

## QUADRO SINOTTICO DEGLI OBIETTIVI INCENTIVATI

<b>PREVENZIONE E CONTRASTO DELL'EVASIONE TRIBUTARIA E DEGLI ILLECITI EXTRATRIBUTARI</b>	
<b>Indicatori di risultato</b>	<b>Risultato atteso</b>
Numero controlli mirati a contrastare il fenomeno della contraffazione	37.000
Numero controlli nel settore delle accise	35.000
Maggiore diritti accertati (€/000)	950.000
Remuneratività media verifiche IVA (Intra e Plafond)	€135.000
Tasso di positività delle verifiche in materia di accise	39%
Tasso di positività interventi in materia di sottofatturazione nei settori a rischio e da Paesi a rischio	15%
Tasso positività dei controlli ai passeggeri	33%
<b>SERVIZI AGLI UTENTI</b>	
<b>Indicatori di risultato</b>	<b>Risultato atteso</b>
Tasso di diffusione della presentazione telematica delle scritture contabili relative ai depositi fiscali di alcoli	85%
Tasso di diffusione degli MMA (Manifesto Merci Arrivate) in formato elettronico sul totale degli MMA trattati nei porti e negli aeroporti	90%
Tasso di diffusione dello sdoganamento telematico all'import in procedura domiciliata	90%
<b>ATTIVITÀ DI GOVERNO E DI SUPPORTO</b>	
<b>Indicatori di risultato</b>	<b>Risultato atteso</b>
Percentuale delle ore di formazione erogate in materia di prevenzione e contrasto all'evasione tributaria rispetto al totale delle ore di formazione	$30\% < x < 35\%$
Percentuale dell'attività di audit di processo rispetto al numero totale di interventi audit	40%
Progettazione e certificazione di un modello gestionale conforme agli standard internazionali per l'organizzazione di ring test	100%

**AREA STRATEGICA DI INTERVENTO 1  
PREVENZIONE E CONTRASTO DELL'EVASIONE TRIBUTARIA E DEGLI ILLECITI EXTRATRIBUTARI**

Dimensione BSC		Impatto sui portatori di interesse	Obiettivi e relativi FCS	Indicatori	Risultato atteso		
E	Cittadini UE	Obiettivo1	Potenziamento delle attività di prevenzione e contrasto delle frodi e dei traffici illeciti		2011	2012	2013
		<b>FCS 1.1.</b> Rafforzamento dell'attività di controllo e antifrode	Numero dei controlli <sup>1</sup>		1.350.000	1.400.000	1.450.000
			Numero dei controlli mediante scanner		37.500	38.500	39.000
			Numero dei controlli ai passeggeri		34.000	35.000	37.000
			Numero controlli mirati a contrastare il fenomeno della contraffazione		37.000	35.000	30.000
			Interventi effettuati in applicazione del Decreto Legge 223/2006 (art. 35 comma 35) convertito in Legge 248/2006 e dell'art. 181 bis del Reg. C.E. 2454/1993 per contrastare il fenomeno della sottofatturazione nei settori a rischio e da Paesi a rischio		9.500	7.500	7.000
		Numero controlli per contrastare le violazioni in materia sanitaria		60.000	60.000	60.000	
		Numero controlli nel settore delle accise		35.000	35.000	35.000	

<sup>1</sup> Il numero dei controlli non include quelli sui pacchi postali e corrieri espressi.

**AREA STRATEGICA DI INTERVENTO 1  
PREVENZIONE E CONTRASTO DELL'EVASIONE TRIBUTARIA E DEGLI ILLECITI EXTRATRIBUTARI**

**Risultato atteso**

Dimensione BSC	Impatto sui portatori di interesse	Obiettivi e relativi FCS	Indicatori	Risultato atteso		
				2011	2012	2013
			Maggiore diritti accertati (€/000)	950.000	930.000	900.000
			COEFFICIENTE			
			Remuneratività media verifiche IVA (Intra e Piafond)	€135.000	€140.000	€140.000
			COEFFICIENTE			
			Tasso di positività delle verifiche in materia di accise	39%	37%	37%
			COEFFICIENTE			
			Tasso di positività interventi in materia di sottofatturazione nei settori a rischio e da Paesi a rischio	15%	15%	14%
			COEFFICIENTE			
			Tasso positività dei controlli ai passeggeri	33%	34%	35%
			COEFFICIENTE			
			Tasso di positività <sup>2</sup> delle analisi chimiche eseguite per finalità di controllo	25%	27%	29%
			Violazioni alla normativa valutaria <sup>3</sup>	1.500	1.500	1.550

<sup>2</sup> Tasso di positività = analisi non conformi al dichiarato

<sup>3</sup> Numero dei verbali elevati

**AREA STRATEGICA DI INTERVENTO 1  
PREVENZIONE E CONTRASTO DELL'EVASIONE TRIBUTARIA E DEGLI ILLECITI EXTRATRIBUTARI**

Dimensione BSC	Impatto sui portatori di interesse	Obiettivi e relativi FCS	Indicatori	Risultato atteso		
				2011	2012	2013
		<b>FCS 1.3</b> Tutela della legalità nel settore dell'autotrasporto internazionale	Numero dei controlli delle autorizzazioni bilaterali e multilaterali ITF/CEMT per l'autotrasporto Internazionale	132.000	135.000	140.000
		<b>FCS 1.4</b> Garantire la sostenibilità della pretesa tributaria in sede di contenzioso	Incremento della percentuale di esiti favorevoli delle controversie decise in Commissione Tributaria Provinciale passate in giudicato	+1% rispetto al risultato dell'anno precedente	+0,5% rispetto al risultato dell'anno precedente	+0,5% rispetto al risultato dell'anno precedente
		<b>FCS 1.5</b> Garantire la tutela dell'erario comunitario	Controlli di conformità dell'attività di accertamento, riscossione e messa a disposizione della C.E. delle risorse proprie tradizionali <sup>4</sup>	25%	25%	25%

<sup>4</sup> Percentuale degli uffici controllati

**AREA STRATEGICA DI INTERVENTO 1  
PREVENZIONE E CONTRASTO DELL'EVASIONE TRIBUTARIA E DEGLI ILLECITI EXTRATRIBUTARI**

Dimensione BSC	Impatto sui portatori di interesse	Obiettivi e relativi FCS	Indicatori	Risultato atteso		
				2011	2012	2013
0	Cittadini UE	Obiettivo 2  Cooperazione con altri organismi nazionali, comunitari ed internazionali				
		FCS 2.1 Attuazione del Single Window	Cooperazione con le altre Amministrazioni nazionali per l'implementazione della banca dati Taric con le misure di controllo nazionali e le relative certificazioni	Prosecuzione integrazione misure di controllo che richiedono la presentazione del nulla osta, licenze, provvedimenti di altre Amministrazioni	Ulteriore integrazione misure di controllo che richiedono la presentazione del nulla osta, licenze, provvedimenti di altre Amministrazioni	Ulteriore integrazione misure di controllo che richiedono la presentazione del nulla osta, licenze, provvedimenti di altre Amministrazioni
		Progetto: Digitalizzazione processi doganali	"Indagini finanziarie"	Realizzazione, sperimentazione e attivazione di una nuova procedura per l'effettuazione delle indagini finanziarie nell'ambito dei controlli nel settore dell'IVA sugli scambi intracomunitari. La procedura si avvale di un'applicazione informatica, inserita nel sistema AIDA, che consente la gestione del colloquio telematico con le banche e gli altri intermediari finanziari.		

**AREA STRATEGICA DI INTERVENTO 2  
SERVIZI AGLI UTENTI**

<b>Dimensione BSC</b>		<b>Impatto sui portatori di interesse</b>	<b>Obiettivi e relativi FCS</b>	<b>Indicatori</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>Risultato atteso 2013</b>	
<b>Q</b>	<b>Operatori economici</b>		<b>Obiettivo 1 Qualità dell'Amministrazione</b>	Tasso di diffusione della presentazione telematica delle scritture contabili relative ai depositi fiscali di alcoli	85%	85%	90%	
				<u>COEFFICIENTE</u>				
				Tasso di diffusione degli MMA (Manifesto Merci Arrivate) in formato elettronico sul totale degli MMA trattati nei porti e negli aeroporti	90%	95%	100%	
				<u>COEFFICIENTE</u>				
			<b>FCS 1.1</b>	Favorire la diffusione dei servizi telematici	Tasso di diffusione degli MMP (Manifesto Merci Partite) in formato elettronico sul totale degli MMP trattati nei porti e negli aeroporti	90%	95%	100%
			<b>FCS 1.2</b>	Iniziative adottate per semplificare gli adempimenti degli operatori e promuovere forme di cooperazione con operatori ed associazioni di categoria	Numero delle istanze presentate per ottenere lo status di AEO	96	90	83
<b>O</b>				Tasso di conformità dei post-audit sugli operatori certificati AEO	90%	95%	95%	

**AREA STRATEGICA DI INTERVENTO 2  
SERVIZI AGLI UTENTI**

<b>Dimensione BSC</b>		<b>Impatto sui portatori di interesse</b>	<b>Obiettivi e relativi FCS</b>	<b>Indicatori</b>	<b>Risultato atteso</b>		
					<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>
<b>Q</b>			<b>FCS 1.3</b> Migliorare la qualità dei servizi ai portatori di interesse	Tasso di diffusione dello sdoganamento telematico all'import in procedura domiciliata	90%	95%	100%
				Percentuale delle richieste di assistenza positivamente esitate tramite il sito di assistenza on-line	95%	96%	97%
				Percentuale di reclami presentati rispetto al totale dei procedimenti inclusi nella Carta dei Servizi e conclusi nell'anno di riferimento	<4%	<3%	<2%
				Indagine di <i>customer satisfaction</i>	Valutazione della qualità percepita dagli utenti del servizio reso nel settore delle ITV		
			<b>FCS 1.4</b> Favorire la comunicazione con gli operatori ai fini di una maggiore sensibilizzazione dell'utenza	Canale di comunicazione con gli utenti tramite organi di stampa: percentuale di quesiti risolti	80%	85%	90%
			Numero di eventi (fere, convegni, iniziative divulgative etc) organizzati dall'Agenzia e/o a cui partecipa	150	150	150	
			<b>Progetto :</b> "Il Trovatore"	Tracciabilità dei container mediante RFID ed integrazione con i sistemi doganali	Numero degli uffici pilota da coinvolgere: > 2	Numero degli uffici pilota da coinvolgere: > 4	Numero degli uffici pilota da coinvolgere: > 6

**AREA STRATEGICA DI INTERVENTO 3  
ATTIVITÀ DI GOVERNO E DI SUPPORTO**

0	Dimensione BSC	Impatto sui portatori di interesse	Obiettivi e relativi FCS	Indicatori	Risultato atteso		
					2011	2012	2013
		<b>Cittadini</b>	<b>Obiettivo 1</b> <i>Garantire il funzionamento dell'assetto organizzativo e il governo delle risorse chiave</i>	Numero delle ore di formazione pro-capite	≥23	≥24	≥25
		<b>Operatori economici</b>		Percentuale delle ore di formazione erogate in materia di prevenzione e contrasto all'evasione tributaria rispetto al totale delle ore di formazione	30%<x<35%	30%<x<35%	30%<x<35%
		<b>Personale</b>	<b>FCS 1.1</b> <i>Crescita e sviluppo delle risorse umane</i>	Tasso di decentramento dell'attività formativa	≥85%	≥86%	≥87%
			<b>FCS 1.2</b> <i>Consolidare i sistemi di governo e gestione</i>	Percentuale dell'attività di audit di processo rispetto al numero totale di interventi audit	40%	>40%	>45%
				Spesa per investimenti/valore degli investimenti pianificati (capacità di spesa) SAC	65%	75%	75%
				SAL complessivo del Piano degli investimenti (Indice sintetico ponderato del grado di raggiungimento dei risultati attesi del piano degli investimenti – capacità di realizzazione)	70%	80%	80%



**AREA STRATEGICA DI INTERVENTO 3  
ATTIVITÀ DI GOVERNO E DI SUPPORTO**

Dimensione BSC	Impatto sui portatori di interesse	Obiettivi e relativi FCS	Indicatori	Risultato atteso		
				2011	2012	2013
		FCS 1.3 Qualità gestione e processi	Incremento delle procedure accreditate dei laboratori chimici	3%	2%	2%
		FCS 1.4 Qualità assetto organizzativo	Studio e realizzazione del Sistema di Gestione Sicurezza e Salute sul Lavoro (S.G.S.S.L.)	Predisposizione documentazione del S.G.S.S.L. (manuale e standard documentale)	Inserimento PTA informatizzazione adempimenti Implementazione SGSSL per le strutture centrali e per due strutture regionali	Realizzazione progetto informatizzazione adempimenti Implementazione SGSSL presso il 20% delle strutture regionali
		Progetto: Evoluzione laboratori chimici	Progettazione e certificazione di un modello gestionale conforme agli standard internazionali per l'organizzazione di ring test <u>Consorzio Ospedale SCS</u>	Verifica di adeguatezza del Sistema Qualità attraverso l'effettuazione di audit interni.	Verifica della adeguatezza del sistema da parte dell'Ente esterno di accreditamento	