



CONVENZIONE
TRA
IL MINISTRO DELL'ECONOMIA E DELLE FINANZE
E
L'AGENZIA DELLE DOGANE E DEI MONOPOLI
PER GLI ESERCIZI 2024-2026

(articolo 59, commi 2, 3 e 4, del D.Lgs. 30 luglio 1999, n. 300)

INDICE

Articolo 1: Definizioni	4
Articolo 2: Durata e oggetto	5
Articolo 3: Impegni istituzionali dell’Agenzia	5
Articolo 4: Impegni istituzionali del Ministero	9
Articolo 5: Modifiche della Convenzione e avvio del nuovo processo negoziale	11
Articolo 6: Controversie	12

ALLEGATI

ALLEGATO 1: SISTEMA DI RELAZIONI TRA MINISTERO E AGENZIA

ALLEGATO 2: PIANO DELL’AGENZIA

ALLEGATO 3: VALUTAZIONE DELLA PERFORMANCE E SISTEMA INCENTIVANTE

ALLEGATO 4: MONITORAGGIO DELLA GESTIONE E VERIFICA DEI RISULTATI

Il Ministro dell'economia e delle finanze, e per esso il Vice Ministro

L'Agenzia delle dogane e dei monopoli, rappresentata dal Direttore

STIPULANO E CONVENGONO QUANTO SEGUE:

ARTICOLO 1

DEFINIZIONI

1. Ai sensi della presente Convenzione si intendono:

- a) Ministro: il Vice Ministro dell'Economia e delle Finanze, ai sensi delle deleghe attribuite con il decreto del Presidente della Repubblica 11 novembre 2022 a norma dell'articolo 10, comma 3, della legge 23 agosto 1988, n. 400, registrato alla Corte dei conti il 14 novembre 2022;
- b) Ministero: Ministero dell'economia e delle finanze nelle sue articolazioni centrali;
- c) Direttore dell'Agenzia: Direttore dell'Agenzia delle dogane e dei monopoli;
- d) Agenzia o ADM: Agenzia delle dogane e dei monopoli;
- e) Dipartimento: Dipartimento delle finanze;
- f) D.lgs. 300/1999: decreto legislativo 30 luglio 1999, n. 300 recante "Riforma dell'organizzazione del Governo, a norma dell'articolo 11 della legge 15 marzo 1997, n. 59";
- g) L. 212/2000: legge 27 luglio 2000, n. 212 recante disposizioni in materia di statuto dei diritti del contribuente;
- h) D.Lgs. 165/2001: decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165 recante "Norme generali sull'ordinamento del lavoro alle dipendenze delle amministrazioni pubbliche";
- i) legge finanziaria 2006: legge 23 dicembre 2005, n. 266 recante "Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato";
- j) D.L. 112/2008: decreto-legge 25 giugno 2008, n. 112, convertito, con modificazioni, dalla legge 6 agosto 2008, n. 133 recante "Disposizioni urgenti per lo sviluppo economico, la semplificazione, la competitività, la stabilizzazione della finanza pubblica e la perequazione tributaria";
- k) D.lgs. 150/2009: decreto legislativo 27 ottobre 2009, n. 150 recante attuazione della legge 4 marzo 2009, n. 15, in materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni;
- l) D.lgs. 157/2015: decreto legislativo 24 settembre 2015, n. 157 recante "Misure per la revisione della disciplina dell'organizzazione delle agenzie fiscali, in attuazione dell'articolo 9, comma 1, lettera h), della legge 11 marzo 2014, n. 23";
- m) D.P.C.M. 158/2016: Decreto del presidente del Consiglio dei Ministri 15 giugno 2016, n. 158 recante determinazione dei limiti e delle modalità di applicazione delle disposizioni dei titoli II e III del decreto legislativo 27 ottobre 2009, n. 150 al Ministero dell'economia e delle finanze e alle Agenzie fiscali;
- n) D.L. 193/2016: decreto-legge 22 ottobre 2016, n. 193 convertito, con modificazioni, dalla legge 1° dicembre 2016, n. 225 recante disposizioni urgenti in materia fiscale e per il finanziamento di esigenze indifferibili;

- o) Legge di bilancio 2024: legge 30 dicembre 2023, n. 213, recante "Bilancio di previsione dello Stato per l'anno finanziario 2024 e bilancio pluriennale per il triennio 2024-2026";
- p) L. n. 111/2023: legge 9 agosto 2023, n. 111, recante "Delega al Governo per la riforma fiscale";
- r) D. L. n. 104/2020: decreto del 14 agosto 2020, convertito, con modificazioni, dalla legge 13 ottobre 2020, n. 126, recante "Misure urgenti per il sostegno e il rilancio dell'economia";
- s) Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri n. 103 del 26 giugno 2019, come modificato con DPCM n. 161 del 30 settembre 2020;
- t) D.M. 29 dicembre 2023: decreto del Ministro dell'economia e delle finanze del 29 dicembre 2023 - Ripartizione in capitoli delle Unità di voto parlamentare relative al bilancio di previsione dello Stato per l'anno finanziario 2024 e per il triennio 2024-2026";
- u) PNRR: Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza;
- v) Statuto dell'Agenzia delle dogane e dei monopoli deliberato dal Comitato di gestione in data 12 luglio 2021;
- v) Atto di indirizzo: atto di indirizzo del Ministro dell'Economia e delle Finanze per il conseguimento degli obiettivi di politica fiscale per gli anni 2024-2026, ai sensi dell'articolo 59 del D.Lgs. 300/1999, adottato il giorno 28 dicembre 2023.

ARTICOLO 2

DURATA E OGGETTO

1. La presente Convenzione regola, per il periodo 01/01/2024 – 31/12/2026, i rapporti tra Ministero e Agenzia in attuazione dell'articolo 59, commi 2, 3 e 4, del D.lgs. 300/1999, delle disposizioni contenute nell'articolo 1, commi da 2 a 7, del D.lgs. 157/2015 e degli indirizzi pluriennali contenuti nell'Atto di indirizzo.
2. La Convenzione è composta dal presente articolato e dagli allegati "Sistema di relazioni tra Ministero ed Agenzia", "Piano dell'Agenzia", "Sistema incentivante" e "Monitoraggio della gestione e verifica dei risultati".

ARTICOLO 3

IMPEGNI ISTITUZIONALI DELL'AGENZIA

1. L'Agenzia si impegna ad assicurare lo svolgimento delle funzioni istituzionali previste dall'articolo 63 del D.lgs. 300/1999 e il conseguimento degli obiettivi strategici di politica fiscale e di gestione tributaria indicati nell'Atto di indirizzo.
2. In relazione a quanto previsto dal comma precedente, l'Agenzia si impegna ad adottare le soluzioni tecniche e organizzative più idonee ad assicurare il conseguimento delle seguenti aree strategiche, declinate nell'Allegato 2 "Piano dell'Agenzia", e specificamente:
 - a) **SERVIZI, competitività e sostegno alla crescita**. In tale ambito l'Agenzia porrà in essere le

azioni dirette a fornire, in un'ottica *customer-oriented* e in coerenza con le linee guida contenute nel PNRR, servizi di consulenza e assistenza agli operatori economici italiani, anche attraverso la diffusione e l'utilizzo degli istituti e delle procedure doganali volte ad accrescerne la capacità competitiva. Nel dettaglio, saranno perseguiti i seguenti obiettivi:

- 1. semplificare e facilitare gli adempimenti tributari nell'ottica dell'estensione della compliance**, aumentando il numero delle imprese nazionali *compliant*, attraverso l'allargamento del programma di *compliance AEO* sul territorio nazionale, realizzando interventi volti a sostenere il sistema Paese e migliorare la competitività degli operatori economici e dei porti nazionali nel commercio internazionale e rendendo più efficace e sostenibile il sistema di mobilità delle merci, sia in entrata sia in uscita, attraverso la digitalizzazione delle procedure di presentazione di istanze, dichiarazioni, rimborsi, tenuta della contabilità e metodologie di pagamento nel settore delle accise;
 - 2. migliorare la qualità dei servizi offerti ai contribuenti-utenti** attraverso il potenziamento dei servizi telematici – con particolare riguardo alla promozione di forme di pagamento elettronico – e dei sistemi di relazione con l'utenza, la riduzione dei tempi di risposta alle istanze, nonché il rilascio delle autorizzazioni. In particolare, sarà promosso l'utilizzo e l'estensione del portale al servizio dello "Sportello Unico Doganale e dei Controlli" così da consentire, attraverso un'unica interfaccia, una riduzione dei tempi di attesa e il costante monitoraggio da parte degli operatori economici dello stato di avanzamento delle procedure per il rilascio delle certificazioni. Infine, saranno promosse iniziative di confronto e collaborazione con le diverse associazioni di categoria, ivi incluse forme avanzate di comunicazione preventiva, per favorire la conoscenza della normativa unionale e nazionale;
- b) **Fiscalità – prevenzione e contrasto dell'evasione**. A tale riguardo l'Agenzia adotterà interventi volti a:
- 3. prevenire gli inadempimenti tributari**, rafforzando gli strumenti di contrasto ad ogni forma di contrabbando doganale e indirizzando gli interventi verso quelle aree che presentano maggiori rischi di comportamenti non conformi, attraverso il monitoraggio della filiera dei prodotti energetici per assicurare un elevato livello di contrasto agli illeciti nel settore delle accise e garantire altresì un adeguato contrasto alle frodi in materia di IVA intracomunitaria;
 - 4. migliorare l'efficacia e l'efficienza dei controlli per contrastare l'evasione tributaria**, presidiando il settore dell'e-commerce e quello delle accise, attraverso attività di intelligence che si avvalgano dello sviluppo di strumenti tecnologici di controllo predittivo, la condivisione delle banche dati con enti nazionali, unionali e internazionali e interventi volti a rafforzare il sistema di analisi del rischio nell'ambito dei controlli relativi al denaro contante a seguito dei viaggiatori da e verso l'estero, nonché quelli nell'ambito dei controlli relativi a flussi commerciali internazionali;
- c) **Legalità**. Con riferimento a quest'Area strategica, l'Agenzia si impegna a:

5. **proteggere cittadini, imprese e territorio negli ambiti di competenza**, mediante il controllo delle merci in ingresso nell'Unione Europea, il monitoraggio dell'andamento del mercato dei prodotti da fumo, dei prodotti liquidi da inalazione e dei prodotti accessori ai tabacchi da fumo, il consolidamento degli strumenti di contrasto alla contraffazione, il potenziamento della collaborazione con le Autorità giudiziarie, nonché il potenziamento delle attività di tutela della sicurezza e della salute dei consumatori, con particolare riguardo ai prodotti alimentari che entrano nell'Unione da Paesi terzi, della proprietà intellettuale, dei beni culturali, delle specie in via di estinzione;
6. **elevare la qualità dell'offerta dei giochi pubblici, proteggendo i soggetti vulnerabili e combattendo il gioco illegale**, nella prospettiva di efficientare e razionalizzare gli strumenti di contrasto al gioco patologico, aumentare il livello di sicurezza e le possibilità di controllo della rete del gioco pubblico e contrastare le frodi a danno dell'erario. Al perseguimento di tale obiettivo concorreranno attività di analisi finalizzate alla realizzazione di una riforma complessiva del gioco pubblico in modo da assicurare, a invarianza di gettito erariale, la riduzione dei rischi connessi al disturbo da gioco d'azzardo, il rafforzamento – anche in cooperazione con le Forze dell'ordine e con le altre Amministrazioni competenti – del controllo sul divieto di gioco ai minori, il coinvolgimento del Comitato per la prevenzione e la repressione del gioco illegale, nonché la conclusione delle procedure a evidenza pubblica per l'assegnazione delle nuove concessioni per la raccolta dei giochi, tenuto conto dell'esigenza di una distribuzione territoriale omogenea dei locali di raccolta legale;

d) **Risorse**. In proposito, si punterà prioritariamente sul seguente obiettivo:

7. **ottimizzare e valorizzare le risorse a disposizione**, attraverso il rapido espletamento delle procedure di reclutamento del nuovo personale, la promozione della formazione e dello sviluppo professionale del personale in servizio, il ricorso all'innovazione tecnologica e l'utilizzo del lavoro agile, salvaguardando l'esigenza di garantire la produttività. Inoltre, sarà assicurata l'attuazione degli investimenti – *ICT* e di qualificazione del patrimonio – e, nel contempo, in armonia con gli obiettivi definiti dalla Missione 2 del PNRR, saranno posti in essere interventi volti all'efficientamento energetico del patrimonio immobiliare in uso dell'Agenzia, promuovendo l'utilizzo di impianti alimentati da fonti rinnovabili e di ogni altra soluzione idonea a ridurre i consumi degli edifici.

3. I contenuti dell'Allegato 2 "Piano dell'Agenzia" non limitano, in ogni caso, gli impegni istituzionali che l'Agenzia è tenuta a svolgere assicurando il buon andamento dell'azione amministrativa.
4. L'Agenzia assicura, in coordinamento con il Dipartimento delle Finanze per le materie di competenza condivisa, lo svolgimento dei compiti istituzionali di rilievo europeo e internazionale sulla base della normativa vigente. Inoltre, nell'ambito della propria missione statutariamente definita, svolge le altre attività di rilievo internazionale, tenuto conto degli impegni assunti dallo Stato italiano e degli indirizzi del Ministro dell'economia e delle finanze, dandone preventiva informazione a quest'ultimo, tramite il Dipartimento delle finanze, anche al fine di ricevere

eventuali indicazioni operative in merito a specifiche iniziative di particolare valore strategico. L'Agenzia presenta al medesimo Dipartimento delle finanze, entro il 31 marzo dell'anno successivo, una relazione sull'attività di cui al periodo precedente.

5. L'Agenzia – in coerenza con le funzioni istituzionali a essa assegnate, gli obiettivi strategici indicati nell'Atto di indirizzo e lo sviluppo del Sistema Informativo della Fiscalità – predispone entro il 31 dicembre dell'anno precedente a quello di competenza il Piano pluriennale degli investimenti, per la copertura del quale ricorrerà alle fonti previste dall'articolo 70, comma 6, del D.Lgs. 300/1999.
6. L'Agenzia si impegna a gestire i flussi finanziari relativi alla gestione dei giochi utilizzando le contabilità speciali istituite presso la tesoreria statale. Per quanto riguarda i giochi non ricompresi nelle contabilità speciali intestate all'Agenzia delle dogane e dei monopoli, la gestione avverrà utilizzando le ordinarie procedure di spesa.
7. L'Agenzia valuta annualmente la performance organizzativa e individuale del personale, dirigente e non dirigente, applicando i propri sistemi di misurazione e valutazione della performance in coerenza con le disposizioni, normative e contrattuali, ad essa applicabili.
8. L'Agenzia destina alla contrattazione integrativa le risorse definite dalla normativa vigente. L'Agenzia si impegna a destinare gli importi di cui all'articolo 4, commi 5 e 6, al miglioramento delle condizioni di funzionamento ed al potenziamento della struttura nonché alla corresponsione di compensi incentivanti al personale dipendente, sulla base di parametri attinenti all'incremento della qualità e della produttività dell'azione amministrativa. Le modalità per la ripartizione e la distribuzione al personale dipendente dei compensi incentivanti sono definite d'intesa con le Organizzazioni sindacali. Il 70% dell'importo della quota incentivante relativa all'attività 2024, determinata nella misura prevista nell'esercizio precedente, può essere anticipato dall'Agenzia sulla base dell'avanzamento dei risultati da conseguire nel medesimo anno in due rate, al 31 luglio ed al 30 novembre dell'esercizio di competenza.
9. Per assicurare al Ministro la conoscenza dei fattori gestionali interni all'Agenzia, quest'ultima fornisce al Ministero ai sensi dell'articolo 59, comma 3, lett. b), del D.Lgs. 300/1999, le informazioni riguardanti l'organizzazione, i processi e l'uso delle risorse, secondo quanto previsto dall'Allegato 4.
10. Ai sensi dell'articolo 60, comma 2, del D.Lgs. 300/1999 sono soggette ad approvazione le deliberazioni adottate dal Comitato di gestione dell'Agenzia relative a: statuto, regolamenti, bilancio di previsione (o analogo documento) ed eventuali revisioni in corso d'anno, bilancio di esercizio, piano degli investimenti ed eventuali revisioni in corso d'anno e ogni altro atto di carattere generale riguardante il funzionamento dell'Agenzia. L'Agenzia pubblica sul proprio sito istituzionale gli atti che riepilogano in via consolidata l'assetto organizzativo relativo all'organizzazione interna delle strutture previste dal Regolamento di amministrazione.
11. L'Agenzia fornisce risposta alle segnalazioni del Garante del contribuente entro 30 giorni dalla ricezione delle richieste.

ARTICOLO 4
IMPEGNI ISTITUZIONALI DEL MINISTERO

1. Il Dipartimento assicura l'indirizzo, il coordinamento e l'integrazione dei rapporti con le agenzie fiscali e con gli altri enti che esercitano funzioni nei settori della fiscalità statale, nel rispetto dell'autonomia gestionale, al fine di assicurare l'efficace conseguimento degli obiettivi di politica fiscale ed il contenimento dei costi amministrativi.
2. Il coordinamento, il monitoraggio, il controllo e la vigilanza nei confronti dell'Agenzia sono esercitati secondo le modalità descritte nell'Allegato 1 "Sistema di relazioni tra Ministero ed Agenzia" e nell'Allegato 4 "Monitoraggio della gestione e verifica dei risultati" allegati alla presente Convenzione.
3. Per il conseguimento degli obiettivi di cui all'articolo 3 della presente Convenzione, il Dipartimento trasferisce, secondo le modalità stabilite dal successivo comma 4, le risorse disponibili sul capitolo 3920 dello stato di previsione del Ministero dell'economia e delle finanze stanziato dalla Legge di bilancio 2024, tenendo conto delle eventuali variazioni intervenute in corso d'anno. Sulla base di documentate motivazioni, fermi restando i vincoli di finanza pubblica, saranno, inoltre, valutate ulteriori esigenze di risorse finanziarie ai fini del mantenimento delle condizioni di equilibrio economico-finanziario dell'Agenzia.
4. Per quanto concerne le risorse di cui al capitolo 3920, il Dipartimento trasferisce:
 - a) in due rate di uguale importo le risorse per le spese per stipendi, retribuzioni e altre spese di personale stanziato sui piani gestionali 1 e 3, nonché quelle stanziato sul piano gestionale 6, da erogarsi la prima entro febbraio e la seconda entro luglio;
 - b) in dodicesimi le risorse per le spese di funzionamento stanziato sui piani gestionali 2 e 4. Il primo dodicesimo sarà erogato entro il mese di febbraio;
 - c) in caso di ricorso alla gestione provvisoria da parte dell'Agenzia, limitatamente alla durata della stessa, le somme di cui ai predetti piani gestionali 1, 2, 3, 4 e 6 in dodicesimi;
 - d) terminata la gestione provvisoria con l'approvazione del *budget* dell'Agenzia da parte del Ministro ai sensi dell'articolo 60, comma 2, del d.lgs. 300/1999, trovano applicazione le disposizioni di cui ai precedenti punti a) e b), detratti i dodicesimi già assegnati con la gestione provvisoria. Se la gestione provvisoria si protrae per oltre quattro mesi, nelle more dell'approvazione del *budget* da parte del Ministro ai sensi dell'articolo 60, comma 2, del d.lgs. 300/1999, sulla base di documentate motivazioni e per far fronte a momentanee tensioni di liquidità, potranno essere valutati ulteriori trasferimenti delle risorse disponibili nell'ammontare strettamente necessario a garantire le condizioni di equilibrio finanziario dell'Agenzia.
5. Per la quota incentivante, correlata alla verifica dei risultati dell'anno 2023 ai sensi dell'articolo 59 del D.lgs. 300/1999, determinata nella misura prevista nell'esercizio precedente, ferma restando la normativa vigente in materia di contrattazione integrativa e di costituzione di fondi, il Dipartimento trasferisce l'importo spettante, entro il 31 luglio 2024 previa informativa al Ministro sulla verifica dei risultati della gestione conseguiti nell'anno precedente, in coerenza

con le modalità e i tempi previsti nell'Allegato 4 "Monitoraggio della gestione e verifica dei risultati".

6. Le risorse destinate alla quota incentivante di cui all'articolo 59 del D.lgs. 300/1999 e l'eventuale integrazione prevista dall'articolo 1, comma 7, del D.lgs. 157/2015 correlati alla verifica dei risultati 2024 sono stabilite nell'allegato 3 "Sistema incentivante" della presente Convenzione. Per la quota incentivante correlata alla verifica dei risultati dell'anno 2024 ai sensi dell'articolo 59 del D.Lgs. 300/1999, determinata nella misura prevista nell'esercizio precedente, ferma restando la normativa vigente in materia di contrattazione integrativa e di costituzione di fondi, il Dipartimento trasferisce secondo le seguenti modalità:
 - a) un acconto pari al 70% della quota incentivante prevista, entro il 28 febbraio dell'anno successivo a quello di competenza. A tal fine, il Direttore dell'Agenzia trasmette al Dipartimento, entro il 31 gennaio dell'anno successivo a quello di competenza, sulla base delle informazioni provvisoriamente disponibili, un *report* preliminare accompagnato da una sintetica relazione sui risultati riferiti ai singoli indicatori di output del Piano delle attività conseguiti al 31 dicembre, secondo le modalità previste nell'Allegato 3 "Sistema incentivante" e nell'Allegato 4 "Monitoraggio della gestione e verifica dei risultati";
 - b) il saldo spettante, entro il successivo 31 luglio, previa informativa al Ministro sulla verifica dei risultati della gestione conseguiti nell'anno precedente, in coerenza con le modalità e i tempi previsti nell'Allegato 4 "Monitoraggio della gestione e verifica dei risultati".
7. Il Dipartimento trasferisce, altresì, all'Agenzia per la competenza dell'esercizio 2024 ed in un'unica soluzione:
 - a) le eventuali integrazioni alle dotazioni di cui al comma 4 da determinarsi in applicazione dell'articolo 1, comma 75, della legge finanziaria 2006;
 - b) le risorse stanziare sui pertinenti capitoli del Bilancio dello Stato relative ai canoni di locazione, e alla loro rivalutazione ISTAT, connessi all'utilizzo degli immobili conferiti nel Fondo Immobili Pubblici (FIP) e Patrimonio Uno ed eventuali risorse atte a garantire gli interventi di manutenzione straordinaria, la messa a norma e ogni altra eventuale incombenza connessa;
 - c) le risorse assegnate all'Agenzia secondo le modalità e nel rispetto dei vincoli previsti dall'art. 1, comma 7, del D.lgs. 157/2015.
8. Sono inoltre trasferiti all'Agenzia gli eventuali finanziamenti con vincolo di destinazione provenienti:
 - a) da organismi nazionali e UE, per la realizzazione di progetti UE, sperimentazioni e studi;
 - b) dal bilancio dello Stato, per assicurare l'attuazione del decreto-legge 4 aprile 2002, n. 51, convertito, con modificazioni, dalla legge 7 giugno 2002, n. 106, che, tra l'altro, ha introdotto disposizioni in tema di distruzione dei mezzi di trasporto sequestrati o confiscati a seguito di operazioni di polizia contro fenomeni di immigrazione clandestina.

9. Gli importi di cui ai commi dal 3 all'8 del presente articolo, sono erogati sul conto di Tesoreria unica n. 12107 "Agenzia delle dogane e dei monopoli" presso la Banca d'Italia, nel rispetto delle regole che disciplinano l'esercizio della Tesoreria unica.
10. La gestione dei pagamenti relativi alla restituzione e ai rimborsi di imposte e relativi interessi di mora ed alle imposte sui beni dello Stato è affidata al Dipartimento. Resta a carico dell'Agenzia la messa in atto delle procedure per la predisposizione degli schemi di decreto, degli ordini di accreditamento e/o di pagamento e degli schemi di richiesta di integrazione di somme e/o di variazioni compensative comprese quelle relative ai rimborsi IVA connessi ad operazioni doganali, per i quali la stessa dovrà altresì acquisire il preventivo nulla osta dell'Agenzia delle entrate in conformità agli accordi conclusi al riguardo tra le due Agenzie.

ARTICOLO 5

MODIFICHE DELLA CONVENZIONE E AVVIO DEL NUOVO PROCESSO NEGOZIALE

1. Qualora nel corso di ciascun esercizio del triennio subentrino rilevanti mutamenti nel quadro economico nazionale ovvero modifiche normative, variazioni attinenti a significativi profili organizzativi ovvero variazioni delle risorse finanziarie rese disponibili, che incidano in maniera sostanziale sul conseguimento degli obiettivi del Piano dell'Agenzia, si provvede, su richiesta di una delle parti, a concordare le modifiche e le integrazioni necessarie alla presente Convenzione ed ai relativi adeguamenti annuali. Gli atti modificativi o integrativi, stipulati con le medesime modalità della presente Convenzione, devono prevedere la quantificazione dei relativi costi e, qualora comportino oneri aggiuntivi a carico del bilancio dello Stato, non possono essere approvati se non è intervenuta la variazione dei relativi stanziamenti.
2. Qualora nel corso della gestione si constatino avanzamenti anomali del livello di conseguimento degli obiettivi rispetto ai risultati pianificati ovvero si ritenga necessario modificare singoli obiettivi del Piano dell'Agenzia per cause diverse da quelle previste dal comma precedente, su richiesta di una delle parti, previo accordo tra Dipartimento ed Agenzia e a seguito di informativa al Ministro, si provvede alle necessarie modifiche della presente Convenzione senza ricorrere alle modalità di cui al comma 1.
3. Le Parti si impegnano ad attivare, in concomitanza con l'avvio delle proposte relative alle previsioni di bilancio a legislazione vigente per l'anno successivo e per il nuovo triennio, il processo negoziale per la stipula della Convenzione relativa al nuovo triennio. A tal fine, le Parti dichiarano la reciproca disponibilità:
 - a) ad avviare, a partire dal mese di aprile, un processo di revisione degli indicatori istituzionali e di valore pubblico in base ai quali misurare l'andamento della gestione;
 - b) ad avviare, a partire dal mese di ottobre, il processo di definizione degli obiettivi, mediante il consolidamento degli indicatori istituzionali e l'individuazione di quelli strategici in concomitanza con la sessione di bilancio e con la definizione dell'Atto di indirizzo;
 - c) a definire, entro il mese di dicembre, e comunque prima dell'approvazione del budget da parte dell'Agenzia, i valori target da associare agli indicatori istituzionali e strategici inseriti nel Piano dell'Agenzia da allegare al documento previsionale.

ARTICOLO 6

CONTROVERSIE

1. Nel caso di contestazioni sulla interpretazione e/o sull'applicazione della Convenzione, con particolare riguardo alla fase di verifica dei risultati, ed in ogni altro caso previsto nella presente Convenzione, ciascuna parte comunica all'altra per iscritto l'oggetto e i motivi della contestazione. Le parti si impegnano ad esaminare congiuntamente la questione entro il termine massimo di 5 giorni lavorativi dalla comunicazione, al fine di comporre amichevolmente la vertenza.
2. Nell'ipotesi di esito negativo del tentativo di composizione, la questione è rimessa alla valutazione di una commissione appositamente nominata e composta da:
 - a) tre membri, nominati dal Ministro, tra i quali un magistrato o un professore universitario o una personalità con profilo equiparato che la presiede;
 - b) il Direttore Generale delle Finanze;
 - c) il Direttore dell'Agenzia.
3. Sulla base delle conclusioni della commissione, il Ministro adotta una direttiva alla quale il Dipartimento e l'Agenzia si conformano nelle proprie decisioni, anche in applicazione, se necessario, del principio di autotutela.
4. La commissione di cui al comma 2 del presente articolo opera gratuitamente.
5. Eventuali contestazioni in atto non pregiudicano in alcun modo la regolare esecuzione della Convenzione, né consentono alcuna sospensione delle prestazioni dovute dall'una e dall'altra parte. Per le questioni in contestazione, le parti si impegnano a concordare di volta in volta, in via provvisoria, le modalità di parziale esecuzione che meglio garantiscano il pubblico interesse e il buon andamento dell'attività amministrativa.
6. Salvo una diversa regolamentazione in specifici atti negoziali, le controversie insorte tra le Agenzie, ovvero tra le Agenzie e la Guardia di Finanza o gli altri Enti e Soggetti che operano nel settore della fiscalità statale sono sottoposte, in caso di esito negativo dei tentativi di amichevole componimento, al Ministro che adotta, nell'esercizio delle sue funzioni sull'intero settore, le iniziative idonee a risolvere la questione.

Roma, li _____

Il Vice Ministro dell'economia e delle finanze

Maurizio Leo

[firmato digitalmente]

Il Direttore dell'Agenzia

Roberto Alesse

[firmato digitalmente]

ALLEGATO 1

SISTEMA DI RELAZIONI TRA MINISTERO E AGENZIA

INDICE

1.	<u>MODALITÀ DI ESERCIZIO DELLA FUNZIONE DI VIGILANZA</u>	2
2.	<u>COMUNICAZIONE ISTITUZIONALE</u>	3
3.	<u>QUALITÀ DEI SERVIZI AI CONTRIBUENTI</u>	3
4.	<u>SISTEMI INFORMATIVI</u>	4
5.	<u>COOPERAZIONE AMMINISTRATIVA IN AMBITO NAZIONALE, INTERNAZIONALE E SCAMBIO DI INFORMAZIONI</u>	4
6.	<u>COLLABORAZIONE OPERATIVA TRA MINISTERO ED AGENZIA</u>	6

1. MODALITÀ DI ESERCIZIO DELLA FUNZIONE DI VIGILANZA

Ferma restando l'alta vigilanza del Ministro, il Dipartimento esercita, ai sensi dell'articolo 11, comma 1, lettera m), del Decreto del Presidente del Consiglio dei ministri 26 giugno 2019, n. 103, la funzione di vigilanza di cui all'articolo 59, comma 3, lettera c), del D.lgs. 300/1999, sulla base di un programma annuale teso a valutare le modalità complessive di 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 L. 212/2000. Il Dipartimento comunica, in via preventiva, all'Agenzia il programma dei procedimenti/attività da sottoporre a valutazione, anche attraverso monitoraggio, nonché le eventuali successive modifiche dello stesso. Per l'espletamento delle attività di vigilanza, il Dipartimento richiede all'Agenzia le informazioni di cui non dispone, nonché quelle relative alla popolazione di atti, per la definizione del campione, e quelle relative agli indicatori di impatto.

L'Agenzia si impegna a dare corso alle suddette richieste, nel più breve tempo possibile e, comunque, entro 30 giorni dalla loro ricezione.

Per le attività di analisi e valutazione, il Dipartimento predispone appositi questionari, volti a rilevare le informazioni presenti negli atti degli uffici, che l'Agenzia si impegna a far compilare e sottoscrivere dai responsabili delle strutture territoriali e ad inoltrarli entro 60 giorni dall'avvio della rilevazione.

In caso di mancato riscontro a tali richieste nei termini concordati, il Direttore Generale delle Finanze ne può disporre l'acquisizione mediante accesso diretto alle strutture dell'Agenzia, dandone preventiva comunicazione al Direttore della stessa

Inoltre, l'Agenzia si impegna a fornire al Dipartimento gli elementi informativi sulle segnalazioni provenienti dai contribuenti nel tempo medio di 60 giorni – e, comunque, non oltre 90 giorni – dalla ricezione della richiesta.

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

Relativamente alle azioni di miglioramento suggerite dal Dipartimento con la relazione di valutazione di conformità, anche al fine della pianificazione della successiva attività di vigilanza, l'Agenzia comunica a quest'ultimo:

- a) in sede di monitoraggio infrannuale, entro il 31 luglio e il 31 ottobre, le misure correttive e di prevenzione intraprese a seguito delle disfunzioni e/o irregolarità riscontrate e il relativo avanzamento;
- b) in sede di verifica sui risultati conseguiti nell'anno precedente, una valutazione dell'efficacia delle misure adottate, fornendo elementi di dettaglio in merito al superamento delle disfunzioni e delle irregolarità riscontrate.

Sempre al fine di assicurare trasparenza, imparzialità e correttezza nell'applicazione delle norme, con particolare riguardo ai rapporti con i contribuenti, l'Agenzia si impegna ad esercitare una funzione di controllo interno caratterizzata da indipendenza tecnica e autonomia operativa, fornendo al Dipartimento una relazione sugli esiti della suddetta attività nell'ambito della consuntivazione annuale finalizzata alla predisposizione del Rapporto di verifica.

2. COMUNICAZIONE ISTITUZIONALE

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

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 Ministero 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'articolo 11, comma 1, della Legge 7 giugno 2000, n. 150, alla realizzazione di campagne informative rivolte all'opinione pubblica ed agli adempimenti per assicurare la presenza in rete dell'Amministrazione finanziaria. Il Ministero 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, il sito del Dipartimento svolge il ruolo di portale per tutta l'Amministrazione finanziaria.

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 n. 150/2000.

3. QUALITÀ DEI SERVIZI AI CONTRIBUENTI

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, l'Agenzia conduce autonome indagini di *customer satisfaction* sui servizi erogati nei diversi canali e nei confronti della generalità dei contribuenti-utenti 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 per un efficace monitoraggio e si impegna a promuovere la qualità di detti servizi e le iniziative di miglioramento, secondo le modalità concordate.

4. SISTEMI INFORMATIVI

L'Agenzia partecipa ai tavoli tecnici di coordinamento promossi dal Ministero per la definizione di strategie comuni volte ad assicurare:

- ✓ l'integrazione delle infrastrutture e dei servizi ICT;
- ✓ l'unitarietà, l'interoperabilità e la sicurezza del Sistema Informativo della Fiscalità;
- ✓ il continuo miglioramento dei servizi erogati;
- ✓ la razionalizzazione nell'uso delle risorse ICT per il contenimento dei costi di esercizio del sistema.

A tal fine, sono declinati 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 atti ad 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, l'Agenzia si impegna a trasmettere al Ministero 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 all'Agenzia per l'Italia digitale. Inoltre, l'Agenzia si impegna a trasmettere, ove necessario, ulteriori informazioni utili al governo dell'accordo quadro dei servizi.

5. COOPERAZIONE AMMINISTRATIVA IN AMBITO NAZIONALE, INTERNAZIONALE E SCAMBIO DI INFORMAZIONI

Al fine di consentire lo svolgimento delle funzioni istituzionali di analisi, indagini e studi sulle politiche fiscali e sulla loro attuazione, attribuite al Dipartimento dall'articolo 56, comma 1, lettera a), del D.Lgs. 300/1999, trova applicazione la direttiva del Ministro dell'Economia e delle finanze del 23 gennaio 2008. In tale ottica l'Agenzia assicura al Dipartimento l'accesso alle informazioni risidenti nelle proprie banche dati della fiscalità nel rispetto dell'autonomia gestionale e delle rispettive competenze, comprese le risposte fornite dall'Agenzia alle istanze di interpello presentate ai sensi dell'articolo 11 della L. 212/2000, e successive modificazioni ed integrazioni.

Il Dipartimento e l'Agenzia definiscono, quindi, nell'ambito dei tavoli tecnici di coordinamento, le azioni e gli interventi volti a rafforzare la cooperazione amministrativa, favorendo l'integrazione delle banche dati e l'incremento della qualità dei flussi informativi.

L'Agenzia e il Dipartimento definiscono, altresì, le procedure atte a consentire a quest'ultimo la conoscenza delle risposte alle istanze di interpello presentate ai sensi del citato articolo 11 della L. 212/2000.

In conformità all'esigenza di una migliore qualità, comparabilità e completezza dei dati nel settore del contenzioso tributario, l'Agenzia si impegna a incrementare la cooperazione e lo scambio dei dati per favorire lo sviluppo del sistema informativo del Dipartimento della Giustizia tributaria, con particolare riguardo ai ricorsi presentati, alle tipologie degli esiti delle decisioni e al relativo valore economico. L'Agenzia fornisce al Dipartimento, entro il primo bimestre dell'anno, le informazioni ed i dati relativi al contenzioso di propria competenza. Per il migliore svolgimento delle competenze in materia di contenzioso tributario, l'Agenzia potrà acquisire dal sistema informativo del Dipartimento della Giustizia Tributaria gli elementi riguardo ai ricorsi presentati, alle decisioni emesse e al relativo valore economico. Per consentire, inoltre, una più puntuale analisi statistica dei dati riguardanti le controversie tributarie in cui è parte l'Agenzia delle dogane e dei monopoli, anche ai fini della pubblicazione dei Rapporti trimestrali sull'andamento del contenzioso e della Relazione annuale sullo stato del contenzioso e sull'attività delle Corti di giustizia tributaria, l'Agenzia si impegna a fornire il numero delle liti definite con un giudizio ad essa totalmente favorevole e il numero di quelle definite con un giudizio parzialmente favorevole, dinanzi alla Corte di cassazione e a ciascuna Corte di giustizia tributaria. L'Agenzia si impegna, altresì, con riguardo al contenzioso di merito, a fornire anche il valore degli atti impositivi ridefinito alla luce del giudizio intermedio, mediante opportuna implementazione dell'applicativo informatico SIGC da realizzarsi attraverso l'intervento del partner tecnologico.

Il Dipartimento e l'Agenzia regolano i rapporti con tempestività e definiscono, nell'ambito di un tavolo tecnico di coordinamento, le azioni e gli interventi da porre in essere per la messa a disposizione delle suddette informazioni.

L'Agenzia, nell'ambito dell'interoperabilità indirizzata all'integrazione dei processi di controllo secondo il paradigma *once* (unico invio – unico controllo), rende disponibili alle altre Agenzie e alle Pubbliche Amministrazioni, ove normativamente previsto, i dati utili allo svolgimento dei loro compiti istituzionali. Ferme restando le modalità di comunicazione tra le Pubbliche Amministrazioni previste dal CAD, i costi di elaborazione dei dati non compresi nei progetti di interoperabilità sono a carico della Struttura richiedente.

L'Agenzia collabora con l'Ufficio di Statistica del Dipartimento nelle attività connesse alla partecipazione dell'Amministrazione Finanziaria al Sistema Statistico Nazionale e 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 di quest'ultimo.

L'Agenzia, su richiesta del Ministero, assicura la propria collaborazione ai fini della predisposizione dei provvedimenti di legge, dei regolamenti in materia tributaria, di giochi e tabacchi, nonché delle istruttorie alle interrogazioni parlamentari e ai ricorsi presentati ai vari organismi giurisdizionali, anche nel settore della fiscalità internazionale.

L'Agenzia fornisce al Dipartimento – Direzione Rapporti fiscali europei ed internazionali, su base semestrale, i dati sulle richieste di cooperazione inviate e ricevute nel settore delle accise al fine di rendicontare le attività di cooperazione amministrativa svolte dalla stessa in tale specifico settore. Analoghe informazioni sono fornite semestralmente per quanto attiene il settore dei controlli multilaterali in ambito accise in cui partecipa l'Agenzia.

Ai fini della puntuale informazione sulle attività di cooperazione internazionale svolte nel campo dell'imposizione indiretta, l'Agenzia si impegna ad aggiornare tempestivamente il sistema della banca dati del "Central Liaison Office" (C.L.O.).

L'Agenzia assicura la propria collaborazione al fine di consentire l'applicazione delle disposizioni di cui alle Convenzioni e alle iniziative relative alla mutua assistenza e alla cooperazione tra le amministrazioni doganali, in applicazione della vigente normativa.

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 in modo da contribuire al rafforzamento del governo economico dell'Unione Europea.

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 tempestività nell'adempimento delle richieste di assistenza nonché il rispetto dei termini di risposta, laddove previsti, tenuto conto della normativa UE e in linea con le priorità indicate dalla Commissione Europea.

Ai fini del monitoraggio sulle attività di cooperazione internazionale svolte nell'ambito delle imposte indirette, l'Agenzia, segnalando eventuali criticità, fornisce dati statistici su base annuale e, qualora necessari, su richiesta.

L'Agenzia garantisce, per gli aspetti di competenza e nel rispetto della tempistica indicata dal Dipartimento, la collaborazione con quest'ultimo ai fini delle azioni degli organismi internazionali per il contrasto dell'evasione e dell'elusione fiscale internazionale, quali l'*Action Plan on Base Erosion and Profit Shifting*, lanciato dall'OCSE nel 2013 e sostenuto dal G-20.

6. COLLABORAZIONE OPERATIVA TRA MINISTERO ED AGENZIA

Fermo restando quanto disposto in materia di assegnazione di personale agli Uffici di diretta collaborazione dal regolamento di organizzazione degli Uffici di diretta collaborazione del Ministro, anche se la richiesta riguarda personale con qualifica dirigenziale, il Dipartimento, nonché le Strutture deputate a svolgere funzioni generali di supporto all'Amministrazione economico-finanziaria, possono chiedere, per il perseguimento dei propri fini istituzionali, la collaborazione dell'Agenzia, nonché avvalersi del contributo di singole professionalità ad essa appartenenti.

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.

Per il conseguimento di obiettivi specifici che necessitano dell'apporto di professionalità particolari, l'Agenzia 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.

Le iniziative di formazione riguardanti il personale non dirigenziale sono disciplinate dall'articolo 31 del contratto collettivo nazionale di lavoro del comparto Funzioni centrali triennio 2019-2021 sottoscritto il 9 maggio 2022. Al riguardo, l'Agenzia garantisce la partecipazione alle ordinarie attività di formazione riservate al proprio personale anche al personale di ruolo che si trova in posizione di distacco presso il Dipartimento.

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.

In caso di esito positivo della candidatura, ove le esigenze di servizio permangano, sarà cura dell'Agenzia provvedere alla sostituzione dell'unità distaccata con altro personale di pari qualifica ed esperienza.

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.

Il personale di cui all'articolo 14, comma 5, della Legge 28 luglio 1999, n. 266, transitato nei ruoli del personale del Ministero, può essere assegnato a sedi territoriali dell'Agenzia, nei limiti di un contingente definito annualmente di concerto con l'Agenzia e secondo modalità con essa concordate.

ALLEGATO 2

PIANO DELL'AGENZIA 2024-2026

INDICE

<u>1. PREMESSA</u>	3
<u>2. IL PIANO DELL'AGENZIA: GLI OBIETTIVI STRATEGICI E I RISULTATI ATTESI</u>	7
<u>3.STRATEGIA IN MATERIA DI ORGANIZZAZIONE PER L'ANNO 2024</u>	14
<u>4. LA STRATEGIA IN MATERIA DI RISORSE UMANE</u>	15
<u>5. LA STRATEGIA IN MATERIA DI FORMAZIONE</u>	22
<u>6. LE INIZIATIVE IN MATERIA DI PARI OPPORTUNITÀ</u>	24
<u>7. IL LAVORO A DISTANZA</u>	25
<u>8. COSTI DI FUNZIONAMENTO DELL'AGENZIA</u>	26
<u>9. PIANO DEGLI INVESTIMENTI</u>	27

1. PREMESSA

Lo scenario economico 2024 si presenta, secondo le attuali previsioni, ancora profondamente incerto; infatti, il perdurare dei conflitti russo-ucraino e medio-orientale rende i mercati energetici ancora vulnerabili dal momento che nuove interruzioni negli approvvigionamenti potrebbero avere un impatto potenzialmente significativo sui prezzi dell'energia, sulla produzione globale e sul livello generale dei prezzi.

Di conseguenza, l'aumento del costo del petrolio potrebbe comportare un nuovo ciclo di rialzi delle materie prime con evidenti ripercussioni sul fronte della domanda interna in un momento congiunturale, caratterizzato da spazi di manovra limitati dagli elevati livelli di debito per stimoli fiscali e con la Banca Centrale Europea ancora impegnata a contenere le spinte inflattive di fondo.

Inoltre, da un punto di vista strutturale, il modello di sviluppo della Cina potrebbe venire riorientato verso la domanda interna e per alimentare scambi più intensi con i Paesi BRICS, affievolendo una fonte di domanda estera per l'Europa. Inoltre, si intravedono rischi sia in caso di prolungato rallentamento dell'economia cinese, amplificato dalle difficoltà del settore immobiliare, che in caso di ripresa. Nel primo scenario, gli effetti sarebbero evidenti sulla crescita del commercio mondiale; nel secondo scenario, l'impatto sui prezzi delle materie prime potrebbe generare una seconda ondata inflazionistica, meno pronunciata di quella appena vissuta, ma tale da mettere in difficoltà le autorità monetarie occidentali.

Per quanto riguarda gli scambi con l'estero, l'effetto combinato delle politiche monetarie restrittive e dell'elevata inflazione verificatasi negli ultimi due anni sta frenando la domanda globale.

In considerazione di quanto sopra esposto, la Commissione Europea, nell'autunno 2023, ha effettuato una stima di crescita dell'economia dell'Unione pari all'1,3%.

Alla luce di tale scenario, le attività di regolazione, presidio e controllo nei settori di competenza dell'Agenzia saranno quindi condizionate, oltre che dai citati fattori esogeni, anche dagli effetti che produrranno le proposte normative nei settori delle dogane, dei giochi pubblici e delle accise, in attuazione della delega fiscale, nonché della legge di bilancio.

Con la telematizzazione delle procedure e degli istituti doganali, ad esempio, l'Agenzia potrà assicurare un'offerta migliore dei servizi per gli utenti e al contempo effettuare maggiori controlli di qualità in porti e aeroporti. Per quanto riguarda il riordino previsto nella materia dei giochi, si potranno tutelare maggiormente i soggetti deboli, quelli più esposti ai disturbi da gioco d'azzardo, bilanciando la valorizzazione di questo rilevante comparto dell'industria nazionale, con la difesa del principio di legalità. Infine, nel settore delle accise, è divenuta urgente una semplificazione degli adempimenti amministrativi a carico degli operatori, per rendere più comprensibili le disposizioni normative.

In coerenza e a supporto delle proprie strategie, nel triennio 2024- 2026, l'Agenzia, in ambito tecnologico, ha pianificato alcuni interventi che consentono di attuare l'implementazione di sistemi per incrementare i livelli di automazione, al fine di rendere più efficace e veloce la gestione dei dati e facilitare la cooperazione e lo scambio di informazioni con altre Autorità. In

tale contesto, verranno identificate le soluzioni tecnologiche più idonee ad assicurare la migliore efficienza operativa e l'ottimizzazione della catena del valore.

In continuità con gli esercizi precedenti, la strategia dell'Agenzia sarà, inoltre, orientata al continuo e costante rafforzamento della *compliance* degli operatori economici, mediante il riconoscimento di maggiori agevolazioni agli operatori economici meritevoli di fiducia, indirizzando l'attività di prevenzione e contrasto verso quelle aree che presentano maggiori rischi di comportamenti non conformi.

In pratica, l'Agenzia continuerà ad impegnarsi, anche alla luce degli obiettivi contenuti nel Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR), per incrementare lo sviluppo dell'approccio "*customer oriented*" tramite strategie volte ad assistere gli operatori economici italiani, anche attraverso la diffusione e l'utilizzo degli istituti e delle procedure doganali finalizzati ad accrescerne la capacità competitiva. Ciò allo scopo di facilitare gli adempimenti per gli utenti potenziando i servizi telematici e i sistemi di relazione con l'utenza, con auspicabile, ulteriore riduzione dei tempi di risposta alle istanze ricevute, nonché di rilascio delle autorizzazioni nei vari settori di imposta gestiti.

In questo scenario, si punterà ulteriormente alla riduzione dei costi per l'utenza fornendo anche un utile contributo al rilancio del sistema Paese attraverso l'introduzione di nuovi progetti di digitalizzazione della catena logistica e lo sviluppo di quelli già avviati, per rendere più efficace e sostenibile il sistema di mobilità delle merci legato all'import e all'export.

Inoltre, ADM punta a garantire un ulteriore recupero della competitività dei nodi della rete logistica nazionale tramite la piena operatività dello Sportello Unico Doganale dei Controlli (SUDOCO) che consente la trasmissione delle informazioni da parte degli operatori economici una sola volta (*once only*) attraverso un'unica interfaccia (*single window*) e con l'esecuzione dei controlli contemporaneamente e nello stesso luogo (*one stop shop*).

Al contempo, l'Agenzia continuerà a puntare al miglioramento della qualità dei controlli, ricorrendo a strumenti di cooperazione internazionale, ad avanzate tecniche di analisi e valutazione del rischio di *non compliance* e al monitoraggio dei comportamenti di soggetti a elevata pericolosità fiscale.

Le azioni di prevenzione e contrasto al contrabbando, alle frodi fiscali e agli illeciti extra-tributari verranno svolte nella consapevolezza di dover tutelare gli interessi economici nazionali e dell'Unione Europea, nonché di rafforzare la competitività degli operatori economici che operano nel rispetto della legalità. In tale ambito, sul piano europeo e internazionale, l'Agenzia punterà a potenziare la cooperazione amministrativa con le omologhe Amministrazioni al fine di garantire una efficace e tempestiva azione di prevenzione e contrasto alle frodi attraverso il potenziamento della collaborazione con le Autorità giudiziarie.

Nel settore dell'*e-commerce* l'Agenzia garantirà un'adeguata azione di contrasto alle frodi che si realizzano in tale ambito per assicurare la riscossione della fiscalità applicabile a tali merci (dazi e IVA) nonché l'implementazione dei sistemi informatici di gestione degli scambi commerciali legati alle piattaforme digitalizzate.

Al riguardo, sarà rafforzata l'attività di *intelligence*, anche attraverso lo sviluppo di strumenti tecnologici di controllo al fine di trattare un maggior numero di informazioni e collegarle tra loro per una sempre più efficace analisi dei rischi nei settori maggiormente esposti a fenomeni fraudolenti.

Nel settore delle accise, oltre a quanto detto in precedenza, saranno rafforzate le semplificazioni mediante la digitalizzazione delle procedure relative alla presentazione di istanze, dichiarazioni, rimborsi, alla tenuta delle contabilità, nonché alle metodologie di pagamento, utilizzando anche l'interoperabilità con altri Enti, favorendo il contrasto alle frodi anche mediante l'utilizzo di tecnologie innovative quali intelligenza artificiale, Internet of *things* ed altre tecnologie innovative. Ciò al fine di mantenere un elevato livello di contrasto agli illeciti che si realizzano nel settore dei prodotti energetici, con particolare riferimento alla filiera dei carburanti per le ricadute anche in termini di frodi IVA, incrementando le verifiche sui requisiti oggettivi e soggettivi degli operatori del settore, ivi inclusa l'affidabilità economica.

Nel settore dei tabacchi, ADM assicurerà il monitoraggio dell'andamento del mercato dei prodotti da fumo, dei prodotti liquidi da inalazione e dei prodotti accessori ai tabacchi da fumo per il consolidamento delle entrate erariali attese, per proporre all'Autorità politica eventuali interventi sulla fiscalità dei prodotti, per la razionalizzazione della rete di vendita nonché per il controllo della produzione, distribuzione e circolazione di tali prodotti, del contenuto delle sigarette e della conformità dei prodotti da fumo e dei prodotti liquidi da inalazione alla normativa nazionale e unionale in materia di etichettatura e confezionamento. Inoltre, verrà rafforzata la vigilanza sul rispetto del divieto di vendita dei prodotti da fumo e dei prodotti liquidi da inalazione ai minori di anni diciotto.

Nel settore dei giochi, l'Agenzia, anche nel 2024, si impegnerà a promuovere attività di studio e analisi finalizzate alla realizzazione di una riforma complessiva del gioco pubblico in modo da assicurare, a invarianza di gettito erariale, la riduzione dei rischi connessi al disturbo da gioco d'azzardo e contrastare il gioco illegale e le frodi a danno dell'erario.

Si procederà al rafforzamento – anche in cooperazione con le Forze dell'ordine e con le altre Amministrazioni competenti – dell'attività di controllo sul divieto di gioco ai minori con riferimento sia al controllo sugli ingressi negli esercizi che sull'accesso al gioco da remoto; al contempo, verrà rafforzata l'attività di contrasto e repressione del gioco illegale, tramite il coinvolgimento del Comitato per la prevenzione e la repressione del gioco illegale (Co.Pre.Gi.), anche attraverso l'utilizzo delle operazioni di gioco di cui all'art. 29 del decreto legge 26 ottobre 2019, n. 124 e lo sviluppo di banche dati qualitative in grado di fornire indici di rischio degli operatori e consolidando la collaborazione con le istituzioni competenti in materia di antiriciclaggio e flussi finanziari.

Il contrasto al gioco illegale verrà rafforzato anche mediante la conclusione delle procedure ad evidenza pubblica per l'assegnazione delle nuove concessioni per la raccolta dei giochi che possano tenere conto di una distribuzione territoriale omogenea dei locali in cui avviene la raccolta legale.

L'Agenzia intende potenziare le attività di tutela della salute dei cittadini italiani e della UE, attraverso il mantenimento degli elevati standard di qualità nell'analisi tecnico-scientifica dei

prodotti esaminati dai propri Laboratori chimici anche attraverso meccanismi di certificazione di qualità degli stessi.

Con riferimento alla gestione e valorizzazione delle risorse umane, l'Agenzia promuoverà il ricorso all'innovazione tecnologica e l'utilizzo del lavoro agile in maniera coerente con l'esigenza di garantire la produttività delle varie strutture, nonché mirando alla riduzione dei tempi per le procedure di reclutamento del personale e alla qualità della formazione, per ottimizzare l'efficienza e l'efficacia dell'attività amministrativa anche in una prospettiva di contenimento dei costi.

Particolare attenzione sarà rivolta allo sviluppo delle competenze del personale attraverso la leva della formazione, e, al fine di favorire il benessere organizzativo e la conciliazione dei tempi di vita e lavoro sia del personale delle aree che del personale dirigenziale, ADM proseguirà con la promozione del lavoro a distanza. Fondamentale per il raggiungimento del benessere organizzativo è anche l'integrazione del lavoro agile con le altre forme di lavoro a distanza quali il telelavoro domiciliare e il telelavoro delocalizzato.

Parimenti, sarà rafforzato il ruolo del "*disability manager*" come strumento per la crescita aziendale sia in termini produttivi che in termini di benessere relazionale del singolo e del gruppo, promuovendo l'inclusione e la partecipazione ai processi lavorativi dei lavoratori con disabilità.

Tramite l'azione del "*mobility manager*" nelle aree metropolitane, sarà assicurata l'adozione di un piano degli spostamenti dei dipendenti, anche attraverso la fruizione del lavoro agile nel rispetto della tutela dell'ambiente, in applicazione dei provvedimenti adottati dal Governo.

Anche per il 2024, l'Agenzia continuerà ad investire nell'aumento dell'efficienza energetica del patrimonio immobiliare in uso promuovendo l'utilizzo di impianti alimentati da fonti rinnovabili e di ogni altra soluzione idonea a ridurre i consumi degli edifici.

Le linee di attività appena evidenziate sono rappresentative della strategia di intervento dell'Agenzia così come delineata nell'Atto di indirizzo per il conseguimento degli obiettivi di politica fiscale.

Il Piano dell'Agenzia 2024-2026, collocato nel citato quadro di riferimento, prevede al suo interno obiettivi di rilievo strategico cui sono associati:

- indicatori "**strategici**" di diretta di attuazione delle priorità d'azione previste nell'Atto di indirizzo del Sig. Ministro, espressi in termini di efficacia ed efficienza nonché di produttività, qualità e tempestività dell'attività svolta, con la previsione di target di risultato su base triennale. Gli indicatori strategici formeranno oggetto di misurazione ai fini della determinazione del livello di conseguimento degli obiettivi e della conseguente attribuzione all'Agenzia delle risorse destinate all'incentivazione;
- indicatori "**istituzionali**", quali ulteriori parametri di misurazione strumentali e/o complementari agli indicatori strategici e utili a orientare e monitorare in maniera capillare le attività svolte nei settori ritenuti prioritari e assicurare una completa comprensione dei fenomeni oggetto di indagine e valutazione. Per essi, la previsione del target di risultato

atteso è determinata su base annuale. Gli indicatori istituzionali, seppure oggetto di monitoraggio e consuntivazione per le finalità della *performance* dell'Agenzia, non costituiscono elementi di misurazione e valutazione ai fini dell'attribuzione di risorse aggiuntive destinate all'incentivazione;

- indicatori del “**valore pubblico**” atti a esprimere l'effetto atteso o generato (*outcome*) dall'azione dell'Agenzia sulla collettività e sul contesto di riferimento, nel medio-lungo termine, nell'ottica della creazione di valore pubblico, ovvero del miglioramento del livello di benessere economico-sociale rispetto alle condizioni di partenza del servizio.

Nella definizione dei target attesi per il triennio 2024-2026, si è tenuto conto dei fattori di rischio descritti in premessa.

2. IL PIANO DELL'AGENZIA: GLI OBIETTIVI STRATEGICI E I RISULTATI ATTESI

Il Piano dell'Agenzia per il triennio 2024-2026 prevede le seguenti aree strategiche di intervento (ASI):

- ASI 1 – Servizi, competitività e sostegno alla crescita
- ASI 2 – Fiscalità - Prevenzione e contrasto dell'evasione
- ASI 3 – Legalità
- ASI 4 – Risorse

Viene riportata di seguito una breve descrizione degli obiettivi strategici e dei risultati attesi, distinti per aree strategiche di intervento.

In dettaglio:

ASI 1 – Servizi, competitività e sostegno alla crescita

Obiettivo 1. “Semplificare e facilitare gli adempimenti tributari nell'ottica dell'estensione della compliance”

Gli indicatori *strategici* correlati all'obiettivo mettono in risalto le attività di ADM volte ad agevolare il rapporto con gli *stakeholders*, attraverso iniziative di semplificazione e digitalizzazione delle procedure relative agli adempimenti richiesti promuovendo, in tal modo, l'adesione volontaria degli utenti.

Obiettivo 2. “Migliorare la qualità dei servizi offerti ai contribuenti/utenti”

Gli indicatori *strategici* sono volti al miglioramento della qualità e dei tempi di erogazione dei servizi offerti all'utenza, anche al fine di riconoscere agli stessi specifiche agevolazioni procedurali.

Gli indicatori di *valore pubblico* relativi all'ASI 1 misurano gli effetti dell'azione di ADM sia in termini di mantenimento dei livelli di *compliance* acquisiti, sia in termini di benefici prodotti nei confronti degli operatori economici e delle imprese che usufruiscono delle semplificazioni doganali.

ASI 2 – Fiscalità-Prevenzione e contrasto dell'evasione

Obiettivo 3. "Prevenire gli inadempimenti tributari"

Gli indicatori *strategici* correlati all'obiettivo mettono in luce il monitoraggio delle attività ed il presidio del territorio negli ambiti di competenza di ADM con il fine di contrastare l'evasione tributaria tramite un efficace effetto di deterrenza.

Obiettivo 4. "Migliorare l'efficacia e l'efficienza dei controlli per contrastare l'evasione tributaria"

Gli indicatori *strategici* sono rappresentativi dell'efficacia della strategia di azione messa in campo da ADM per assicurare la pretesa tributaria nei settori di competenza nella fase di accertamento

Gli indicatori di *valore pubblico* dell'ASI 2 sono focalizzati sull'incremento del gettito tramite la misurazione dei maggiori diritti accertati e sull'eventuale misurazione dell'efficacia della difesa in giudizio da parte dell'Agenzia sugli accertamenti giunti alla fase di contenzioso.

ASI 3 – Legalità

Obiettivo 5. "Proteggere cittadini, imprese e territorio negli ambiti di competenza"

Gli indicatori *strategici* sono rappresentativi di una consolidata strategia di azione dell'Agenzia nel campo extra-tributario, soprattutto a tutela della salute pubblica e del *Made in Italy*.

Obiettivo 6. "Elevare la qualità dell'offerta dei giochi pubblici, proteggendo i soggetti vulnerabili e combattendo il gioco illegale"

Gli indicatori *strategici* sono rappresentativi del governo del settore dei giochi attraverso la messa in atto di un'efficace azione di presidio e di controllo al fine di tutelare i soggetti vulnerabili e combattere l'offerta illegale.

I corrispondenti indicatori di *valore pubblico* misurano gli effetti della lotta alle sostanze stupefacenti e al contrabbando, del contrasto alla contraffazione e dell'azione volta alla tutela della salute pubblica, soprattutto per quanto riguarda quella dei minori.

ASI 4 – Risorse

Obiettivo 7. "Ottimizzare e valorizzare le risorse a disposizione"

Gli indicatori *strategici* sono rappresentativi sia della capacità di ADM di garantire un adeguato e costante livello formativo anche mediante percorsi mirati all'attività di *core*, sia del contributo al miglioramento di benessere nei luoghi di lavoro che all'ambiente in generale.

Gli indicatori di *valore pubblico* associati a tale obiettivo intendono misurare la capacità dell'Agenzia di assumere nuova forza lavoro e di migliorare la qualità del lavoro attraverso un percorso tendente alla totale inclusività. Inoltre, tali indicatori sono associati al miglioramento dell'efficienza ed efficacia dell'amministrazione, contenendo i costi di funzionamento delle Strutture, valorizzando le risorse umane e tecnologiche a disposizione, nonché ottimizzando la

funzione organizzativa anche attraverso il potenziamento delle sinergie operative tra l'Amministrazione Finanziaria e le Altre Autorità pubbliche nazionali, europee, internazionali.

 ADM <small>AGENZIA DELLE DOGANE E DEI MONOPOLI</small>		Piano Agenzia per il triennio 2024 - 2026			
ASI 1: Servizi, competitività e sostegno alla crescita					
Ore persone dedicate alla realizzazione degli obiettivi dell'ASI 1 :					
Risorse finanziarie utilizzate per la realizzazione degli obiettivi dell'ASI 1: 608,3 €/ mln					
OBIETTIVI	INDICATORI	TARGET ATTESI			
		2024	2025	2026	
OBIETTIVO 1 Semplificare e facilitare gli adempimenti tributari nell'ottica dell'estensione della compliance	S T R A T E G I C I	Percentuale di navi che utilizzano lo Smart Terminal rispetto a quelle che utilizzano lo sdoganamento tradizionale	17%	18%	18%
		Numero di dichiarazioni telematiche pervenute dagli operatori accise	6 (milioni)	6,5 (milioni)	6,7 (milioni)
		Percentuale di comunicazioni inviate entro 60 giorni agli AEO che non hanno trasmesso il modello di automonitoraggio entro il 31/07	85%	85%	85%
		Incontri con operatori economici/associazioni di categoria (tavoli tecnici, workshop, ecc.) volti a promuovere l'adesione agli strumenti di semplificazione dell'Agenzia nel settore delle dogane, delle accise (tabacchi, alcoli e prodotti energetici, dei giochi)	20	20	20
	I S T I T U Z I O N A L I	Servizi di pagamento disponibili su Opera che utilizza PagoPA	45	-	-
		Nuovi progetti di transizione al digitale completati	6	6	6
OBIETTIVO 2 Migliorare la qualità dei servizi offerti ai contribuenti/utenti	S T R A T E G I C I	Percentuale dei quesiti in materia tributaria (Dogane e Accise-energie ed alcoli) pervenuti tramite servizio di URP telematico risolti entro 6 giorni lavorativi a fronte dei 15 a disposizione per questa attività di servizio all'utenza	85%	87%	88%
		Riduzione delle tempistiche di rilascio delle Informazioni Tariffarie Vincolanti (ITV) rispetto ai termini di legge (quantità di autorizzazioni rilasciate a 100 gg - prima dei 120 gg previsti - sul totale delle informazioni rilasciate)	30%	31%	31%
	I S T I T U Z I O N A L I	Percentuale delle assegnazioni di nuove ricevitorie del lotto, ex articolo 2 decreto direttoriale 16 maggio 2007, rilasciate entro 170 giorni	90%	>90%	>90%
		Percentuale delle IVO rilasciate entro 80 giorni invece dei 120 giorni previsti dalle norme UE	80%	82%	84%
VALORE PUBBLICO ATTESO Favorire la crescita economica dell'Italia, facilitando la circolazione delle merci negli scambi internazionali	V A L O R E P U B B L I C O	Incontri con le imprese per la diffusione della cultura della compliance, con riferimento all'autorizzazione AEO	A CONSUNTIVO	A CONSUNTIVO	A CONSUNTIVO
		Percentuale del valore statistico delle operazioni di import/export effettuate da AEO (o altri soggetti ammessi alle semplificazioni doganali) sul totale del valore statistico delle operazioni di import ed export	A CONSUNTIVO	A CONSUNTIVO	A CONSUNTIVO
		Numero di rimborsi IVA 38-quater	A CONSUNTIVO	A CONSUNTIVO	A CONSUNTIVO

ASI 2: Fiscalità - Prevenzione e contrasto dell'evasione
Ore persone dedicate alla relaizzazione degli obiettivi dell'ASI 2 :
Risorse finanziarie utilizzate per la realizzazione degli obiettivi dell'ASI 2: 250,8 €/ mln

OBIETTIVI	INDICATORI	TARGET ATTESI			
		2024	2025	2026	
OBIETTIVO 3 Prevenire gli inadempimenti tributari	S T R A T E G I C I	Indice di presidio del territorio nel settore della commercializzazione e distribuzione di carburante	80%	82%	84%
		Tasso di positività dei controlli all'importazione sulle dichiarazioni di modico valore nel settore e-commerce	8,2%	9%	9%
	I S T I T U Z I O N A L I	Numero verifiche equivalenti in ambito accise-energie e alcoli	40.000	43.000	46.000
		Numero controlli d'iniziativa accise-energie e alcoli	3.300	3.350	3.380
		Numero controlli effettuati sui depositi fiscali o commerciali nel settore dei tabacchi, PLI e PAT	400	400	400
		Numero controlli doganali	900.000	920.000	940.000
		Numero dei controlli PCA (Post Clearance Audit)	170	180	200
Numero controlli ai passeggeri	80.000	90.000	95.000		
OBIETTIVO 4 Migliorare l'efficacia e l'efficienza dei controlli per contrastare l'evasione tributaria	S T R A T E G I C I	Tasso di positività delle verifiche IVA (Intra e Plafond)	72%	74%	77%
		Tasso di positività dei controlli nel settore dei tabacchi - rivendite	19%	20%	21%
		Tasso di positività delle verifiche in materia di accise energie ed alcoli	78%	79%	80%
	I S T I T U Z I O N A L I	Numero controlli IVA (Intra e Plafond)	1.100	1.200	1.200
		Numero controlli nel settore commerciale in ambito tabacchi lavorati, PLI e PAT - rivendite, patentini ed esercizi di vicinato	8.800	9.500	10.000
		Percentuale di richieste di cooperazione amministrativa in materia di origine esitate entro il limite massimo di 10 mesi	86%	87%	88%
		Tasso di positività dei controlli nel settore della commercializzazione e distribuzione dei carburanti	65%	68%	70%
		Percentuale di controllo delle dichiarazioni relative al settore dell'energia elettrica	50%	50%	50%
		Percentuale di controllo delle dichiarazioni relative al settore del gas naturale	60%	60%	60%
		Percentuale di controllo delle dichiarazioni relative all'agevolazione autotrasportatori italiani	78%	78%	78%
		Adesione dei contribuenti agli atti impositivi e sanzionatori in materia di diritti doganali (% degli atti non impugnati rispetto agli atti emessi)	90%	93%	95%
Accertamenti confermati in sede giurisdizionale	68%	70%	72%		
VALORE PUBBLICO ATTESO contribuire alla fiscalità interna e alla tutela degli interessi finanziari del Paese e dell'Unione Europea	V A L O R E P U B B L I C O	Maggiori diritti accertati in materia di dogane e accise ad esclusione di tabacchi	A CONSUNTIVO	A CONSUNTIVO	A CONSUNTIVO
		Gettito complessivo per dazi, accise (energie, alcoli, tabacchi), Iva all'importazione	A CONSUNTIVO	A CONSUNTIVO	A CONSUNTIVO

ASI 3: Legalità

Ore persone dedicate alla realizzazione degli obiettivi dell'ASI 3 :

Risorse finanziarie utilizzate per la realizzazione degli obiettivi dell'ASI 2: 250,8 €/ mln

OBIETTIVI	INDICATORI	TARGET ATTESI			
		2024	2025	2026	
OBIETTIVO 5 Proteggere cittadini, imprese e territorio negli ambiti di competenza	S T R A T E G I C I	Tasso di positività dei controlli mirati a contrastare il fenomeno della contraffazione	30%	32%	34%
		Indice di presidio sul divieto di vendita dei tabacchi ai minori tramite distributori automatici	24%	25%	25%
	I S T I T U Z I O N A L I	Numero controlli mirati alla sicurezza dei prodotti da CDC	85.000	88.000	90.000
		Tasso di positività delle analisi chimiche effettuate nell'ambito della sicurezza prodotti	11%	11%	11%
		Numero controlli mirati a contrastare il fenomeno della contraffazione	20.000	20.000	20.000
		Indice di presidio sulle rivendite (settore tabacchi)	12%	12%	12%
		Indice di presidio sui patentini (settore tabacchi)	20%	20%	20%
		Indice di presidio sugli esercizi di vicinato (settore tabacchi)	18%	19%	20%
Numero dei controlli all'importazione sulle dichiarazioni di modico valore nel settore e-commerce	27.000	30.000	32.000		
OBIETTIVO 6 Elevare la qualità dell'offerta dei giochi pubblici, proteggendo i soggetti vulnerabili e combattendo il gioco illegale	S T R A T E G I C I	Indice di presidio Sale scommesse, Bingo e VLT	33%	34%	34%
		Numero di verifiche delle piattaforme di gioco on line, dei sistemi di gioco VLT, Bingo e scommesse e numero dei controlli sui criteri e sui processi eseguiti dagli Organismi di certificazione dei sistemi di gioco VLT e delle AWP	18	18	18
		Numero di siti web con offerta di gioco illegale inibiti	300	300	300
	I S T I T U Z I O N A L I	Numero complessivo controlli nel settore dei giochi	26.000	26.000	26.000
		Indice di presidio nel settore dei giochi relativamente agli esercizi che effettuano la raccolta delle scommesse e/o dotati di apparecchi da divertimento ed intrattenimento	22%	22%	22%
		Numero controlli finalizzati al contrasto del gioco minorile di cui all'Art. 7 comma 9, del DL 158/2012	12.000	12.000	12.000
		Numero dei controlli mirati sui conti di gioco generati da attività interna di ADM	250	250	250
		Tasso di positività dei controlli nel settore dei giochi relativamente alle scommesse e apparecchi da intrattenimento	10,5%	10,5%	10,5%
Percentuale di controllo delle autodichiarazioni finalizzate alla iscrizione all'albo RIES, dei soggetti iscritti e ancora non controllati (giochi)	50%	50%	50%		
VALORE PUBBLICO ATTESO concorrere alla sicurezza e alla salute dei cittadini - esercitare il ruolo di presidio dello Stato nei settori dei giochi e dei tabacchi	V A L O R E P U B B L I C O	Numero di verbali inerenti al sequestro di stupefacenti	A CONSUNTIVO	A CONSUNTIVO	A CONSUNTIVO
		Numero di verbali per contrabbando	A CONSUNTIVO	A CONSUNTIVO	A CONSUNTIVO
		Numero di verbali inerenti ai sequestri per contraffazione, made in Italy e sicurezza dei prodotti	A CONSUNTIVO	A CONSUNTIVO	A CONSUNTIVO
		Numero esercizi sospesi per effetto dell'attività di contrasto del gioco ai minori	A CONSUNTIVO	A CONSUNTIVO	A CONSUNTIVO
		Gettito complessivo settore giochi	A CONSUNTIVO	A CONSUNTIVO	A CONSUNTIVO
		Numero di iniziative in rete inibite e annunci social rimossi contenenti offerta a distanza e/o pubblicità di prodotti del tabacco, PLI e PAT in violazione delle norme di settore	A CONSUNTIVO	A CONSUNTIVO	A CONSUNTIVO

ASI 4: Risorse
Ore persone dedicate alla relizzazione degli obiettivi dell'ASI 4 :
Risorse finanziarie utilizzate per la realizzazione degli obiettivi dell'ASI 4: 75,6 €/ mln

OBIETTIVI	INDICATORI	TARGET ATTESI				
		2024	2025	2026		
OBIETTIVO 7 Ottimizzare e valorizzare le risorse a disposizione	S T R A T E G I C I	Ore di formazione media pro-capite	24	24	24	
		Tempo medio dei pagamenti (fatture commerciali art. 4bis d.lgs 13/2023)	25 giorni	20 giorni	15 giorni	
		Percentuale degli immobili in uso governativo e ad uso esclusivo ADM coinvolti in processi di riqualificazione energetica	10%	10%	10%	
	I S T I T U Z I O N A L I		Percentuale delle ore lavorate in modalità agile sul totale delle ore lavorate	13%	13%	13%
			Percentuale di ore di formazione sul core business ADM rispetto al totale delle ore fruite	53%	55%	55%
			Personale <i>core</i> (ore-uomo impiegate nelle missioni "Antifrode", "Vigilanza e controlli", "Gestione del tributo" e "Contenzioso" sul totale delle ore lavorate)	68%	69%	70%
			Percentuale degli audit effettuati e conclusi in materia di applicazione della normativa anticorruzione rispetto al totale degli audit effettuati e conclusi	30%	30%	30%
	Percentuale degli Uffici delle dogane e dei monopoli sottoposti a controlli di conformità contabile	15%	15%	15%		
	Tasso di contrattualizzazione degli investimenti non-ICT	50%	55%	60%		
VALORE PUBBLICO ATTESO Migliorare efficienza ed efficacia dell'amministrazione, contenendo i costi di funzionamento delle Strutture, valorizzando le risorse umane e tecnologiche a disposizione, ottimizzando la funzione organizzativa. Potenziare le sinergie operative tra l'Amministrazione Finanziaria e le Altre Autorità pubbliche nazionali, europee, internazionali.	V A L O R E P U B B L I C O	Dipendenti assunti nell'anno a seguito di procedure concorsuali autorizzate	A CONSUNTIVO	A CONSUNTIVO	A CONSUNTIVO	
		Istituzione e nomina dei tutor con il compito di supportare la persona affetta da disabilità nel processo di inclusione lavorativa	A CONSUNTIVO	A CONSUNTIVO	A CONSUNTIVO	
		Numero di conferenze/riunioni, comitati, workshop con attori istituzionali nazionali e sovranazionali negli ambiti di competenza (es. CE, OLAF, COLAF, OMD e altri organismi)	A CONSUNTIVO	A CONSUNTIVO	A CONSUNTIVO	
		Numero memorandum di intesa stipulati a livello nazionale con altri organi e con le categorie rappresentative di operatori economici	A CONSUNTIVO	A CONSUNTIVO	A CONSUNTIVO	

TABELLA EFFICIENZA COMPLESSIVA ANNI 2024- 2026

Efficienza complessiva				
Entrate che affluiscono al bilancio dello Stato (Euro/MLN)	Descrizione Entrate	2024	2025	2026
	Riscossioni Iva all'importazione e altro (Unità di voto 1.1.21 cap. 1203.2)	19.830	20.772	21.861
	Riscossioni dazi (unità di voto 2.1.61)	3.500	3.700	3.900
	Riscossioni Accise (unità di voto 1.1.31 e 1.1.32)	33.751	34.605	35.005
	Riscossioni Tabacchi (Unità di voto 1.1.41)	11.245	11.319	11.398
	Entrate Giochi (Unità di voto 2.1.141)	21.902	21.902	21.902
	Totale Entrate tributarie riscosse, inclusi dazi (Euro/mln)	90.228	92.298	94.064
		2024	2025	2026
Costi sostenuti per riscuotere 100 euro di imposte e diritti	A) Totale entrate tributarie riscosse (€/mln), compreso il rimborso spettante al bilancio dello Stato a titolo di spese di riscossione delle risorse proprie	87.428	89.338	90.944
	B) Spese a carico dello Stato per il funzionamento dell'Agenzia (Risorse da legge di bilancio + comma 7) -(€/mln)	968,4	968,4	968,4
	C) Costi sostenuti a carico del bilancio dello Stato per riscuotere 100 euro di imposte e diritti- C = (B /A x 100)	1,11	1,08	1,06

3. STRATEGIA IN MATERIA DI ORGANIZZAZIONE PER L'ANNO 2024

Nel corso dell'anno 2023, è stato avviato un percorso di riorganizzazione per le Strutture dell'Agenzia fondato su criteri di razionalizzazione e rimozione delle eventuali ridondanze presenti.

La prima fase di intervento ha riguardato la riorganizzazione degli Uffici Centrali e dei Laboratori chimici, condotto secondo le seguenti direttrici:

- il consolidamento delle due Direzioni Centrali - Direzione Relazioni e progetti internazionali e Direzione Strategie che sono state incardinate nella Direzione Generale;
- l'istituzione di una nuova Direzione Centrale denominata Direzione "Accise" dalla unione armonica delle due Direzioni Centrali - Direzione "Energia e alcoli" e Direzione "Tabacchi" - per assicurare lo stretto collegamento tributario e il coordinamento fiscale esistente tra le due materie;
- l'istituzione degli Uffici Laboratori con una responsabilità tecnica di ambito dirigenziale e alle dipendenze delle rispettive Direzioni Territoriali nelle realtà territoriali di Palermo, Napoli, Genova, Milano e Venezia, al fine di assicurare un'implementazione territoriale più adeguata al contesto dei controlli.

Sotto l'aspetto non generale, tutte le Direzioni Centrali sono state interessate da un processo differenziato di razionalizzazione. Ciò nell'ottica di contrarre gli uffici dirigenziali di seconda fascia, sulla base dell'attuale dotazione organica prevista sul territorio nazionale. Infatti, con il nuovo assetto organizzativo, le Strutture dirigenziali di livello non generale delle Direzioni Centrali sono passate dalle iniziali 70 a 54.

La seconda fase degli interventi di carattere organizzativo ha preso avvio con la costituzione del "Comitato Ristretto", istituito con la determinazione direttoriale del 17 luglio 2023, prot n. 428890. Tale fase è relativa al percorso di riorganizzazione che riguarderà le Strutture Territoriali al fine di realizzare la completa fusione delle competenze doganali e delle competenze monopolistiche e pervenire a un assetto territoriale coerente con il disposto normativo in vigore e uniforme su tutto il territorio nazionale.

Attraverso una puntuale riprogettazione dell'articolazione territoriale degli uffici, saranno chiariti all'utenza i punti di contatto con l'Agenzia definendo la competenza territoriale a livello comunale. A tale fine, saranno individuate due tipologie di strutture, le prime che svolgeranno le attività di servizio nel settore doganale, delle accise e del gioco pubblico con una specifica competenza per ambito territoriale; le seconde che, invece, svolgeranno le proprie attività di servizio in uno o più settori dell'Agenzia nel rispetto di una competenza per funzione.

Tale intervento è stato condotto in sinergia con la Direzione Legale e Contenzioso che ha avviato una ricognizione per la precisa individuazione di tutti i procedimenti amministrativi dell'Agenzia per le singole materie – Accise, Dogane e Giochi – al fine di classificare tutti gli atti derivanti dai procedimenti previsti dal vigente Regolamento, specificando:

- l'eventuale vincolo di competenza, stabilito dalle norme, a uno specifico organo dell'Agenzia;
- nel caso in cui vi sia un vincolo normativo di competenza, l'Ufficio preposto ad adottare

tale atto;

- l'eventuale organo per il ricorso gerarchico.

Con la definizione di un nuovo assetto per le Direzioni Territoriali, sarà prevista l'attribuzione di specifiche competenze provvedimentali alle Direzioni Territoriali di livello generale, con l'implementazione di Uffici Tecnici all'interno delle medesime.

Con gli interventi organizzativi delineati, si andranno a definire parametri dimensionali per le Direzioni Territoriali coerenti alle disposizioni contenute nel decreto-legge 6 luglio 2012, n. 95, così da assicurare, anche, l'identificazione delle unità organizzative competenti all'adozione degli atti ai sensi della legge 7 agosto 1990, n. 241.

4. LA STRATEGIA IN MATERIA DI RISORSE UMANE

Con l'Atto di indirizzo del 28 dicembre 2023, il Ministro dell'Economia e delle Finanze ha assegnato all'Agenzia gli obiettivi di politica fiscale per gli anni 2024-2026. In tale ambito, ADM è chiamata a dare il suo contributo per favorire la crescita economica facilitando la circolazione delle merci negli scambi internazionali e ad adottare iniziative volte a contrastare l'evasione fiscale, le frodi e gli illeciti extratributari negli ambiti di competenza ad essa attribuiti dalle norme primarie. Inoltre, l'Agenzia è chiamata ad assicurare un'azione di presidio nel settore dei giochi e dei tabacchi con una concomitante azione di contrasto al gioco illegale.

Nell'ambito delle Aree Strategiche di Intervento su cui l'Agenzia sarà impegnata, vi è quella delle *"Risorse"* il cui obiettivo prioritario, dal punto di vista del personale, è quello *"di ottimizzare e valorizzare le risorse a disposizione attraverso il rapido espletamento delle procedure di reclutamento del nuovo personale, la promozione della formazione e dello sviluppo professionale del personale in servizio, il ricorso all'innovazione tecnologica e l'utilizzo del lavoro agile, salvaguardando l'esigenza di garantire la produttività"*.

Sul piano strettamente interno, dovranno continuare il proprio corso sia il processo di riorganizzazione, che l'analisi e la semplificazione di processi e procedure, al fine di potenziare l'efficacia dell'azione amministrativa e di garantire l'approdo a un modello organizzativo più rispondente alle attuali esigenze di questa Amministrazione.

L'Agenzia sconta tuttora le stringenti limitazioni alle capacità assunzionali che hanno comportato, negli ultimi anni, una costante e significativa contrazione del personale in servizio.

Per far fronte a tale criticità, l'Amministrazione ha impiegato l'istituto della mobilità esterna, sia in adempimento di obblighi normativi che come scelta strategica; l'Agenzia ha, inoltre, attivato alcune procedure concorsuali, salvaguardando costantemente, anche ricorrendo alla mobilità interna (interpelli specifici per singoli Uffici, procedure di mobilità nazionale, distacchi temporanei), l'equa distribuzione territoriale del personale in servizio e di prima assegnazione.

L'abolizione dei limiti imposti dalla disciplina del *turn over* e l'ingente numero di cessazioni previste hanno indotto, già dal 2020, a incrementare le acquisizioni di personale dall'esterno (mediante reclutamenti e mobilità); tale obiettivo continuerà ad essere perseguito nel prossimo triennio 2024-2026.

In riferimento alla mobilità di personale da altre pubbliche amministrazioni, in ogni caso, occorre ricordare che il quadro normativo è stato modificato dal decreto-legge 30 aprile 2022, n. 36.

Il citato decreto ha, infatti, limitato le acquisizioni di personale in posizione di comando o di distacco, consentendole nel limite del 25% dei posti non coperti all'esito delle procedure di mobilità.

Personale di qualifica dirigenziale

Nel corso del triennio di riferimento, per quanto riguarda la copertura delle posizioni dirigenziali di livello generale, le carenze che andranno a verificarsi saranno fronteggiate come segue:

- 1 posizione nel 2024: ingresso previsto tramite mobilità ovvero incarico ai sensi dell'articolo 19, commi 5 *bis* o 6 D.lgs. n. 165/2001, ovvero tramite il conferimento di incarico di livello generale a dirigente di seconda fascia;
- 1 posizione nel 2025: ingresso previsto tramite mobilità ovvero incarico ai sensi dell'articolo 19, commi 5 *bis* o 6, D.lgs. n. 165/2001, ovvero tramite il conferimento di incarico di livello generale a dirigente di seconda fascia;
- 1 posizione nel 2026: ingresso previsto tramite procedura concorsuale ai sensi dell'articolo 28*bis* del D.lgs. n. 165/2001.

Relativamente ai dirigenti di seconda fascia, ad oggi si rilevano:

- nel 2024: la cessazione dal servizio di 1 unità per collocamento a riposo e 3 ulteriori uscite di funzionari con incarico ai sensi dell'articolo 19, comma 6, D.lgs. n. 165/2001;
- nel 2025: la cessazione dal servizio di 1 unità per collocamento a riposo;
- nel 2026: la cessazione dal servizio di 4 unità per collocamento a riposo.

Relativamente alle acquisizioni di personale si prevede:

- nel 2024, il reclutamento di 32 unità attraverso gli strumenti previsti dall'ordinamento (assunzioni dall'esterno, scorrimento di graduatorie, mobilità, stabilizzazioni, acquisizione a seguito di corso-concorso indetto dalla SNA);
- nel 2025, l'ingresso di 11 dirigenti di seconda fascia vincitori del X corso-concorso indetto dalla SNA.

Ove necessario, sarà possibile il conferimento di incarichi di seconda fascia ai sensi dell'articolo 19, comma 6, D.lgs. n. 165/2001, nel rispetto dei limiti previsti da tali disposizioni.

Personale appartenente alle aree

Nel corso del triennio di riferimento, per quanto riguarda il personale delle "Aree" sono programmati gli ingressi di seguito specificati, in coerenza con le risorse finanziarie disponibili.

Nel 2024:

- 40 vincitori e idonei della procedura a complessivi 340 posti per Funzionari di III Area – F1, indetta con determinazione n. 390655/RU del 30 agosto 2022;
- 2 ricostituzioni del rapporto di lavoro di personale dell'Area Funzionari;
- 58 vincitori e idonei della procedura a complessivi 640 posti per Assistenti di II Area - F3, indetta con determinazione n. 390644/RU del 30 agosto 2022;
- 564 ingressi di personale Area Funzionari mediante concorso o utilizzo di graduatorie vigenti;
- 170 ingressi di personale Area Assistenti da acquisire o per scorrimento della graduatoria della predetta procedura a complessivi 640 posti per Assistenti di II Area - F3 o mediante concorso o utilizzo di graduatorie vigenti.

Nel 2025:

- 1 vincitore della procedura a complessivi 766 posti per Funzionari di III area – F1, indetta con determinazione n. 341753 del 5 ottobre 2020;
- 1 vincitore della predetta procedura a complessivi 640 posti per Assistenti di II Area - F3, indetta con determinazione n. 390644/RU del 30 agosto 2022 che ha chiesto il differimento dell'immissione in servizio;
- 100 unità di personale Area Funzionari da reclutare mediante scorrimento di graduatoria del concorso pubblico indetto dall'Agenzia;
- 277 unità di personale Area Assistenti da reclutare mediante concorso pubblico o utilizzo di graduatorie, anche di altre Pubbliche amministrazioni.

Nel 2026:

- 200 unità di personale Area Funzionari da reclutare mediante scorrimento di graduatoria del concorso pubblico indetto dall'Agenzia o mediante concorso pubblico;
- 250 unità di personale Area Assistenti da reclutare mediante scorrimento di graduatoria del concorso pubblico indetto dall'Agenzia o mediante concorso pubblico.

Nel 2024, è prevista l'indizione di una procedura di progressione verticale tra le "Aree", ai sensi dell'articolo 18, comma 6, CCNL 9 maggio 2022 Comparto funzioni centrali, per complessive 839 unità nell'Area Funzionari e 41 unità nell'area Assistenti.

In ragione della capienza della dotazione organica dell'Area Funzionari che residuerebbe a seguito delle assunzioni dall'esterno, all'esito delle predette procedure selettive potrà essere assicurato l'ingresso di 525 unità di personale nell'Area Funzionari entro la fine del 2024 e di ulteriori 314 unità entro la fine del 2025, mentre le 41 progressioni verticali nell'Area Assistenti potranno essere perfezionate entro il 2024.

A tale ultimo riguardo, l'Agenzia avvierà nel corso del 2024, l'istruttoria necessaria per procedere alla apicalizzazione della dotazione organica dell'Area Funzionari, nell'ottica di disporre di personale sempre più professionalizzato e rispondente alle esigenze operative della stessa.

Nel 2024, oltre alla mobilità ai sensi dell'articolo 30, D.lgs. n. 165/2001 ancora da effettuare in esito alle procedure indette a fine 2022 e inizio 2023 per 60 funzionari e 110 assistenti, l'Agenzia potrà effettuare acquisizioni in posizione di comando da altre Amministrazioni, entro il limite previsto dal D.L. n. 36/2022.

Nel 2024 è infine previsto il rientro nell'Area Funzionari di 3 unità per termine dell'incarico dirigenziale conferito a dipendenti dell'Agenzia ai sensi dell'articolo 19, comma 6, D.lgs. n. 165/2001.

Assunzioni obbligatorie

All'esito della presentazione del prospetto informativo (scadenza 31 gennaio 2024), si prevede che saranno rilevate, a livello nazionale relativamente all'anno 2023, n. 74 scoperture di soggetti "disabili" e nessuna carenza di categorie protette.

Nel corso dell'anno 2024, saranno perfezionate procedure selettive per le medesime 74 unità a copertura della quota d'obbligo normativamente prevista.

Tab. 1 – Prospetto consistenza media personale per gli anni 2023/2024
Agenzia delle Dogane e dei Monopoli

Qualifica/Tipologia	Piano 2023	Piano 2024	Variazione
Dirigenti	206	183	-11%
Totale Area Funzionari	6.616	6.657	1%
Totale Area Assistenti	4.005	3.717	-7%
Totale Area Operatori	12	21	75%
Totale personale	10.839	10.578	-2%

Nella tabella 1 è compreso il dato relativo al personale ADM comandato e/o distaccato presso altre Amministrazioni.

Tab. 2 - Prospetto ore pro-capite per l'anno 2024
Agenzia delle Dogane e dei Monopoli

Tipologia	Previsione del Piano 2023	Previsione del Piano 2024	Variazione
Ore lavorabili lorde	1.793	1.822	29
Ore di assenza per ferie	230	230	0
Ore lavorabili	1.563	1.592	29
Ore di assenza per malattia	31	31	0
Ore assenze per altre motivazioni	100	100	0
Ore lavorabili ordinarie	1.432	1.461	29
Ore di straordinario	130	130	0
Ore lavorate <i>pro capite</i>	1.562	1.591	29

La tabella 2 contiene la previsione 2024 delle ore pro-capite, le cui ore di malattia, assenze per altre motivazioni e straordinario sono calcolate sulla base dei preconsuntivi 2023, ipotizzando la continuazione del lavoro agile per una parte del personale.

Tab. 3 – Previsione consistenza iniziale e finale del personale dirigente

PIANO DEI FABBISOGNI DI PERSONALE 2024-2026					
PERSONALE DIRIGENTE					
		DIRIGENTI I Fascia (1)	DIRIGENTI II Fascia (2)	TOTALE	
ANNO	Dotazione Organica	26	242	268	
2023	Personale al 31.12.2023	24	158	182	
	CARENZE rispetto alla D.O. al 31.12.2023	2	84	86	
2024	USCITE	1	4	5	
	ENTRATE	Assunzioni		32	32
		Mobilità, incarichi ex art. 19 c. 5 bis, incarichi ex art. 19 c. 6 o incarichi di I fascia a dirigenti di II fascia	1		1
	Personale al 31.12.2024	24	186	210	
	CARENZE rispetto alla D.O. al 31.12.2024	2	56	58	
2025	USCITE	1	1	2	
	ENTRATE	Assunzioni		11	11
		Mobilità, incarichi ex art. 19 c. 5 bis, incarichi ex art. 19 c. 6 o incarichi di I fascia a dirigenti di II fascia	1		1
	Personale al 31.12.2025	24	196	220	
	CARENZE rispetto alla D.O. al 31.12.2025	2	46	48	
2026	USCITE	1	4	5	
	ENTRATE	Assunzioni	1		1
		Mobilità, incarichi ex art. 19 c. 5 bis, incarichi ex art. 19 c. 6 o incarichi di I fascia a dirigenti di II fascia			-
	Personale al 31.12.2026	24	192	216	
	CARENZE rispetto alla D.O. al 31.12.2026	2	50	52	

(1) Escluso il Direttore dell'Agenzia, sono invece compresi i dirigenti con incarico conferito ai sensi dell'art. 19 comma 6 (2 unità) e i dirigenti in posizione di distacco presso altra amministrazione o in aspettativa senza assegni (1 unità).

(2) Sono esclusi i 14 dirigenti di seconda fascia con incarico di prima fascia (inclusi tra quelli di I fascia), sono invece compresi 5 dirigenti in posizione di comando presso altra amministrazione o fuori ruolo e i dirigenti con incarico conferito ai sensi dell'art. 19 comma 6 (4 unità) e comma 5-bis (1 unità).

Tab. 4 – Previsione consistenza iniziale e finale del personale

PIANO DEI FABBISOGNI DI PERSONALE 2024-2026						
PERSONALE DELLE AREE						
		FUNZIONARI	ASSISTENTI	OPERATORI	TOTALE	
ANNO	Dotazione organica (D.O.) (1)		6.990	5.380	210	12.580
2023	Personale al 31.12.2023 (2)		5.947	4.096	42	10.085
	CARENZE rispetto alla D.O. al 31.12.2023		1.043	1.284	168	2.495
2024	USCITE	Cessazioni dal servizio	288	209	-	497
		Uscite per incarico dirigenziale art. 19 c. 6				-
	ENTRATE	Nuove assunzioni	606	228		834
		Rientri per termine incarico dirigenziale art. 19 c. 6	3			3
		Assunzioni obbligatorie		74		74
		Mobilità, comandi	14	22		36
	PROGRESSIONI VERTICALI	Entrate	525	41		566
		Uscite		525	41	566
	Personale al 31.12.2024		6.807	3.727	1	10.535
	CARENZE rispetto alla D.O. al 31.12.2024		183	1.653	209	2.045
2025	USCITE	Cessazioni dal servizio	236	189	-	425
		Uscite per incarico dirigenziale art. 19 c. 6				-
	ENTRATE	Nuove assunzioni	101	278		379
		Rientri per termine incarico dirigenziale art. 19 c. 6				-
		Assunzioni obbligatorie				-
		Mobilità, comandi				-
	PROGRESSIONI VERTICALI	Entrate	314			314
		Uscite		314		314
	Personale al 31.12.2025		6.986	3.502	1	10.489
	CARENZE rispetto alla D.O. al 31.12.2025		4	1.878	209	2.091
2026	USCITE	Cessazioni dal servizio	297	208	1	506
		Uscite per incarico dirigenziale art. 19 c. 6				-
	ENTRATE	Nuove assunzioni	200	250		450
		Rientri per termine incarico dirigenziale art. 19 c. 6				-
		Assunzioni obbligatorie				-
		Mobilità, comandi				-
	PROGRESSIONI VERTICALI	Entrate				-
		Uscite				-
	Personale al 31.12.2026		6.889	3.544	-	10.433
	CARENZE rispetto alla D.O. al 31.12.2026		101	1.836	210	2.147

(1) Delibera del Comitato di gestione n. 321 del 27 ottobre 2016. Det. Dir. n. 25020/RI del 27.10.2016.
(2) Il dato comprende il personale dell'Agenzia sia in servizio che comandato/distaccato OUT o in fuori ruolo, nonché il personale proveniente da altre amministrazioni in posizione di comando presso l'Agenzia.

Tab. 5 - Distribuzione risorse umane per missione Agenzia delle Dogane e dei Monopoli

Area	Programma 2024	Distribuzione % sul totale ore
TOTALE MISSIONI	16.570.091	100,0%
Area Gestione tributi e Servizi	6.649.898	40,1%
GESTIONE DEL TRIBUTATO	5.846.278	35,3%
SERVIZI AI CITTADINI, ENTI E ALTRE PP.AA.	654.447	3,9%
SERVIZI DI MERCATO	149.173	0,9%
Area Prevenzione e Contrasto all'evasione ed alle frodi	5.306.404	32,0%
VIGILANZA E CONTROLLI	3.576.508	21,6%
ANTIFRODE	1.133.560	6,8%
CONTENZIOSO	596.335	3,6%
Governo	1.740.979	10,5%
Supporto	2.435.722	14,7%
Area Investimento	437.089	2,6%
INNOVAZIONE	171.436	1,0%
FORMAZIONE	265.653	1,6%

5. LA STRATEGIA IN MATERIA DI FORMAZIONE

Per il prossimo triennio, l'azione della formazione sarà orientata verso il rafforzamento delle competenze del personale oltre che verso un accrescimento graduale delle conoscenze negli ambiti specialistici dei dipendenti di recente assunzione attraverso la programmazione di specifici percorsi formativi che consentano il raggiungimento di *standard* elevati delle *performance* nei diversi settori connessi alla missione istituzionale dell'Agenzia.

La formazione di inserimento lavorativo sarà comunque prevista e garantita per accompagnare i processi di reclutamento di nuovo personale assunto attraverso nuovi bandi di concorso, scorrimenti di graduatorie o a seguito di politiche e procedure di mobilità esterna, come da Piano triennale dei fabbisogni del personale.

La formazione specialistica rappresenterà, nel periodo in esame, la parte preponderante dell'offerta formativa dell'Agenzia e verrà pianificata con l'obiettivo di assicurare e migliorare la *performance* dei funzionari impegnati nelle attività istituzionali soprattutto presso le strutture operanti sul territorio, agevolare il processo di unificazione tra Uffici delle Dogane e Uffici dei Monopoli e garantire la rotazione del personale negli ambiti più esposti al rischio corruzione, secondo quanto previsto dal PIAO nella sezione dedicata alla pianificazione delle misure di prevenzione della corruzione dell'Agenzia.

Costante rimarrà il volume delle attività dedicate ai processi di supporto con l'organizzazione di corsi di formazione su aggiornamenti dei sistemi gestionali dedicati al personale, sull'utilizzo del protocollo ASP ovvero in materia di contabilità pubblica e logistica

mentre per la formazione linguistica, l'obiettivo sarà quello di riprendere gradualmente il percorso interrotto a causa della crisi emergenziale dovuta al Covid, nel tentativo di consentire al personale che opera in contesti nazionali e internazionali il raggiungimento di buoni livelli di conoscenza della lingua inglese.

Costante sarà la collaborazione con la Scuola Nazionale dell'Amministrazione e massima l'attenzione che verrà posta alla sua offerta formativa annuale, sempre molto ampia e in grado di valorizzare le competenze e le professionalità del personale dell'Agenzia nei più diversi settori con docenti di elevata professionalità in ambito giuridico, tributario ed economico ma anche negli ambiti manageriali, della gestione delle risorse umane e del tempo, del *team management*, del *problem solving*, nella comunicazione e nelle *soft skills*, nella contrattualistica pubblica, nell'innovazione tecnologica, nella semplificazione procedurale e nella prevenzione della corruzione nella P.A.

Compito cruciale della formazione, come leva fondamentale nei processi di riorganizzazione dell'Agenzia, sarà quello di agevolare la realizzazione del nuovo modello organizzativo basato sull'unificazione di Uffici di differente natura attualmente presenti sul territorio, nel tentativo di superare la distinzione ancora netta tra le competenze doganali e quelle degli uffici ex AAMS. Gli obiettivi sono quelli di rafforzare la capacità di presidio del territorio, razionalizzare i processi amministrativi e migliorare la qualità dei servizi, attraverso un programma di formazione che vedrà coinvolto il personale appartenente alle due anime dell'Agenzia e potrà assicurarne la fungibilità nelle mansioni.

Inoltre, come previsto dal Nuovo sistema di misurazione e valutazione della *performance* individuale, verrà messa a punto la programmazione di adeguati percorsi formativi da adottare sia a seguito di valutazioni individuali non ottimali, come misura strumentale di crescita, sia nell'ottica dello sviluppo delle carriere.

All'occorrenza, l'Agenzia consoliderà la capacità di sviluppare percorsi formativi in stretta collaborazione con le autorità pubbliche nazionali ed europee come le altre Agenzie fiscali, Forze di Polizia e Ministeri e quella di recepire le esigenze di aziende private, spesso rappresentate da studi legali che ne tutelano i diritti di proprietà intellettuale, attraverso l'organizzazione di seminari formativi con l'obiettivo di illustrare le caratteristiche del prodotto originale oltre alle tecniche di riconoscimento dell'elemento contraffatto.

Verrà aggiornata la formazione legata alla figura del GDPR e alle tematiche della *privacy* per sensibilizzare il territorio alla conoscenza della normativa unionale e nazionale sugli adempimenti in materia di protezione dei dati personali e costante sarà l'impegno nel garantire la formazione obbligatoria per i funzionari inquadrati nel ruolo dell'Agenzia quali ingegneri, architetti, biologi e chimici.

Particolare cura verrà posta nel sostenere le attività del Comitato Unico di Garanzia, anche attraverso la valorizzazione del ruolo del/della Consigliere/a di fiducia, e nell'affrontare tematiche legate alla parità di genere, di orientamento sessuale e di origini etniche, di cultura o di abilità fisiche all'interno dell'ambiente di lavoro, di prevenzione del *mobbing* e di molestie sessuali oltre a quelle riferite al benessere organizzativo.

L'Agenzia inoltre è inserita nel Programma straordinario di formazione e aggiornamento rivolto a tutti i dipendenti pubblici elaborato dal Ministero della Pubblica Amministrazione che, attraverso la piattaforma *Syllabus - nuove competenze per le pubbliche amministrazioni*, ha avviato un ampio programma formativo per sostenere, tra l'altro ma non solo, la transizione digitale prevista dal Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza e che consentirà a tutti i dipendenti dell'Agenzia, già iscritti e abilitati dall'Ufficio formazione e valutazione del personale, di accedere all'autovalutazione delle proprie competenze e successivamente al percorso più idoneo proposto dalla piattaforma per colmare il *gap* di conoscenze digitali.

6. LE INIZIATIVE IN MATERIA DI PARI OPPORTUNITÀ

L'Agenzia indica nell'apposita sezione del Piano integrato di attività e organizzazione gli obiettivi generali di promozione della cultura di genere, di benessere organizzativo e di contrasto a qualsiasi forma di discriminazione e di violenza morale o psicologica.

La strategia di settore, come elaborata con l'efficace contributo del Comitato Unico di Garanzia, è in sintonia con la direttiva n. 2/2019 del Ministro per la pubblica amministrazione e del Sottosegretario delegato alle pari opportunità e mira, per il prossimo triennio, in continuità con le strategie dei precedenti Piani triennali e con le azioni positive avviate *medio tempore*, a perseguire gli obiettivi di seguito indicati.

Al fine di sensibilizzare il personale e promuovere una cultura della parità e dell'inclusione, saranno organizzati, anche nel 2024, corsi di formazione sulle pari opportunità e sul benessere organizzativo indirizzati a tutto il personale. In particolare, sarà previsto un percorso di formazione/informazione, di educazione e di sensibilizzazione di tutto il personale ADM, compreso quello di nuova assunzione, sui temi della parità e del rispetto delle differenze di genere. Continuerà, altresì, la formazione attraverso la Rete dei CUG dei/delle componenti del CUG e dei/delle consiglieri/e di fiducia e si intensificherà la collaborazione con la SNA.

Si proseguirà, anche nel triennio 2024-2026, in collaborazione con il Comitato Unico di Garanzia, a diffondere i valori ispirati al rispetto e alla parità tra le persone realizzando campagne di sensibilizzazione e mantenendo nella *Home* della pagina *intranet* dell'Agenzia il numero di pubblica utilità 1522.

Al fine di favorire la conciliazione dei tempi di vita e lavoro del personale delle aree e il benessere organizzativo, ADM proseguirà con la promozione dell'integrazione del lavoro agile con le altre forme di lavoro a distanza quali il telelavoro domiciliare e il *coworking*. Per il personale dirigenziale si procederà, nel 2024, a definire la disciplina del lavoro agile, previo confronto sindacale, in applicazione di quanto previsto al riguardo dal CCNL Area Funzioni Centrali 2019-2021.

Per salvaguardare la salute dei lavoratori e delle lavoratrici, ADM si farà promotrice di campagne di prevenzione dei tumori, realizzando eventi di informazione al personale con indicazione di stile di vita virtuosi, nonché opuscoli informativi con il coinvolgimento del medico competente.

Si proseguirà a stipulare, senza oneri per l’Agenzia, convenzioni finalizzate al perseguimento del benessere e della salute del personale e dei familiari, mediante il sostegno alla genitorialità e alla famiglia ovvero rendendo disponibili condizioni favorevoli di accesso alla formazione, anche universitaria, ai corsi di lingua straniera, a eventi culturali, sportivi e ricreativi.

Al fine di gestire e promuovere le differenze, considerandole come un valore aggiunto che impattano positivamente sull’ambiente di lavoro e sull’organizzazione nel suo complesso, e, dunque, riconoscere e analizzare le differenze per gestirle proficuamente, con le Indicazioni operative prot. n. 701496 del 21 novembre 2023, è stata stabilita l’attribuzione del ruolo di *Diversity managers* alle professionalità già nominate *Disability managers*. Sono in corso di adozione gli atti di nomina.

Sarà somministrato al personale, anche nel 2024, un questionario sulla percezione del benessere organizzativo. Tale indagine consente di identificare possibili azioni utili a contribuire al miglioramento delle politiche del personale dell’Agenzia contemperando le esigenze dell’Amministrazione con quelle dei/delle dipendenti.

Sarà potenziato il ruolo del Comitato Unico di Garanzia non solo prevedendo percorsi formativi dedicati ma garantendo supporto al CUG nell’organizzazione di eventi e consultandolo per le materie previste dalla Direttiva 2/2019 del Ministro per la Pubblica Amministrazione e del Sottosegretario delegato alle pari opportunità (progetti di riorganizzazione, piani di formazione del personale, forme di flessibilità lavorativa, interventi di conciliazione, criteri di valutazione del personale).

Al fine di rafforzare la parità di genere e contrastare gli stereotipi sessisti e i pregiudizi, sono state redatte nell’ultimo trimestre del 2023, in collaborazione con il CUG, le prime Linee guida per l’uso di un linguaggio rispettoso delle differenze di genere dell’Agenzia delle Dogane e dei Monopoli. Si prevede di adottare tali Linee guida e diffonderle a tutto il personale entro il 2024.

Ogni anno sarà redatto il *bilancio di genere ADM*, ovvero il prospetto che reca la riclassificazione dei dati di bilancio secondo una prospettiva di genere (applicando la metodologia definita a dicembre 2019 da un gruppo di lavoro appositamente costituito).

Inoltre, saranno adottate buone pratiche con l’obiettivo di gestire i rischi psico-fisici che sono connessi all’uso improprio dei supporti digitali.

Saranno infine predisposti opuscoli informativi su tematiche volte al benessere organizzativo o alla conciliazione di vita lavorativa/familiare o per assicurare la parità di genere al fine di informare il personale al riguardo.

7. IL LAVORO A DISTANZA

Nel corso dell’anno 2023, è stata definita, previo confronto sindacale, la regolamentazione del lavoro agile e delle altre forme di lavoro da remoto.

Con la sottoscrizione, in data 9 maggio 2022, del nuovo Contratto Collettivo Nazionale del Lavoro – Comparto Funzioni Centrali – 2019/2021 sono stati avviati i tavoli tecnici e il previsto

confronto con le organizzazioni sindacali per dare attuazione alla disciplina relativa al lavoro a distanza, prevista dal Titolo V.

Al termine del confronto sindacale, con Determinazione direttoriale prot. n. 284207 del 30 maggio 2023, l’Agenzia ha adottato il nuovo disciplinare per la regolamentazione del lavoro agile per il personale in servizio presso l’Agenzia delle Dogane e dei Monopoli e il relativo schema di accordo.

La nuova disciplina, anche sulla base degli esiti del confronto sindacale, tiene conto sia delle esigenze istituzionali dell’Agenzia che dell’analisi dei risultati dell’indagine sulla percezione del benessere organizzativo, effettuata a fine 2022, da cui emerge come tale modalità di lavoro consenta la conciliazione dei tempi di vita e di lavoro dei dipendenti, favorendo il benessere organizzativo, il quale rappresenta uno degli obiettivi dell’Agenzia.

Fondamentale per il raggiungimento del benessere organizzativo, è anche l’integrazione del lavoro agile con le altre forme di lavoro a distanza quali il telelavoro domiciliare e il telelavoro delocalizzato, le cui discipline sono state definite, rispettivamente, con la determinazione direttoriale prot. n. 542283 del 6 settembre 2023 “Avvio procedura telelavoro domiciliare” e con la determinazione direttoriale prot. n. 634312 del 27 ottobre 2023 “Avvio procedura *coworking*”.

Al fine di favorire il benessere organizzativo e la conciliazione dei tempi di vita e lavoro sia del personale delle aree che del personale dirigenziale, ADM proseguirà con la promozione del lavoro a distanza.

Per il personale dirigenziale, si procederà, nel corso dell’anno 2024, a definire la disciplina del lavoro agile, previo confronto sindacale, in applicazione di quanto previsto al riguardo dal CCNL Area Funzioni Centrali 2019-2021.

ADM proseguirà nelle azioni volte all’integrazione del lavoro agile con le altre forme di lavoro a distanza quali il telelavoro domiciliare e il *coworking*.

8. COSTI DI FUNZIONAMENTO DELL’AGENZIA

Le risorse economiche necessarie per garantire la sostenibilità del Piano sono indicate nei prospetti che seguono.

Tab. 6 – Costi di funzionamento

COSTI CORRENTI 2024	€/mln
Famiglia 3: Costi della produzione	138,0
Famiglia 4: Costi del personale	670,0
Famiglia 5: Costi generali	67,0
Totale	875,0

Tab. 7 – Retribuzioni al personale

AGENZIA DELLE DOGANE E DEI MONOPOLI	
Retribuzioni del personale ripartiti per qualifica (*)	
Qualifica	Totale costi previsti* 2024
Totale Dirigenti (A)	25.546.092
Dirigenti	24.677.402
Dirigenti con contratto a tempo determinato **	868.690
Personale di livello non dirigenziale a tempo indeterminato (B)	508.913.461
Area funzionari	322.958.528
Area assistenti	184.800.233
Area operatori	1.154.700
POER (C)	4.538.601
TOTALE COMPLESSIVO (A+B+C)	538.998.154

* Gli importi sono relativi al trattamento economico fondamentale comprensivo dell'indennità di amministrazione al lordo degli oneri riflessi.

**Compensi relativi a incarichi attribuiti ai sensi dell'art. 19 comma 6 e comma 5-bis, ivi compreso il compenso relativo al Direttore dell'Agenzia.

9. PIANO DEGLI INVESTIMENTI

Con il Piano pluriennale degli investimenti per il triennio 2024-2026⁽¹⁾, ADM fornisce una rappresentazione della programmazione annuale delle attività progettuali che verranno messe in atto e una proiezione della spesa per il medesimo triennio. Il Piano è stato elaborato, in continuità con le strategie contenute nell'Atto di Indirizzo 2023-2025, sulla base degli aggiornamenti per il triennio 2024-2026, contenuti nello schema di Atto di indirizzo per il conseguimento degli

⁽¹⁾ Il piano viene redatto in conformità all'art. 70, comma 6, del D.lgs. 300/1999 e dall'art. 5 del Regolamento di contabilità.

obiettivi di politica fiscale per il medesimo triennio, nonché sulla base delle esigenze di evoluzione dei servizi digitali e di potenziamento della struttura che connotano l'attività dell'Agenzia.

Le attività progettuali sono suddivise in due macroaree e per ciascun progetto vengono descritti gli interventi specifici da realizzare, le finalità, i benefici, i risultati attesi e i relativi costi previsti per ciascun anno del triennio 2024-2026. La previsione di spesa costituisce limite di impegno solo per il 2024 in quanto, per i due anni successivi, i dati indicati nel piano devono essere intesi come proiezioni variabili in funzione del grado di realizzazione degli interventi pianificati e delle risorse che si renderanno effettivamente disponibili nei corrispondenti esercizi finanziari.

La macroarea **“Evoluzione del sistema informativo (ICT)”** raggruppa le attività progettuali a contenuto ICT che sono volte sia all'adeguamento alle evoluzioni normative unionali e nazionali dei servizi forniti da ADM, che all'innovazione dei processi amministrativi, in modo da rendere più efficace ed efficiente l'azione dell'Agenzia stessa. Inoltre, gli interventi individuati puntano a favorire la definizione di soluzioni integrate tra le diverse applicazioni informatiche per migliorare la qualità complessiva del servizio telematico. Rientrano tra questi interventi, quelli inerenti all'innovazione del patrimonio informativo al fine di sviluppare ulteriormente la digitalizzazione dei processi nei settori impositivi di competenza, migliorare la comunicazione istituzionale, incrementare l'efficienza interna, ottimizzare i costi di gestione del personale. Inoltre, sono previste specifiche attività progettuali che puntano a migliorare la *cybersecurity* in linea con le indicazioni presenti nel PNRR.

Sono, infine, comprese le attività inerenti al potenziamento dei servizi *on-line*, degli strumenti di supporto informatico, la manutenzione evolutiva dei progetti esistenti e, in generale, le attività di miglioramento del sistema stesso tenuto conto che all'interno di un progetto pluriennale sono ricompresi sia sviluppi innovativi che adeguamenti evolutivi.

Nella macroarea **“Qualificazione del patrimonio”** rientrano i progetti volti a migliorare e consolidare il Sistema di Qualità dei Laboratori chimici dell'Agenzia attraverso lo sviluppo delle dotazioni strumentali per accrescere le potenzialità di indagine analitica dei laboratori, nonché gli interventi logistico-strutturali connessi, tra l'altro, all'attuazione della normativa sulla sicurezza e la salute dei lavoratori di cui al D.lgs. n. 81/2008. Vi rientrano, altresì, le azioni per la realizzazione di opere volte all'efficientamento strutturale, anche in funzione della riduzione dell'impatto ambientale, nonché per l'acquisizione di nuove sedi per garantire da un lato la riduzione dei costi di locazione e, dall'altro, una presenza più capillare su tutto il territorio nazionale idonea a facilitare gli adempimenti e gli obblighi amministrativo/tributari della platea di operatori economici in un'ottica di maggiore *compliance*. Infine, nell'ambito della qualificazione del patrimonio, rientrano gli interventi per l'acquisizione di beni e attrezzature finalizzate a garantire e migliorare la regolare operatività delle attività degli uffici.

In questa macroarea sono infine ricomprese le iniziative progettuali volte al potenziamento dell'attività di controllo. L'Agenzia intende infatti proseguire il processo di ammodernamento generale con consistenti investimenti, per sostituire le apparecchiature – quali ad esempio gli *scanner* – ormai obsolete e per incrementare la strumentazione tecnologica legata ai controlli e

rendere, così, le dogane italiane sempre più competitive e all'avanguardia rispetto agli altri partner europei e, soprattutto, conseguire più elevati margini di efficienza nelle attività di competenza.

Progetti per l'evoluzione del sistema informativo (ICT)

Rientrano in questa tipologia, le attività progettuali finalizzate a:

- sviluppare i sistemi informatici infrastrutturali dell'ADM (*Digitalizzazione catena logistica, Evoluzione sistemi accise, Evoluzione sistema doganale*);
- potenziare i sistemi di informazione e di comunicazione con gli utenti esterni nonché realizzare strumenti informatici a supporto delle attività istituzionali (*Sistemi di supporto, Sistemi di back-office, Sistemi di BI e Data Lake, Sistemi Antifrode e controlli, Progetti di transizione digitale*);
- acquisire strumentazioni e apparecchiature connesse con lo sviluppo del sistema informatico e lo sviluppo di soluzioni WEB (*Gestione ed evoluzione infrastruttura*);
- potenziare i sistemi informatici preposti all'esercizio delle funzioni istituzionali in materia di giochi e di tabacchi (*Evoluzione sistemi Monopoli*).

Progetti per la qualificazione del patrimonio

Rientrano in questa tipologia le seguenti attività progettuali:

- potenziamento delle attività di controllo attraverso acquisizioni di strumentazione tecnica volta ad innalzare il livello qualitativo dei controlli tributari ed extratributari da parte degli Uffici;
- potenziamento dei laboratori chimici attraverso l'adeguamento ed il potenziamento delle relative dotazioni strumentali al fine di assicurare un efficace strumento di supporto negli interventi per il contrasto alle frodi e per la sicurezza del traffico internazionale delle merci, nonché estensione dell'utilizzo di laboratori mobili che consentono di effettuare test analitici in tempo reale sulle merci oggetto di controllo anche in un quadro di potenziamento delle misure di rafforzamento per la sicurezza dei mercati e dei cittadini;
- potenziamento logistico e adeguamento strutturale attraverso interventi volti ad assicurare il rispetto della normativa vigente in materia di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro nonché a migliorare l'operatività degli Uffici.

Il prospetto che segue riporta il fabbisogno complessivo dei costi di investimento stimato per il triennio 2024-2026.

Costi stimati per investimenti nel triennio 2024-2026

Macroaree progettuali	Costi			
	2024	2025	2026	Totale 2024-2026
	<i>Importi in milioni di €</i>			
Evoluzione del sistema informativo (ICT)	75,400	77,297	78,841	231,538
Qualificazione del patrimonio	235,187	97,957	69,631	402,775
Totale	310,587	175,254	148,472	634,313

ALLEGATO 3

VALUTAZIONE DELLA PERFORMANCE E SISTEMA INCENTIVANTE DELL'AGENZIA DELLE DOGANE E DEI MONOPOLI

INDICE

PREMESSA	3
1. RISORSE DESTINATE ALL'INCENTIVAZIONE	4
2. QUADRO SINOTTICO DEGLI OBIETTIVI E DEGLI INDICATORI	5
3. SISTEMA DI VALUTAZIONE DELLA PERFORMANCE	12
4. MODALITÀ DI ATTRIBUZIONE DELLA QUOTA INCENTIVANTE.	15

PREMESSA

Il presente allegato definisce:

- le risorse destinate all'incentivazione;
- il quadro sinottico degli obiettivi e degli indicatori;
- il sistema di valutazione della performance;
- l'attribuzione della quota incentivante.

Ai fini della valutazione della performance occorre valutare il livello complessivo di avanzamento del Piano dell'Agenzia (valutato attraverso gli indicatori istituzionali e strategici).

Ai fini dell'attribuzione della quota incentivante occorre valutare il livello di avanzamento della parte strategica del Piano (valutato attraverso i soli indicatori strategici).

1. RISORSE DESTINATE ALL'INCENTIVAZIONE

La quota incentivante connessa al raggiungimento degli obiettivi della gestione 2024, individuata nel medesimo ammontare dell'anno precedente, è costituita da una quota parte dello stanziamento del capitolo 3920, piani gestionali 1 e 3. Detta quota è integrata con apposito provvedimento in corso di gestione ai sensi dell'art. 1, comma 7, del D. Lgs. 157/2015, con le modalità e nel rispetto dei vincoli ivi previsti.

L'Agenzia si impegna a destinare la quota incentivante al miglioramento delle condizioni di funzionamento e al potenziamento della struttura, nonché alla corresponsione di compensi incentivanti al personale dipendente, sulla base di parametri attinenti all'incremento della qualità e della produttività dell'azione amministrativa. Le modalità per la ripartizione e la distribuzione al personale dipendente dei compensi incentivanti sono definite d'intesa con le Organizzazioni sindacali.

2. QUADRO SINOTTICO DEGLI OBIETTIVI E DEGLI INDICATORI

A ciascuno degli obiettivi del Piano è attribuito un peso diverso in relazione alle risorse impiegate e alle priorità politiche espresse nell'Atto di indirizzo e, quindi, all'importanza che esso assume nell'economia complessiva della performance.

Il peso di ciascun obiettivo determina anche la quota parte di punteggio attribuibile ai fini della valutazione della performance, nonché l'ammontare di quota incentivante riconoscibile all'Agenzia in caso di conseguimento ottimale dell'obiettivo, parte strategica (incentivazione obiettivo = peso obiettivo x totale incentivazione):

AREA STRATEGICA 1 SERVIZI – COMPETITIVITA' E SOSTEGNO ALLA CRESCITA					
Obiettivo		Indicatori	Risultato atteso 2024	Peso performance	Peso incentivazione
n. 1					
Semplificare e facilitare gli adempimenti tributari nell'ottica dell'estensione della compliance	STRATEGICI	Percentuale di navi che utilizzano lo Smart Terminal rispetto a quelle che utilizzano lo sdoganamento tradizionale	17%	21%	30%
		Numero di dichiarazioni telematiche pervenute dagli operatori accise	6 (milioni)	17%	25%
		Percentuale di comunicazioni inviate entro 60 giorni agli AEO che non hanno trasmesso il modello di automonitoraggio entro il 31/07	85%	14%	20%
		Incontri con operatori economici/associazioni di categoria (tavoli tecnici, workshop, ecc.) volti a promuovere l'adesione agli strumenti di semplificazione dell'Agenzia nel settore delle dogane, delle accise (tabacchi, alcoli e prodotti energetici) e dei giochi	20	18%	25%
	ISTITUZIONALI	Servizi di pagamento disponibili su Opera che utilizza Pago PA	45	10%	
		Nuovi progetti di transizione al digitale completati	6	20%	

(Peso 20% - Valore 2,4 €/mln)		TOTALE OBIETTIVO N. 1		100	100
Obiettivo		Indicatori	Risultato atteso 2024	Peso performance	Peso incentivazione
n. 2					
Migliorare la qualità dei servizi offerti ai contribuenti/utenti	STRATEGICI	Percentuale dei quesiti in materia tributaria (Dogane e Accise-energie ed alcoli) pervenuti tramite servizio di URP telematico risolti entro 6 giorni lavorativi a fronte dei 15 a disposizione per questa attività di servizio all'utenza	85%	25%	50%
		Riduzione delle tempistiche di rilascio delle Informazioni Tariffarie Vincolanti (ITV) rispetto ai termini di legge (quantità di autorizzazioni rilasciate a 100 gg - prima dei 120 gg previsti - sul totale delle informazioni rilasciate)	30%	25%	50%
	ISTITUZIONALI	Percentuale delle assegnazioni di nuove ricevitorie del lotto, ex articolo 2 decreto direttoriale 16 maggio 2007, rilasciate entro 170 giorni	90%	20%	
		Percentuale delle IVO rilasciate entro 80 giorni invece dei 120 giorni previsti dalle norme UE	80%	30%	
(Peso 20% - Valore 2,4 €/mln)		TOTALE OBIETTIVO N. 2		100	100
TOTALE INCENTIVAZIONE AREA STRATEGICA 1 SERVIZI – COMPETITIVITA' E SOSTEGNO ALLA CRESCITA 4,8 €/mln					

AREA STRATEGICA 2 – FISCALITA' -PREVENZIONE E CONTRASTO DELL'EVASIONE

Obiettivo		Indicatori	Risultato atteso 2024	Peso performance	Peso incentivazione
n. 3					
Prevenire gli inadempimenti tributari	STRATEGICI	Indice di presidio del territorio nel settore della commercializzazione e distribuzione di carburante	80%	24%	60%
		Tasso di positività dei controlli all'importazione sulle dichiarazioni di modico valore nel settore e-commerce	8,2%	16%	40%
	ISTITUZIONALI	Numero verifiche equivalenti in ambito accise-energie e alcoli	40.000	10%	
		Numero controlli d'iniziativa accise-energie e alcoli	3.300	10%	
		Numero controlli effettuati sui depositi fiscali o commerciali nel settore dei tabacchi, PLI e PAT	400	10%	
		Numero controlli doganali	900.000	10%	
		Numero dei controlli PCA (Post Clearance Audit)	170	10%	
Numero controlli ai passeggeri	80.000	10%			
(Peso 10% - Valore 1,2 €/mln)		TOTALE OBIETTIVO N. 3		100	100
Obiettivo		Indicatori	Risultato atteso 2024	Peso performance	Peso incentivazione
n. 4					
Migliorare l'efficacia e l'efficienza dei controlli per contrastare l'evasione tributaria	STRATEGICI	Tasso di positività delle verifiche IVA (Intra e Plafond)	72%	20%	37%
		Tasso di positività dei controlli nel settore dei tabacchi - rivendite	19%	15%	26%
		Tasso di positività delle verifiche in materia di accise energie ed alcoli	78%	20%	37%
	ISTITUZIONALI	Numero controlli IVA (Intra e Plafond)	1.100	5%	
		Numero controlli nel settore commerciale in ambito tabacchi lavorati, PLI e PAT - rivendite, patentini ed esercizi di vicinato	8.800	5%	
		Percentuale di richieste di cooperazione amministrativa in materia di origine esitate entro il limite massimo di 10 mesi	86%	5%	
		Tasso di positività dei controlli nel settore della commercializzazione e distribuzione dei carburanti	65%	5%	

		Percentuale di controllo delle dichiarazioni relative al settore dell'energia elettrica	50%	5%	
		Percentuale di controllo delle dichiarazioni relative al settore del gas naturale	60%	5%	
		Percentuale di controllo delle dichiarazioni relative all'agevolazione autotrasportatori italiani	78%	5%	
		Adesione dei contribuenti agli atti impositivi e sanzionatori in materia di diritti doganali (% degli atti non impugnati rispetto agli atti emessi)	90%	5%	
		Accertamenti confermati in sede giurisdizionale	68%	5%	
(Peso 17% - Valore 2,04 €/mln)		TOTALE OBIETTIVO N. 4		100	100
TOTALE INCENTIVAZIONE AREA STRATEGICA 2 FISCALITA' – PREVENZIONE E CONTRASTO DELL'EVASIONE 3,24 €/mln					

AREA STRATEGICA 3 – LEGALITA'					
Obiettivo			Risultato atteso 2024	Peso performance	Peso incentivazione
n. 5		Indicatori			
Proteggere cittadini, imprese e territorio negli ambiti di competenza	STRATEGICI	Tasso di positività dei controlli mirati a contrastare il fenomeno della contraffazione	30%	20%	67%
		Indice di presidio sul divieto di vendita dei tabacchi ai minori tramite distributori automatici	24%	10%	33%
	ISTITUZIONALI	Numero controlli mirati alla sicurezza dei prodotti da CDC	85.000	10%	
		Tasso di positività delle analisi chimiche effettuate nell'ambito della sicurezza prodotti	11%	10%	
		Numero controlli mirati a contrastare il fenomeno della contraffazione	20.000	10%	
		Indice di presidio sulle rivendite (settore tabacchi)	12%	10%	
		Indice di presidio sui patentini (settore tabacchi)	20%	10%	
		Indice di presidio sugli esercizi di vicinato (settore tabacchi)	18%	10%	
		Numero dei controlli all'importazione sulle dichiarazioni di modico valore nel settore e-commerce	27.000	10%	

(Peso 10% - Valore 1,2 €/mln)		TOTALE OBIETTIVO N. 5		100	100
Obiettivo		Indicatori	Risultato atteso 2024	Peso performance	Peso incentivazione
n. 6					
Elevare la qualità dell'offerta dei giochi pubblici, proteggendo i soggetti vulnerabili e combattendo il gioco illegale	STRATEGICI	Indice di presidio Sale scommesse, Bingo e VLT	33%	18%	40%
		Numero di verifiche delle piattaforme di gioco on line, dei sistemi di gioco VLT, Bingo e scommesse e numero dei controlli sui criteri e sui processi eseguiti dagli Organismi di certificazione dei sistemi di gioco VLT e delle AWP	18	13%	30%
		Numero di siti web con offerta di gioco illegale inibiti	300	14%	30%
	ISTITUZIONALI	Numero complessivo controlli nel settore dei giochi	26.000	5%	
		Indice di presidio nel settore dei giochi relativamente agli esercizi che effettuano la raccolta delle scommesse e/o dotati di apparecchi da divertimento ed intrattenimento	22%	10%	
		Numero controlli finalizzati al contrasto del gioco minorile di cui all'Art. 7 comma 9, del DL 158/2012	12.000	10%	
		Numero dei controlli mirati sui conti di gioco generati da attività interna di ADM	250	10%	
		Tasso di positività dei controlli nel settore dei giochi relativamente alle scommesse e apparecchi da intrattenimento	10,5%	10%	
		Percentuale di controllo delle autodichiarazioni finalizzate alla iscrizione all'albo RIES, dei soggetti iscritti e ancora non controllati (giochi)	50%	10%	
	(Peso 15% - Valore 1,8 €/mln)		TOTALE OBIETTIVO N. 6		100
TOTALE INCENTIVAZIONE AREA STRATEGICA LEGALITA' 3,0 €/mln					

AREA STRATEGICA 4 – RISORSE					
Obiettivo		Indicatori	Risultato atteso 2024	Peso performance	Peso incentivazione
n. 7					
Ottimizzare e valorizzare le risorse a disposizione	STRATEGICI	Ore di formazione media pro-capite	24	14%	40%
		Tempo medio dei pagamenti (fatture commerciali art. 4bis d.lgs 13/2023)	25 giorni	14%	40%
		Percentuale degli immobili in uso governativo e ad uso esclusivo ADM coinvolti in processi di riqualificazione energetica	10%	7%	20%
	ISTITUZIONALI	Percentuale delle ore lavorate in modalità agile sul totale delle ore lavorate	13%	10%	
		Percentuale di ore di formazione sul core business ADM rispetto al totale delle ore fruite	53%	10%	
		Personale core (ore-uomo impiegate nelle missioni "Antifrode", "Vigilanza e controlli", "Gestione del tributo" e "Contenzioso" sul totale delle ore lavorate)	68%	10%	
		Percentuale degli audit effettuati e conclusi in materia di applicazione della normativa anticorruzione rispetto al totale degli audit effettuati e conclusi	30%	10%	
		Percentuale degli Uffici delle dogane e dei monopoli sottoposti a controlli di conformità contabile	15%	10%	
		Tasso di contrattualizzazione degli investimenti non-ICT	50%	15%	
		TOTALE OBIETTIVO N. 7			100
(Peso 8% - Valore 0,96 €/mln)					
TOTALE INCENTIVAZIONE AREA STRATEGICA RISORSE 0,96 €/mln					

TOTALE INCENTIVAZIONE CONVENZIONE (parte fissa) €/mln	12,0
---	------

Gli obiettivi sono stati, quindi, qualificati tramite linee di attività, ciascuna delle quali è quantificata per mezzo degli indicatori strategici e istituzionali, ai quali sono attribuiti pesi diversi per far emergere con immediatezza il valore del loro contributo ai fini della realizzazione dell'obiettivo cui concorrono.

In analogia a quanto previsto dalla metodologia per la verifica da parte del Dipartimento del maggior gettito incassato connesso al raggiungimento degli obiettivi fissati nelle Convenzioni con le agenzie fiscali ai fini dell'integrazione della quota incentivante ai sensi del citato articolo 1, comma 7, del d.lgs. 157/2015, per ognuno degli indicatori previsti dal precedente paragrafo 3 sono specificati il "criterio di calcolo" e la "fonte dati". Quest'ultima, attraverso strumenti e sistemi informativi/informatici, consente la "ripetibilità" dell'informazione (sia essa un dato o un report di dati) e la "visibilità", intesa come possibilità di accedere direttamente dal sistema informativo (è sufficiente la stampa della schermata che fornisca evidenza delle procedure utilizzate). L'Agenzia fornisce al Dipartimento tali evidenze in sede di consuntivazione degli indicatori nell'ambito della relazione gestionale di cui all'allegato 4.

3. SISTEMA DI VALUTAZIONE DELLA PERFORMANCE

Il sistema di valutazione della performance tiene conto del livello di performance raggiunto sui singoli obiettivi, calcolato attraverso la valutazione degli indicatori strategici e istituzionali sottostanti, secondo la metodologia di seguito riportata.

Il grado di conseguimento dell'indicatore è quantificato tramite la percentuale di realizzazione del target, in modo che esso corrisponde al 100% se in sede di consuntivazione risulta realizzato esattamente il valore target.

Al valore della percentuale di realizzazione dell'indicatore (" I_{nm} "¹) è associata una valutazione (VI_{nm}) quantificata attraverso una funzione che ha le seguenti caratteristiche:

- se il grado di conseguimento dell'indicatore (" I_{nm} ") è inferiore o uguale al 50% allora $VI_{nm}=0$;
- se il grado di conseguimento dell'indicatore è maggiore del 50% e inferiore all'85%, allora VI_{nm} assumerà valori via via crescenti compresi tra zero e ottantacinque; in tale intervallo la valutazione cresce più che proporzionalmente rispetto all'incremento della performance; infatti, a fronte di un incremento della percentuale di realizzazione dell'indicatore pari all'1%, si consegue un aumento della valutazione di 2,4286 punti percentuali;
- se il grado di conseguimento dell'indicatore è maggiore o uguale all'85% e inferiore o uguale al 115%, la progressione della valutazione è proporzionale a quella del grado di conseguimento dell'indicatore; pertanto, VI_{nm} assumerà lo stesso valore di I_{nm} ;
- se il grado di conseguimento dell'indicatore è maggiore del 115% e inferiore o uguale al 150%, allora VI_{nm} assumerà valori via via crescenti compresi tra 115 e 135; in tale intervallo la valutazione cresce meno che proporzionalmente rispetto all'incremento della performance; infatti, quando quest'ultima si incrementa dell'1% la valutazione aumenta solo di +0,5714;
- se il grado di conseguimento dell'indicatore è maggiore o uguale al 150%, VI_{nm} rimane costante e pari al valore di 135. In altri termini, qualsiasi risultato superiore al 150% è inutile poiché la valutazione si blocca in corrispondenza di tale valore.

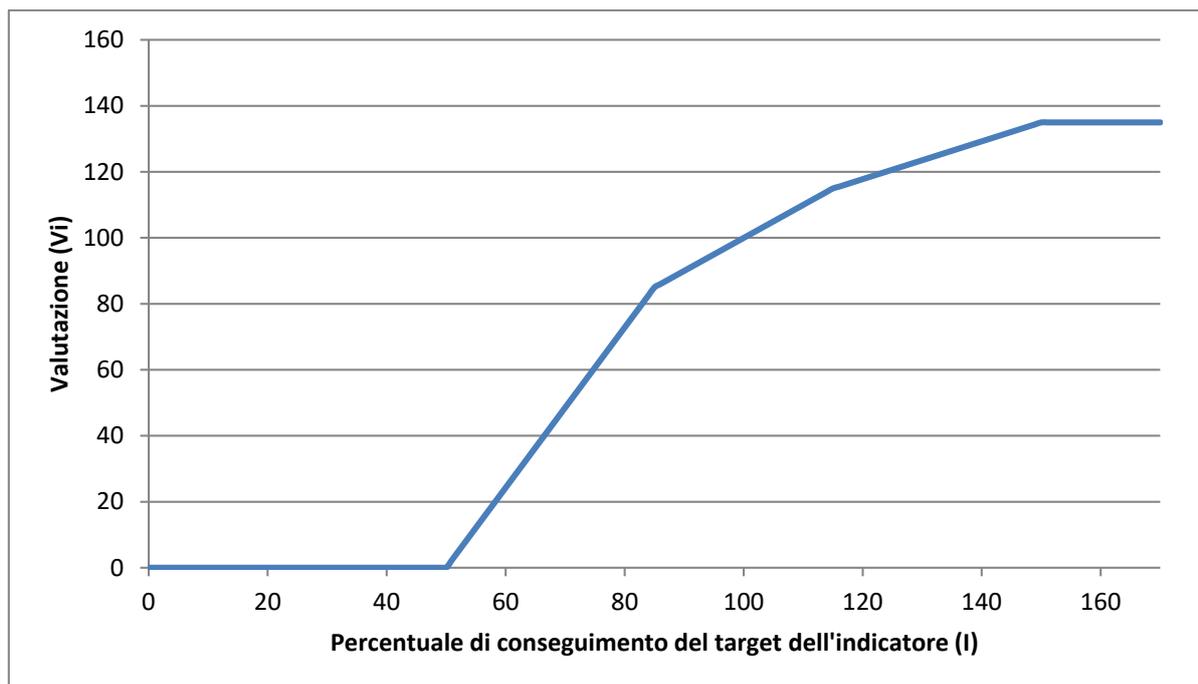
¹ La lettera "n" indica gli obiettivi e la lettera "m" gli indicatori sottostanti.

Gli stessi numeri sono illustrati, più analiticamente, nella tabella sottostante e rappresentati nel grafico successivo.

Percentuale di conseguimento dell'indicatore	Risultati ottenuti dalla funzione di valutazione
Da 0 a 50	0
51	2,4
52	4,9
53	7,3
54	9,7
55	12,1
56	14,6
57	17
58	19,4
59	21,9
60	24,3
61	26,7
62	29,1
63	31,6
64	34
65	36,4
66	38,9
67	41,3
68	43,7
69	46,1
70	48,6
71	51
72	53,4
73	55,9
74	58,3
75	60,7
76	63,1
77	65,6
78	68
79	70,4
80	72,9
81	75,3
82	77,7
83	80,1
84	82,6
85	85
86	86
87	87
88	88
89	89
90	90
91	91
92	92
93	93
94	94
95	95
96	96
97	97
98	98
99	99
100	100
101	101

102	102
103	103
104	104
105	105
106	106
107	107
108	108
109	109
110	110
111	111
112	112
113	113
114	114
115	115
116	115,5
117	116,1
118	116,7
119	117,2
120	117,8
121	118,4
122	119
123	119,5
124	120,1
125	120,7
126	121,3
127	121,8
128	122,4
129	123
130	123,5
131	124,1
132	124,7
133	125,3
134	125,8
135	126,4
136	127
137	127,6
138	128,1
139	128,7
140	129,3
141	129,8
142	130,4
143	131
144	131,6
145	132,1
146	132,7
147	133,3
148	133,9
149	134,4
150 e oltre	135

Graficamente:



Le valutazioni dei singoli indicatori concorrono al raggiungimento dell'obiettivo in ragione del peso attribuito a ciascuno di essi all'interno dell'obiettivo stesso. Tale peso riflette l'importanza relativa che la singola linea di attività riveste nell'ambito dell'obiettivo che la comprende.

La valutazione complessiva di ogni singolo obiettivo, VOB_m , si calcola tramite la media della valutazione dei singoli indicatori, ponderata con i pesi attribuiti a questi ultimi⁴. Conseguentemente la valutazione complessiva dell'obiettivo può assumere valori compresi tra "zero" (nel caso in cui nessun indicatore abbia un avanzamento superiore al 50%) e 135% (nel caso tutti gli indicatori abbiano un avanzamento superiore al 150%). Ad ogni modo, il singolo obiettivo concorre alla valutazione complessiva della performance se assume un valore superiore all'85%; nel caso in cui assuma valori superiori al 115% partecipa alla valutazione complessiva per non oltre tale valore.

Moltiplicando l'avanzamento dell'obiettivo per il peso dell'obiettivo medesimo, si ottiene il punteggio dell'obiettivo che concorre alla determinazione complessiva della performance.

La somma dei punteggi conseguiti con i singoli obiettivi costituisce, per aggregazione, il livello di performance complessivo raggiunto dall'Agenzia.

⁴ In termini formali: $VOB_n = \sum_{m=1}^M p_{i_{nm}} \times VI_{nm}$, dove "pi" sono i pesi assegnati a ciascun obiettivo.

4. MODALITÀ DI ATTRIBUZIONE DELLA QUOTA INCENTIVANTE

Ai fini dell'attribuzione della quota incentivante, parte fissa e parte eventuale-variabile, si tiene conto della performance del singolo obiettivo, calcolata sulla base della valutazione dei soli indicatori strategici sottostanti, a cui viene attribuito uno specifico peso, individuato rapportando a cento il peso loro attribuito ai fini della valutazione della performance.

La valutazione degli indicatori strategici si determina in applicazione della stessa metodologia di cui al paragrafo precedente e la valutazione di ogni singolo obiettivo, VOB_m , si calcola tramite la media della valutazione dei singoli indicatori strategici, ponderata con i pesi attribuiti a questi ultimi.

Ai fini del calcolo della quota incentivante sul singolo obiettivo si tiene conto dei seguenti valori soglia:

- A. oltre le attese: VOB_m dal 103,1% al 115%;
- B. ottimale: VOB_m dal 97,1% al 103%;
- C. adeguato: VOB_m dal 85,1% al 97%;
- D. non in linea con le attese: VOB_m da 0% all'85%.

In particolare:

- i **livelli di performance D**, ossia pari o inferiori all'85% dell'obiettivo, non danno diritto ad alcuna incentivazione;
- **per i livelli di performance C** – che hanno un intervallo compreso tra l'85,1% e il 97% del risultato atteso – sono previsti differenti valori incentivanti, secondo una logica di proporzione rispetto al risultato raggiunto. In particolare, ove il livello di performance raggiunto ricada nel livello C, per ogni punto percentuale al di sotto del 97% è prevista una corrispondente riduzione di un punto percentuale dal totale della quota incentivante, per come di seguito esemplificato;

livello di performance		% di q.i. riconosciuta
da	a	
85%	86%	88%
86%	87%	89%
87%	88%	90%
88%	89%	91%
89%	90%	92%
90%	91%	93%
91%	92%	94%
92%	93%	95%
93%	94%	96%
94%	95%	97%
95%	96%	98%
96%	97%	99%
97%	103%	100%

- **i livelli di performance B**, ricompresi in un intervallo compreso tra il 97,1% e il 103%, danno diritto all'erogazione del 100% della quota incentivante;
- **i livelli di performance A**, i cui valori sono compresi tra il 103,1% e il 115%, non danno diritto ad un'incentivazione aggiuntiva rispetto a quella massima prevista per il singolo obiettivo. Tuttavia, in tali casi, i corrispondenti valori monetari maturati in eccesso rispetto al massimo previsto, per come illustrati nella tabella seguente, incrementano il valore dell'incentivazione erogabile all'Agenzia nel caso in cui sussistano risorse residue per effetto del mancato pieno conseguimento di altri obiettivi (ricadenti nei livelli di performance D e C):

livello di performance	% di q.i dell'obiettivo utilizzabile per la compensazione
103,1%-104%	1%
104,1%-105%	2%
105,1%-106%	3%
106,1%-107%	4%
107,1%-108%	5%
108,1%-109%	6%
109,1%-110%	7%
110,1%-111%	8%
111,1%-112%	9%
112,1%-113%	10%
113,1%-114%	11%
114,1%-115%	12%

ALLEGATO 4

***MONITORAGGIO DELLA GESTIONE E VERIFICA DEI
RISULTATI***

INDICE

<u>1.</u> PREMESSA.....	2
<u>2.</u> IL MONITORAGGIO DELLA GESTIONE.....	3
<u>2.1</u> Il processo di monitoraggio	3
<u>2.2</u> Il monitoraggio infrannuale.....	3
<u>3.</u> LA VERIFICA DEI RISULTATI	3
<u>3.1</u> Oggetto della verifica	3
<u>3.2</u> Il processo di verifica.....	4
<u>3.3</u> Redazione del rapporto di verifica	4
<u>3.4</u> I flussi informativi per la verifica	5

- SCHEDA 1
- SCHEDA 2
- SCHEDA 3.a
- SCHEDA 3.b
- SCHEDA 4

1. PREMESSA

Per l'esercizio delle funzioni assegnate al Ministero dall'articolo 59 del D.Lgs. 300/1999, volte all'indirizzo, al coordinamento ed al controllo del sistema fiscale, l'Agenzia è tenuta a fornire i dati e le informazioni necessari per:

- il monitoraggio della gestione;
- 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 lo stato di avanzamento delle attività previste nel Piano dell'Agenzia e l'impatto dell'azione amministrativa sui principali portatori d'interesse, nonché di mettere il Dipartimento nelle condizioni di esercitare efficacemente l'attività di *governance* sull'Agenzia e le funzioni di monitoraggio e verifica dei risultati della gestione.

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.

2. IL MONITORAGGIO DELLA GESTIONE

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

2.1 Il processo di monitoraggio

Il processo di monitoraggio sarà esercitato dal Dipartimento mediante l'analisi delle informazioni di cui al successivo punto 2.2 (monitoraggio infrannuale).

Il monitoraggio dell'andamento della gestione potrà essere effettuato anche mediante 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'Agazia.

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

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

2.2 Il monitoraggio infrannuale

Con riguardo all'anno di competenza, per l'esercizio dell'attività di monitoraggio, l'Agazia si impegna a fornire:

- ✓ entro 31 luglio il livello di conseguimento degli indicatori di performance previsti nel Piano allegato alla Convenzione, rilevato alla data del 30 giugno (cfr. scheda 1);
- ✓ entro il 31 ottobre il livello di conseguimento degli indicatori di performance previsti nel Piano, rilevato alla data del 30 settembre. Tale rendicontazione sarà corredata da note sintetiche sull'andamento dei singoli indicatori di performance nonché dai valori di preconsuntivo al 31 dicembre (cfr. scheda 2).

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

Entro venti giorni dal ricevimento delle informazioni di cui al primo comma, il Dipartimento predispone il rapporto di monitoraggio e lo trasmette al Ministro.

3. LA VERIFICA DEI RISULTATI

La verifica dei risultati della gestione evidenzia, a consuntivo, con riferimento all'anno precedente, i risultati raggiunti rispetto agli obiettivi programmati, con rilevazione degli eventuali scostamenti.

3.1 Oggetto della verifica

Il Dipartimento e l'Agazia verificano, in contraddittorio, il grado di realizzazione degli obiettivi previsti nel Piano dell'Agazia secondo la metodologia, le modalità ed i termini riportati nel presente paragrafo.

Il rapporto di verifica del Dipartimento accerta i risultati complessivi della gestione, anche ai fini del riconoscimento della quota incentivante spettante all'Agenzia.

3.2 Il processo di verifica

L'Agenzia invia annualmente:

- entro il 31 gennaio dell'anno successivo a quello di competenza, sulla base delle informazioni provvisoriamente disponibili, un *report* preliminare sui risultati - riferiti ai singoli indicatori del Piano delle attività - conseguiti al 31 dicembre, del quale si tiene conto per l'erogazione dell'acconto della quota incentivante ex articolo 59 del D.Lgs. 300/1999 di cui all'articolo 4, comma 6, lettera a), della presente Convenzione, e una sintetica relazione sui risultati riferiti ai singoli indicatori del Piano delle Attività conseguiti al 31 dicembre;
- entro il 31 marzo dell'anno successivo a quello di competenza, i dati e le informazioni sui risultati conseguiti al 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. Relativamente agli aspetti contabili, le informazioni sono trasmesse 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 fornisce le informazioni richieste entro dieci giorni lavorativi dalla richiesta.

3.3 Redazione del rapporto di verifica

Entro quindici giorni lavorativi dal ricevimento delle informazioni richieste, il Dipartimento predispose lo schema di rapporto di verifica. Quest'ultimo evidenzia in forma sintetica ed approfondisce in modo analitico i risultati conseguiti dall'Agenzia rispetto agli obiettivi previsti dal Piano, e determina la quota incentivante da erogare a quest'ultima.

Lo schema di rapporto di verifica è trasmesso all'Agenzia per eventuali osservazioni che saranno comunicate al Dipartimento entro cinque giorni lavorativi dalla sua ricezione.

Entro il 31 maggio il suddetto schema, che terrà conto delle eventuali controdeduzioni formulate dall'Agenzia, è trasmesso al Direttore generale delle Finanze per la sottoscrizione da parte di quest'ultimo e del Direttore dell'Agenzia.

Entro il 15 giugno il Direttore Generale delle Finanze provvederà a trasmettere al Ministro il rapporto condiviso che sarà pubblicato nel sito *internet* dell'Amministrazione finanziaria per la diffusione.

3.4 I flussi informativi per la verifica

Per l'esercizio dell'attività di verifica l'Agenzia si impegna a fornire, con appositi paragrafi in seno alla relazione esplicativa di cui al paragrafo 3.2. ovvero con distinte relazioni, ulteriori informazioni sull'andamento dei processi/procedimenti aziendali. In particolare:

1. i risultati conseguiti rispetto agli obiettivi previsti nel Piano allegato alla Convenzione attraverso l'indicazione del grado di avanzamento dei singoli indicatori (strategici, istituzionali e di valore pubblico) e del livello di conseguimento degli obiettivi previsti nel Piano dell'Agenzia (cfr. scheda 3.a e 3.b);
2. le informazioni sull'andamento dei processi/procedimenti aziendali e, nello specifico:
 - ✓ attività di contrasto degli illeciti extra tributari, con evidenza delle riscossioni monetarie;
 - ✓ attività di autotutela distinta per area dogane, area accise, area monopoli, evidenziando, tra l'altro, sia per l'anno di competenza sia per l'anno precedente, i valori numerici e monetari delle istanze accolte;
 - ✓ numero del totale degli interventi di audit con specifica indicazione di quelli effettuati e conclusi in materia di applicazione della normativa anticorruzione con una descrizione per ciascun intervento di audit degli esiti e delle iniziative adottate a fronte degli esiti;
 - ✓ esiti dell'attività di vigilanza interna svolta;
 - ✓ iniziative adottate a fronte degli esiti degli interventi di vigilanza del Dipartimento;
3. attività di formazione con particolare riguardo a:
 - ✓ tipologie di corsi svolti distinguendo tra interni ed esterni, con descrizione dei costi sostenuti;
 - ✓ tipologie di corsi, distinti per materia, a cui è applicato il sistema di valutazione dell'efficacia della formazione e relativi esiti;
4. livello di attuazione del Piano degli investimenti con l'evidenziazione di SAL e SAC e con una descrizione di quelle attività che presentano rilevanti scostamenti;
5. indagini di *customer satisfaction* avviate autonomamente dall'Agenzia secondo il prospetto informativo contenuto nel documento citato al paragrafo 3, punto 1 dell'Allegato 1;
6. attività svolta in materia di giochi pubblici, con particolare riguardo al contrasto al gioco minorile;
7. attività svolta in materia di razionalizzazione territoriale della rete di raccolta del gioco;

8. i dati sull'uso delle risorse finanziarie, umane e informatiche mediante lo stato di avanzamento delle ore impiegate sui macro-processi aggregati a livello complessivo di Agenzia (cfr. scheda 4);
9. le ulteriori informazioni gestionali, non comprese nell'allegato Piano dell'Agenzia, necessarie per la qualificazione dell'azione amministrativa svolta, come rappresentati nelle seguenti tabelle:

ASI 1 – SERVIZI, COMPETITIVITA' E SOSTEGNO ALLA CRESCITA	
Obiettivi	ULTERIORI INFORMAZIONI
OB. 1 Semplificare e facilitare gli adempimenti tributari nell'ottica dell'estensione della compliance	<ul style="list-style-type: none"> - Numero istanze di AEO trattate per profilo (doganale/sicurezza) - Numero di "autorizzazioni doganali" AEO rilasciate - Quota di AEO rilasciate rispetto al totale gestite a livello europeo - Numero di protocolli d'intesa/accordi con utenti ed associazioni di categoria - Percentuale di mantenimento delle autorizzazioni doganali rilasciate
OB. 2 Migliorare la qualità dei servizi offerti ai contribuenti/utenti	<ul style="list-style-type: none"> - Tasso di disponibilità tecnica nell'utilizzo del sistema telematico doganale - Numero totale dei quesiti tributari pervenuti tramite servizio URP - Numero dei quesiti in materia tributaria pervenuti tramite servizio di URP telematico risolti entro 3 giorni lavorativi - Numero dei quesiti in materia tributaria pervenuti tramite servizio di URP telematico risolti entro 8 giorni lavorativi - Numero totale dichiarazioni doganali di importazione con errata liquidazione dei diritti - Numero totale corridoi controllati - Numero corridoi controllati attivati nell'anno - Numero di progetti di innovazione tecnologica e di processo a finanziamento esterno cui partecipa l'Agenzia - Numero di nuovi operatori economici aderenti al progetto RE.TE. - Numero di navi in <i>preclearing</i> per il settore <i>automotive</i> e per i prodotti alla rinfusa - Numero totale IVO - Percentuale delle concessioni e autorizzazioni in materia di Rivendite Speciali e di Patentini rilasciate entro 105 giorni - Indice di tempestività di rilascio dei nulla osta di esercizio (NOE) per gli apparecchi da intrattenimento ai sensi dell'art. 110, comma 6a) del TULPS (% dei NOE emessi entro 7 giorni dalla richiesta, rispetto al termine di 90 giorni previsto dal Regolamento)

ASI 2 – FISCALITÀ- PREVENZIONE E CONTRASTO DELL'EVASIONE

Obiettivi	ULTERIORI INFORMAZIONI
<p>OB. 3 Prevenire gli inadempimenti tributari</p>	<p>Numero controlli doganali Numero controlli Accise con esclusione dei tabacchi Numero controlli articolati per tipologia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Verifiche INTRA - Verifiche Plafond - Revisioni di accertamento ed altri controlli con accesso - Controlli fisici allo sdoganamento - Controlli documentali allo sdoganamento - Controlli <i>scanner</i> - Verifiche ordinarie - Revisioni di iniziativa su base documentale in ufficio - Controlli FEAGA - Controlli audit AEO - Verifiche tecnico amministrative - Violazioni alla normativa valutaria (numero verbali elevati) - Numero di controlli ai passeggeri - Tasso di positività controlli ai passeggeri - Numero di controlli in materia di autotrasporto internazionale - Interventi effettuati in applicazione del Decreto-legge 223/2006 (art. 35 comma 35) convertito in Legge 248/2006 e dell'art. 181 bis del Reg. C.E. 2454/1993 per contrastare il fenomeno della sotto fatturazione nei settori a rischio e da Paesi a rischio - Totale IVA imponibile fatture presentate <ul style="list-style-type: none"> - Imponibile recupero IVA tramite OTELLO - Numero totale atti accertamento Dogane - Numero di soggetti controllati settore accise/platea totale <p>Numero dei controlli nel settore dei tabacchi lavorati</p>
<p>OB. 4 Migliorare l'efficacia e l'efficienza dei controlli per contrastare l'evasione tributaria</p>	<p>Incidenza dei controlli allo sdoganamento su totale delle dichiarazioni presentate (numero controlli effettuati/totale dichiarazioni presentate):</p> <ul style="list-style-type: none"> - documentale - scanner - visita fisica <p>Tasso di positività dei controlli in materia di depositi di prodotti liquidi da inalazione senza combustione</p> <p>Tasso di positività dei controlli (CD+VM+CS) selezionati dal Sistema di analisi dei rischi su merci in importazione</p> <p>Tasso di positività dei controlli (CD+VM+CS) selezionati dal Sistema di analisi dei rischi su merci in esportazione</p> <p>Tasso di positività dei controlli allo sdoganamento:</p> <ul style="list-style-type: none"> - documentale - visita merce - scanner <p>Valore dei tabacchi sequestrati, esclusi quelli contraffatti</p>

	<p>Valore dei sequestri in materia valutaria</p> <p>MDA:</p> <ul style="list-style-type: none"> - IVA intra - Plafond - altri controlli - verifiche accise <p>Maggiori Diritti Accertati per effetto dell'intervento ex art. 35, comma 35, del D.L. 223/2006, convertito dalla legge 248/2006 nei settori a rischio</p> <p>Contenzioso ambito tributario: dogane, accise compresi tabacchi, monopoli (CTP - CTR - Corte di Cassazione):</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ricorsi pervenuti nel 2024 (valori assoluti); - Ricorsi in carico al 31/12 2023 (valori assoluti); - Numero sentenze pronunciate nel 2024 suddivise per: favorevoli, parzialmente favorevoli, soccombenze, sentenze sfavorevoli a cui si è fatta acquiescenza (valori assoluti e percentuali); - Valore sentenze pronunciate nel 2024 suddiviso per: sentenze favorevoli, parzialmente favorevoli, soccombenze, valore sentenze sfavorevoli a cui si è fatta acquiescenza (valori assoluti e percentuali). <p>Contenzioso civile e amministrativo Monopoli (primo grado, secondo grado, Corte di cassazione):</p> <ul style="list-style-type: none"> - Atti introduttivi (ricorsi, citazioni) pervenuti nel 2024 (valori assoluti); - Cause in carico al 31/12/2023 (valori assoluti); - Numero sentenze pronunciate nel 2024 suddivise per: favorevoli, parzialmente favorevoli, soccombenze, sentenze sfavorevoli a cui si è fatta acquiescenza (valori assoluti e percentuali); - Valore sentenze (Civile) pronunciate nel 2024 suddiviso per: sentenze favorevoli, parzialmente favorevoli, soccombenze, valore sentenze sfavorevoli a cui si è fatta acquiescenza (valori assoluti e percentuali). <p>Altri dati relativi al contenzioso tributario:</p> <ul style="list-style-type: none"> - percentuale di costituzioni in giudizio in CTP e CTR sui ricorsi e sugli appelli i cui termini di costituzione scadono nell'esercizio - numero di avvisi annullati in autotutela e ammontare della relativa maggiore imposta/maggiori diritti accertati annullati; - Numero di avvisi definiti con adesione e ammontare della relativa maggiore imposta/maggiori diritti accertati definito con adesione; - Numero di avvisi definiti per acquiescenza e ammontare della relativa maggiore imposta/maggiori diritti accertati definito per acquiescenza; - Numero di avvisi definiti per mediazione e ammontare della relativa maggiore imposta/maggiori diritti accertati definito per mediazione; - Numero di avvisi oggetto di ricorso innanzi alle Commissioni tributarie provinciali e ammontare della
--	---

	<p>relativa maggiore imposta/maggiori diritti accertati per cui è stato proposto ricorso;</p> <ul style="list-style-type: none"> - Numero di avvisi restanti e ammontare della relativa maggiore imposta/maggiori diritti restanti. <p>Numero delle proposte di mediazione in materia di giochi formulate dall'Agenzia rispetto ai ricorsi/reclami presentati dai contribuenti (art. 17 bis, comma 5, D.Lgs. n. 546/92)</p>
--	--

ASI 3 – LEGALITÀ	
Obiettivi	ULTERIORI INFORMAZIONI
<p>OB. 5 Proteggere cittadini, imprese e territorio negli ambiti di competenza</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Numero controlli per contrastare le violazioni in materia sanitaria; - Numero controlli mirati a contrastare il fenomeno della contraffazione - Violazioni delle norme Accordo di Madrid – tutela del made in Italy - Numero delle richieste di tutela dei marchi presenti nella banca dati FALSTAFF - Violazioni delle norme in materia fitosanitaria e CITES Prodotti sequestrati in materia di stupefacenti
<p>OB. 6 Elevare la qualità dell'offerta dei giochi pubblici, proteggendo i soggetti vulnerabili e combattendo il gioco illegale</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Numero di soggetti controllati settore giochi/platea totale (esercizi che effettuano la raccolta scommesse e/o dotati di apparecchi da divertimento e intrattenimento) - Numero controlli bingo - Numero controlli scommesse - Numero controlli apparecchi - Numero controlli gioco <i>online</i> - Numero controlli su produttori di schede - Numero controlli su produttori di apparecchi - Numero illeciti contestati ai sensi dell'art. 7, comma 9, D.L. 158/2012 - Numero di controlli destinati al contrasto del gioco minorile nell'ambito di quelli previsti dall'art. 7, comma 9, del DL 158/2012 - Numero di siti internet inibiti - Volume complessivo della raccolta dei giochi - Volume raccolta Lotterie - Volume raccolta Lotto - Volume raccolta Giochi numerici a totalizzatore - Volume raccolta gioco a base ippica - Volume raccolta gioco a base sportiva - Volume raccolta Apparecchi - Volume raccolta VLT - Volume raccolta comma 7 - Volume raccolta giochi di carte organizzata in forma diversa dal torneo e giochi di sorte a quota fissa - Volume raccolta scommesse virtuali - Volume raccolta <i>Betting Exchange</i> - Volume raccolta Giochi di abilità a distanza - Volume raccolta Bingo - Valore complessivo delle somme derivanti dall'accertamento di violazioni tributarie e amministrative (imposta accertata e sanzioni amministrative e tributarie)

	<ul style="list-style-type: none"> - Controlli sulla regolarità dei versamenti dei canoni concessori previsti in convenzione, effettuati dai concessionari, entro 30 gg. dal versamento - Numero irregolarità dei versamenti in materia di ISI e di PREU Numero avvisi bonari emessi
--	---

ASI 4 – RISORSE	
Obiettivi	ULTERIORI INFORMAZIONI
OB. 7. Ottimizzare e valorizzare le risorse a disposizione	Relazione sulle azioni intraprese dall'Agenzia a tutela della salute dei lavoratori

SCHEDE DI MONITORAGGIO E VERIFICA

Scheda 1

LIVELLO DI CONSEGUIMENTO INFRANNUALE DEI RISULTATI ATTESI

MISSIONE:					
PROGRAMMA:					
AREA:					
OBIETTIVI	INDICATORI	RISULTATO ATTESO	RISULTATO CONSEGUITO AL 30/6		
		ANNO	Avanzamento	% di conseguimento	Note
ORE PERSONA DEDICATE:		RISORSE FINANZIARIE:			
OBIETTIVO					
OBIETTIVO					
OBIETTIVO					

Scheda 2

LIVELLO DI CONSEGUIMENTO INFRANNUALE DEI RISULTATI ATTESI

MISSIONE:								
PROGRAMMA:								
AREA:								
OBIETTIVI	INDICATORI	RISULTATO ATTESO	RISULTATO CONSEGUITO AL 30/9			PRECONSUNTIVO AL 31/12		
		ANNO	Avanzamento	% di conseguimento	Note	Avanzamento	% di conseguimento	Note
ORE PERSONA DEDICATE:			RISORSE FINANZIARIE:					
OBIETTIVO								
OBIETTIVO								
OBIETTIVO								

Scheda 3.a

LIVELLO DI CONSEGUIMENTO DEI RISULTATI ATTESI

MISSIONE:					
PROGRAMMA:					
AREA:					
OBIETTIVI	INDICATORI	RISULTATO ATTESO	RISULTATO ANNUALE	CONFRONTO RISULTATO ANNUALE vs. RISULTATO ATTESO	NOTE
		(a)	(b)	(b/a)	
ORE PERSONA DEDICATE:			RISORSE FINANZIARIE:		
OBIETTIVO					
OBIETTIVO					

Scheda 3.b

LIVELLO DI CONSEGUIMENTO DEI RISULTATI ATTESI

MISSIONE:					
PROGRAMMA:					
AREA:					
OBIETTIVI	INDICATORI	RISULTATO ATTESO	RISULTATO ANNUALE	CONFRONTO RISULTATO ANNUALE vs. RISULTATO ATTESO	NOTE
		(a)	(b)	(b/a)	
ORE PERSONA DEDICATE:			RISORSE FINANZIARIE:		
OBIETTIVO					
OBIETTIVO					

Scheda 4**RISORSE UMANE PER MACROPROCESSO/PROCESSO-ORE (AGGREGATO AL I E II LIVELLO)**

MACROPROCESSO / PROCESSO	PIANO	CONSUNTIVO ANNUALE	AVANZAMENTO PERCENTUALE
	(a)	(b)	(b/a)