



Allegato 2 Flussi informativi

INDICE

1. FLUSSI INFORMATIVI E VERIFICA DEI RISULTATI.....	3
2. INFORMAZIONI SUI FATTORI GESTIONALI INTERNI	4
3. ULTERIORI INFORMAZIONI SUGLI ASPETTI SIGNIFICATIVI DELLA GESTIONE	5
4. SCHEDA DI MONITORAGGIO INFRANNUALE	6
5. SCHEDA DI VERIFICA.....	7

1. FLUSSI INFORMATIVI E VERIFICA DEI RISULTATI

1. L'Agenzia fornisce al Dipartimento i dati e le informazioni necessari per l'indirizzo e la vigilanza sulla gestione da parte del Ministero.
2. L'Agenzia comunica, entro il 31 ottobre, il livello di conseguimento degli obiettivi previsti nel Piano annuale dell'Agenzia, rilevato alla data del 30 settembre. Gli obiettivi economici sono rendicontati con riferimento all'avanzamento conseguito al 30 giugno. Tale rendicontazione sarà corredata da note sintetiche sull'andamento dei singoli indicatori nonché dai valori di preconsuntivo al 31 dicembre (cfr. scheda n.1). Eventuali ulteriori informazioni o chiarimenti richiesti dal Dipartimento saranno forniti tempestivamente dall'Agenzia.
3. La verifica a consuntivo dei risultati della gestione dell'esercizio di competenza evidenzia i risultati raggiunti rispetto agli obiettivi programmati e gli eventuali scostamenti. A tali fini l'Agenzia invia al Dipartimento, entro il 31 marzo dell'anno successivo a quello di competenza, i dati e le informazioni sui risultati conseguiti al 31 dicembre, (cfr. scheda n. 2) accompagnati da una relazione esplicativa. I dati e le informazioni sui risultati economici saranno forniti dall'Agenzia sulla base delle evidenze di bilancio entro 10 giorni dalla sua approvazione. Il Dipartimento potrà richiedere eventuali chiarimenti o ulteriori elementi mirati alla conoscenza di aspetti particolari della gestione che l'Agenzia si impegna a comunicare tempestivamente.
4. Ricevute le informazioni di cui al comma 3, il Dipartimento predispone lo schema di rapporto di verifica. Quest'ultimo evidenzia in forma sintetica i risultati conseguiti dall'Agenzia ed approfondisce in modo analitico le attività svolte da quest'ultima rispetto agli obiettivi previsti dal Piano annuale.
5. Lo schema di rapporto di verifica è trasmesso all'Agenzia per eventuali osservazioni che saranno comunicate al Dipartimento.

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 delle entrate, Presidente dell'Agenzia.
6. 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.
7. L'indirizzo e la vigilanza sulla gestione potrà essere effettuato dal Dipartimento anche mediante la realizzazione di approfondimenti tematici ovvero mediante incontri a scopo conoscitivo, con modalità e tempi di volta in volta concordati con l'Agenzia. In ogni caso, l'Agenzia è tenuta a segnalare al Dipartimento, anche in corso d'anno, eventuali andamenti anomali della gestione rispetto al Piano annuale allegato al presente Atto.

2. INFORMAZIONI SUI FATTORI GESTIONALI INTERNI

1. Al fine di rendicontare i principali avvenimenti riguardanti la gestione aziendale dell'esercizio, sono di seguito individuati gli argomenti di riferimento che saranno oggetto di relazione annuale da trasmettere unitamente alla scheda di consuntivazione n. 2 di cui al successivo punto 4:

➤ **Area strategica servizi:**

- Servizi ai contribuenti
- Servizi agli enti
- Servizi informativi per la gestione aziendale

➤ **Area strategica riscossione**

- Risultati di riscossione
- Carichi affidati
- Definizione agevolata (DL 193/2016)
- Istanze di rateizzazione
- Cartelle emesse
- Procedure esecutive e cautelari

➤ **Area strategica efficienza**

- Organizzazione
- Personale
- Iniziative di contenimento e razionalizzazione della spesa

2. Nella suddetta relazione l'Agenzia si impegna, inoltre, a fornire le seguenti ulteriori informazioni:

- risultati di riscossione raggiunti raffrontati con gli obiettivi di Piano (vista nazionale/regionale/territoriale);
- importo remunerazione (aggi e oneri di riscossione) su somme iscritte a ruolo riscosse, distinto tra quota incassata a carico del debitore e quota trattenuta in sede di riversamento a carico dell'ente impositore (art. 17 del D.lgs. 112/1999 e successive modifiche);
- tipologia e numero totale delle procedure poste in essere (vista nazionale/regionale/territoriale);
- incassi ripartiti per fasce di importo (fino a 1.000 €; da 1.001 a 10.000 €; da 10.001 a 100.000 €; oltre 100.001 €);
- numero di azioni cautelari, conservative e altre azioni previste ed effettuate a tutela del creditore, ai sensi dell'articolo 49, comma 1, del DPR 602/1973 e articolo 1, comma 415, della Legge 311/2004 con indicazione degli importi sottoposti a garanzia/riscossi;
- numero delle istanze di rateazione pervenute nell'anno, con la corrispondente indicazione di quelle accolte e di quelle respinte;
- numero degli interventi di audit e una relazione sugli esiti dell'attività di vigilanza interna svolta;
- una relazione sulle attività di investimento.

3. ULTERIORI INFORMAZIONI SUGLI ASPETTI SIGNIFICATIVI DELLA GESTIONE

Nelle schede seguenti sono individuate le ulteriori informazioni concernenti le principali evidenze di carattere gestionale da fornire a consuntivo.

AREA STRATEGICA SERVIZI Ulteriori elementi informativi
Obiettivo: Garantire il miglioramento della relazione con il contribuente, incrementando la gamma dei servizi e semplificandone l'accesso, in ottica di trasparenza e fiducia reciproca
N. pagamenti effettuati dai contribuenti al front office dell'Ente
N. pagamenti effettuati attraverso canali alternativi rispetto al front office dell'Ente
N. rateizzazioni concesse telematicamente
Tempo medio di risposta alle chiamate (<i>contact center</i>)

AREA STRATEGICA RISCOSSIONE Ulteriori elementi informativi
Obiettivo: Realizzare l'obiettivo di gettito complessivo individuato nella relazione tecnica di accompagnamento al D.L. 193/2016
N. riscossioni di importo superiore a € 500.000
Tempo medio di riscossione degli importi (riscossioni del periodo in relazione all'anno affidamento del carico)
Tempo medio di notifica della cartella
N. di rateazioni facilitate per contribuenti in difficoltà
Tasso di riscossione volontaria (% della riscossione nei 60 gg dalla notifica della cartella o da rateazioni richieste nei 60 gg dalla notifica della cartella)

AREA STRATEGICA EFFICIENZA Ulteriori elementi informativi
Obiettivo: Incrementare i livelli di efficienza e contribuire al progressivo contenimento dei costi nel rispetto dei vincoli di spesa prescritti dal legislatore, nonché in attuazione delle ulteriori misure di risparmio ed efficientamento previste
% di utilizzo del canale PEC per l'invio dei documenti esattoriali
Costo locazione annuo per dipendente (con esclusione degli archivi)
N. di metri quadrati per dipendente per gli spazi adibiti ad ufficio

4. SCHEDA DI MONITORAGGIO INFRANNUALE

(Scheda n. 1)

LIVELLO DI CONSEGUIMENTO INFRANNUALE DEI RISULTATI ATTESI

AREE STRATEGICHE								
OBIETTIVI (1, 2, 3)	INDICATORI	RISULTATO ATTESO AL 31/12	RISULTATO CONSEGUITO AL 30/9			PRECONSUNTIVO AL 31/12		
			Avanzamento	% di conseguimento	Note	Avanzamento	% di conseguimento	Note
OBIETTIVO 1 Area Strategica Servizi	1) Incidenza degli accessi ai canali remoti resi disponibili dall'Agenzia	Valore non inferiore all'80%						
	2) Incidenza dei pagamenti effettuati presso i canali remoti resi disponibili dall'Agenzia	Valore non inferiore al 80%						
OBIETTIVO 2 Area Strategica Riscossione	1) Volumi complessivi di riscossione ruoli	10.500 milioni di euro						
	2) Riscossione ruoli non da Definizione agevolata	5.431 milioni di euro						
OBIETTIVO 3 Area Strategica Efficienza	Contenere il costo per ogni 100 euro riscossi	<= 12 euro per ogni 100 euro riscossi						

(Scheda n. 2)

5. SCHEDA DI VERIFICA

LIVELLO DI CONSEGUIMENTO DEGLI OBIETTIVI PROGRAMMATI

AREE STRATEGICHE					
OBIETTIVI (1, 2, 3)	INDICATORI	RISULTATO ATTESO AL 31/12	RISULTATO CONSEGUITO AL 31/12		
			Avanzamento	% di conseguimento	Note
OBIETTIVO 1 Area Strategica Servizi	1) Incidenza degli accessi ai canali remoti resi disponibili dall'Agenzia	Valore non inferiore all'80%			
	2) Incidenza dei pagamenti effettuati presso i canali remoti resi disponibili dall'Agenzia	Valore non inferiore al 80%			
OBIETTIVO 2 Area Strategica Riscossione	1) Volumi complessivi di riscossione ruoli	10.500 milioni di euro			
	2) Riscossione ruoli non da Definizione agevolata	5.431 milioni di euro			
OBIETTIVO 3 Area Strategica Efficienza	Contenere il costo per ogni 100 euro riscossi	<= 12 euro per ogni 100 euro riscossi			