

recupero coattivo e a prevenire i rischi di inadempimento, al fine specifico di contenere l'intervallo temporale tra il momento impositivo e quello dell'integrale adempimento dell'obbligazione tributaria.

e) Contenzioso tributario:

- ottimizzazione della gestione nell'ambito dei procedimenti inerenti all'espletamento del complesso delle funzioni del contenzioso tributario, garantendo in modo sistematico e tempestivo gli adempimenti richiesti dalle norme processuali e dai principi di una corretta difesa.

f) Semplificazione del sistema tributario e riduzione dell'onerosità nell'adempimento delle relazioni Fisco/contribuyente:

- ottimizzazione dell'offerta di servizi che mirino, in particolare, a favorire l'accesso al sistema da parte dei soggetti disabili ed a prevenire potenziali situazioni di disagio legate a particolari condizioni del contribuente, al suo status (lavoratori stranieri), alla dislocazione sul territorio degli uffici (difficoltà di raggiungimento da parte del contribuente);
- gestione e mantenimento della relazione e del dialogo con i cittadini/contribuenti, personalizzando i servizi sulla base delle loro aspettative, attraverso lo sviluppo di modelli "*Citizen Relationship Management*";
- riorganizzazione del servizio di assistenza per incentivare l'integrazione dei canali di contatto (Centri di assistenza multicanale, uffici, internet) ed estensione della certificazione degli standard di qualità dei servizi offerti dai Centri di assistenza multicanale e dagli uffici;
- sviluppo di strumenti di supporto all'attività di informazione e assistenza ai contribuenti per gli operatori dei canali di contatto;

- monitoraggio dell'efficienza dei livelli di servizio dell'assistenza fiscale mediante sistematiche indagini annuali di *customer satisfaction* sui tre canali di contatto - CAM, uffici, internet - anche razionalizzando gli strumenti e le procedure di monitoraggio delle attività di informazione ed assistenza;
- rilevazione della qualità dei servizi fiscali percepita, attraverso la messa a regime dell'apposito modello elaborato sulla base degli esiti delle indagini di sistema sulle aspettative dell'utenza;
- individuazione degli standard di qualità dell'attività di assistenza fiscale ai lavoratori dipendenti e relativo monitoraggio;
- verificabilità dell'azione amministrativa sotto il profilo della conformità alla "Carta Nazionale dei Servizi" ed alle "Carte Locali" (a livello regionale) adottate dall'Agenzia.

3.2 Agenzia delle Dogane

Nel rispetto delle priorità politiche enunciate, la Convenzione tra il Ministro dell'Economia e delle Finanze e l'Agenzia delle Dogane sarà adeguata sulla base degli obiettivi di seguito individuati:

- a) Semplificazione normativa e riduzione dell'onerosità degli adempimenti per gli operatori:
 - potenziamento degli interventi di supporto all'evoluzione della normativa nazionale e comunitaria, anche al fine di promuovere un quadro giuridico omogeneo per l'adozione di regole favorevoli allo sviluppo ed alla velocizzazione dei traffici, a vantaggio dell'economia nazionale;
 - diffusione di tecniche e metodologie di lavoro evolute che contribuiscano a creare un rapporto fiduciario tra l'Amministrazione e gli operatori del settore;

- prosecuzione degli interventi di affinamento dell'assetto organizzativo - funzionale, volti ad assicurare alla struttura la flessibilità necessaria per adeguare la capacità produttiva alla domanda esterna;
 - reingegnerizzazione dei processi e delle procedure amministrative, e coordinamento operativo delle altre amministrazioni che concorrono allo sdoganamento delle merci, anche allo scopo di contrarre i termini di conclusione dei procedimenti.
- b) Azione di prevenzione e contrasto all'evasione tributaria, assicurando l'equità e favorendo l'innalzamento dei livelli di *"tax compliance"*:
- attività di accertamento e ispettive mirate, in modo prioritario, all'intercettazione di comportamenti fraudolenti nel settore dell'IVA, al fine di contribuire al potenziamento degli obiettivi di contrasto all'evasione fiscale ed all'economia sommersa;
 - ottimizzazione del ciclo operativo del procedimento tributario, dalla fase di avvio a quella di definizione;
 - manutenzione costante ed aggiornamento del sistema di analisi dei rischi, quale strumento di ausilio per la selezione delle merci da sottoporre a controllo, anche allo scopo di assicurare l'adeguamento del "circuito doganale di controllo" ai nuovi rischi di frode;
 - rafforzamento della collaborazione tra i diversi organi di controllo impegnati nel settore fiscale (Agenzia delle Entrate e Guardia di finanza), anche tramite l'interscambio di dati ed informazioni. Saranno assicurate forme di coordinamento e sviluppo di sinergie per la realizzazione di standard operativi, che comunque favoriscano la fluidità dei traffici, quale fattore di incremento del livello di competitività;
 - affinamento della cooperazione amministrativa e tecnica e della mutua assistenza doganale, per garantire, a livello comunitario ed internazionale, una maggiore sicurezza dei mercati ed una costante regolarità dei flussi commerciali.

- c) Sicurezza e regolarità dei traffici sul mercato, a tutela della salute, dell'ambiente e del vantaggio competitivo del *"made in Italy"*:
- presidio e controllo di regolarità ai valichi, attraverso azioni di deterrenza ai traffici illeciti, anche connessi al terrorismo ed alla criminalità internazionale;
 - affinamento continuo dell'intelligence, quale strumento di supporto alla individuazione dei soggetti pericolosi ovvero delle merci a rischio di frode e/o contraffazione;
 - rafforzamento dell'interscambio informativo e della collaborazione/cooperazione con le autorità doganali estere e con gli altri organismi a livello nazionale, comunitario ed internazionale, allo scopo di potenziare l'azione di controllo, anche attraverso analisi comparate dei meccanismi di frode, nonché delle più opportune misure di contrasto;
 - affinamento di strumenti evoluti di controllo, al fine di garantire un'azione di contrasto sempre più efficace e snella, anche a tutela degli operatori di settore;
 - rafforzamento della collaborazione con le pubbliche amministrazioni, operatori ed associazioni di categoria, al fine di potenziare la lotta alla contraffazione ed all'usurpazione dei marchi e dei prodotti brevettati, anche attraverso implementazione di strumenti utili all'identificazione dei prodotti da tutelare.
- d) Evoluzione dei laboratori chimici:
- potenziamento tecnologico e procedurale dei laboratori chimici per il miglioramento dei servizi istituzionali e lo sviluppo dei servizi di mercato.

3.3 Agenzia del Territorio

Nel rispetto delle priorità politiche enunciate, la Convenzione tra il Ministro dell'Economia e delle Finanze e l'Agenzia del Territorio sarà adeguata sulla base degli obiettivi di seguito individuati:

a) Realizzazione dell'anagrafe immobiliare integrata:

- rafforzamento della cooperazione strutturale con i Comuni, anche attraverso la condivisione delle basi dati riferibili ai beni immobiliari;
- aggiornamento, allineamento, informatizzazione e bonifica delle banche dati ipotecarie e catastali;
- sviluppo di un Sistema Informativo Territoriale, al fine di potenziare l'Osservatorio del Mercato Immobiliare (SIT-OMI), integrato da informazioni cartografiche, toponomastiche e territoriali, da strumenti di analisi e monitoraggio del mercato immobiliare, da un sistema di interscambio dei flussi informativi con Enti e strutture specializzate.

b) Miglioramento dell'efficacia e dell'equità del sistema impositivo:

- focalizzazione dell'Agenzia sulle azioni inerenti al potenziamento dei controlli fiscali mediante un incremento della loro quantità e qualità;
- potenziamento delle interazioni con altri soggetti, gestori di basi dati utili ai fini delle verifiche, attivando le opportune specifiche tecniche di interoperabilità;
- attuazione degli adempimenti previsti dall'art. 1, commi 335 e 336 della Legge 311/2004, concernenti attività e funzioni svolte dai Comuni e dall'Agenzia nella materia della revisione parziale dei classamenti e degli atti di aggiornamento;
- supporto tecnico-operativo alle competenti strutture ministeriali nell'analisi di fattibilità del modello di riforma del sistema estimativo

catastale, ai fini del suo consolidamento e della sua implementazione, anche attraverso il coinvolgimento degli altri soggetti istituzionali.

- c) Prosecuzione della gestione del processo di decentramento delle funzioni catastali agli Enti Locali:
- condivisione con i Comuni dei principi di interscambio delle informazioni e di standardizzazione delle procedure basate sulla telematica;
 - coinvolgimento attivo dei Comuni nelle fasi di verifica formale e di merito degli atti di aggiornamento anche mediante integrazione dei procedimenti amministrativi. Saranno, in ogni caso, garantite l'uniformità di applicazione di principi e di standardizzazione delle procedure attraverso forme e modalità di cooperazione prevalentemente basate sullo scambio telematico di informazioni;
 - proseguimento dell'apertura e la riconversione di sportelli decentrati in convenzione speciale con i Comuni.
- d) Incremento dell'offerta sul mercato dei servizi, anche a favore di altre pubbliche amministrazioni:
- incremento dei servizi estimativi offerti al mercato, anche al fine dell'ampliamento delle fonti di autofinanziamento;
 - valorizzazione del patrimonio informativo esistente attraverso l'introduzione di servizi innovativi dedicati a specifici segmenti di mercato;
 - ampliamento dei servizi telematici per l'accesso, da parte dell'utenza professionale e non-professionale, al patrimonio informativo dell'Agenzia e per la sua condivisione con le altre Pubbliche Amministrazioni;
 - estensione dei servizi telematici di aggiornamento tecnico del catasto edilizio urbano e del catasto terreni.

e) Sviluppo organizzativo-funzionale:

- evoluzione dei sistemi di controllo direzionale, anche attraverso l'introduzione di nuovi strumenti nell'ambito delle più innovative tecniche del *performance management*;
- attenta analisi ex ante, in itinere ed ex post dei progetti di innovazione organizzativa;
- riallineamento delle competenze specialistiche tecnico/amministrative attraverso adeguati piani di formazione;
- revisione delle famiglie professionali in funzione delle nuove specializzazioni;
- sviluppo dei rapporti con istituzioni ed organismi esteri in materia catastale, con cui instaurare rapporti di tipo sinergico/collaborativo anche al fine del miglioramento della offerta di servizi sul mercato.

3.4 Agenzia del Demanio

Nel rispetto delle priorità politiche enunciate, il Contratto di Servizi tra il Ministro dell'Economia e delle Finanze e l'Agenzia del Demanio sarà adeguato sulla base degli obiettivi di seguito individuati:

a) Accrescimento del valore economico e sociale dei beni immobili amministrati:

- evoluzione del “portafoglio dei beni in valorizzazione” privilegiando le iniziative che presentano un più elevato potenziale e tempi contenuti di realizzazione nonché capacità di generare valore economico per lo Stato e utilità sociale per le collettività locali;
- formulazione e attuazione di programmi immobiliari che prevedano la concentrazione dei fondi per investimenti immobiliari su interventi

finalizzati al mantenimento del valore, alla messa a reddito di beni del patrimonio e alla razionalizzazione dei suoi utilizzi;

- sviluppo di nuove iniziative in grado di attrarre fondi di terzi rafforzando il proprio ruolo di promotore di operazioni ad ampio raggio.

b) Razionalizzazione del patrimonio pubblico:

- supporto al Ministero dell'Economia e delle Finanze nella gestione delle operazioni straordinarie di alienazione dei beni del patrimonio immobiliare dello Stato e degli altri enti pubblici non territoriali, fornendo il proprio contributo tecnico-specialistico secondo le priorità indicate di volta in volta dall'Autorità politica; l'Agenzia assicurerà, inoltre, le attività connesse al ruolo di conduttore unico che scaturisce dal contratto di locazione dei beni immobili conferiti al Fondo Immobili Pubblici;
- alienazione di beni del patrimonio ritenuti "non strategici" che, nell'ambito del portafoglio amministrato, realizzano redditività marginali e comportano prevalentemente oneri fiscali e di gestione;
- completamento delle attività di trasferimento dei beni costruiti in base a leggi speciali.

c) Miglioramento del livello di conoscenza del patrimonio amministrato:

- completamento delle operazioni di censimento per i beni del patrimonio e quelli in uso governativo;
- avvio delle operazioni di censimento per i beni del Demanio storico artistico;
- avvio delle operazioni di censimento del cosiddetto demanio inventariabile (aeronautico, militare ecc.), anche al fine della individuazione dei beni potenzialmente alienabili, ancorché non gestiti direttamente dall'Agenzia;

- ampliamento delle informazioni raccolte con particolare riferimento ai beni a più elevato potenziale (contesto di riferimento, verifica interesse culturale ecc.);
 - progressivo aggiornamento dei riferimenti catastali per i beni del patrimonio dello Stato;
 - intensificazione dell'azione di vigilanza e tutela sui beni in gestione, con particolare riferimento al corretto utilizzo di quelli destinati ad usi governativi ovvero assegnati in uso perpetuo o a canone agevolato.
- d) Incremento della redditività derivante dalla complessiva gestione del portafoglio immobiliare:
- messa a reddito di beni non occupati anche a seguito di lavori di ristrutturazione edilizia nonché introduzione di nuove forme di gestione reddituale dei beni;
 - incremento del livello di regolarità delle occupazioni;
 - maggiore efficacia del processo di riscossione al fine di massimizzare il tasso medio di riscossione sull'emesso, rafforzando la cooperazione con gli attori del sistema fiscale, nonché assicurando la piena integrazione dei sistemi della riscossione e la messa a regime della procedura di iscrizione a ruolo.
- e) Gestione dei beni non inclusi nel portafoglio immobiliare dello Stato:
- riduzione, anche mediante l'avvio di indagini ispettive, degli oneri derivanti dalle locazioni passive su beni di terzi in uso alle amministrazioni centrali dello Stato.
- f) Ottimizzazione delle attività di gestione dei beni confiscati:
- riduzione dei costi di gestione dei beni confiscati, anche mediante la messa a regime della procedura prevista dalla L.326/03;

- gestione dei beni confiscati alle organizzazioni criminali, anche mediante lo sviluppo di nuove strategie volte all'incremento della capacità di destinazione degli stessi.
- g) Sviluppo delle relazioni con il contesto di riferimento, sia attraverso il potenziamento delle interazioni con le pubbliche amministrazioni centrali e locali, sia consolidando il proprio ruolo/immagine/posizionamento all'interno dei propri ambiti di attività.
- h) Ottimizzazione dell'organizzazione:
- completamento del dimensionamento dell'Agenzia in termini di organici complessivi e di mix professionali;
 - rafforzamento della propria identità organizzativa e conseguente allineamento dei processi aziendali rispetto al mutato contesto operativo;
 - potenziamento delle competenze tecniche e professionali anche mediante l'impiego delle nuove tecnologie.

4. Grandezze finanziarie

L'Amministrazione farà riferimento a quanto appositamente stabilito nel Bilancio annuale di previsione dello Stato per l'esercizio finanziario 2006 e nel bilancio pluriennale per il triennio 2006 – 2008.

8 FEB. 2006


IL MINISTRO