|  |  |
| --- | --- |
| http://galilei2d.altervista.org/wordpress/wp-content/uploads/2009/02/repubblica_italiana_emblema_logo.jpg | |
|  |  |

**ALLEGATO 4**

*MONITORAGGIO DELLA GESTIONE E VERIFICA DEI RISULTATI*

INDICE

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Premessa | | 3 |
| 1. | Il monitoraggio della gestione | 4 |
|  | *1.1 Oggetto del monitoraggio* | 4 |
|  | *1.2 Il processo di monitoraggio* | 4 |
|  | *1.3 Il monitoraggio infrannuale* | 4 |
| 2. | La verifica dei risultati | 5 |
|  | *2.1 Oggetto della verifica* | 5 |
|  | *2.2 Il processo di verifica* | 5 |
|  | *2.3 Redazione del rapporto di verifica* | 6 |
|  | *2.4 I flussi informativi per la verifica* | 6 |

**PREMESSA**

Per l’esercizio delle funzioni assegnate al Ministero dall’art. 59 del D.Lgs. 300/99 volte all’indirizzo, al coordinamento ed al controllo del sistema fiscale, l’Agenzia è tenuta a fornire i dati e le informazioni necessarie per:

* il monitoraggio infrannuale;
* gli approfondimenti tematici e le analisi di specifici aspetti della gestione, entrambi da concordare preventivamente;
* la verifica dei risultati complessivi della gestione.

Le tipologie, le modalità e la periodicità dei flussi informativi previsti per la verifica rispondono all’esigenza di disporre di una struttura delle informazioni organica e funzionale all’obiettivo di evidenziare l’impatto dell’azione amministrativa sui principali portatori d’interesse, oltre che a quello di mettere il Dipartimento nelle condizioni di esercitare le funzioni di verifica dei risultati ad esso assegnate.

Al fine di perseguire l’obiettivo di un’acquisizione organizzata e tempestiva delle informazioni dell’Agenzia si promuove, inoltre, l’uso della tecnologia per tali attività prevedendo, laddove possibile, l’invio telematico dei dati.

Per l’acquisizione delle informazioni relative all’andamento della gestione e alla verifica dei risultati, il Dipartimento farà riferimento alla competente struttura dell’Agenzia.

* 1. **IL MONITORAGGIO DELLA GESTIONE**

**1.1 Oggetto del monitoraggio**

Il monitoraggio periodico, volto alla comprensione dei fenomeni gestionali dell’Agenzia, sarà effettuato dal Dipartimento secondo le modalità ed i termini riportati nel seguente paragrafo.

**1.2 Il processo di monitoraggio**

Il processo di monitoraggio sarà esercitato dal Dipartimento mediante:

1. l’analisi delle informazioni di cui al successivo punto 1.3 (monitoraggio infrannuale). In particolare le informazioni relative all’area “Prevenzione e contrasto all’evasione” sono necessarie al Dipartimento anche ai fini della predisposizione della relazione di cui all’articolo 1, comma 5, della Legge finanziaria 2007;
2. la realizzazione di approfondimenti tematici, secondo le modalità in uso, ovvero mediante incontri a scopo conoscitivo, con modalità e tempi di volta in volta concordati con l’Agenzia.

Il monitoraggio dell’andamento della gestione potrà essere effettuato anche mediante incontri programmati concordati di volta in volta con l’Agenzia.

Eventuali ulteriori informazioni richieste dal Dipartimento nell’ambito dell’attività di monitoraggio saranno fornite dall’Agenzia entro i successivi sette giorni lavorativi dalla richiesta.

Le risultanze della valutazione dell’andamento della gestione saranno trasmesse al Sig. Ministro.

**1.3** **Il monitoraggio infrannuale**

Per l’esercizio dell’attività di monitoraggio, l’Agenzia si impegna a fornire entro il 10 novembre il livello di conseguimento degli obiettivi previsti nel Piano allegato alla Convenzione, rilevato alla data del 30 settembre. Tale rendicontazione sarà corredata da note sintetiche sull’andamento dei singoli indicatori nonché dai valori di preconsuntivo al 31 dicembre.

In ogni caso l’Agenzia è tenuta a segnalare al Dipartimento tempestivamente, anche in corso d’anno, eventuali andamenti anomali della gestione rispetto al Piano di attività allegato alla presente Convenzione.

* 1. **LA VERIFICA DEI RISULTATI**

La Verifica dei risultati della gestione evidenzia, a consuntivo, con riferimento all’anno precedente, i risultati organizzativi raggiunti rispetto ai singoli obiettivi programmati, con rilevazione degli eventuali scostamenti.

***2.1 Oggetto della verifica***

Il Dipartimento e l’Agenzia, in contraddittorio, verificano i risultati complessivi della gestione con riferimento all’anno precedente secondo la metodologia, le modalità ed i termini riportati nel presente paragrafo.

Il rapporto di verifica accerta il livello di raggiungimento degli obiettivi incentivati nonché il punteggio sintetico di risultato in base al quale si determina la quota incentivante spettante all’Agenzia.

***2.2 Il processo di verifica***

L’Agenzia invia annualmente, entro il 30 aprile dell’anno successivo a quello di competenza, i dati e le informazioni sui risultati conseguitial 31 dicembre di ciascun esercizio, relativi a tutti gli elementi presenti nel Piano dell’Agenzia accompagnati da una relazione esplicativa. I dati e le informazioni sono rappresentati secondo il formato previsto nelle schede di verifica di seguito riportate.

Ai fini dell’erogazione dell’acconto della quota incentivante, di cui all’art. 4 della presente Convenzione, il Direttore dell’Agenzia trasmette annualmente, entro il 30 gennaio dell’anno successivo a quello di competenza, una comunicazione contenente il preconsuntivo dei singoli obiettivi incentivati.

Relativamente agli aspetti contabili le informazioni saranno rese disponibili in concomitanza con la chiusura del bilancio annuale.

Il processo di verifica dei risultati sarà condotto sulla base delle attività di seguito descritte.

Il Dipartimento analizza i risultati forniti dall’Agenzia sulla base degli indicatori individuati nel Piano e degli elementi forniti con la relazione. Il Dipartimento richiede entro venti giorni lavorativi successivi all’invio della relazione da parte dell’Agenzia i chiarimenti o gli ulteriori elementi mirati alla conoscenza di aspetti particolari della gestione. L’Agenzia s’impegna a fornire le informazioni entro dieci giorni lavorativi dalla richiesta.

***2.3 Redazione del rapporto di verifica***

Entro quindici giorni lavorativi dal ricevimento delle informazioni richieste i referenti tecnici del Dipartimento predispongonolo schema di rapporto di verifica.

Il rapporto di verifica evidenzia i risultati conseguiti in relazione ai risultati attesi ed ha come oggetto l’analisi dei risultati gestionali relativa ai fattori critici di successo ed ai progetti individuati nel Piano vigente nonché il calcolo del punteggio sintetico di risultato per la quota incentivante.

Lo schema di rapporto di verifica è trasmesso ai referenti tecnici dell’Agenzia per il confronto.

Entro il 10 luglioil suddetto schema, che terrà conto delle eventuali controdeduzioni avanzate dall’Agenzia, è trasmesso al Direttore generale delle Finanze per la sottoscrizione da parte di quest’ultimo e del Direttore dell’Agenzia.

Entro il 20 luglio il Direttore Generale delle Finanze provvederà a trasmettere al Sig. Ministro il rapporto condiviso che sarà pubblicato nel sito dell’Amministrazione finanziaria per la diffusione.

***2.4 I flussi informativi per la verifica***

Per l’esercizio dell’attività di verifica l’Agenzia si impegna a fornire:

1. i risultati conseguiti rispetto agli obiettivi previsti nel Piano allegato alla Convenzione attraverso:

* il livello di conseguimento dei risultati evidenziati nel Piano dell’Agenzia (cfr. scheda 1). In particolare, per gli obiettivi incentivati, verranno, inoltre, forniti la fonte dei dati, i singoli elementi costitutivi a livello regionale e le relative modalità di elaborazione seguite per l’aggregazione dei dati a livello nazionale;
* livello di conseguimento dei risultati relativi agli output ed agli avanzamenti dei progetti di investimento;

1. le informazioni sull’uso delle risorse chiave finanziarie, umane e informatiche:

* stato di avanzamento delle ore impiegate sui macro processi aggregati al 1° e 2° livello (cfr. scheda 2);
* stato di avanzamento dei costi per progetto;

1. le ulteriori informazioni gestionali, non comprese nell’allegato Piano dell’Agenzia e necessarie per la qualificazione dell’azione amministrativa svolta, come rappresentate nelle seguenti tabelle:

| **AREA STRATEGICA 1: PREVENZIONE E CONTRASTO ALL’EVASIONE** | |
| --- | --- |
| **Obiettivi e  relativi FCS** | **Ulteriori elementi informativi** |
| ***Obiettivo: Consolidamento delle entrate derivanti dalla complessiva azione di controllo*** | |
| **FCS 1**  Aumentare l’efficacia dissuasiva dei controlli in ragione dell’analisi di rischio | Numero di contribuenti nei cui confronti sono stati eseguiti accertamenti ai fini delle imposte dirette, IVA e IRAP, trasmessi mediante le procedure “Accertamento unificato” e “AURES” |
| Numero di accertamenti parziali automatizzati notificati |
| Atti di recupero emessi nei confronti di soggetti che hanno indebitamente utilizzato crediti d’imposta in compensazione nel mod. F24 |
| MIA relativa agli accertamenti di iniziativa degli uffici eseguiti nei confronti degli esercenti attività di impresa e di lavoro autonomo, trasmessi mediante le procedure “Accertamento unificato” e “AURES” |
| Valore mediano della distribuzione della MIA relativa agli accertamenti di iniziativa degli uffici eseguiti nei confronti degli esercenti attività di impresa e di lavoro autonomo, trasmessi mediante le procedure “Accertamento unificato” e “AURES” |
| Accertamenti relativi ad atti e dichiarazioni soggetti a registrazione |
| Tasso di definizione della maggiore imposta accertata (Maggiore imposta definita per adesione / Maggiore imposta accertata oggetto di definizione per adesione) |
| Maggiore imposta accertata (Totale) |
| Numero accertamenti eseguiti e positivi, per tipologia di accertamento e relativa MIA[[1]](#footnote-1) |
| Valore mediano della distribuzione della MIA relativa a: II.DD., IVA e IRAP per tipologia di accertamento |
| Redditività dell’attività di contrasto all’evasione (MIA/ore lavorate) |
| Numero accertamenti definiti con adesione (artt. 5 e 5-bis del D.Lgs. 218/97) per tipologia di accertamento[[2]](#footnote-2) |
| Numero accertamenti definiti per tipologia di adesione (accertamento con adesione ordinaria, adesione ai verbali di constatazione e adesione all’invito)[[3]](#footnote-3) |
| Maggiore imposta accertata (MIA) relativa agli accertamenti definiti per adesione per tipologia di accertamento |
| Maggiore imposta definita (MID) per adesione per tipologia di accertamento |
| Maggiore imposta definita (MID) per adesione (accertamento con adesione ordinaria, adesione ai processi verbali di constatazione, adesione ai contenuti dell’invito al contraddittorio)[[4]](#footnote-4) |
| Numero accertamenti definiti per acquiescenza per tipologia di accertamento |
| MIA relativa agli accertamenti definiti per acquiescenza (D.Lgs. 218/97) per tipologia di accertamento |
| Maggiore imposta definita (MID) per adesione e acquiescenza / Maggiore imposta accertata (MIA) complessiva |
| Numero di accertamenti su società di capitali |
| Numero di scambi di informazioni, in materia di imposte dirette e indirette, con le strutture degli altri Stati membri dell’Unione Europea nonché con altri Stati |
| Interventi di mutua assistenza per il recupero crediti relativi a IVA, imposte sul reddito e premi assicurativi |
| Verifiche e controlli mirati nei confronti di grandi contribuenti |
| Verifiche e controlli mirati nei confronti di imprese di medie dimensioni |
| Verifiche nei confronti di imprese di piccole dimensioni e professionisti |
| **FCS 2**  Rendere più efficace ed efficiente l’attività di riscossione | Somme riscosse rispetto al carico dei ruoli affidato per anno di competenza |
| **FCS 3** Aumentare la sostenibilità della pretesa tributaria. | Numero di sentenze depositate in CTP e CTR distinte per favorevoli, parzialmente favorevoli e sfavorevoli con indicazione dell’importo deciso |
| Numero dei ricorsi presentati nell’anno in CTP e CTR suddivisi per fasce di valore economico |
| MIA oggetto di contenzioso al 01/01/2011 e al 31/12/2011 con riferimento ai ricorsi pendenti in CTP e CTR |
| MIA oggetto di contenzioso per i ricorsi presentati nel 2011 in CTP e CTR |
| Numero di proposte di conciliazione giudiziale depositate dall’Ufficio nell’anno attinenti all’attività di accertamento (art. 48, comma 5, D.Lgs. n. 546/1992) |
| Esiti delle controversie derivanti da attività di accertamento con MIA in contestazione superiore o uguale a 100.000 euro |
| Esiti delle controversie in CTP e CTR derivanti da attività di accertamento |
| Percentuale di esiti favorevoli davanti alle Commissioni tributarie provinciali e regionali |
| Numero di sentenze depositate in CTP e CTR nel 2011 distinte per MIA favorevole, parzialmente favorevole e sfavorevole, con indicazione dell’importo deciso |

| **AREA STRATEGICA 2: SERVIZI RESI AI CONTRIBUENTI ED ALLA COLLETTIVITÀ** | |
| --- | --- |
| **Obiettivi e  relativi FCS** | **Ulteriori elementi informativi** | |
| ***Obiettivo: Semplificare gli adempimenti e migliorare la qualità del servizio reso*** | | |
| **FCS 1**  Differenziare ed innovare i servizi ai contribuenti | Nr. Dichiarazioni Unico PF trasmesse tramite il canale Fisconline / Totale Dichiarazioni Unico PF | |
| Convenzione stipulate per l’erogazione di servizi | |
| Numero delle dichiarazioni Unico PF trasmesse direttamente dal contribuente | |
| Numero delle dichiarazioni trasmesse tramite ufficio | |
| Indice di soddisfazione del contribuente | |
| Emoticon: numero di uffici dell’Agenzia coinvolti nell’iniziativa | |
| Emoticon: livello di soddisfazione dei contribuenti (espresso in percentuale) per i servizi erogati allo sportello | |
| **FCS 2**  Migliorare la qualità dei processi di gestione delle dichiarazioni e di erogazione dei rimborsi | Percentuale comunicazioni inviate entro il 15/06/2011 rispetto al numero delle dichiarazioni Unico 2009 pervenute | |
| Percentuale comunicazioni inviate entro il 31/12/2011 rispetto al numero delle dichiarazioni Unico 2009 pervenute | |
| Percentuale comunicazioni inviate entro il 31/12/2011 rispetto al numero delle dichiarazioni Unico 2010 pervenute | |
| Numero di errori riscontrati nelle dichiarazioni presentate, distinti per canale di trasmissione e per tipologia di dichiarazione | |
| Tabelle stock rimborsi II.DD. al 31/12/2010 e al 31/12/2011 | |
| **FCS 3**Presidiare e qualificare l’attività di interpretazione delle norme tributarie | Numero degli atti di prassi (circolari e risoluzioni) e delle istruzioni operative emanate in relazione all’attività di interpretazione delle norme tributarie | |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **AREA STRATEGICA 3: ATTIVITÀ DI GOVERNO E SUPPORTO** | | |
| **Obiettivi e  relativi FCS** | | **Ulteriori elementi informativi** |
| ***Obiettivo: Garantire lo sviluppo organizzativo e il consolidamento del modello manageriale*** | | |
| **FCS 1**Garantire la crescita e lo sviluppo delle risorse umane | Incidenza percentuale delle ore indirette sul totale delle ore lavorate | |
| Relazione su completamento dell’attuazione degli istituti del Contratto collettivo nazionale e integrativo relativi alla valorizzazione del personale | |
| Numero di ore di formazione erogate per l’area prevenzione e contrasto all’evasione rispetto al totale di ore erogate | |

1. Relazioni:

* tempi medi di attesa per l’erogazione dei servizi in ufficio;
* ampliamento della gamma dei servizi considerati nelle carte dei servizi locali e nazionali;
* risultati delle indagini di *customer satisfaction* avviate autonomamente dall’Agenzia secondo il prospetto informativo contenuto nel documento citato al comma 1, par. 3 dell’all. 1;
* relazione in materia di autotutela (D.M. n. 37/1997);
* relazione sugli esiti dell’attività di vigilanza;
* elementi informativi su:
* dati e informazioni sulle modalità erogative dei processi/servizi di informazione e assistenza ai contribuenti secondo i modelli di monitoraggio annualmente trasmessi dalla Direzione Comunicazione Istituzionale della Fiscalità del Dipartimento;
* azioni intraprese con riguardo ai soggetti non residenti e residenti ai fini fiscali da meno di 5 anni;
* accertamenti da segnalazioni qualificate dei Comuni;
* attività di cooperazione e scambio di informazioni con l’INPSper il contrasto all’economia sommersa;
* stato di attuazione del piano di razionalizzazione degli spazi come previsto dalle misure di riorganizzazione di cui al D.L. 112/08 convertito nella L. 133/08;
* stato di avanzamento del piano triennale dei lavori varato nel 2008.

1. Informazioni relative agli altri enti della fiscalità:

L’Agenzia provvede a fornire le convenzioni e/o contratti con intermediari fiscali (banche, Poste, tabaccai), SIAE, RAI ed eventuali rinnovi delle convenzioni in scadenza.

Inoltre, ai fini del controllo e del monitoraggio degli altri enti della fiscalità, l’Agenzia si impegna a rendere disponibili al Dipartimento, secondo i tempi previsti al precedente punto 1.1 (monitoraggio periodico), i dati indicati nella Scheda A riportata nella pagina seguente.

L’Agenzia si impegna a trasmettere al Dipartimento, entro il 15 marzo dell’esercizio successivo a quello di competenza, una relazione relativa alle criticità rilevate nel corso degli audit effettuati nei confronti degli altri Enti della fiscalità (SIAE e RAI). Tale relazione dovrà contenere, per ciascuno di tali ultimi Enti, le seguenti informazioni:

* attività o sotto attività controllate;
* criticità rilevate;
* descrizione delle criticità;
* azioni correttive intraprese o da intraprendere finalizzate alla risoluzione delle criticità.

|  |  |
| --- | --- |
| **DATI DA RENDERE DISPONIBILI PER IL CONTROLLO E MONITORAGGIO**  **DEGLI ALTRI ENTI DELLA FISCALITÀ** | |
| **EQUITALIA S.P.A.** | Numero di partite e importo riscosso (per anno di competenza) distinto per tipologia di ruoli |
| Numero di partite di ruolo interessate da procedure esecutive e cautelari (per tipologia) attivate nel corso dell’esercizio |
| Ruoli riscossi ripartiti per fasce di importo e per categorie di contribuenti (Persone Fisiche e Persone non Fisiche) |
| Importo remunerazione (aggio) su somme iscritte a ruolo riscosse, distinto tra quota incassata a carico del debitore e quota trattenuta in sede di riversamento, a carico dell’Ente impositore (art. 17, commi 1, lett. a) e 5-bis del D.Lgs n. 112/1999) |
| Importi riscossi distinti per ente impositore (ruoli formati da) per anno di competenza:   * Agenzia delle Entrate e Dogane * Altri uffici statali * INPS e altri enti pubblici previdenziali e assistenziali * Altri enti |
| Somme iscritte a ruolo riscosse a livello nazionale entro e oltre i 60 gg. dalla data di notifica della cartella |
| Importo rimborso spese erogato, a carico dell’Erario, per procedure esecutive relative a ruoli emessi dall’Agenzia delle Entrate (art. 17, c. 6 lett. a) del D.Lgs n. 112/1999) |
| Numero e importo provvedimenti di sgravio riferiti ai ruoli emessi dall’Agenzia delle entrate |
| Importo somme iscritte a ruolo dall’Agenzia delle entrate riscosse e successivamente riconosciute indebite |
| **INTERMEDIARI** | Numero totale di deleghe di pagamento F23-F24 trasmesse (distinto per banche, poste, professionisti, contribuente, altri) |
| **CENTRI DI ASSISTENZA FISCALE** | Numero di dichiarazioni disgiunte modello 730 trasmesse |
| Numero di dichiarazioni congiunte modello 730 trasmesse |
| Numero di dichiarazioni modello 730 per le quali i CAF hanno diritto al compenso (distinte per disgiunte e congiunte) |
| Numero totale dichiarazioni modello Unico PF trasmesse |
| **PROFESSIONISTI ABILITATI** | Numero di dichiarazioni disgiunte modello 730 trasmesse |
| Numero di dichiarazioni congiunte modello 730 trasmesse |
| Numero di dichiarazioni modello Unico PF trasmesse |
| Numero di dichiarazioni modello 730 per le quali i professionisti hanno diritto al compenso (distinte per disgiunte e congiunte e per iscrizione ad albo) |
| **S.I.A.E.** | Volume di affari dichiarato dalla SIAE |
| Volume di affari accertato |
| Numero di controlli/interventi effettuati |
| Numero di processi verbali in cui sono emerse anomalie o irregolarità |
| Numero di controlli/interventi dell'Agenzia sulla SIAE da cui sono emerse anomalie/criticità |
| Numero operatori SIAE autorizzati |
| Remunerazione del servizio |
| **RAI S.p.A.** | Importo dei canoni incassati |
| Numero abbonati al 1° gennaio |
| Numero abbonati al 31 dicembre |
| Numero di avvisi di morosità inviati |
| Numero di avvisi di morosità andati a buon fine |
| Ammontare delle entrate erariali sui canoni RAI incassati |
| Remunerazione del servizio |

Schede di verifica

**Scheda 1**

**LIVELLO DI CONSEGUIMENTO DEI RISULTATI ATTESI**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **AREA STRATEGICA** | | | | | | |
| **DIMENSIONE BSC** | **STAKEHOLDER** | **OBIETTIVI E RELATIVI FATTORI CRITICI DI SUCCESSO** | **INDICATORE** | **RISULTATO ATTESO** | **RISULTATO INFRANNUALE**  **AL** | **CONFRONTO**  **RISULTATO**  **INFRANNUALE**  ***vs.* RISULTATO ATTESO** |
| **(a)** | **(b)** | **(b/a)** |
|  |  | **OBIETTIVO 1** |  |  |  |  |
| **FCS 1** |  |  |  |  |
| **FCS 2** |  |  |  |  |
|  |  | **FCS n** |  |  |  |  |
| **OBIETTIVO 2** |  |  |  |  |
| **FCS 1** |  |  |  |  |

**Scheda 2**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **RISORSE UMANE PER MACROPROCESSO / PROCESSO - ORE**  **(AGGREGATO AL I E II LIVELLO)** | | | |
| **MACROPROCESSO / PROCESSO** | **PIANO** | **CONSUNTIVO**  **INFRANNUALE** | **AVANZAMENTO**  **PERCENTUALE** |
| **(a)** | **(b)** | **(b/a)** |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

1. Accertamenti nei confronti di grandi contribuenti, di imprese di medie dimensioni, di imprese di piccole dimensioni e professionisti anche da studi di settore, di enti non commerciali, accertamenti diversi da quelli su redditi di impresa e lavoro autonomo, accertamenti con determinazione sintetica del reddito, accertamenti di atti e dichiarazioni soggette a registrazione, accertamenti parziali automatizzati. [↑](#footnote-ref-1)
2. Accertamenti nei confronti di grandi contribuenti, di imprese di medie dimensioni, di imprese di piccole dimensioni e professionisti anche da studi di settore, di enti non commerciali, accertamenti diversi da quelli su redditi di impresa e lavoro autonomo, accertamenti con determinazione sintetica del reddito, accertamenti di atti e dichiarazioni soggette a registrazione. [↑](#footnote-ref-2)
3. Accertamenti definiti ai sensi dell'art. 5-*bis* D.Lgs 218/97, Accertamenti definiti ai sensi dell'art. 5, comma 1-*bis* D.Lgs 218/97 ed Accertamenti definiti con adesione ordinaria (artt. 5 e 6 D.Lgs 218/97). [↑](#footnote-ref-3)
4. Vedi nota n. 3. [↑](#footnote-ref-4)