

# Agenzia delle Entrate

**L'AGENZIA DELLE ENTRATE**

**ORGANIZZAZIONE DELL'AGENZIA**

**LE DIREZIONI CENTRALI**

**GLI UFFICI CENTRALI**

**L'ORGANIZZAZIONE SUL TERRITORIO**

**IL PROGETTO QUALITA' DEGLI UFFICI LOCALI**

**GLI OBIETTIVI GENERALI PER IL 2002**

**GLI OBIETTIVI DI GESTIONE**

**LE AZIONI DI MIGLIORAMENTO STRUTTURALE**

**DOTAZIONI FINANZIARIE E RISORSE UMANE**

**I "NUMERI" DELL'AGENZIA**

**L'ASSISTENZA IN RETE**

# L'AGENZIA DELLE ENTRATE

Istituita con il D.Lgs. n.300 del 1999 e operativa dal 1° gennaio 2001, l'Agenzia delle Entrate è un ente pubblico non economico posto sotto la vigilanza del Ministero dell'Economia e delle Finanze.

L'Agenzia delle entrate ha il compito di svolgere le funzioni relative alla gestione, all'accertamento e alla riscossione dei tributi erariali svolte in precedenza dal Dipartimento delle entrate del Ministero delle finanze, ma in un quadro di maggiore autonomia amministrativa, patrimoniale, organizzativa e finanziaria. Nel sistema attuale il Ministero mantiene la responsabilità di indirizzo politico, mentre all'Agenzia è attribuita la responsabilità gestionale ed operativa.

## GLI OBIETTIVI DELL'AGENZIA DELLE ENTRATE:

**semplificazione dei rapporti  
con i contribuenti**

**facilitazione dei servizi di  
assistenza ed informazione**

**potenziamento dell'azione  
di contrasto all'evasione**

**ricerca della massima  
efficienza, anche attraverso  
modelli innovativi di  
organizzazione e  
pianificazione**

I rapporti tra il Ministero e l'Agenzia sono regolati da una Convenzione annuale nella quale sono indicati i servizi da assicurare, gli obiettivi da raggiungere e le risorse da destinare a tali fini. L'Agenzia può reperire ulteriori entrate a fronte dell'erogazione di servizi a soggetti pubblici e privati.

Le norme di funzionamento dell'Agenzia sono contenute in appositi Regolamenti di amministrazione deliberati dal Comitato Direttivo su proposta del Direttore e sottoposti al Ministero dell'economia e delle finanze. I Regolamenti disciplinano l'organizzazione, i criteri di assunzione del personale, la determinazione delle dotazioni organiche, l'accesso alla dirigenza.

# ORGANIZZAZIONE DELL'AGENZIA

## UFFICI CENTRALI E REGIONALI

con prevalenti funzioni di programmazione, indirizzo, coordinamento e controllo

## UFFICI LOCALI

con funzioni operative

La struttura centrale dell'Agenzia è formata da:

**4 UFFICI DI STAFF DEL DIRETTORE**

**7 DIREZIONI CENTRALI**

## Sono organi dell'Agenzia:

**IL DIRETTORE** Raffaele Ferrara

**IL COMITATO DIRETTIVO** Attilio Befera - Silvia Giannini - Francesco Lettieri - Roberto Monducci  
Enrico Pardi - presidente Raffaele Ferrara

**IL COLLEGIO DEI REVISORI DEI CONTI** Marco Parchitelli - Donato Pellegrino - presidente Luigi Pacifico

## Raffaele Ferrara

*È stato docente nei corsi di formazione per Ufficiali presso la Scuola di Polizia Tributaria della Guardia di Finanza e componente di Gruppi di lavoro presso il ministero delle Finanze per l'esame delle tematiche inerenti la fiscalità bancaria e finanziaria.*

*Dal 1995 è iscritto nel Registro dei Revisori Contabili.*

Nato a Catanzaro il 15 agosto 1954, coniugato, ha due figli.

Nel 1979 si laurea in Giurisprudenza presso l'Università "La Sapienza" di Roma con il massimo dei voti.

Nel 1991 consegue l'abilitazione all'esercizio della professione forense.

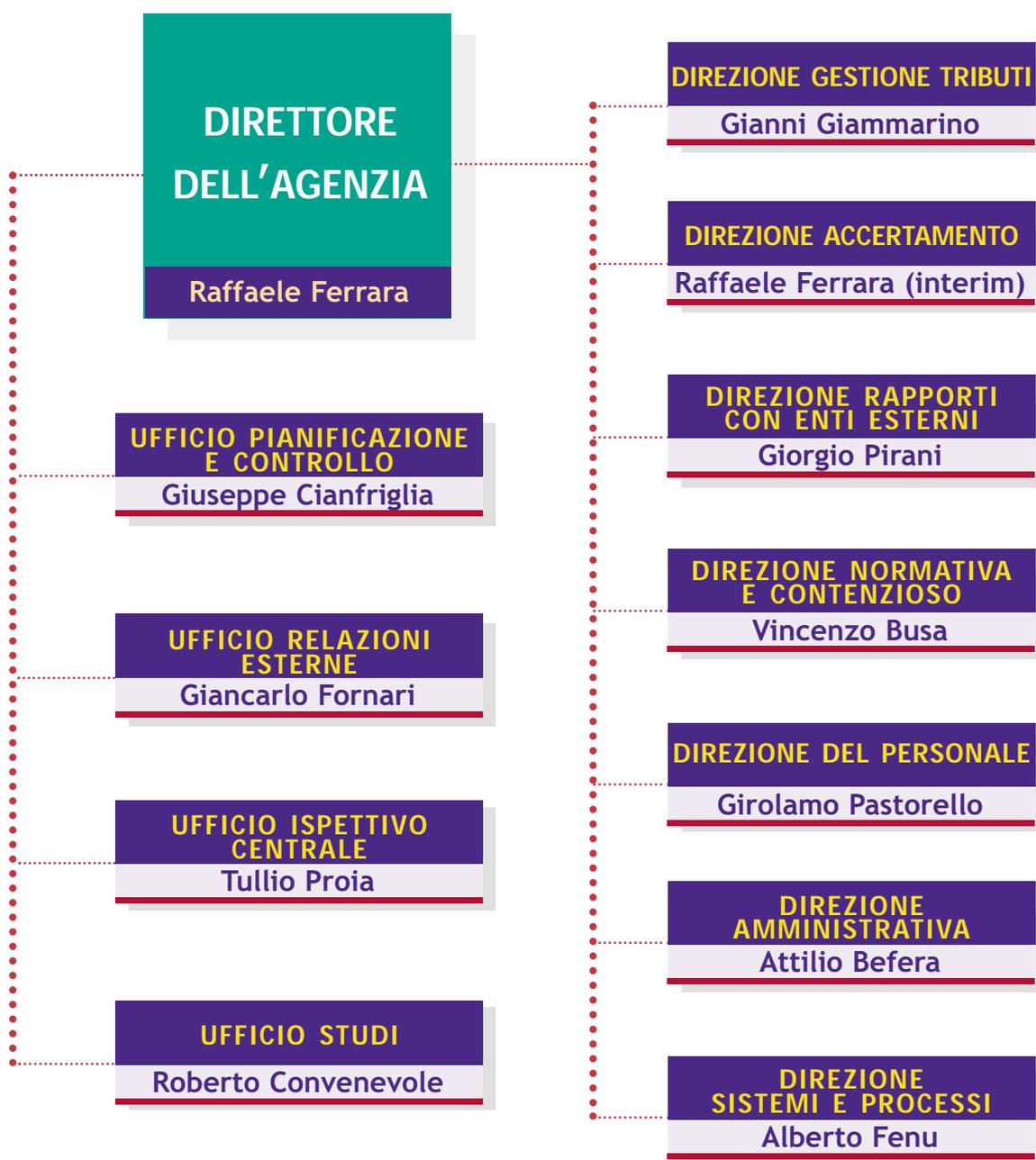
Dopo esperienze di lavoro maturate nel settore delle municipalizzate dei trasporti e nella Banca Commerciale Italiana nel 1980 assume servizio presso la Guardia di Finanza, dove rimane fino al giugno '93, svolgendo numerosi incarichi di comando nelle strutture operative del Corpo.

Dal 1993 al 2001 è Dirigente della Ferrovie dello Stato S.p.A., con l'incarico di responsabile del Servizio fiscale e, successivamente, di Direttore legale e fiscale con funzioni di indirizzo, coordinamento e controllo di tutte le attività legali e tributarie del Gruppo. In tale qualità ha rivestito cariche sociali in primarie Società collegate.

Dal 1° ottobre del 2001 viene chiamato all'incarico di Direttore Centrale per l'Accertamento dell'Agenzia delle Entrate.

Dal 16 gennaio 2002 è Direttore dell'Agenzia.

# LE DIREZIONI CENTRALI E GLI UFFICI DI STAFF



## I COMPITI DELLE DIREZIONI CENTRALI

### LA DIREZIONE CENTRALE GESTIONE TRIBUTI

COORDINA L'ASSISTENZA, L'INFORMAZIONE E LA COMUNICAZIONE AL CONTRIBUENTE, PREDISPONE LA MODULISTICA, GOVERNA I PROCESSI DI ACQUISIZIONE E GESTIONE DELLE DICHIARAZIONI E DEGLI ATTI, GESTISCE I SERVIZI TELEMATICI CONNESSI AI SERVIZI DI ASSISTENZA E AL TRATTAMENTO DELLE DICHIARAZIONI E DEI VERSAMENTI, DEFINISCE LE PROCEDURE PER I RIMBORSI

### LA DIREZIONE CENTRALE ACCERTAMENTO

PROGRAMMA, INDIRIZZA E COORDINA L'AZIONE DI CONTROLLO, ANALIZZA I FENOMENI EVASIVI ED ELUSIVI, RACCOGLIE ED ELABORA INFORMAZIONI UTILI PER DARE IMPULSO AD IPOTESI DI INVESTIGAZIONE FISCALE, DI CUI DEFINISCE STRATEGIE E METODOLOGIE. SVOLGE COMPITI OPERATIVI IN ATTIVITÀ DI CONTROLLO FISCALE DI PARTICOLARE RILEVANZA

### LA DIREZIONE CENTRALE RAPPORTI CON ENTI ESTERNI

GESTISCE LE RELAZIONI E LE CONVENZIONI CON REGIONI, PROVINCE, COMUNI ED ALTRI ENTI PUBBLICI E SOVRINTENDE ALLA VIGILANZA ED ALLA GESTIONE DEI RAPPORTI CON I CONCESSIONARI DELLA RISCOSSIONE E CON GLI INTERMEDIARI PER LA RISCOSSIONE

### LA DIREZIONE CENTRALE NORMATIVA E CONTENZIOSO

CURA L'INTERPRETAZIONE DELLE NORME E FORMULA PARERI SULLA LORO CORRETTA APPLICAZIONE, RISPONDE ALLE DOMANDE DI INTERPELLO DI MAGGIORE RILEVANZA E DEFINISCE GLI INDIRIZZI PER LA GESTIONE DEL CONTENZIOSO

### LA DIREZIONE CENTRALE DEL PERSONALE

SVOLGE FUNZIONI CONNESSE ALLA SELEZIONE, ALLA FORMAZIONE E ALL'AMMINISTRAZIONE DEL PERSONALE; E' RESPONSABILE DELLE RELAZIONI SINDACALI E DELL'ORGANIZZAZIONE DEL LAVORO

### LA DIREZIONE CENTRALE AMMINISTRATIVA

PROVEDE ALLA GESTIONE DELLA CONTABILITÀ, ALLA PREDISPOSIZIONE DI BILANCI E RENDICONTI, AGLI APPROVVIGIONAMENTI E ALLA LOGISTICA

### LA DIREZIONE CENTRALE SISTEMI E PROCESSI

SI OCCUPA DELLA PIANIFICAZIONE STRATEGICA DEI SISTEMI INFORMATIVI E GESTIONALI, GOVERNA I PROCESSI DI INFORMATIZZAZIONE DELLE PROCEDURE E LA GESTIONE DEI CONTRATTI D'INFORMATICA E TELEMATICA

## I COMPITI DEGLI UFFICI CENTRALI

### L'UFFICIO PIANIFICAZIONE E CONTROLLO

VERIFICA LA CONGRUENZA TRA I RISULTATI CONSEGUITI DALL'AGENZIA E GLI OBIETTIVI DELLA PIANIFICAZIONE STRATEGICA, SI OCCUPA DI DEFINIRE E GESTIRE LA CONVENZIONE CON IL MINISTERO, CURA I RAPPORTI CON LA CORTE DEI CONTI

### L'UFFICIO RELAZIONI ESTERNE

GESTISCE I RAPPORTI CON GLI ORGANI DI INFORMAZIONE E CURA LA COMUNICAZIONE ISTITUZIONALE RELATIVA AI PROGRAMMI E ALL'ATTIVITÀ DELL'AGENZIA. PUBBLICA RIVISTE TELEMATICHE, GUIDE E ALTRI PRODOTTI EDITORIALI A CARATTERE INFORMATIVO

### L'UFFICIO ISPETTIVO

PROVEDE A CONTROLLI DI REGOLARITÀ AMMINISTRATIVO-CONTABILE, SVOLGE INDAGINI CONOSCITIVE VOLTE A VERIFICARE LA CORRETTA APPLICAZIONE DA PARTE DEGLI UFFICI DELLA NORMATIVA TRIBUTARIA E DEI PRINCIPI DI AUTONOMIA ED INDIPENDENZA DEL PERSONALE, CURA IL COORDINAMENTO DELLE ATTIVITÀ VOLTE A GARANTIRE LA SICUREZZA DELL'AGENZIA NEI RAPPORTI ESTERNI

### L'UFFICIO STUDI

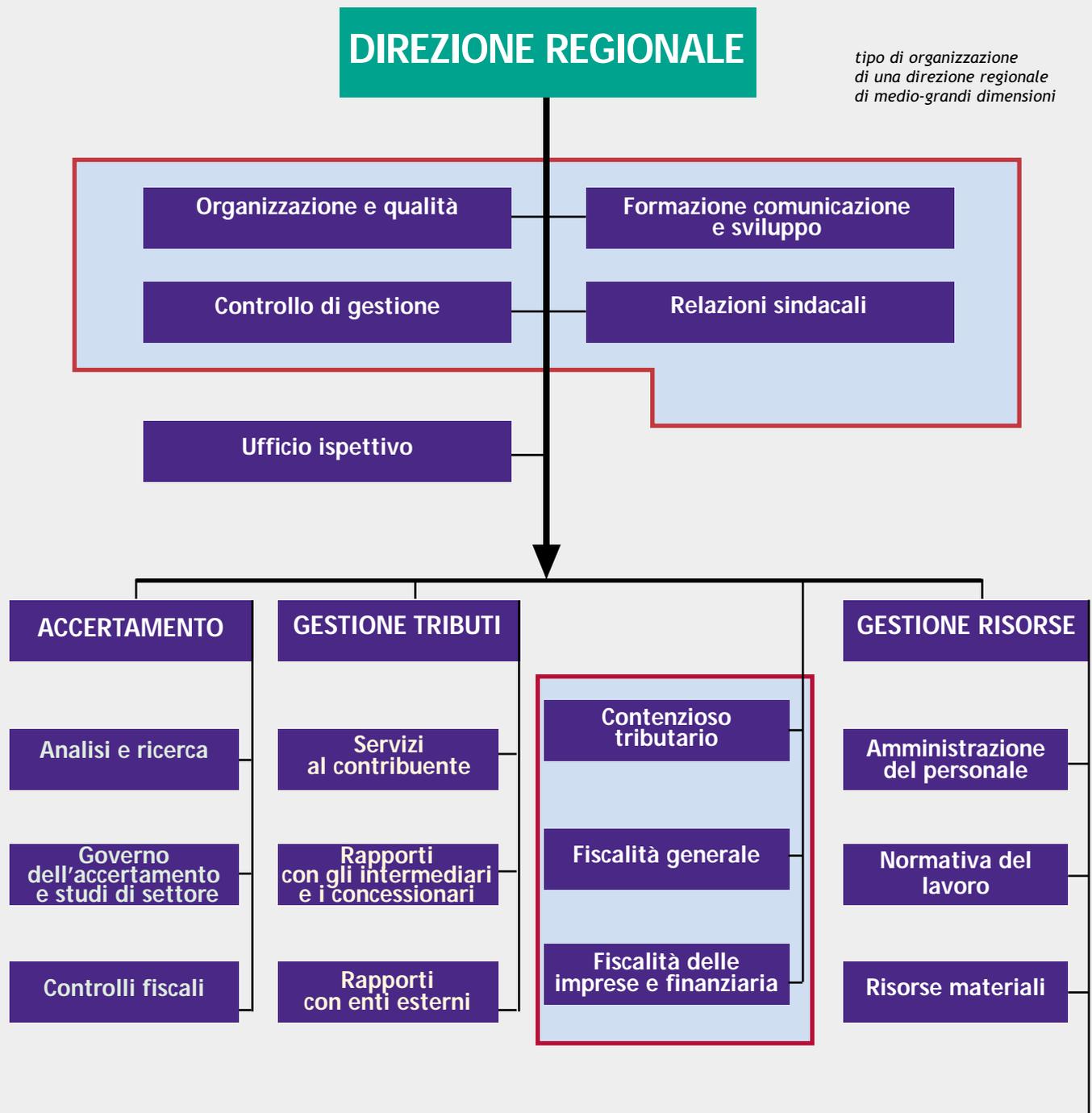
SVOLGE ANALISI E STUDI DI CARATTERE ECONOMICO FISCALE AL FINE DI FORNIRE, ANCHE ATTRAVERSO COMPARAZIONI CON LE ESPERIENZE DELLE AMMINISTRAZIONI FISCALI ESTERNE, ELEMENTI UTILI PER LA DEFINIZIONE DEI PROGRAMMI DELL'AGENZIA E PER L'INDIVIDUAZIONE DEGLI INTERVENTI CORRETTIVI

# L'ORGANIZZAZIONE SUL TERRITORIO

## A livello regionale:

- 19 DIREZIONI REGIONALI (UNA PER CIASCUNA DELLE REGIONI)
- 2 DIREZIONI PROVINCIALI (TRENTO E BOLZANO)

Le Direzioni regionali e provinciali esercitano funzioni di programmazione, indirizzo, coordinamento e controllo nei confronti degli uffici periferici. La loro articolazione interna varia in funzione delle dimensioni della regione.



# LE DIREZIONI REGIONALI E PROVINCIALI

## ABRUZZO

L'Aquila

Stefano Simeone

## CALABRIA

Catanzaro

Oreste Saccone

## EMILIA ROMAGNA

Bologna

Villiam Rossi

## LAZIO

Roma

Carlo Di Iorio

## LOMBARDIA

Milano

Massimo Orsi

## MOLISE

Campobasso

Filippo Petrerà

## PUGLIA

Bari

Filippo Orlandi

## SICILIA

Palermo

Salvatore di Giugno

## TRENTINO

Trento

Castrenze Giamportone

## ALTO ADIGE

Bolzano

Ciro De Sio

## VALLE D'AOSTA

Aosta

Giuseppe Giuffrida

## BASILICATA

Potenza

Giuseppe Carletta

## CAMPANIA

Napoli

Federico Abatino

## FRIULI VENEZIA GIULIA

Trieste

Ildebrando Pizzato

## LIGURIA

Genova

Antonio Viola

## MARCHE

Ancona

Orlando De Mutiis

## PIEMONTE

Torino

Aldino Bruno Mazzarelli

## SARDEGNA

Cagliari

Antonio Palmieri

## TOSCANA

Firenze

Enrico Pardi

## UMBRIA

Perugia

Francesca Lorenzi

## VENETO

Venezia

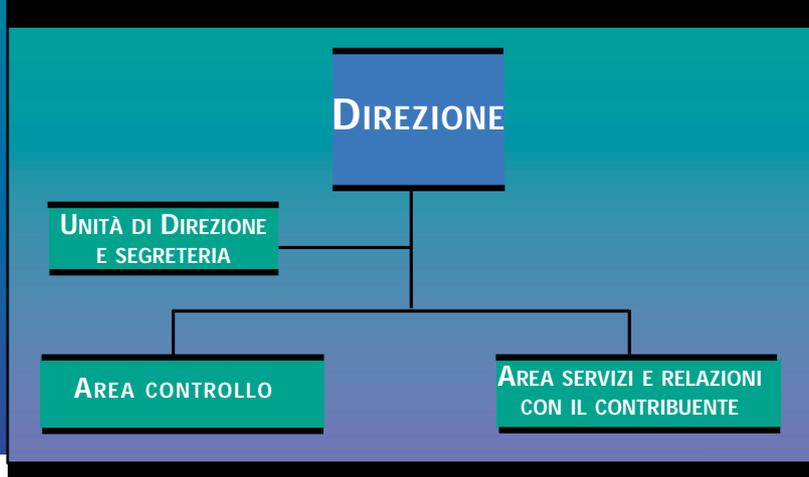
Francesco Miceli

## L'ORGANIZZAZIONE SUL TERRITORIO

### A livello locale:

Il fulcro della presenza sul territorio dell'Agenzia delle Entrate sono gli Uffici locali, ai quali è affidata l'attività di informazione ed assistenza ai contribuenti, la gestione dei tributi, l'accertamento, la riscossione e la trattazione del contenzioso. Gli uffici locali attualmente operativi sono 341; a regime (entro la fine del 2002) saranno 384. Nelle grandi aree metropolitane, al fine di realizzare un'equilibrata distribuzione territoriale, sono presenti più uffici (8 a Roma, 6 a Milano, 4 a Torino, ecc.). Per assicurare una più capillare presenza sul territorio sono state previste 88 sezioni staccate degli uffici locali (di cui 76 operative ad inizio 2002). Queste strutture, funzionalmente dipendenti dall'ufficio locale competente per territorio, garantiscono ai cittadini i servizi di assistenza e informazione, mentre le attività di controllo restano a carico dell'ufficio di appartenenza.

#### MODELLO DI ORGANIZZAZIONE DEGLI UFFICI LOCALI



## IL PROGETTO QUALITÀ DEGLI UFFICI LOCALI

Il Progetto Qualità avviato nel 1999 e finalizzato al conseguimento della certificazione ISO 9002 per le attività svolte nell'area servizi dagli uffici locali, fino ad ora ha interessato 7 direzioni regionali (Lazio, Emilia Romagna, Piemonte, Liguria, Veneto, Puglia e Sardegna) e 18 uffici, che hanno ottenuto la certificazione da parte dell'ente accreditato DNV (3 uffici nel 1999, 4 nel 2000, 5 nel 2001 e 6 nel gennaio 2002). L'obiettivo del progetto non è semplicemente

ottenere la certificazione (che pure costituisce un risultato di eccellenza per l'ufficio) ma utilizzare il sistema qualità come un vero e proprio strumento di gestione manageriale, grazie al quale è possibile:

- monitorare il funzionamento degli uffici e individuare gli aspetti critici;
- promuovere comportamenti ottimali omogenei;
- avviare la raccolta di indicatori specifici;
- fornire un modello di gestione uniforme.

## OBIETTIVI GENERALI

### DELL'AGENZIA NEL 2002

#### FEDERALISMO FISCALE

PER ATTUARE IL POTENZIAMENTO DELL'AUTONOMIA TRIBUTARIA DEGLI ENTI TERRITORIALI NELLA LOGICA DEL FEDERALISMO, L'AGENZIA FORNIRÀ ALLE REGIONI, ALLE PROVINCE ED AI COMUNI GLI ELEMENTI E I CONTRIBUTI NECESSARI PER CONSENTIRE DI PIANIFICARE LE ENTRATE E REALIZZARE L'AUTONOMIA TRIBUTARIA. L'AGENZIA POTRÀ CONTRIBUIRE FATTIVAMENTE ALLA PARTECIPAZIONE DELLE AUTONOMIE LOCALI ALLA GESTIONE DEL SISTEMA FISCALE SIA IN TERMINI DI SUPPORTO ALLA GESTIONE DEL TRIBUTO, SIA IN TERMINI DI CONSULENZA.

#### COMPETITIVITÀ DEL SISTEMA FISCALE

L'AUMENTO DELLA COMPETITIVITÀ DEL SISTEMA FISCALE NAZIONALE SI SVILUPPERÀ RIDUCENDO LA SUA COMPLESSITÀ ATTRAVERSO LA CONTRAZIONE DEL NUMERO DELLE IMPOSTE, DELLE TASSE E DEGLI ADEMPIMENTI FISCALI COMPLESSIVAMENTE A CARICO DEI CONTRIBUENTI. PER SOSTENERE IL CITTADINO E LE IMPRESE NELL'ASSOLVIMENTO DELLE OBBLIGAZIONI TRIBUTARIE SI FAVORIRÀ LO SVILUPPO DI PROCESSI COMUNICATIVI BIDIREZIONALI TRA AGENZIA E CONTRIBUENTI ED ESTENDENDO LE TRANSAZIONI ECONOMICHE ED INFORMATIVE SU BASE TELEMATICA.

#### EQUITÀ SOSTANZIALE DEL SISTEMA FISCALE

LO SVILUPPO DELL'EQUITÀ SOSTANZIALE È VOLTO, IN PARTICOLARE, AL RECUPERO DELLA BASE IMPONIBILE. I FENOMENI DI EVASIONE E DI ELUSIONE SONO SEMPRE STATI STORICAMENTE ELEVATI E, ACCANTO ALL'ADOZIONE DI STRUMENTI NORMATIVI E AMMINISTRATIVI VOLTI AL RECUPERO DEL SOMMERSO, È FONDAMENTALE L'AZIONE DIRETTA ALL'INNALZAMENTO DEI LIVELLI DI TAX COMPLIANCE. SARÀ COMPITO DELL'AGENZIA SVILUPPARE DA UNA PARTE STRUMENTI DI INTELLIGENCE PER COMBATTERE L'EVASIONE E DALL'ALTRA ADOTTARE STRUMENTI DI PREVENZIONE CHE SCORAGGINO FENOMENI EVASIVI.

#### MODERNIZZAZIONE DELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE

LA RIORGANIZZAZIONE DELLA P.A. NON È DIRETTA SOLO ALL'ADOZIONE DI UN MODELLO DECENTRATO, CON LA REALIZZAZIONE PROGRESSIVA DEL FEDERALISMO FISCALE, MA ANCHE A RIDURRE I COSTI PER LA COLLETTIVITÀ E A SNELLIRE LE STRUTTURE. NONOSTANTE LA CONTRAZIONE DEGLI STANZIAMENTI DI RISORSE FINANZIARIE, L'AGENZIA, COMUNQUE CHIAMATA A GARANTIRE IL PIENO CONSEGUIMENTO DEGLI OBIETTIVI STRATEGICI E AD ASSICURARE UN ELEVATO LIVELLO DI SERVIZIO NELLO SVOLGIMENTO DELLE ATTIVITÀ, SVILUPPERÀ I SERVIZI COMPLEMENTARI AL FINE DI TROVARE FONTI DI FINANZIAMENTO INTEGRATIVE.

#### SVILUPPO DELLA PRODUTTIVITÀ

DEI CONCESSIONARI DELLA RISCOSSIONE, ALLO SCOPO DI ASSICURARE QUALITÀ E TEMPESTIVITÀ DELLA RISCOSSIONE COATTIVA. REVISIONE DEI RAPPORTI CON GLI ALTRI INTERMEDIARI AL FINE DI MIGLIORARE I RAPPORTI CON I CITTADINI E RIDURRE I COSTI DI GESTIONE

# LE AZIONI DI MIGLIORAMENTO STRUTTURALE

PER IL CONSEGUIMENTO DEI SUOI OBIETTIVI, L'AGENZIA E' IMPEGNATA A SVILUPPARE NEL 2002 LE SEGUENTI INIZIATIVE PROGETTUALI

## EVOLUZIONE

DEL SISTEMA INFORMATIVO. L'AGENZIA SI PROPONE DI DISPORRE, IN COLLABORAZIONE CON LE ALTRE AGENZIE, DI SISTEMI DI SICUREZZA EVOLUTI A SALVAGUARDIA DEL SISTEMA, AL FINE DI PREVENIRE L'ALTERAZIONE DEI DATI E ASSICURARNE LA RISERVATEZZA; DI INTEGRARE LE BASI DATI DELL'AGENZIA CON QUELLE DI ALTRI ORGANISMI PUBBLICI, ATTRAVERSO LA REALIZZAZIONE DI PROCEDURE PER LA CONSULTAZIONE DI BANCHE DATI ESTERNE ALL'AMMINISTRAZIONE, PER L'ACQUISIZIONE DI INFORMAZIONI PROVENIENTI DA ENTI ESTERNI E, IN GENERALE, PER L'INTERSCAMBIO TELEMATICO DI DATI ANAGRAFICI E REDDITUALI.

## RIORGANIZZAZIONE DEI SERVIZI

DI ASSISTENZA E DI COMUNICAZIONE ATTRAVERSO IL POTENZIAMENTO DEI SISTEMI ESISTENTI E LO SVILUPPO DI NUOVI STRUMENTI DI INFORMAZIONE ED ASSISTENZA. IL SERVIZIO DI ASSISTENZA TELEFONICA SARÀ RAFFORZATO MEDIANTE L'ATTIVAZIONE DI DUE ULTERIORI *CALL CENTER*, L'APERTURA DI NUOVI *MINI-CALL CENTER* E LA SPERIMENTAZIONE DI UN CENTRO DI RISPOSTA MULTI-CANALE (*CONTACT CENTER*). LO SVILUPPO DEL SISTEMA DI ASSISTENZA AGLI OPERATORI ED AI CONTRIBUENTI SARÀ GARANTITO ATTRAVERSO SISTEMI DI COMUNICAZIONE TELEMATICA, INTRANET ED INTERNET. IN MATERIA DI INTERPELLO, SI INTENDE MIGLIORARE L'ATTUALE SISTEMA DI GESTIONE DELLE ISTANZE, ESTENDENDOLO AD ALTRI SOGGETTI ECONOMICI.

## SVILUPPO DEI SISTEMI GESTIONALI

SVILUPPO DEL SISTEMA INTEGRATO A SUPPORTO DELLE PRINCIPALI FUNZIONI GESTIONALI DELL'AGENZIA: UN SISTEMA INFORMATIVO DI TIPO MODULARE A SUPPORTO DI TUTTE LE FUNZIONI GESTIONALI QUALI IL CICLO DEGLI ACQUISTI (ORDINARI E DI NATURA INFORMATICA), LA GESTIONE DELLA CONTABILITÀ GENERALE, DEI CESPITI E DELLA TESORERIA, IL CICLO DI PIANIFICAZIONE E CONTROLLO (BUDGETING E REPORTING DIREZIONALE E PROJECT MANAGEMENT), LA GESTIONE DEL PERSONALE.

## EVOLUZIONE

DEGLI STRUMENTI E DELLE PROCEDURE PER IL CONTROLLO FORMALE DELLE DICHIARAZIONI. PROSEGUE ANCHE NELL'ANNO 2002 L'ATTIVITÀ DI SVILUPPO DEI SISTEMI E DELLE PROCEDURE PER LA LIQUIDAZIONE ED IL CONTROLLO DELLE DICHIARAZIONI.

## EVOLUZIONE DEI SISTEMI

E DELLE PROCEDURE PER L'ACCERTAMENTO. LO SVILUPPO EVOLUTIVO DEL SISTEMA INFORMATICO DI AUSILIO ALL'ATTIVITÀ DI VERIFICA SVOLTA DALLE DIREZIONI REGIONALI E DAGLI UFFICI LOCALI.

## EVOLUZIONE DEI SISTEMI

E DELLE PROCEDURE PER LA RISCOSSIONE. L'ATTUALE SISTEMA DEI VERSAMENTI SARÀ ULTERIORMENTE MIGLIORATO ATTRAVERSO IL POTENZIAMENTO DELLO STRUMENTO TELEMATICO NELLA RISCOSSIONE TRIBUTI. CIÒ COMPORTA L'ACCELERAZIONE DEI VERSAMENTI, MINORI PROBABILITÀ DI ERRORI DA PARTE DI CONTRIBUENTI, UTILIZZO CRESCENTE DI STRUMENTI DI PAGAMENTO MENO COSTOSI. LO SVILUPPO E L'INTEGRAZIONE DELLE PROCEDURE INFORMATICHE ESISTENTI CONSENTIRÀ, INOLTRE, L'OTTIMIZZAZIONE DELL'ATTUALE SISTEMA DI EROGAZIONE DEI RIMBORSI AL FINE DI RIDURRE QUELLI NON ANCORA ESEGUITI ED ACCORCIARE I TEMPI DI ATTESA PER I CONTRIBUENTI.

# GLI OBIETTIVI DI GESTIONE

## NELLA GESTIONE DEI TRIBUTI

- l'invio di comunicazioni ai contribuenti, a seguito del controllo centralizzato delle dichiarazioni; non inferiore al 90% delle dichiarazioni del Modello UNICO presentate; l'assistenza sia telefonica che presso gli uffici sulle comunicazioni al fine di migliorare il rapporto con il contribuente
- ulteriore impulso all'esecuzione dei rimborsi, nell'ottica del completo utilizzo degli stanziamenti finanziari previsti e della significativa riduzione delle giacenze di rimborsi non ancora eseguiti ottimizzando l'attuale sistema di erogazione dei rimborsi (oggi effettuati tramite Poste SpA e Banche) prevedendone l'estensione ad altri intermediari e promuovendo l'utilizzo di modalità alternative, ad esempio di canali telematici, per l'erogazione

## NELLA CONSULENZA GIURIDICA E NEI SERVIZI AL CONTRIBUENTE

- l'esercizio sistematico delle attività relative all'interpello, al fine di consentire una corretta interpretazione delle norme da parte dei contribuenti ed evitando la formazione del silenzio-assenso
- il miglioramento dell'attività dei centri di assistenza telefonica basata, oltre che sull'informazione e l'assistenza, anche sulla correzione di eventuali errori relativi alle singole posizioni fiscali
- l'incremento dell'adozione di procedure telematiche per il pagamento dei tributi incentivando l'utilizzo delle procedure informatiche per la compilazione e la trasmissione telematica delle dichiarazioni (direttamente dal contribuente via internet o tramite ufficio)
- potenziamento e miglioramento dell'attività di assistenza volta a favorire l'adempimento spontaneo degli obblighi tributari ed a ridurre il costo economico, sociale e psicologico dei contribuenti nelle relazioni con gli Uffici finanziari
- l'adozione di procedure telematiche per la registrazione dei contratti di locazione, estese a tutti i contribuenti, e degli atti notarili recanti cessioni di immobili

## NEL CONTRASTO ALL'EVASIONE

- un'adeguata azione repressiva dei fenomeni relativi all'economia sommersa, in coerenza con i provvedimenti normativi di incentivazione all'emersione della base imponibile, da realizzarsi attraverso un investimento specifico nelle attività di intelligence finalizzate all'esecuzione di programmi mirati di controllo
- il controllo della detenzione illecita di capitali all'estero da parte dei contribuenti residenti in Italia
- l'accelerazione della riduzione del contenzioso mediante un maggior ricorso agli istituti deflattivi (accertamento con adesione, acquiescenza e conciliazione giudiziale)
- l'incremento delle attività di verifica nei confronti dei contribuenti grandi e medio grandi da conseguire anche attraverso il contenimento del tempo di permanenza dei verificatori presso le aziende
- un utilizzo più intenso degli studi di settore come elemento di prevenzione dell'evasione

## NEI SERVIZI PROFESSIONALI E NELLA GESTIONE DELLE RISORSE

- l'adozione di sistemi per la contabilità generale, per gli acquisti, per gli approvvigionamenti e per il sistema di amministrazione del personale; l'evoluzione del sistema informativo a supporto degli interventi sopra descritti, che garantisca nel contempo lo sviluppo delle procedure operative
- il completamento della riorganizzazione delle strutture periferiche con l'attivazione dei rimanenti Uffici locali e la contemporanea soppressione dei vecchi uffici IVA, Imposte Dirette, Registro e Sezioni Staccate delle Direzioni Regionali
- la completa soppressione dei Centri di servizio e l'istituzione di due strutture destinate a lavorazioni accentrate - Centri operativi - con sede a Venezia e Pescara

## DOTAZIONI FINANZIARIE

## E RISORSE UMANE

### LA DOTAZIONE DELL'AGENZIA

La dotazione finanziaria dell'Agenzia per l'anno 2002 ammonta a € 2.375.701.000.

Tale importo è distinto in:

- spese per far fronte agli oneri di gestione (€ 2.024.356.000 per il personale, beni e servizi, informatica e gestione dei tributi)
- spese in conto capitale per investimenti (€ 244.800.000 per informatica ed altre destinazioni)
- risorse da destinare all'incentivazione del personale (€ 106.545.000), sulla base dei risultati conseguiti dall'Agenzia nel 2001.

### LE RISORSE UMANE

Al 1° gennaio 2002 il totale delle risorse umane dell'Agenzia delle Entrate suddiviso per aree di inquadramento è il seguente:

AREE DI INQUADRAMENTO	DIPENDENTI
A	1.837
B	19.268
C	14.549
DIRIGENTI	910
<b>TOTALE AGENZIA</b>	<b>36.564</b>

# I NUMERI

## DELL'AGENZIA PER IL 2001

### L'ASSISTENZA AL CONTRIBUENTE

Sgravi per via telefonica (relativi a comunicazioni di irregolarità e avvisi bonari)	182.000
Duplicati codici fiscali tramite Internet	61.612
Duplicati codici fiscali tramite "self service"	113.807
Manifestazioni, Forum, Fisco in piazza	Transazioni assistenza fiscale: 79.983 Visure catastali: 1.820 Transazioni sportello "self service": 1.009
Sito Internet <a href="http://www.agenziaentrate.it">www.agenziaentrate.it</a> (da maggio 2001)	hit: 475.297.777 pag. scaricate: 39.783.576 sessioni utente: 6.636.455

### CONTROLLI E VERIFICHE

Controlli sostanziali II.DD., IVA e IRAP: 491.541	
Accertamenti parziali automatizzati	175.812
Verifiche su soggetti di rilevanti dimensioni	307
Verifiche su soggetti con volume d'affari inferiore a 50 miliardi	8.402
Accessi per il controllo degli obblighi fiscali	29.911
Controlli sostanziali nel settore del registro	104.078
Controlli documentali	609.649

#### ESITI DELL'ATTIVITA' DI CONTROLLO

Accertamenti definiti per adesione (esclusi i "41bis" automatizzati)	142.045
Accertamenti definiti per acquiescenza	43.993
Accertamenti definiti per conciliazione giudiziale	1.179
Maggiore imposta definita per adesione, acquiescenza e conciliazione	£ 1.191.197.106

#### VERIFICHE

Soggetti di rilevanti dimensioni	270
Soggetti di medie dimensioni	957
Soggetti di piccole dimensioni	7.920

#### CONTROLLI FORMALI

Numero di avvisi bonari di pagamento inviati	4.062.630
Numero di posizioni fiscali riesaminate	2.228.830

### IL FISCO TELEMATICO

Modelli 730 pervenuti nel 2001	12.413.000
Modelli Unico pervenuti nel 2001	14.584.000
<b>Totale dichiarazioni</b>	<b>26.997.000</b>
Dichiarazioni Uniconline	
- Inviare dai contribuenti	112.300
- Pervenute tramite gli uffici	260.300
Domande di abilitazione al febbraio 2002	128.000
Modelli F24 pervenuti al febbraio 2002	36.000
Banche convenzionate	376

## L'ASSISTENZA IN RETE

L'obiettivo dell'Agenzia è quello di consentire al contribuente, entro i prossimi due anni, di svolgere tutti gli adempimenti tributari tramite Internet o per via telefonica, senza l'obbligo di recarsi fisicamente presso gli uffici.

## L'ASSISTENZA TELEFONICA

L'assistenza telefonica, a cui l'Agenzia delle entrate attribuisce particolare importanza come strumento per facilitare i rapporti con il cittadino, è stata potenziata attraverso l'istituzione di cinque Centri di assistenza telefonica (rispettivamente dislocati a Torino, Venezia, Roma, Pescara e Cagliari; un sesto verrà attivato a Salerno nel mese di maggio 2002 ed un settimo a Bari entro fine anno) e sei mini call center (con sede ad Albenga, Ascoli Piceno, Bari, Pisa, Reggio Calabria e Terni), che nell'insieme comprendono circa cinquecento addetti e mediamente rispondono a circa 7000 telefonate al giorno.

I centri sono strutture dedicate all'assistenza telefonica ai contribuenti, che forniscono informazioni fiscali di base e sullo stato delle pratiche e possono nei casi meno complessi correggere anche eventuali errori e annullare atti amministrativi (cartelle di pagamento, ecc.) di cui accertino l'illegittimità.

Nel corso del 2001 i call center dell'Agenzia delle Entrate hanno fornito risposte telefoniche a 1.182.216 contribuenti e hanno riliquidato, ai fini dell'eventuale esercizio dell'autotutela, n. 183.367 dichiarazioni relative alle annualità 1998 e 1999.

Nel prossimo futuro si prevede l'evoluzione dei *call center* in *contact center*, cioè in strutture che colloquiano con i contribuenti anche con strumenti alternativi al telefono (fax, web, ecc.). Esistono infine due Centri Operativi, che curano a livello nazionale il controllo preventivo degli esiti delle lavorazioni telematiche e gestiscono particolari tipologie di rimborsi.

**I Centri** - che mediamente rispondono a circa 7000 telefonate al giorno -

**sono attivi  
dal lunedì al venerdì  
dalle 9 alle 17,  
il sabato dalle 9 alle 13.**

In casi di particolari necessità il servizio viene prestato anche nelle ore serali e nelle festività.

## [WWW.AGENZIAENTRATE.IT](http://WWW.AGENZIAENTRATE.IT)

Un altro strumento considerato fondamentale per migliorare i rapporti con i cittadini è rappresentato dalla rete Internet, che l'amministrazione finanziaria è stata tra le prime ad utilizzare. Attualmente la rete consente ai contribuenti di effettuare in via telematica, senza muoversi da casa, numerosi adempimenti tra cui la dichiarazione dei redditi (attraverso il software (Uniconline), il pagamento delle imposte con il modello F24 elettronico, la scelta della banca su cui andranno effettuati gli accrediti, l'apertura della partita Iva (tramite intermediari).

L'obiettivo dell'Agenzia è quello di consentire al contribuente, entro i prossimi due anni, di svolgere tutti gli adempimenti tributari via Internet o per via telefonica, senza l'obbligo di recarsi fisicamente presso gli uffici.

## [WWW.FISCOOGGI.IT](http://WWW.FISCOOGGI.IT)

Con cinque numeri alla settimana, spesso anche con due edizioni nello stesso giorno, la rivista telematica dell'Agenzia delle Entrate offre aggiornamenti in tempo reale, commenti e informazioni su tutte le novità fiscali, notizie sull'attività dell'Agenzia nel territorio. Una formula editoriale che ha incontrato grande successo tra i contribuenti di tutte le categorie e gli utenti professionali, come è dimostrato dai circa 200.000 contatti medi settimanali.