



Ministero
dell'Economia
e delle Finanze



**AGENZIA DELLE DOGANE
E DEI MONOPOLI**

Agenzia delle dogane
Rapporto di verifica dei risultati della gestione
anno 2012

PREMESSA	4
PARTE PRIMA - VALUTAZIONE SINTETICA DEI RISULTATI	5
PREMESSA	6
ASPETTI ORGANIZZATIVI ED ECONOMICO-FINANZIARI	6
ASPETTI RIGUARDANTI IL SISTEMA DI RELAZIONI TRA IL MINISTERO E L'AGENZIA	8
Delibere sottoposte al controllo ministeriale	8
Vigilanza su trasparenza imparzialità e correttezza dell'azione dell'Agenzia	9
Comunicazione istituzionale	10
SINTESI DEI RISULTATI CONSEGUITI	12
Asi1. <i>Prevenzione e contrasto dell'evasione tributaria e degli illeciti extratributari</i>	12
Asi2. Servizi agli utenti	17
Asi3. Ottimizzazione della funzione organizzativa e di supporto alla missione istituzionale	19
I progetti di investimento	21
LIVELLO DI CONSEGUIMENTO DEGLI OBIETTIVI INCENTIVATI	22
PARTE SECONDA - ANDAMENTO DEI RISULTATI ECONOMICO GESTIONALI	23
PREMESSA	24
RISULTATI ECONOMICO – FINANZIARI (GRAFICI)	25
RISULTATI GESTIONALI	28
Attività di controllo allo sdoganamento	32
Attività di controllo successivo	35
PARTE TERZA – ANALISI DEI RISULTATI CONSEGUITI	38
PIANO DELL'AGENZIA PER L'ANNO 2012: STRATEGIA E INTERVENTI ATTUATIVI	39
ASI 1 - PREVENZIONE E CONTRASTO ALL'EVASIONE TRIBUTARIA ED AGLI ILLECITI EXTRATRIBUTARI	40
Attività di verifica e controllo	41
Attività antifrode	46
Attività svolta in materia di contenzioso	54
Tutela dell'Erario dell'Unione Europea	55
Cooperazione a livello nazionale, comunitario ed internazionale	57
Attività progettuale nell'ambito dell'ASI 1	64
ASI 2 - SERVIZI AGLI UTENTI	68
Sviluppo del sistema informativo	68
Diffusione dei servizi telematici	70
Qualità dei servizi, collaborazione e comunicazione con operatori ed associazioni di categoria	72

Attività progettuale nell'ambito dell'ASI 2 _____	75
ASI 3 - ATTIVITÀ DI GOVERNO E DI SUPPORTO _____	79
Le politiche del personale _____	79
Le politiche di acquisizione del personale _____	81
Le politiche di formazione _____	85
Sistemi di governo e gestione _____	86
Sicurezza dei luoghi di lavoro _____	87
Attività dei Laboratori chimici _____	88
Attività progettuale nell'ambito dell'ASI 3 _____	88
OBIETTIVI INCENTIVATI _____	91

PARTE QUARTA – I PROGETTI DI INVESTIMENTO _____ 93

PREMESSA _____	94
PIANO DEGLI INVESTIMENTI PER IL TRIENNIO 2012-2014 _____	95
Macro Area “Progetti di evoluzione del sistema informativo” _____	96
Macro Area “Progetti per la qualificazione del patrimonio” _____	103
TABELLA RIEPILOGATIVA DEI PROGETTI 2012 _____	105
PIANO PLURIENNALE DEGLI INTERVENTI _____	106
Macro Area “Potenziamento delle attività di controllo” _____	107
Macro Area “Messa in qualità dei laboratori chimici” _____	115
TABELLA RIEPILOGATIVA DEGLI INTERVENTI 2012 _____	116

PREMESSA

Il presente rapporto, facendo riferimento agli obiettivi indicati nell'Atto di indirizzo del Sig. Ministro, evidenzia i risultati conseguiti dall'Agenzia delle dogane in relazione ai *target* definiti nella Convenzione 2012-2014 ed ha come oggetto l'analisi dei risultati gestionali relativa ai fattori critici di successo ed ai progetti individuati nel Piano delle attività, nonché il calcolo del punteggio sintetico di risultato ai fini dell'attribuzione della quota incentivante spettante all'Agenzia per l'anno 2012.

Il lavoro è articolato in quattro parti.

La prima è dedicata alla valutazione sintetica dei risultati conseguiti dall'Agenzia.

Nella seconda parte sono rappresentati i principali indicatori economico-gestionali e il loro *trend* storico.

Nella terza parte sono analizzati, per ciascuna area strategica di intervento, i risultati conseguiti rispetto ai valori attesi, le cause che hanno determinato i principali scostamenti, nonché il livello di conseguimento degli obiettivi incentivati.

L'ultima parte si riferisce ai progetti di investimento e al loro stato di avanzamento.

PARTE PRIMA - VALUTAZIONE SINTETICA DEI RISULTATI

PREMESSA

Prima di evidenziare in forma sintetica i risultati conseguiti dall'Agenzia rispetto al Piano delle attività approvato con la Convenzione 2012-2014, si forniscono preliminarmente alcune informazioni di carattere organizzativo-gestionale riguardanti l'Agenzia ovvero concernenti il sistema di relazioni tra questa e il Ministero vigilante.

ASPETTI ORGANIZZATIVI ED ECONOMICO-FINANZIARI

Nell'anno 2012 l'Agenzia, nel rispetto delle disposizioni di finanza pubblica, ha chiuso l'esercizio con un risultato di bilancio in pareggio. Nei documenti contabili è indicato un utile derivante da attività commerciale pari a €/mln 0,577 circa (il corrispondente valore dell'esercizio precedente era di €/mln 0,621).

Nel medesimo periodo dal bilancio dello Stato sono state erogate all'Agenzia risorse finanziarie, in conto competenza e residui, per €/mln 671,665, con un decremento di €/mln 15,911 (pari al 2,31 % circa) rispetto all'esercizio 2011, anno in cui sono stati erogati €/mln 687,576.

I costi del personale dipendente, comprensivi degli accantonamenti, sono stati pari a €/mln 476,644, a fronte di €/mln 508,884 dell'anno 2011, con una diminuzione di €/mln 32,240 rispetto all'esercizio precedente (pari al 6.34% circa).

L'Agenzia ha dichiarato di aver rispettato tutte le vigenti disposizioni in tema di contenimento della spesa ad essa applicabili. In particolare, essa ha provveduto:

- a rispettare le norme in tema di assunzione di personale a tempo indeterminato entro determinati limiti di spesa ai sensi dell'art. 3, comma 102, della legge 24 dicembre 2007, n. 244, per come modificato anche dall'art. 9, comma 5, del decreto-legge 31 maggio 2010, n. 78, convertito, con modificazioni, dalla legge 30 luglio 2010, n. 122 (20% delle unità cessate nell'anno precedente e 20% del risparmio di spesa derivante dalle cessazioni avvenute nel medesimo anno);
- relativamente ai contratti di formazione-lavoro, a contenere la spesa sostenuta nel 2012 entro il 50% di quella sostenuta per le medesime finalità nell'anno 2009;
- a dare attuazione alle norme in tema di contenimento del trattamento economico complessivo dei singoli dipendenti, anche di qualifica dirigenziale, ivi compreso il trattamento accessorio (art. 9 del D.L. 78/2010);
- a conformarsi alle disposizioni che prevedono limiti massimi al trattamento economico onnicomprensivo a carico della finanza pubblica per rapporti di lavoro dipendente o

autonomo, stabilendo come parametro massimo di riferimento il trattamento economico del primo presidente della Corte di cassazione;

- a ricorrere in via prioritaria a contratti quadro e convenzioni stipulate dalla CONSIP, ponendo l'attenzione alle contrattazioni più favorevoli;
- a dare attuazione alle disposizioni in tema di autovetture di servizio.

Per quanto concerne il riversamento a favore dell'entrata del bilancio dello Stato di un importo pari all'1% delle dotazioni previste sui capitoli relativi ai costi di funzionamento (art. 6, comma 21-*sexies* del D.L. 78/2010), l'Agenzia provvederà a riversare la somma di €/mln 1,043 entro il 31 ottobre 2013.

Sotto il profilo degli assetti organizzativi, concluso nel 2011 l'ampio processo di riforma iniziato nel 2008 (che aveva trasformato il ruolo e la strutturazione delle direzioni centrali e territoriali, riducendone anche il numero), nel corso dell'anno 2012 l'Agenzia ha avviato una nuova rilevante trasformazione organizzativa, introdotta col decreto-legge 6 luglio 2012, n. 95, convertito, con modificazioni, dalla legge 7 agosto 2012, n. 138 che, tra l'altro, ha disposto, a decorrere dal 1° dicembre 2012, l'incorporazione dell'Amministrazione autonoma dei monopoli di Stato nell'Agenzia delle dogane, la quale, com'è noto, ha assunto la denominazione di Agenzia delle dogane e dei monopoli. La conclusione del piano di riforma degli assetti organizzativi della nuova Agenzia sarà ultimato nell'arco di un triennio, realizzando a regime un'effettiva integrazione delle competenze delle due strutture originarie e la creazione di proficue sinergie.

Nel corso del 2012 le politiche del personale dell'Agenzia sono state condizionate dagli interventi di riduzione delle dotazioni organiche imposte dall'art. 23-*quinquies* del D.L. 95/2012, in forza dei quali la dotazione del personale non dirigenziale è passata da 11.040 a 10.020 unità (pari al 10% della relativa spesa), mentre quella dirigenziale, nel rispetto dei rapporti previsti dal comma 1, lett. a), n. 2) del citato articolo, è stata rideterminata in 268 unità, di cui 17 di livello generale. A seguito dell'incorporazione dell'ex AAMS, nel corso del 2013, è altresì stata ridefinita la dotazione organica della nuova Agenzia delle dogane e dei monopoli, ossia 12.529 unità di personale non dirigenziale e 334 posizioni dirigenziali, di cui 21 di livello generale.

La consistenza del personale al 31/12/2012 era di 9.436 unità, di cui 226 con qualifica o incarico dirigenziale, in diminuzione di 36 unità rispetto al 31/12/2011, quando erano presenti 9.472 unità (di cui 228 con qualifica o incarico dirigenziale). La dinamica delle uscite, pari a 402 unità, è stata quasi interamente compensata dai nuovi ingressi, pari a 366 unità, di cui 335 per mobilità e 22 a seguito dell'acquisizione di personale appartenente alle categorie protette.

Il personale effettivamente utilizzato dall’Agenzia al 31/12/2012 (pari alla consistenza del personale di 9.436 unità, decurtata delle 225 unità in posizione di comando o distacco presso altre pubbliche amministrazioni) era di 9.211 unità, in diminuzione di 63 unità rispetto al 31/12 dell’anno precedente, quando le risorse utilizzate erano pari 9.274 unità.

Nella tabella seguente si evidenzia l’allocazione delle risorse umane (in ore/uomo) sulle principali aree di attività dell’Agenzia (consuntivo al 31/12/2012).

AREA DI ATTIVITA'	ORE/UOMO	PESO%
GESTIONE TRIBUTI E SERVIZI	5.193.917	35,93%
PREVENZIONE E CONTRASTO DELL'EVASIONE E DELLE FRODI	5.449.099	37,70%
GOVERNO E SUPPORTO	3.372.772	23,34%
INVESTIMENTI	438.428	3,03%
Totale	14.454.216	100,00%

Con riguardo alle politiche di acquisizione del personale, si rappresenta, infine, che nel corso del 2012 sono proseguite le attività relative alle due procedure concorsuali avviate nel 2011, una relativa al reclutamento di cinquanta ingegneri di terza area F1 e l'altra per l'acquisizione di 69 dirigenti di seconda fascia. Nel medesimo periodo è stato avviato lo studio e l'analisi della normativa di riferimento finalizzati all'indizione di una procedura concorsuale per 40 posti di dirigente di seconda fascia, con modalità speciali di reclutamento.

ASPETTI RIGUARDANTI IL SISTEMA DI RELAZIONI TRA IL MINISTERO E L'AGENZIA

Al riguardo sono di seguito riportate alcune informazioni in merito ai controlli ministeriali esercitati sull’Agenzia ai sensi dell’art. 60 del decreto legislativo 30 luglio 1999, n. 300, nonché brevi cenni in tema di comunicazione istituzionale e sull’attività di vigilanza svolta dal Dipartimento delle finanze in tema di trasparenza, imparzialità e correttezza dell’azione dell’Agenzia.

Delibere sottoposte al controllo ministeriale

Nel corso del 2012, il Comitato di gestione dell’Agenzia ha approvato ventotto delibere, delle quali sedici rientranti tra quelle soggette al controllo ministeriale di cui all’articolo 60, comma 2, del D.Lgs. 300/1999.

Oltre alle delibere riguardanti l’ordinaria attività sottoposta all’approvazione del Comitato di gestione (es. documenti programmatici e piani strategici), sono altresì intervenute

deliberazioni che hanno comportato modifiche al Regolamento di Amministrazione, anche al fine di renderlo conforme alla normativa vigente.

Ad esempio, con la delibera 166, al fine di prorogare il termine per il conferimento degli incarichi dirigenziali di seconda fascia a titolo di temporanea reggenza, è stata approvata la modifica dell'art. 26, comma 2. Sempre in tema di incarichi dirigenziali, con la delibera 173 è stato modificato l'art. 16, comma 2-*bis*, del Regolamento, prevedendo la possibilità di rinnovare, anziché prorogare, gli incarichi dirigenziali in scadenza, con la precisazione che per alcune strutture, individuati con atti dell'Agenzia, il periodo di permanenza nell'incarico non può comunque superare, di norma, i 6 anni (in luogo dei 5 prima possibili mediante proroga), fatte salve eccezionali e motivate esigenze funzionali e amministrative.

Di particolare rilievo sono anche le delibere 181 e 187. Con la prima, in attuazione dell'art. 23-*quinquies* del D.L. 95/2012, il Comitato di gestione ha ridotto le dotazioni organiche dell'Agenzia fissate dall'art. 12, comma 1, del Regolamento di Amministrazione (il personale non dirigenziale è passato da 11.040 a 10.020 unità, mentre le posizioni dirigenziali sono passate da 278 a 268, di cui 17 di livello generale). Con la delibera 187, sulla base dell'art. 23-*quater*, comma 7, del D.L. 95/2012, sono stati invece istituiti, a decorrere dal 1° dicembre 2012, due posti di vicedirettore, di cui uno con funzioni vicarie e l'altro con compiti di indirizzo e coordinamento dell'area di attività dell'ex AAMS.

Vigilanza su trasparenza imparzialità e correttezza dell'azione dell'Agenzia

Sotto il profilo della trasparenza, imparzialità e correttezza dell'azione amministrativa dell'Agenzia, in attuazione dell'articolo 59 del D.Lgs. 300/1999 e del programma di vigilanza anno 2012, il competente Ufficio del Dipartimento ha esaminato il procedimento "Depositi commerciali di oli minerali - verifiche tecnico amministrative".

Le indagini sono state svolte su un campione di 2.118 pratiche ed hanno riguardato 62 uffici. L'indice sintetico di conformità nazionale, calcolato come media dei valori ottenuti dai singoli uffici campionati, è stato dell'83%. Dall'analisi sono, inoltre, emersi un sostanziale rispetto dei principi di trasparenza (83,1%), imparzialità (83,2%) e correttezza (83,9%) da parte dell'Agenzia ed un suo comportamento omogeneo ed uniforme sul territorio nazionale.

Tuttavia, per ottimizzare ulteriormente la qualità dell'azione amministrativa, l'Ufficio di Vigilanza ha suggerito all'Agenzia le seguenti azioni: migliorare la selezione dei contribuenti da sottoporre a verifica tecnico-amministrativa, mediante una più accurata analisi dei rischi a livello territoriale; valutare l'opportunità di non sottoporre a controllo la medesima ditta più volte nel corso dell'anno o in periodi molto ravvicinati, ove ciò non sia obbligatoriamente previsto per legge; migliorare l'attività di controllo documentale effettuata in sede prima

dell'accesso in ditta; implementare la telematizzazione dei dati contabili trasmessi dagli operatori per consentire un'attività di analisi preliminare in ufficio più completa ed in tempi più brevi; rendere, infine, maggiormente tempestiva l'emanazione dell'avviso di pagamento.

Comunicazione istituzionale

Gli obiettivi di comunicazione dell'Agenzia delle dogane per l'anno 2012 sono stati realizzati in coerenza con le previsioni contenute nel Programma di comunicazione elaborato nel novembre 2011, tenuto anche conto della riduzione delle risorse finanziarie disposta per contenere la spesa pubblica.

Particolare attenzione è stata dedicata alla gestione dei rapporti con i cittadini, gli organi di informazione, gli enti esterni e gli operatori potenzialmente interessati ai servizi erogati o alle attività svolte dall'Agenzia, in modo da rendere la comunicazione tempestiva, chiara, efficace e coerente con le linee strategiche e gli indirizzi previamente definiti.

Per l'assistenza agli utenti, mediante l'URP telematico, raggiungibile dal sito *internet*, sono state fornite risposte alle richieste di informazioni e chiarimenti formulate dagli utenti, privati cittadini ovvero operatori o associazioni di categoria. E' stata assicurata, inoltre, una costante consulenza agli utenti, sia attraverso il riscontro di richieste d'informazione pervenute tramite posta elettronica, sia attraverso una ricorrente assistenza telefonica. Accanto a queste modalità di comunicazione si è affiancata quella tradizionalmente svolta dagli URP, dedicata ad attività di informazione, di garanzia di accesso ai servizi, di ascolto delle esigenze degli utenti italiani e stranieri, di promozione dell'innovazione e della semplificazione, nonché di verifica della soddisfazione del cittadino rispetto all'erogazione dei servizi.

L'Agenzia ha continuato a privilegiare l'utilizzo del sito *internet* www.agenziadogane.gov.it, implementato e rinnovato nella veste grafica e nei contenuti, con modalità di navigazione più efficace attraverso percorsi dedicati. Ha, inoltre, utilizzato un proprio canale nel sito di condivisione video YouTube, per diffondere le attività istituzionali più conosciute.

Dal 1° dicembre 2012, a seguito dell'incorporazione dell'Amministrazione autonoma dei monopoli di Stato nell'Agenzia delle dogane, è stata realizzata una pagina web introduttiva della nuova Agenzia delle dogane e dei monopoli, con l'inserimento del nuovo logo istituzionale, in attesa della realizzazione del portale unico.

L'attività di informazione e comunicazione si è concretizzata, altresì, nell'organizzazione e/o nella partecipazione ad incontri pubblici, manifestazioni fieristiche, convegni ed eventi, nonché nella produzione editoriale, in formato elettronico, delle seguenti pubblicazioni: "Carta doganale del viaggiatore, anno 2012" (in lingua italiana, inglese e francese); "In

viaggio con 10.000 euro o più in tasca?” (in lingua italiana, inglese e francese); Manuale Operativo CITES (Convenzione di Washington), “Libro blu” - Organizzazione, attività e statistica dell’Agenzia, anno 2011”. Ha, inoltre, provveduto, soddisfacendo le richieste pervenute, alla distribuzione delle pubblicazioni precedentemente realizzate: stampe varie ed istituzionali, brochure, calendari 2012, con i quali l’Agenzia ha voluto celebrare il 60° anniversario della “Organizzazione Mondiale delle Dogane”.

Infine, con riguardo all’attività di *customer satisfaction*, l’Agenzia ha centrato la sua azione sulla valutazione della qualità dei servizi, ponendo particolare attenzione alla procedura di rilascio dei certificati AEO. Nel complesso, la soddisfazione degli utenti è risultata piuttosto elevata (7,2 su una scala da 1 a 10).

SINTESI DEI RISULTATI CONSEGUITI

Gli interventi realizzati dall'Agenzia per dare attuazione al Piano delle attività 2012 hanno riguardato in particolare:

- il rafforzamento degli interventi per la prevenzione e il contrasto all'evasione tributaria nel settore dei dazi, dell'IVA intracomunitaria e delle accise, anche mediante lo sviluppo delle attività di *intelligence* e di analisi dei flussi di traffico e dei rischi connessi;
- il potenziamento dell'azione di prevenzione e contrasto dei fenomeni illeciti in materia extratributaria, in tal modo tutelando anche la salute e la sicurezza dei cittadini e dell'ambiente;
- il contributo alla competitività economica dell'Unione Europea ed alla stabilità dei mercati, anche attraverso l'efficace sorveglianza dei movimenti di denaro contante, in entrata e in uscita, nell'ambito comunitario finalizzata al contrasto degli illeciti tributari e dell'evasione fiscale;
- la promozione di iniziative finalizzate alla tutela degli interessi economici nazionali e alla salvaguardia delle risorse proprie dell'Unione Europea;
- il potenziamento del sistema informatico doganale e del dialogo telematico con le altre Amministrazioni ed Enti pubblici, nonché con gli Organi dell'Unione Europea;
- la semplificazione degli adempimenti e il miglioramento della qualità delle prestazioni, attraverso l'ausilio degli strumenti di ICT e dando impulso agli istituti per l'accreditamento degli operatori affidabili;
- lo sviluppo della qualità e delle componenti organizzative e strutturali per migliorare la *performance* istituzionale;
- il progressivo potenziamento dell'assetto procedurale e tecnologico dei laboratori chimici per imprimere sempre maggiore efficacia al contrasto agli illeciti tributari ed extratributari;
- il prosieguo di un'accurata politica di qualificazione del personale mediante iniziative formative correlate alle necessità operative.

Di seguito si riporta, per ogni area strategica di intervento, una sintesi delle attività svolte, dei risultati conseguiti rispetto a quanto programmato e delle ragioni che hanno determinato i principali scostamenti.

Asi1. Prevenzione e contrasto dell'evasione tributaria e degli illeciti extratributari

Con riguardo a tale area strategica di intervento, nel 2012 l'Agenzia ha puntato principalmente sul potenziamento delle attività di prevenzione e contrasto delle frodi e dei traffici illeciti, affiancando all'azione di presidio e deterrenza interventi specifici in settori ad

altro rischio fiscale o di preminente interesse per la salute e la sicurezza della collettività. Per quanto riguarda i controlli, particolare attenzione è stata prestata all'aspetto qualitativo, privilegiando quelli potenzialmente più produttivi, anche al fine di assicurare adeguati livelli di gettito. Sempre nell'ambito di tale ASI vanno collocate le azioni in tema di cooperazione con altri organismi, nazionali e sovranazionali.

In linea generale, i risultati gestionali registrati a fine esercizio si attestano su valori superiori rispetto a quelli programmati e, nel complesso, sembrano confermare un miglioramento qualitativo delle attività di controllo anche rispetto all'anno precedente.

In particolare, sotto il profilo quantitativo, nell'anno 2012 l'Agenzia ha realizzato nel settore dogane ed accise un *numero complessivo di controlli* pari a 1.431.876, a fronte di un risultato atteso di 1.400.000. Rispetto all'anno precedente sono stati effettuati 44.900 controlli in meno, con una flessione del 3,14% (nel 2011 erano stati effettuati 1.476.776 controlli). A tal proposito va tuttavia sottolineato che il dimensionamento e l'effettiva realizzazione dei controlli sono condizionati, non solo dalle risorse interne disponibili (peraltro in diminuzione negli ultimi anni), ma anche dall'andamento del commercio che può contrarsi o aumentare a seconda della congiuntura economica, interna e internazionale.

Diminuita in termini quantitativi, l'attività di controllo mostra un lieve miglioramento sotto il profilo qualitativo.

Tale miglioramento emerge, in via generale, se si ha riguardo all'andamento degli aggregati monetari relativi ai *Maggiori Diritti Accertati* (MDA) che ammontano ad €/mgl 1.710.332, con uno scostamento di oltre il 71% rispetto al risultato atteso (di €/mgl 1.000.000) ed un volume superiore di oltre il 34% rispetto all'anno 2011 (quando erano stati consuntivati €/mgl 1.274.108).

L'importo dei *Maggiori Diritti Riscossi* (MDR), pari a pari a €/mgl 324.169, fa tuttavia registrare un lieve decremento, di circa il 3%, rispetto al 2011, allorquando era stato consuntivato un importo pari a €/mgl 335.695.

Con riguardo allo scostamento registrato dall'indicatore relativo ai MDA occorre tenere presente che, in fase di pianificazione, l'indicatore viene calibrato sulla base dei valori medi registrati negli anni precedenti dalle strutture regionali, depurato degli eventuali risultati eccezionali che, sebbene tendenzialmente si ripetano ogni anno, non sono tuttora preventivamente individuabili in termini di localizzazione sul territorio e di consistenza del fenomeno evasivo.

Sempre con riguardo all'attività di accertamento, molto positivi sembrano i risultati delle *verifiche nel settore IVA, Intracomunitaria e Plafond*, le quali hanno contribuito per il 68%

circa alla *performance* complessiva in termini di maggiori diritti accertati. Con riguardo all'aspetto quantitativo, per esse vi è stata, nel complesso, una contrazione media del numero dei controlli di circa il 14%, ripartita per il 13% sulle verifiche Intracomunitaria e per il 20% circa su quelle Plafond. Sotto il profilo qualitativo, vi è stata, invece, con riguardo ai maggiori diritti accertati, uno scostamento positivo molto alto rispetto all'anno 2011: per le verifiche Intra del 72%; per quelle Plafond del 136%. Tale risultato eccezionale, per le verifiche Intra (le quali hanno contribuito per circa il 58% alla *performance* complessiva in termini di maggiori diritti accertati) è dovuto principalmente al fatto che, nel 2012, soltanto quattro verifiche, hanno dato luogo alla constatazione di una maggiore imposta superiore a € 344 milioni.

Positivo, naturalmente, anche l'indicatore relativo alla *remuneratività media delle verifiche IVA*, passato da €/mgl 266 del 2011 ad €/mgl 571 del 2012, con uno scostamento sull'anno di circa il 115%. Rispetto al risultato atteso 2012 (pari a €/mgl 175) lo scostamento è stato addirittura del 226%.

Il tasso di positività delle verifiche *Intra* e *Plafond* mostra, invece, un lieve arretramento rispetto al 2011, comunque compreso, in termini assoluti, nel punto percentuale.

Nel settore delle *accise* sono stati effettuati 42.675 controlli, a fronte di un *target* di 38.000 (lo scostamento è stato del 12,3%, pari a 4.675 controlli). Per tali controlli – che hanno contribuito per l'8% al volume complessivo dei maggiori diritti accertati - il tasso di positività è stato del 48,7%, ben superiore rispetto al risultato atteso (del 43,5%), ma in diminuzione dell'0,3% rispetto all'anno precedente.

I risultati ottenuti nell'ambito dell'azione di presidio della legalità del sistema economico-finanziario sul territorio sono stati superiori rispetto ai risultati attesi e, mediamente, hanno fatto registrare anche un miglioramento rispetto all'anno precedente.

Relativamente ai *passaggeri* sono stati effettuati 39.684 controlli. Tale risultato, superiore al valore programmato di circa il 7,3% (il *target* era di 37.000 controlli), è stato determinato da una ripresa del flusso dei viaggiatori al di sopra delle aspettative. Il tasso di positività di tali controlli è stato del 39,5%, superiore del 3,5% rispetto al risultato atteso (pari al 36%) e dell'1,4% rispetto all'anno precedente (quando era stato del 38,1%).

Con riguardo alle *violazioni in materia valutaria*, nell'anno 2012 sono stati elevati 3.447 verbali, con uno scostamento del 49,9% rispetto al risultato atteso (2.300). Rispetto al 2011, quando i verbali elevati erano stati 2.797, vi è stato un aumento del 23,2%. Tali risultati eccezionali, connessi all'intensa azione di rafforzamento dei controlli lungo alcune direttrici di traffico ritenute maggiormente critiche, sono derivati soprattutto dai verbali redatti in

occasione di violazioni riscontrate nell'ambito dei controlli ai passeggeri (indicatore che, come abbiamo visto, pure presenta un risultato soddisfacente ed una connessa elevata positività).

Per quanto concerne la *materia sanitaria* sono stati effettuati 66.356 controlli, con uno scostamento positivo del 4,5% rispetto al valore programmato (pari a 63.500). Su tale risultato complessivo, anche nell'anno 2012, hanno influito le richieste, da parte del Ministero competente, di sottoporre a specifica vigilanza particolari prodotti e/o settori.

In merito all'*attività antifrode*, nel corso dell'anno 2012 sono proseguite le attività d'*intelligence* concernenti lo studio, la valutazione e il monitoraggio dei rischi, con l'analisi dei flussi commerciali e dei loro spostamenti nel territorio nazionale e degli Stati membri dell'UE, proseguendo la collaborazione con le altre autorità deputate al contrasto della criminalità.

Sotto il profilo operativo hanno continuato a costituire una priorità le iniziative finalizzate a contrastare i fenomeni della contraffazione e della sottofatturazione nonché quelle volte a tutelare la salute e la sicurezza della collettività.

Con riguardo al fenomeno della *contraffazione* sono stati effettuati 57.967 controlli, con uno scostamento del 17,1% rispetto a quanto programmato (49.500) ed in aumento anche sull'anno precedente di circa il 10% (nel 2011 erano stati consuntivati 52.687 controlli). Tale risultato, ben superiore alle attese, è da attribuire ai profili di rischio segnalati dal circuito automatizzato di controllo che attengono, principalmente, a merci provenienti da Paesi ad alto rischio, come la Cina. Analogamente, anche il tasso di positività di tali controlli ha registrato un valore positivo, pari all'8%, superiore di 2,5 punti rispetto al risultato atteso (5,5%).

Gli interventi in materia di *sottofatturazione* sono stati 10.821, ossia 1.221 in più rispetto al risultato atteso (9.600) e circa 200 in meno rispetto all'anno 2011 (con una contrazione sull'anno di circa il 2%). Il tasso di positività di detti controlli è stato, invece, del 34,2%, superiore di 14,2 punti rispetto al risultato pianificato (20%) ed in aumento del 10% anche rispetto all'anno precedente (nel 2011 tale valore era stato del 31,1%). Si tratta di valori superiori alle previsioni in quanto, se in alcuni settori il valore medio imponibile dichiarato è ormai pressoché allineato ai valori di mercato (ad es. tessili), per altri, di più recente ingresso nel nostro Paese, sussistono ancora margini differenziali significativi.

In materia di salvaguardia della salute dei cittadini-consumatori, l'Agenzia ha dedicato particolare attenzione al settore degli stupefacenti e dei tabacchi, alle violazioni inerenti la normativa dei rifiuti e quella concernente le agevolazioni fiscali sui carburanti impiegati nella navigazione marittima.

Con riferimento alla *tutela della legalità nel settore dell'autotrasporto internazionale* - e, in particolare, allo scopo di garantire gli autotrasportatori nazionali dalla concorrenza sleale di operatori stranieri che utilizzano permessi scaduti o svolgono illegalmente attività di cabotaggio - nell'anno 2012 sono stati realizzati 187.738 controlli, ossia 17.738 in più rispetto al risultato programmato con uno scostamento del 10,4% (rispetto all'anno 2011 sono stati effettuati 15.231 in più, con uno scostamento del 9% circa).

Nel corso del 2012 è, inoltre, proseguita l'attività di organizzazione e monitoraggio della *gestione del contenzioso tributario* che si è concretizzata non solo nella definizione di strategie processuali uniformi attraverso l'analisi dell'andamento del contenzioso (centrale e regionale), ma anche nella tempestiva costituzione in giudizio nelle cause e nella partecipazione alle udienze di trattazione. Gli esiti favorevoli delle controversie decise dalle Commissioni Tributarie Provinciali (CTP) sono stati il 93,09% (ossia 633 su 680), a fronte di un risultato atteso dell'88,00%; gli esiti favorevoli di quelle decise dalle Commissioni Tributarie Regionali (CTR) sono stati il 79,21% (ossia 221 su 279), a fronte di un risultato programmato del 78,00%. Inoltre, per entrambe le tipologie di controversie si registra anche un lieve miglioramento rispetto all'anno precedente: del 5,8% per le controversie decise dalle CTP; dello 0,5% per quelle decise dalle CTR.

Per quanto riguarda la *tutela dell'erario dell'Unione Europea*, nel 2012 è proseguita la valorizzazione di sistemi organizzativi, operativi e metodologici per l'espletamento delle attività di verifica e controllo. In particolare, allo scopo di prevenire l'insorgenza di criticità relative alla gestione delle entrate al bilancio comunitario ed a condividere con le strutture territoriali le migliori pratiche nella trattazione delle Risorse Proprie Tradizionali e nell'azione di contrasto alle frodi, nel periodo considerato sono state svolte 20 visite di controllo da parte delle istituzioni comunitarie presso Uffici territoriali, pari al 25% del totale degli Uffici delle dogane, le quali si sono concluse con valutazioni positive per l'Agenzia. Anche tale risultato è in linea con quanto previsto dal Piano di attività dell'Agenzia per il 2012.

Secondo le consuete forme di cooperazione con altri organismi nazionali, dell'Unione Europea ed internazionali, nel 2012 l'Agenzia è stata, inoltre, impegnata in diverse iniziative. Tra queste, in particolare, si segnalano: in ambito interno, lo sportello unico di cui alla legge 24 dicembre 2003, n. 350; in ambito europeo, meritano attenzione la partecipazione a diverse operazioni doganali congiunte e la cooperazione in materia di IVA intracomunitaria; sul piano internazionale, è stata assicurata la partecipazione a molteplici progetti di gemellaggio e di assistenza tecnica.

Con riguardo alle azioni in tema di cooperazione con altri organismi, nazionali e sovranazionali, nel Piano 2012 è stata prevista l'attuazione del “*single window*” nonché il progetto “Digitalizzazione dei processi doganali: Indagini finanziarie”.

Il *single window* punta alla riduzione della frammentazione dei processi, per offrire agli utenti esterni un unico punto di accesso. L'Amministrazione doganale funge, così, da punto di coordinamento e di controllo, per via telematica, del complesso delle informazioni e dei dati necessari per lo sdoganamento, avvalendosi delle strutture informatiche preposte a consentire il dialogo telematico con gli operatori economici e con i sistemi informativi delle altre Amministrazioni coinvolte. A tal proposito, in linea col risultato atteso del 2012, l'Agenzia ha cooperato con le altre Amministrazioni nazionali per sviluppare la banca dati Taric, implementando in particolare i settori degli indumenti, dei farmaci non registrati in Italia e i prodotti cosmetici.

Infine, con riguardo all'*attività progettuale* dell'ASI1, denominata “*Digitalizzazione dei processi doganali: Indagini finanziarie*”, l'Agenzia ha implementato l'applicazione, realizzata in ambiente AIDA nel 2011, al fine di consentire la gestione del flusso informativo delle richieste e dei relativi riscontri. Gli interventi per il 2012 hanno riguardato, in particolare, l'adeguamento della procedura per l'invio delle richieste agli istituti assicurativi, la proroga per la richiesta di ulteriore documentazione (approfondimento), nonché la gestione del fascicolo relativo all'indagine.

Asi2. Servizi agli utenti

Al fine di migliorare la *performance* istituzionale, anche nel 2012 l'Agenzia ha perseguito con la strategia della qualità. Al riguardo, le linee di azione sono state fondamentalmente, da un lato, l'implementazione del sistema informativo e, dall'altro, la diffusione dei servizi telematici e la comunicazione/collaborazione con gli utenti.

Anche con riguardo all'ASI2, i risultati gestionali registrati a fine esercizio si attestano su valori superiori rispetto ai *target* previsti.

In particolare, è stata garantita una elevata disponibilità dei servizi telematici, assicurando interventi immediati e prioritari ad ogni segnalazione di indisponibilità pervenuta dagli utenti del servizio. Il *tasso di effettiva disponibilità tecnica dei servizi telematici* è stato pari a circa il 99,80%, a fronte di un risultato atteso >95%. Il *tasso di diffusione dei servizi telematici* è stato, invece, del 98% (il risultato programmato era >95%).

Il servizio di “assistenza on-line”, a fronte di un risultato pianificato >95%, ha dato esito positivo al 99% delle richieste, dando evidenza del dialogo telematico ormai consolidato con gli operatori e dell'interesse che gli stessi prestano all'informatizzazione delle procedure doganali e nel settore delle accise quale strumento per semplificare e velocizzare gli adempimenti.

Nell'ambito del servizio *URP telematico*, nel periodo di riferimento, sono pervenuti n. 4.333 quesiti, regolarmente gestiti.

Come appena anticipato, l'Agenzia si è notevolmente impegnata nell'attività di comunicazione e nella collaborazione con gli operatori economici e le associazioni di categoria. A tal proposito, particolare attenzione è stata dedicata all'istituto dell'Operatore Economico Autorizzato (AEO), introdotto dalla normativa comunitaria dal 1° gennaio 2008, che consente agli operatori in possesso di determinati requisiti di ottenere un abbattimento dei controlli inerenti profili di operatività doganale e/o di sicurezza. Nel corso del 2012, a fronte di 181 istanze presentate, sono stati rilasciati 176 certificati attestanti lo *status* di AEO.

In ragione della sua importanza, la procedura di rilascio dell'AEO ha formato, altresì, oggetto di un'*indagine di customer satisfaction* diretta a valutare il grado di soddisfazione degli utenti, dalla quale è emerso che essa soddisfa in termini generali le loro esigenze.

La valutazione complessivamente positiva dell'istituto è stata, infine, confermata anche dal *tasso di conformità degli interventi post-audit* nei confronti degli operatori certificati AEO. Infatti, su un totale di 290 interventi effettuati, il tasso di conformità è stato del 99% (il risultato atteso era del 90%). Tale risultato testimonia l'elevato livello di *compliance* dei soggetti cui viene rilasciata tale certificazione.

Nel 2012 anche l'istituto delle *Informazioni Tariffarie Vincolanti* (ITV) ha registrato sviluppi interessanti (nel corso dell'anno sono state rilasciate 480 ITV). Si tratta di un importante strumento giuridico che consente di semplificare l'operatività doganale e di assicurare uniformità di classificazione in ambito europeo, garantendo così agli operatori la certezza della classifica delle merci importate e del relativo trattamento daziario. Per migliorare la qualità e la tempestività del servizio offerto dall'Agenzia, è stato disposto che dal 1° gennaio 2012 la richiesta di una ITV venga redatta esclusivamente sul modulo disponibile sul sito *internet* ed inviata alla Direzione Centrale Gestione Tributi e Rapporti con gli Utenti, eliminando così i tempi in precedenza richiesti dell'intermediazione dell'Ufficio territoriale. Sono stati in tal modo conseguiti importanti miglioramenti in termini di riduzione dei tempi della procedura: il tempo medio per il rilascio delle ITV è stato infatti di 60 giorni, in luogo dei 90 giorni previsti come termine massimo dalle norme comunitarie. Sicché, anche il

corrispondente obiettivo previsto dal Piano delle attività (“Riduzione dei tempi per il rilascio delle ITV rispetto ai tempi previsti dalle norme comunitarie ...”) può ritenersi conseguito, riferendo il valore atteso del relativo indicatore (≤ 60 gg.) al tempo medio per il rilascio delle ITV.

Più in generale, l’elevato grado di soddisfazione degli utenti in relazione alle prestazioni rese dagli uffici dell’Agenzia è riscontrabile anche attraverso l’assai esiguo numero di *reclami presentati*, ossia 7, rispetto al totale dei procedimenti inclusi nella Carta dei servizi e conclusi al 31 dicembre 2012.

Per quanto concerne, poi, l’ambito dei *laboratori chimici*, è stato previsto nel Piano delle attività per l’anno 2012 un nuovo obiettivo relativo ai tempi di svolgimento delle analisi. A consuntivo, il valore nazionale medio dei tempi di giacenza dei campioni nei laboratori è risultato pari a 8,9 giorni lavorativi, a fronte di una *performance* auspicata di 11,8 giorni lavorativi, facendo registrare così una riduzione, rispetto ai tempi consuntivati nel 2011, del 28,4% (a fronte di un risultato pianificato $>5\%$).

L’Agenzia, consapevole che la percezione di un’amministrazione attenta alle esigenze dei contribuenti possa essere rafforzata anche attraverso l’organizzazione di convegni e seminari, nel corso dell’anno 2012 ha assicurato, inoltre, il proprio contributo in ben n. 301 iniziative tra fiere, convegni, incontri e seminari (il risultato atteso era di 170 iniziative).

Le attività afferenti all’iniziativa progettuale “Il Trovatore” – il cui scopo principale è quello di assicurare la tracciabilità e la rintracciabilità dei *container* per un monitoraggio in tempo reale della rete logistica – ha garantito, in linea col Piano delle attività, il coinvolgimento di 5 uffici doganali in prossimità di porti (Genova e La Spezia) e *dryport* (Bologna, Rivalta Scrivia, Melzo).

Asi3. Ottimizzazione della funzione organizzativa e di supporto alla missione istituzionale

Gli interventi del piano relativi a tale area strategica hanno riguardato, in particolare, le politiche di formazione, i sistemi di governo e gestione, la sicurezza dei lavoratori durante il lavoro e le attività dei laboratori chimici.

La strategia della formazione nel 2012 ha confermato alcune linee di sviluppo già avviate e rafforzate nell’anno precedente, con lo scopo di incrementarne la qualità, razionalizzare l’organizzazione delle attività e ridurre i costi. In particolare:

- sono stati ridotti i costi di docenza di circa il 16% rispetto al 2011;
- è stata attuata una migliore distribuzione delle attività formative durante il corso dell'anno, erogando nei primi due quadrimestri il 76,17% delle ore di formazione (il *target* era $\geq 60\%$);
- è proseguito l'impegno per il decentramento delle attività formative (che è stato dell'87,99%, a fronte di un risultato programmato $\geq 86\%$), in modo da minimizzare gli spostamenti del personale, così contenendo i costi delle missioni per formazione e sottraendo il minor tempo possibile all'ordinaria attività lavorativa;
- per misurare l'efficacia della formazione, sono stati eliminati gli obiettivi meramente quantitativi, esprimendo l'obiettivo sintetico della formazione in termini di ore *pro-capite* all'interno di un intervallo di valori, compreso, nel 2012, tra 23 e 25 ore. Anche tale obiettivo è stato conseguito, tenuto conto della consistenza media del personale nel corso dell'anno (9.436 unità) e delle ore di formazione complessivamente consuntivate nell'anno 2012 (235.750). Al riguardo si precisa che, per calcolare le ore di formazione *pro-capite*, l'Agenzia ha fatto riferimento a quanto previsto dalle disposizioni vigenti e dalla contrattazione collettiva, secondo cui la formazione può essere rivolta anche al personale comandato o fuori ruolo.

Allo scopo di verificare l'efficacia dell'azione degli uffici e per migliorare la capacità di governo dell'Agenzia, nel corso del 2012, oltre alle normali attività, sono state inoltre potenziate le attività di *audit* di processo gestionali ed operativi. Ne sono stati infatti realizzati 326 su un totale di 517 interventi, sicché la loro percentuale sul totale degli interventi di *audit* a livello nazionale è stata pari al 63%, ampiamente superiore rispetto al risultato atteso del 40% definito nel Piano delle attività.

Nel corso del 2012, inoltre, è stata data attuazione alle politiche per la sicurezza e la salute di lavoratori, anche mediante iniziative di carattere informatico (l'aggiornamento del sito *intranet* e l'apertura di un *forum* dedicato al tema), di natura formativa, nonché attraverso la presentazione e l'implementazione del "Sistema Gestione Sicurezza e Salute sul Lavoro (SGSSL)", con la prima stesura del "Manuale SGSSL" e l'individuazione delle due Direzioni Interregionali (Lazio e Abruzzo e Toscana, Sardegna e Umbria) per l'avvio della fase sperimentale, così come previsto dal Piano delle attività.

Infine, per assicurare un governo efficace ed efficiente delle attività dei *laboratori chimici*, nel 2012 sono stati attuati interventi gestionali finalizzati a promuovere e sviluppare le attività e la qualità dei servizi offerti. Nell'ambito del programma di estensione delle procedure accreditate dei laboratori chimici è stato, quindi, realizzato un ulteriore potenziamento dell'attività analitica nei settori merceologici di competenza, nonché avviato lo sviluppo di

nuove applicazioni al fine di offrire un servizio di certificazione anche in ambiti non istituzionali. In particolare, nel corso del periodo in esame, sono state accreditate dai laboratori 23 nuove prove analitiche, con un incremento del 4,5%, a fronte di un risultato atteso per il 2012 del 3%.

I progetti di investimento

Nell'esercizio 2012 l'Agenzia ha aggiornato la pianificazione operativa dei progetti evolvendo la formulazione delle politiche di investimento definite nel 2012 con riferimento a nuove linee di sviluppo, specie nel settore ICT. Anche nel 2012 i progetti d'investimento sono stati articolati in due diversi Piani:

- il *Piano triennale degli Investimenti 2012-2014*, in cui sono ricompresi i progetti prioritari per assicurare la funzionalità e l'efficacia dei servizi di supporto dell'Agenzia, articolati in due macroaree:
 - progetti di evoluzione del sistema informativo (11 progetti);
 - progetti per la qualificazione del patrimonio (3 progetti);
- il *Piano pluriennale degli Interventi* per i progetti che presentano specifici contenuti rivolti al potenziamento delle attività di accertamento, ispettive e di contrasto alle frodi da finanziare con le risorse di cui all'art. 3, comma 1, lett. i), punto 3), della legge 10 ottobre 1989, n. 349, anch'essi articolati in due macroaree:
 - potenziamento delle attività di controllo (10 interventi);
 - messa in qualità dei laboratori chimici (2 interventi)

I progetti previsti nel piano degli investimenti hanno comportato una spesa di €/mln 15,6, pari a circa l'81% dell'importo pianificato per il 2012 (€/mln 19,2). L'indicatore relativo allo stato di avanzamento lavori (SAL) si è attestato al 97%.

Gli interventi previsti nel piano pluriennale hanno comportato, invece, una spesa di €/mln 9,6, pari a circa all'82% dell'importo pianificato nel 2012 (€/mln 11,7). L'indicatore relativo allo stato di avanzamento lavori (SAL) si è attestato all'86%.

Riepilogando, nel corso del 2012 gli investimenti dell'Agenzia si sono sviluppati attraverso 26 iniziative progettuali di durata pluriennale che hanno comportato una spesa di €/mln 25,2, pari a circa il 82% degli importi pianificati nell'anno (€/mln 30,9).

LIVELLO DI CONSEGUIMENTO DEGLI OBIETTIVI INCENTIVATI

Tenuto conto dei risultati conseguiti dall'Agenzia nell'anno 2012, si è provveduto a calcolare il livello di conseguimento degli obiettivi incentivati individuati nella Convenzione 2012-2014 (Cfr. Parte Terza "OBIETTIVI INCENTIVATI"). Dal calcolo è emerso che l'Agenzia ha conseguito un punteggio sintetico di 152,88 punti, a fronte dei 138 prefissati. Il raggiungimento di tale punteggio determina l'erogazione del 100% della quota incentivante.

Roma, 12 LUG. 2013

Il Direttore Generale delle Finanze

(Fabrizia Lapecorella)



Il Direttore dell'Agenzia

(Giuseppe Peleggi)

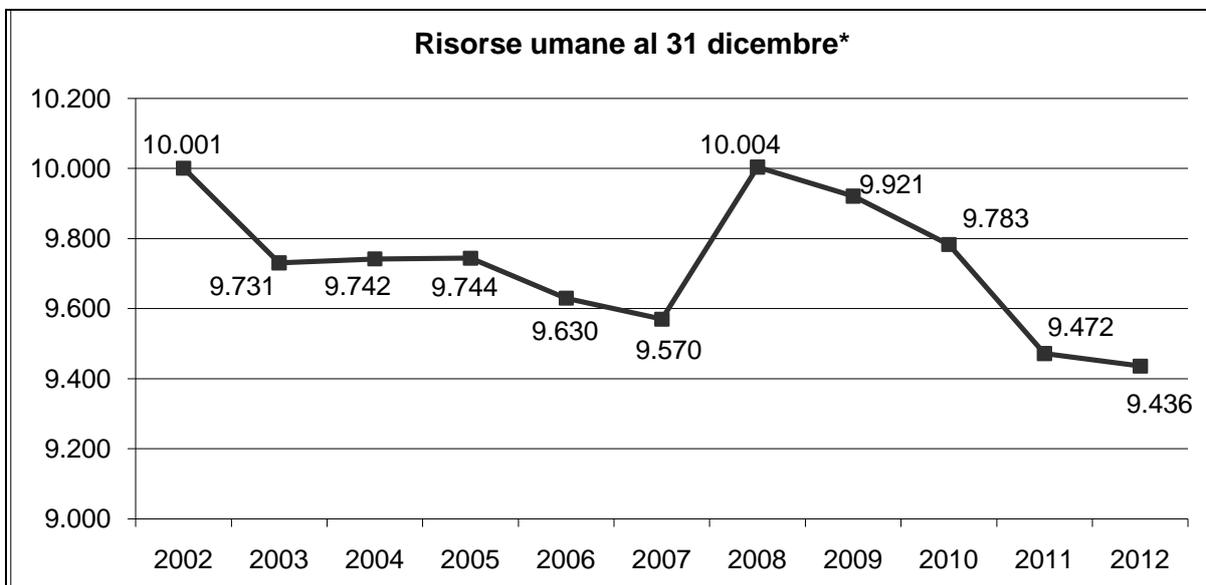
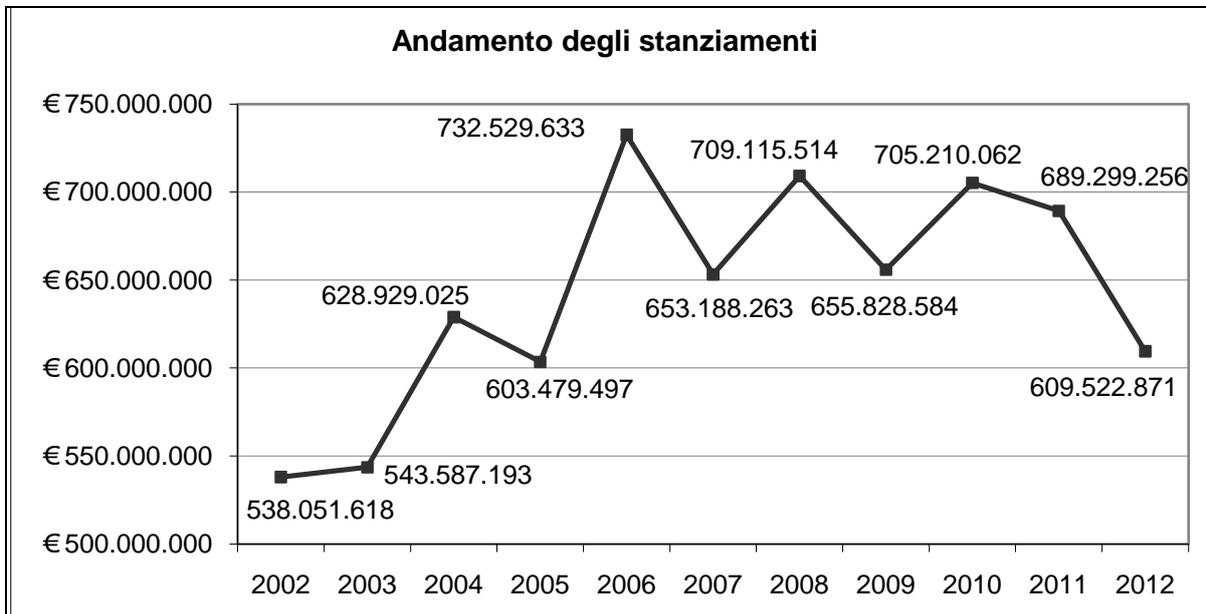


PARTE SECONDA - ANDAMENTO DEI RISULTATI ECONOMICO GESTIONALI

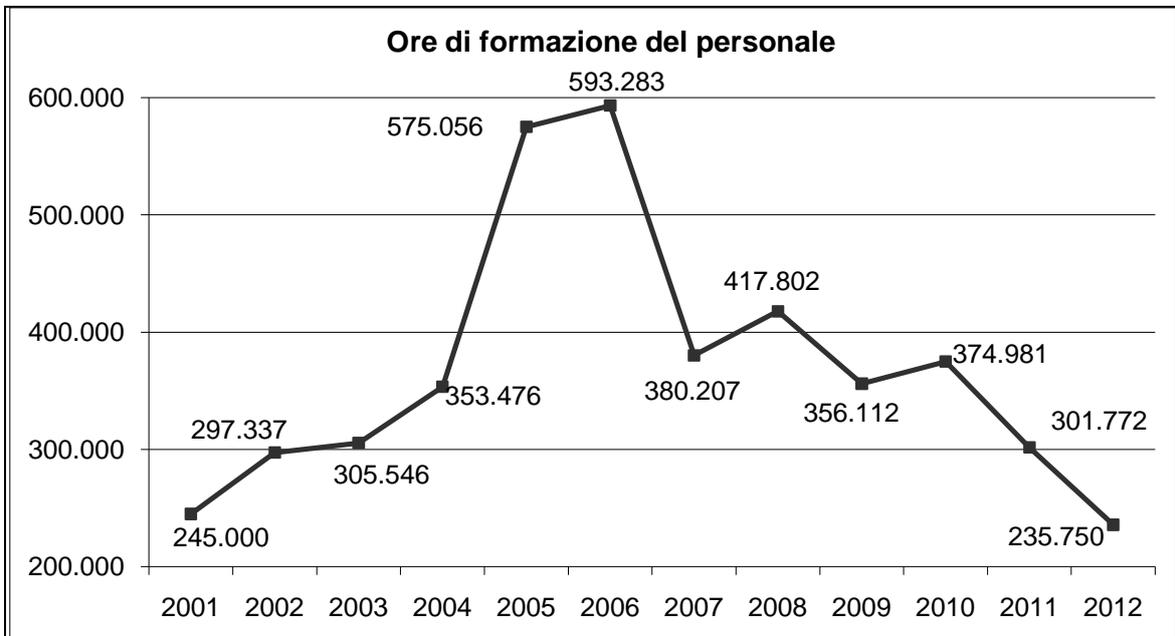
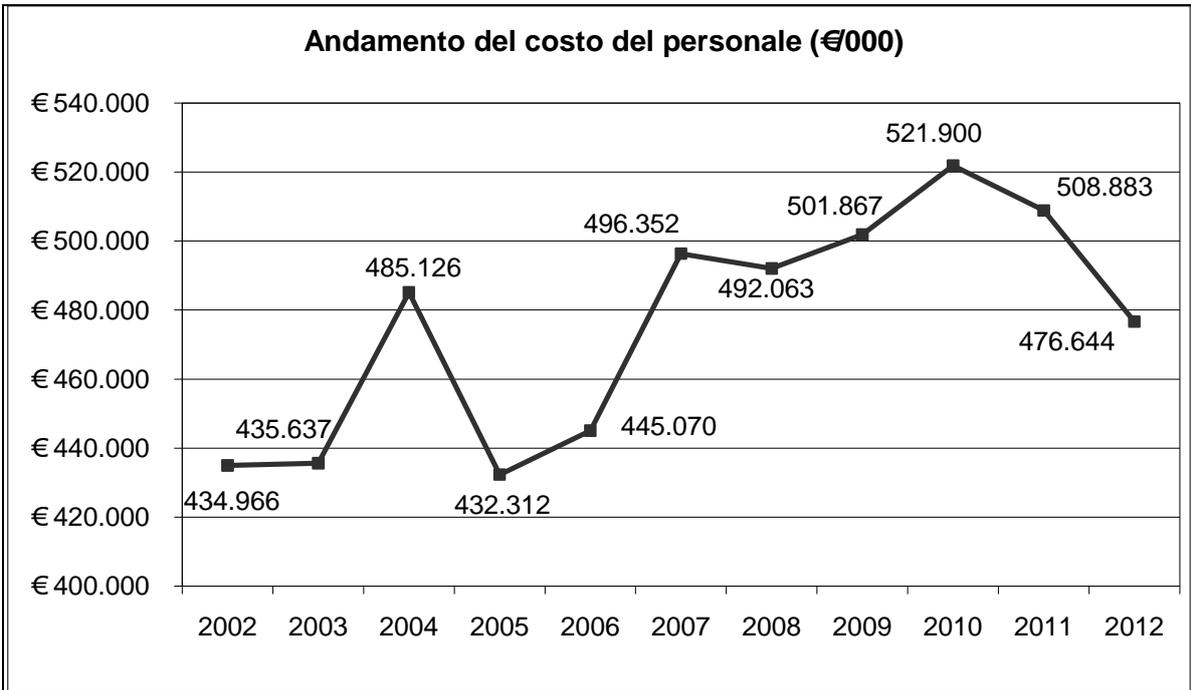
PREMESSA

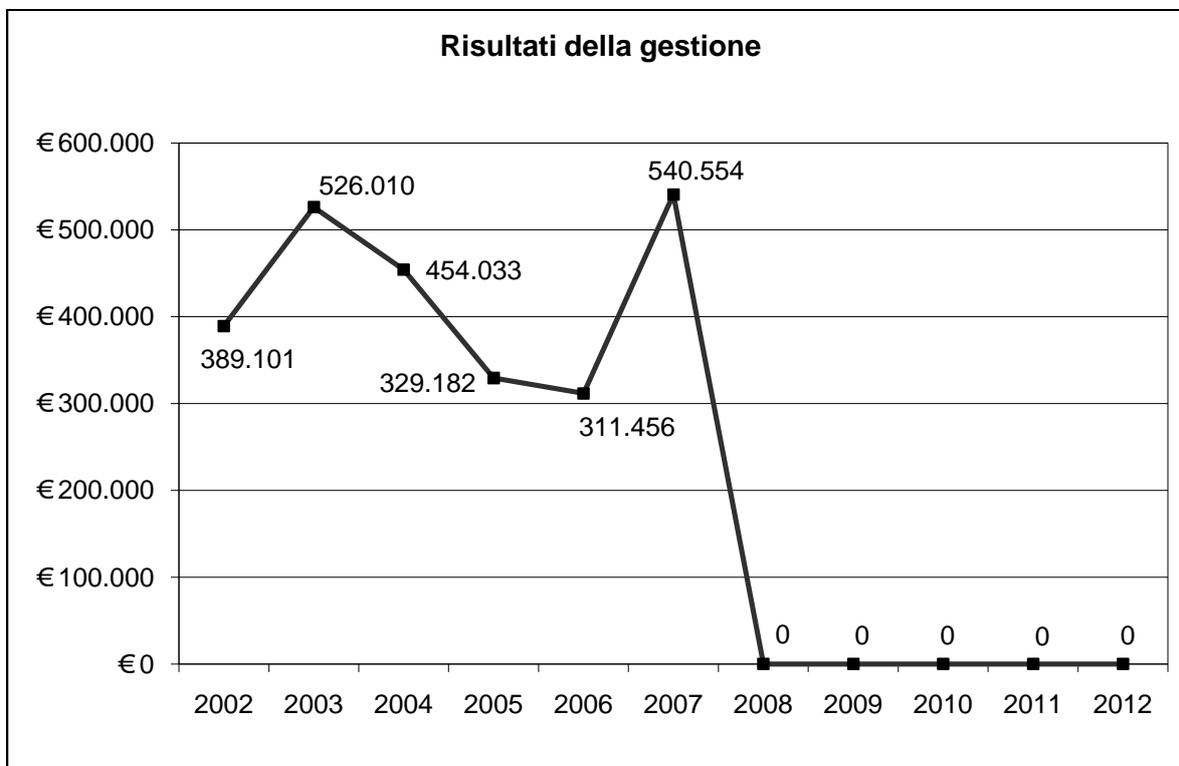
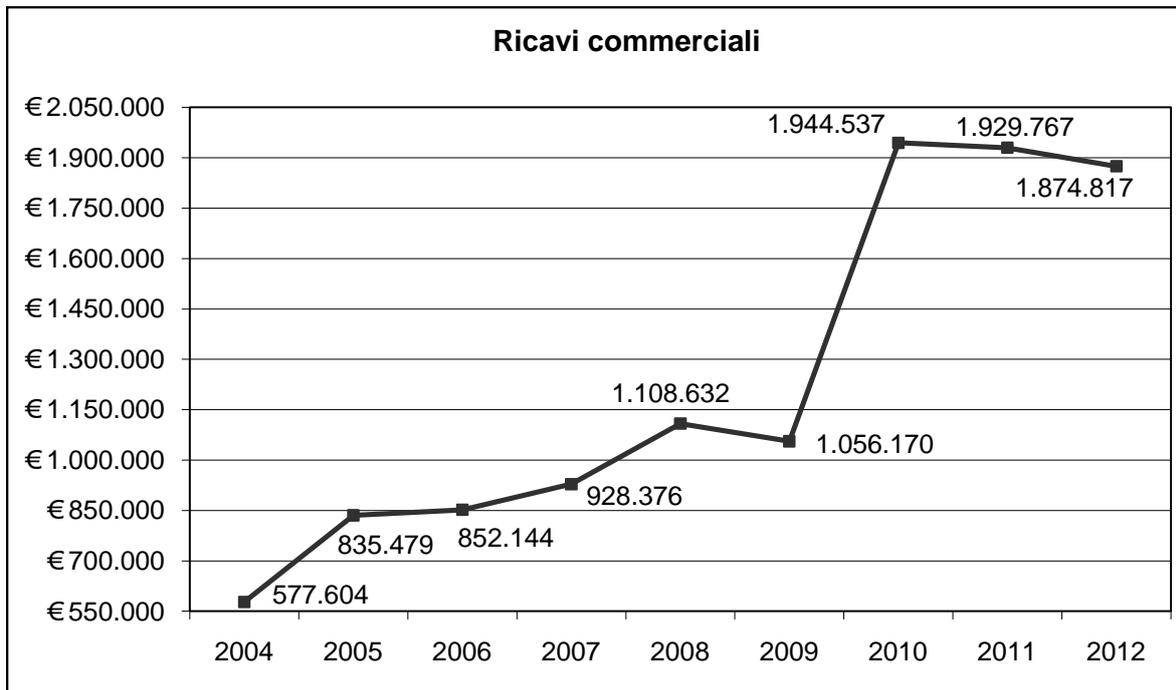
Questa sezione riporta i principali risultati degli indicatori maggiormente significativi attraverso la rappresentazione grafica degli andamenti economico-gestionali. Si riporta di seguito la selezione degli “indicatori rappresentativi” frutto di analisi strutturali consolidate, le cui fonti di alimentazione derivano dai documenti di bilancio e dai sistemi gestionali interni all’Agenzia, sintetizzati tradizionalmente nello schema di “Piano delle attività” ovvero nelle “tabella ulteriori elementi” di cui all’allegato 4 della Convenzione 2012-2014.

RISULTATI ECONOMICO – FINANZIARI (GRAFICI)



*Consistenza di personale presente al 31 dicembre di ciascun anno comprensivo dei comandati e distaccati presso altre amministrazioni.

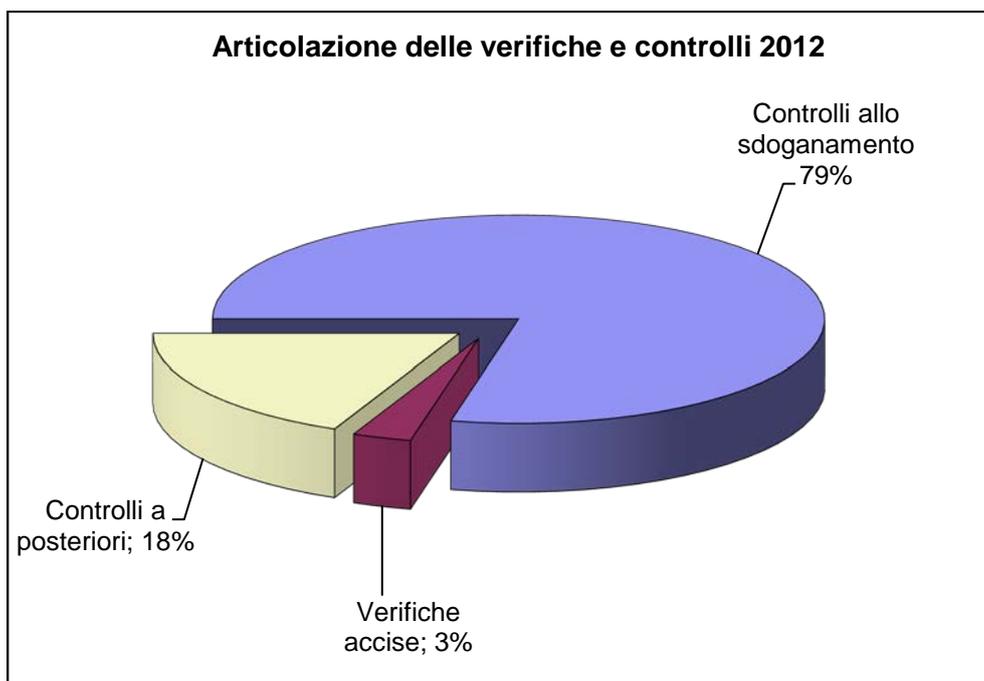


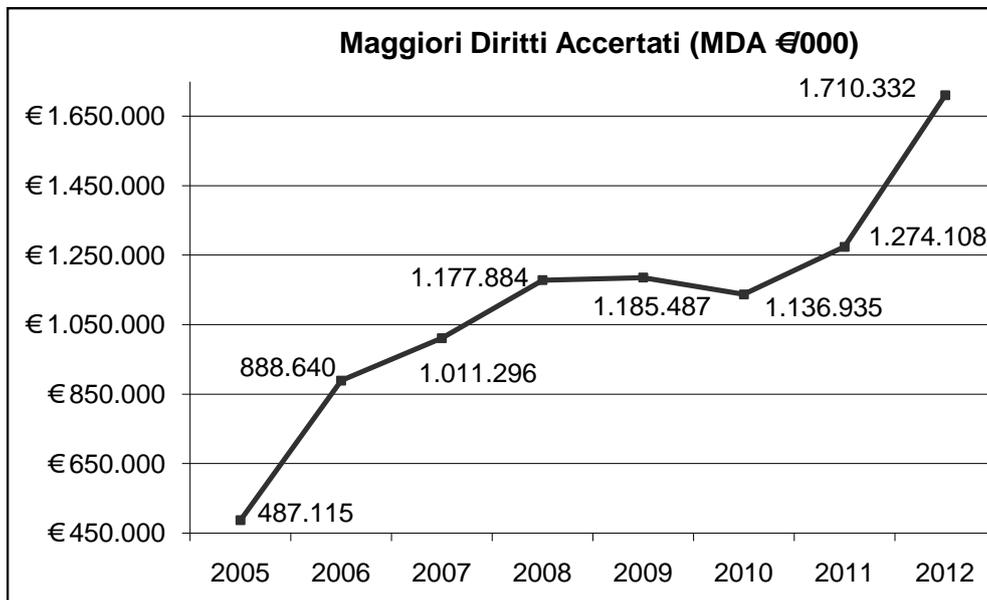
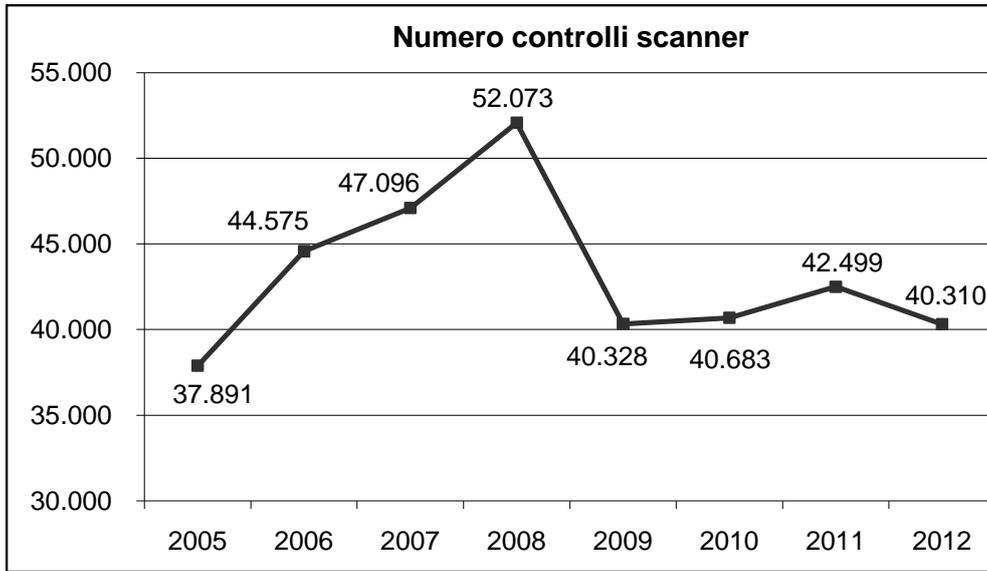


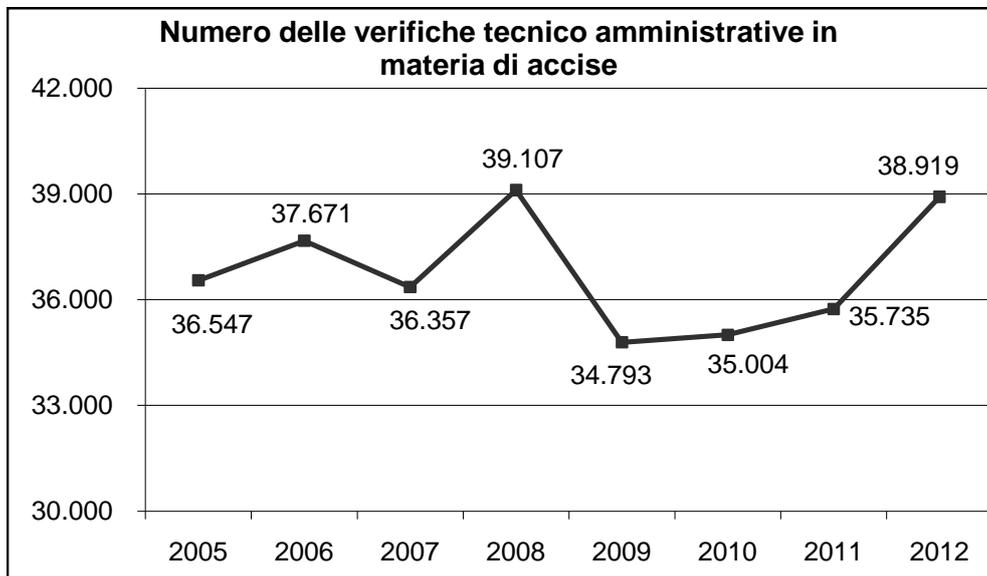
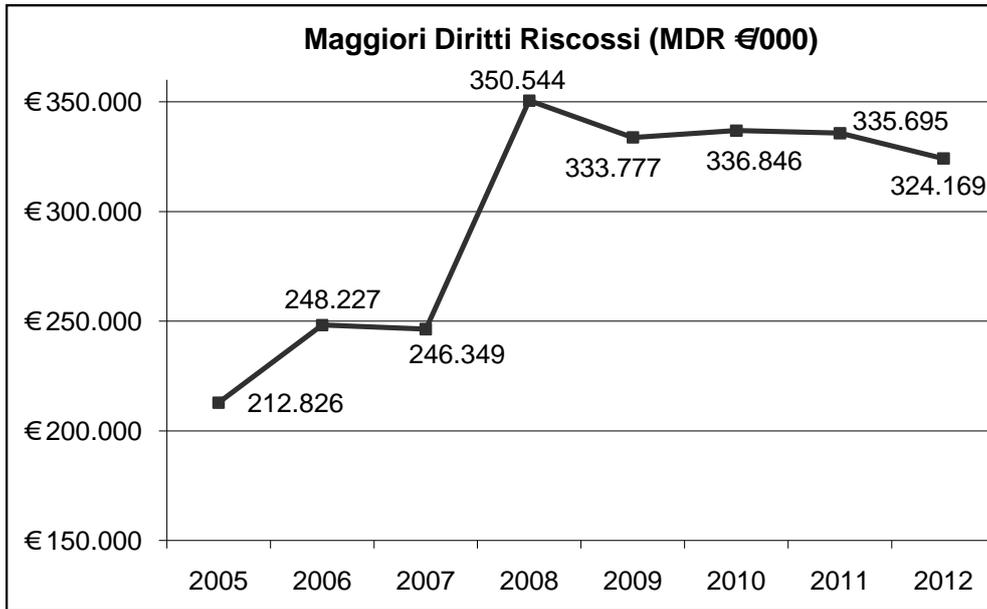
RISULTATI GESTIONALI

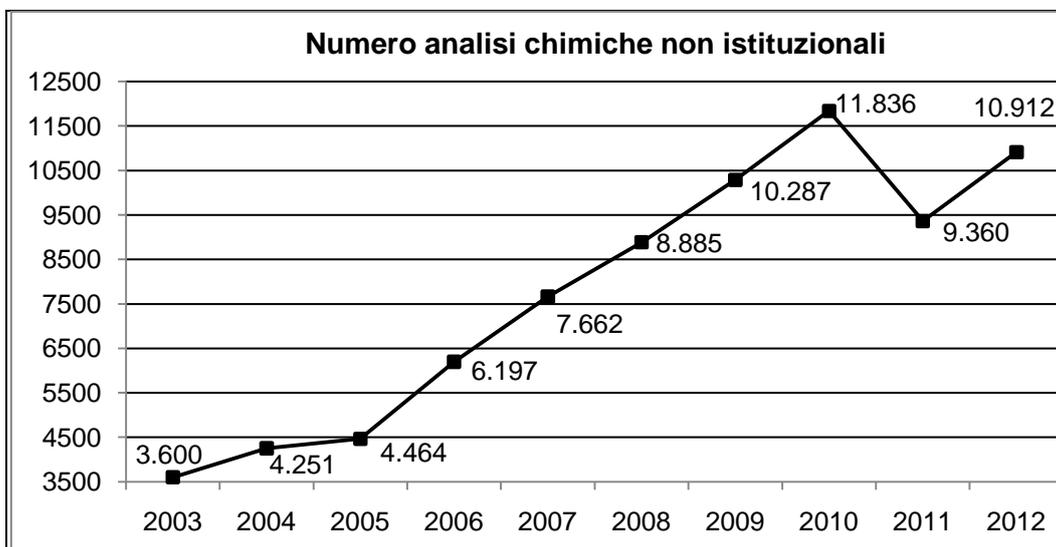
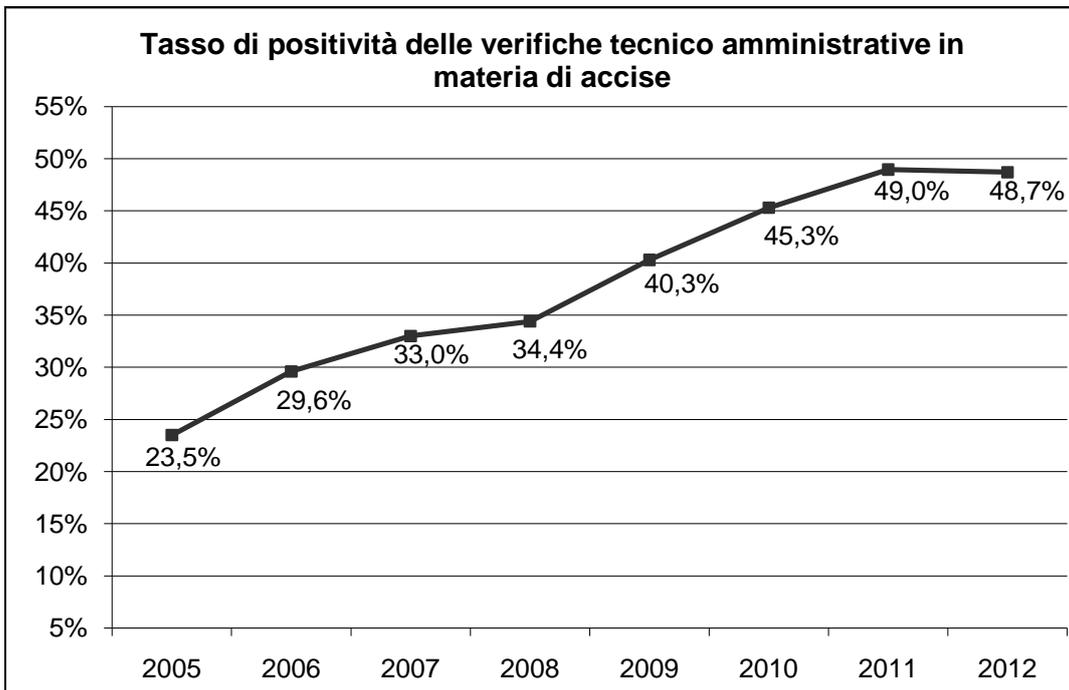
La successiva tavola riporta il numero complessivo delle verifiche e dei controlli nei settori dogane ed accise per le principali tipologie di controlli.

Tipologie di controlli	2012
Verifiche Intra	5.333
Verifiche Plafond	762
Revisioni d'accertamento con accesso	3.018
CDC - Controlli fisici allo sdoganamento	246.366
CDC - Controlli documentali allo sdoganamento	405.073
Controlli scanner	40.310
Verifiche ordinarie	16.326
Revisioni di accertamento in ufficio	224.150
Controlli FEAGA	25
Controlli AEO (inclusi <i>post-audit</i>)	547
Verifiche tecnico amministrative in materia di accise	38.919
Controlli su dichiarazioni sommarie prearrivo	344.485









Attività di controllo allo sdoganamento

Nel corso del 2012, il flusso delle merci provenienti da o dirette a Paesi terzi ha comportato per l'Agenzia la trattazione dei seguenti volumi di attività:

Operazioni connesse alle attività di sdoganamento

Operazioni connesse allo sdoganamento	Risultato 2011	Risultato 2012	Scostamento 2012/2011
Dichiarazioni doganali (DAU)	14.790.640	15.560.780	5,2%
Manifesti merci in arrivo	151.767	148.950	-1,9%
Manifesti merci in partenza	135.618	139.146	2,6%
Partite di merce in temporanea custodia	5.415.058	5.563.028	2,7%
Totale operazioni	20.493.083	21.411.904	4,5%

Nel 2012 si registra un consolidamento del numero di operazioni connesse allo sdoganamento rispetto al 2011, nonostante il protrarsi della crisi economica su scala nazionale e internazionale.

I maggiori partner commerciali sono rappresentati, per le operazioni di ingresso, da Cina, Stati Uniti, Svizzera e Turchia, mentre i principali Paesi destinatari dei flussi in uscita vedono Stati Uniti e Svizzera nelle prime due posizioni seguiti dalla Russia e dalla Cina.

Nelle tabelle successive sono riportate l'articolazione dei controlli effettuati ai fini dello sdoganamento delle merci, nonché l'incidenza dei controlli in linea allo sdoganamento sul totale delle operazioni doganali.

Controlli in linea allo sdoganamento (Tipologia di controllo allo sdoganamento)	Risultato anno 2011	Risultato anno 2012	Scostamento 2012/2011	Tassi di positività anno 2012
Controlli fisici allo sdoganamento	308.419	258.018	-16,30%	7,70%
Controlli documentali allo sdoganamento (*)	781.500	779.862	-0,20%	2,90%
Controlli effettuati tramite scanner	42.499	40.310	-5,20%	1,90%
Totale controlli	1.132.418	1.078.190	-4,80%	4,62% (**)

* Dato comprensivo delle verifiche effettuate sulle dichiarazioni sommarie di preavviso (Reg. 648/05), che non concorrono al calcolo della positività totale.

** Media ponderata dei tassi di positività con pesi pari al numero di controlli effettuati.

Incidenza dei controlli in linea allo sdoganamento sul totale delle operazioni doganali (numero controlli effettuati/totale operazioni doganali):	
documentale	2,80%
scanner	0,10%
visita fisica	1,60%

In linea con le politiche intraprese dall'Agazia di focalizzare l'attenzione sulla qualità dei controlli ed anche tenuto conto delle tendenze operative delle altre dogane comunitarie che registrano un minor tasso di effettuazione dei controlli rispetto al volume delle operazioni, è stato realizzato un numero di controlli allo sdoganamento inferiore di circa il 5% rispetto all'anno precedente. I controlli scanner hanno contribuito in modo strumentale al raggiungimento dei risultati ottenuti nell'ambito delle verifiche fisiche consentendo interventi mirati. La tendenza alla diminuzione dei controlli è da attribuire anche alla diffusione della certificazione AEO tra gli operatori economici: infatti, anche nel 2012 nel 60% circa delle dichiarazioni di importazione ed esportazione è intervenuto almeno un soggetto certificato.

Nella successiva tavola si rappresentano i tassi di positività dei controlli selezionati da Sistema di analisi dei rischi (Circuito Doganale di Controllo) suddivisi in operazioni di importazione ed esportazione.

Tasso di positività rilevati nel Circuito Doganale di Controllo

Tassi di positività rilevati nel CDC	Risultato anno 2011	Risultato anno 2012
Tasso di positività per controlli selezionati da Sistema di analisi dei rischi (CD+VM+CS) su merci in importazione	5,90%	5,60%
Tasso di positività per controlli selezionati da Sistema di analisi dei rischi (CD+VM+CS) su merci in esportazione	3,30%	3,30%

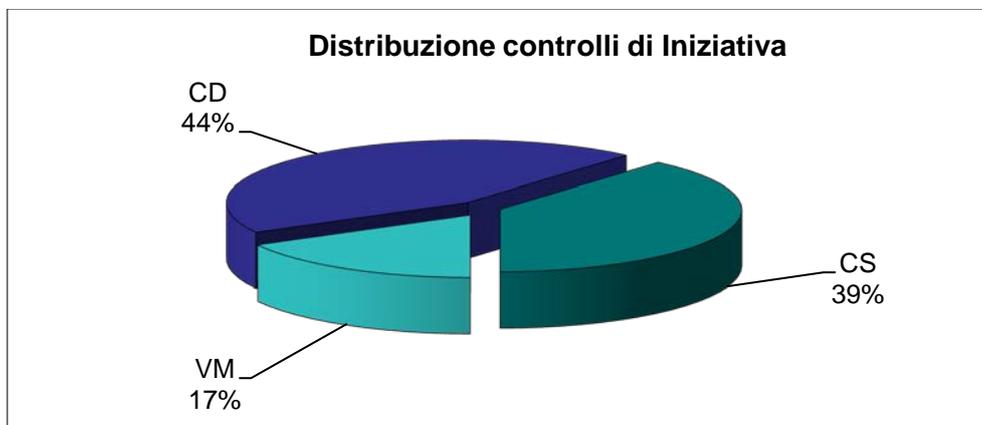
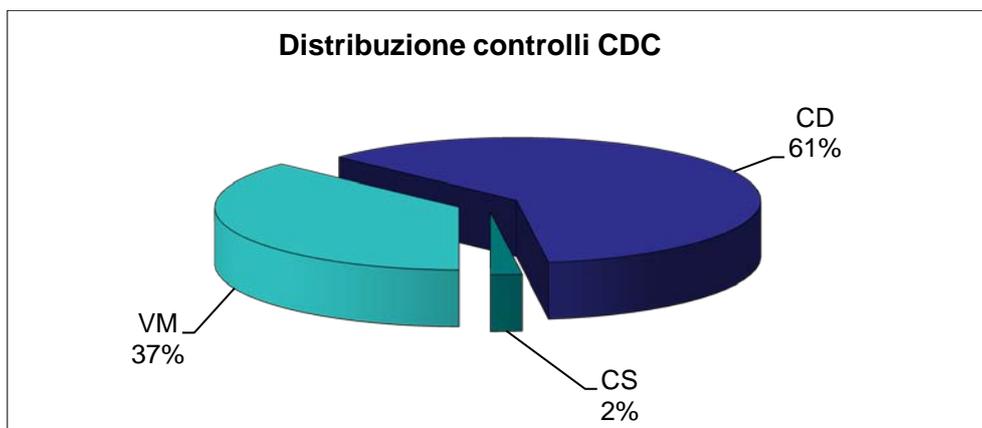
La positività dei controlli sulle merci in importazione risulta più elevata rispetto alle esportazioni poiché in tale ambito si riscontrano maggiormente fenomeni di illecito tributario ed extratributario.

Controlli allo sdoganamento derivanti da Circuito Doganale di Controllo

Tipologia di controllo	Numero controlli	Incidenza sul totale
Controlli fisici allo sdoganamento	246.366	37,00%
Controlli documentali allo sdoganamento	405.073	60,90%
Controlli effettuati tramite scanner	13.882	2,10%
Totale controlli	665.321	100%

Controlli allo sdoganamento “di iniziativa”

Tipologia di controllo	Numero controlli	Incidenza sul totale
Controlli fisici allo sdoganamento	11.652	17,00%
Controlli documentali allo sdoganamento	30.304	44,30%
Controlli effettuati tramite scanner	26.428	38,60%
Totale controlli	68.384	100%



La ripartizione dei controlli tra le diverse tipologie è analoga a quella degli anni precedenti con la prevalenza di forme di controllo meno intrusive. I controlli allo sdoganamento derivano sia dal circuito doganale di controllo che da interventi di iniziativa anche se quest'ultimi rappresentano una bassa percentuale rispetto al totale dei controlli effettuati, in quanto si tende sempre di più a privilegiare i controlli derivanti dal sistema automatizzato di analisi dei rischi sia a livello nazionale che locale, con l'obiettivo di garantire l'uniforme trattamento delle merci sul territorio nazionale.

Attività di controllo successivo

Per quanto riguarda i controlli *a posteriori*, nel corso del 2012 l'attività è stata articolata come risulta dalla tabella seguente:

Tipologie di controlli	2011	2012	Scostamento 2012/2011
Verifiche Intra	6.131	5.333	-13,00%
Verifiche Plafond	948	762	-19,60%
Revisioni d'accertamento con accesso	2.729	3.018	10,60%
Verifiche ordinarie	16.281	16.326	0,30%
Revisioni di accertamento in ufficio	218.489	224.150	2,60%
Controlli FEAGA	34	25	-26,50%
Controlli AEO	524	547	4,40%
Verifiche tecnico amministrative in materia di accise	35.735	38.919	8,90%
Totale controlli	280.871	289.080	2,90%

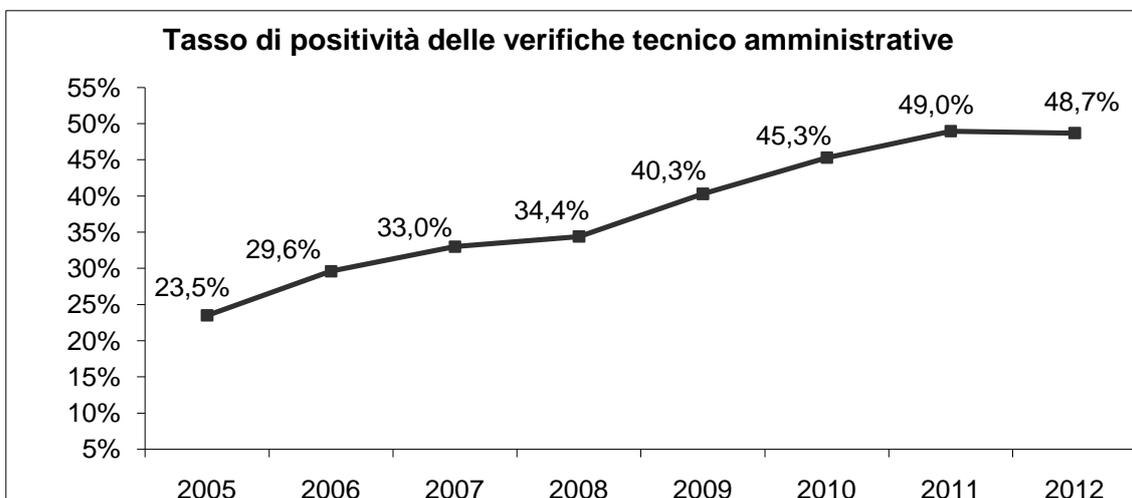
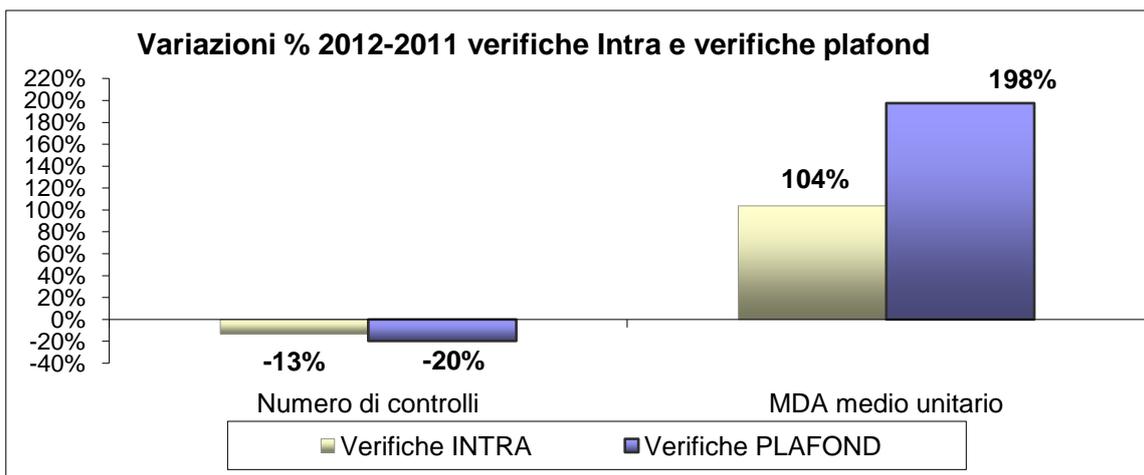
La ridotta platea di operatori nei settori Intra e Plafond e la sempre più accurata analisi per l'individuazione delle situazioni di rischio hanno indotto a diminuire le verifiche *a posteriori*, specialmente quelle con accesso molto impegnative in termini di risorse umane e finanziarie, mantenendo peraltro una elevata efficacia, dimostrata dai Maggiori Diritti Accertati, come risulta dalla tabella seguente.

MDA per tipologia di controllo

Tipologie di controlli	MDA (€1.000)	Incidenza sul totale
- IVA intra	987.513	57,70%
- Plafond	178.442	10,40%
- Revisioni d'Accertamento con accesso presso le aziende	26.242	1,50%
- Controlli ai depositi	7.680	0,40%
- Altre verifiche ordinarie con accesso	76.260	4,50%
- Altri controlli in ufficio	289.863	16,90%
- Verifiche accise	144.331	8,40%

Confronto 2011 e 2012 dei risultati dell'azione di contrasto all'evasione in ambito IVA Intra e Plafond

Tipologia	Numero di controlli		Tasso positività		MDA (€1.000)		MDA medio unitario	
	Anno 2011	Anno 2012	Anno 2011	Anno 2012	Anno 2011	Anno 2012	Anno 2011	Anno 2012
Verifiche INTRA	6.131	5.333	32,80%	31,80%	574.104	987.513	286	583
Verifiche PLAFOND	948	762	45,50%	44,80%	75.603	178.442	175	522



Il tasso di positività delle verifiche in materia di accise, che include sia violazioni di tipo formale che di tipo sostanziale, ha registrato dal 2005 al 2011 un andamento crescente, dovuto ad un'attività di analisi preventiva particolarmente accurata e qualificata che ha consentito di individuare le situazioni maggiormente a rischio di illeciti. Nel 2012 la situazione risulta sostanzialmente stabilizzata. Nella successiva tabella sono riportate, in dettaglio, le penalità accertate nel 2012.

Settore	N. Verifiche (*)	Maggiore Imposta Accertata	Penalità Minima	Penalità Massima	Penalità Fissa
Prodotti alcolici	11.332	27.242.387	21.905.961	112.538.375	2.369.357
Birra	4.251	8.389.288	15.329.815	76.834.858	125.313
Vino	689	300.135	559.512	3.394.167	148.779
Energia Elettrica	24.409	18.929.986	18.040.144	134.652.982	6.495.665
Gas Naturale	3.263	49.102.564	29.060.322	139.131.725	13.193.250
Prodotti energetici	16.951	26.112.317	29.804.479	132.460.961	4.685.664
Autotrasporto	33.376	4.478.368	3.588.357	15.307.967	785.180
Altre attività	471	245.399	298.711	1.321.907	29.948
Totale	94.742	134.800.442 (**)	118.587.301	615.642.941	27.833.155

(*) numero di verifiche espresso in valori assoluti corrispondenti a 38.919 verifiche equivalenti.

(**) Importo al netto della maggiore IVA accertata nell'ambito delle verifiche accise, pari a 9.530.978 euro.

PARTE TERZA – ANALISI DEI RISULTATI CONSEGUITI

PIANO DELL'AGENZIA PER L'ANNO 2012: STRATEGIA E INTERVENTI ATTUATIVI

Per il triennio 2012-2014 l'Agenzia delle dogane ha delineato una strategia che, in continuità con quanto realizzato negli anni precedenti, è stata finalizzata a contribuire al rispetto delle regole di politica commerciale, stabilite a livello nazionale ed internazionale, svolgendo nel contempo un'azione di garanzia del corretto ed equilibrato sviluppo del mercato. In particolare, è stato intensificato l'impegno per vigilare sulla regolarità dei traffici commerciali, per tutelare le entrate del bilancio nazionale e dell'Unione Europea, per difendere la competitività delle imprese nazionali, per agevolare il commercio legittimo, per contribuire alla tutela della salute e della sicurezza dei cittadini ed alla protezione dell'ambiente.

L'attenzione dedicata alle attività di presidio e controllo è stata coniugata con l'ulteriore sviluppo della digitalizzazione dei processi e della semplificazione degli adempimenti con l'obiettivo di apportare un reale valore aggiunto agli operatori e di favorire l'adempimento spontaneo degli obblighi tributari.

Gli interventi posti in essere per dare attuazione al Piano delle attività per l'esercizio 2012 hanno riguardato:

- il potenziamento del presidio della legalità e della sicurezza nel commercio internazionale e della corretta applicazione delle regole di mercato al fine di contribuire al rilancio dell'economia ed alla crescita del Paese e con l'obiettivo di promuovere l'adempimento spontaneo degli obblighi tributari;
- il rafforzamento degli interventi per la prevenzione ed il contrasto all'evasione tributaria nel settore dei dazi, dell'IVA intracomunitaria e delle accise, mediante lo sviluppo delle attività di *intelligence* e di analisi dei flussi di traffico e dei rischi connessi nonché l'utilizzo di metodologie di controllo che si avvalgono di strumenti tecnologici evoluti;
- il potenziamento dell'azione di prevenzione e contrasto dei fenomeni illeciti in materia extratributaria, al fine di tutelare la salute e la sicurezza dei cittadini e dell'ambiente, anche in collaborazione con le altre autorità istituzionalmente preposte agli specifici ambiti operativi;
- il contributo alla competitività economica dell'Unione Europea ed alla stabilità dei mercati anche mediante l'efficace sorveglianza dei movimenti di denaro contante in entrata e/o in uscita nel/dal territorio comunitario finalizzata al contrasto degli illeciti tributari e della evasione fiscale;
- la promozione di iniziative finalizzate alla tutela degli interessi economici nazionali ed alla salvaguardia delle risorse proprie dell'Unione Europea;
- il potenziamento del sistema informatico doganale e del dialogo telematico con le altre

Amministrazioni ed Enti pubblici, nonché con gli Organi dell' Unione Europea;

- la semplificazione degli adempimenti ed il miglioramento della qualità delle prestazioni, soprattutto mediante una estesa adozione della telematica e l'impulso agli istituti per l'accREDITamento degli operatori affidabili;
- lo sviluppo delle componenti organizzative e strutturali per migliorare l'efficienza e l'efficacia dell'azione amministrativa;
- il miglioramento della *performance* istituzionale, ponendo al riguardo particolare attenzione alla rilevazione della qualità attesa e percepita dagli utenti;
- il progressivo potenziamento dell'assetto procedurale e tecnologico dei laboratori chimici per imprimere sempre maggiore efficacia al contrasto agli illeciti tributari ed extratributari;
- il prosieguo di un'accurata politica di qualificazione del personale mediante iniziative formative correlate alle necessità operative.

ASI 1 - PREVENZIONE E CONTRASTO ALL'EVASIONE TRIBUTARIA ED AGLI ILLECITI EXTRATRIBUTARI

Per conseguire gli obiettivi indicati dall'Autorità politica e, quindi declinati nel Piano 2012, l'Agenzia ha qualificato ulteriormente l'attività di controllo sia in ambito tributario che extratributario affiancando all'azione di presidio e deterrenza interventi specifici in settori ad altro rischio fiscale o di preminente interesse per la salute e la sicurezza della collettività.

L'utilizzo delle risorse complessivamente allocate dall'Agenzia in tale area è sostanzialmente in linea con le previsioni iniziali, con un piccolo scostamento positivo dello 0,34% (5.430.534 ore previste per l'esercizio a fronte di un consuntivo di ore pari a 5.449.099). Rispetto a quanto consuntivato nell'anno precedente, si registra, invece, un leggero scostamento negativo dello 0,30% (sull'area relativa al contenzioso tributario si registra la contrazione più marcata, pari al -6,70%).

AREA (ore/uomo)	Piano anno 2012 (a)	Peso %	Consuntivo al 31/12/2012 (b)	Peso %	Scostame nto (b-a)/a	Consuntivo 2011 (c)	Peso %	Scostamento anno 2012/2011 (b-c)/b
PREVENZIONE E CONTRASTO ALL'EVASIONE ED ALLE FRODI								
Vigilanza e controlli	4.114.151	28,00%	4.109.986	28,43%	-0,10%	4.127.674	27,99%	-0,43%
Antifrode	1.059.453	7,20%	1.068.752	7,39%	0,88%	1.049.460	7,12%	1,81%
Contenzioso tributario	256.929	1,80%	270.361	1,87%	5,23%	288.486	1,96%	-6,70%
Totale	5.430.534	37,00%	5.449.099	37,70%	0,34%	5.465.620	37,06%	-0,30%

Attività di verifica e controllo

L'Agenzia ha predisposto un piano di interventi delineati sulla base degli esiti delle attività di analisi afferenti la dinamica dei traffici commerciali e modulando i controlli in ragione delle diverse situazioni territoriali e delle aree prioritarie di rischio.

I risultati operativi raggiunti confermano l'incremento qualitativo delle attività di controllo. Nelle tabelle seguenti, per ogni tipologia di indicatore, sono evidenziati i risultati raggiunti nell'anno (risultato atteso, risultato conseguito, scostamento), confrontati con quelli dell'anno precedente.

Il primo indicatore preso in considerazione è quello riguardante il *volume complessivo dei controlli*, il cui dimensionamento è correlato all'esigenza di garantire un presidio adeguato al volume e alla pericolosità dei flussi commerciali. Nel 2012 ne sono stati realizzati 1.431.876, in linea, quindi, con quanto programmato (1.400.000). A tal fine, l'Agenzia ha esercitato una costante opera di sensibilizzazione presso le strutture territoriali affinché venisse elevata la soglia di vigilanza ed affinato il meccanismo di individuazione dei settori merceologici e degli operatori potenzialmente più pericolosi, sotto il profilo sia tributario sia extratributario, focalizzando così l'attenzione sulla qualità dei controlli da effettuare.

NUMERO COMPLESSIVO DEI CONTROLLI							
2012				2012 vs. 2011			
Risultato atteso	Consuntivato al 31/12	Scostamento		Consuntivato al 31/12/2012	Consuntivato al 31/12/2011	Scostamento	
		in termini assoluti	in %			in termini assoluti	in %
1.400.000	1.431.876	31.876	2,28%	1.431.876	1.476.776	-44.900	-3,14%

Entrando nello specifico delle tipologie di interventi, sono stati effettuati n. 39.684 *controlli ai passeggeri* con un tasso di positività pari al 39,5%: tali risultati, superiori al programmato, sono stati determinati da una ripresa del flusso dei viaggiatori al di sopra delle aspettative.

CONTROLLI AI PASSEGGERI								
Tipologia indicatore	2012				2012 vs. 2011			
	Risultato atteso	consuntivato al 31/12	scostamento		2011	2012	scostamento	
			in termini assoluti	in %			consuntivato al 31/12	consuntivato al 31/12
Numero dei controlli	37.000	39.684	2.684	7,3%	38.480	39.684	1.204	3,1%
Tasso di positività	36,0	39,5	3,5	9,7%	38,1	39,5	1,4	3,7%

Per quanto concerne i controlli in *materia sanitaria*, sia in linea che *a posteriori*, sul risultato conseguito, pari a 66.356, hanno influito le richieste, da parte del Ministero competente, di sottoporre a specifica vigilanza particolari prodotti e/o settori. Si tratta di interventi non valutabili in fase di programmazione, nella quale si tiene conto del *trend* storico delle verifiche riconducibili a profili di rischio di natura doganale.

NUMERO DEI CONTROLLI IN MATERIA SANITARIA							
2012				2012 vs. 2011			
Risultato atteso	Consuntivato al 31/12	scostamento		2011	2012	scostamento	
		in termini assoluti	in %	Consuntivato al 31/12	Consuntivato al 31/12	in termini assoluti	in %
63.500	66.356	2.856	4,5%	69.147	66.356	-2.791	-4,0%

Nel settore delle accise sono stati effettuati 42.675 controlli, con un tasso di positività medio pari al 48,7%: i risultati comprendono anche le verifiche eseguite nel settore del fotovoltaico per accertare la regolarità dei nuovi impianti. Le specifiche agevolazioni previste in materia avevano determinato nel 2011 un forte incremento nel numero degli impianti i cui controlli si sono protratti anche nel 2012.

CONTROLLI NEL SETTORE DELLE ACCISE								
2012				2012 vs. 2011				
Tipologia indicatore	Risultato atteso	consuntivato al 31/12	scostamento		2011	2012	scostamento	
			in termini assoluti	in %	consuntivato al 31/12	consuntivato al 31/12	in termini assoluti	in %
Numero dei controlli	38.000	42.675	4.675	12,3%	41.785	42.675	890	2,1%
Tasso di positività	43,5%	48,7%	5,2%	12,0%	49,0%	48,7%	-0,3%	-0,6%
MDA (€/mgl)	*****	144.331	*****	*****	239.268	144.331	-94.937	-39,7%
Remuneratività media (€/mgl)	*****	6,9	*****	*****	11,7	6,9	-4,7	-40,6%

Relativamente, poi, ai *Maggiori Diritti Accertati*, pari a 1.710.332 migliaia di euro (a fronte di un obiettivo programmato pari a 1.000.000 migliaia di euro) occorre tenere presente che, in fase di pianificazione, l'indicatore viene calibrato sulla base dei valori medi registrati negli anni precedenti dalle Strutture regionali, depurato dei risultati eccezionali che, pur ripetendosi ogni anno, non sono preventivamente individuabili in termini di localizzazione sul territorio e di consistenza del fenomeno evasivo. Cosicché, nella fase di articolazione

territoriale degli obiettivi, non può essere aprioristicamente attribuito a nessun ufficio un *target* nettamente superiore ai valori medi registrati negli anni precedenti, ma solo registrato a consuntivo l'eventuale risultato eccezionale.

MAGGIORI DIRITTI ACCERTATI (IN €/MGL)							
2012				2012 vs. 2011			
Risultato atteso	Consuntivato al 31/12	Scostamento numerico	Scostamento %	Consuntivato al 31/12/2012	Consuntivato al 31/12/2011	Scostamento numerico	Scostamento %
1.000.000	1.710.332	710.332	71,03%	1.710.332	1.274.108	436.224	34,24%

L'importo dei *Maggiori Diritti Riscossi* (MDR), pari a pari a €/mgl 324.169, fa tuttavia registrare un lieve decremento, di circa il 3%, rispetto al 2011, allorquando era stato consuntivato un importo pari a €/mgl 335.695.

MAGGIORI DIRITTI RISCOSSI (IN €/MGL)							
2012				2012 vs. 2011			
Risultato atteso	Consuntivato al 31/12	Scostamento numerico	Scostamento %	Consuntivato al 31/12/2012	Consuntivato al 31/12/2011	Scostamento numerico	Scostamento %
****	324.169	****	****	324.169	335.695	-11.526	-3,43%

Nello specifico, nel 2012 quattro sole verifiche nel settore dell'IVA intracomunitaria hanno dato luogo alla constatazione di una maggiore imposta superiore a € 344 milioni: tale importo costituisce il 20% del totale dei MDA ma rappresenta solo lo 0,07% delle verifiche Intra e Plafond complessivamente effettuate.

Tali valori condizionano ovviamente anche la remuneratività media delle verifiche IVA, pari a euro 570.708, tenuto conto della stretta correlazione tra i due indicatori. In una logica di corretta lettura dei dati di consuntivo occorre, quindi, anche in questo caso "neutralizzare" i risultati eccezionali occasionali e far riferimento ai valori medi registrati.

VERIFICHE IVA - INTRA E PLAFOND									
		2012				2012 vs. 2011			
Tipologia verifica	Tipologia indicatore	Risultato atteso	consuntivato al 31/12	scostamento		2011	2012	scostamento	
				in termini assoluti	in %	consuntivato al 31/12	consuntivato al 31/12	in termini assoluti	in %
Verifiche intra	Numero dei controlli	*****	5.333	*****	*****	6.131	5.333	-798	-13,0%
	Tasso di positività	*****	31,8%	*****	*****	32,8%	31,8%	-1,0%	-3,0%
	MDA (€/mgl)	*****	987.513	*****	*****	574.104	987.513	413.409	72,0%
	Remuneratività media (€/mgl)	*****	582,3	*****	*****	285,5	582,3	296,8	104,0%
Verifiche Plafond	Numero dei controlli	*****	762	*****	*****	948	762	-186	-19,6%
	Tasso di positività	*****	44,80%	*****	*****	45,50%	44,8%	-0,7%	-1,5%
	MDA (€/mgl)	*****	178.442	*****	*****	75.603	178.442	102.839	136,0%
	Remuneratività media (€/mgl)	*****	522,7	*****	*****	175,3	522,7	347,4	198,2%
Totale Intra + Plafond	Numero dei controlli	*****	6.095	*****	*****	7.079	6.095	-984	-13,9%
	Tasso di positività (media ponderata)	*****	33,4%	*****	*****	34,5%	33,4%	-1,1%	-3,1%
	MDA (€/mgl)	*****	1.165.955	*****	*****	649.707	1.165.955	516.248	79,5%
	Remuneratività media €/mgl)	175	572	397	226,9%	461	572	111	24,1%

Relativamente, poi, al delicato settore dei *controlli sul denaro contante*, l'elevato numero di violazioni rilevate a consuntivo, pari a 3.447, va ricondotto all'intensa azione di rafforzamento dei controlli lungo alcune direttrici di traffico ritenute maggiormente "critiche". Tali risultati sono, infatti, derivati soprattutto dai verbali redatti in occasione di violazioni riscontrate nell'ambito dei controlli ai passeggeri, indicatore che pure presenta un risultato più che soddisfacente ed una connessa elevata positività. Si tratta di un settore particolarmente delicato in quanto la movimentazione del denaro contante è riconosciuta come potenzialmente funzionale ad attività illecite quali il riciclaggio, il finanziamento al terrorismo e l'evasione fiscale, nonché ad ogni altra attività illegale che genera flussi di cassa.

NUMERO DEI CONTROLLI IN MATERIA VALUTARIA							
2012		2012 vs. 2011					
Risultato atteso	consuntivato al 31/12	scostamento		2011	2012	scostamento	
		in termini assoluti	in %	consuntivato al 31/12	consuntivato al 31/12	in termini assoluti	in %
2.300	3.447	1.147	49,9%	2.797	3.447	650	23,2%

I flussi di denaro contante, quindi, continuano a presentare un'elevata ed intrinseca pericolosità, in quanto sfuggono ai movimenti canalizzati e derivano spesso da attività non dichiarate/registrate. Non a caso, rispetto alle 2.797 violazioni all'obbligo di dichiarazione del 2011, si è registrato nel 2012 un aumento del 23,2%. Il valore dei sequestri in materia valutaria è stato di €/mln 43,7 circa.

I progressi realizzati sono particolarmente evidenti dal confronto dei dati dei principali indicatori di riferimento 2012/2011 riportati più sotto, che danno prova, a risorse immutate, della rilevante crescita della capacità di contrasto delle violazioni accompagnata da *performance* amministrative rilevanti per la crescita numerica sia delle dichiarazioni sia delle oblazioni e dei corrispondenti importi riscossi.

- ✓ dichiarazioni valutarie: n. 32.627 (+ 14 % rispetto al 2011)
- ✓ controvalore importi dichiarati: € 8.128.583.176 (+ 40% rispetto al 2011)
- ✓ importi riscossi a titolo di oblazione: € 2.334.980 (+ 65% rispetto al 2011)

Un'accentuazione dell'azione di presidio (187.738 controlli) si è registrata anche nel *settore dell'autotrasporto*, laddove è sentita la necessità di tutelare gli autotrasportatori nazionali dalla concorrenza sleale di operatori stranieri che utilizzano permessi scaduti o svolgono illegalmente attività di cabotaggio.

NUMERO CONTROLLI IN TEMA DI AUTOTRASPORTO INTERNAZIONALE							
2012				2012 vs. 2011			
Risultato atteso	consuntivato al 31/12	scostamento		2011	2012	scostamento	
		in termini assoluti	in %			in termini assoluti	in %
170.000	187.738	17.738	10,4%	172.507	187.738	15.231	8,8%

In tale ambito si segnala, altresì, la fattiva partecipazione ai lavori finalizzati alla formalizzazione delle linee operative doganali delle autorizzazioni multilaterali CEMT – *European Conference Ministers of Transport*, delle licenze dell'Unione Europea e delle autorizzazioni bilaterali, nelle Commissioni miste e negli incontri tecnici sul trasporto internazionale di merci e passeggeri, in stretta correlazione con i Ministeri competenti. Tale attività si è concretizzata con la formalizzazione dell'accordo in materia di autotrasporto (Belgrado, ottobre 2012) tra l'Italia e la Serbia in fase di recepimento dalle legislazioni nazionali secondo le procedure previste dai rispettivi ordinamenti.

Inoltre, è stata garantita l'attività di supporto al Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti nelle fasi preparatorie degli Accordi in materia di autotrasporto di merci e passeggeri, con la

trasmissione di contributi e proposte sulle materie doganali e con costanti contatti, anche informali, nella fase precedente alla convocazione delle riunioni tecniche delle Commissioni miste con i Paesi terzi con i quali sono in corso trattative specifiche in tema di scambio reciproco di autorizzazioni al trasporto CEMT.

Attività antifrode

Nel corso dell'anno 2012 sono proseguite la collaborazione con le altre autorità deputate al contrasto della criminalità e l'attività d'*intelligence* concernente il monitoraggio dei settori merceologici a rischio di frode, con l'analisi dei flussi commerciali e dei loro spostamenti nel territorio nazionale e degli Stati membri dell'Unione Europea.

Per quanto riguarda il circuito doganale di controllo, al 31.12.2012, risultavano attivi 6.039 profili di rischio; sulla base delle analisi e delle valutazioni effettuate, sono stati istituiti 1.891 nuovi profili di rischio, mentre 3.120 profili hanno terminato il periodo di vigenza o sono stati annullati e 2.727 sono stati rivalutati e sottoposti a modifiche e/o aggiornamenti.

Lo studio e la valutazione dei profili di rischio e della loro efficacia ed efficienza, a livello nazionale e di singole realtà territoriali, è stato effettuato mediante un costante monitoraggio dell'attività di analisi dei rischi ed una accurata selettività degli interventi di controllo in fase di sdoganamento.

È stata effettuata, nel contempo, anche l'analisi dei flussi di traffico commerciale ed il loro raffronto temporale, in relazione agli spostamenti ed ai cambiamenti rilevati al fine di stabilire un'efficace taratura dell'attività di controllo.

Si segnala, inoltre, che sulla rete comune di scambio di informazioni RIF (*Risk Information Form*), nell'ambito del Sistema Comune per la Gestione dei Rischi CRMS (*Community Customs Risk Management System*), sono stati pubblicati 1956 RIF (dal 01.01.2012 al 31.12.2012) di cui 39 sono italiani.

Sulla base delle informazioni presenti nei RIF pubblicati dagli altri Stati Membri e dalla Commissione europea sono stati inseriti nel Circuito Doganale di Controllo o modificati 29 profili di rischio.

Sempre con riguardo all'implementazione dell'analisi dei rischi, è proseguita l'attività di monitoraggio nell'ambito del circuito doganale di controllo del criterio selettivo CS (*controllo scanner*), focalizzando l'attenzione sulla merce dichiarata all'interno di *container* o che si avvale di altre tipologie di trasporto.

Dal 1° gennaio al 31 dicembre 2012 sono state 13.882 le operazioni sottoposte a controllo *scanner* attraverso il circuito doganale.

Per quanto riguarda la gestione dei rischi *Safety* e *Security*, nell'anno 2012 sono state presentate all'Agenzia 2.661.327 ENS (*Entry Summary Declaration*). Di tali dichiarazioni 1.001 sono state selezionate dal Circuito Doganale di Sicurezza Entrata per l'analisi manuale supplementare, da parte degli analisti sicurezza dei primi punti di ingresso italiani nell'Unione Europea

Sotto il profilo operativo hanno continuato a costituire una priorità assoluta le iniziative finalizzate a contrastare i fenomeni della contraffazione e della sottofatturazione nonché a tutelare la salute e la sicurezza della collettività.

Relativamente ai controlli mirati a contrastare il fenomeno della *contraffazione*, il risultato superiore rispetto a quello programmato (57.967 a fronte di 49.500) è da attribuire ai profili di rischio segnalati dal circuito automatizzato di controllo che attengono, principalmente, a merci provenienti da Paesi ad alto rischio (*in primis* la Repubblica Popolare Cinese). L'incremento quantitativo dei flussi ha avuto ricadute positive anche sul correlato tasso di positività che ha registrato un valore pari all'8%.

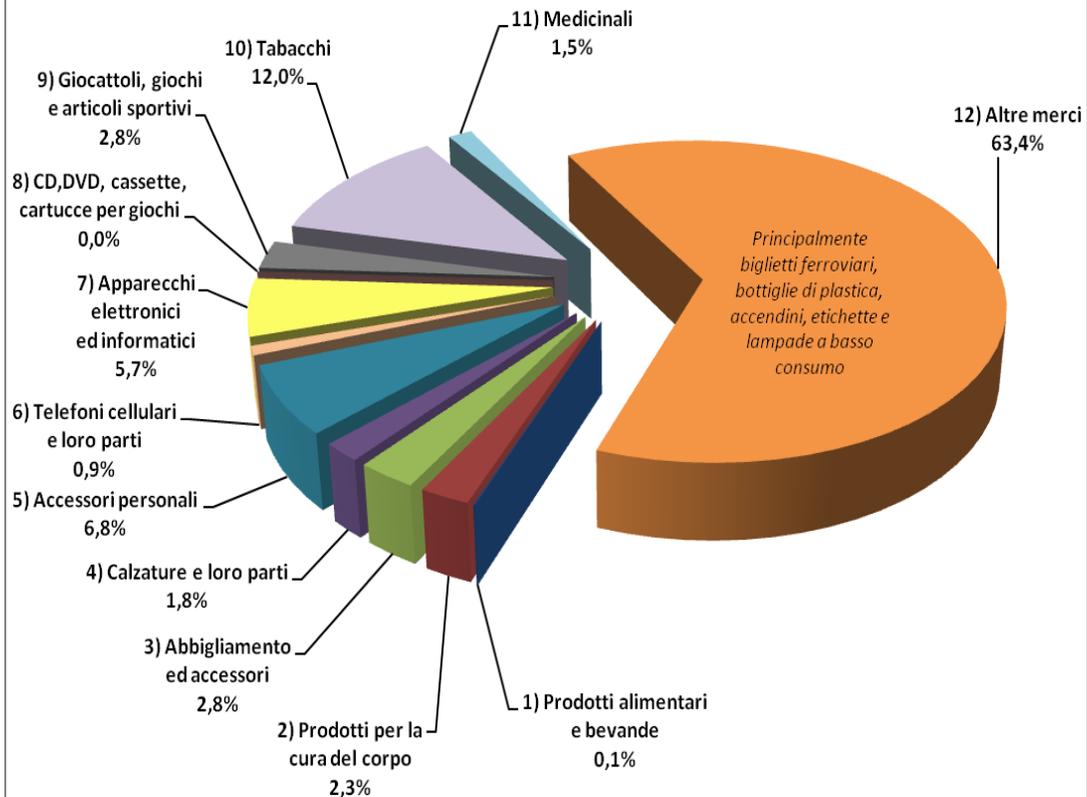
Tipologia indicatore	CONTROLLI IN TEMA DI CONTRAFFAZIONE							
	2012				2012 vs. 2011			
	Risultato atteso	consuntivato al 31/12	scostamento		2011	2012	scostamento	
			in termini assoluti	in %			in termini assoluti	in %
Numero dei controlli	49.500	57.967	8.467	17,1%	52.687	57.967	5.280	10,0%
Tasso di positività	5,5	8,0	3	45,5%	*****	8,0	*****	*****

La quantità di merce complessivamente sequestrata è stata pari a circa 6,1 milioni di pezzi: nel dettaglio i maggiori quantitativi di merce hanno riguardato biglietti ferroviari (33% del totale); sigarette (12% del totale); etichette, cartellini, adesivi e bottoni "griffati" (8,8% del totale); accessori personali (6,8%); accendini (3,7%); apparecchi elettronici ed informatici (5,7% del totale); giocattoli (2,8%); prodotti per la cura del corpo (2,3%); calzature (1,8%); medicinali (1,5%). Si segnala, inoltre, che il 10,6% dei pezzi sequestrati per contraffazione ha riguardato l'indebita applicazione dei marchi di sicurezza (CE, ISO 9001, TUV, IMQ, VDE).

Il valore dei sequestri in materia di sicurezza dei prodotti è stato di €/mln 1,9 circa.

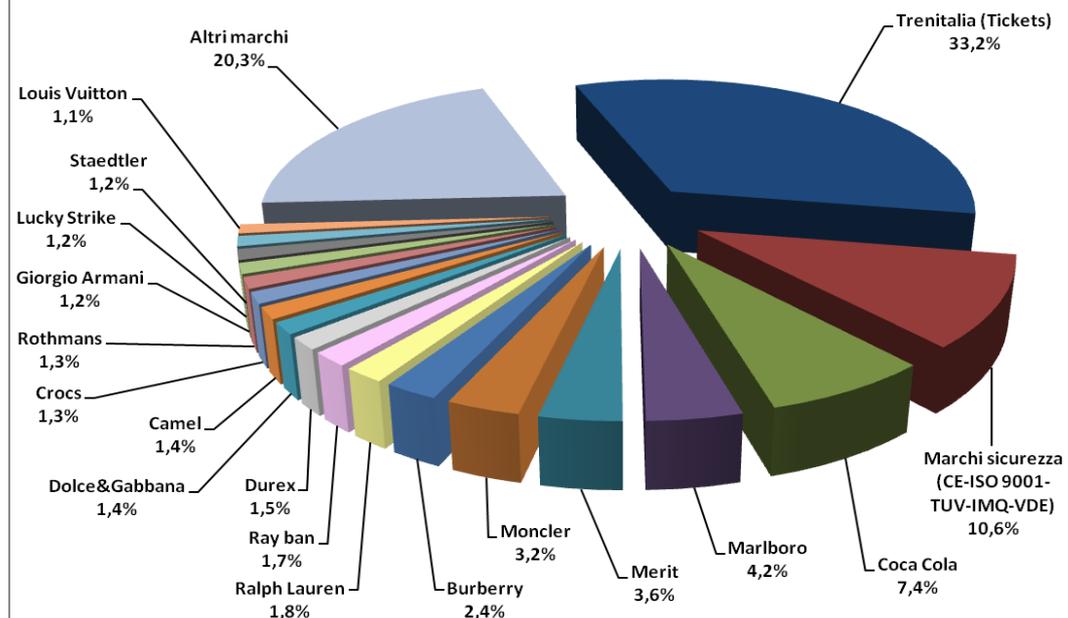
CONTRAFFAZIONE - Categorie TAXUD

Anno 2012

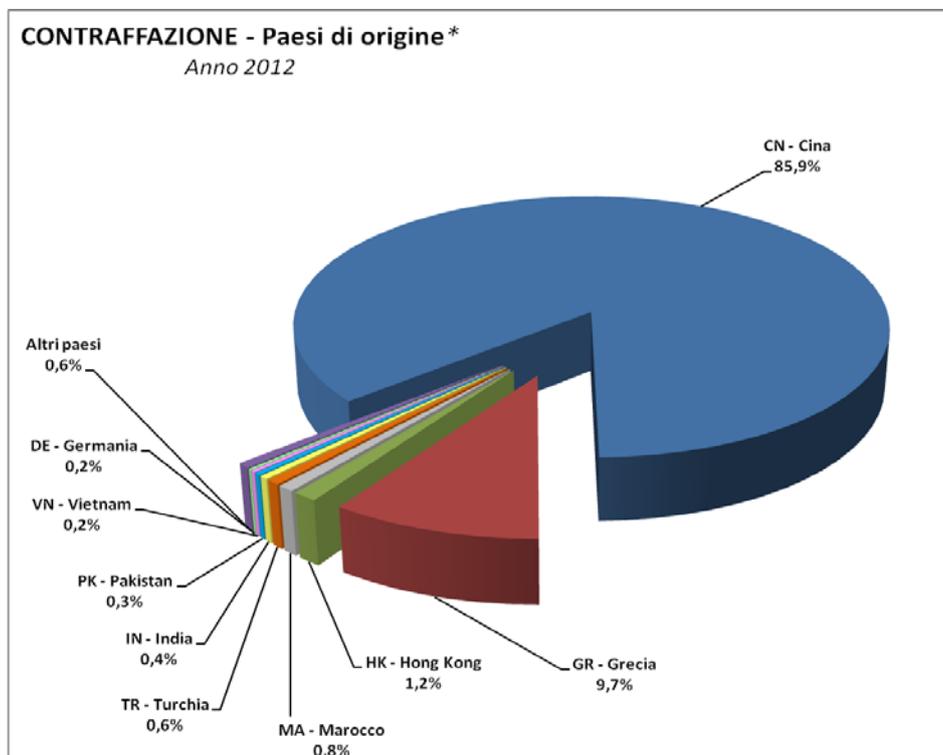


CONTRAFFAZIONE - Marchio contraffatto*

Anno 2012



Dall'analisi dei flussi si nota che i principali Paesi di origine dei prodotti contraffatti sono soprattutto la Repubblica Popolare Cinese (85,9% del totale) e la Grecia (9,7% specie per le sigarette contraffatte).



In base all'esito dei controlli effettuati si è potuto constatare che il fenomeno fraudolento sta virando verso nuove destinazioni: infatti, grazie all'accresciuta attenzione dedicata nella fase di presidio e di controllo dalle dogane italiane, l'importazione di merci contraffatte avviene oramai in grande misura tramite altri Paesi dell'Unione Europea.

L'Agenzia, anche nel 2012, ha mantenuto alto il livello di attenzione sulla prevenzione e la repressione del fenomeno fraudolento della *sottofatturazione*, ossia del contrabbando attuato con dichiarazione, al momento dell'importazione, del valore imponibile non veritiero.

Detto fenomeno si concretizza nell'evasione dei diritti doganali dovuti, in particolare IVA e dazi, preconstituendo la base per ulteriori violazioni di tipo tributario – quali quelle proprie delle attività commerciali in “nero” – e di natura valutaria-finanziaria, che derivano dal riciclaggio dei proventi del contrabbando e da altri reati, spesso riconducibili agli stessi flussi a rischio quali il reato di contraffazione. Tale attività fraudolenta, dunque, oltre a causare mancati introiti per l'erario, contribuisce alla distorsione del mercato, sia nazionale sia intracomunitario, con l'immissione in vendita di prodotti che, per effetto del meccanismo sopra descritto, possono invadere il mercato realizzando una forma grave di concorrenza sleale nei confronti della produzione e della commercializzazione lecita.

Per quanto concerne gli *interventi in materia di sottofatturazione* il numero dei controlli è stato pari a 10.821 con un tasso di positività del 34,2%: si tratta di valori superiori alle previsioni in quanto, se in alcuni settori il valore medio imponibile dichiarato è ormai pressoché allineato ai valori di mercato (ad es. tessili), per altri di più recente ingresso nel nostro Paese sussistono ancora margini differenziali significativi.

CONTROLLI IN TEMA DI SOTTOFATTURAZIONE								
2012					2012 vs. 2011			
Tipologia indicatore	Risultato atteso	consuntivato al 31/12	scostamento		2011	2012	scostamento	
			in termini assoluti	in %			in termini assoluti	in %
Numero dei controlli	9.600	10.821	1.221	12,7%	11.032	10.821	-211	-1,9%
Tasso di positività	20,0	34,2	14	71,0%	31,1	34,2	3	10,0%

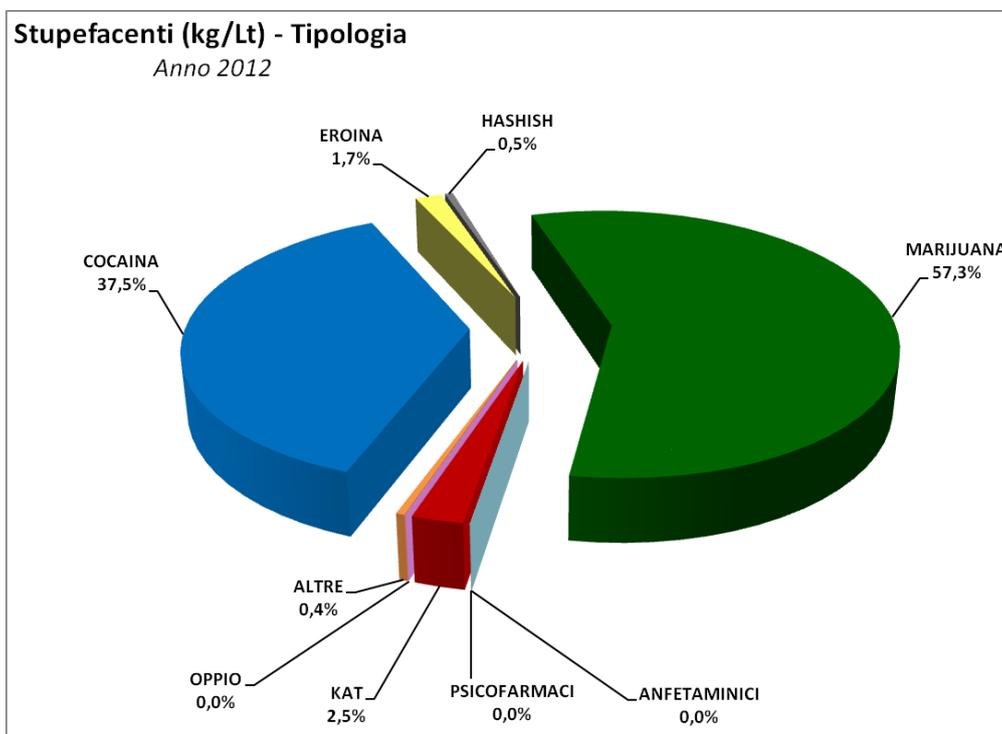
Le difformità hanno riguardato principalmente la violazione dell'art. 303 del TULD (81,3% del totale delle irregolarità) seguita dalle violazioni relative al contrabbando penale (17,9%) mentre quelle relative al contrabbando amministrativo sono state pari allo 0,8%.

I Maggiori Diritti Accertati a seguito degli interventi posti in essere ammontano a circa 31,2 milioni di euro e le sanzioni applicate sono state pari a circa 19,8 milioni di euro.

In materia di *tutela della salute dei cittadini-consumatori* una particolare attenzione è stata dedicata al settore degli stupefacenti registrando sequestri per circa 8.422 kg (+ 11,4% rispetto al 2011) e 4.838 pezzi (pasticche o similari che nel 2001 erano state 3.854). Considerando le quantità in kg il 57,3% ha riguardato la marijuana, il 37,5% la cocaina, il 2,5% il kat, l'1,7% l'eroina e lo 0,5% l'hashish.

Tabella : STUPEFACENTI - Tipologia

Tipologia di stupefacenti	Quantità e Valore stimato					
	Anno 2011			Anno 2012		
	Kg/Lt	N. pezzi (pasticche o similari)	Valore stimato (euro)	Kg/Lt	N. pezzi (pasticche o similari)	Valore stimato (euro)
COCAINA	3926,1		369.707.965	3.162,5		228.294.104
EROINA	112,4	4	6.040.294	146,6		7.703.531
HASHISH	109,7	8	1.072.205	43,8	6	333.339
MARIJUANA	2654,1	37	22.056.219	4.823,5	429	36.611.250
ANFETAMINICI	1,7	239	31.557	1,5	605	30.589
PSICOFARMACI	0,1	1.333	5.763	0,0	875	4.319
KAT	737,6		984.081	208,8		211.324
OPPIO	0,1	272	1.660	0,9	120	7.006
ALTRE	20,1	1.961	663.088	35,1	2.803	935.406
TOTALE soli stupefacenti	7561,9	3.854	400.562.832	8.422,6	4.838	274.130.868
PRECURSORI	0,0	0	0	0,0	0	0
Totale complessivo	7.561,9	3.854	400.562.832	8.422,6	4.838	274.130.868
Var % (2012/2011)				11,4%	25,5%	-31,6%

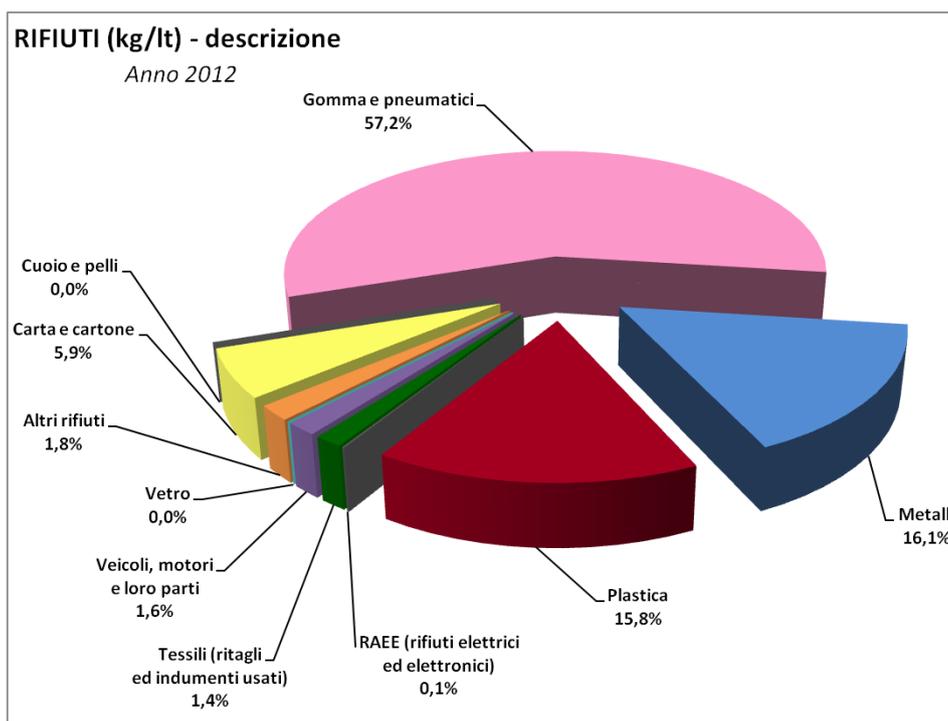


Le principali aree geografiche di provenienza degli stupefacenti sono state il Sud e il Centro America (Brasile, Cile, Perù, Repubblica Dominicana, Messico, Ecuador) per la cocaina; l'area dei Balcani (Grecia, Albania, Montenegro) per la marijuana; Regno Unito, Paesi Bassi

ed Etiopia per il kat; Grecia, Tanzania e Kenia per l'eroina; Spagna, Marocco e India per l'hashish.

Occorre osservare che la provenienza dei sequestri dei piccoli quantitativi è principalmente l'Europa e che, a differenza del 2009 quando i maggiori sequestri non erano destinati al mercato italiano, nel 2012 le destinazioni finali sono state soprattutto città italiane, confermando una tendenza già rilevata nei due anni precedenti.

Un incremento significativo hanno poi registrato le *violazioni inerenti la normativa dei rifiuti*: sono state sequestrate circa 14.050 tonnellate di merce con un aumento del 90,5% rispetto all'anno precedente per un valore accertato e stimato di circa € 1,9 milioni. Il 57,2% del totale dei sequestri ha riguardato gomme e pneumatici; seguono con il 16,1% metalli; cascami di plastica (15,8%); carta e cartone (5,9%); veicoli, motori e loro parti (1,6%) e ritagli tessili (1,4%).



I sequestri sono stati effettuati essenzialmente in relazione ad operazioni di esportazione e/o transito (98,9%) e le principali aree geografiche di destinazione dei rifiuti di metallo e plastica sono i Paesi del Sud Est Asiatico; mentre per i veicoli, motori e loro parti, gomma e pneumatici le destinazioni sono costituite da Africa, Medio Oriente e Sud Est Asiatico.

Nel settore dei tabacchi sono stati sequestrati 12,4 milioni di pacchetti di sigarette (+ 29,7% rispetto al 2011) e circa 10,8 tonnellate di tabacco sfuso. Il valore dei tabacchi sequestrati, esclusi quelli contraffatti, è stato di €/mln 25 circa.

Dall'analisi dei flussi si è rilevato che l'Italia costituisce fundamentalmente un Paese di transito verso altri Stati europei, come testimonia il fatto che molti sequestri riguardano marchi non commercializzati in Italia. I principali Paesi di provenienza sono la l'Egitto, Grecia, Paesi Bassi, Repubblica Popolare Cinese, Filippine, Arabia Saudita ed Emirati Arabi Uniti.

Infine, nel settore delle accise sono proseguite anche nel 2012 le attività relative al progetto Nettuno, avviato nel 2010 e finalizzato alla prevenzione e repressione delle violazioni alla normativa concernente le agevolazioni fiscali sui carburanti impiegati nella navigazione marittima.

I monitoraggi e gli accertamenti condotti hanno confermato un concreto rischio di frode nello specifico settore e le analisi dei dati hanno indicato la necessità di migliorare il sistema di registrazione e di appuramento telematico delle operazioni nonché di collegamento tra i documenti e-AD e le operazioni doganali di esportazione. Sono stati, pertanto, attivati gli occorrenti interventi per rendere più performante la gestione ed il controllo dei documenti in parola.

Quanto agli esiti dell'iniziativa, risultano avviati sul territorio nazionale numerosi procedimenti penali che delineano un fenomeno di distrazione di prodotti energetici con il fine di una fraudolenta immissione in consumo, polarizzato geograficamente su alcune città del centro-sud (Latina, Tivoli, Napoli, Crotone).

Sequestri effettuati per tipologia - anno 2012

Tipologia_violazione	Quantità		N. schede positive
	Kg/lit	pezzi	
Accise	215.127	14.904	2.494
Made in Italy+ Accordo Madrid	112.010	1.010.454	212
Altre infrazioni	929.200	3.706.424	3.621
Armi+Beni culturali	3	1.270	165
Art. 303 TULD	3.758	16.573	8.302
Beni dual use	4.089	603	12
Carni e latticini a seguito di viaggiatori	37.538	2.850	4.290
Contrabbando amministrativo	11.257	80.154	437
Contrabbando penale	3.923.959	25.245.709	1.003
Contraffazione		6.108.703	3.282
Divieti	8.685	8.855	18

Medicinali non ammessi	256	713.784	461
Normativa rifiuti	14.050.277	1.862	147
Prodotti alimentari	283.794	898	456
Sicurezza prodotti	309.497	846.781	216
Stupefacenti	8.423	4.838	1.934
Tabacchi contrabbando	10.820	12.357.031	1.913
Violazioni contro flora e fauna (compreso CITES)	9.297	1.848	157
Totale complessivo	19.917.990	50.123.541	29.120

Attività svolta in materia di contenzioso

Al fine di contribuire al potenziamento della prevenzione e contrasto all'evasione tributaria, nel corso del 2012 è proseguita una efficace attività di organizzazione e monitoraggio della gestione del contenzioso tributario. L'attività si è concretizzata in primo luogo nella definizione di strategie processuali uniformi attraverso l'analisi dell'andamento del contenzioso, centrale e regionale.

In particolare, sono state fornite alle strutture territoriali apposite direttive per la trattazione del contenzioso, sia in sede penale che tributaria, avente un consistente impatto economico in ragione dell'entità dei diritti in contestazione ovvero dei principi giuridici aventi effetti in altre materie di competenza dell'Agenzia.

Gli esiti favorevoli delle controversie decise nelle Commissioni Tributarie Provinciali e Regionali sono rispettivamente del 93,09% (con un rapporto di 633 sentenze favorevoli su 680) e del 79,21% (con un rapporto di 221 sentenze favorevoli su 279). Pertanto, i rispettivi incrementi delle percentuali di esiti favorevoli delle controversie sono del 5,76% per le CTP e dello 0,52% per le CTR.

GESTIONE DEL CONTENZIOSO TRIBUTARIO esiti favorevoli controversie decise nelle CTP e nelle CTR								
Tipologia indicatore	2012				2012 vs. 2011			
	Risultato atteso	consuntivato al 31/12	scostamento		2011	2012	scostamento	
			in termini assoluti	in %			in termini assoluti	in %
esiti favorevoli CTP	88,0	93,1	5	5,8%	88,0	93,1	5,1	5,8%
esiti favorevoli CTR	78,0	79,2	1	1,6%	78,8	79,2	0	0,5%

Tali risultati vanno ricondotti in primo luogo alla qualificata attività di verifica svolta in quanto la sostenibilità della pretesa erariale presuppone atti di accesso e di constatazione che siano supportati da precisi e circostanziati elementi di fatto e da adeguate argomentazioni

giuridiche, nonché rispettosi delle garanzie previste dalla legge 27 luglio 2000, n. 212, recante disposizioni in materia di statuto dei diritti del contribuente.

Le elevate percentuali di esiti favorevoli sono state determinate anche dalla tempestiva costituzione in giudizio nella cause innanzi alle Commissioni Tributarie; dalla proficua attività di formazione del personale addetto al contenzioso messa in atto dall’Agenzia; dalla completezza e precisione della documentazione prodotta, dalla costante partecipazione alle udienze di trattazione che ha consentito una migliore esposizione della normativa doganale e delle motivazioni sottostanti la posizione giudiziale dell’Agenzia.

Resta, comunque, confermata l'estrema difficoltà di fare previsioni in ordine all'esito delle controversie per la eterogeneità delle fattispecie e la molteplicità degli orientamenti giurisprudenziali.

Al fine di contribuire al miglioramento del sistema fiscale, particolarmente attiva è stata, infine, la partecipazione a riunioni e tavoli di lavoro su materie di competenza dell’Agenzia. Di rilevante importanza è stata l'attività connessa alle richieste di parere da parte dell'Ufficio del Coordinamento Legislativo - Finanze sui vari disegni di legge, sugli schemi di decreti legislativi e decreti legge, su proposte di atti normativi secondari di diretto interesse per le materie di competenza dell'Agenzia, nonché su quelli che, seppur regolando materie diverse, necessitano comunque di una verifica tendente ad accertare la non incidenza diretta sulle competenze dell'Agenzia.

Tutela dell’Erario dell’Unione Europea

Nel 2012 è proseguita la valorizzazione di sistemi organizzativi, operativi e metodologici per l’espletamento delle attività di verifica e controllo finalizzate alla tutela dell’erario dell’Unione Europea, con l’obiettivo di realizzare uniformità di azione su tutto il territorio nazionale e ridurre i tempi di espletamento delle formalità doganali.

In particolare, nell’espletamento delle attività di settore, l’Agenzia ha continuato ad avvalersi dello strumento informatico per l’automazione dei processi: nel 2012 è stata realizzata e messa in esercizio in ambiente AIDA una nuova procedura denominata “*controlli FEAGA*”, per la gestione, con effetto dall’anno 2013, di tutte le attività inerenti i controlli *a posteriori* in materia di restituzioni all’esportazione.

Anche nell’ambito delle spese e delle entrate a carico del bilancio dell’Unione Europea, è continuata l’attività di collaborazione con le altre Strutture nazionali interessate (IGRUE, EQUITALIA, AGEA, MIPAF), nonché in ambito COLAF (Comitato per la lotta alle frodi

comunitarie istituito presso la Presidenza del Consiglio dei Ministri/Dipartimento per le Politiche Europee) per definire modalità comuni di individuazione delle frodi o irregolarità e per realizzare una sinergia in grado di migliorare l'efficacia dei controlli e l'efficienza dei recuperi.

Si è anche provveduto a presentare al competente Ufficio Legislativo alcune proposte normative, concordate con le altre Strutture interessate, volte a ridurre i tempi e la farraginosità delle attività di recupero dei crediti relativi a risorse dell'Unione Europea.

Specifiche attività sono state poste in essere per appurare la corretta riscossione e contabilizzazione delle Risorse Proprie Tradizionali, in conformità agli indirizzi normativi e giurisprudenziali dell'Unione Europea. Particolare importanza ha rivestito, al riguardo, la complessa attività istruttoria e di monitoraggio sulle richieste all'Unione Europea di dispensa dalla messa a disposizione delle risorse proprie tradizionali (avanzate dalle Direzioni territoriali ai sensi dell'art. 17 del Reg. n. 1150/2000, aventi ad oggetto importi iscritti in contabilità separata), nell'ambito della quale devono essere, tra l'altro, valutati ed accertati eventuali profili di responsabilità dello Stato per il mancato versamento delle RPT al bilancio dell'Unione Europea nei termini prescritti.

Nel corso del 2012 sono state anche svolte n. 20 visite presso Uffici territoriali (pari al 25% del totale degli Uffici delle dogane), contemplate dal Piano di attività dell'Agenzia per il 2012, volte a prevenire l'insorgenza di criticità relative alla gestione delle entrate al bilancio comunitario e a condividere con le strutture territoriali le migliori pratiche nella trattazione delle RPT e nell'azione di contrasto alle frodi, garantendo così il massimo livello di uniformità e di sinergia del sistema gestionale nel suo complesso. I controlli si sono conclusi con valutazioni largamente positive della Commissione europea che ha avuto modo in più occasioni di rilevare un netto e progressivo miglioramento dell'attività gestionale in questione, sia in termini di efficienza che di affidabilità del sistema.

L'Agenzia ha, infine, continuato ad aggiornare la prassi amministrativa relativa alla procedura di notifica trimestrale, tramite il sistema comunitario OWNRES-WEB, alla Commissione europea – Bilancio, dei rapporti relativi alle frodi o irregolarità di importo superiore a 10.000 euro. La banca dati OWNRES-WEB ha la finalità di fornire alla Commissione europea dettagliate informazioni sui singoli casi di frode o irregolarità, affinché la stessa possa sorvegliare l'azione e l'impegno degli Stati membri nell'accertamento e nel contrasto del fenomeno fraudolento, nonché nel recupero delle risorse proprie tradizionali afferenti, contribuendo così alla trasparenza del sistema delle risorse proprie ed alla tutela degli interessi finanziari dell'Unione Europea.

Cooperazione a livello nazionale, comunitario ed internazionale

Nel quadro delle ormai consolidate forme di cooperazione con gli altri organismi nazionali, dell'Unione Europea ed internazionali, anche nel 2012 sono state promosse e realizzate molteplici iniziative. Di seguito ne vengono evidenziate alcune tra le più significative.

Cooperazione con altri organismi nazionali

Nell'ambito della cosiddetta "Cabina di regia", in collaborazione con l'Agenzia delle entrate e il Comando Generale della Guardia di Finanza, è stato elaborato per il 2012 un ulteriore piano d'intervento, denominato "Progetto SPONSIO PLUS", finalizzato a contrastare le frodi in materia di IVA nazionale e comunitaria. Detto progetto si pone come obiettivo la repressione di fenomeni di frode mediante l'acquisizione di beni senza il pagamento dell'IVA, per il tramite di fittizie dichiarazioni d'intento, indebitamente emesse da falsi esportatori abituali, con successiva immissione sul mercato nazionale dei beni così acquisiti in "nero" e/o a costi inferiori a quelli di produzione dei medesimi. In tale ambito sono state individuate n. 42 posizioni relative ad altrettanti soggetti che si dichiaravano come esportatori abituali, rilasciando dichiarazioni d'intento, e che presentavano elementi di elevato rischio di evasione relativamente alle annualità 2010 e 2011. Le connesse attività di verifica sul territorio sono state avviate e, contestualmente, si stanno monitorando gli esiti delle complesse attività istruttorie che includono la disamina dei complicati meccanismi fraudolenti utilizzati.

Di significativo rilievo è stata anche l'azione volta al consolidamento dei rapporti di collaborazione con le altre Autorità nazionali che concorrono nei processi di sdoganamento o con le quali l'Agenzia s'interfaccia nello svolgimento delle procedure doganali. In proposito, si segnala che nel corso del 2012 l'Agenzia ha ulteriormente rafforzato il proprio impegno per la realizzazione dello "sportello unico doganale" di cui all'art. 4, comma 57, della legge 24 dicembre 2003, n. 350, il quale, in armonia con i principi stabiliti in ambito comunitario, ha lo scopo di semplificare le operazioni di importazione ed esportazione e di concentrare nel medesimo luogo e nel medesimo momento i termini delle attività istruttorie, anche di competenza di amministrazioni diverse, connesse alle predette operazioni.

Il *single window* punta alla riduzione della frammentazione dei processi, per offrire agli utenti esterni un unico punto di accesso. L'Amministrazione doganale funge, così, da punto di coordinamento e di controllo per via telematica, del complesso delle informazioni e dei dati necessari per lo sdoganamento, avvalendosi delle strutture informatiche preposte a consentire il dialogo telematico con gli operatori economici e con i sistemi informativi delle

altre Amministrazioni coinvolte. A tal proposito, in linea col risultato atteso del 2012, l'Agenzia ha cooperato con le altre Amministrazioni nazionali per sviluppare la banca dati Taric, implementando in particolare i settori degli indumenti, dei farmaci non registrati in Italia e i prodotti cosmetici. In particolare, per gli "indumenti" l'Agenzia ha partecipato ai comitati tecnici (Sezione nomenclatura) presso la Commissione Europea in cui sono stabilite le misure di controllo da attuare al momento dell'importazione. Tali misure, che si concretizzano nell'obbligo di allegare al DAU apposite certificazioni, vengono poi inserite nella banca dati Taric. Per quanto concerne i prodotti farmaceutici non registrati in Italia e i cosmetici, le relative misure di controllo vengono stabilite a livello nazionale. A tal fine l'Agenzia partecipa ad un gruppo di lavoro presso il Ministero della Salute al fine di individuare, per ciascun prodotto, le necessarie certificazioni. All'atto dell'importazione il sistema automatizzato effettua una preliminare verifica di ammissibilità della dichiarazione e laddove non risulti presente la documentazione prevista nella banca dati Taric, non è consentita la validazione della dichiarazione doganale presentata.

Cooperazione nell'ambito dell'Unione Europea e internazionale

Il miglioramento quantitativo e qualitativo degli scambi informativi che si sono sviluppati con le amministrazioni doganali degli altri Stati membri dell'Unione Europea e dei Paesi terzi hanno consentito di conseguire positivi risultati nella repressione dei fenomeni illeciti.

In ambito comunitario l'Agenzia ha partecipato, come negli anni passati, a numerose "operazioni doganali congiunte": si tratta di uno strumento operativo che consente a tutti gli Stati membri di agire contemporaneamente ed in modo coordinato su settori particolarmente "a rischio" e sui quali occorre concentrare l'attività di contrasto agli illeciti. Tali operazioni, seppur limitate nel tempo, permettono di affinare l'analisi dei rischi, le relative metodologie di contrasto e le conseguenti attività operative.

Nel corso dell'anno 2012 l'Agenzia è stata impegnata nella pianificazione e partecipazione a diverse operazioni della specie, organizzate dall'Unione Europea.

Tali operazioni hanno riguardato i seguenti ambiti di intervento:

- ✓ contrasto al traffico illecito di rifiuti e altre sostanze pericolose;
- ✓ contrasto della movimentazione illecita di beni culturali;
- ✓ lotta al traffico illecito di sostanze stupefacenti;
- ✓ tutela dei diritti della proprietà intellettuale nei Paesi in via di sviluppo ed iniziative per rafforzare la collaborazione tra le Autorità doganali e i titolari dei marchi.

Per quanto concerne, poi, la cooperazione in materia di IVA intracomunitaria, il CLO Dogane, ha puntualmente esaminato, per gli aspetti tecnico-doganali di settore, le richieste di assistenza amministrativa in entrata ed in uscita, di cui al Reg. CE n.1798/2003 prodotte per mezzo dei modelli SCAC.

Nel 2012 sono stati trattati n. 3.696 modelli SCAC ed è proseguita, inoltre, l'attività d'istituto concernente la trattazione delle richieste SCAC 2004, di cui al Reg. UE n. 904/2010, e delle richieste d'informazione per transazioni con la Repubblica di San Marino, veicolate per il tramite dell'apposito Ufficio dell'Agenzia delle entrate. Relativamente a tale ambito nell'anno 2012 sono state trasmesse n. 13 richieste concernenti 25 società sanmarinesi.

Sono stati, altresì, inviati verso altri Stati membri 436 modelli SCAC 383, mentre le richieste ricevute sono state 244, per un totale di 680 modelli complessivamente trattati.

Rispetto al 2011, anno in cui le richieste complessivamente trattate sono state 516, l'incremento complessivo è stato del 31,78% . Le istanze inoltrate dagli Uffici sono passate da 342 a 436 (+ 27,48%), mentre quelle ricevute da altri Stati membri sono state 244 rispetto alle 174 del 2011 (+ 40,22%).

Sulla base delle analisi condotte su alcuni SCAC 383 inviati e/o ricevuti, sono state individuate 70 società, 39 delle quali nel territorio di competenza dell'Ufficio delle dogane di Roma 1, con elevati elementi di rischio in ordine ai loro rapporti con soggetti esteri segnalati come sospetti.

Le società in parola sono state oggetto di comunicazione agli Uffici doganali territorialmente competenti per gli approfondimenti del caso e l'eventuale avvio di attività di verifica in ambito IVA.

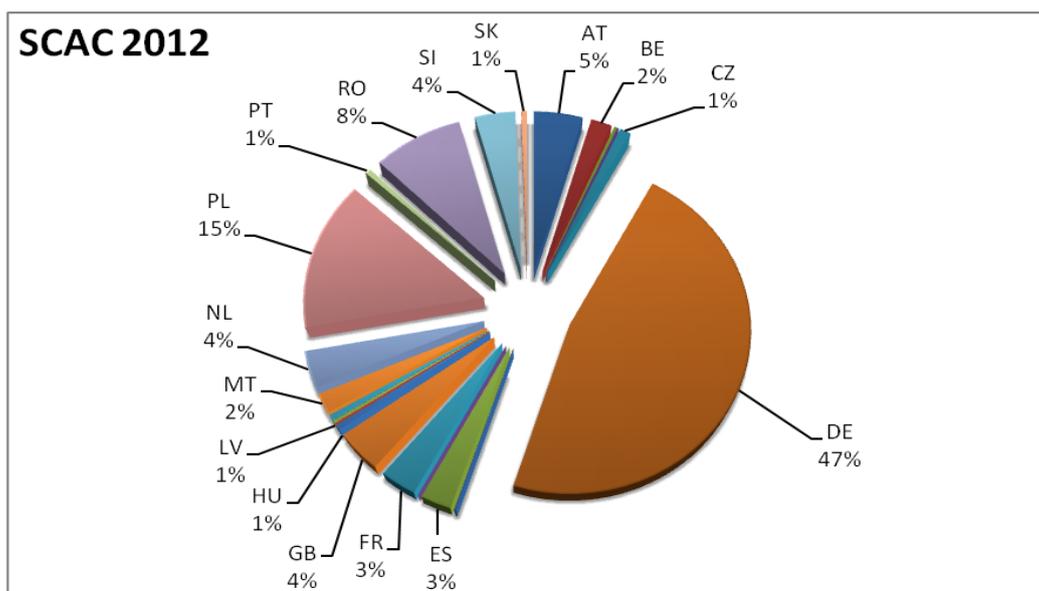
Per quanto attiene gli SCAC 383 emessi e/o ricevuti nel 2011, i controlli eseguiti presso le società coinvolte hanno determinato la constatazione di una maggiore imposta pari a € 95.877.407, di cui € 34.097.275 (pari al 35,78% del totale), riguardante società per le quali, a seguito di attività di verifica degli Uffici doganali, erano state inoltrate richieste di informazioni verso altri Stati membri.

I controlli operati sui soggetti interessati dagli SCAC 383 emessi e/o ricevuti nel 2012 hanno, invece, determinato la constatazione di una maggiore imposta pari a € 90.450.142, di cui il 50% riconducibile a SCAC attivi inoltrati dall'Italia; dato in controtendenza, non solo rispetto al 2011, ma anche agli anni precedenti, dove il maggior impatto in termini di constatato era associato a richieste di altri Paesi membri.

Il dato 2012 evidenzia un ammontare di maggiore imposta constatata nettamente più elevato rispetto all'anno 2011, se si tiene conto del fatto che parte dei modelli SCAC 383, attivati nel corso dell'anno 2012, non hanno ancora prodotto attività di accertamento da parte degli Uffici doganali.

Gli accertamenti finora condotti su una parte delle 70 società emerse dall'analisi condotta hanno portato alla ulteriore constatazione di una maggiore imposta dovuta pari ad € 12.368.598

Per quanto riguarda i Paesi membri interessati, lo scambio di informazioni più intenso continua ad essere con la Germania con forte prevalenza di SCAC 383 attivi, come si evince dal grafico seguente. Sebbene per volumi decisamente inferiori, incrementi significativi vanno segnalati relativamente alla Spagna, Gran Bretagna, Francia, Paesi Bassi, Romania e Slovenia. Per quanto riguarda la Romania è da segnalare che si tratta per la maggior parte di richieste di informazioni passive.



Nel corso del 2012 sono state diramate 21 AM, oltre a 7 seguiti di AM (sia del 2012 che del 2011).

L'analisi mostra che le AM pervenute nel 2012 hanno riguardato prevalentemente frodi sulle seguenti tipologie di merci: *fastners* (3 AM), tessuti in fibra di vetro (3 AM), precursori (5 seguiti di AM), calzature sportive (3 AM); poi, tutte con una sola AM, fogli di alluminio, figurine e giocattoli, tombini in ghisa, bottiglie di plastica, cuscinetti a sfera, materiale elettrico e raccordi per tubi in plastica, cuoio e pelli scamosciate, ruote in alluminio, tubi, aglio, sacchetti in materie plastiche, biodiesel, tonno in scatola.

Le tipologie di frodi prevalenti sono: falsa dichiarazione di origine (16 AM), quasi sempre finalizzata all'evasione anche dei dazi *antidumping*; falsa dichiarazione di specie (11 AM) che spesso ha accompagnato una falsa dichiarazione di origine ed in un caso la contraffazione; falsa dichiarazione di valore (2 AM, di cui una riguardante le *royalties*).

Le origini dichiarate hanno interessato i seguenti Paesi : Cina (10 AM), Hong Kong (2 AM), Indonesia (3 AM), Taiwan (2 AM), India (2 AM), Filippine (1 AM), Israele (1 AM), USA (2 AM), Singapore (2 AM), Brasile (1 AM), Australia (1 AM), Cambogia (1 AM), Malaysia (3 AM), Bangladesh (1 AM), Vietnam (1 AM), Messico (1 AM), Thailandia (3 AM).

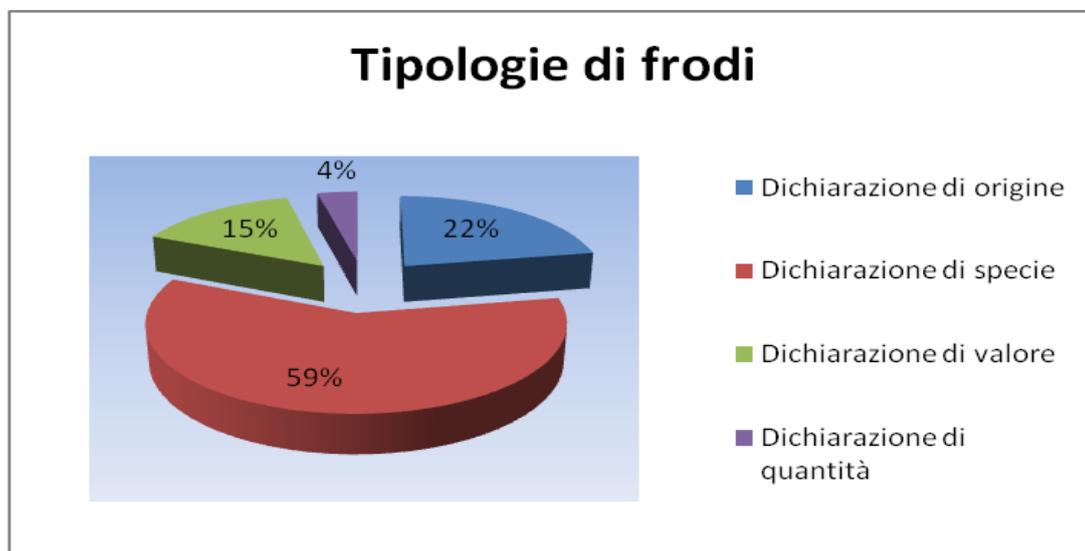
Le origini accertate o sospettate sono : Cina (17 AM e 5 seguiti), Taiwan (1 AM), Israele (1 AM), USA (1 AM ed un seguito), Singapore (1 AM), Brasile (1 AM), Bangladesh (1 AM), Vietnam (1 AM), Indonesia (1 AM), Thailandia (1 AM), India (1 AM).

Esclusivamente per le AM attivate nel 2012, per le quali l'attività di recupero è iniziata nell'anno di riferimento, il totale dei maggiori diritti accertati è pari a € 98.227 di dazio, € 21.273 di IVA, con un valore complessivo pari a € 119.500.

Per quanto concerne l'ammontare dei maggiori diritti complessivamente accertati nel 2012, anche a fronte di AM diramate negli anni precedenti, sono state oggetto di attività di recupero diritti 21 AM, che hanno portato alla redazione di 117 schede di Banca Dati Antifrode ed a € 1.240.959 per maggiori diritti accertati (€ 900.166 di dazio e € 340.793 di IVA).

Nell'ambito della falsa dichiarazione di origine, le origini dichiarate hanno interessato i seguenti Paesi : Cina (4 AM), Malaysia (4 AM), Taiwan (2 AM) e, tutte con una sola AM, Corea del Sud, Giappone, Hong Kong, Vietnam, Turchia, Australia, Indonesia, Cambogia, Singapore.

Nello stesso ambito, le origini accertate riguardano esclusivamente la Cina (6 AM).



Sempre in materia di cooperazione in materia di iva intracomunitaria, in collaborazione con le omologhe strutture dell'Agenzia delle entrate e della Guardia di Finanza e con il coordinamento del Dipartimento delle Finanze, l'Agenzia ha assicurato la partecipazione alle riunioni in ambito UE del Comitato SCAC al fine di definire la posizione dell'Italia rispetto alle innovazioni normative concernenti il settore dell'IVA.

Nell'ambito della mutua assistenza amministrativa, un altro ambito di cooperazione ha riguardato gli interventi in attuazione della Convenzione Napoli II.

La Convenzione di Napoli II nasce sulla base dell'Art. K3, (poi Art. 34) del Trattato dell'Unione Europea, ed è ora inquadrabile nell'ambito delle disposizioni del Titolo V, del Trattato di Lisbona sullo "Spazio di libertà, sicurezza e giustizia" nell'Unione. Firmata a Bruxelles il 18/12/1997 e ratificata dall'Italia il 30/12/2008 (L. 217/2008), è entrata in vigore nel nostro Paese il 23 giugno 2009.

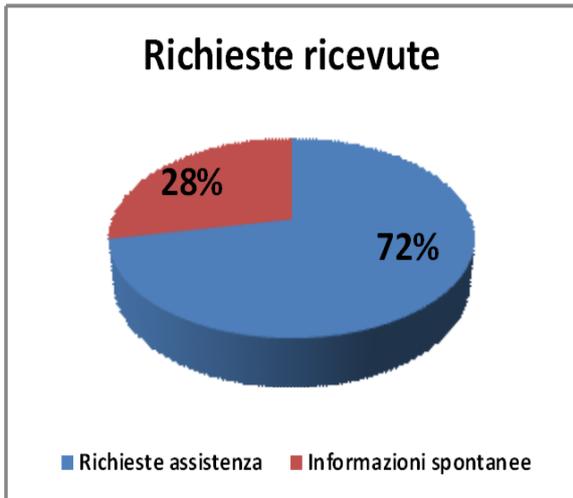
Si tratta di un significativo strumento legale nella lotta alla frode ed alle forme di contrabbando transnazionale in violazione della legislazione doganale nazionale e dell'Unione Europea.

Le richieste sulla base della Convenzione, sia attive che passive, sono notevolmente aumentate nell'anno 2012, anche in considerazione del ruolo attivo e della presenza costante dell'Agenzia, sia a livello nazionale sia in sede europea.

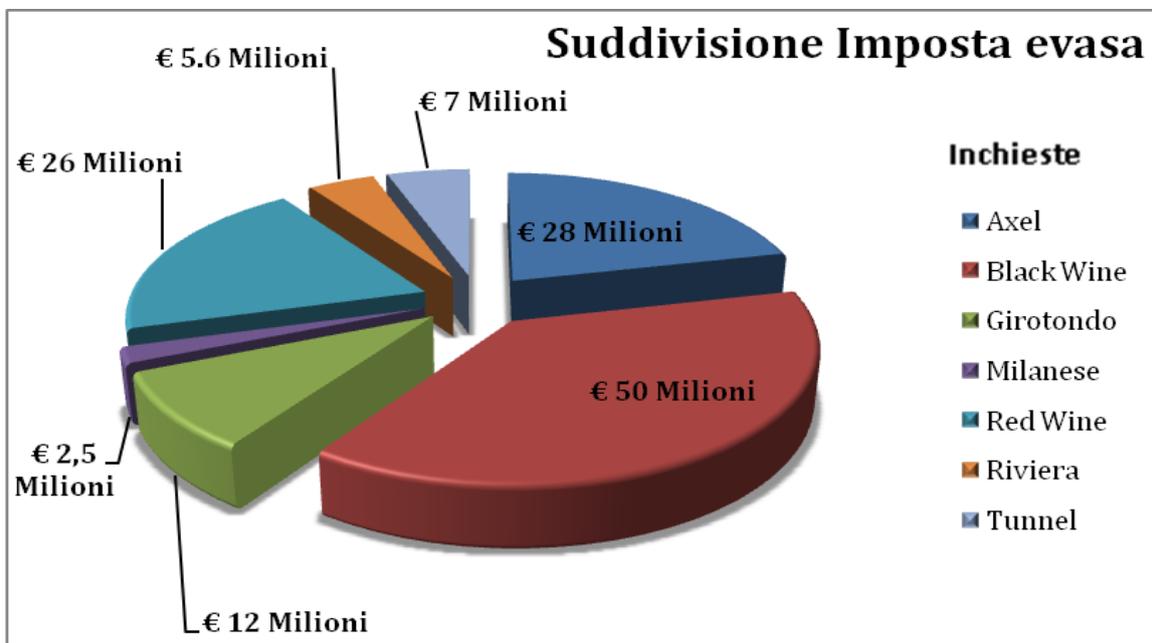
Le richieste ricevute nell'anno 2012 dai Paesi Membri dell'Unione Europea sono state 32, mentre quelle inviate, in qualità di Stato Membro richiedente, sono state 38. Nel 2011 le richieste ricevute sono state 22, mentre quelle inviate sono state 10.

Gli Stati Membri coinvolti maggiormente nelle richieste sono stati: Gran Bretagna, Germania, Olanda, Spagna, Francia e Belgio.

La tipologia delle richieste, sia attive che passive, è stata per la maggior parte di assistenza per l'acquisizione di informazioni e/o documentazione, in casi sporadici sono state richieste azioni coercitive, mentre le rimanenti riguardano trasmissione di informazioni spontanee:



Le materie oggetto delle richieste hanno riguardato casi di sospette frodi nel settore delle accise sui prodotti alcolici, dei tabacchi e carburanti ovvero traffico di droga, anabolizzanti, armi. Vi sono state, quindi, una serie di inchieste che hanno coinvolto circa 40 società e un centinaio di soggetti, dei quali 35 già sottoposti a misure cautelari. L'ammontare di imposta evasa è pari a circa 131 milioni di euro fino al 2012. Si fa presente che alcune delle società coinvolte stanno ancora operando e per esse non è al momento possibile quantificare l'imposta totale evasa.



Sul piano internazionale, infine, tra le altre attività svolte dall'Agenzia, si rileva la partecipazione a molteplici progetti di gemellaggio e di assistenza tecnica.

Attività progettuale nell'ambito dell'ASI 1

“Digitalizzazione processi doganali”: INDAGINI FINANZIARIE

A seguito dell'avvenuta emanazione dei provvedimenti regolanti il settore delle indagini finanziarie per via telematica e tenuto conto dei principi e delle disposizioni recate in materia dal Codice dell'amministrazione digitale - introdotto col decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82, modificato, da ultimo, dal decreto legislativo 30 dicembre 2010 n. 235 – l'Agenzia ha realizzato nel 2011 un'apposita applicazione in ambito AIDA, denominata “Indagini finanziarie”, al fine di consentire la gestione del flusso informativo delle richieste edei relativi riscontri.

L'applicazione è stata realizzata in conformità a quanto previsto dal novellato art. 51, quarto comma, del D.P.R. 26 ottobre 1972, n. 633, che, come noto, dispone che le richieste agli operatori finanziari e le relative risposte siano effettuate esclusivamente per via telematica.

L'intervento di automazione realizzato dall'Agenzia si inserisce nel quadro delle azioni di evoluzione del sistema informativo doganale per il potenziamento delle attività di prevenzione e di contrasto dell'evasione tributaria e degli illeciti extratributari e per la semplificazione e la razionalizzazione degli adempimenti previsti in tale ambito.

L'applicazione ha automatizzato la gestione del flusso informativo delle richieste agli operatori finanziari e delle relative risposte di cui all'art. 51, secondo comma, numero 7), del citato D.P.R. 633/1972, concernenti dati, notizie e documenti relativi a qualsiasi rapporto intrattenuto od operazione effettuata con i loro clienti.

Gli interventi per il 2012 hanno riguardato:

- a) l'adeguamento della procedura per l'invio delle richieste agli istituti assicurativi;
- b) la proroga per la richiesta di ulteriore documentazione (approfondimento);
- c) la gestione del fascicolo relativo all'indagine.

AREA STRATEGICA DI INTERVENTO 1. PREVENZIONE E CONTRASTO DELL'EVASIONE TRIBUTARIA E DEGLI ILLECITI EXTRATRIBUTARI

Obiettivi e relativi FCS Indicatori		Anno 2012		
		Risultato atteso	Consuntivo al 31/12/2012	Scostamento %
Obiettivo Potenziamento delle attività di prevenzione e contrasto delle frodi e dei traffici illeciti				1
FCS Rafforzamento dell'attività di controllo e antifrode	1.1 Numero dei controlli[1]	1.400.000	1.431.876	2,3%
	Numero dei controlli ai passeggeri	37.000	39.684	7,3%
	Numero controlli mirati a contrastare il fenomeno della contraffazione <i>Obiettivo Incentivato</i>	49.500	57.967	17,1%
	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 sottofatturazione nei settori a rischio e da Paesi a rischio <i>Obiettivo Incentivato</i>	9.600	10.821	12,7%
	Numero controlli per contrastare le violazioni in materia sanitaria	63.500	66.356	4,5%
	Numero controlli nel settore delle accise <i>Obiettivo Incentivato</i>	38.000	42.675	12,3%
FCS Ottimizzazione delle attività di controllo e antifrode	1.2 Maggiore diritti accertati (€/000) <i>Obiettivo Incentivato</i>	1.000.000	1.710.332	71,0%
	Remuneratività media verifiche IVA (<i>Intra e Plafond</i>)	€ 175.000	€ 570.708	226,1%
	Tasso di positività delle verifiche in materia di accise <i>Obiettivo Incentivato</i>	43,5%	48,7%	11,9%

AREA STRATEGICA DI INTERVENTO 1. PREVENZIONE E CONTRASTO DELL'EVASIONE TRIBUTARIA E DEGLI ILLECITI EXTRATRIBUTARI

Obiettivi e relativi FCS	Indicatori	Anno 2012		
		Risultato atteso	Consuntivo al 31/12/2012	Scostamento %
	Tasso di positività dei controlli mirati a contrastare il fenomeno della contraffazione	5,5%	8,0%	46,1%
	Tasso di positività interventi in materia di sottofatturazione nei settori a rischio e da Paesi a rischio <i>Obiettivo Incentivato</i>	20,0%	34,2%	71,2%
	Tasso positività dei controlli ai passeggeri <i>Obiettivo Incentivato</i>	36,0%	39,5%	9,7%
	Violazioni alla normativa valutaria (numero di verbali elevati)	2.300	3.447	49,9%
FCS 1.3 Tutela della legalità nel settore dell'autotrasporto internazionale	Numero dei controlli delle autorizzazioni bilaterali e multilaterali ITF/CEMT per l'autotrasporto internazionale	170.000	187.738	10,4%
FCS 1.4 Garantire la sostenibilità della pretesa tributaria in sede di contenzioso	Percentuale di esiti favorevoli delle controversie decise in Commissione Tributaria Provinciale passate in giudicato	88,0%	93,09%	5,8%
	Percentuale di esiti favorevoli delle controversie decise in Commissione Tributaria Regionale passate in giudicato	78,0%	79,21%	1,6%
FCS 1.5 Garantire la tutela dell'erario comunitario	Controlli di conformità dell'attività di accertamento, riscossione e messa a disposizione della C.E. delle risorse proprie tradizionali	25,0%	25,0%	0%
Obiettivo 2				

AREA STRATEGICA DI INTERVENTO 1. PREVENZIONE E CONTRASTO DELL'EVASIONE TRIBUTARIA E DEGLI ILLECITI EXTRATRIBUTARI

Obiettivi e relativi FCS	Indicatori	Anno 2012		
		Risultato atteso	Consuntivo al 31/12/2012	Scostamento %
Cooperazione con altri organismi nazionali, comunitari ed internazionali				
FCS Attuazione del Single Window	2.1 Cooperazione con le altre Amministrazioni nazionali per l'implementazione della banca dati Taric con le misure di controllo nazionali e le relative certificazioni	Saranno implementati nella Taric i seguenti settori: indumenti, farmaci non registrati in Italia ai sensi di legge e prodotti cosmetici	A seguito dell'entrata in vigore dall'1.1.2012 della nuova nomenclatura SA/NC, è stato completato l'adeguamento delle misure sanitarie nazionali già esistenti. Sono proseguite le attività preliminari in relazione agli specifici settori indicati nel risultato atteso.	
Progetto: Digitalizzazione processi doganali "Indagini Finanziarie"	Realizzazione di una nuova funzionalità finalizzata allo sviluppo dell'applicazione	Gestione automatizzata delle richieste di proroga da parte degli operatori finanziari e delle rilevazioni statistiche afferenti l'irrogazione delle sanzioni		100,0%

[1] Il numero dei controlli non include quelli sui pacchi postali e corrieri espressi.

ASI 2 - SERVIZI AGLI UTENTI

Per contribuire alla crescita del Paese mediante nuove iniziative volte alla semplificazione dell'attività amministrative, alla razionalizzazione degli adempimenti ed alla riduzione di costi e inefficienze, l'Agenzia ha definito un approccio alla qualità che si è concretizzato nelle seguenti linee di intervento:

- ✓ miglioramento della *performance* istituzionale;
- ✓ innovazione nei servizi rivolti alle imprese ed ai cittadini;
- ✓ innovazione nelle tecnologie dell'informazione e della comunicazione.

Con riguardo all'allocazione delle risorse nell'area strategica, si registra uno scostamento negativo dello 0,62% rispetto a quanto pianificato nel 2012; rapportata all'esercizio 2011 la contrazione è stata dell'1,79% (5.226.498 ore a fronte di 5.286.782 del 2011), che va ad aggiungersi a quella del 4,39% registrata nel 2011 rispetto al 2010.

AREA (ore/uomo)	Piano anno 2012 (a)	Peso %	Consuntivo al 31/12/2012 (b)	Peso %	Scostamento (b-a)/a	Consuntivo 2011 (c)	Peso %	Scostamento anno 2012/2011 (b-c)/b
GESTIONE TRIBUTI E SERVIZI								
Gestione Tributi	4.486.979	30,60%	4.471.351	30,93%	-0,35%	4.561.108	30,93%	-2,01%
Servizi tributari ai cittadini, Enti ed alle PP.AA.	577.950	3,90%	573.217	3,97%	-0,82%	562.950	3,82%	1,79%
Servizi di mercato	161.569	1,10%	149.349	1,03%	-7,56%	162.724	1,10%	-8,96%
Totale	5.226.498	35,60%	5.193.917	35,93%	-0,62%	5.286.782	35,85%	-1,79%

Sviluppo del sistema informativo

L'Agenzia ha continuato nel percorso già intrapreso di adeguamento alle linee guida formulate dal CNIPA (ora DigitPA) e dal Ministro per l'Innovazione e le Tecnologie e di coerenza con i piani di sviluppo definiti in sede europea.

Tutte le iniziative adottate nel 2012 si collocano nell'ambito dello sviluppo del sistema informatico doganale (AIDA) che consente la telematizzazione degli scambi di documenti, offre servizi standardizzati ed integrati che agevolano il commercio e riducono i costi di transazione, incrementa le potenzialità delle attività di analisi e gestione dei rischi, strumentali all'effettuazione di controlli mirati.

L'Agenzia ha, inoltre, partecipato attivamente al processo di comunicazione telematica tra Pubblica Amministrazione e cittadini con attività volte al miglioramento informatico e mediatico del proprio sito istituzionale.

Per quanto riguarda le azioni intraprese in campo informatico nel 2012, le direttrici sono state le seguenti:

- ✓ attività di governo del sistema;
- ✓ azioni progettuali di investimento;
- ✓ iniziative per il potenziamento infrastrutturale;
- ✓ servizi *web oriented* per l'utenza interna ed esterna;
- ✓ sviluppo dell' *e-learning*;
- ✓ attività inerenti il *disaster recovery*;
- ✓ progressiva estensione della tecnologia *VOIP*;
- ✓ politiche gestionali di sicurezza informatica.

In particolare, l'*attività di governo del sistema* ha ricompreso, tra l'altro, le attività volte ad assicurare l'attuazione del piano di governo dei contratti informatici, le attività relative alla pianificazione operativa ed al monitoraggio delle attività svolte dalla Sogei, nonché quelle occorrenti per le acquisizioni di beni e servizi e per l'evoluzione dei sistemi di gestione dei progetti di investimento di Agenzia e di rilevazione dei costi del sistema informativo della fiscalità.

Quanto alle *azioni progettuali di investimento*, finalizzati ad assicurare la funzionalità e l'efficacia dei servizi dell'Agenzia, sono stati predisposti due distinti Piani: quello degli investimenti, finanziato con le risorse stanziare sul capitolo 3920 e con le risorse dell'Agenzia provenienti da esercizi precedenti; il Piano degli Interventi, finanziato con le risorse di cui alla L. 349/1989. Gli esiti di entrambi i Piani saranno descritti successivamente nell'apposita sezione dedicata alle politiche di investimento.

Parimenti, le iniziative "*web oriented*" sono dettagliatamente indicate nel successivo paragrafo in cui si dà evidenza dei servizi telematici offerti all'utenza.

Per quanto riguarda lo sviluppo *dell'e-learning*, sono state adottate ulteriori iniziative per migliorare le prestazioni della piattaforma di apprendimento "*E-learning Academy*", attraverso la quale sono erogati al personale dell'Agenzia i corsi di formazione interattivi e che consente di rilevare per ciascun discente la partecipazione ai corsi, la frequenza e i momenti valutativi.

Gli *interventi per il potenziamento infrastrutturale* sono stati finalizzati a dotare gli uffici di una piattaforma che, in linea con i progetti di sviluppo, garantisca maggiori *performance* del

sistema nel suo complesso e l'adozione di architetture adeguate agli *standard* tecnologici di mercato. Le attività sono consistite principalmente nell'approvvigionamento di *hardware* e *software* per gli uffici centrali e territoriali dell'Agenzia; nel potenziamento della rete di telecomunicazioni per la connettività degli uffici territoriali e dei sistemi telematici; nel rafforzamento della rete locale degli uffici e nel controllo e monitoraggio dei sistemi.

Nel corso dell'anno è, inoltre, proseguita, sia a livello territoriale che centrale, la migrazione graduale del sistema di telefonia dell'Agenzia alla *tecnologia VOIP* che, oltre ad essere un adempimento di legge, costituisce un'opportunità di miglioramento dei servizi e di ottimizzazione dei costi di comunicazione.

Relativamente al "*disaster recovery*" sono state svolte le periodiche attività di test conseguenti all'implementazione ed alla gestione del sistema di *recovery*. L'infrastruttura del sistema di *disaster recovery* (obbligo dettato dal Codice dell'Amministrazione Digitale) è condivisa con le altre organizzazioni del MEF ed è classificata in *recovery* di base e *recovery* esteso.

Per quanto concerne, infine, le *politiche gestionali di sicurezza informatica* le attività di redazione del Documento programmatico della sicurezza sono state regolarmente avviate, come da normativa vigente ad inizio periodo, fino a quando il decreto-legge 9 febbraio 2012, n. 5, convertito, con modificazioni, dalla legge 4 aprile 2012, n. 35, ne ha sancito l'abrogazione. Ciò ha comportato la sospensione dell'attività. Sicché, in attesa delle indicazioni dei vertici ministeriali titolari delle attività di coordinamento in materia, è stato proposto di far confluire la documentazione e le esperienze realizzate in un Documento di Politiche di sicurezza.

Le attività di sicurezza logica interna sono state incentrate su una sperimentazione che ha l'obiettivo di raffrontare soluzioni di *Host Intrusion Prevention System (HIPS)* caratterizzate da componenti prevalentemente HW o SW (Fortinet vs Sophos). Al contempo, è stata realizzata una *console* per l'analisi ed il monitoraggio degli eventi di intrusione verificatisi nella rete dogane. I dati rilevati consentono, agli Uffici preposti alla gestione della sicurezza, di effettuare interventi mirati su singoli nodi di rete sotto minaccia, aumentando la sicurezza delle singole postazioni e dell'intero sistema.

Diffusione dei servizi telematici

L'Agenzia ha rafforzato il proprio impegno per adottare le soluzioni tecniche ed organizzative più idonee a garantire la collaborazione con gli operatori in modo da favorire la diffusione e la

fruibilità dei servizi telematici, dando così attuazione a quanto disposto dal Codice dell'Amministrazione Digitale, approvato con decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82, il quale, all'art. 12, comma 3, così recita: "Le pubbliche amministrazioni adottano le tecnologie dell'informazione e della comunicazione nei rapporti interni, tra le diverse amministrazioni e tra queste e i privati ...".

Nel contesto delle iniziative per favorire la diffusione e la fruibilità dei servizi telematici si colloca anche il progetto complessivo di digitalizzazione del processo di sdoganamento e di telematizzazione delle accise finalizzato allo svolgimento per via elettronica di tutte le transazioni doganali ed in ambito accise; alla realizzazione di strumenti informatici di supporto alle attività di analisi e gestione dei rischi; allo sviluppo di sistemi informatizzati sicuri per la comunicazione e lo scambio di informazioni inerenti i flussi commerciali. Si tratta di un approccio in linea con il ruolo centrale che nell'ambito delle politiche europee di sviluppo per il settore doganale viene attribuito all'ICT. Infatti, il ricorso a procedure informatizzate comuni assicura, più di ogni altro intervento, l'applicazione standardizzata delle disposizioni normative dell'Unione Europea e l'uniformità di trattamento degli operatori.

Con particolare riguardo alle attività previste dal Piano 2012, si rappresenta quanto segue.

E' stata garantita una elevata disponibilità dei servizi telematici, assicurando interventi immediati e prioritari ad ogni segnalazione di indisponibilità pervenuta dagli utenti del servizio. Il tasso di effettiva disponibilità tecnica dei servizi telematici è stato pari a circa il 99,8%.

L'adeguata qualità del servizio erogato è stata assicurata anche dai diversi canali di ascolto prescelti per fornire supporto ed assistenza agli Uffici dell'Agenzia, centrali e territoriali, e per facilitare le collaborazioni con enti, amministrazioni ed operatori.

A tal fine, è stata ulteriormente potenziata la sezione "Assistenza *on-line*" del sito dell'Agenzia e laddove l'utenza, interna o esterna, non sia riuscita a trovare le informazioni necessarie, le attività di *help desk* condotte sia dal CEND sia dal personale esperto di procedure doganali/settore accise sono state essenziali per individuare la soluzione alle diverse problematiche riscontrate, rispettivamente, nell'accesso alle applicazioni e nell'utilizzo delle stesse.

L'attività di disamina del corretto utilizzo del *call center* da parte degli utenti è stato, peraltro, uno degli interventi che ha consentito di verificare il grado di adeguatezza dei servizi e di intraprendere le azioni correttive necessarie. Complessivamente, il servizio di "assistenza *on-line*" ha dato esito positivo al 99% delle richieste, dando evidenza del dialogo telematico ormai consolidato con gli operatori e dell'interesse che gli stessi prestano alla

informatizzazione delle procedure doganali e nel settore delle accise quale strumento per semplificare e velocizzare gli adempimenti.

Nell'ambito del servizio URP telematico, nel periodo di riferimento, sono pervenuti n. 4.333 quesiti, molti dei quali riconducibili a problematiche di non semplice soluzione interpretativa. La trattazione dei quesiti infatti non avviene solo mediante l'utilizzo di precedenti, ma in molti casi attraverso una sottesa e puntuale attività di consultazione/interpretazione della disciplina normativa di settore e delle relative direttive amministrative adottate che può anche richiedere un'intera giornata lavorativa per l'approfondimento e la conseguente soluzione di un'unica fattispecie.

Inoltre, è stata assicurata una costante assistenza/consulenza agli utenti, resa non solo riscontrando le richieste d'informazione pervenute tramite posta elettronica al di fuori del predetto servizio di URP telematico, ma anche fornendo una ricorrente assistenza telefonica.

Qualità dei servizi, collaborazione e comunicazione con operatori ed associazioni di categoria

Al fine di migliorare la qualità dei servizi offerti particolare attenzione è stata dedicata alle forme di cooperazione con gli operatori e le associazioni di categoria.

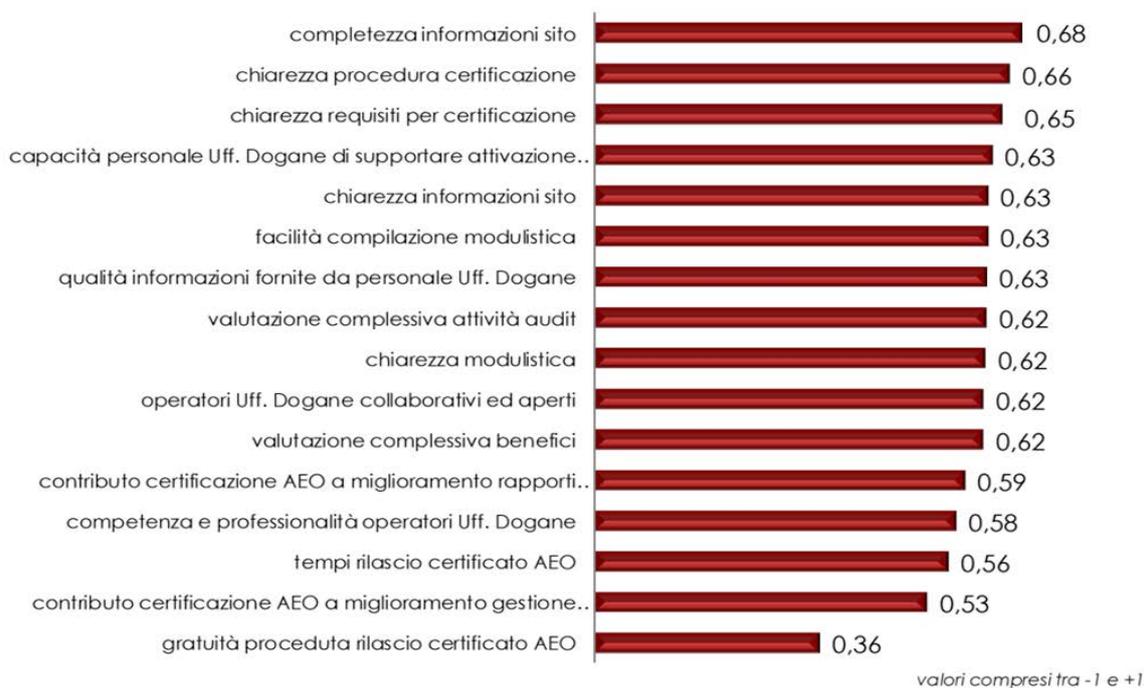
In particolare, anche nell'anno 2012 sono stati promossi incontri con operatori, associazioni di categoria e altre Amministrazioni, per l'esame congiunto delle problematiche più rilevanti, al fine di predisporre azioni comuni per il miglioramento del commercio internazionale. Tali iniziative sono state, altresì, affiancate da una sistematica attività di informazione e diffusione delle nuove procedure adottate dall'Agenzia, ispirate da logiche di trasparenza, semplificazione ed efficienza, al fine di pervenire ad una riduzione progressiva dei tempi di esecuzione delle attività e dei procedimenti.

In tale ambito, un'intensa attività continua ad interessare l'istituto dell'Operatore Economico Autorizzato (AEO), introdotto dalla normativa comunitaria dal 1° gennaio 2008, che consente agli operatori economici in possesso di determinati requisiti di ottenere un abbattimento dei controlli inerenti profili di operatività doganale e/o di sicurezza. Nel corso del 2012, per quanto concerne il rilascio dei certificati attestanti lo *status* di Operatore Economico Autorizzato (AEO), sono state presentate 181 istanze e sono stati rilasciati 176 certificati.

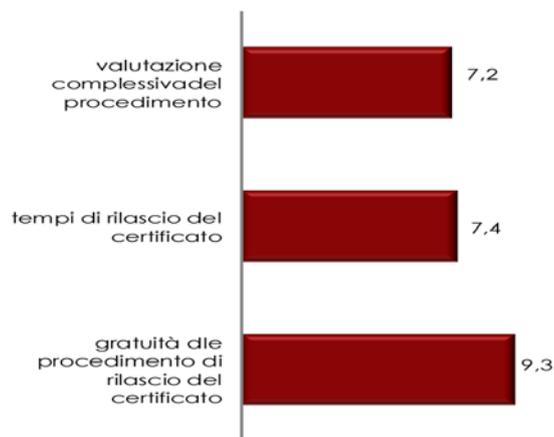
L'istituto in parola è stato, inoltre, oggetto di attività formative e promozionali, nonché di un'indagine di *customer satisfaction* diretta a valutare il grado di soddisfazione degli utenti. L'attività è stata realizzata attraverso la conduzione di interviste *on-line* tra i soggetti

economici che hanno ottenuto la certificazione AEO. Sono stati invitati a partecipare tutti i soggetti che hanno ottenuto la certificazione AEO dal 2008 al 30 giugno 2012, pari a 587 contatti. Hanno compilato il questionario 305 soggetti, pari al 52% dei contatti. Dall'indagine è emerso che la procedura di certificazione soddisfa in termini generali le esigenze degli operatori. In particolare, è stato dichiarato che la fase di attivazione della procedura viene adeguatamente supportata sia da parte del personale delle dogane sia nel sito *internet*. Relativamente ai possibili margini di miglioramento, le indicazioni che vengono dagli utenti riguardano la semplificazione del linguaggio e dei contenuti del sito, talvolta ritenuti troppo tecnici, l'organizzazione del materiale documentale in relazione alla tipologia di operatore e la semplificazione della modulistica. Più in generale, l'Agenzia viene sollecitata a mantenere un rapporto più stretto con gli operatori certificati, sia per rendere loro noti gli aggiornamenti relativi agli accordi internazionali di mutuo riconoscimento dello *status*, sia, più nello specifico, per mantenere una collaborazione aperta e ricevere sostegno nelle proprie scelte inerenti l'ambito doganale.

Le componenti che più impattano sulla soddisfazione complessiva espressa in ordine alla procedura di rilascio del certificato AEO sono le seguenti:



Conclusivamente, la soddisfazione dei clienti è risultata elevata: su una scala da 1 a 10 il grado di soddisfazione medio è stato il seguente:



La valutazione complessivamente positiva dell'istituto è confermata anche dal tasso di conformità dei *post-audit* nei confronti degli operatori certificati AEO, pari al 99% degli interventi effettuati; risultato che testimonia l'elevato livello di *compliance* dei soggetti che usufruiscono di tale istituto e ne apprezzano i vantaggi, in termini di accreditamento presso l'Amministrazione e di riduzione dei controlli.

Anche l'istituto delle Informazioni Tariffarie Vincolanti (ITV) ha registrato sviluppi notevoli. Si tratta di un importante strumento giuridico finalizzato ad assicurare uniformità di classificazione doganale in ambito UE, garantendo così agli operatori economici la certezza della classifica delle merci importate e del relativo trattamento daziario, nonché una semplificazione dell'operatività doganale. Nel corso del 2012, su istanza degli operatori interessati, sono state rilasciate circa 480 ITV.

Per migliorare la qualità del servizio nello specifico settore, dal 1° gennaio 2012 l'Agenzia ha cercato di semplificare la procedura di rilascio. E' stato previsto, infatti, che la richiesta di una ITV, redatta sulla base del modulo disponibile sul sito *internet*, venga inviata alla Direzione Centrale Gestione Tributi e Rapporti con gli Utenti, eliminando così i tempi in precedenza richiesti dell'intermediazione dell'Ufficio territoriale. Sono stati in tal modo conseguiti importanti miglioramenti in termini di riduzione dei tempi della procedura: il tempo medio per il rilascio delle ITV è stato infatti di 60 giorni, in luogo dei 90 giorni previsti come termine massimo dalle norme europee. Sicché, anche il corrispondente obiettivo previsto dal Piano delle attività ("Riduzione dei tempi per il rilascio delle ITV rispetto ai tempi previsti dalle norme comunitarie ...") può ritenersi conseguito, riferendo il valore atteso del relativo indicatore (≤ 60 gg.) al tempo medio per il rilascio delle ITV.

Più in generale, l'elevato grado di soddisfazione degli utenti in relazione alle prestazioni rese dagli uffici dell'Agenzia è riscontrabile anche attraverso l'assai esiguo numero di reclami

presentati (7) rispetto al totale dei procedimenti inclusi nella Carta dei servizi e conclusi al 31 dicembre 2012.

Per quanto concerne, poi, l'ambito dei laboratori chimici, è stato previsto nel Piano delle attività per l'anno 2012 un nuovo obiettivo relativo ai tempi di svolgimento delle analisi: l'indicatore introdotto ("Riduzione dei tempi di giacenza nei laboratori chimici dei campioni sottoposti ad analisi: > 5%") rappresenta uno strumento valido per valutare l'efficacia e l'efficienza delle attività analitiche.

La misurazione dei tempi ha riguardato il ciclo di vita del campione, compreso tra la fase di accettazione in laboratorio e l'emissione del rapporto di prova. I tempi medi di giacenza rappresentano la media dei giorni lavorativi occorrenti al fine di esitare l'analisi dei campioni appartenenti a tutte le tipologie di ASI – Avviso di Spedizione Informatico (istituzionali, altri, certificazioni, *ring test*, mantenimento sistema di qualità) ed a tutte le categorie merceologiche. La consistenza numerica del *target* previsto, è scaturita dall'esame dei volumi delle attività analitiche poste in essere presso i laboratori, misurato attraverso lo studio circostanziato degli andamenti relativi al triennio 2009-2011. I risultati del citato esame hanno indotto a ritenere realizzabile un margine di contrazione dei tempi di giacenza dei campioni nella misura maggiore del 5%, quale valore medio nazionale, per garantire un alto grado di efficienza dei rendimenti prestazionali delle strutture chimiche dell'Agenzia.

Alla data del 31 dicembre 2012, il valore nazionale medio dei tempi di giacenza dei campioni nei laboratori è risultato pari a 8,9 giorni lavorativi, a fronte di una *performance* auspicata nel termine di n. 11,8 giorni lavorativi, facendo registrare una riduzione, rispetto ai tempi registrati nel 2011, del 28,4%.

L'Agenzia, consapevole che la percezione di un'Amministrazione attenta alle esigenze dei contribuenti possa essere rafforzata anche attraverso l'organizzazione di convegni e seminari e, comunque, assicurando una presenza attiva anche in contesti non tradizionali, nel corso dell'anno 2012 ha contribuito a fornire il proprio contributo in ben n. 301 iniziative tra fiere, convegni, incontri e seminari.

Attività progettuale nell'ambito dell'ASI 2

Progetto: Digitalizzazione processi dogane: "Il Trovatore"

Le attività afferenti all'iniziativa progettuale "Il Trovatore" mirano al potenziamento dell'offerta portuale favorendo la capacità del sistema porto di "essere in rete". L'esigenza di maggiori spazi a disposizione dei porti per lo stoccaggio e la necessità di ridurre i tempi di

sdoganamento rappresentano una priorità, per cui si è reso necessario considerare soluzioni che consentano alla realtà portuale di integrarsi con una rete logistica più ampia ed efficiente, garantendo nel contempo la tracciabilità e la rintracciabilità dei *container* per un monitoraggio in tempo reale della rete logistica.

Il progetto "Il Trovatore" va proprio in questa direzione e pertanto si inserisce a pieno titolo nelle iniziative per il rilancio del sistema portuale ed aeroportuale nazionale, con l'obiettivo di definire un modello procedurale, logistico, organizzativo e tecnologico in grado di poter essere attuato in ogni analoga realtà, anche comunitaria, con la semplice valorizzazione dei parametri individuati come leve del modello medesimo.

Dal punto di vista tecnologico, la caratteristica più innovativa del progetto è l'adozione delle nuove tecnologie (RFID, GPS, OCR). Il particolare, la soluzione con tecnologia a radio frequenza (RFID), risultato della collaborazione con il Centro Comune di Ricerca della Commissione Europea e con l'Università di Roma "Sapienza", presenta caratteristica di versatilità che ne consente applicazioni sia nella verifica di integrità dei container, attraverso l'apposizione di particolari sigilli anti-effrazione, sia nella tracciabilità dei container, attraverso appositi varchi automatizzati, in modo da favorire la movimentazione degli stessi fra porto ed interporto e superare le difficoltà orografiche e strutturali di quasi tutti i porti nazionali.

In tale scenario è da inquadrare il coinvolgimento delle realtà doganali/uffici pilota in prossimità di porti (Genova e La Spezia) e *dryport* (Bologna, Rivalta Scrivia, Melzo) per le attività di sperimentazione in concomitanza anche con i progetti comunitari attivi presso tali siti.

AREA STRATEGICA DI INTERVENTO 2

SERVIZI AGLI UTENTI

Obiettivi e relativi FCS	Indicatori	Anno 2012		
		Risultato atteso	Consuntivo 31/12/2012	al scostamento %
Obiettivo Qualità dell'Amministrazione				1
FCS Potenziamento dei servizi telematici	1.1 Tasso di disponibilità tecnica del sistema telematico <i>Obiettivo Incentivato</i>	>95%	99,8%	
	1.1 Tasso di diffusione dei servizi telematici	>95%	98%	
	1.1 Percentuale delle richieste positivamente esitate tramite il sito assistenza on-line <i>Obiettivo Incentivato</i>	>95%	99%	
FCS Iniziative adottate per semplificare gli adempimenti	1.2 Tasso di conformità dei <i>post-audit</i> sugli operatori certificati AEO <i>Obiettivo Incentivato</i>	90%	99,3%	10,3%
FCS Migliorare la qualità dei servizi ai contribuenti	1.3 Indagine di <i>customer satisfaction</i> sull'istituto doganale AEO	Valutazione della qualità percepita dagli operatori certificati AEO	Conclusa indagine di <i>customer satisfaction</i>	
	1.3 Riduzione dei tempi medi di giacenza nei laboratori chimici dei campioni sottoposti ad analisi (con riferimento ai tempi medi del 2011)	>5%	28,40%	

AREA STRATEGICA DI INTERVENTO 2

SERVIZI AGLI UTENTI

Obiettivi e relativi FCS	Indicatori	Anno 2012		
		Risultato atteso	Consuntivo 31/12/2012	al scostamento %
	Percentuale di reclami presentati rispetto al totale dei procedimenti inclusi nella Carta dei Servizi e conclusi nell'anno di riferimento	≤3%	7 reclami ricevuti 0,08%	
	Riduzione dei tempi per il rilascio delle ITV rispetto ai tempi previsti dalle norme comunitarie (entro 90 giorni)	≤60gg	tempo medio 60 gg	
FCS Favorire la comunicazione con gli operatori ai fini di una maggiore sensibilizzazione dell'utenza	1.4 Canale di comunicazione con gli utenti tramite organi di stampa: percentuale di quesiti risolti	>95%	100%	
	Iniziative divulgative degli istituti doganali previsti dalla normativa comunitaria e nazionale e delle semplificazioni procedurali	170	301	77,1%
Progetto: "Il Trovatore"	Tracciabilità dei container mediante RFID ed integrazione con i sistemi doganali	Numero degli uffici pilota da coinvolgere: > 4	5	

ASI 3 - ATTIVITÀ DI GOVERNO E DI SUPPORTO

Concluso nel 2011 il processo di riforma organizzativa avviato dall'Agenzia delle dogane quattro anni prima, nel corso dell'anno 2012 l'articolo 23-*quater* del D.L. 95/2012 ha introdotto una nuova importante trasformazione organizzativa ovvero l'incorporazione, a decorrere dal 1° dicembre 2012, dell'Amministrazione autonoma dei monopoli di Stato nell'Agenzia delle dogane.

Per dare attuazione a tale disposizione normativa si è reso necessario programmare adeguamenti dell'assetto organizzativo che interesseranno le strutture che svolgono compiti analoghi e le strutture con competenze a vario titolo connesse, operando principalmente su quelle centrali di indirizzo e coordinamento e in minor misura sulle strutture territoriali già oggetto nel recente passato, come detto, di una profonda revisione e razionalizzazione.

Per quanto riguarda le strutture centrali, si tratterà di sopprimere le entità organizzative di minori dimensioni le cui competenze si prestano a essere assorbite da strutture di proporzioni maggiori per continuità di materia o per le relazioni funzionali preesistenti.

Le modificazioni dell'assetto organizzativo dell'Agenzia punteranno, per le funzioni di indirizzo e coordinamento alle attività operative, su un rafforzamento della distinzione per materia (dogane e accise) dei compiti istituzionali, in linea con il processo di adeguamento organizzativo varato nel giugno del 2012 ed in coerenza con le opportunità dischiuse dal processo di integrazione con i Monopoli.

Del pari, al livello territoriale, si terrà conto di preesistenti esigenze di razionalizzazione, al fine di rafforzare, per esempio, le sinergie tra l'attività delle dogane portuali e quella delle dogane interne e agevolare il transito portuale, facilitando l'evoluzione dei cosiddetti "retroporti".

Al contempo, continuerà il processo di revisione delle sezioni operative territoriali e degli uffici delle dogane al fine di mantenere l'organizzazione coerente con lo sviluppo dei traffici.

La conclusione del processo di trasformazione dell'assetto organizzativo avverrà nell'arco di un triennio realizzando l'effettiva integrazione delle competenze delle due strutture originarie e la creazione di proficue sinergie.

Le politiche del personale

Nel corso del 2012 l'articolo 23-*quinquies* del D.L. 95/2012 ha previsto una riduzione alla dotazione organica del personale delle aree non inferiore al 10% della relativa spesa, da

apportare entro il 31 ottobre 2012. In caso di mancato adempimento l'Agenzia non avrebbe potuto procedere ad assunzioni di personale a qualsiasi titolo.

Per l'Agenzia delle dogane la dotazione organica del personale non dirigenziale – che prima contava 11.040 unità di personale – è stata rideterminata in 10.020 unità, all'esito della riduzione in misura pari al 10% della relativa spesa che è diminuita, così, da € 483.470.358 a € 435.123.322.

La nuova dotazione organica del personale dirigenziale di livello non generale - sulla base del rapporto massimo di 1 a 40 tra dirigenti e personale non dirigenziale prescritto dal legislatore – è stata ridefinita in n. 251 unità (contro le 256 attuali). Il valore massimo degli uffici dirigenziali di livello generale e delle relative dotazioni organiche, sempre secondo le indicazioni fornite dal legislatore (rapporto di 1 a 15 tra personale dirigente di livello generale e personale dirigente di livello non generale), è stato individuato in 17 uffici/posizioni dirigenziali di livello generale (con una riduzione di cinque posizioni dirigenziali di livello generale rispetto a quelle esistenti).

Per l'Agenzia delle dogane, quindi, la dotazione organica del personale dirigenziale è stata rideterminata in 268 unità: 17 di livello generale e 251 di livello non generale.

Le riduzioni così definite non hanno evidenziato posizioni di soprannumerarietà, pur implicando la soppressione di talune posizioni dirigenziali di livello generale da programmarsì nell'arco di un triennio.

In vista della successiva incorporazione e dell'adozione di una dotazione complessiva dell'Agenzia delle dogane e dei monopoli, si è tenuto conto delle dotazioni dell'ente incorporato (Amministrazione autonoma dei monopoli di Stato) nonché delle 10 unità di personale non dirigenziale trasferite dall'Agenzia per lo sviluppo del settore ippico (ASSI) con D.M. 31 gennaio 2013.

Conclusivamente, la dotazione definitiva del personale delle aree è stata individuata come somma delle dotazioni organiche del personale delle aree delle Amministrazioni coinvolte (n. 12.529 unità), mentre è stato sottoposto a nuova verifica il rispetto delle soglie stabilite dal legislatore per il personale dirigenziale (dal momento che presso l'AAMS il taglio era stato operato con criteri diversi da quelli prescritti per le Agenzie). Tale verifica ha portato a individuare in 334 unità la nuova dotazione di personale dirigente, di cui 21 di livello generale.

DOTAZIONE PROVVISORIA AL 1 dicembre 2012

PERSONALE	DOTAZIONI ORGANICHE PROVVISORIE			Personale di ruolo al 1° dicembre 2012			CARENZE
	DOGANE	MONOPOLI	AGENZIA DELLE DOGANE E DEI MONOPOLI	DOGANE	MONOPOLI	Personale di ruolo dell'Agenzia delle dogane e dei Monopoli al 1° dicembre	
	D.O. (rideterminate in applicazione dell'art. 23-quinquies del d.l. 95/2012)	D.O. (personale di ruolo in servizio al 30 novembre 2012)		Personale di ruolo al 1° dicembre 2012	Personale di ruolo al 1° dicembre 2012		
	A	B	C=A+B	D	E	F=D+E	C-F
DIRIGENTE	268	49	317	98	38	136	181
AREE FUNZIONALI	10.020	2.407	12.427	9.369	2.402	11.771	656
TOTALE	10.288	2.456	12.744	9.467	2.440	11.907	837

DOTAZIONE DEFINITIVA

	D.O. AREE FUNZIONALI (rideterminate in applicazione dell'art. 23-quinquies del d.l. 95/2012)	Personale di ruolo al 1° dicembre 2012	CARENZE		AGENZIA DELLE DOGANE E DEI MONOPOLI D.O. definitiva
DOGANE	10.020	9.369	651		
MONOPOLI	2.499	2.412	87		
ASSI*	10	10	-		
	12.529	11.791	738		12.863
				AREE FUNZIONALI	12.529
				DIRIGENTI DI II FASCIA (1:40)	313
				DIRIGENTI DI I FASCIA (1:15)	21

*La dotazione dell'ASSI corrisponde alle 10 unità di personale di ruolo, trasferite in corrispondenza con le funzioni cedute, ai sensi del decreto del 31 gennaio 2013 del Ministro delle politiche agricole, alimentari e forestali di concerto con il Ministro dell'economia e delle finanze

Le politiche di acquisizione del personale

Il contesto normativo che “governa” le politiche e la gestione del personale evolve ormai da diversi anni nella stessa direzione, attraverso misure restrittive che muovono dall'obiettivo di ridurre i costi della Pubblica Amministrazione.

Alla fine del 2011, la consistenza del personale era pari a n. 9.274 unità, al di sotto della media del personale in servizio nell'arco dell'ultimo decennio. Nel 2012 la situazione è rimasta sostanzialmente stabile, arrivando a far registrare a fine d'anno un totale di n. 9.211 unità, un punto di minimo assoluto dall'istituzione dell'Agenzia. La dinamica sostenuta delle cessazioni (402 unità) è stata compensata a fatica dai nuovi ingressi, per quanto consistenti (366 unità in ingresso, di cui 335 per mobilità).



Attraverso un piano di mobilità intercompartimentale, nel 2012 state attivate 519 richieste di nulla osta (sulle 549 attivabili) per il passaggio nei ruoli dell’Agenzia delle dogane. La procedura è stata portata a compimento nel novembre 2012 con l’acquisizione di 299 dipendenti (7 di prima area funzionale, 194 di seconda e 98 di terza).

Si evidenzia, altresì, che nel corso del 2011 erano state avviate anche due procedure concorsuali: il reclutamento di cinquanta ingegneri di terza area F1 ed il concorso per l’acquisizione di 69 dirigenti di seconda fascia.

Per quest’ultima procedura, nel corso del 2012 si è provveduto a esaminare le domande dei candidati che avevano dichiarato lo stato di disabilità ed a nominare la commissione esaminatrice. Si è, quindi, provveduto ai necessari adempimenti per organizzare lo svolgimento delle prove preselettive che hanno avuto luogo il 19 dicembre 2012.

Per quanto concerne le attività preordinate all’acquisizione di personale appartenente alle categorie protette, nel corso dell’anno 2012 sono state perfezionate 22 assunzioni. Ciò ha consentito di aumentare la copertura percentuale della quota d’obbligo prevista (pari al 7% dei lavoratori) dal 66% al 71%.

Nel periodo in questione, inoltre, è stato avviato lo studio e l’analisi della normativa di riferimento finalizzati all’indizione di una procedura concorsuale per 40 posti di dirigente di seconda fascia, con modalità speciali di reclutamento.

Nella successiva Tavola è riportato l'impiego, in termini di ore/uomo, delle risorse umane complessivamente disponibili nel 2012 distribuite per missione.

AREA (ore/uomo)	Piano anno 2012 (a)	Peso %	Consuntivo al 31/12/2012 (b)	Peso %	Scostamento (b-a)/a	Consuntivo 2011 (c)	Peso %	Scostamento anno 2012/2011 (b-c)/b
GESTIONE TRIBUTI E SERVIZI								
Gestione Tributi	4.486.979	30,60%	4.471.351	30,93%	-0,35%	4.561.108	30,93%	-2,01%
Servizi tributari ai cittadini, Enti ed alle PP.AA.	577.950	3,90%	573.217	3,97%	-0,82%	562.950	3,82%	1,79%
Servizi di mercato	161.569	1,10%	149.349	1,03%	-7,56%	162.724	1,10%	-8,96%
Totale	5.226.498	35,60%	5.193.917	35,93%	-0,62%	5.286.782	35,85%	-1,79%
PREVENZIONE E CONTRASTO ALL'EVASIONE ED ALLE FRODI								
Vigilanza e controlli	4.114.151	28,00%	4.109.986	28,43%	-0,10%	4.127.674	27,99%	-0,43%
Antifrode	1.059.453	7,20%	1.068.752	7,39%	0,88%	1.049.460	7,12%	1,81%
Contenzioso tributario	256.929	1,80%	270.361	1,87%	5,23%	288.486	1,96%	-6,70%
Totale	5.430.534	37,00%	5.449.099	37,70%	0,34%	5.465.620	37,06%	-0,30%
GOVERNO E SUPPORTO								
Governo	1.559.387	10,60%	1.508.535	10,44%	-3,26%	1.520.023	10,31%	-0,76%
Supporto	1.987.354	13,50%	1.864.237	12,90%	-6,20%	1.974.249	13,39%	-5,90%
Totale	3.546.741	24,10%	3.372.772	0	-9,46%	3.494.272	23,70%	-6,66%
INVESTIMENTO								
Formazione	233.939	1,60%	244.065	1,69%	4,33%	296.683	2,01%	-21,56%
Innovazione	233.840	1,60%	194.363	1,34%	-16,88%	205.185	1,39%	-5,57%
Totale	467.779	3,20%	438.428	3,03%	-6,27%	501.868	3,40%	-14,47%
TOTALE AGENZIA	14.671.551	100,00%	14.454.216	100,00%	-1,48%	14.748.542	100,00%	-2,04%

Nelle tabelle successive sono riportate la consistenza del personale distinta per aree professionali e le ore lavorate *pro-capite* nel 2012.

Consistenza del personale distinta per aree professionali

Consistenza del personale	Risorse al 31/12/2011 (a)	Entrate (b)		Uscite (c)	Passaggi di livello		Consuntivo consistenze personale f=(a+b-c+d-e)	Comandi e distacchi		Consuntivo risorse utilizzate al 31/12/2012 i=f-h
		Mobilità ed altro	Contratti formazione lavoro		Ingressi (d)	Uscite (e)		Ingressi (g)	Uscite (h)	
Dirigenti	228	3		13	14	6	226		5	221
Area 3	4.560	123		184	572	21	5.050	7	136	4.914
Area 2	4.657	225		205	13	572	4.118	3	81	4.037
Area 1	27	15			1	1	42		3	39
Totale personale	9.472	366		402	600	600	9.436	10	225	9.211
di cui :										
Tempo determinato	5						1			
Part time	569						542			

Ore lavorabili pro capite 2012

Ore lavorabili pro capite	Consuntivo anno 2011 (1)	Piano 2012 (2)	Consuntivo anno 2012 (3)	Variazione (3-1)
Ore lavorabili lorde	1818	1810	1794	-24
Ore di assenza per ferie	228	228	220	-8
Ore lavorabili contrattuali	1590	1582	1574	-16
Ore di assenza per malattia	55	55	53	-2
Ore di assenza per altri motivi	154	110	153	-1
Ore lavorabili ordinarie	1381	1417	1368	-13
Ore di straordinario	176	165	173	-3
Ore lavorabili pro capite	1557	1582	1541	-16

Le politiche di formazione

La pianificazione delle attività formative è stata avviata nel mese di settembre 2011, a livello centrale e regionale, al fine di poter predisporre tempestivamente il Piano della formazione per il 2012 e di dare conseguente rapida attuazione agli interventi ivi previsti.

Rimanendo aderenti all'evoluzione dei programmi dell'Agenzia, le attività formative sono state pianificate in maniera tale da accompagnare adeguatamente il personale nelle diverse fasi del ciclo di vita professionale.

Fermo restando questo obiettivo di fondo, è proseguita negli ultimi anni una revisione profonda di tutto il processo di gestione delle attività formative al fine di incrementare la qualità della formazione, razionalizzare l'organizzazione delle attività e ridurre i costi.

In particolare, nel 2012 si è registrata una riduzione dei costi di docenza di circa 16 punti percentuali rispetto al 2011. Pur non avendo vincoli specifici di spesa sulla voce formazione (in quanto l'Agenzia ha effettuato il riversamento dell'1% di cui all'art. 6, comma 21-sexies del D.L. 78/2010) nel triennio 2010-2012 sono state comunque progressivamente ridotte - sino a dimezzarle - le spese per "attività di docenza", proseguendo il percorso di contenimento dei costi e razionalizzazione dei processi già intrapreso dal 2008. In particolare, i costi di docenza si sono ridotti rispetto all'anno 2009 di 59 punti percentuali.

Anche il sistema di indicatori di *performance* utilizzato per misurare l'efficacia delle politiche e per orientare correttamente l'attività di tutte le strutture si è negli anni progressivamente modificato. Sicché, per misurare l'efficacia della formazione, sono stati eliminati gli obiettivi meramente quantitativi, esprimendo l'obiettivo sintetico della formazione in termini di ore *pro-capite* all'interno di un intervallo di valori, compreso, nel 2012, tra 23 e 25 ore. Anche tale obiettivo è stato conseguito, tenuto conto della consistenza media del personale nel corso dell'anno (9.436 unità) e delle ore di formazione complessivamente consuntivate nell'anno 2012 (235.750). Al riguardo si precisa che, per calcolare le ore di formazione *pro-capite*, l'Agenzia ha fatto riferimento a quanto previsto dalle disposizioni vigenti e dalla contrattazione collettiva, secondo cui la formazione può essere rivolta anche al personale comandato o fuori ruolo.

Naturalmente, sia l'attenuazione dello stimolo a effettuare un numero indeterminato di ore di formazione sia la delimitazione più attenta dei fabbisogni sono coerenti, da un lato, con una crescita di qualità dell'azione formativa e, dall'altro, con un contenimento dei costi.

Del pari coerente con entrambi gli obiettivi è stato l'impegno ad una migliore distribuzione delle attività formative nel corso dell'anno. Negli ultimi mesi dell'anno, infatti, un volume

anomalo di attività formative potrebbe, infatti, ostacolare il completamento degli obiettivi operativi annuali che, a fine anno, possono a loro volta conoscere un'accelerazione.

Soprattutto orientato ai risparmi di spesa (in relazione ai costi di missione per formazione), ma capace di garantire buoni risultati anche in termini di qualità (non ultimo per la maggiore autonomia gestionale delle strutture territoriali), è, poi, il costante impegno per il decentramento delle attività formative. L'attenzione rivolta a tale obiettivo scaturisce non soltanto dall'esigenza di contenere i costi delle missioni per formazione, ma anche dalla necessità di minimizzare gli spostamenti del personale, in modo da non sottrarre tempo all'ordinaria attività lavorativa. Nel 2012 il decentramento delle attività formative è stato dell'87,99%, a fronte di un risultato programmato maggiore o uguale all'86%

Sistemi di governo e gestione

L'ambito in cui si è trovata ad operare nel 2012 l'Agenzia ha risentito fortemente delle iniziative politiche e normative messe a punto dal Governo per la razionalizzazione, il contenimento ed il controllo della spesa pubblica (*spending review*, trasparenza, anticorruzione, tempestività dei pagamenti).

Per tutti gli aspetti innovativi introdotti dalle disposizioni normative più recenti, sono state attivate azioni e interventi idonei ad assicurarne un efficace recepimento, anche diramando specifiche istruzioni agli Uffici territoriali.

Significativo impegno è stato parimenti dedicato all'attuazione di iniziative per la puntuale applicazione delle disposizioni recate dalla vigente normativa in materia di gestione degli immobili in uso alle amministrazioni pubbliche, tra cui si cita l'art. 2, comma 222, della legge 23 dicembre 2009, n. 191, nonché l'art. 3 del D.L. 95/2012 che prevede l'obbligo per le pubbliche amministrazioni di comunicare all'Agenzia del demanio dati e informazioni inerenti l'utilizzo degli immobili; ciò con riferimento alla previsione triennale dei fabbisogni, agli interventi manutentivi nonché agli interventi di razionalizzazione degli spazi in uso, anche a seguito di operazioni di scarto dei documenti.

Particolare impegno è stato dedicato all'analisi e all'attuazione delle vigenti disposizioni finalizzate alla riduzione della spesa pubblica.

Al fine di verificare l'efficacia dell'azione degli uffici e per migliorare la capacità di governo dell'Agenzia, sono state inoltre potenziate le attività di *audit* di processo, gestionali ed operativi. Nel periodo considerato, oltre alle attività di monitoraggio, controllo e vigilanza sulle attività amministrative delle varie strutture, sono state svolte attività di *internal auditing*

selezionando nuovi processi da analizzare ed effettuando le attività successive e conseguenti (*follow up*, conformità e monitoraggi) agli *audit* di processo precedentemente espletati, in relazione alla rilevanza dei rischi riscontrati e dei controlli previsti a loro copertura. La percentuale di *audit* di processo sul totale degli interventi *audit* a livello nazionale è stata pari al 63% rispetto ad un risultato atteso del 40%. In particolare, il totale degli interventi svolti da gennaio a dicembre 2012, è stato di n. 517, dei quali 326 sono stati *audit* di processo.

Sicurezza dei luoghi di lavoro

Al fine di dare attuazione alle politiche per la sicurezza e la salute dei lavoratori, così come disposto dal decreto legislativo 9 aprile 2008, n. 81, nel corso del 2012 sono state svolte numerose azioni.

L'iniziativa più importante ed efficace svolta nell'anno è stata, peraltro, quella informativa/formativa con la presentazione del progetto SGSSL, che si è rivelata particolarmente proficua e apprezzata dagli uffici territoriali.

Tali attività sono state improntate, oltre che sulla presentazione del progetto SGSSL, anche sulla rilevazione delle problematiche più significative la cui presentazione ha innescato dibattiti decisamente interessanti e dirimenti su questioni di uniforme interpretazione ed applicazione della normativa.

Agli incontri informativi/formativi hanno partecipato datori di lavoro, responsabili del servizio di prevenzione e protezione, addetti al medesimo servizio, rappresentanti dei lavoratori per la sicurezza e ogni altro soggetto designato dai rispettivi Direttori, comunque coinvolto nel sistema sicurezza delineato dal D.Lgs. 81/2008.

Sempre al fine di garantire uniformità di gestione e interpretazione della norma e degli adempimenti connessi sono state predisposte, per ciascuna figura professionale e per ciascun corso previsto dal citato decreto, le relative schede formative con l'indicazione dei riferimenti normativi, della durata, dei contenuti minimi, delle modalità di erogazione e la eventuale periodicità obbligatoria di aggiornamento. Il corso erogato nel 2012 presso tutte le Direzioni Interregionali/Regionali/Provinciali sul Sistema di Gestione per la Sicurezza sul Lavoro ha fornito ulteriori indicazioni sulle procedure e sulle problematiche specifiche degli Uffici territoriali dell'Agenzia.

Sulla scorta di quanto rilevato, pertanto, nel corso del secondo semestre il Gruppo di lavoro ha completato la prima stesura del manuale. Il documento, si presenta articolato in 13

capitoli, corredato da 18 illustrazioni esplicative e 7 tabelle. Ogni capitolo è strutturato in una parte discorsiva, supportata dalla rappresentazione grafica di un diagramma di flusso esplicativo. I capitoli 8 (informazione, formazione, aggiornamento), 10 (comunicazione, flusso informativo e cooperazione) e 12 (integrazione nei processi aziendali e gestione operativa) sono stati corredati da tabelle.

La conclusione della stesura ha garantito il rispetto dei tempi fissati dal Piano Strategico con l'attestazione del raggiungimento dell'obiettivo previsto ovvero l'individuazione delle due Direzioni Interregionali (Lazio e Abruzzo e Toscana, Sardegna e Umbria) e l'avvio della fase sperimentale che sarà completata nel corso del 2013.

Attività dei Laboratori chimici

Per assicurare un efficace ed efficiente governo delle attività dei laboratori chimici sono stati sviluppati interventi gestionali riconducibili alle seguenti finalità:

- ✓ sviluppo della qualità dei servizi chimici;
- ✓ promozione e sostegno pratico nelle specializzazioni dei singoli laboratori chimici;
- ✓ accreditamento delle determinazioni analitiche;
- ✓ incremento delle attività di marketing;
- ✓ esercizio delle attività di indirizzo metodologico e di coordinamento analitico;
- ✓ potenziamento delle attività di collaborazione con gli organismi comunitari ed internazionali.

Nell'ambito del programma di estensione delle procedure accreditate è stato, inoltre, realizzato un ulteriore potenziamento dell'attività analitica nei settori merceologici di competenza, nonché di sviluppo di nuove applicazioni al fine di offrire un servizio di certificazione anche in ambiti non istituzionali. Nel corso del periodo in esame, sono state accreditate dai laboratori 23 nuove prove analitiche, pari ad un incremento del 4.5%, a fronte di un risultato atteso per il 2012 del 3%.

Attività progettuale nell'ambito dell'ASI 3

Nell'ambito del Progetto "Evoluzione dei laboratori chimici" "è stata prevista la "Progettazione e certificazione di un modello gestionale conforme agli standard internazionali per l'organizzazione di ring-test".

Per la realizzazione del suindicato obiettivo progettuale, nel corso del 2012 è stata portata a termine l'ultima fase operativa di una programmazione quadriennale che ha sviluppato le seguenti attività:

- ✓ Fase 1 (2009): progettazione e definizione della struttura organizzativa;
- ✓ Fase 2 (2010): documentazione del Sistema di gestione;
- ✓ Fase 3 (2011): *audit* interno per la verifica di adeguatezza del Sistema;
- ✓ Fase 4 (2012): visita ispettiva dell'ente di accreditamento *Accredia*.

Dopo la Fase 3, compiuta nel 2011 con l'esecuzione di un *audit* interno per assicurare la rispondenza delle procedure del Sistema di gestione alle prescrizioni della norma ISO 17043, nel 2012 è stata ultimata la Fase 4, culminata nella visita di valutazione da parte dell'Ente ACCREDIA (svolta nei giorni 29 e 30 maggio), che ha consentito il conseguimento dell'accREDITAMENTO come fornitore di schemi di "*proficiency testing*".

AREA STRATEGICA DI INTERVENTO 3 - OTTIMIZZAZIONE DELLA FUNZIONE ORGANIZZATIVA E DI SUPPORTO ALLA MISSIONE ISTITUZIONALE

Obiettivi e relativi FCS	Indicatori	Anno 2012		
		Risultato atteso	Consuntivo 31/12/2012	al Scostamento %
Obiettivo1. Garantire il funzionamento dell'assetto organizzativo e il governo delle risorse chiave				
FCS 1.1 Qualità gestione e processi	Numero delle ore di formazione pro-capite	23≤x≤25	24,99%	
	Tasso di decentramento dell'attività formativa	≥86%	87,99%	
	Percentuale di ore di formazione erogate nei primi due quadrimestri dell'anno	≥60%	76,17%	
	Incremento delle procedure accreditate dei laboratori chimici <i>Obiettivo Incentivato</i>	3%	4,5%	50,0%
	Progettazione e realizzazione del Sistema di Gestione Sicurezza e Salute sul Lavoro (S.G.S.S.L.)	Implementazione SGSSL per le strutture centrali e avvio sperimentazione su due Direzioni Regionali	Completato manuale e avviata sperimentazione presso due Direzioni interregionali	
FCS 1.2 Consolidare i sistemi di governo e gestione	Percentuale dell'attività di <i>audit</i> di processo rispetto al numero totale di interventi <i>audit</i> programmati <i>Obiettivo Incentivato</i>	40%	63,0%	57,5%
	Indicatore di <i>performance</i> sugli investimenti informatici			
Progetto: Evoluzione laboratori chimici	Progettazione e certificazione di un modello gestionale conforme agli standard internazionali per l'organizzazione di ring test	Verifica e certificazione del modello da parte dell'Ente esterno di accreditamento	Effettuata visita di valutazione da parte dell'Ente <i>Accredia</i> e conseguito accreditamento	100,0%

OBIETTIVI INCENTIVATI

Secondo quanto previsto dall'Allegato 4 della Convenzione 2012-2014, nel mese di aprile 2012 è iniziato il processo di verifica dei risultati. L'Agenzia ha, quindi, inviato in data 7 maggio i dati e le informazioni sui risultati conseguiti al 31 dicembre 2012, relativi a tutti gli elementi presenti nel Piano dell'Agenzia 2012, accompagnati da una relazione esplicativa.

Sulla base di quanto rappresentato dall'Agenzia nella predetta relazione e dei chiarimenti richiesti dal Dipartimento delle finanze, si è provveduto a calcolare il livello di conseguimento degli obiettivi incentivati.

Come si evince dalla tabella seguente, l'Agenzia ha conseguito un punteggio sintetico di **152,88** punti, a fronte dei 138 prefissati.

Il raggiungimento di tale punteggio determina l'erogazione del 100% della quota incentivante.

OBIETTIVI INCENTIVATI E CALCOLO DEL PUNTEGGIO SINTETICO DI RISULTATO								
Indicatori di risultato	Risultato atteso	Punteggio prefissato (P)	Soglia Minima	Soglia Massima	Risultato conseguito	Risultato conseguito / Risultato atteso	Valore Indicatore (I) tenuto conto della soglia massima	Punteggio Indicatore (I*P) - (PSR)
PREVENZIONE E CONTRASTO DELL'EVASIONE TRIBUTARIA E DEGLI ILLECITI EXTRATRIBUTARI								
Numero controlli mirati a contrastare il fenomeno della contraffazione	49.500	14	95%	115%	57.967	117,11%	115%	16,10
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 sottofatturazione nei settori a rischio e da Paesi a rischio	9.600	14	95%	115%	10.821	112,72%	112,72%	15,78
Numero controlli nel settore delle accise	38.000	14	95%	115%	42.675	112,30%	112%	15,72
Maggiore diritti accertati (€/000)	1.000.000	12	90%	110%	1.710.332	171,03%	110%	13,20
Tasso di positività delle verifiche in materia di accise	43,50%	10	90%	110%	48,70%	111,95%	110%	11,00
Tasso di positività interventi in materia di sottofatturazione nei settori a rischio e da Paesi a rischio	20,00%	10	90%	110%	34,20%	171,00%	110%	11,00
Tasso positività dei controlli ai passeggeri	36,00%	10	90%	110%	39,50%	109,72%	110%	10,97
SERVIZI AGLI UTENTI								
Tasso di disponibilità tecnica del sistema telematico	95,01%	12	90%	105%	99,80%	105,04%	105,00%	12,60
Percentuale delle richieste positivamente esitate tramite il sito assistenza on-line	95,01%	12	90%	105%	99,00%	104,20%	104,20%	12,50
Tasso di conformità dei <i>post-audit</i> sugli operatori certificati AEO	90,00%	10	90%	110%	99,30%	110,33%	110,00%	11,00
OTTIMIZZAZIONE DELLA FUNZIONE ORGANIZZATIVA E DI SUPPORTO ALLA MISSIONE ISTITUZIONALE								
Incremento delle procedure accreditate dei laboratori chimici	3,00%	10	95%	115%	4,50%	150,00%	115,00%	11,50
Percentuale dell'attività di <i>audit</i> di processo rispetto al numero totale di interventi <i>audit</i> programmati	40,00%	10	95%	115%	63,00%	157,50%	115,00%	11,50
		PSR PREFISSATO 138,00					PSR TOTALE	152,88

PARTE QUARTA – I PROGETTI DI INVESTIMENTO

PREMESSA

Nell'esercizio 2012 l'Agenzia delle dogane ha aggiornato la pianificazione operativa dei progetti evolvendo la formulazione delle politiche di investimento definite nel 2012 con riferimento a nuove linee di sviluppo, specie nel settore ICT.

In particolare, i progetti d'Investimento dell'Agenzia per l'anno 2012 sono stati articolati in due diversi Piani:

- **il Piano triennale degli Investimenti 2012-2014**, in cui sono ricompresi i progetti prioritari per assicurare la funzionalità e l'efficacia dei servizi di "supporto" dell'Agenzia;
- **il Piano pluriennale degli Interventi** per i progetti che presentano specifici contenuti rivolti al " potenziamento delle attività di accertamento, ispettive e di contrasto alle frodi" da finanziare con le risorse previste dalla legge 349/1989.

La nuova strutturazione consente di declinare le strategie evolutive raccordando gli investimenti informatici agli effettivi obiettivi strategici dell'Agenzia e di misurare lo stato di adeguamento dei supporti informatici ai risultati attesi con un complessivo innalzamento della capacità di pianificazione.

Entrambi i Piani forniscono una rappresentazione organica della complessiva attività d'investimento dell'Agenzia in conformità a quanto previsto dall'art. 70, comma 6, del D.lgs. 300/1999.

PIANO DEGLI INVESTIMENTI PER IL TRIENNIO 2012-2014

Il Piano degli Investimenti per il triennio 2012-2014 è stato articolato nelle seguenti due macroaree:

- ✓ **“Progetti di evoluzione del sistema informativo”**: comprendono le attività inerenti l'innovazione del patrimonio informativo dell’Agenzia, finalizzate ad arricchire e potenziare l'offerta dei servizi *on-line*, ad incrementare l'efficienza interna e ad ottimizzare i costi di gestione del personale. Sono, altresì, inclusi gli interventi di potenziamento degli strumenti di supporto informatico, la manutenzione evolutiva dei progetti esistenti e, in generale, le attività di miglioramento del sistema stesso, precedentemente ricompresi nella macroarea “Progetti di adeguamento del Sistema Informativo”. Tale unificazione rispecchia la logica secondo cui all'interno di un progetto pluriennale sono ricompresi sia sviluppi innovativi che adeguamenti evolutivi.

- ✓ **“Progetti per la qualificazione del patrimonio”**: si tratta di interventi logistico-strutturali anche connessi con l'attuazione della normativa sulla sicurezza e la salute dei lavoratori di cui al D.Lgs. n. 81/2008 e di specifiche iniziative di potenziamento delle strumentazioni non ICT.

Nella tabella successiva si riporta il fabbisogno complessivo stimato per il triennio 2012-2014.

MACROAREA	IMPEGNI ECONOMICI (IMPORTI IN €/MLN IVA INCLUSA)			
	2012	2013	2014	TOTALE
Progetti di evoluzione del sistema informativo	21,5	30	30	81,5
Progetti per la qualificazione del patrimonio	18,5	35	30	83,5
TOTALE	40	65	60	165

Di seguito si fornisce una sintesi delle attività progettuali svolte nell'anno.

Macro Area “Progetti di evoluzione del sistema informativo”

Nell'ambito di tale macroarea rientrano 11 progetti di investimento ICT.

Progetto n. 1			
DENOMINAZIONE DEL PROGETTO			
Completamento progetti previsti dal PTA 2011			
FINALITÀ DEL PROGETTO			
Assicurare la continuità nella conduzione e nello sviluppo del sistema informativo dell'Agenzia			
SINTESI DELLE PRINCIPALI ATTIVITÀ SVOLTE NEL 2012			
Nell'anno 2012 sono stati posti in essere interventi indifferibili per consentire il completamento dei progetti previsti dal PTA 2011, nonché attività di analisi e di riconciliazione con la nuova configurazione delle iniziative progettuali attuata dal 1° marzo 2012.			
STATO DI AVANZAMENTO			
Budget assegnato	Avanzamento costi (SAC)	Avanzamento lavori (SAL)	Speso
€4.023.347	83%	100%	€4.022.557

Progetto n. 2			
DENOMINAZIONE DEL PROGETTO			
Auditing di processo			
FINALITÀ DEL PROGETTO			
Il progetto si pone l'obiettivo di gestire in modo razionale, sistematico e omogeneo le diverse fasi degli interventi di <i>audit</i> di processo attraverso la realizzazione di un sistema di gestione e di archiviazione delle carte di lavoro nonché di analisi multidimensionale per l'elaborazione di statistiche relative alla mappa dei rischi sul territorio nazionale.			
SINTESI DELLE PRINCIPALI ATTIVITÀ SVOLTE NEL 2012			
Per il 2012 sono state realizzate le seguenti funzionalità: semplificazione del processo di validazione dei documenti di lavoro; revisione della gestione della segmentazione del processo e dei relativi documenti; gestione di informazioni opzionali nella pianificazione delle attività degli incarichi (ad es. piano di lavoro dell'incarico); trattamento di nuove informazioni nelle relazioni finali degli incarichi; nuove funzionalità delegabili per la gestione dei piani di azione; nuove funzioni di esportazione in Excel dei dati delle iniziative; revisione ed ottimizzazione dei privilegi degli utenti; modifica alla denominazione dei documenti. E' stato, inoltre, aggiornato il sistema di <i>knowledge</i> con gli interventi realizzati nel corso dell'anno.			
STATO DI AVANZAMENTO			
Budget assegnato	Avanzamento costi (SAC)	Avanzamento lavori (SAL)	Speso
€156.199	12%	100%	€19.412

Progetto n. 3

DENOMINAZIONE DEL PROGETTO

Gestione approvvigionamenti, contabilità e tesoreria

FINALITÀ DEL PROGETTO

L'obiettivo del progetto è quello di migliorare le modalità di funzionamento del sistema contabile, attraverso la semplificazione e la normalizzazione dei processi, in modo da assicurare una sempre più efficace e razionale azione di controllo e di governo delle connesse attività.

SINTESI DELLE PRINCIPALI ATTIVITÀ SVOLTE NEL 2012

Gli interventi realizzati nel 2012, hanno riguardato diversi settori di attività e precisamente le procedure di contabilità, la gestione dei pagamenti e il ciclo degli approvvigionamenti. In particolare: è stata realizzata una funzionalità di supporto all'effettuazione dei controlli inerenti la regolarità contributiva dei fornitori e l'eventuale sussistenza di provvedimenti di fermo amministrativo nei confronti degli stessi; sono stati definiti i requisiti per la gestione automatizzata degli estremi dei contratti di vendita e per l'automatizzazione del processo relativo alla dichiarazione annuale IRAP dell'Agenzia a partire dai dati presenti a fine esercizio nel sistema contabile; è stato realizzato uno studio per l'analisi dei processi di qualificazione e valutazione dei fornitori ai fini dell'automazione dell'Albo dei fornitori; è stata altresì realizzata una procedura automatizzata che permette di monitorare le scadenze contrattuali; infine, è stato curato il tempestivo adeguamento delle procedure in conseguenza dell'incorporazione dell'AAMS.

STATO DI AVANZAMENTO

Budget assegnato	Avanzamento costi (SAC)	Avanzamento lavori (SAL)	Speso
€356.871	98%	100%	€350.101

Progetto n. 4

DENOMINAZIONE DEL PROGETTO

Gestione del contenzioso

FINALITÀ DEL PROGETTO

Scopo del progetto è di automatizzare la fase processuale del contenzioso attraverso l'introduzione di una specifica applicazione ("Contenzioso Tributario") che permetterà un'integrazione con la procedura esistente ed una gestione snella ed efficace delle pratiche. Grazie a tale applicazione sarà possibile ottenere in tempo reale un monitoraggio nazionale sullo stato dei ricorsi.

SINTESI DELLE PRINCIPALI ATTIVITÀ SVOLTE NEL 2012

Nel corso del 2012 sono stati realizzati interventi per la personalizzazione del *software* ed è stato predisposto un prototipo con i dati dei ricorsi tributari dell'Agenzia; sono stati costituiti dei gruppi di lavoro a livello centrale e territoriale per individuare le successive evoluzioni del *software*, in particolare per quanto riguarda la reportistica da realizzare a completamento delle funzionalità già previste dal programma.

STATO DI AVANZAMENTO

Budget assegnato	Avanzamento costi (SAC)	Avanzamento lavori (SAL)	Speso
€216.414	66%	95%	€143.372

Progetto n. 5

DENOMINAZIONE DEL PROGETTO

Gestione risorse umane

FINALITÀ DEL PROGETTO

Il progetto si pone l'obiettivo di sviluppare e completare il sistema integrato di gestione delle risorse umane, con particolare riferimento alle componenti di rilevazione presenze/assenze, gestione economica, gestione della formazione e gestione anagrafico-giuridica.

SINTESI DELLE PRINCIPALI ATTIVITÀ SVOLTE NEL 2012

Gli interventi di sviluppo hanno riguardato i seguenti ambiti:

- ✓ reingegnerizzazione del sistema per le Presenze/Assenze nell'ottica di semplificare i processi con l'inserimento di nuove funzionalità;
- ✓ trattamento economico dei dipendenti con particolare riferimento alla gestione delle competenze accessorie per gli esercizi precedenti (D.I.C.E.) ed alla procedura per il trattamento di trasferta sul territorio nazionale, associando le trasferte per formazione alle relative attività formative presenti sul sistema "e-learning academy";
- ✓ gestione della formazione tradizionale e di quella erogata in modalità e-learning tramite la piattaforma "e-learning academy". La piattaforma permette di monitorare in tempo reale le ore fruite e il budget impegnato per corso, la linea formativa e la direttrice strategica;
- ✓ reingegnerizzazione del sistema "Human Resourc" per la revisione della procedura di mobilità e l'assegnazione massiva dei profili professionali aggiornati secondo l'ultima disposizione normativa.

STATO DI AVANZAMENTO

Budget assegnato	Avanzamento costi (SAC)	Avanzamento lavori (SAL)	Speso
€800.795	75%	100%	€599.020

Progetto n. 6

DENOMINAZIONE DEL PROGETTO

Gestione e sviluppo dei sistemi di supporto alla comunicazione

FINALITÀ DEL PROGETTO

Il progetto riguarda tutti i servizi di supporto all'attività di comunicazione istituzionale.

SINTESI DELLE PRINCIPALI ATTIVITÀ SVOLTE NEL 2012

Nel corso del 2012 è stata messa in linea una nuova versione del sito istituzionale dell'Agenzia introducendo il concetto di "profilazione" dei visitatori. In sostanza tutti i dati e le procedure disponibili nel sito sono state riorganizzate in tre macroaree: *Agenzia* – informazioni di carattere istituzionale o previste da obblighi normativi; *Operatore economico* – informazioni per spedizionieri, doganalisti, associazioni di categorie ovvero per tutti coloro che hanno con la dogana un rapporto di tipo professionale; *Cittadino* – informazioni utili per i viaggiatori riguardo limiti e franchigie di merci o altri prodotti portati al seguito.

E' stata, poi, attivata una nuova *Home page* che dà notizia dell'incorporazione dell'Amministrazione autonoma dei monopoli di Stato nell'Agenzia delle dogane e della nuova denominazione da

quest'ultima assunta.

Infine, è stato attivato nel sito *intranet* un nuovo motore di ricerca che consente di specificare un maggior numero di parametri e conseguentemente fornisce risultati in maniera più veloce, puntuale ed aderente ai criteri di ricerca proposti dagli utenti.

STATO DI AVANZAMENTO

Budget assegnato	Avanzamento costi (SAC)	Avanzamento lavori (SAL)	Speso
€718.030	92%	100%	€659.495

Progetto n. 7

DENOMINAZIONE DEL PROGETTO

Gestione infrastruttura

FINALITÀ DEL PROGETTO

Il progetto si pone come obiettivo di dotare gli uffici dell'Agencia di una piattaforma infrastrutturale che, in linea con i progetti di sviluppo, garantisca maggiori *performance* del sistema nel suo complesso e l'adozione di architetture adeguate agli *standard* tecnologici di mercato.

SINTESI DELLE PRINCIPALI ATTIVITÀ SVOLTE NEL 2012

Nel corso del 2012 è stato sottoposto a numerosi interventi il sistema di gestione delle richieste di abilitazione (WFAD) all'applicazione AIDA al fine di migliorarne l'efficacia e renderlo più completo.

Nel corso del 2012 sono proseguite anche le attività di installazione degli apparati VOIP presso gli Uffici dell'Agencia. Il progetto, che mira ad abbattere i costi della rete pubblica, ha riguardato le seguenti sedi per un totale di circa n.1698 telefoni attivati: La Spezia (n.150 telefoni); Regione Piemonte (n. 552 telefoni); Lamezia Terme (n. 12 telefoni); Sot di Melzo (n. 29 telefoni); Regione Emilia Romagna (n. 576 telefoni); Veneto (n. 379 telefoni). Nel periodo sono state gestite anche le migrazioni degli uffici di Civitavecchia e della sede a Roma della Direzione interregionale del Lazio e Abruzzo ed alcune richieste di implementazione di nuove postazioni VOIP.

Per quanto concerne gli interventi finalizzati alla sicurezza dei dati, le attività di sicurezza logica interna sono state incentrate su una sperimentazione che ha l'obiettivo di raffrontare soluzioni di *Host Intrusion Prevention System* (HIPS) caratterizzate da componenti prevalentemente HW o SW (*Fortinet vs Sophos*).

In materia di sicurezza telematica le attività svolte hanno consentito di apportare modifiche all'applicazione *Client* per l'utilizzo della firma digitale e della verifica dei documenti firmati dai funzionari dell'Agencia delle dogane, nel rispetto delle nuove regole tecniche emanate dall'ente preposto (DigitPA).

Sono state, infine, poste in essere le periodiche attività inerenti l'implementazione e la gestione del sistema di *recovery*, che è un obbligo dettato dal Codice dell'Amministrazione digitale e la cui infrastruttura è condivisa con le altre organizzazioni del MEF. Tale sistema prevede, tra l'altro, il salvataggio in remoto dei dati in tempo reale in modo da minimizzare, in caso di guasti o interruzioni impreviste, la perdita dei dati.

STATO DI AVANZAMENTO

Budget assegnato	Avanzamento costi (SAC)	Avanzamento lavori (SAL)	Speso
€1.319.511	91%	100%	€1.198.695

Progetto n. 8

DENOMINAZIONE DEL PROGETTO

Internazionalizzazione dei servizi dell'agenzia

FINALITÀ DEL PROGETTO

Rientrano nel progetto i processi per la promozione delle soluzioni informatiche adottate dall'Agenzia presso organismi dell'Unione Europea e internazionali nonché lo sviluppo di sistemi "AIDA *light*" per la cessione a Paesi extra-UE.

SINTESI DELLE PRINCIPALI ATTIVITÀ SVOLTE NEL 2012

Il progetto è stato rinviato al 2013.

STATO DI AVANZAMENTO

Budget assegnato	Avanzamento costi (SAC)	Avanzamento lavori (SAL)	Speso
€0			

Progetto n. 9

DENOMINAZIONE DEL PROGETTO

Pianificazione e controllo di gestione

FINALITÀ DEL PROGETTO

Il progetto si pone come obiettivo il supporto alla predisposizione del Piano delle attività dell'Agenzia, all'articolazione del *budget* tecnico-fisico ed economico ed al controllo di gestione dei dati relativi alla produzione.

SINTESI DELLE PRINCIPALI ATTIVITÀ SVOLTE NEL 2012

Nel 2012 è stato completato lo studio per la migrazione alla nuova versione *Oracle-Hyperion EPM* del sistema di budget e consuntivazione. Il processo di formulazione del budget tecnico-fisico è stato rivisitato al fine di renderlo più snello ed immediato. E' stata erogata la formazione in aula ai referenti centrali e regionali che sono coinvolti nel processo.

Per quanto concerne il *reporting* strategico e direzionale, è stata definita la base dati e sono stati alimentati i primi *datamart* con i dati relativi alle presenze/assenze, alla consuntivazione e alla gestione economica del personale.

Infine, sono state apportate modifiche alla reportistica del conto consuntivo in linea con le indicazioni presenti nella circolare della Ragioneria Generale dello Stato pubblicata nell'anno 2012.

STATO DI AVANZAMENTO

Budget assegnato	Avanzamento costi (SAC)	Avanzamento lavori (SAL)	Speso
€414.575	70%	100%	€289.721

Progetto n. 10

DENOMINAZIONE DEL PROGETTO

Servizi di back office

FINALITÀ DEL PROGETTO

Nel progetto rientrano tutti i processi volti al miglioramento dell'azione amministrativa degli uffici.

SINTESI DELLE PRINCIPALI ATTIVITÀ SVOLTE NEL 2012

In particolare le linee di azione si sono sviluppate attraverso le seguenti direttrici:

- ✓ potenziamento delle funzionalità del sistema ASP. Al riguardo nel 2012 sono stati censiti i flussi documentali in essere, evidenziando quelli che, nonostante le recenti innovazioni (introduzione di caselle di posta elettronica certificata e successiva loro integrazione in ASP), continuano a essere gestiti interamente o parzialmente in modalità cartacea, analizzando le eventuali criticità e difformità di gestione ed individuando i miglioramenti da attuare per digitalizzare, gradualmente, tutti i procedimenti dell'Agenzia;
- ✓ creazione di una base dati contenente informazioni sull'asset immobiliare e di supporto al governo del patrimonio immobiliare dell'Agenzia e alla gestione coerente degli spazi e degli apparati installati. In particolare, nel 2012 è stata realizzata una prima ipotesi di prototipo per il governo dell'asset immobiliare e dei contratti che si avvale di una base dati centralizzata contenente informazioni da cui poter estrarre con relativa semplicità, a diversi livelli di operatività, dati di sintesi e di dettaglio. Tale strumento verrà collaudato nel corso del 2013.
- ✓ sviluppo dell'*e-learning*. In proposito un ruolo di primaria importanza riveste l'*E-learning Academy*, che è la piattaforma di apprendimento a distanza attraverso la quale sono erogati al personale dell'Agenzia i corsi di formazione interattivi e che consente di rilevare, per ciascun discente, la partecipazione ai corsi, la frequenza e i momenti valutativi. In modo analogo, la piattaforma consente, inoltre, di rilevare la partecipazione ai corsi erogati in modalità tradizionale. Nell'ambito delle attività previste nel Piano Tecnico di Automazione 2012 sono stati realizzati taluni interventi migliorativi della piattaforma finalizzati a razionalizzare il processo di liquidazione delle competenze relative al trattamento di trasferta per il personale impegnato in attività di formazione e ad arricchire le funzionalità di reportistica attualmente disponibili. Particolarmente rilevante è l'introduzione del Codice Unico delle Edizioni (CUE) per identificare in maniera univoca le singole edizioni di corsi presenti nel Piano della formazione.

STATO DI AVANZAMENTO

Budget assegnato	Avanzamento costi (SAC)	Avanzamento lavori (SAL)	Speso
€1.243.440	66%	100%	€819.648

Progetto n. 11

DENOMINAZIONE DEL PROGETTO

Potenziamento tecnologico (beni e servizi)

FINALITÀ DEL PROGETTO

Il progetto prevede l'acquisizione di apparecchiature *hardware* per il potenziamento infrastrutturale delle sedi.

SINTESI DELLE PRINCIPALI ATTIVITÀ SVOLTE NEL 2012

Nel corso dell'anno sono stati definiti i requisiti delle apparecchiature da acquisire (in modo particolare per stampanti, gruppi di continuità, rilevatori *badge*, mini proiettori e *token card*) e si è proceduto all'acquisto di alcune tipologie di attrezzature.

STATO DI AVANZAMENTO

Budget assegnato	Avanzamento costi (SAC)	Avanzamento lavori (SAL)	Speso
€3.789.955	39%	100%	€1.477.162

Macro Area “Progetti per la qualificazione del patrimonio”

Nell'ambito di tale macroarea rientrano 3 progetti di investimento non ICT.

Progetto n. 1			
DENOMINAZIONE DEL PROGETTO			
Adeguamento strutturale ed evoluzione dei servizi			
FINALITÀ DEL PROGETTO			
Il progetto ha come obiettivo la qualificazione strutturale degli immobili delle sedi dell'Agencia.			
SINTESI DELLE PRINCIPALI ATTIVITÀ SVOLTE NEL 2012			
Le attività svolte all'inizio dell'anno hanno consentito di individuare le attività prioritarie ed assegnare a queste ultime il relativo <i>budget</i> .			
Sono stati effettuati interventi per l'adeguamento funzionale degli immobili alle specifiche esigenze degli Uffici attraverso la ristrutturazione di locali. Tali attività sono state svolte nel rispetto delle disposizioni e delle direttive interne in materia di gestione degli immobili e con un'efficiente gestione delle spese per lavori.			
STATO DI AVANZAMENTO			
Budget assegnato	Avanzamento costi (SAC)	Avanzamento lavori (SAL)	Speso
€1.000.000	98%	98%	€980.000

Progetto n. 2			
DENOMINAZIONE DEL PROGETTO			
Potenziamento della struttura			
FINALITÀ DEL PROGETTO			
Il progetto “Potenziamento della Struttura” è finalizzato a garantire: il rispetto delle disposizioni in materia di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro; l'adeguamento logistico delle strutture; un'efficace gestione delle spese di approvvigionamento; un'ampia autonomia energetica con evidente risparmio sul conto elettrico ed eventuale attivazione conto-energia; il rispetto dell'ambiente tramite capillare raccolta differenziata.			
SINTESI DELLE PRINCIPALI ATTIVITÀ SVOLTE NEL 2012			

Sulla base dell'analisi dei fabbisogni, rilevati a livello territoriale, è stato definito, a livello centrale, un piano degli interventi da attuare sul territorio nazionale in relazione alle relative priorità individuate. Gli interventi così pianificati, in coerenza con le disposizioni inerenti il contenimento delle spese di acquisto di arredi e lavori, sono ripartiti nelle seguenti categorie:

- ✓ interventi di natura strutturale connessi con l'attuazione della normativa sulla sicurezza e la salute dei lavoratori di cui al D.Lgs. 81/2008;
- ✓ acquisizione di beni/servizi e strumentazione, di natura non informatica, necessari a supportare le attività di servizio.

Nello specifico, le risorse assegnate sono state destinate per il 60% alle attività connesse agli interventi di cui al D.Lgs. n.81/2008 e per il rimanente 40% al potenziamento logistico degli Uffici, attraverso l'acquisto di beni mobili e servizi non informatici.

STATO DI AVANZAMENTO

Budget assegnato	Avanzamento costi (SAC)	Avanzamento lavori (SAL)	Speso
€5.110.000	86%	90%	€5.079.850

Progetto n. 3

Denominazione del progetto

Scanner

FINALITÀ DEL PROGETTO

Il progetto è finalizzato al mantenimento del perfetto stato d'uso delle apparecchiature di proprietà dell'Agenzia con interventi di natura logistica per l'efficienza e l'efficacia dei controlli tramite *scanner*.

SINTESI DELLE PRINCIPALI ATTIVITÀ SVOLTE NEL 2012

Le attività svolte hanno consentito di effettuare il monitoraggio continuo della situazione logistica presso i siti in cui operano gli *scanner* e di indirizzare e supportare le strutture territorialmente competenti per la risoluzione di eventuali criticità.

E' stato, inoltre, effettuato il piano di allocazione delle nuove apparecchiature e di riallocazione di quelle già in uso, in coordinamento con le Direzioni regionali/interregionali interessate. Sono stati curati tutti gli aspetti procedurali e tecnici per consentire l'installazione dei 6 nuovi *scanner* da parte della società aggiudicatrice.

Infine, sono state emanate le linee guida per l'attuazione delle procedure operative da espletare per la manutenzione delle apparecchiature, nonché le operazioni da porre in essere in caso di incidenti accorsi alle medesime.

STATO DI AVANZAMENTO

Budget assegnato	Avanzamento costi (SAC)	Avanzamento lavori (SAL)	Speso
€50.000	12%	100%	€6.000

TABELLA RIEPILOGATIVA DEI PROGETTI 2012

PROGETTI 2012				
PROGETTO	BUDGET ASSEGNATO	AVANZAMENTO COSTI (SAC)	AVANZAMENTO LAVORI (SAL)	SPESO
PROGETTI ICT				
1. COMPLETAMENTO PROGETTI 2011	€ 4.023.347	83%	100%	€ 4.022.557
2. AUDITING DI PROCESSO	€ 156.199	12%	100%	€ 19.412
3. GESTIONE APPROVVIGIONAMENTI, CONTABILITA E TESORERIA	€ 356.871	98%	100%	€ 350.101
4. GESTIONE DEL CONTENZIOSO	€ 216.414	66%	95%	€ 143.372
5. GESTIONE DELLE RISORSE UMANE	€ 800.795	75%	100%	€ 599.020
6. GESTIONE E SVILUPPO DEI SISTEMI DI SUPPORTO ALLA COMUNICAZIONE	€ 718.030	92%	100%	€ 659.495
7. GESTIONE INFRASTRUTTURA	€ 1.319.511	91%	100%	€ 1.198.695
8. INTERNAZIONALIZZAZIONE DEI SERVIZI DELL'AGENZIA	€ 0			
9. PIANIFICAZIONE E CONTROLLO DI GESTIONE	€ 414.575	70%	100%	€ 289.721
10. SERVIZI DI BACK OFFICE	€ 1.243.440	66%	100%	€ 819.648
11. BENI E SERVIZI PER ACQUISTO A RIMBORSO	€ 3.789.955	39%	100%	€ 1.477.162
TOTALE PROGETTI ICT	€ 13.039.135	73%	100%	€ 9.579.183
PROGETTI NON ICT				
1. ADEGUAMENTO STRUTTURALE ED EVOLUZIONE DEI SERVIZI	€ 1.000.000	98%	98%	€ 980.000
2. POTENZIAMENTO DELLA STRUTTURA	€ 5.110.000	86%	90%	€ 5.079.850
3. SCANNER	€ 50.000	12%	100%	€ 6.000
TOTALE PROGETTI NON ICT	€ 6.160.000	99%	92%	€ 6.065.850
TOTALE GENERALE	€ 19.199.135	81%	97%	€ 15.645.033

PIANO PLURIENNALE DEGLI INTERVENTI

Il Piano pluriennale degli interventi è stato articolato nelle seguenti macro-aree:

Potenziamento delle attività di controllo: i progetti rientranti in tale macroarea hanno l'obiettivo di rafforzare le attività di controllo e di contrastare in modo efficace le frodi ed i traffici illeciti. Essi si sviluppano lungo due direttrici principali: il “ *Potenziamento logistico-strumentale* ”, attraverso la realizzazione di spazi attrezzati, svincolati dalla ordinaria movimentazione delle merci e dedicati in modo esclusivo ai controlli; il “*Potenziamento del sistema telematico doganale*”, mediante la realizzazione, a supporto delle attività di controllo, di strumenti informatici avanzati e di procedure efficaci e semplificate, caratterizzate da un elevato livello di telematizzazione.

Messa in qualità dei laboratori chimici: i progetti di tale macroarea si articolano in tre linee di azione: “*Evoluzione dei laboratori chimici*” per il miglioramento del Sistema di Qualità dei laboratori con l'obiettivo di aumentarne le potenzialità di indagine analitica in settori specifici (prodotti organici, metallorganici, alimentari, tessili) a tutela dell'erario, dei cittadini e dei consumatori. In tale contesto si colloca anche l'incremento delle prove accreditate e la gestione di un sistema accreditato, in conformità agli *standard* internazionali per l'organizzazione di “ring test”. Inoltre, è previsto il “*Potenziamento della dotazione strumentale dei laboratori*”, attraverso l'acquisizione di apparecchiature scientifiche, di ultima generazione, nonché l'acquisizione di “*Laboratori mobili*” da collocare sul territorio a supporto delle attività di accertamento mediante l'esecuzione, in tempo reale, di *test* analitici.

Nella tabella successiva si riporta il fabbisogno complessivo stimato per il triennio 2012-2014, come deliberato dal Comitato di gestione dell'Agenzia nella seduta del 20 luglio 2012.

MACROAREA	IMPEGNI ECONOMICI (IMPORTI IN €MLN IVA INCLUSA)
Potenziamento delle attività di controllo	34
Messa in qualità dei Laboratori chimici	5,6
TOTALE	<u>39,6</u>

Nel corso del 2012, nell'ambito della macro-area *Potenziamento delle attività di controllo*, è stata ritenuta prioritaria la realizzazione degli interventi contenuti nella linea progettuale “*Potenziamento del sistema telematico doganale*”; nella macro-area *Messa in qualità dei Laboratori chimici*, la priorità è stata accordata alle linee di azione “*Evoluzione dei laboratori chimici*” e “*Potenziamento della dotazione strumentale dei laboratori*”.

Di seguito si fornisce una sintesi degli interventi svolti nell'anno.

Macro Area “Potenziamento delle attività di controllo”

Nell'ambito di tale macroarea rientrano 10 interventi finalizzati al potenziamento delle infrastrutture ICT.

Intervento n. 1			
DENOMINAZIONE DELL'INTERVENTO			
Accertamenti e controlli			
FINALITÀ			
L'obiettivo del progetto è quello di rendere ancor più efficace la gestione dei tributi di competenza dell'Agenzia procedendo alla telematizzazione dei processi a supporto delle attività di accertamento, riscossione e contenzioso per i diritti doganali, nonché dei processi inerenti la fiscalità interna negli scambi internazionali e le accise, con esclusione di quelle relative ai tabacchi lavorati.			
SINTESI DELLE PRINCIPALI ATTIVITÀ SVOLTE NEL 2012			
In particolare, per quanto riguarda l'applicazione informatica “Indagini Finanziarie”, al fine di renderla maggiormente fruibile e completa in AIDA, è stata programmata l'aggiunta delle seguenti tre nuove funzionalità: 1. all'elenco degli operatori destinatari delle indagini finanziarie sono state aggiunte <i>società ed enti di assicurazione</i> , con conseguente aggiornamento dell'elenco dei rapporti e con l'inserimento dei prodotti finanziari emessi dalle imprese di assicurazione; 2. è stata aggiunta la gestione automatizzata delle proroghe relative alle richieste di approfondimento; 3. è stata potenziata la creazione del <i>fascicolo del contribuente</i> .			
In merito all'applicativo “Banca Dati SUV” sono state esaminate possibili modifiche tese al miglioramento delle funzionalità, tenendo conto delle esigenze che sono emerse nel corso degli ultimi anni di utilizzo. Nel dettaglio, è stata prevista la realizzazione delle seguenti implementazioni: 1. la creazione di una nuova tipologia di controllo concernente l' “Esportatore autorizzato”; 2. la possibilità di inserimento del codice fiscale nella tipologia “controlli sulla linea doganale ex art. 19 T.U.L.D. effettuati a privati”; 3. l'aggiornamento delle schede SUV esistenti in materia di controlli FEAGA; 4. la gestione dei <i>feedback</i> dei verbali in materia di IVA, constatati dagli Uffici doganali ed inoltrati agli Uffici delle Entrate tramite SUV per l'accertamento. Tali informazioni saranno gestite attraverso un'apposita funzionalità all'interno del <i>datawarehouse</i> dell'Agenzia (COGNOS).			
STATO DI AVANZAMENTO			
Budget assegnato	Avanzamento costi (SAC)	Avanzamento lavori (SAL)	Speso
€402.668	89%	95%	€358.475

Intervento n. 2			
DENOMINAZIONE DELL'INTERVENTO			
Applicazione dei regimi doganali e fiscali			
FINALITÀ			

Il progetto ha come obiettivo lo sviluppo dei processi informatici di supporto per l'applicazione dei tributi.

SINTESI DELLE PRINCIPALI ATTIVITÀ SVOLTE NEL 2012

Nel 2012 sono state realizzate le funzionalità di seguito descritte.

Evoluzioni in ambito applicazione dei regimi, ossia semplificazione delle stampe delle licenze/autorizzazioni relative ad impianti operanti nel settore dell'alcole e delle bevande alcoliche e estensione alle Strutture territoriali del profilo di "Lettore nazionale".

Interventi in ambito TARIC. In ordine a tale intervento sono state realizzate numerose modifiche alle funzionalità relative alla base dati TARIC per rendere più fruibile ed efficiente la consultazione dei dati sia agli uffici territoriali (Intranet) e agli operatori (*internet*). Inoltre, è stato potenziato il controllo di ammissibilità nell'ambito della "Gestione misure nazionali".

Infine, in attuazione di quanto stabilito nell'ambito del Gruppo di Lavoro "*Credibility checks*", istituito in sede UE, si è provveduto predisporre il database nazionale TARIC per l'implementazione dei previsti "controlli di credibilità" delle dichiarazioni doganali che saranno operativi nei sistemi di sdoganamento nazionali di ciascuno Stato Membro a decorrere dal 2013.

STATO DI AVANZAMENTO

Budget assegnato	Avanzamento costi (SAC)	Avanzamento lavori (SAL)	Speso
€250.372	80%	100%	€199.746

Intervento n. 3

DENOMINAZIONE DELL'INTERVENTO

Contrasto dell'evasione tributaria e degli illeciti extra tributari

FINALITÀ

Con questo progetto si intende realizzare una piattaforma informativa a supporto delle attività di analisi antifrode e di monitoraggio dei traffici di merci e persone, incrociando i dati disponibili.

SINTESI DELLE PRINCIPALI ATTIVITÀ SVOLTE NEL 2012

Nel corso del 2012 sono state realizzate manutenzioni evolutive su tutti gli applicativi sviluppati negli anni passati che hanno fatto crescere le potenzialità di raccolta ed analisi dei dati acquisiti attraverso la piattaforma AIDA.

Nell'ottica dell'interoperabilità fra Pubbliche Amministrazioni per la semplificazione del rapporto con gli utenti sono state, inoltre, realizzate nuove applicazioni che consentono il dialogo dei sistemi dell'Agenzia con quelli del Ministero per lo Sviluppo Economico e sono in corso di realizzazione le interconnessioni con i sistemi del Ministero della Salute e di quello degli Affari Esteri.

STATO DI AVANZAMENTO

Budget assegnato	Avanzamento costi (SAC)	Avanzamento lavori (SAL)	Speso
€1.750.237	96%	99%	€1.686.626

DENOMINAZIONE DELL'INTERVENTO			
Digitalizzazione accise			
FINALITÀ			
La principale finalità del progetto è la completa digitalizzazione degli adempimenti previsti nel settore della circolazione dei prodotti soggetti ad accisa, garantendo l'applicazione della normativa comunitaria e nazionale, in particolare per il monitoraggio del gettito fiscale.			
SINTESI DELLE PRINCIPALI ATTIVITÀ SVOLTE NEL 2012			
<p>Gli interventi effettuati sono stati principalmente volti all'evoluzione dell'applicazione EMCS (<i>Excise Movement Control System</i>) verso la nuova fase prevista dalle specifiche comunitarie (Phase 3.1) che è stata compiutamente realizzata e potrebbe costituire, già da ora, quella solida base informativa indispensabile per prendere le decisioni strategiche e necessaria per potenziare le attività di accertamento e controllo.</p> <p>Sempre in tale ambito, sono stati realizzati ulteriori interventi migliorativi sull'applicazione MVS della sezione Accise, mediante la quale è possibile gestire tutte le richieste di cooperazione amministrativa "verso" e "dagli" Stati membri, inserendo direttamente i dati nel sistema informatico centrale dell'Agenzia, e verificando in qualsiasi momento lo stato delle stesse.</p> <p>Riguardo alla cooperazione con altre Pubbliche Amministrazioni è stata avviata la realizzazione di procedure per la fornitura al Ministero delle Politiche Agricole e Forestali delle movimentazioni elettroniche in regime sospensivo inerenti il settore del vino, dando così seguito anche alle indicazioni contenute nel Codice dell'Amministrazione Digitale.</p> <p>Sono stati svolti interventi per l'adeguamento dell'anagrafica accise e della contabilità telematica ai criteri semplificativi relativi ai prodotti autorizzati di alcoli/vino, apportando semplificazioni alla stampa delle licenze/autorizzazioni della nuova anagrafica accise. Sono stati anche realizzati interventi migliorativi per la fornitura di dati alla Guardia di Finanza.</p> <p>Sono state automatizzate molte delle funzioni relative all'invio della Dichiarazione Telematica ed è stata inibita l'acquisizione delle dichiarazioni in cui il soggetto autorizzato differisce da quello che precede l'invio telematico.</p> <p>E' stata completata la mappatura dei processi accise e la definizione del relativo dizionario dati utilizzando metodologie di <i>Enterprise Architecture</i>.</p> <p>Si è provveduto anche allo sviluppo e adeguamento delle <i>knowledge base</i> per i registri telematici di carico/scarico dei prodotti alcolici e dei prodotti energetici e all'adeguamento delle dichiarazioni di energia elettrica e gas naturale relativi alla validazione dei registri dei distributori dei carburanti.</p>			
STATO DI AVANZAMENTO			
Budget assegnato	Avanzamento costi (SAC)	Avanzamento lavori (SAL)	Speso
€679.615	95%	100%	€648.184

DENOMINAZIONE DELL'INTERVENTO**Digitalizzazione dogane****FINALITÀ**

L'obiettivo del progetto è la gestione per via elettronica di ogni tipo di operazione doganale, mettendo a disposizione dei cittadini e delle imprese uno sportello unico disponibile *on-line*.

SINTESI DELLE PRINCIPALI ATTIVITÀ SVOLTE NEL 2012

In tale contesto si colloca le seguenti iniziative.

- ✓ *SINGLE WINDOW* (Sportello Unico Doganale), per semplificare e razionalizzare le operazioni di importazione ed esportazione, offrendo agli operatori la possibilità di presentare, mediante modalità prevalentemente telematiche, ad un unico punto di ingresso, tutte le richieste relative all'ottenimento di documentazione necessaria per l'effettuazione di operazioni per le quali sono coinvolte una o più Amministrazioni (es. certificazioni, autorizzazioni, licenze *import* ed *export*, nulla-osta, ecc.). In particolare, dopo aver definito con il Ministero della Salute il modello di interoperabilità relativamente ai certificati sanitari/veterinari, sono stati attivati una serie di controlli che consentono l'inserimento del codice richiesta del certificato sanitario/veterinario in luogo del numero di certificato. Si tratta dell'approccio *one-stop-shop* in quanto è possibile effettuare un controllo fisico concomitante tra le due amministrazioni, fermo restando che lo svincolo della merce resta subordinato al rilascio del certificato sanitario. Gli operatori economici potranno, pertanto, beneficiare di una riduzione dei tempi e dei costi legati allo sdoganamento della merce.
- ✓ EORI: è stato realizzato un "Cruscotto" EORI (presente in ambiente di validazione) per consentire il monitoraggio dei codici Eori italiani e dei Paesi Terzi attribuiti in Italia. Le funzioni del Cruscotto permettono di effettuare: a) ricerca dei codici EORI italiani inviati alla Commissione europea; b) statistiche aggiornate mensilmente relativamente a numero Eori attivi per Stato membro e numero Eori attivi italiani e di Paesi terzi rilasciati in Italia; c) implementazione dei messaggi di consultazione/aggiornamento.
- ✓ AEO (Operatore Economico Autorizzato): al fine di consentire, a partire da febbraio 2013, agli operatori dei Paesi terzi, riconosciuti affidabili sulla base dei programmi di Mutuo Riconoscimento, agevolazioni di cui tener conto nella valutazione dei rischi ai fini sicurezza, si è reso necessario introdurre specifiche misure atte ad identificare, nella dichiarazione sommaria di entrata, tali operatori. Sono stati, quindi, effettuati sul sistema informatico interventi tempestivi per la modifica dei tracciati delle ENS (*Entry Summary Declaration*). Sono, inoltre, state apportate modifiche al sistema AIDA per consentire esclusivamente ai soggetti che abbiano ottenuto il rilascio della certificazione comunitaria AEO di beneficiare del servizio di sdoganamento telematico in procedura domiciliata per le operazioni di esportazione e di esportazione abbinata a transito tutti i giorni dalle 1.00 alle 24.00.
- ✓ CARGO: nell'ambito della semplificazione e razionalizzazione delle procedure per il rilancio del sistema portuale e aeroportuale, sono stati analizzati e realizzati processi innovativi che prevedono lo sviluppo delle infrastrutture immateriali per le quali sono richiesti investimenti più contenuti e che offrono la possibilità di individuare soluzioni innovative per il *tracking* (in tempo reale) e il *tracing* del container. L'obiettivo è quello di facilitare il controllo a distanza della movimentazione delle merci verso i *dryport* e fluidificare l'intera catena logistica promuovendo processi sinergici fra operatori e pubblica amministrazione.
- ✓ Transito (NCTS): è stata sviluppata, integrando l'applicazione già predisposta nel corso del 2011 relativa al solo carico della partita del transito, la parte relativa allo scarico del transito ad opera delle successive destinazioni doganali. Con tale intervento è stato possibile assicurare il

tracciamento elettronico dell'operazione di transito a destino, utile anche per una disamina del flusso merceologico per fini antifrode, statistici e di riallocazione ottimale delle risorse a disposizione degli uffici.

- ✓ FALSTAFF: nell'anno, le attività afferenti al progetto hanno riguardato tre direttrici: a) le istanze di tutela e la regolamentazione comunitaria; b) il sito FALSOBOOK; c) la sezione FALSTAFF per le scuole. Con particolare riguardo al primo aspetto, è stato analiticamente analizzato il documento di specifiche tecniche predisposto dalla Commissione europea per valutare le ricadute sul sistema nazionale e pianificare, per tempo, gli interventi adeguativi da porre in essere. Sulla base di quanto emerso è stato implementato un primo prototipo disponibile in ambiente AIDA validazione di cui è prevista per il 2013 una verifica funzionale.
- ✓ IL TROVATORE: nel 2012 sono state condotte le seguenti attività:
 - l'interfacciamento con gli attori nazionali ed internazionali che sono interessati a valutare con l'Agenzia delle dogane soluzioni tecnologiche innovative per la tracciabilità dei *container* (UIRNet, progetto *Tiger*, progetto *Contain*);
 - analisi dei modelli BPMN per i processi *import*, *export*, transito ed individuazione delle fasi critiche per i tempi e i costi del momento doganale, soprattutto nell'interazione con gli utenti esterni.
 - avvio di un tavolo di lavoro con la Società UIRNet per l'integrazione in AIDA dei servizi disponibili nella Piattaforma Logistica Nazionale (PLN), i cui risultati operativi saranno utilizzati nel corridoio La Spezia – Santo Stefano Magra;
 - aggiornamento della sezione del sito istituzionale del progetto;
 - implementazione delle linee di lavoro in AIDA che permettono al funzionario di controllare il percorso effettuato da un container.
- ✓ CONTABILITA': è proseguita durante tutto il 2012 la sperimentazione operativa della procedura del pagamento dei diritti doganali tramite bonifico bancario/postale, coinvolgendo un numero maggiore di operatori e di Uffici delle dogane. E' stato condotto, inoltre, uno studio sulle possibili evoluzioni gestionali in tema di pagamento dei diritti doganali, attraverso il quale è stata proposta la realizzazione di un Portale dei pagamenti che, inglobando lo strumento del bonifico, fornisca altri strumenti a disposizione dell'utenza per assolvere il pagamento delle obbligazioni doganali. Il Portale dei Pagamenti potrà essere inserito nel Portale dei Servizi già implementato per lo Sportello Unico.

STATO DI AVANZAMENTO

Budget assegnato	Avanzamento costi (SAC)	Avanzamento lavori (SAL)	Speso
€1.640.653	98%	76%	€1.603.389

Intervento n. 6

DENOMINAZIONE DELL'INTERVENTO

Gestione dei laboratori chimici

FINALITÀ

L'obiettivo del progetto è lo sviluppo di nuove funzionalità ICT ed il potenziamento di alcune già esistenti al fine di migliorare i processi per la gestione dei laboratori.

SINTESI DELLE PRINCIPALI ATTIVITÀ SVOLTE NEL 2012

Con l'intervento "Algoritmo assegnazione campioni" sono state completate le attività finalizzate all'omogeneizzazione dei tempi di giacenza per ciascuna categoria merceologica, per effetto di un'automatica assegnazione dei campioni ai laboratori specializzati, in funzione, tra l'altro, delle minori code di lavorazione ivi riscontrate, con conseguente ottimizzazione dell'operatività complessiva.

Attraverso l'intervento "Integrazione LIMS", è stato redatto un documento di analisi prodromico alla migrazione dell'applicativo LIMS sulla piattaforma AIDA.

Con riferimento all'intervento "Supporto per gestione laboratori", sono state realizzate la mappatura dei processi per descrivere il macroprocesso relativo all'invio del campione al laboratorio chimico, nonché la rivisitazione dell'applicazione Avvisi di Spedizione, in collegamento con la migrazione tecnologica.

STATO DI AVANZAMENTO

Budget assegnato	Avanzamento costi (SAC)	Avanzamento lavori (SAL)	Speso
€298.010	96%	100%	€286.297

Intervento n. 7

DENOMINAZIONE DELL'INTERVENTO**Gestione delle restituzioni****FINALITÀ**

Il progetto si propone la reingegnerizzazione dei processi di competenza dell'organismo pagatore (SAISA) per conto del Fondo Europeo Agricolo di Garanzia (FEAGA).

SINTESI DELLE PRINCIPALI ATTIVITÀ SVOLTE NEL 2012

Nell'anno 2012 sono state automatizzate alcune attività di calcolo degli interessi ed è stata effettuata l'integrazione con le altre procedure relative alla gestione dei recuperi. E' stata, altresì, completata l'analisi dei requisiti per l'effettuazione di controlli incrociati con la liquidazione delle restituzioni da parte dell'Ufficio Contenzioso ed è stata ultimata l'analisi dei requisiti per la completa automatizzazione della procedura dei rimborsi ed il relativo pagamento tramite Banca d'Italia in forma telematica con firma digitale degli ordinativi.

Infine, in previsione del passaggio del sistema in uso al SAISA in ambiente AIDA, è stato completato uno studio propedeutico alla migrazione.

STATO DI AVANZAMENTO

Budget assegnato	Avanzamento costi (SAC)	Avanzamento lavori (SAL)	Speso
€226.755	77%	100%	€174.812

Intervento n. 8

DENOMINAZIONE DELL'INTERVENTO**Servizi ed infrastruttura per il potenziamento delle attività di controllo ed antifrode****FINALITÀ**

Il progetto si pone l'obiettivo di dotare gli uffici dell'Agenzia di una piattaforma infrastrutturale idonea a supportare le attività di controllo ed antifrode.

SINTESI DELLE PRINCIPALI ATTIVITÀ SVOLTE NEL 2012

I processi inseriti nel progetto hanno riguardato principalmente il potenziamento dell'infrastruttura di rete e di sicurezza dell'Agenzia.

STATO DI AVANZAMENTO

Budget assegnato	Avanzamento costi (SAC)	Avanzamento lavori (SAL)	Speso
€3.575.791	53%	75%	€1.885.669

Intervento n. 9

DENOMINAZIONE DELL'INTERVENTO**Servizi cooperativi (colloquio con operatori ed enti esterni)****FINALITÀ**

Il progetto, in linea con quanto auspicato dall'art. 12 del Codice dell'Amministrazione Digitale ("le Pubbliche Amministrazioni adottano le ICT nei rapporti interni, tra le diverse amministrazioni e tra queste e i privati"), si propone di ottimizzare gli scambi di dati e informazioni e l'interoperabilità con altre Amministrazioni, enti ed operatori economici.

SINTESI DELLE PRINCIPALI ATTIVITÀ SVOLTE NEL 2012

I principali interventi hanno riguardato il Servizio Telematico Doganale e la realizzazione del Portale dell'Interoperabilità che costituisce il fulcro dello Sportello Unico Doganale.

Relativamente al Servizio telematico Doganale, le attività hanno interessato la gestione di nuove tipologie di messaggi e la revisione di quelli esistenti in linea con le indicazioni delle normative nazionali e comunitarie, in particolare per quanto riguarda il settore accise.

Per quanto riguarda il Portale dei Servizi si è proceduto ad una revisione grafica per migliorarne la fruibilità e la compatibilità *multi-browser* e si è provveduto all'integrazione di uno strumento per la tracciatura al *login* degli utenti, in ottemperanza alle regole imposte dal Garante della *privacy*, al fine di avere una situazione aggiornata in tempo reale degli utenti che abbiano effettuato l'operazione di *login*. E' stata, poi, sviluppata una soluzione per offrire, su periferiche mobili, funzionalità dedicate agli operatori economici, ai funzionari doganali e agli utenti di altre Amministrazioni. Tale applicazione consente di massimizzare la *user experience* del Portale rendendolo accessibile via periferica mobile. E' stata, altresì, configurata in ambiente di validazione, l'infrastruttura per accedere all'esito delle dichiarazioni doganali via *web services* avviando un'opportuna sperimentazione. L'intervento ha comportato anche la revisione di funzionalità esistenti a fronte di variazioni intervenute sui tracciati

previsti per diverse tipologie di dichiarazioni doganali (importazione, esportazione, transito e introduzione in temporanea custodia) finalizzato al completamento del percorso di digitalizzazione delle dichiarazioni doganali.

STATO DI AVANZAMENTO

Budget assegnato	Avanzamento costi (SAC)	Avanzamento lavori (SAL)	Speso
€1.816.208	97%	86%	€1.753.087

Intervento n. 10

DENOMINAZIONE DELL'INTERVENTO

Strumenti multimediali di comunicazione a supporto delle attività di controllo ed antifrode

FINALITÀ

L'obiettivo del progetto è quello di procedere ad interventi di adeguamento e di manutenzione delle aule informatizzate nonché alla realizzazione ed all'ampliamento di reti locali, consolidando l'utilizzo di alcune delle più moderne tecnologie.

SINTESI DELLE PRINCIPALI ATTIVITÀ SVOLTE NEL 2012

Nel corso del 2012 si è proceduto allo svolgimento delle attività prodromiche alla procedura di gara per l'affidamento dei servizi di gestione/assistenza delle aule multimediali e per l'acquisto del software pedagogico con redazione della connessa documentazione (specifiche tecniche e capitolato di gara). Trattandosi di attività interne non sono stati sostenuti costi.

STATO DI AVANZAMENTO

Budget assegnato	Avanzamento costi (SAC)	Avanzamento lavori (SAL)	Speso
€100.000	0	30%	0

Macro Area “Messa in qualità dei laboratori chimici”

Nell’ambito di tale macroarea rientrano 2 interventi non ICT riguardanti la messa in qualità dei laboratori chimici.

Intervento n. 1			
DENOMINAZIONE DELL’INTERVENTO			
Evoluzione dei laboratori chimici			
FINALITÀ			
Con questo progetto l’Agenzia si pone la finalità di migliorare ulteriormente il Sistema di Qualità dei laboratori chimici per accrescerne le potenzialità d’indagine analitica a supporto degli Uffici accertatori, delle Forze dell’Ordine e dell’Autorità Giudiziaria e a tutela dell’erario, dei cittadini e dei consumatori.			
SINTESI DELLE PRINCIPALI ATTIVITÀ SVOLTE NEL 2012			
Nel corso del 2012 sono state ulteriormente aumentate le prove accreditate dall’Ente nazionale ACCREDIA nei diversi settori merceologici, al fine di offrire prestazioni tecniche altamente qualificate, sia in ambito istituzionale che sul mercato privato. Tale attività ha prodotto l’accreditamento di 23 nuove prove analitiche per un totale complessivo di 534 prove accreditate.			
STATO DI AVANZAMENTO			
Budget assegnato	Avanzamento costi (SAC)	Avanzamento lavori (SAL)	Speso
€ 191.250	100%	100%	€ 191.250

Intervento n. 2			
DENOMINAZIONE DELL’INTERVENTO			
Potenziamento della dotazione strumentale dei laboratori			
FINALITÀ			
Al fine di potenziare e rendere più proficue le attività di controllo analitico è stato predisposto un piano di potenziamento della strumentazione in dotazione ai laboratori chimici, finalizzato alla corretta applicazione di metodi ufficiali ed interni nei settori merceologici interessati.			
SINTESI DELLE PRINCIPALI ATTIVITÀ SVOLTE NEL 2012			
Nello specifico, sono state autorizzate le sole strumentazioni scientifiche essenziali per svolgere, in modo efficiente ed efficace, compiti analitici per l’attività istituzionale e per i servizi di mercato. Le principali acquisizioni hanno riguardato: sistemi per HPLC (Cromatografia liquida ad alte prestazioni), sistemi per gascromatografia; pompa turbomolecolare per GC-MS (Gascromatografia con spettrometria di massa); spettrofotometri FT-IR (apparecchi a raggi infrarossi); strumentazione per prove fisiche su calzature (prove d’impatto) e bilance analitiche.			
STATO DI AVANZAMENTO			
Budget assegnato	Avanzamento costi (SAC)	Avanzamento lavori (SAL)	Speso
€ 808.750	100%	100%	€ 808.750

TABELLA RIEPILOGATIVA DEGLI INTERVENTI 2012

INTERVENTI 2012				
PROGETTO	BUDGET ASSEGNATO	AVANZAMENTO COSTI (SAC)	AVANZAMENTO LAVORI (SAL)	SPESO
PROGETTI ICT				
ACCERTAMENTI E CONTROLLI	€ 402.668	89%	95%	€ 358.475
APPLICAZIONE DEI REGIMI DOGANALI E FISCALI	€ 250.372	80%	100%	€ 199.746
CONTRASTO DELL'EVASIONE TRIBUTARIA E DEGLI ILLECITI EXTRA TRIBUTARI	€ 1.750.237	96%	99%	€ 1.686.626
DIGITALIZZAZIONE ACCISE	€ 679.615	95%	100%	€ 648.184
DIGITALIZZAZIONE DOGANE	€ 1.640.653	98%	76%	€ 1.603.389
GESTIONE DEI LABORATORI CHIMICI	€ 298.010	96%	100%	€ 286.297
GESTIONE DELLE RESTITUZIONI	€ 226.755	77%	100%	€ 174.812
SERVIZI ED INFRASTRUTTURA PER IL POTENZIAMENTO DELLE ATTIVITA' DI CONTROLLO ED ANTIFRODE	€ 3.575.791	53%	75%	€ 1.885.669
SERVIZI COOPERATIVI (COLLOQUIO CON OPERATORI ED ENTI ESTERNI)	€ 1.816.208	97%	86%	€ 1.753.087
STRUMENTI MULTIMEDIALI DI COMUNICAZIONE A SUPPORTO DELLE ATTIVITA' DI CONTROLLO ED ANTIFRODE	€ 100.000	0	30%	0
PROGETTI NON ICT				
EVOLUZIONE DEI LABORATORI CHIMICI	€ 191.250	100%	100%	€ 191.250
POTENZIAMENTO DOTAZIONI STRUMENTALI LABORATORI	€ 808.750	100%	100%	€ 808.750
TOTALE INTERVENTI 2012	€ 11.740.309	82%	86%	€ 9.596.285