

JUNE 2003

## AGENZIA DELLE ENTRATE ITALIAN REVENUE SERVICE

GIUGNO 2003



Un organismo moderno al servizio del Paese  
per un sistema tributario equo ed efficiente

*A modern organisation serving the State  
through a fair and efficient tax system*

UFFICIO RELAZIONI ESTERNE  
EXTERNAL RELATIONS

<u>L'AGENZIA DELLE ENTRATE</u>	<u>3</u>
<i>ITALIAN REVENUE SERVICE</i>	
<u>ORGANIZZAZIONE DELL'AGENZIA</u>	<u>5</u>
<i>ITALIAN REVENUE SERVICE'S ORGANISATION</i>	
<u>I COMPITI DEGLI UFFICI CENTRALI</u>	<u>9</u>
<i>CENTRAL FUNCTIONS</i>	
<u>I COMPITI DELLE DIREZIONI CENTRALI</u>	<u>11</u>
<i>CENTRAL MANAGEMENT FUNCTIONS</i>	
<u>L'ORGANIZZAZIONE SUL TERRITORIO</u>	<u>13</u>
<i>NATION-WIDE ORGANISATION</i>	
<u>OBIETTIVI GENERALI PER IL 2003</u>	<u>19</u>
<i>GENERAL TARGETS FOR 2003</i>	
<u>AZIONI DI MIGLIORAMENTO STRUTTURALE</u>	<u>21</u>
<i>STRUCTURAL IMPROVEMENTS</i>	
<u>OBIETTIVI STRATEGICI</u>	<u>23</u>
<i>STRATEGIC TARGETS</i>	
<u>DOTAZIONI FINANZIARIE E RISORSE UMANE</u>	<u>25</u>
<i>FINANCIAL AND HUMAN RESOURCES</i>	
<u>I NUMERI DELL'AGENZIA</u>	<u>27</u>
<i>ITALIAN REVENUE SERVICE IN FIGURES</i>	
<u>INFORMAZIONE E ASSISTENZA IN RETE</u>	<u>29</u>
<i>INFORMATION AND HELP VIA INTERNET</i>	
<u>L'ASSISTENZA TELEFONICA</u>	<u>31</u>
<i>HELP BY PHONE</i>	

Istituita con il Decreto legislativo n. 300 del 1999, l'Agenzia delle Entrate è in funzione dal 1° gennaio 2001: compie dunque con il 2003 due anni di vita.

L'Agenzia delle Entrate ha il compito di svolgere le funzioni relative alla gestione, all'accertamento e alla riscossione dei tributi.

L'Agenzia è un Ente pubblico non economico, sottoposto alla vigilanza del Ministro dell'Economia e delle Finanze, che mantiene la responsabilità di indirizzo politico; l'Agenzia quindi opera in piena responsabilità gestionale ed operativa, e gode di autonomia regolamentare, amministrativa, patrimoniale, organizzativa, contabile e finanziaria, ma gli atti di carattere generale che ne disciplinano il funzionamento sono trasmessi al Ministro, che può negarne, per ragioni sia di merito che di legittimità, l'approvazione.

I rapporti tra il Ministero dell'Economia e delle Finanze 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, però, può reperire ulteriori entrate a fronte dell'erogazione di servizi a soggetti pubblici e privati.

L'Agenzia redige il proprio bilancio secondo i principi del codice civile.

L'Agenzia ha un Comitato direttivo, in carica per 5 anni, che delibera in materia di:

- Statuto
- Regolamento di contabilità
- Regolamenti di amministrazione (riguardo a: organizzazione e funzionamento dell'Agenzia, norme per l'assunzione del personale, dotazioni organiche e regole per l'accesso alla dirigenza, articolazione dei propri uffici a livello centrale e periferico, ecc.).

**Al momento della stampa di questo opuscolo è in corso di pubblicazione nella Gazzetta Ufficiale un decreto legislativo di riorganizzazione del Ministero dell'Economia e delle Finanze e delle Agenzie Fiscali.**

## GLI OBIETTIVI DELL'AGENZIA DELLE ENTRATE

L'Agenzia delle Entrate, per lo svolgimento delle sue funzioni istituzionali, si propone i seguenti obiettivi:

- semplificare i rapporti con i contribuenti;
- migliorare i servizi di assistenza ed informazione;
- potenziare l'azione di contrasto all'evasione;
- ricercare la massima efficienza, anche attraverso modelli innovativi di organizzazione e pianificazione.

## Sono organi dell'Agenzia:

**IL DIRETTORE:** Raffaele Ferrara

**IL COMITATO DIRETTIVO:** Raffaele Ferrara (presidente)  
Attilio Befera  
Marco Di Capua  
Francesco Lettieri  
Silvia Giannini  
Roberto Monducci  
Enrico Pardi

**IL COLLEGIO**

**DEI REVISORI DEI CONTI:** Luigi Pacifico (presidente)  
Mario Parchitelli  
Donato Pellegrino

L'Agenzia è articolata in:

**DIREZIONI CENTRALI, UFFICI DI STAFF  
E DIREZIONI REGIONALI**, con prevalenti funzioni di  
programmazione, indirizzo, coordinamento e controllo;

**UFFICI LOCALI**, con funzioni operative.

A livello centrale la struttura è formata da:

- **4 Uffici di staff del Direttore dell'Agenzia;**
- **7 Direzioni centrali.**

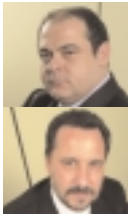
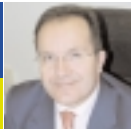


# le Direzioni e gli Uffici centrali

**DIRETTORE DELL'AGENZIA**  
Raffaele Ferrara



**UFFICIO PIANIFICAZIONE E CONTROLLO**  
Marco Cuccagna



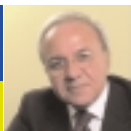
**DIREZIONE CENTRALE ACCERTAMENTO**  
Marco Di Capua  
Aldo Polito (aggiunto)

**UFFICIO RELAZIONI ESTERNE**  
Antonio Iorio



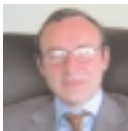
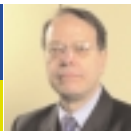
**DIREZIONE CENTRALE AFFARI GENERALI**  
Federico Abatino

**UFFICIO SISTEMI E PROCESSI**  
Alberto Fenu



**DIREZIONE CENTRALE AMMINISTRAZIONE**  
Attilio Befera

**UFFICIO STUDI**  
Roberto Convevole



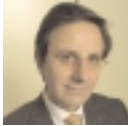
**DIREZIONE CENTRALE AUDIT E SICUREZZA**  
Luigi Magistro



**DIREZIONE CENTRALE DEL PERSONALE**  
Girolamo Pastorello



**DIREZIONE CENTRALE GESTIONE TRIBUTI**  
Gianni Giammarino



**DIREZIONE CENTRALE NORMATIVA E CONTENZIOSO**  
Vincenzo Busa

# 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, cura la pubblicazione di prodotti editoriali per i contribuenti e la comunicazione istituzionale relativa ai programmi e all'attività dell'Agenzia, pubblica la rivista on-line [fiscooggi.it](http://fiscooggi.it), redige il sito Internet [www.agenziaentrate.it](http://www.agenziaentrate.it), e organizza gli eventi informativi sul territorio.

## **L'Ufficio 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.

## **L'Ufficio STUDI**

Svolge analisi e studi di carattere economico fiscale al fine di fornire, anche attraverso comparazioni con le esperienze delle amministrazioni fiscali estere, elementi utili per la definizione dei programmi dell'Agenzia e per l'individuazione degli interventi correttivi.



# i compiti delle Direzioni centrali

## 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 in via principale strategie e metodologie. Svolge anche compiti operativi in attività di controllo fiscale di particolare rilevanza.

## LA DIREZIONE CENTRALE AFFARI GENERALI

Esercita competenze gestionali di rilevanza generale, cooperando, in particolare, alla programmazione, allo sviluppo e al monitoraggio di progetti interfunzionali di carattere strategico.

## LA DIREZIONE CENTRALE AMMINISTRAZIONE

Provvede alla gestione della contabilità, alla predisposizione di bilanci e rendiconti, agli approvvigionamenti e alla logistica.

## LA DIREZIONE CENTRALE AUDIT E SICUREZZA

Provvede alla prevenzione e ai controlli di regolarità amministrativo-contabile, svolge indagini conoscitive volte a verificare la corretta applicazione della normativa da parte degli uffici, cura il coordinamento delle attività volte a garantire la sicurezza dell'Agenzia nei rapporti esterni, assicura la prevenzione dei rischi e la gestione della sicurezza.

## LA DIREZIONE CENTRALE DEL PERSONALE

Svolge funzioni connesse alla selezione, all'inserimento, alla gestione e all'amministrazione del personale; è responsabile delle relazioni sindacali, della formazione del personale, e dell'organizzazione del lavoro.

## LA DIREZIONE CENTRALE GESTIONE TRIBUTI

Predisporre 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 NORMATIVA E CONTENZIOSO

Cura l'interpretazione delle norme e formula pareri sulla loro corretta applicazione, risponde alle domande di interpello di maggiore rilevanza, definisce gli indirizzi per la gestione del contenzioso.

## le Direzioni regionali e provinciali

<p><b>ABRUZZO</b></p> <p>CORSO FEDERICO II°, 9 67100 - L'AQUILA</p> <p>Direttore: Stefano SIMEONE</p> 	<p><b>BASILICATA</b></p> <p>VIA DEI MILLE, C.DA CANALE 85100 - POTENZA</p> <p>Direttore: Giuseppe CARLETTA</p> 	<p><b>CALABRIA</b></p> <p>VIALE ISONZO (LOC. CORVO) 88100 - CATANZARO</p> <p>Direttore: Castrenze GIAMPORTONE</p> 
<p><b>CAMPANIA</b></p> <p>VIA DIAZ, 11 80133 - NAPOLI</p> <p>Direttore: Filippo ORLANDI</p> 	<p><b>EMILIA ROMAGNA</b></p> <p>VIA MARCO POLO, 60 40100 - BOLOGNA</p> <p>Direttore: William ROSSI Direttore aggiunto: Francesca LORENZI</p>  	<p><b>FRIULI V. GIULIA</b></p> <p>VIALE MIRAMARE, 7 34100 - TRIESTE</p> <p>Direttore: Franco Carmine LATTI</p> 
<p><b>LAZIO</b></p> <p>VIA CAPRANESI, 60 00186 - ROMA</p> <p>Direttore: Carlo DI IORIO Direttore aggiunto: Antonio PALMIERI</p>  	<p><b>LIGURIA</b></p> <p>VIA FIUME, 2 16121 - GENOVA</p> <p>Direttore: Antonio VIOLA</p> 	<p><b>LOMBARDIA</b></p> <p>VIA MANIN, 25 20121 - MILANO</p> <p>Direttore: Massimo ORSI Direttore aggiunto: Oreste SACCONI</p>  
<p><b>MARCHE</b></p> <p>VIA PALESTRO, 15 60100 - ANCONA</p> <p>Direttore: Orlando DE MUTIIS</p> 	<p><b>MOLISE</b></p> <p>VIA SCATOLONE, 4 86100 - CAMPOBASSO</p> <p>Direttore: Guglielmo MONTONE</p> 	<p><b>PIEMONTE</b></p> <p>CORSO VINZAGLIO, 8 10121 - TORINO</p> <p>Direttore: Giorgio PIRANI Direttore aggiunto: Loris BARTOLUCCI</p>  
<p><b>PUGLIA</b></p> <p>VIA AMENDOLA, 201/7 70126 - BARI</p> <p>Direttore: Salvatore DI GIUGNO</p> 	<p><b>SARDEGNA</b></p> <p>VIA BACAREDDA, 27 09100 - CAGLIARI</p> <p>Direttore: Paola SPAZIANI</p> 	<p><b>SICILIA</b></p> <p>VIA KONRAD ROENTGEN, 3 90146 - PALERMO</p> <p>Direttore: Aldino Bruno MAZZARELLI</p> 
<p><b>TOSCANA</b></p> <p>VIA DELLA FORTEZZA, 8 50129 - FIRENZE</p> <p>Direttore: Enrico PARDI Direttore aggiunto: Filippo PETRERA</p>  	<p><b>TRENTINO A. A. - BOLZANO</b></p> <p>PIAZZA TRIBUNALE, 2 39100 - BOLZANO</p> <p>Direttore: Ciro DE SIO</p> 	<p><b>TRENTINO A. A. - TRENTO</b></p> <p>VIA BRENNERO, 133 38100 - TRENTO</p> <p>Direttore: Ildebrando PIZZATO</p> 
<p><b>UMBRIA</b></p> <p>VIA CANALI, 12 06100 - PERUGIA</p> <p>Direttore: Alberto TIEZZI</p> 	<p><b>VALLE D'AOSTA</b></p> <p>PIAZZA MANZETTI, 2 11100 - AOSTA</p> <p>Direttore: Domenico MOLÈ</p> 	<p><b>VENETO</b></p> <p>Palazzo Erizzo - CANNAREGIO 2139 30100 - VENEZIA</p> <p>Direttore: Francesco MICELI Direttore aggiunto: Alessio VACCARIELLO</p>  

## Regional and provincial management departments



# 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 in settori ed uffici varia in funzione della consistenza della regione.

# Nation-wide organisation

## Regional level:

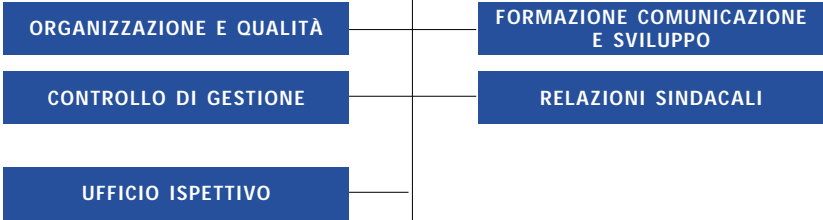
- **19** Regional Management Departments (one per region)
- **2** Provincial Management Departments (Trento and Bolzano)

The Regional and Provincial Management Departments plan, direct, co-ordinate and control the functions of the peripheral offices, and are internally organised into sections and offices which vary according to the administrative requirements of the region.



**l'organizzazione sul territorio**

**DIREZIONE REGIONALE**



### A LIVELLO LOCALE:

L'Agenzia delle Entrate è presente sul territorio con circa 400 uffici locali, che sono il fulcro vitale della sua attività. Ad essi sono affidati l'attività di informazione ed assistenza ai contribuenti, la gestione dei tributi, l'accertamento, la riscossione e la trattazione del contenzioso. Nelle grandi aree metropolitane, al fine di realizzare un'equilibrata distribuzione territoriale, esistono più uffici, di livello circoscrizionale (8 a Roma, 6 a Milano, 4 a Torino, ecc.). Per assicurare la capillarità dell'Amministrazione finanziaria è stato previsto che molti uffici locali siano inoltre dotati di strutture decentrate nel territorio, che garantiscono ai cittadini i servizi di assistenza e informazione. Per individuare senza difficoltà il proprio ufficio locale di competenza, è disponibile sul sito [www.agenziaentrate.it](http://www.agenziaentrate.it) un motore di ricerca.

### Modello di organizzazione degli uffici locali:



Gli uffici locali svolgono, in un'unica struttura, le attività precedentemente curate da quattro tipologie di uffici (Ufficio imposte dirette, Ufficio Iva, Ufficio del registro e Intendenza di finanza). La graduale attivazione avviata nel 1997 è stata completata all'inizio del 2003. Il cambiamento determinato dalla riorganizzazione delle strutture operative è stato sostanziale in quanto non si è trattato di un semplice accorpamento di strutture, ma dell'introduzione di un modello organizzativo assolutamente nuovo che punta sull'organizzazione dell'ufficio per funzioni anziché per materia. Nuova è la previsione di un intero reparto dell'ufficio dedicato all'assistenza e all'informazione dei contribuenti, previsione dettata dalla consapevolezza che il miglioramento del servizio è uno dei tasselli indispensabili per sviluppare la tax compliance.

Il modello organizzativo privilegia aspetti come la polifunzionalità degli operatori e il lavoro in team, che non solo migliorano la qualità del lavoro ma sono anche forti stimoli di crescita professionale per gli addetti.

Le attività degli uffici locali non vanno concepite e gestite solo come "atti amministrativi" ma come processi di servizio che rispondono alle esigenze della collettività, agli obiettivi dell'Amministrazione finanziaria e alle legittime aspettative del contribuente.

In linea con le finalità indicate, per ottimizzare ulteriormente la relazione contribuente/Agenzia è attivo in oltre 50 uffici, segnalati sul sito [www.agenziaentrate.it](http://www.agenziaentrate.it), ed entro il 2003 sarà disponibile presso tutti gli uffici dell'Agenzia, un servizio che consente di prenotare un appuntamento in ufficio con un funzionario, evitando inutili e fastidiose attese. La prenotazione è possibile sia per via telefonica (CUP, numero unico 199-126003, attivo 24 ore su 24 al costo massimo di 0,14 euro al minuto) che via Internet: collegandosi al sito dell'Agenzia e seguendo le indicazioni del sistema si visualizza l'agenda elettronica dell'ufficio che interessa, con le date e gli orari disponibili, su cui effettuare le proprie scelte.

# obiettivi generali per il 2003

## FEDERALISMO FISCALE

NELLO SCENARIO NAZIONALE CHE PRIVILEGIA I PERCORSI ORIENTATI ALL'ATTUAZIONE DEL FEDERALISMO FISCALE, L'AGENZIA POTENZIERÀ L'OFFERTA DI SERVIZI, SIA ALLE REGIONI CHE AGLI ENTI LOCALI, AL FINE DI RAZIONALIZZARE LE PROCEDURE DI GESTIONE DEL SISTEMA TRIBUTARIO, OTTIMIZZARE I CANALI DI INFORMAZIONE E RISCOSSIONE, INCREMENTARE L'EFFICIENZA E LA QUALITÀ DEI SERVIZI PRESTATI AI CITTADINI, UTILIZZANDO OGNI POSSIBILE IDONEA TECNOLOGIA CHE PERMETTA DI GESTIRE EFFICIENTEMENTE I SERVIZI FUNZIONALI AL BUON GOVERNO DELLA FISCALITÀ DEGLI ENTI INTERESSATI.

## EQUITÀ FISCALE

PER DIFFONDERE UNA CULTURA FISCALE IMPRONTATA SU REALI PRINCIPI DI EQUITÀ E STABILITÀ, L'AGENZIA ATTRAVERSO IL FUNZIONALE E PROGRAMMATICO RAFFORZAMENTO DI TUTTE LE ATTIVITÀ VOLTE AD ELEVARE IL GRADO DI "TAX COMPLIANCE" POTENZIERÀ L'AZIONE DI CONTRASTO DEI FENOMENI EVASIVI ED ELUSIVI CON L'ADOZIONE DI ULTERIORI ED EFFICACI SOLUZIONI ORGANIZZATIVE ED OPERATIVE IMPRONTATE SU UNA EFFICACE ATTIVITÀ DI INTELLIGENCE, SUL CONTRASTO DEI FENOMENI DI ILLECITA DETENZIONE DI CAPITALI ALL'ESTERO E SUL PROSEGUIMENTO DELL'ATTIVITÀ RELATIVA ALL'EMERSIONE DEL LAVORO SOMMERSO.

## MODERNIZZAZIONE DELLA P.A.

L'AFFERMAZIONE DI UNA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE COME UNICO SOGGETTO INTEGRATO EROGATORE DI SERVIZI INCENTIVERÀ L'AGENZIA A REALIZZARE PORTALI UNITARI DEDICATI A SEGMENTI DI UTENZA CHE CONSENTANO L'ACCESSO A INFORMAZIONI E SERVIZI IN COOPERAZIONE CON ALTRE AMMINISTRAZIONI PUBBLICHE IN PARTICOLARE CON GLI ENTI LOCALI. SECONDO LE LINEE STRATEGICHE INDICATE DALL'AIPA L'AGENZIA REALIZZERÀ UN SISTEMA INFORMATIVO UNITARIO DELL'AMMINISTRAZIONE FINANZIARIA CARATTERIZZATO DALL'INTEROPERABILITÀ E DALLA COOPERAZIONE CON I SISTEMI DELLA P.A. CENTRALI E TERRITORIALI ORIENTATO ALLA DEMATERIALIZZAZIONE DI ATTI E DOCUMENTI LEGATI AI PROCESSI AMMINISTRATIVI NONCHÈ AL MIGLIORAMENTO DELLA QUALITÀ DELLE BASI INFORMATIVE GARANTENDO LA SICUREZZA DI ACCESSO ED IL RISPETTO DELLA PRIVACY.

## SVILUPPO DELLA COMUNICAZIONE ESTERNA

CON L'OBIETTIVO DI RENDERE SEMPRE PIÙ COMPETITIVO, EFFICIENTE ED EFFICACE IL SISTEMA FISCALE E DI SEMPLIFICARE I RAPPORTI CON I CONTRIBUENTI, L'AGENZIA SI IMPEGNA A SVILUPPARE UNA COMUNICAZIONE CON IL CITTADINO UTENTE IMPRONTATA A SANI PRINCIPI DI TRASPARENZA, EFFICACIA ED EFFICIENZA ATTRAVERSO LA REALIZZAZIONE DI CAMPAGNE INFORMATIVE, PROGETTI EDITORIALI E TELEMATICI. IN PARTICOLARE, L'AGENZIA PERSEGUE UN MODELLO DI AMMINISTRAZIONE CHE PUÒ ESSERE DECLINATO COME L'AGENZIA IN RETE. LA WEB ADMINISTRATION SIGNIFICA PROPRIO MESSA IN RETE VERSO L'ESTERNO CON RECUPERO DELLA RELAZIONE VERSO IL SINGOLO CITTADINO.

## RAZIONALIZZAZIONE DELLA SPESA PUBBLICA

L'AGENZIA SI IMPEGNA A REALIZZARE UN INCISIVO PROGRAMMA DI RAZIONALIZZAZIONE DELLA SPESA PUBBLICA AL FINE DI GARANTIRE SENSIBILI ECONOMIE DI ESERCIZIO IN ORDINE ALLA GESTIONE ED ALLA MANUTENZIONE DEL PATRIMONIO. TUTTE LE STRUTTURE DELL'AGENZIA SARANNO IMPEGNATE A RIDURRE I COSTI UNITARI DI ACQUISTO, A FLUIDIFICARE I PROCESSI DI INTERMEDIAZIONE NELL'ACQUISIZIONE DI BENI E SERVIZI E AD APPLICARE RIGOROSAMENTE IL MANUALE DELLE PROCEDURE DELL'ATTIVITÀ NEGOZIALE.

# azioni di miglioramento strutturale

**PER IL CONSEGUIMENTO DEI SUOI OBIETTIVI, L'AGENZIA È IMPEGNATA A SVILUPPARE I SEGUENTI INTERVENTI STRUTTURALI PER IL 2003**

## **SVILUPPO DEI SISTEMI GESTIONALI**

SVILUPPO DEL SISTEMA INTEGRATO A SUPPORTO DELLE PRINCIPALI FUNZIONI GESTIONALI DELL'AGENZIA PROSEGUENDO LE IMPLEMENTAZIONI GIÀ AVVIATE CONNESSE AI SUBSISTEMI DI GESTIONE DEL PERSONALE, DI CONTABILITÀ ED ACQUISTI, E DI PIANIFICAZIONE E CONTROLLO DI GESTIONE, INTEGRANDOLE ALL'INTERNO DELLA ERP ADOTTATA (ORACLE APPLICATIONS). SVILUPPO DEL MODELLO MANAGERIALE E DEI SISTEMI DI AUDIT FINALIZZATI AL CONSEGUIMENTO DI OBIETTIVI QUALI EFFICACIA ED EFFICIENZA NELLE ATTIVITÀ, ATTENDIBILITÀ DELLE INFORMAZIONI, CONFORMITÀ A TUTTI I TIPI DI CONTROLLO INTERNO ED ESTERNO.

## **EVOLUZIONE DEL SISTEMA INFORMATIVO**

POTENZIAMENTO E RAZIONALIZZAZIONE DEI SISTEMI INFORMATICI CENTRALI E PERIFERICI PER FORNIRE INFRASTRUTTURE TECNOLOGICAMENTE EVOLUTE AGLI UFFICI OPERATIVI E A GARANZIA DI UN BUON LIVELLO DI SICUREZZA INFORMATICA FINALIZZATO ALLA SALVAGUARDIA DAL SABOTAGGIO INFORMATICO E ALLA PROTEZIONE NEL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI. AGGIORNAMENTO DELLE BASI DATI.

## **EVOLUZIONE DEI SISTEMI E DELLE PROCEDURE PER L'ACCERTAMENTO**

POTENZIAMENTO DELL'AZIONE DI PREVENZIONE E CONTRASTO ALL'EVASIONE FISCALE ATTRAVERSO LE ATTIVITÀ INERENTI GLI STUDI DI SETTORE, VOLTI A MIGLIORARE I CRITERI DI SELEZIONE DEI CONTRIBUENTI DA SOTTOPORRE A CONTROLLO, ED A SODDISFARE LE ESIGENZE DI TRASPARENZA DELL'AZIONE AMMINISTRATIVA NEI CONFRONTI DEI CONTRIBUENTI, EVOLUZIONE DELLE PROCEDURE DI GESTIONE DEI PROCESSI VERBALI E DEL SISTEMA INFORMATICO DI AUSILIO NELLE VARIE FASI DEL PROCESSO DI VERIFICA, E INTEGRAZIONE FRA LE VARIE BANCHE DATI.

## **EVOLUZIONE DEI SERVIZI DI ASSISTENZA E DI COMUNICAZIONE**

POTENZIAMENTO DEI SISTEMI DI COMUNICAZIONE ESISTENTI E SVILUPPO DI NUOVI STRUMENTI DI INFORMAZIONE ED ASSISTENZA AGLI OPERATORI ED AI CONTRIBUENTI ATTRAVERSO SISTEMI DI COMUNICAZIONE TELEMATICA, INTRANET ED INTERNET. AUMENTO DEL FLUSSO DI INFORMAZIONI AL FINE DI DIFFONDERE UNA CULTURA TRIBUTARIA ANCHE NELLE SCUOLE E DI RIDURRE IL FENOMENO DELL'EVASIONE INVOLONTARIA.

## **EVOLUZIONE DEI SISTEMI PER LA RISCOSSIONE**

NELL'AMBITO DEL COMPLETAMENTO DELLA RIFORMA DEL SISTEMA DI RISCOSSIONE COATTIVA È PREVISTO IL POTENZIAMENTO DI STRUMENTI CHE CONSENTANO: AI CONCESSIONARI, L'ATTIVITÀ DI RECUPERO COATTIVO, ALL'AGENZIA, L'UTILIZZAZIONE DEGLI STRUMENTI DI MONITORAGGIO E CONTROLLO, AL CONTRIBUENTE, LA CORRETTA ESECUZIONE DEI PAGAMENTI.



## NELLA GESTIONE E RISCOSSIONE DEI TRIBUTI

- liquidazione automatizzata delle dichiarazioni e completamento dell'invio delle comunicazioni riguardanti le dichiarazioni relative agli anni d'imposta 2000 e 2001
- utilizzazione al 100% delle risorse finanziarie disponibili per l'erogazione dei rimborsi d'imposta e significativo impulso all'attività di rimborso realizzando una banca dati unica e centralizzata per tutte le tipologie di contribuenti pur continuando la ricerca e lo studio di ulteriori soluzioni procedurali semplificate per l'erogazione dei rimborsi giacenti
- estensione del sistema di pagamento con il modello F24 ai comuni e agli enti territoriali
- affermazione del principio di centralità del contribuente che porterà all'emissione di un unico atto di accertamento in ogni periodo d'imposta

## NELLA CONSULENZA GIURIDICA E NEI SERVIZI AL CONTRIBUENTE

- conferma della tendenza di risposta puntuale a tutte le istanze di interpello compresi i c.d. interPELLI c.f.c. e antielusivi
- tempestività di intervento, con circolari, risoluzioni e risposte, rispetto ai mutamenti della normativa
- divulgazione ed incremento dell'utilizzo delle procedure informatiche per la trasmissione telematica delle dichiarazioni e degli atti
- evoluzione del servizio di call center in contact center attraverso i servizi di call back e web mail
- supporto e assistenza a tutti i contribuenti interessati al concordato preventivo e all'integrazione e alla definizione automatica per gli anni pregressi
- aumento del livello di soddisfazione dei contribuenti in relazione ai servizi offerti
- predisposizione di una carta dei servizi, strumento principe della centralità di un nuovo e corretto rapporto contribuente – amministrazione

## NEL CONTRASTO ALL'EVASIONE

- ferma azione di contrasto ai fenomeni evasivi da realizzarsi attraverso un investimento specifico nelle attività di "intelligence", il consolidamento del livello di cooperazione con gli organismi preposti alla vigilanza ed al controllo degli adempimenti tributari, e lo scambio di informazioni con le autorità estere
- implementazione degli strumenti informatici di supporto all'azione di controllo e potenziamento dell'interscambio di dati e informazioni contenute nelle banche dati
- incremento delle iniziative di verifica nei confronti dei grandi e medio/grandi contribuenti e dei controlli formali delle dichiarazioni
- ampliamento della platea dei contribuenti interessati agli studi di settore

## NEI SERVIZI PROFESSIONALI E NELLA GESTIONE DELLE RISORSE

- miglioramento degli strumenti di controllo di gestione attraverso una mappatura degli obiettivi strategici aziendali e il loro periodico monitoraggio
- attività di formazione tecnico professionale orientata allo sviluppo delle conoscenze ed all'arricchimento professionale per il conseguimento di una maggiore efficienza dell'intera organizzazione
- verifica puntuale della rispondenza contrattuale quanti/qualitativa dei beni e servizi acquisiti
- diffusione del sistema di gestione ispirato alle norme Iso 9000

## LA DOTAZIONE DELL'AGENZIA

La dotazione finanziaria dell'Agenzia per l'anno 2003 ammonta a € 2.316.310.000.

Tale importo è distinto in:

- spese correnti per far fronte agli oneri di gestione (€ 1.967.933.550 per il personale, beni e servizi, informatica e gestione dei tributi);
- spese in conto capitale per investimenti (€ 244.801.000 per informatica e altre destinazioni);
- risorse finanziarie da destinare all'incentivazione del personale (€ 103.575.450) sulla base dei risultati conseguiti dall'Agenzia nel 2002.

## LE RISORSE UMANE

Al 31 dicembre 2002 il totale delle risorse umane dell'Agenzia delle Entrate suddiviso per aree di inquadramento è il seguente:

aree di inquadramento	Dipendenti
Dirigenti	1.008
area C	14.188
area B	18.911
area A	1.768
<b>TOTALE</b>	<b>35.875</b>



## L'ASSISTENZA AL CONTRIBUENTE

- Telefonate evase dai centri di assistenza telefonica	1.525.000
- Sgravi per via telefonica (comunicazioni irregolari e avvisi bonari)	153.538
- Duplicati codici fiscali tramite Internet	116.069
- Duplicati codici fiscali tramite self service	99.698
- Fisco in piazza nel 2002: Pisa, Reggio Emilia, Brescia, Padova, Salerno, Salò	
- Visitatori	40.000
- Sito Internet <a href="http://www.agenziaentrate.it">www.agenziaentrate.it</a> (dal 1/6/2001 al 26/5/2003)	
- visitatori	18.638.684
- hit	1.244.895.864
- pag. scaricate	107.104.607
- sessioni utente	14.420.363

## CONTROLLI E VERIFICHE NEL 2002

- Controlli sostanziali II.DD., Iva e Irap effettuati	588.939
- Verifiche su soggetti di rilevanti dimensioni	350
- Verifiche su soggetti con volume d'affari inferiore a 50 miliardi	9.737
- Accessi per il controllo degli obblighi fiscali	51.811
- Controlli sostanziali tributi settore registro	115.250
- Controlli documentali	1.163.236

## ESITI DELL'ATTIVITA' DI CONTROLLO 2002

- Accertamenti definiti per adesione	104.353
- Accertamenti definiti per acquiescenza	74.023
- Accertamenti definiti per conciliazione giudiziale	3.888
- Maggiore imposta definita per adesione, acquiescenza e conciliazione giudiziale	€ 515.685

## VERIFICHE 2002

- Soggetti rilevanti dimensioni	370
- Soggetti medie dimensioni	1.136
- Soggetti piccole dimensioni	7.718

## CONTROLLI AUTOMATIZZATI SULLE DICHIARAZIONI

- Numero di comunicazioni di regolarità inviate nel 2002	14.952.405
- Numero di comunicazioni di irregolarità inviate nel 2002	2.935.204

## IL FISCO TELEMATICO

- Modelli 730 pervenuti nel 2002	13.452.087
- Modelli Unico pervenuti nel 2002	16.281.807
- di cui Modelli Unico Persone Fisiche	14.176.675
- Totale dichiarazioni (Mod. Unico - 730 - 770 - Iva)	38.063.654
- Dichiarazioni trasmesse tramite Internet dai contribuenti	370.719
- di cui Modelli Unico Persone fisiche	131.618
- Dichiarazioni trasmesse via Internet tramite gli uffici	507.625
- Totale dichiarazioni trasmesse tramite Internet	<b>878.344</b>
- Domande di abilitazione al servizio Fisconline nell'anno 2002	345.378
- Numero Pincode attribuiti dal 1 gennaio 2002 al 24 marzo 2003	127.805
- Versamenti on-line	206.736
- Modelli F24 pervenuti nell'anno 2002	70.930
- Versamenti on-line relativi a contratti di locazione ed atti immobiliari	135.806
- Banche convenzionate (al 12/5/2003)	495

La rete è una grande risorsa di cui le amministrazioni possono disporre per avvicinarsi di più ai cittadini e l'Agenzia delle Entrate ha puntato molto sullo sviluppo dei servizi telematici.

Oltre alle informazioni, infatti, oggi la rete consente ai contribuenti, senza muoversi da casa e in tutta sicurezza, di svolgere i principali adempimenti fiscali, come la presentazione delle dichiarazioni, il pagamento delle imposte, la registrazione dei contratti di affitto, semplicemente utilizzando il collegamento ad Internet.

Un nuovo servizio telematico particolarmente innovativo è il “**cassetto fiscale**” che permette ai contribuenti di consultare le informazioni relative alle proprie posizioni fiscali (ad esempio, dichiarazioni presentate, versamenti effettuati, dati patrimoniali, ecc.).

Inoltre, con il servizio di **webmail** è possibile chiedere informazioni in materia fiscale tramite l'invio di una e-mail all'Agenzia. Per ogni e-mail inviata, il Contact Center trasmette sempre, in automatico, un messaggio di avvenuto recapito o di invio fallito, nonché la soluzione al problema posto.

## **WWW.AGENZIAENTRATE.IT**

Il sito [www.agenziaentrate.it](http://www.agenziaentrate.it), in particolare, oltre ai numerosi servizi dedicati, consente a tutti i suoi visitatori:

- di accedere agevolmente a tutte le informazioni fiscali, con particolare attenzione agli utenti disabili cui il sito riserva un alto livello di accessibilità;
- di interagire con gli operatori dei Contact Center, in maniera sempre più avanzata (è già attivo il servizio di web mail, ma sono previste a breve tutte le modalità tipiche del web, dalla chat al co-browsing, dal page pushing al data sharing);
- di consultare on-line la banca dati “Documentazione tributaria”, contenente tutta la normativa fiscale nonché le circolari e le risoluzioni emesse dall'Agenzia;
- di calcolare il bollo auto;
- di conoscere le scadenze degli adempimenti fiscali;
- di prenotare un appuntamento presso un ufficio locale dell'Agenzia.

## **WWW.FISCOOGGI.IT**

Il periodico Fiscooggi.it è la pubblicazione telematica dell'Agenzia delle Entrate. Nel corso del 2002 (primo anno di edizione) ha raggiunto 5 milioni di lettori, e presenta un gradimento in continua ascesa. Testata periodica regolarmente registrata presso il tribunale, Fiscooggi integra la documentazione esistente presso il sito [www.agenziaentrate.it](http://www.agenziaentrate.it), offrendo, in tempo reale, aggiornamenti sull'attività dell'Agenzia e dei suoi uffici centrali e periferici e commenti sulla normativa e sulla giurisprudenza tributaria. È articolata in varie rubriche continuamente aggiornate ed integrate.

L'edizione quotidiana di Fiscooggi garantisce un'operatività settimanale che stimola sinergie e contatti tra Agenzia, operatori del settore e contribuenti.

Il flusso di informazioni circolanti aumenta progressivamente e fornisce all'utenza Internet un'ulteriore spazio di approfondimento con possibilità di analisi e commenti sulle principali novità tributarie.

I dati che documentano i contatti e la distribuzione degli accessi dimostrano che le tematiche fiscali non sono delimitate ad un'unica area professionale, ma evidenziano che esiste una larga fascia di utenza che si intrattiene sui temi fiscali, dai più semplici ai più complessi.

# l'assistenza telefonica

L'Agenzia delle Entrate ritiene particolarmente importanti i servizi telefonici, per facilitare i rapporti con il cittadino. Attraverso il telefono è possibile ottenere assistenza e numerose informazioni fiscali senza doversi recare presso gli uffici.

## I NUMERI DA CHIAMARE:

**848-800444**

Rispondono gli operatori dei Centri di assistenza telefonica, aperti dal lunedì al venerdì, ore 9.00 – 17.00, e il sabato, ore 9.00 – 13.00 (e in casi di particolari necessità anche nelle ore serali e nelle festività). I call center forniscono ai contribuenti informazioni fiscali di base e sullo stato delle pratiche, e nei casi meno complessi possono correggere eventuali errori e annullare atti amministrativi (cartelle di pagamento, ecc.) di cui accertino l'illegittimità. È in atto, inoltre, 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.).

**848-800333**

Fornisce un servizio di informazioni automatiche, quali:

- richiesta del codice personale PIN indispensabile per l'utilizzo dei servizi telematici dell'Agenzia. Il codice Pin può essere richiesto anche tramite Internet;
- informazioni sulle comunicazioni relative alla dichiarazione dei redditi e sulle sanatorie: il servizio è riservato agli intermediari abilitati per la gestione dei "preavvisi telematici";
- informazioni su rimborsi Irpef dal 1983 al 1999. Per accedere al servizio è necessario possedere il codice Pin e convertire in cifre il proprio codice;
- conversione in cifre del codice fiscale;
- informazioni relative al bollo auto annuale. Attraverso questo servizio è possibile ottenere il calcolo del bollo auto ed informazioni sui versamenti effettuati (luogo di pagamento, pagamenti tardivi e primo pagamento per auto nuove);
- richiesta di invio, tramite fax, di modelli, guide e formulari;
- verifica delle partite Iva degli operatori comunitari. La verifica si ottiene digitando partita Iva e prefisso telefonico internazionale del Paese di residenza dell'operatore.

**199-126003**

È il Centro di prenotazione telefonica (CUP) per prenotare un appuntamento presso gli uffici dell'Agenzia dove il servizio è già stato attivato.