|  |  |
| --- | --- |
| repubblica_italiana_emblema_logo | |
|  |  |

**ALLEGATO 1**

*SISTEMA DI RELAZIONI TRA MINISTERO ED AGENZIA*

INDICE

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1. | Modalità di esercizio della funzione di vigilanza | 3 |
| 2. | Comunicazione istituzionale | 4 |
| 3. | Qualità dei servizi ai contribuenti | 5 |
| 4. | Sistemi informativi | 5 |
| 5. | Cooperazione amministrativa | 6 |
| 6. | Collaborazione operativa tra Ministero ed Agenzia | 7 |

1. **MODALITÀ DI ESERCIZIO DELLA FUNZIONE DI VIGILANZA**

Ferma restando l'Alta Vigilanza del Ministro, il Dipartimento esercita la funzione di vigilanza di cui all'art. 59, comma 3, lettera c), del D.Lgs. 300/99, attraverso il Servizio di Vigilanza costituito ai sensi dell’art. 14, comma 2, lettera l) del D.P.R. 43/2008, sulla base di un programma annuale teso a valutare le modalità complessive dell'esercizio delle funzioni fiscali da parte dell’Agenzia sotto il profilo della trasparenza, imparzialità e correttezza nell'applicazione delle norme, con particolare riguardo ai rapporti con i contribuenti, nonché a quanto previsto dalla Legge 27 luglio 2000, n. 212.

Al fine della valutazione, il Dipartimento esamina la conformità dell’operato degli uffici in relazione ai suddetti profili, con primario riferimento ai rapporti con l’utenza.

Il Dipartimento realizza un sistema integrato delle informazioni, detto mappa dei rischi, finalizzato alla conoscenza del rischio di non conformità dell'esercizio delle funzioni fiscali da parte degli uffici dell’Agenzia sotto i citati profili. A tal fine provvede, con il contributo dell’Agenzia, alla definizione di appositi indicatori di rischio di non conformità.

Il programma annuale dei procedimenti/processi dell’Agenzia da sottoporre, a campione, a monitoraggio conoscitivo ai fini della valutazione complessiva dell'esercizio delle funzioni fiscali è definito dal Dipartimento anche sulla base degli indicatori di rischio derivanti dalla suddetta mappa dei rischi e comunicato preventivamente all'Agenzia.

Le relative informazioni sono acquisite attraverso appositi questionari predisposti dal Dipartimento per l’esame di procedimenti conclusi, che l'Agenzia si impegna a far compilare e sottoscrivere dai responsabili dei procedimenti oggetto del campione e ad inoltrarli entro 60 giorni dalla richiesta.

I procedimenti/processi/attività che in sede di analisi siano risultati maggiormente a rischio di non conformità possono essere oggetto di monitoraggio, oltre che con le modalità di cui al precedente comma, anche mediante specifiche richieste di informazioni.

L’Agenzia fornisce al Dipartimento l’esito delle azioni correttive e di prevenzione intraprese a seguito delle segnalazioni del Dipartimento stesso, che viene acquisito anche ai fini dell’aggiornamento della mappa dei rischi.

In caso di mancato riscontro delle richieste informative nei termini concordati o di grave inerzia nell’azione programmata, il Direttore Generale delle Finanze dispone l'acquisizione delle informazioni richieste mediante accesso diretto alle strutture dell'Agenzia, dandone preventiva comunicazione al Direttore della stessa.

Il Dipartimento annualmente riferisce all’Autorità politica gli esiti delle attività di vigilanza svolte e degli interventi di miglioramento proposti.

L'Agenzia si impegna ad esercitare una funzione di controllo interno caratterizzata da indipendenza tecnica ed autonomia operativa ed a fornire al Ministro, per il tramite del Direttore Generale delle Finanze, una relazione annuale sugli esiti dell'attività svolta sotto il profilo della trasparenza, dell'imparzialità e della correttezza nell'applicazione delle norme, con particolare riguardo ai rapporti con l'utenza.

Nell’espletamento dell’attività di controllo interno l’Agenzia programma i propri interventi tenendo anche conto degli esiti dell’attività di vigilanza svolta dal Dipartimento.

1. **Comunicazione istituzionale**

Nella definizione dei programmi di comunicazione e relazione con i cittadini e i contribuenti, relativi alle materie di propria competenza, l’Agenzia si uniforma a criteri definiti di concerto con il Dipartimento.

Al fine di assicurare il coordinamento tra le strutture, l’Agenzia si impegna a portare preventivamente a conoscenza del Portavoce del Ministro ogni rilevante iniziativa di comunicazione istituzionale.

Il Dipartimento e l’Agenzia realizzano forme di coordinamento permanente al fine di garantire la coerenza, la completezza e l’integrazione delle rispettive iniziative di comunicazione, con particolare riguardo all’elaborazione del Programma annuale di comunicazione ai sensi dell’art. 11, comma 1, della Legge 150/2000, alla realizzazione di campagne informative rivolte all’opinione pubblica ed agli adempimenti per assicurare la presenza in rete dell’Amministrazione finanziaria. Il Dipartimento e l’Agenzia concordano altresì la costruzione di un sistema di rilevazione delle esigenze di informazione e comunicazione dei cittadini nonché di valutazione degli effetti delle attività realizzate.

Nell’ambito delle diverse presenze sulla rete internet afferenti al Ministero dell’Economia e delle Finanze, il sito del Dipartimento svolge il ruolo di portale per tutta l’Amministrazione finanziaria.

In attuazione della Legge 4/2004, l’Agenzia concorda con il Dipartimento i criteri per la rimozione delle barriere virtuali che possono limitare l’accesso da parte dei soggetti diversamente abili ai contenuti dei rispettivi siti.

Il Dipartimento e l’Agenzia partecipano congiuntamente, nelle forme da concordare, alle manifestazioni indicate nel Programma di comunicazione dell’Amministrazione finanziaria, redatto ai sensi della Legge 150/2000.

1. **Qualità dei servizi ai contribuenti**

L’Agenzia, sulla base dei criteri di coerenza metodologica e di rappresentatività statistica condivisi con il Dipartimento e richiamati nel documento “Linee strategiche del sistema integrato DF - Agenzie fiscali per la rilevazione e valorizzazione delle percezioni e attese degli utenti dei servizi fiscali” del dicembre 2008, conduce autonome indagini annuali di *customer satisfaction* sui servizi erogati nei diversi canali e nei confronti della generalità dei contribuenti ovvero di specifiche tipologie degli stessi.

Nel comune intento del costante miglioramento dei rapporti Fisco - Contribuenti e allo scopo di valorizzare ogni iniziativa finalizzata alla tempestività, semplicità e chiarezza nella fruizione dei servizi di informazione e assistenza, l’Agenzia assicura la sua collaborazione al Dipartimento - Direzione Comunicazione Istituzionale della Fiscalità - per un efficace monitoraggio e si impegna a promuovere la qualità di detti servizi e le iniziative di miglioramento.

1. **Sistemi informativi**

L’Agenzia partecipa ai tavoli tecnici di coordinamento promossi dal Dipartimento per la definizione di strategie comuni volte ad assicurare l’unitarietà, l’interoperabilità e la sicurezza del Sistema Informativo della Fiscalità, nonché il continuo miglioramento dei servizi erogati, declinando i correlati obiettivi e le conseguenti azioni nei piani triennali per l’informatica ed in quelli previsti nei contratti con il partner tecnologico.

L’Agenzia, nel presiedere il governo dello sviluppo e della gestione dell’area di competenza del Sistema Informativo della Fiscalità, adotta le misure organizzative e tecnologiche ed attua, con quota parte delle risorse ad essa assegnate, gli interventi necessari per assicurare il raggiungimento degli obiettivi strategici suddetti.

L’Agenzia sviluppa e gestisce l’area di competenza del Sistema Informativo della Fiscalità nel rispetto della normativa e degli standard vigenti, secondo gli indirizzi degli organi competenti assicurando il costante monitoraggio del Sistema medesimo, anche attraverso la definizione, realizzazione ed implementazione, per la parte di competenza, di strumenti comuni di conoscenza e di analisi.

Per l’esercizio delle funzioni di coordinamento e monitoraggio del Sistema Informativo della Fiscalità proprie del Dipartimento, l’Agenzia si impegna a trasmettere al Dipartimento il Piano Triennale ICT approvato dal Comitato di gestione dell’Agenzia, le relazioni semestrali di monitoraggio e la Relazione annuale sullo stato di informatizzazione predisposte ed inviate a DigitPA. Inoltre l’Agenzia si impegna a trasmettere, ove necessario, ulteriori informazioni utili al governo del contratto quadro dei servizi.

In attuazione della direttiva del Ministro dell'Economia e delle Finanze, datata 23 gennaio 2008, per il potenziamento della gestione integrata delle banche dati della fiscalità, l’Agenzia assicurerà al Dipartimento l’accesso alle informazioni risiedenti nelle proprie banche dati della fiscalità nel rispetto dell’autonomia gestionale e delle rispettive competenze.

1. **Cooperazione amministrativa**

Al fine di consentire lo svolgimento delle funzioni istituzionali di analisi, indagini e studi sulle politiche fiscali e sulla loro attuazione, attribuite al Dipartimento con l’art. 56, comma 1 lettera a) del D.Lgs. 300/99, trova applicazione la Direttiva del Ministro del 23 gennaio 2008.

Il Dipartimento e l’Agenzia definiscono, nell’ambito dei tavoli tecnici di coordinamento, le azioni e gli interventi volti all’integrazione delle banche dati dell’Amministrazione Finanziaria ed all’incremento della qualità dei flussi informativi.

L’Agenzia si impegna, ai fini suddetti, a fornire alle altre Agenzie e ad altre Pubbliche Amministrazioni, ove previsto dalla norma, le informazioni utili allo svolgimento dei loro compiti istituzionali per incrementare la “tax compliance” e migliorare la qualità dei servizi erogati ai contribuenti. I dati elementari sono forniti dall’Agenzia a titolo gratuito. Gli eventuali costi relativi all’elaborazione delle informazioni sono a carico della Struttura richiedente.

L’Agenzia, inoltre, fornisce tempestivamente al Dipartimento le informazioni necessarie per la valutazione e l’attuazione delle politiche fiscali. Gli eventuali costi relativi all’elaborazione delle informazioni sono a carico del Dipartimento.

L’Agenzia attua lo scambio di informazioni con le Strutture degli altri Stati membri dell’Unione Europea nonché con le Strutture dei Paesi terzi interessati nel campo dell’imposizione indiretta, nel settore dei dazi e della fiscalità.

L’Agenzia provvede, altresì, agli adempimenti necessari per l’attuazione della mutua assistenza per il recupero crediti e per il relativo scambio di informazioni con i Paesi interessati. L’Agenzia assicura la massima tempestività nell’adempimento alle richieste di assistenza nonché il rispetto dei termini di risposta, laddove previsti, tenuto conto della normativa comunitaria e in linea con le priorità indicate dalla Commissione Europea.

Ai fini della puntuale informazione delle attività di cooperazione amministrativa svolte nel campo dell’imposizione indiretta e del recupero crediti, nel settore dei dazi e della fiscalità, l’Agenzia si impegna ad aggiornare tempestivamente il sistema della banca dati del "Central Liaison Office" (C.L.O.).L’Agenzia, su richiesta del Ministero, assicura la sua collaborazione ai fini della predisposizione dei provvedimenti di legge, dei regolamenti in materia tributaria e delle istruttorie alle interrogazioni parlamentari ed ai ricorsi presentati ai vari organismi giurisdizionali, anche nel settore della fiscalità internazionale.

1. **Collaborazione operativa tra Ministero ed Agenzia**

Fermo restando quanto disposto in materia di assegnazione di personale agli Uffici di diretta collaborazione dal D.P.R. 227/2003 – concernente il Regolamento di organizzazione degli Uffici di diretta collaborazione del Ministro – anche se la richiesta riguarda personale con qualifica dirigenziale, il Dipartimento, per il perseguimento dei propri fini istituzionali, può richiedere il supporto e la collaborazione dell’Agenzia, nonché il contributo di singole professionalità ivi in servizio.

Il distacco di personale dell’Agenzia può riguardare, per ciascun anno del triennio, un numero massimo pari allo 0,75% dei dipendenti in servizio presso la stessa. L’Agenzia accoglie la richiesta del Dipartimento, salvo particolari e motivate esigenze di permanenza di tale personale presso sedi particolarmente carenti. L’Agenzia e il Dipartimento in occasione delle procedure di interpello concorderanno di volta in volta il coefficiente di personale per il quale, considerate le esigenze di servizio, potrà cessare la posizione di distacco.

L’Agenzia, per il conseguimento di obiettivi specifici che necessitano dell’apporto di professionalità particolari, può richiedere il distacco di personale del Ministero. Le richieste sono accolte, salvo specifiche esigenze di servizio.

Le richieste di personale da parte dell’Agenzia saranno oggetto di specifica definizione nell’ambito del budget di ciascuno degli esercizi del triennio cui la presente Convenzione fa riferimento.

Gli oneri relativi alla parte fissa della retribuzione del personale distaccato, inclusa l’indennità di amministrazione, rimangono a carico dell’Ente di provenienza. La retribuzione variabile è a carico dell’Ente presso il quale avviene il distacco. Ove trattasi di personale dirigenziale assegnato agli Uffici di diretta collaborazione il trattamento economico resta a carico dell’Agenzia per l’intero periodo dell’incarico.

In materia di candidature alle opportunità di lavoro presso la Commissione Europea per i posti END il relativo nulla osta dovrà essere rilasciato sia dall’Amministrazione dove il candidato presta servizio sia dall’Amministrazione di provenienza, mentre per i tirocini brevi e gli stage strutturali il relativo nulla osta sarà rilasciato dall’Amministrazione dove il candidato presta servizio.

Durante il periodo di permanenza presso la Commissione Europea per i posti END, per gli stage strutturali e per i tirocini brevi, l’Amministrazione di provenienza del candidato continuerà ad assicurare il pagamento della retribuzione e degli oneri previdenziali ed assicurativi, mentre l’Amministrazione dove presta servizio il candidato assicurerà l’eventuale retribuzione variabile.