2018	Consuntivo 2015
<b>400.000</b>	<b>450.000</b>	<b>500.000</b>	-

*Versamenti spontanei da attività volte a favorire l'emersione dell'effettiva capacità contributiva di ciascun soggetto*

2016	2017	2018	Consuntivo 2015
<b>250 €/mln</b>	<b>250 €/mln</b>	<b>250 €/mln</b>	-

*Rapporto tra il numero di provvedimenti emessi, ai fini dell'accesso o dell'esclusione al regime opzionale della cooperative compliance, rispetto al numero delle istanze di adesione al regime presentate dai contribuenti entro il 30/08/2016*

2016	2017	2018	Consuntivo 2015
<b>30%</b>	<b>32%</b>	<b>35%</b>	-

# L'area strategica prevenzione (3/4)

*Percentuale di istanze di collaborazione volontaria esitate al 31/12/2016*

2016	2017	2018	Consuntivo 2015
<b>100%</b>	-	-	-

*Adeguamento spontaneo in dichiarazione alle risultanze degli studi di settore*

2016	2017	2018	Consuntivo 2015
<b>2,1 €/mld</b>	-	-	-

*Incremento percentuale delle istanze di accordo preventivo concluse  
(Ruling internazionale)*

2016	2017	2018	Consuntivo 2015
<b>20%</b>	<b>25%</b>	<b>25%</b>	-

# L'area strategica prevenzione (4/4)

*Percentuale di risposta agli interpelli ordinari entro 80 giorni dalla data di ricezione dell'istanza*

2016	2017	2018	Consuntivo 2015
<b>20%</b>	<b>20%</b>	<b>20%</b>	



# L'area strategica contrasto (1/4)

La terza Area strategica contiene due obiettivi: "Ottimizzare l'attività di controllo" e "Migliorare la sostenibilità delle pretese erariali", che compendiano tutte le linee di attività che saranno rivolte nei confronti dei contribuenti che non si mostreranno collaborativi.

Con riguardo al primo obiettivo, in coerenza con il nuovo indirizzo strategico e al fine di assicurare un congruo impegno verso i contribuenti maggiormente collaborativi e ben disposti verso il fisco, nel 2016 l'attività di controllo sarà prioritariamente finalizzata alla lavorazione delle richieste di accesso alla procedura di collaborazione. Per il primo obiettivo gli indicatori sono i seguenti:

*Riscossioni complessive da attività di contrasto dell'evasione*

2016	2017	2018	Consuntivo 2015
<b>15 €/mld</b>	<b>15 €/mld</b>	<b>15 €/mld</b>	<b>14,9 €/mld</b>

## L'area strategica contrasto (2/4)

*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*

2016	2017	2018	Consuntivo 2015
<b>16.000 €</b>	<b>17.000 €</b>	<b>18.000 €</b>	-

*Numero di controlli elettronici ai sensi dell'art. 36-ter e 41-bis del D.P.R. n. 600/73*

2016	2017	2018	Consuntivo 2015
<b>700.000</b>	<b>700.000</b>	<b>700.000</b>	-

*Incidenza percentuale dei costi dell'Agenzia sul gettito incassato*

2016	2017	2018	Consuntivo 2015
<b>0,9%</b>	<b>0,9%</b>	<b>0,9%</b>	<b>0,82%</b>

# L'area strategica contrasto (3/4)

*Numero di atti di aggiornamento tecnico (Tipi mappali e di frazionamento) controllati in sopralluogo – Catasto terreni*

2016	2017	2018	Consuntivo 2015
<b>3.500</b>	<b>3.500</b>	<b>3.500</b>	<b>3.892</b>

*Numero di verifiche effettuate su unità immobiliari per mancata presentazione di atti di aggiornamento – Catasto fabbricati*

2016	2017	2018	Consuntivo 2015
<b>30.000</b>	<b>35.000</b>	<b>40.000</b>	<b>46.661</b>

*Numero di verifiche effettuate sul classamento delle unità immobiliari urbane presenti nei documenti di aggiornamento presentati (DOCFA) – Catasto fabbricati*

2016	2017	2018	Consuntivo 2015
<b>400.000</b>	<b>430.000</b>	<b>480.000</b>	<b>420.234</b>

# L'area strategica contrasto (4/4)

Il secondo obiettivo “Migliorare la sostenibilità delle pretese erariali” contiene i seguenti indicatori:

*Percentuale di sentenze definitive totalmente e parzialmente favorevoli all'Agenzia*

2016	2017	2018	Consuntivo 2015
<b>64%</b>	<b>64%</b>	<b>64%</b>	<b>69%</b>

*Percentuale di sentenze definitive totalmente favorevoli all'Agenzia*

2016	2017	2018	Consuntivo 2015
<b>59%</b>	<b>59%</b>	<b>59%</b>	-

*Percentuale degli importi decisi definitivamente a favore dell'Agenzia*

2016	2017	2018	Consuntivo 2015
<b>70%</b>	<b>70%</b>	<b>70%</b>	-



Tenendo conto dell'evoluzione normativa in materia pensionistica, si stima che nel triennio 2016-2018 lasceranno l'Agenzia circa 2.000 unità di personale. La legge consente alle pubbliche amministrazioni di rimpiazzare solo una parte di coloro che lasciano il servizio e l'art. 1, comma 227, della legge di stabilità 2016 ha ulteriormente ridotto le percentuali di turn over precedentemente fissate. Per il triennio 2016-2018 potranno essere effettuate nuove assunzioni solo nei limiti del 25% delle uscite dell'anno precedente e della relativa spesa. Peraltro la legge di stabilità per il 2015 ha previsto che il budget delle assunzioni relativo agli anni 2015 e 2016 non potrà essere utilizzato fino al completamento delle procedure di ricollocazione del personale delle province e delle città metropolitane.

La legge 15 dicembre 2014, n. 186, istitutiva della cosiddetta voluntary disclosure, ha autorizzato l'Agenzia ad assumere, in aggiunta al plafond consentito dalla normativa in materia di turn over, ulteriori 1.100 unità di terza area. In attuazione di tale norma è stato espletato il concorso per la selezione di 892 funzionari (fascia retributiva F1) per lo svolgimento di attività amministrativo-tributaria. Nel 2015 i candidati hanno iniziato il previsto periodo di tirocinio, che si è concluso a fine aprile. L'assunzione dei vincitori è prevista per il prossimo autunno.

Considerate poi le numerose carenze nell'organico dirigenziale (anche a seguito della nota sentenza della Corte Costituzionale n. 37/2015), nel triennio 2016-2018 l'Agenzia ha la necessità di reclutare nuovi dirigenti sulla base di specifiche procedure concorsuali. Si prevede di assumere, nel 2017, circa 400 unità.

Nel 2015 l'Agenzia ha riaperto la contrattazione integrativa per gli sviluppi economici all'interno delle aree funzionali, stipulando un apposito accordo. Sulla base delle risorse disponibili, è stata conseguentemente avviata una procedura per complessivi 17.595 posti che tiene conto dell'esigenza di dare un'opportunità di sviluppo al personale che non ha beneficiato delle precedenti progressioni economiche.

Per quanto riguarda l'aspetto organizzativo, può ormai considerarsi concluso il processo di integrazione con le strutture dell'ex Agenzia del Territorio (l'accorpamento delle due agenzie è avvenuto il 1° dicembre 2012, ai sensi del decreto legge n. 95/2012). Nel 2016 si prevede l'avvio della sperimentazione di un nuovo modello di ufficio periferico che mira a realizzare l'effettiva integrazione dei processi lavorativi nell'ottica del contribuente.

# La strategia in materia di risorse umane 5/5

## Previsione consistenza iniziale e finale del personale

Qualifica	Personale al 31.12.2015	Comandi "DA" altre Amm.ni	Comandi/ distacchi "A" altre Amm.oni e personale in esonero	<u>Personale disponibile al 31.12.2015</u> (1+2-3)	Entrate 2016	Uscite 2016	Comandi e trasferimenti "DA" altre Amm.ni	Comandi e trasferimenti "A" altre Amm.ni	<u>Personale disponibile al 31.12.2016</u> (4+5-6+10-11)	Consistenza media disponibile 2016	Minore disponibilità		Consistenza media equivalente 2016(13-14-15)
											Part time	altre cause	
	1	2	3	4	5	6	10	11	12	13	14	15	16
Dirigenti di ruolo	334	0	10	324	0	22	0	0	302	313	0	0	313
Dirigenti a tempo determinato	32	0	0	32	11	8	0	0	35	34	0	0	34
Funzionari incaricati	1	0	0	1	0	0	0	0	1	1	0	0	1
<b>Totale Dirigenti</b>	<b>367</b>	<b>0</b>	<b>10</b>	<b>357</b>	<b>11</b>	<b>30</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>338</b>	<b>348</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>348</b>
Terza Area	24.181	49	294	23.936	892	380	70	70	24.448	24.043	251	0	23.792
Seconda Area	14.852	28	133	14.747	30	256	60	60	14.521	14.634	254	0	14.380
Prima Area	131	3	2	132	0	2	0	0	130	131	1	0	130
<b>Totale personale delle aree</b>	<b>39.164</b>	<b>80</b>	<b>429</b>	<b>38.815</b>	<b>922</b>	<b>638</b>	<b>130</b>	<b>130</b>	<b>39.099</b>	<b>38.808</b>	<b>506</b>	<b>0</b>	<b>38.302</b>
<b>TOTALE COMPLESSIVO</b>	<b>39.531</b>	<b>80</b>	<b>439</b>	<b>39.172</b>	<b>933</b>	<b>668</b>	<b>130</b>	<b>130</b>	<b>39.437</b>	<b>39.156</b>	<b>506</b>	<b>0</b>	<b>38.650</b>
<b>Tirocinanti</b>	<b>1.172</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1.172</b>	<b>0</b>	<b>1.172</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>391</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>391</b>

N.B. Il tirocinio cessa il 30 aprile, si stima che i vincitori saranno assunti a settembre