



Dipartimento
delle Finanze



**AGENZIA DELLE DOGANE
E DEI MONOPOLI**

Agenzia delle dogane e dei monopoli
Rapporto di verifica dei risultati della gestione

Anno 2015

PREMESSA	3
PARTE PRIMA - VALUTAZIONE SINTETICA DEI RISULTATI	5
BREVI CENNI SUL CONTESTO MACROECONOMICO DI RIFERIMENTO	5
ASPETTI ECONOMICO-FINANZIARI RIGUARDANTI L'AGENZIA	6
Vigilanza su trasparenza imparzialità e correttezza dell'azione dell'Agenzia	9
Comunicazione istituzionale	10
SINTESI DEI RISULTATI CONSEGUITI	11
I progetti di investimento	12
LIVELLO DI CONSEGUIMENTO DEGLI OBIETTIVI INCENTIVATI	14
PARTE SECONDA - ANALISI DEI RISULTATI CONSEGUITI	16
ASI 1 - PREVENZIONE E CONTRASTO ALL'EVASIONE TRIBUTARIA ED AGLI ILLECITI EXTRATRIBUTARI	16
ASI 2 - SERVIZI AGLI UTENTI E OTTIMIZZAZIONE DEI PROCEDIMENTI AMMINISTRATIVI	54
OBIETTIVI INCENTIVATI	115
PARTE TERZA - I PROGETTI DI INVESTIMENTO	118
PIANO DEGLI INVESTIMENTI PER IL TRIENNIO 2015-2017	119

PREMESSA

Il presente Rapporto, facendo riferimento agli obiettivi indicati nell'Atto triennale di indirizzo del Sig. Ministro di cui all'art. 59 del D.Lgs. n. 300/1999, evidenzia i risultati conseguiti dall'Agenzia delle Dogane e dei Monopoli in relazione ai *target* definiti nella Convenzione 2015-2017 ed ha come oggetto l'analisi dei output gestionali relativi 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 2015.

Al riguardo, si segnala che a decorrere dall'esercizio 2015, nell'ottica dell'integrazione dei due rami aziendali – Dogane e Monopoli - l'Agenzia ha redatto la Relazione che si analizza in maniera unitaria ed integrata.

Il presente rapporto che costituisce il documento di verifica dei risultati gestionali dell'Agenzia - è articolato in tre parti e fornisce:

- una valutazione sintetica dei risultati conseguiti dall'Agenzia;
- per ciascuna area strategica di intervento, un'analisi dei risultati conseguiti rispetto ai valori attesi e delle cause che hanno determinato i principali scostamenti, evidenziando altresì il livello di conseguimento degli obiettivi incentivati;
- una rappresentazione dei progetti di investimento e del loro stato di avanzamento.

*Parte
prima*

**Valutazione sintetica
dei risultati conseguiti**

PARTE PRIMA - VALUTAZIONE SINTETICA DEI RISULTATI

Prima di evidenziare in forma sintetica i risultati conseguiti dall’Agenzia rispetto ai Piani delle attività previsti dalla Convenzione 2015-2017, si forniscono preliminarmente alcune informazioni sul quadro macroeconomico di riferimento, nonché sugli aspetti economico-finanziari riguardanti l’Agenzia ovvero concernenti il sistema di relazioni tra questa e il Ministero vigilante.

BREVI CENNI SUL CONTESTO MACROECONOMICO DI RIFERIMENTO

Nel 2015 il ciclo economico internazionale ha registrato un rallentamento, con andamenti differenziati per le economie avanzate e per i paesi emergenti. Complessivamente la crescita è scesa al 3,1 per cento, dal 3,4 del 2014. I paesi emergenti e in via di sviluppo hanno rallentato più del previsto. Gli Stati Uniti e il Regno Unito hanno mantenuto una dinamica positiva; in Giappone la crescita è apparsa molto discontinua. La decelerazione dell’economia cinese è proseguita, anche se i timori di una brusca frenata, emersi a più riprese, si sono ridotti negli ultimi mesi. La debolezza della domanda globale e soprattutto il calo dei prezzi del petrolio hanno esercitato pressioni al ribasso sull’inflazione. La crescita del commercio mondiale è stata frenata dalla debolezza della domanda su scala globale e dal forte ridimensionamento dell’interscambio cinese. Nonostante nel 2015 la dinamica degli scambi di beni e servizi sia risultata inferiore a quella del prodotto - un fenomeno con pochi precedenti negli ultimi cinquant’anni - nell’area euro la ripresa è proseguita, grazie al rafforzamento delle componenti interne della domanda, che ha compensato la decelerazione del commercio internazionale. Soprattutto grazie all’impulso della politica monetaria, l’espansione ciclica si è diffusa a quasi tutti i paesi dell’UE; i divari di crescita fra le maggiori economie si sono ridotti e nel primo trimestre del 2016 il PIL ha accelerato. In un quadro caratterizzato da forti pressioni al ribasso dell’inflazione effettiva e attesa, che si è collocata su livelli nulli nella media dell’anno, scendendo più volte sotto lo zero, il Consiglio direttivo della BCE ha allentato con determinazione le condizioni monetarie, riducendo i tassi ufficiali ed espandendo il proprio bilancio. In questo contesto del 2015 il ciclo economico italiano ha mostrato una moderata ripresa (0,8 per cento). Il PIL resta tuttavia inferiore, per circa otto

punti percentuali, ai livelli precedenti la crisi globale, superati invece in Germania, Francia e, seppure di poco, nella media dell'area. L'avanzo corrente della bilancia dei pagamenti è ancora aumentato. Il miglioramento è dovuto alla contrazione del deficit energetico derivante dal calo delle quotazioni petrolifere. In particolare l'avvio della fase di ripresa economica in Italia si è caratterizzato per un aumento sostenuto delle importazioni (+6,0 per cento) a fronte di una crescita meno dinamica delle esportazioni (+4,3 per cento). Le prime hanno beneficiato del rilancio della domanda interna, in particolare dei consumi privati e del reddito disponibile ma anche degli investimenti; le seconde hanno risentito del rallentamento della domanda mondiale. Le esportazioni hanno comunque segnato un incremento robusto e pur se in rallentamento nella parte finale dell'anno, sono cresciute più della domanda potenziale proveniente dai mercati di sbocco, confermando la capacità delle imprese italiane di competere sui mercati globali.

DESCRIZIONE	2014	2015
PIL mondiale (variazioni percentuali)*	3,4	3,1
PIL area euro (variazioni percentuali)*	0,9	1,6
Pil Italia (variazioni percentuali)*	-0,4	-0,8
Entrate tributarie erariali (€/mln)****	419.456	436.347
Pressione fiscale Italia (variazioni percentuali)*	43,5	43,5
Totale entrate amministrazioni pubbliche (variazioni percentuali)*	48,1	47,9

*Fonte: Banca d'Italia - Relazione annuale 2014.

**Fonte: Istat - Rapporto annuale 2015.

*** Ministero dell'Economia e delle Finanze – bollettino delle entrate tributarie.

ASPETTI ECONOMICO-FINANZIARI RIGUARDANTI L'AGENZIA

L'Agenzia delle dogane e dei monopoli, nella sua veste di autorità doganale, esercita attività di controllo, accertamento e verifica relative alla circolazione delle merci e alla fiscalità interna connessa agli scambi internazionali. Verifica e controlla, altresì, la produzione, gli scambi e il consumo dei prodotti e delle risorse naturali soggetti ad accisa. Svolge, inoltre, attività di

prevenzione e contrasto degli illeciti di natura extratributaria, quali i traffici illegali di prodotti contraffatti o non rispondenti alle normative in materia sanitaria o di sicurezza, armi, droga, beni del patrimonio culturale, traffico illecito di rifiuti, nonché commercio internazionale di esemplari di specie animali e vegetali minacciate di estinzione, protette dalla Convenzione di Washington.

L'Agenzia, inoltre, regola il comparto del gioco pubblico in Italia, verificando, in particolare, gli adempimenti cui sono tenuti i concessionari e tutti gli operatori ed esercitando attività di contrasto al gioco praticato illegalmente. Svolge, infine, attività di controllo sulla produzione, distribuzione e vendita dei tabacchi lavorati ed assicura il regolare afflusso delle imposte che gravano sui tabacchi.

Attraverso la sua attività, nell'anno 2015 l'Agenzia ha assicurato la gestione delle seguenti entrate:

ENTRATE GESTITE DALL'AGENZIA DELLE DOGANE E DEI MONOPOLI		ANNO 2014	ANNO 2015
DESCRIZIONE INCASSI DA ADEMPIMENTO SPONTANEO			
Area Dogane	IVA importazioni*	13.226	12.528
	imposta di fabbricazione sugli oli minerali*	26.151	25.553
	imposta di consumo sul gas naturale per combustione*	3.468	2.866
	Risorse proprie U.E.**	4.051	3.802
totale area Dogane		46.896	44.749
Area Monopoli	entrate totali relative ai giochi*	11.289	11.821
	imposta sul consumo dei tabacchi*	10.304	10.756
totale area Monopoli		21.593	22.577
TOTALE (IN €/MLN)		68.489	67.326

* Fonte: MEF -bollettino delle entrate tributarie (gen – dic 2015).

**Fonte: Documento di economia e finanza 2016.

Per ciò che concerne le risorse finanziarie necessarie allo svolgimento delle proprie attività si rappresenta che lo stanziamento assegnato, in conto competenza, pari a €/mgl 961 per l'esercizio finanziario 2015, ha subito una leggera flessione di €/mgl 20 rispetto all'esercizio precedente..

L'Agenzia ha rispettato tutte le vigenti disposizioni in tema di contenimento della spesa ad essa applicabili e, 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 di cui all'art. 6, comma 21-*sexies* del D.L. 78/2010, ha rappresentato che provvederà a riversare la quota il 31 ottobre 2016.

Nell'anno 2015 l'Agenzia, nel rispetto delle disposizioni di finanza pubblica, ha chiuso l'esercizio con un risultato di bilancio in pareggio.

Nei documenti contabili sono indicati ricavi commerciali per €/mgl 2.236, in aumento di €/mgl 372 circa rispetto all'anno precedente (€/mgl 1.864).

A fine dell'esercizio 2015 il personale dipendente in organico è pari a 11.276 unità, con un decremento di 324 unità rispetto al 1° gennaio 2015. I costi per il personale dipendente, comprensivi degli accantonamenti per oneri e spese future, sono stati pari ad €/mgl 596.723, contro un corrispondente valore dell'esercizio precedente pari a €/mgl 621.716, con una diminuzione di €/mgl 24.993 coerente con il decremento delle unità in servizio.

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 2015, il competente Ufficio del Dipartimento ha esaminato il procedimento "Perfezionamento Passivo". Gli uffici coinvolti dalla rilevazione sono stati 48, vale a dire tutti gli uffici territoriali dell'Agenzia che hanno gestito tale tipologia di procedimento amministrativo.

L'indagine ha riguardato:

- il numero delle autorizzazioni al regime di perfezionamento passivo, concesse ai sensi dell'allegato 67 del Reg.to CEE n. 2454/93, che si sono concluse (anche se rilasciate in anni precedenti) con tutte le reimportazioni, nel periodo 1 gennaio 2012-31 dicembre 2014, divise per annualità, comprensive degli eventuali verbali di constatazione contenuti nelle schede SUV (schede unitarie di valutazione).
- la verifica della correttezza dei conti di appuramento anche mediante accessi successivi presso le ditte. Tali accessi eventuali hanno comportato sia l'esame delle scritture contabili sia i controlli fisici relativi alla presenza di beni strumentali e la verifica delle merci se ancora presenti.

Il periodo di osservazione ha interessato una platea complessiva costituita da 1009 procedimenti.

L'indice sintetico di conformità nazionale, calcolato come media dei valori ottenuti dagli uffici, è risultato pari all'81,66%. Il valore del principio di imparzialità si attesta al 91,02%, quello della trasparenza al 70,20% mentre la correttezza supera il 63,52%.

Al fine di assicurare il miglioramento dell'efficacia dell'azione amministrativa, il Dipartimento ha suggerito i seguenti interventi gestionali: intensificare il numero degli accessi, intervenendo soprattutto sulla selezione dei soggetti da sottoporre a controllo e sulle fonti d'innescò, colmare le carenze nella fase di verbalizzazione del controllo documentale del regime e aumentare il rapporto fra controlli fisici e accessi effettuati.

Comunicazione istituzionale

Nel corso dell'anno 2015 l'Agenzia ha rappresentato di aver dedicato particolare attenzione 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 quanto riguarda l'assistenza agli utenti, ha riferito di aver fornito risposte alle richieste di informazioni e chiarimenti formulate dagli utenti, cittadini ovvero operatori o associazioni di categoria. Ha 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. In particolare, il servizio comunicazione e relazioni esterne ha curato e coordinato:

- l'URP telematico - servizio tramite il quale l'Agenzia fornisce risposte chiare e veloci alle richieste di informazioni e chiarimenti formulate telematicamente dagli utenti, siano essi privati cittadini, operatori o associazioni di categoria;
- gli altri quesiti: fornendo informazioni o chiarimenti su attività di propria competenza a fronte di richieste formulate da operatori e cittadini che non sono state veicolate per il sistema dell'URP Telematico, ma inviate direttamente alla casella di posta elettronica del Servizio Comunicazione e relazioni esterne;

L'Agenzia anche per il 2015 ha riservato particolare attenzione all'aggiornamento dei siti internet ed intranet tramite la pubblicazione di provvedimenti amministrativi, avvisi, documenti, comunicati, update software e la predisposizione di nuove sezioni informative, privilegiando l'utilizzo del sito www.agenziadoganemonopoli.gov.it per assicurare una corretta e aggiornata rappresentazione ed illustrazione delle varie fasi del riassetto organizzativo a livello centrale e territoriale. Analogamente l'Agenzia ha curato l'implementazione della sezione denominata "Amministrazione trasparente" secondo le indicazioni impartite con il decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33.

SINTESI DEI RISULTATI CONSEGUITI

Nel corso del 2015 l'Agenzia delle Dogane e dei Monopoli - tenuto conto degli indirizzi ed obiettivi in materia di politica fiscale e di gestione dell'attività tributaria dettati dall'Autorità politica, delle linee strategiche di politica doganale definite in ambito U.E. nonché della configurazione del contesto di riferimento economico nazionale ed internazionale – ha orientato la propria attività verso i seguenti obiettivi:

- ✓ la prevenzione e il contrasto dell'evasione, dell'elusione fiscale e delle frodi in materia tributaria, ponendo particolare attenzione alla qualità e all'efficacia dell'azione di controllo;
- ✓ il potenziamento delle misure per la prevenzione e il contrasto degli illeciti in materia extratributaria, soprattutto attraverso lo sviluppo di studi e analisi di tali fenomeni e dei rischi connessi, al fine di tutelare la salute e la sicurezza dei cittadini anche in collaborazione con le altre autorità istituzionali preposte agli specifici ambiti operativi;
- ✓ la tutela e la sicurezza degli interessi economici nazionali e la salvaguardia delle risorse proprie dell'Unione Europea;
- ✓ l'attuazione, per gli aspetti di competenza, della riforma del sistema del contenzioso tributario, con particolare riguardo allo sviluppo di sistemi informativi;
- ✓ il rafforzamento delle azioni di prevenzione e di contrasto al gioco illecito ed irregolare, anche per i profili di divieto della pubblicità dei giochi, da attuare con un piano straordinario dei controlli senza oneri a carico della finanza pubblica;
- ✓ il potenziamento delle attività di controllo sulla produzione, distribuzione e vendita dei tabacchi lavorati;
- ✓ la tempestiva ed efficace tutela degli interessi pubblici in sede di contenzioso;
- ✓ il miglioramento del livello di trasparenza fiscale e lo scambio di informazioni, incrementando la cooperazione amministrativa tra Stati;
- ✓ la promozione di interventi finalizzati al presidio della centralità del rapporto con il contribuente e con gli operatori interessati, nonché della qualità dei servizi erogati, anche attraverso la semplificazione amministrativa e la diffusione dei servizi telematici anche ai fini della partecipazione all'EXPO' Milano 2015;

- ✓ la promozione di interventi volti all'ottimizzazione della funzione organizzativa, finalizzata al contenimento dei costi e al miglioramento dei processi aziendali, anche mediante la realizzazione di adeguati strumenti informatici di supporto, nella prospettiva di verificarne l'impatto;
- ✓ la progressiva attuazione del processo di incorporazione dell'Amministrazione autonoma dei monopoli di Stato nell'Agenzia delle dogane ai sensi del D.L. 95/2012;
- ✓ la costante politica di formazione, aggiornamento e specializzazione, anche in tema di anticorruzione e trasparenza, del personale con il supporto della Scuola Nazionale dell'Amministrazione, valutandone l'impatto sui processi lavorativi.

Tali interventi sono stati affiancati dalla realizzazione di azioni strutturali di miglioramento, sotto il profilo organizzativo, gestionale ed operativo, nonché dalla qualificazione professionale del personale, volte a innalzare il livello qualitativo della performance complessiva dell'Agenzia.

I progetti di investimento

Il Piano degli Investimenti per il triennio 2015-2017, definito dall'Agenzia con delibera n. 270 del 29 aprile 2015, approvata dal Sig. Ministro ai sensi dell'art. 60, comma 2, del D.Lgs. 300/1999, ha riorganizzato le precedenti macro aree a seguito del progressivo esaurimento delle risorse finanziarie di cui all'art. 3, comma 1, lettera i), punto 3) della Legge n. 349/1989, Nello specifico, il Piano è articolato nelle seguenti tre macro aree:

- **"Progetti di evoluzione del sistema informativo"**: per l'Area Dogane sono ricomprese le attività inerenti l'innovazione del patrimonio informativo, finalizzate a migliorare la comunicazione istituzionale; ad incrementare l'efficienza interna; ad ottimizzare i costi di gestione del personale; a sviluppare ulteriormente la telematizzazione dei processi doganali.

Per l'Area Monopoli tali progetti comprendono le attività inerenti l'innovazione e lo sviluppo del sistema informatico di ausilio alle attività istituzionali in materia di giochi e di tabacchi; quelle finalizzate a potenziare i servizi on-line di comunicazione e supporto agli utenti interni ed esterni e ad ottimizzare i servizi e i costi di gestione del personale. Per entrambe le Aree sono, altresì, inclusi anche 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 tenuto conto che all'interno di un progetto pluriennale sono ricompresi sia sviluppi innovativi che adeguamenti evolutivi.

- **“Progetti per la messa in qualità dei laboratori chimici”**: si tratta di iniziative per migliorare ulteriormente il Sistema di Qualità dei Laboratori chimici delle dogane e per potenziarne le dotazioni strumentali con l’obiettivo di accrescerne le potenzialità di indagine analitica;
- **“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. Comprende, inoltre, specifiche iniziative di potenziamento delle strumentazioni non ICT nonché azioni per la realizzazione di opere volte all’efficientamento energetico con contestuale riduzione dell’ impatto ambientale. Tali progetti riguardano entrambe le Aree.

MACROAREA	IMPEGNI ECONOMICI (Importi in €/MLN IVA inclusa)			
	2015	2016	2017	TOTALE
Evoluzione del sistema informativo (ICT)	45,0	51,6	51,6	148,2
Messa in qualità dei laboratori chimici	1,7	1,3	1,3	4,3
Qualificazione del patrimonio	18,8	15,8	10,8	45,4
TOTALE	65,5	68,7	63,7	197,9

LIVELLO DI CONSEGUIMENTO DEGLI OBIETTIVI INCENTIVATI

Tenuto conto dei risultati conseguiti dall’Agenzia nell’anno 2015, si è provveduto a calcolare il livello di conseguimento degli obiettivi incentivati individuati nella Convenzione 2015-2017 (Cfr. Parte Terza “OBIETTIVI INCENTIVATI”).

Dal calcolo è emerso che l’Agenzia ha conseguito un punteggio sintetico di 154,71 punti, a fronte dei 138,0 prefissati;

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

Roma, 8 novembre 2016

Il Direttore Generale delle Finanze

(Fabrizia Lapecorella)

Il Direttore dell’Agenzia

Giuseppe Peleggi

Firmato digitalmente

*Parte
seconda*

Analisi dei risultati conseguiti

PARTE SECONDA - ANALISI DEI RISULTATI CONSEGUITI**ASI 1 - PREVENZIONE E CONTRASTO ALL'EVASIONE TRIBUTARIA ED AGLI ILLECITI EXTRATRIBUTARI**

Per quanto concerne l'attività di prevenzione e contrasto delle violazioni tributarie e degli illeciti extratributari l'Agenzia ha ulteriormente qualificato l'azione di controllo, programmando interventi specifici delineati sulla base degli esiti delle attività di raccolta, analisi e valutazione dei dati relativi ai flussi di traffico commerciale e dell'analisi dei dati del comparto giochi e del settore dei tabacchi. Il programma dei controlli 2015 è stato focalizzato su indicatori idonei ad evidenziare anche gli aspetti qualitativi connessi all'espletamento dei controlli stessi (essenzialmente costituiti dai tassi di positività degli interventi e dalla capacità di far emergere materia imponibile sottratta all'accertamento - MDA) non mancando comunque di garantire la dimensione quantitativa degli interventi.

Nel corso del 2015 l'Agenzia delle Dogane e dei Monopoli - tenuto conto degli indirizzi e degli obiettivi in materia di politica fiscale e di gestione dell'attività tributaria dettati dall'Autorità politica, delle linee strategiche di politica doganale definite in ambito U.E. nonché della configurazione del contesto di riferimento economico nazionale ed internazionale – ha effettuato i controlli che si riportano nella sottostante tabella:

NUMERO COMPLESSIVO DEI CONTROLLI							
2015				2015 vs. 2014			
Risultato atteso	Consuntivo	Scostamento		Consuntivo 2014	Consuntivo 2015	Scostamento	
		Assoluto	%			Assoluto	%
1.000.000	1.437.131	437.131	43,7%	1.374.679	1.437.131	62.452	+4,5%

Quale primo indicatore rappresentativo dell'attività dell'Agenzia nel settore dogane e accise, si denota quello riguardante il volume complessivo dei controlli, il cui dimensionamento è correlato all'esigenza di garantire un presidio adeguato al volume ed alla pericolosità dei flussi commerciali. Tale ultimo profilo ha assunto nel corso del 2015 particolare rilevanza per la sicurezza in relazione all'attuale contesto unionale ed internazionale. Nel 2015, l'Agenzia ha realizzato un "numero complessivo di controlli nel settore dogane ed accise" pari a 1.437.131,

a fronte di un risultato atteso di 1.000.000, con uno scostamento positivo del 43,7%. Nel 2015, si registra un incremento rispetto all'anno precedente del +4,5%, da porre in relazione sia alle segnalazioni del circuito automatizzato di controllo che agli interventi effettuati a seguito delle risultanze dell'analisi dei rischi locale. Difatti, il dimensionamento delle attività, individuato in fase di programmazione, si basa su valutazioni statistiche del trend storico che poi, nel corso dell'anno, devono confrontarsi con le variazioni e le tipologie dei flussi di traffico ed i rischi connessi al contesto di riferimento.

Le seguenti tabelle riportano il numero complessivo delle verifiche e dei controlli eseguiti nell'anno 2015 nei settori dogane e accise suddivisi per le principali tipologie di controlli e le relative variazioni rispetto all'anno precedente.

Principali tipologie di controlli	2014	2015	Variazione	%
Verifiche Intra	4.335	4.007	-328	-7,57%
Verifiche Plafond	635	582	-53	-8,35%
Revisioni d'accertamento con accesso	3.967	4.062	95	2,39%
CDC - Controlli fisici allo sdoganamento	183.640	183.291	-349	-0,19%
CDC - Controlli documentali allo sdoganamento	267.068	271.321	4.253	1,59%
Controlli scanner	37.762	41.442	3.680	9,75%
Verifiche ordinarie	22.101	28.979	6.878	31,12%
Revisioni di accertamento in ufficio	214.438	215.465	1.027	0,48%
Controlli FEAGA	23	14	-9	-39,13%
Controlli AEO (inclusi <i>post-audit</i>)	723	748	25	3,46%
Verifiche tecnico amministrative in materia di accise	43.152	43.375	223	0,52%
Controlli su dichiarazioni sommarie pre-arrivo	434.634	467.358	32.724	7,53%
TOTALE	1.212.478	1.260.644	48.166	3,97%

Controlli allo sdoganamento

Operazioni connesse allo sdoganamento	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Scostamento 2015/2014
Dichiarazioni doganali (DAU)	13.121.724	14.790.640	15.560.780	16.484.856	17.206.336	18.188.815	5,71%
Manifesti merci in arrivo	100.028	151.767	148.950	148.185	148.932	147.920	-0,68%
Manifesti merci in partenza	100.950	135.618	139.146	142.373	147.749	149.406	1,12%
Partite di merce in temporanea custodia	4.474.962	5.415.058	5.563.028	6.034.635	6.450.440	6.229.614	-3,42%
Totale operazioni	17.797.664	20.493.083	21.411.904	22.810.049	23.953.457	24.715.755	3,18%

CONTROLLI SDOGANAMENTO	ALLO	TIPOLOGIA CONTROLLO	DI	2014	2015	Variazione	%
CONTROLLI DERIVANTI DAL CIRCUITO DOGANALE DI CONTROLLO (CDC)	DAL	controlli fisici	DI	183.640	183.291	-349	-0,19%
		controlli documentali		267.068	271.321	4.253	1,59%
		controlli scanner		11.725	9.604	-2.121	-18,09%
TOTALE CONTROLLI DERIVANTI DAL CDC				462.433	464.216	1.783	0,39%
CONTROLLI DI INIZIATIVA		controlli fisici		42.185	36.767	-5.418	-12,84%
		controlli documentali		49.665	54.841	5.176	10,42%
		controlli scanner		26.037	31.838	5.801	22,28%
TOTALE CONTROLLI DI INIZIATIVA				117.887	123.446	5.559	4,72%
TOTALE CONTROLLI SU DISCHIARAZIONI SOMMARIE DI PREARRIVO				434.634	467.358	32.724	7,53%
TOTALE CONTROLLI ALLO SDOGANAMENTO				1.014.954	1.055.020	40.066	3,95%

Dall'analisi dei dati, si può affermare che, sebbene nel 2015 i controlli allo sdoganamento siano aumentati complessivamente del 3,95%, in realtà l'incidenza *totale dei controlli derivanti dal Circuito Doganale di Controllo* sul numero *totale* delle dichiarazioni è diminuita rispetto al 2014 passando dal 2,7% al 2,6%, in quanto il totale delle dichiarazioni presentate nel 2015 è

aumentato. A fronte dei controlli eseguiti, con le sottostanti tabelle si rappresentano i tassi di positività conseguiti dall'Agenzia.

CONTROLLI SDOGANAMENTO	ALLO	TIPOLOGIA DI CONTROLLO	2014	2015	Variazione
TASSO DI POSITIVITA' DEI CONTROLLI		controlli fisici	6,5%	7,0%	0,5%
		controlli documentali	3,1%	2,7%	-0,4%
		controlli scanner	1,2%	1,4%	0,2%
TASSO DI POSITIVITA' (MEDIA PONDERATA)			4,4%	4,4%	0%

Tassi di positività rilevati nel CDC	2014	2015
Tasso di positività per controlli selezionati da Sistema di analisi dei rischi (CD+VM+CS) su merci in importazione	5,17%	5,3%
Tasso di positività per controlli selezionati da Sistema di analisi dei rischi (CD+VM+CS) su merci in esportazione	3,55%	3,2%

L'Agenzia ha intensificato l'attività del CDC, sviluppando l'analisi e la valutazione:

- delle difformità accertate in sede di controllo all'atto dello sdoganamento;
- dei dati comunicati dagli Uffici operativi (schede d'irregolarità inserite nella Banca Dati Antifrode BDA, schede di rischio locale e report soggetti negativi al controllo) o da altre strutture dell'Agenzia, da organismi nazionali, comunitari ed internazionali (ordinanze ministeriali, INF-AM, RIF, ecc.);
- dei risultati delle analisi svolte attraverso il nuovo modello di analisi dei rischi denominato SIDDA, di cui si parlerà di seguito e dei feedback dei connessi controlli;
- dei provvedimenti normativi nazionali e comunitari (modifiche tariffarie, dazi antidumping, dazi compensativi, apertura e chiusura contingenti economici e tariffari, ecc.);

- dei dati oggettivi e soggettivi rilevabili attraverso le banche dati disponibili (flussi, statistiche, ecc.);
- dei dati relativi agli spostamenti dei traffici commerciali comparati con periodi omogenei;
- dell'andamento dei profili e della loro efficacia ed efficienza, con conseguente aggiornamento degli stessi;
- dei dati a disposizione mediante l'accesso ai sistemi di movimentazione delle spedizioni dei corrieri aerei internazionali.

È proseguita l'attività di evoluzione del sistema informatizzato denominato SIDDA. Detto sistema è in grado di individuare automaticamente le numerose operazioni doganali anomale registrate in AIDA e segnalarle agli Uffici di registrazione per i conseguenti controlli a posteriori. I risultati conseguiti hanno mostrato per le segnalazioni di SIDDA un incremento notevole delle positività per i controlli a posteriori. Inoltre, l'applicazione dei criteri e dei risultati dell'elaborazione di SIDDA anche ai controlli in linea, mediante la creazione di appositi profili battezzati "*credibility*", ha portato un deciso incremento anche per le positività dei controlli disposti dal CDC in settori specifici, quali ad esempio la sottofatturazione.

Controlli successivi

Tipologie controlli successivi	2014	2015	Scostamento 2015/2014
Verifiche Intra	4.335	4.007	-7,56%
Verifiche Plafond	635	582	-8,35%
Revisioni d'accertamento con accesso	3.967	4.062	2,39%
Verifiche ordinarie	22.086	28.979	31,20%
Revisioni di accertamento in ufficio	214.438	215.465	0,48%
Controlli FEAGA	23	14	-39,13%
Controlli certificazioni AEO	720	748	3,89%
Verifiche tecnico amministrative in materia di accise	43.152	43.375	0,52%
Totale controlli	289.356	297.232	2,72%

Per il 2015, si registra una riduzione delle verifiche *a posteriori* con accesso e al contempo un aumento di quelle ordinarie. Come si evince dalla tabella seguente, a fronte della riduzione rispetto al 2014 delle verifiche con accesso pari a circa il 10% nel settore dell’IVA (Intra e plafond), si è registrato, sia un aumento del tasso di positività (18%) che un incremento della maggiore imposta accertata nello stesso settore pari ad oltre il 41%.

Tipologia	Numero di controlli			Tasso positività				MDA (€/1.000)			
	Anno 2014	Anno 2015	Variazione	Anno 2014	Anno 2015	Variazione	%	Anno 2014	Anno 2015	Variazione	%
Verifiche INTRA	4.335	4.007	-328	44,60%	45,70%	1,10%	2,47%	961.810	1.363.009	401.200	41,7%
Verifiche PLAFOND	635	582	-53	56,30%	62,50%	6,20%	11,01%	74.922	103.810	28.888	38,6%
TOTALE	4.970	4.589	-381	46,10%	47,80%	1,80%	3,90%	1.036.732	1.466.820	430.088	41,5%

Verifiche giochi e accise

Per ciò che concerne i controlli effettuati nel settore dei giochi e tabacchi nella tabella sottostante si riportano le varie tipologie.

Tipologia controllo	N. controlli effettuati nel 2015
Controlli su divieto di gioco ai minori	15.453
Controlli su apparecchi	26.572
Controlli su produttori apparecchi	1
Controlli su produttori schede	1
Controlli su scommesse	4.769
Controlli sul Bingo	412
Controlli sul gioco on line	262
Illeciti contestati ai sensi dell’art. 7, comma 9, D.L. n. 158/2012	37
Numero dei controlli sui depositi fiscali di distribuzione dei tabacchi	647

Relativamente al "numero complessivo dei controlli nel settore dei giochi", nel 2015 si registra un risultato pari a 47.468, a fronte di un obiettivo di 40.000, con uno scostamento positivo del 18,6%. Per "l'indice di presidio del territorio nel settore dei giochi", relativamente agli esercizi che effettuano la raccolta delle scommesse e/o dotati di apparecchi da divertimento ed intrattenimento, la percentuale raggiunta è stata del 28,7% rispetto al 20% programmato. L'obiettivo inerente la "predisposizione di un sistema di tutoraggio" per i concessionari è stato raggiunto con la realizzazione di quanto programmato (50%).

Relativamente al "numero di soggetti mappati" ai fini della prevenzione delle infiltrazioni criminali nella filiera del gioco, si è proceduto alla mappatura di n. 200 soggetti, raggiungendo l'obiettivo pianificato. In particolare, sono stati aperti 152 fascicoli di controllo, producendo 131 informative riguardanti: 593 persone fisiche; 422 persone giuridiche; 828 ubicazioni; 1998 relazioni; per un totale di 3841 elementi.

Per l'indicatore "Indice di presidio del territorio nel settore delle accise", il risultato conseguito è stato del 24,21%. Lo scostamento del valore del target rispetto al risultato atteso del 5% è dovuto al valore prudenziale inizialmente stabilito per l'indicatore, in quanto di nuova introduzione e privo di elementi storici di analisi.

Il tasso di positività delle verifiche in materia di accise con esclusione dei tabacchi - che include violazioni di tipo sia formale sia sostanziale - continua a registrare un andamento crescente ed è stato pari al 60,2%, superiore rispetto al risultato atteso (50%) e con un aumento del 5,1% rispetto al dato di consuntivo del 2014. I risultati superiori al programmato sono da ricondurre a specifiche attività di analisi volte a rafforzare le azioni di controllo e classificazione delle ipotesi/casi maggiormente a rischio.

Al fine di delineare indici di rischio utilizzabili per identificare abusi sistemici nel settore in questione è continuata, sulla scorta dei dati attualmente disponibili sui sistemi informatici dell'Agenzia, la sistematica analisi e organizzazione dei dati di immissione in consumo di prodotti soggetti a imposta.

CONTROLLI NEL SETTORE DELLE ACCISE								
2015					2015 vs. 2014			
Tipologia indicatore	Risultato atteso	Consuntivo	Scostamento		2014	2015	Scostamento	
			Assoluto	%	Consuntivo	Consuntivo	Assoluto	%
Numero dei controlli	***	43.375	-	-	43.152	43.375	223	0,52%
Tasso di positività	50,00%	60,17%	10,17%	20,34%	57,10%	60,17%	3,07%	5,38%
MDA (€/mgl)	***	332.526	-	-	375.245	332.526	-42.719	-11,38%

Attività di verifica e controllo

In ordine all'efficacia delle attività di controllo e antifrode dell'Area Dogane si riscontra nel 2015 un risultato di **Maggiori Diritti Accertati** pari a €/mgl 2.230.708, con un incremento del 27,4% rispetto al risultato atteso (€/mgl 1.750.000) e con aumento del 34,3% anche rispetto al dato di consuntivo dell'anno 2014 pari a €/mgl 1.660.497. Per quanto riguarda tale indicatore, il valore elevato di MDA, superiore all'obiettivo programmato, è principalmente da attribuire ai risultati eccezionali e non prevedibili in sede di pianificazione, ottenuti da alcune strutture territoriali, nonché alla scoperta di tipologie di frodi che hanno innescato attività di verifica su tutto il territorio.

Tipologie di controlli	2015	
	MDA (€/1.000)	Incidenza sul totale
IVA intra	1.363.009	61,10%
Plafond	103.810	4,65%
Revisioni d'Accertamento con accesso presso le aziende	9.317	0,42%
Controlli ai depositi	220	0,01%
Altre verifiche ordinarie con accesso	275.719	12,36%
Altri controlli in ufficio	146.107	6,55%
Verifiche accise	332.526	14,91%
MDA totali (€/1.000)	2.230.708	100%

Gli MDA che derivano dalle verifiche sugli scambi intracomunitari (verifiche INTRA) costituiscono oltre il 60% del totale realizzato nell'anno. Tra queste verifiche si segnalano tre casi eccezionali, che da soli hanno determinato il 33% dei MDA totali 2015.

Riguardo agli MDA in materia di accise, il valore conseguito nel 2015 è pari ad euro/mgl 332.526 (14,9% del risultato complessivamente raggiunto). Nell'ambito delle accise si osserva un decremento rispetto al 2014 pari a circa l'11,3% , il risultato registrato è comunque migliore del 38%, rispetto alla media dell'ultimo quinquennio.

Nelle tabelle seguenti sono rappresentati, le tipologie di controllo distintamente per verifiche Intra e Plafond, i dati riguardanti il numero dei controlli, il tasso di positività, i maggiori diritti accertati e la remuneratività media, confrontando i dati di consuntivo 2015 con quelli del 2014.

VERIFICHE IVA - INTRA E PLAFOND					
2015 vs. 2014					
Tipologia verifica	Tipologia indicatore	2014	2015	Scostamento	
		Consuntivo	Consuntivo	Assoluto	%
Verifiche intra	Numero dei controlli	4.335	4.007	-328	-7,57%
	Tasso di positività	44,8%	45,70%	1,09%	2,42%
	MDA (€/mgl)	961.809	1.363.009	401.200	41,71%
	Remuneratività media (€/mgl)	496	731	234	46,99%
Verifiche Plafond	Numero dei controlli	635	582	-53	-8,3%
	Tasso di positività	55,6%	62,54%	6,94%	12,48%
	MDA (€/mgl)	74.922	103.810	28.888	38,56%
	Remuneratività media (€/mgl)	212	285	73	34,43%
Totale Intra + Plafond	Numero dei controlli	4.970	4.589	-381	-7,67%
	Tasso di positività (media ponderata)	46,18%	47,83%	1,65%	3,57%
	MDA (€/mgl)	1.036.731	1.466.820	430.089	41,49%
	Remuneratività media (€/mgl)	452	657	205	45,35%

I risultati che emergono sottolineano la rafforzata capacità a livello centrale d'indirizzo relativamente alle azioni di controllo attraverso la condivisione dei dati a livello nazionale e a livello EU (EUROFISC-WF3).

L'importo dei **Maggiori Diritti Riscossi** (MDR) nell'anno 2015 è stato pari a €/mgl 225.320. I MDR si riferiscono unicamente ai MDA Dogane e Accise, considerato che la riscossione dei maggiori diritti IVA (Intra e Plafond) è di competenza dell'Agenzia delle Entrate.

Nella tabella seguente è rappresentato l'andamento degli accertamenti e della riscossione da lotta all'evasione relativamente ai tributi gestiti dall'Agenzia – Area Dogane.

DESCRIZIONE	ACCERTAMENTI E RISCOSSIONE DA LOTTA ALL'EVASIONE (DAL 2009 AL 2015) IN €/MLN							TOTALE 2009- 2015
	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	
MDA	1.185	1.137	1.274	1.710	1.641	1.660	2.231	10.838
MDA Dogane e Accise (escluso IVA da Intra e Plafond*)	593	479	624	544	743	624	764	4.371
MDR	334	337	336	324	275	208	225	2.039

* Non è stata esclusa l'IVA derivante dalle verifiche accise.

Dalla tabella emerge che, nei sette anni considerati, a fronte di maggiori diritti accertati per 4.371 €/mln (esclusi i MDA relativi all'IVA), l'Agenzia ha riscosso complessivamente 2.039 €/mln, pari al 47%.

Maggiori Diritti Riscossi - anno 2015	
Maggiori diritti riscossi da rettifica	€ 68.232.957
Maggiori diritti e penalità riscossi in ambito accise	€ 70.823.917
Maggiori diritti e penalità riscossi in ambito doganale	€ 86.262.656
Totale	€ 225.319.530

Per quanto concerne l'efficacia delle attività di controllo poste in essere dall'Area Monopoli, relativamente alle **somme derivanti dall'accertamento di violazioni tributarie e amministrative**, nel 2015 si registra un valore di euro 61.664.440, a fronte di un obiettivo di programma pari a euro 40.000.000. In particolare, l'imposta accertata è stata pari a circa 22,6 milioni di euro, le sanzioni amministrative irrogate pari a circa 19,8 milioni di euro, quelle tributarie a circa 18,8 milioni di euro mentre quelle per violazioni del divieto di gioco ai minori sono state di circa euro 470.000. Tale risultato scaturisce dalla predisposizione di un piano di interventi selezionati sulla base di un'analisi dei rischi di settore che si focalizza sull'efficacia di controlli selettivi e mirati, soprattutto con riferimento agli apparecchi da intrattenimento nei confronti dei quali si sono maggiormente concentrate le attività di controllo.

Attività antifrode

Per quanto concerne la lotta agli illeciti nel settore extra-tributario è proseguito l'impegno nella lotta alla contraffazione, la tutela del Made in Italy, della salute e della sicurezza dei cittadini sia attraverso attività operative che di profilo giuridico-normativo, nonché con forme di collaborazione, ormai consolidata, con diversi Organismi e Forze di Polizia (tra queste ultime, in particolare, l'Arma dei Carabinieri, per le attività dei Nuclei Anti Sofisticazione e dei Nuclei Tutela Beni Culturali).

In linea generale, i risultati gestionali registrati a fine esercizio confermano un miglioramento qualitativo delle attività di controllo anche rispetto all'anno 2014.

Infatti, nell'anno 2015 sono stati sequestrati circa 14,1 milioni di pezzi (+28,0% rispetto al 2014) e circa 20 mila tonnellate di merci (+108,2% rispetto all'anno precedente) per un valore accertato di 238,8 milioni di euro ed un valore stimato di 268,4 milioni di euro. Il maggior quantitativo di merce (in termini di pezzi) è stato sequestrato per violazioni in materia di tabacchi (circa 4,3 milioni di pacchetti corrispondenti al 27,7% del totale sequestri nel corso del 2015), di prodotti contraffatti (circa 4,2 milioni di pezzi che rappresentano il 27,0% del totale) con un incremento del 19,5% rispetto al 2014, di medicinali/dispositivi medici non ammessi (circa 1,7 milioni di pezzi che costituiscono il 10,6% del totale). I maggiori quantitativi espressi in peso (tonnellate) sono stati sequestrati/respinti per falso ideologico (circa 10.792 tonnellate corrispondenti al 26,1% del totale), per frode in commercio (circa 9.680 tonnellate pari a circa il 23,4%) e per violazioni della normativa sui rifiuti (circa 5.142 tonnellate che costituiscono il 12,4% del totale dei sequestri).

Con riguardo al fenomeno della **contraffazione** i dati relativi al numero dei controlli effettuati ed al relativo tasso di positività sono riepilogati nella seguente tabella:

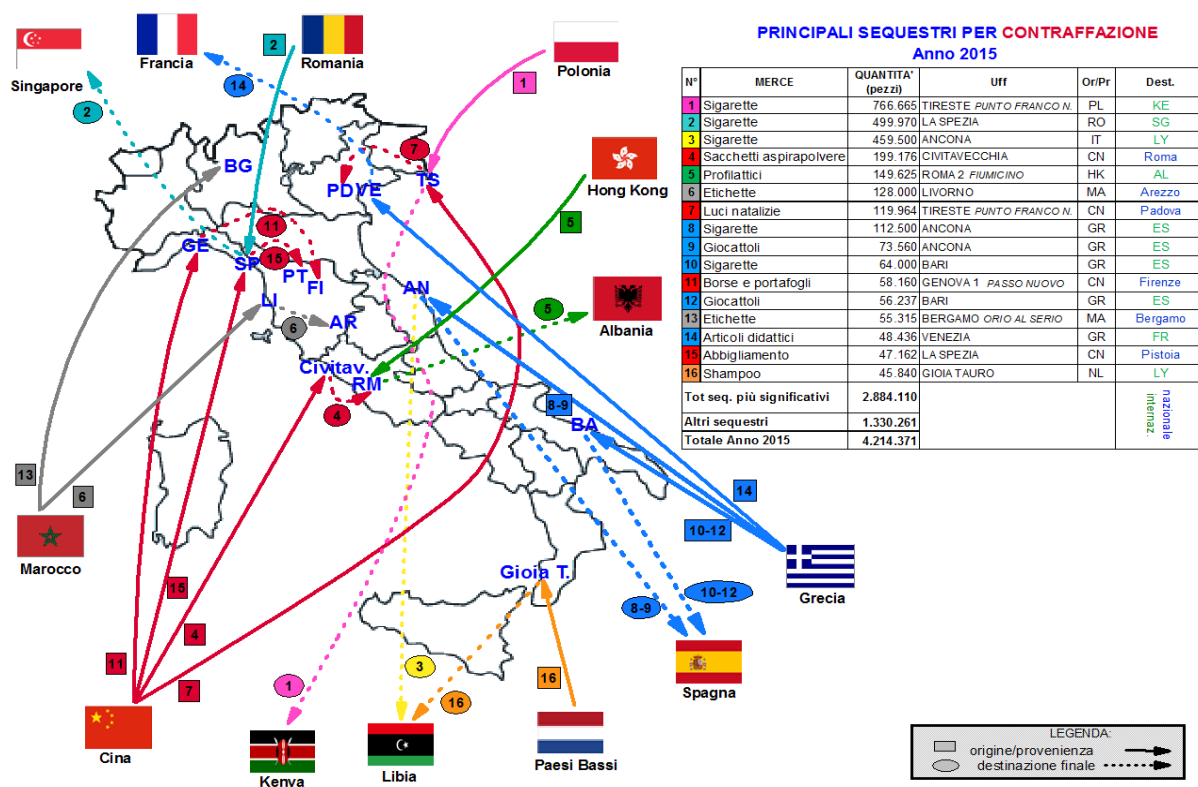
CONTROLLI IN TEMA DI CONTRAFFAZIONE								
2015					2015 vs. 2014			
Tipologia indicatore	Risultato o atteso	Consumivo	Scostamento		2014	2015	Scostamento	
			Assoluto	%			Assoluto	%
Numero dei controlli	***	33.221	***	***	36.710	33.221	-3.489	- 9,5%
Tasso di positività	13%	20,98%	8,0%	61,4 %	17,80 %	20,98 %	3,2%	17,9 %

Circa il 79,3% dei sequestri effettuati consegue a controlli su corrieri ai quali si associa l'8,8% dei pezzi sequestrati.

L'analisi dati dei maggiori sequestri permette di individuare come i principali flussi provenienti dalla Cina prediligano i porti del lato tirrenico quali: Genova, La Spezia e Civitavecchia; per i flussi di merce contraffatta proveniente dall'area dei Balcani i porti di riferimento sono quelli di Bari ed Ancona mentre per i flussi di merce contraffatta proveniente da Hong Kong gli aeroporti di riferimento sono quello di Roma – Fiumicino e Bologna – G. Marconi. Il principale sequestro ha riguardato, invece, un transito di sigarette contraffatte proveniente dalla Polonia e destinato in Kenya con scalo di transito nel porto di Trieste P.F.N.

Con riferimento ai beni sequestrati per contraffazione, i principali paesi di origine delle merci contraffatte sono la Cina (25,6%), la Polonia (18,2%), la Romania(11,9%), l'Italia (11,4% - trattasi di esportazione nel caso di specie "sigarette"), la Grecia (11,0%), Hong Kong (9,4%) e il Marocco (4,5%). Nel corso del 2015, le destinazioni finali dei principali sequestri hanno riguardato sia città italiane (con particolare riguardo a quelle toscane quali: Arezzo, Firenze e Pistoia) che altri paesi sia UE che EXTRA UE quali la Libia, il Kenya, l'Albania, il Montenegro, Singapore e la Spagna con scali di transito nei porti di Bari, Genova, Trieste, La Spezia, Gioia Tauro e nell'aeroporto di Roma Fiumicino.

Si riportano in tabella i principali casi di contraffazione:



L'Agenzia, anche nel 2015, ha mantenuto alto il livello di attenzione sulla prevenzione e la repressione del fenomeno della **sotto fatturazione**, ossia del contrabbando attuato con dichiarazione, al momento dell'importazione, di un valore imponibile non veritiero. Nel corso dell'anno 2015 sono stati effettuati 4.517 controlli (-48% rispetto all'anno precedente) dei quali 2.553 hanno fatto rilevare irregolarità (56,5% del totale dei controlli, nel 2014 le irregolarità erano state il 54% del totale dei controlli).

CONTROLLI IN TEMA DI SOTTOFATTURAZIONE								
Tipologia indicatore	2015				2015 vs. 2014			
	Risultato atteso	Consuntivo	Scostamento		2014	2015	Scostamento	
			Absoluto	%			Absoluto	%
Numero dei controlli	***	4.517	***	***	8.684	4.517	-4.167	-48,0%
Tasso di positività	40%	56,5%	16,5%	41,3%	54,0%	56,5%	2,5%	4,7%

Nel 2015 sono state ulteriormente affinate le attività di analisi e di intelligence, finalizzate al contrasto degli illeciti connessi ai flussi a rischio in arrivo e in uscita dal territorio dello Stato,

monitorando contestualmente anche le distorsioni verso altri Paesi dell'Unione Europea. Le attività di analisi sono state incentrate, relativamente alle violazioni tributarie, per lo più sulle merci di origine cinese, oggetto di delitti di contrabbando per sotto fatturazione, prendendo in considerazione anche i flussi finanziari correlati, con particolare riferimento agli scambi con il Regno Unito, la Francia e la Germania. Le analisi condotte in materia di sotto fatturazione e correlazione con i relativi flussi valutari sono state partecipate alle collaterali strutture estere, nell'ambito del gruppo di lavoro O.L.A.F. sulla sotto fatturazione (UWG - *Undervaluation Working Group*). Questa Agenzia ha inoltre, fornito il proprio contributo per la redazione di un *paper* pubblicato dall'O.M.D. nell'ambito del *Revenue Package* relativo al contrasto alla sotto fatturazione.

Nell'ambito dell'attività di prevenzione e repressione alle violazioni in materia valutaria è stata di particolare rilievo l'attività di intelligence che pone in correlazione i flussi merceologici a rischio (per contrabbando, contraffazione, traffici di rifiuti, traffici di droga) con i flussi finanziari e valutari sospetti.

Le analisi svolte, dirette ad individuare la correlazione esistente tra flussi merceologici a rischio e flussi valutari sospetti, sono state partecipate alle competenti Strutture della Banca d'Italia. In esito ai lavori svolti con la Banca d'Italia, il contrabbando (cosiddetta sotto fatturazione) è stato inserito fra i criteri di anomalia previsti nel Decreto del 25 Settembre 2015 del Ministero dell'Interno in materia di "Determinazione degli indicatori di anomalia al fine di agevolare l'individuazione delle operazioni sospette di riciclaggio e di finanziamento del terrorismo da parte degli uffici della pubblica amministrazione" pubblicato in G.U. - Serie Generale n. 233 del 7 Ottobre 2015.

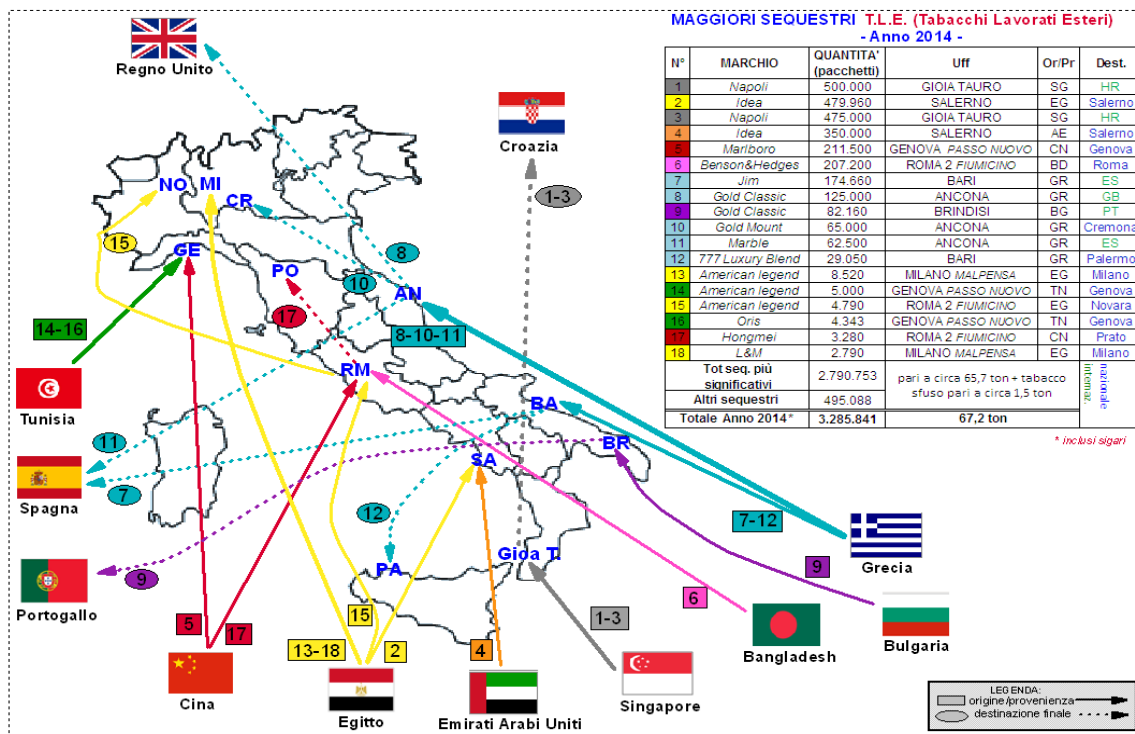
Per il 2015, l'attività di contrasto alla sotto fatturazione ha determinato un ammontare di sanzioni pari a 7,2 milioni di euro e maggiori diritti accertati per circa 7,8 milioni di euro. Le difformità hanno riguardato principalmente la violazione dell'Art. 303 del TULD (relativo a differenze per qualità, quantità e valore delle merci pari all'89,6% del totale delle irregolarità) seguita dalle violazioni sul contrabbando penale (9,2%) e da quelle sul contrabbando amministrativo (1,2%).

In materia di *tutela della salute dei cittadini-consumatori* una particolare attenzione è stata dedicata al settore degli **stupefacenti**. Nel corso dell'anno 2015 si sono registrati sequestri per circa 5.981 kilogrammi e circa 32 mila pezzi (pasticche o similari +366,8% rispetto all'anno precedente). Considerando le quantità in kilogrammi, il 29,3% ha riguardato la cocaina, il 32,1% il khat, il 2,4% l'hashish, il 4,2% l'eroina e il 31,6% la marijuana.

L'applicazione dei sistemi di analisi e di intelligence dei dati del commercio internazionale al contrasto del narcotraffico, secondo i modelli già sperimentati negli anni precedenti, ha condotto alla identificazione di modus operandi e di filiere aziendali sospettate di agire in traffici internazionali di stupefacenti. Le principali aree geografiche di provenienza degli stupefacenti sono: il Sud America per quanto riguarda la cocaina ed in particolare la Repubblica Dominicana, il Messico, la Colombia e il Brasile; l'Albania per quanto riguarda la marijuana; il Pakistan e il Madagascar per l'eroina; la Spagna per l'Hashish. Si osserva, inoltre, come le provenienze dei piccoli sequestri siano riconducibili a paesi della UE. Con riferimento alle provenienze dal Sud America i principali punti di ingresso risultano essere il porto di Gioia Tauro (scalo di transito), i porti liguri e il porto di Livorno. Per le provenienze dall'Africa, nel caso di specie l'Etiopia, i principali punti d'ingresso sono Roma Fiumicino, Venezia M.P. Tessera e Milano Malpensa. Le principali destinazioni finali degli stupefacenti sequestrati riguardano sia città italiane (Lecco, Trieste, Venezia, Bari, Livorno, Milano e Roma) sia altri paesi (UE ed EXTRA UE) quali ad esempio: Egitto, India, Spagna, Slovenia e Svizzera.

STUPEFACENTI - Tipologia						
Tipologia di stupefacenti	Quantità e valore stimato					
	Anno 2014			Anno 2015		
	<i>Kg/litri</i>	N. pezzi (pasticche o similari)	Valore stimato (euro)	<i>Kg/Lt</i>	N. pezzi (pasticche o similari)	Valore stimato (euro)
COCAINA	2112,2	46	226.993.717	1.750,9		127.807.545
EROINA	77,8		3.873.432	250,4		14.506.311
HASHISH	51,4	41	466.233	146,0	8	1.416.883

MARIJUANA	3760,9	179	29.427.180	1.888,6	14	14.789.300
ANFETAMINICI	1,0	7	18.146	0,5	136	27.184
PSICOFARMACI	0,0	1.221	5.749	0,0	2.587	13.412
KHAT	471,7		829.781	1.917,7		2.415.444
OPPIO	105,5	1.730	4.760	0,0		0
ALTRE	36,9	3.624	364.229	27,5	29.222	1.674.596
TOTALE soli stupefacenti	6617,3	6.848	261.983.227	5.981,5	31.967	162.650.675
PRECURSORI	0,0	0	0	0,0	0	0
Totale complessivo	6.617,3	6.848	261.983.227	5.981,5	31.967	162.650.675
Variazione % (2015/2014)				-9,6%	366,8%	-37,9%



L'Agenzia presta grande attenzione anche alle esigenze di **tutela del settore agroalimentare nazionale**. Nel 2015 l'Agenzia ha provveduto ad allertare le Strutture territoriali attraverso numerose segnalazioni. In tale ambito, di grande rilievo anche la collaborazione istituzionale, ormai consolidata da tempo, da parte dell'Agenzia con il Comando Carabinieri Politiche Agricole e Alimentari-NAC, con il quale sono tuttora in corso attività congiunte.

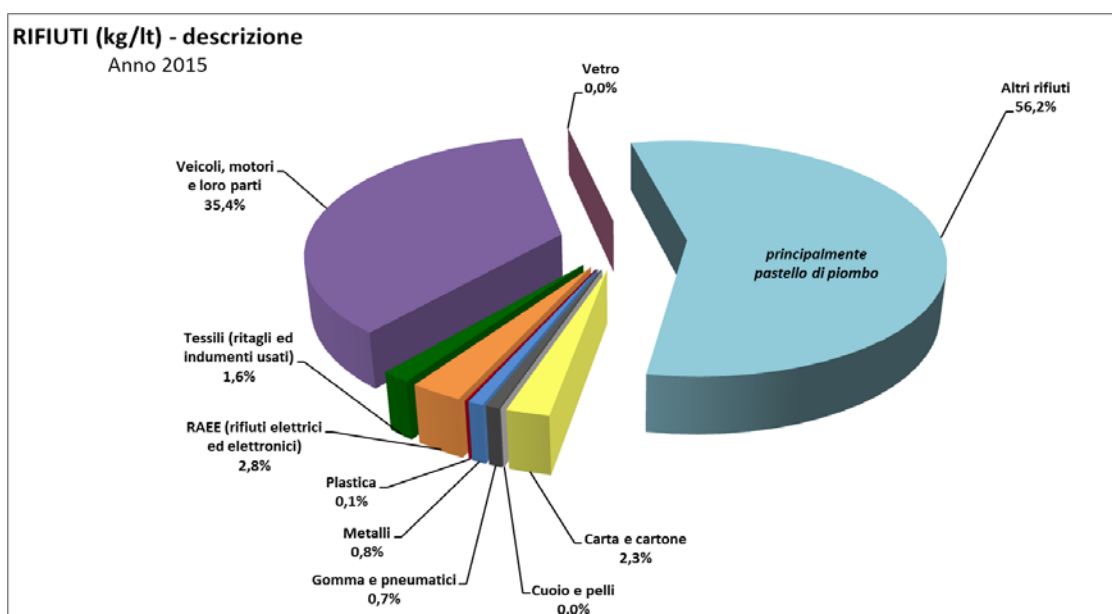
Un altro settore di intervento molto rilevante ha riguardato il contrasto dei **traffici illeciti di rifiuti**. Nel 2015, l'Agenzia, sviluppando e rafforzando ulteriormente le attività di *intelligence* già in essere da diversi anni, ha continuato ad analizzare i flussi di polietilene, di metalli, di veicoli usati e parti di veicoli, di cascami tessili e cascami ed avanzi di rame dichiarati in entrata ed uscita dallo Stato, elaborando profili di rischio e selezionando per il controllo, in modo mirato, centinaia di operazioni doganali. L'Agenzia ha adeguato le azioni e i modelli di prevenzione e controllo al fine di accertare, per i soggetti a maggiore rischio di illecito individuati attraverso modelli predittivi, l'autenticità e veridicità della documentazione posta a corredo delle bollette doganali, rafforzando la collaborazione oltre che con le Autorità Cinesi anche con le Autorità Nazionali deputate a vario titolo al controllo della regolarità dei traffici di rifiuti.

Dal 2014 l'Agenzia è parte attiva del Progetto CIVIC (*Common Intervention on Vulnerability on Chains*), finanziato dall'Unione Europa nell'ambito del programma "Prevenzione e lotta contro la criminalità (ISEC)".

A tale progetto, di cui il Corpo Forestale dello Stato è capofila, partecipa anche Legambiente Onlus. In tale ambito l'Agenzia analizza a fondo le filiere dei rifiuti del comparto agroalimentare e del commercio illegale delle specie in via di estinzione. Il progetto – co-finanziato dal Programma "Prevention and Fight against Crime" dell'Unione Europea – ha durata biennale ed è mirato in particolare a rafforzare le competenze nel coordinamento delle indagini e nello scambio delle buone prassi finalizzate al contrasto dell'attività criminosa a coinvolgere le parti interessate nell'analisi del fenomeno attraverso questionari e interviste mirate, a identificare le vulnerabilità nelle diverse filiere e a proporre soluzioni efficaci per eliminarle. Nel 2015 sono stati individuati i criteri di valutazione dei dispositivi e le

criticità relative alla normativa, alla giurisdizione ed alle prassi operative, che saranno utilizzate per la definizione delle linee guida e di protocolli utili a implementare gli strumenti di prevenzione e di contrasto.

I risultati dell’impegno profuso in tale settore hanno portato nel corso dell’anno al sequestro di circa 5.140 tonnellate di rifiuti (+232,6% rispetto al 2014) per un valore accertato di circa 5,4 milioni di euro. Il 35,4% dei sequestri (in kg) ha riguardato “veicoli, motori e loro parti”, il 56,2% altri rifiuti – nello specifico “pastello di piombo”, “gomma e pneumatici” (0,7%), carta e cartone (2,3%), metalli (0,8%), ritagli tessili (1,6%), plastica (0,1%) e rifiuti RAEE – rifiuti elettrici ed elettronici (2,8% del totale).



Relativamente alle attività poste in essere nel settore dei controlli doganali nell’ambito delle **sostanze chimiche pericolose** si è partecipato alla predisposizione di una *Call for proposals*, aggiudicata poi all’Agenzia, per lo sviluppo di uno specifico progetto unionale che prevede apposite sessioni formative, a partire dal mese di settembre 2016, a favore dell’amministrazione sanitaria e doganale turca, nel settore dell’importazione/esportazione di sostanze chimiche pericolose.

Inoltre, congiuntamente al Ministero della Salute, il 13 novembre 2015 sono stati ufficialmente aperti i lavori per ricondurre nell’ambito dello Sportello Unico Doganale, di cui al DPCM n. 242/2010, i prodotti e le certificazioni di cui al Reg. n. 1907/2006 del 18 dicembre

2006 - REACH, Reg. n. 1272/2008 del 16 dicembre 2008 relative alla classificazione, all'etichettatura e all'imballaggio delle sostanze e delle miscele e Reg. n. 649/2012 del 4 luglio del 2012 sull'esportazione ed importazione di sostanze chimiche pericolose. Sono stati quindi avviati gli iniziali scambi informativi con il Ministero della Salute per la predisposizione dei processi comuni volti alla realizzazione del percorso tecnico-procedurale finalizzato a ricondurre nello sportello unico doganale le misure di controllo collegate ai Regolamenti sopra citati.

Sono altresì proseguiti gli incontri con il Consorzio TICASS nell'ambito del Progetto in-REACH, per la definizione e la valutazione delle eventuali future attività rientranti nella Convenzione siglata il 1° dicembre 2014 nell'ambito del progetto in parola, che riguarda la tutela della salute e dell'ambiente attraverso il supporto e l'agevolazione dello scambio di informazioni sui prodotti chimici importati nello spazio doganale europeo.

Con riguardo poi, al settore dei **controlli in materia valutaria**, nel corso del 2015, l'Agenzia ha ulteriormente affinato le analisi e le attività di *intelligence* finalizzate al contrasto degli illeciti connessi ai flussi finanziari a rischio.

Nell'ambito dell'attività di prevenzione e repressione alle violazioni in materia valutaria è stata assicurata la segnalazione alle strutture territoriali di informazioni relative a soggetti - persone fisiche considerate a rischio per trasporto transfrontaliero di somme non dichiarate - in quanto riconducibili a filiere aziendali ritenute condizionate da:

- contrabbando di merce connesso alla importazione in UE di merce cinese sotto-fatturata;
- esportazione illecita di rifiuti;
- sospetti traffici illeciti di prodotti soggetti ad accisa;
- traffico di stupefacenti.

Sempre in tale contesto, sono state organizzate operazioni di controllo nazionali congiunte, coinvolgendo gli aeroporti nazionali sulla base di elementi di *intelligence* che pongono in correlazione i flussi merceologici a rischio (per contrabbando, contraffazione, traffici di rifiuti, traffici di droga) con i flussi finanziari e valutari sospetti.

Tale attività ha portato all'individuazione di circa 200 soggetti sorpresi, al momento dell'uscita dallo Stato, con valuta non dichiarata per circa 3 milioni di euro. Di particolare rilevanza le attività di controllo realizzate presso l'aeroporto di Roma – Fiumicino, dove ha operato una "task force" appositamente costituita.

Sono stati, altresì, analizzati i dati relativi alle dichiarazioni valutarie presentate negli spazi doganali e alle violazioni valutarie riscontrate dai funzionari doganali presso i valichi terrestri, portuali e aeroportuali nell'esercizio delle prerogative conferite dagli art. 19 e 20 del Testo Unico delle Leggi Doganali (TULD). Dette attività di analisi sono divenute oggetto di apposite informative inoltrate alla Direzione Nazionale Antimafia e Antiterrorismo ed alla UIF - Unità di Informazione Finanziaria – Banca d'Italia, nell'ambito di una collaborazione istituzionale posta in essere attraverso contatti e incontri di servizio nei quali sono stati esposti i modelli di analisi elaborati dall'Agenzia. Inoltre, sono state predisposte e inviate apposite informative anche alla Agenzia delle Entrate, al fine di consentire gli opportuni accertamenti in tema di correttezza delle dichiarazioni reddituali e patrimoniali dei soggetti rinvenuti con elevate somme non dichiarate e a maggiore rischio per evasione/elusione fiscale.

Tale collaborazione è stata considerata di primaria importanza dalla UIF. Le rilevazioni condotte dall'UIF hanno confermato la fondatezza degli elementi esposti nelle informative, nonché degli standard di analisi che sono stati considerati dalla DNA ulteriormente valorizzabili per migliorare il dispositivo di prevenzione e contrasto del riciclaggio e del finanziamento del terrorismo.

Nell'ambito di tale settore, si evidenzia inoltre che sono state attivate alcune azioni di polizia giudiziaria, anche in collaborazione con il Comando Carabinieri Antifalsificazione Monetaria, con la Digos - Polizia di Stato e con la Direzione Investigativa Antimafia (D.I.A.).

Infine, per quanto concerne le attività di controllo esperite mediante strumentazioni non intrusive, si evidenzia che sono state poste in essere tutte le azioni necessarie per garantire il potenziamento e la piena efficienza delle 31 apparecchiature scanner in dotazione all'Agenzia delle Dogane e dei Monopoli, installate nei maggiori porti, interporti e punti di confine terrestre del territorio nazionale, che consentono la facilitazione dei controlli con

conseguente snellimento delle operazioni doganali corrette, assicurando un elevato livello di deterrenza ai traffici connessi al terrorismo ed alla criminalità internazionale.

Contenzioso e autotutela

Nel corso del 2015 è stata svolta una azione mirata di monitoraggio in materia di contenzioso e autotutela attraverso l'analisi e la valutazione delle azioni processuali su tutto il territorio e afferenti ai contesti e/o sentenze di maggior rilievo.

Gli esiti parzialmente o totalmente favorevoli delle controversie decise dalle Commissioni Tributarie Provinciali (CTP), passate in giudicato, sono stati il 92,3%, a fronte di un risultato atteso superiore all'80%; gli esiti favorevoli di quelle decise dalle Commissioni Tributarie Regionali (CTR) sono stati l'80,3%, a fronte di un risultato programmato superiore al 70%. E' opportuno ribadire che i dati si riferiscono esclusivamente alle sentenze emanate dalle CTP o dalle CTR passate in giudicato ossia non impugnate dalle parti.

GESTIONE DEL CONTENZIOSO TRIBUTARIO								
esiti favorevoli controversie decise nelle CTP e nelle CTR								
Tipologia indicatore	2015				2015 vs. 2014			
	Risultato atteso	Consuntivo	Scostamento		2014	2015	Scostamento	
			Assoluto	%			Assoluto	in %
Esiti favorevoli CTP	>80,0%	92,3%	in linea	in linea	95,9%	92,3%	-3,6%	3,7%
Esiti favorevoli CTR	>70,0%	80,3%	in linea	in linea	82,9%	80,3%	-2,6%	3,1%

Per un maggior dettaglio, nella tabella che segue sono evidenziati gli esiti dei ricorsi in materia doganale definiti in CTP, CTR e Cassazione nel 2015, suddivisi in favorevoli, parzialmente favorevoli e sfavorevoli all'Agenzia, sia per quanto riguarda il numero delle cause sia per quanto riguarda il valore in contestazione.

MONITORAGGIO SULL'ATTIVITA' DEL CONTENZIOSO 2015							
Descrizione		I grado (CTP)		II grado (CTR)		Corte di cassazione	
Ricorsi pervenuti nel 2015		1.663		750		306	
Ricorsi in carico al 31/12/2015		4.906		3.042		1.605	
Sentenze pronunciate nel 2015		1.314		697		21	
<i>di cui:</i>	<i>numero vittorie</i>	875	66,59%	486	69,73%	12	57,14%
	<i>vittorie parziali</i>	51	3,88%	19	2,73%	5	23,81%
	<i>numero soccombenze</i>	388	29,53%	192	27,55%	4	19,05%
Numero sentenze sfavorevoli a cui si è fatta acquiescenza		37	2,82%	51	7,32%	2	9,52%
Valore in contestazione nelle sentenze pronunciate nel 2015		€ 454.658.117		€ 285.753.187		€ 18.545.701	
<i>di cui:</i>	<i>vittorie</i>	€ 286.176.177	62,94%	€ 125.306.523	43,85%	€ 12.774.118	68,88%
	<i>vittorie parziali</i>	€ 8.999.911	1,98%	€ 5.011.058	1,75%	€ 5.163.845	27,84%
	<i>soccombenze</i>	€ 159.482.029	35,08%	€ 155.435.606	54,40%	€ 607.738	3,28%
Valore sentenze sfavorevoli a cui si è fatta acquiescenza		€ 4.340.832	0,95%	€ 5.863.588	2,05%	€ 539.326	1,44%

La lettura della tabella precedente rivela che, a fronte di percentuali numeriche di sentenze favorevoli all'Agencia complessivamente soddisfacenti, si contrappongono risultati non altrettanto favorevoli espressi avuto riguardo al valore delle controversie (vedasi soprattutto il valore dei contesti conclusi con la soccombenza in Commissione tributaria regionale che è superiore a quello delle omologhe vittorie).

Relativamente all'Area Monopoli, per il contenzioso civile, nel 2015, è stata riscontrata una percentuale di costituzioni in giudizio pari al 98,0% degli atti introduttivi di giudizio per i quali la scadenza dei termini per la costituzione in giudizio era prevista entro il 31 dicembre. Tale valore è risultato superiore all'obiettivo annuale, fissato al 90%. In particolare, a fronte di

n. 655 atti introduttivi di giudizio notificati, sono state effettuate n. 642 costituzioni in giudizio.

In materia di autotutela sono state esaminate le istanze presentate dagli operatori concernenti:

- l'annullamento di avvisi di pagamento e irrogazione di sanzioni emessi per mancato pagamento di accisa sugli alcoli;
- l'errata compilazione della dichiarazione di consumo annuale su gas naturale ed energia elettrica;
- l'indebita fruizione del beneficio fiscale sui carburanti utilizzati in agricoltura.

Al riguardo, è stata predisposta l'istruttoria con le Strutture territoriali interessate per l'acquisizione di tutti gli elementi necessari a ricostruire il quadro giuridico di riferimento.

Dalla relazione sull'autotutela nel settore Dogane l'Agenzia riferisce che sono state presentate n. 164 istanze di annullamento da parte dei contribuenti a fronte di n. 54.139 atti emanati dagli Uffici dell' Agenzia. Di tali richieste ne sono state accolte n. 95 per una misura di accoglimento pari al 57,9%. Ai suddetti n. 95 atti annullati su istanza di parte si sommano n. 181 provvedimenti annullati d'ufficio per un totale di n. 276 atti annullati in autotutela. La percentuale degli atti annullati rispetto al totale degli atti emanati è pari a circa lo 0,5% . Nel settore Accise, l'Agenzia rileva che a fronte di n. 43.919 atti emanati dagli Uffici sono state presentate n. 830 istanze di annullamento da parte dei contribuenti. Di tali richieste ne sono state accolte n. 464, per una percentuale di accoglimento pari al 56%.

Per quanto riguarda l'Area monopoli, relativamente al settore dei giochi la situazione può definirsi simile all'anno precedente in quanto nel corso del 2015 sono stati adottati 4 provvedimenti in autotutela. Di seguito, si riporta il prospetto analitico degli atti annullati in autotutela per gli altri settori.

UFFICI DEI MONOPOLI	ATTI ANNULLATI IN AUTOTUTELA					
	totale atti emanati	Numero istanze di annullamento presentate	tipologia di annullamento			Totale atti annullati in autotutela
			Atti annullati su istanza di parte	Atti annullati d'ufficio	Atti annullati in pendenza di giudizio	
UM EMILIA ROMAGNA	793	13	13	6	0	19
UM ABRUZZO	94	1	1	14	0	15
VENETO E TRENINO AA	4857	0	0	0	0	0
UM MARCHE	39	2	2	0	0	2
UM LIGURIA	1536	1	1	0	5	6
UM PUGLIA	358	35	9	3	6	18
UM TOSCANA	2372	12	6	2	1	9
UM SARDEGNA	539	0	0	0	0	0
UM UMBRIA	1415	0	0	0	0	0
UM LOMBARDIA	6057	17	10	6	2	18
UM PIEMONTE	10550	12	12	0	0	12
UM SICILIA	6693	24	22	12	3	37
UM CALABRIA	291	3	12	3	1	15
UM FRIULI	0	0	0	0	0	0
UM CAMPANIA	1431	38	33	6	1	40
UM LAZIO	3405	18	5	3	1	9
TOTALE	40.430	176	126	55	20	200

Si evidenzia che circa il 5% circa degli atti emanati e diretti ai contribuenti è stato annullato in autotutela, di cui il 28% hanno natura tributaria.

Tutela dell'Erario dell'Unione Europea

In materia di tutela degli interessi finanziari della UE, l'Agenzia ha assicurato la correttezza degli adempimenti attraverso una attenta attività di indirizzo e coordinamento delle strutture territoriali.

Nel 2015, sono state trasmesse alla Commissione Europea, tramite il nuovo sistema WOMIS, n. 8 decisioni di inesigibilità per importo superiore a 50.000 euro, adottata dal competente Direttore regionale, ex articolo 17.2 Reg. CE 1150/2000, come modificato dal Reg. 2028/04.

Relativamente all'attività di tutela delle Risorse Proprie Tradizionali, sono state effettuate 11 visite presso le Strutture territoriali, svolgendo controlli mirati anche attraverso la definizione e la standardizzazione di modelli operativi volti a consolidare l'efficacia, l'efficienza e l'uniformità di azione in ambito nazionale, nonché il monitoraggio, l'analisi e la valutazione dei dati e delle informazioni, con particolare riguardo a quelle da comunicare all'esterno in attuazione di disposizioni normative e regolamentari di fonte nazionale e unionale.

Particolare cura è stata poi riservata ai controlli ex art. 18 del Reg. CE 1150/2000 che prevedono la raccolta di dati e informazioni da inoltrare alla UE, relativi ai "campioni" di partite contabili o di contesti da sottoporre a verifica da confrontare, ove necessario, con altre strutture esterne, come Equitalia SpA e la Ragioneria Generale dello Stato, per la descrizione dei relativi processi operativi e delle eventuali basi normative di riferimento.

Nel 2015 i controlli degli Organi dell'Unione effettuati nel corso delle visite effettuate in Italia, c.d. controlli "associati" ex art.18 del Reg. CE 1150/2000, si sono conclusi con valutazioni largamente positive da parte della Commissione, sia in termini di efficienza che di affidabilità del sistema.

E' proseguita l'attività di collaborazione in ambito COLAF (Comitato per la lotta contro le frodi nei confronti della UE) per definire modalità comuni di individuazione delle frodi e delle irregolarità e attuare sinergie che permettano un più valido coordinamento sia per l'efficacia dei controlli che per l'efficienza dei recuperi.

Cooperazione a livello nazionale, UE ed internazionale

L'Agenzia ha proseguito l'attività di impulso e sviluppo delle iniziative di collaborazione e scambio di informazioni tra Amministrazioni e Autorità, sia a livello strategico-politico e operativo sia a livello nazionale, in ambito U.E. ed internazionale. Di seguito vengono evidenziate alcune tra le iniziative più significative.

Cooperazione con altri organismi nazionali

Nel mese di gennaio 2015 l'Agenzia ha rinnovato la Convenzione di collaborazione con la Direzione Nazionale Antimafia e Antiterrorismo, finalizzata a migliorare il dispositivo di prevenzione e contrasto dei traffici illeciti internazionali, tra cui quelli relativi al settore dei rifiuti ed i traffici di valuta.

Si segnala poi la stretta collaborazione con il Ministero della Salute e con la Direzione Centrale per i Servizi Antidroga del Ministero dell'interno, finalizzata, tra l'altro, al reciproco scambio di informazioni utili a porre in essere tutte le possibili misure di contrasto al contrabbando dei precursori chimici che potrebbero essere utilizzati nell'illecita produzione di sostanze stupefacenti. I risultati di tale collaborazione sono utilizzati anche per l'aggiornamento delle banche dati dell'Olaf con la trasmissione delle informazioni relative alle irregolarità constatate ed ai sequestri effettuati in ambito nazionale. L'Agenzia, nel corso del 2015, ha collaborato: con il Comando Centrale Carabinieri – ROS, in relazione ad indagini delegate dalle Direzioni Distrettuali Antimafia e Antiterrorismo con la Squadra Mobile di Roma in relazione ad indagini delegate dalle Direzioni Distrettuali Antimafia di Roma; con il Servizio Centrale Polizia di Stato SCO, in relazione ad indagini delegate dalla Direzione Distrettuale Antimafia di Reggio Calabria. Si evidenzia l'operazione denominata "BLU AMBER" – pianificata da EUROPOL in ambito EMPACT destinata al contrasto delle varie forme di criminalità, compreso il narcotraffico con particolare riguardo dei tre principali stupefacenti: cocaina, eroina e droghe sintetiche. Nello specifico sono state attivate due distinte fasi di controlli congiunti con diverse Forze di Polizia e con la Guardia di Finanza, coordinate dalla Direzione Centrale per i Servizi Antidroga (DCSA) del Ministero dell'Interno.

Nel 2015, l'Agenzia ha partecipato attivamente anche alle attività dell'Osservatorio sulla criminalità nell'agricoltura e sul sistema agroalimentare, promossa e fondata da Coldiretti e *Eurispes* e presieduta dall'ex Procuratore Capo della Procura della repubblica di Palermo e di Torino, il Consigliere Dr. Giancarlo Caselli, fornendo il proprio contributo anche in occasione dell'elaborazione delle modifiche normative riguardanti l'art. 515 C.P..

Nell'ambito del Programma di ricerca e sviluppo UE denominato Horizon 2020, si è partecipato alle riunioni del Consorzio per la implementazione di tecnologie per l'ispezione dei grandi volumi di merci, denominato C-BORD (*Container inspection at BORDER control points*).

L'Agenzia ha fornito, inoltre, il proprio contributo ai lavori dei Comitati tecnici - presso la Commissione Europea e presso l'OMD in cui sono stati trattati ed esaminati temi e argomenti relativi alle materie di competenza (es: Tariffa, Valore; Origine; Debito e garanzie; Regimi doganali; Processo di "*Kimberley*" sulla certificazione del commercio internazionale dei diamanti grezzi, ecc.) per lo sviluppo delle politiche della Comunità.

E' stata assicurata la continuità operativa nell'ambito del Gruppo di Progetto Fiscalis della Commissione volto all'individuazione dei principali rischi nei movimenti delle merci soggette ad accisa ed alla definizione delle migliori pratiche per la riduzione degli stessi e per la prevenzione delle frodi. Il Gruppo Fiscalis ha programmato inoltre la stesura di un'apposita guida sulle frodi collegate alla circolazione dei prodotti alcolici. In questo contesto, l'Italia ha avuto come compito principale la stesura del capitolo "*Intelligence and Risk analysis*".

Sul piano operativo, anche nel 2015 l'Agenzia ha partecipato a numerose "operazioni doganali congiunte"; si tratta di uno strumento che consente a tutti gli Stati membri di agire contemporaneamente ed in modo coordinato su settori particolarmente "a rischio" e meritevoli di attenzione 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. Di seguito si segnalano alcune operazioni doganali congiunte di notevole importanza:

- BALKAN GATE (OMD con supporto di Europol): Contrasto al movimento illecito di merci contraffatte e usurpative nella regione dei Balcani. Vi hanno preso parte le dogane portuali della Regione dei Balcani (Albania, Bosnia Erzegovina, Bulgaria, Croazia, Macedonia, Montenegro, Serbia) e per l'Italia il porto di Bari. All'Operazione, preceduta da un seminario formativo, ha partecipato un esperto nazionale dell'Agenzia accreditato presso l'OMD.
- BLUE AMBER – EU Drugs action days 2015 – promossa da EUROPOL in ambito EMPACT per il contrasto al narcotraffico.
- CHESS KNIGHT III: operazione finalizzata al controllo del traffico illecito di oli minerali; la fase operativa è stata suddivisa in due periodi dell'anno. Hanno partecipato all'operazione rappresentanti di numerosi paesi europei coordinati da EUROPOL. Sono state allertate le Dogane confinanti con Austria e Slovenia ed i Porti di Trieste, Ancona, Bari e Brindisi. L'operazione è stata preceduta da tre meeting di coordinamento (2 a Budapest ed una a Vienna) ai quali ha partecipato un rappresentante dell'Agenzia.
- COSMO: Operazione Doganale Congiunta, in ambito OMD, tesa a intercettare il traffico di materiali *dual-use* e chimici, biologici, radiologici e nucleari, allo scopo di contrastare la possibilità che gruppi terroristici o estremisti abbiano accesso a tali materiali mettendo a rischio la sicurezza internazionale nonché quella interna dei vari Stati.
- PANGEA VIII: l'operazione ha riguardato il traffico illecito di farmaci; coordinate da Interpol e con la partecipazione di 115 Paesi. Le attività di controllo sulle spedizioni di farmaci dirette in Italia, effettuate a giugno presso le sedi doganali appositamente individuate (principali porti e aeroporti), hanno portato al sequestro di oltre 90.000 unità di farmaci illegali o falsi, per un controvalore che supera il mezzo milione di euro. I sequestri sono risultati superiori a quelli effettuati nel 2014 nel corso della medesima attività.

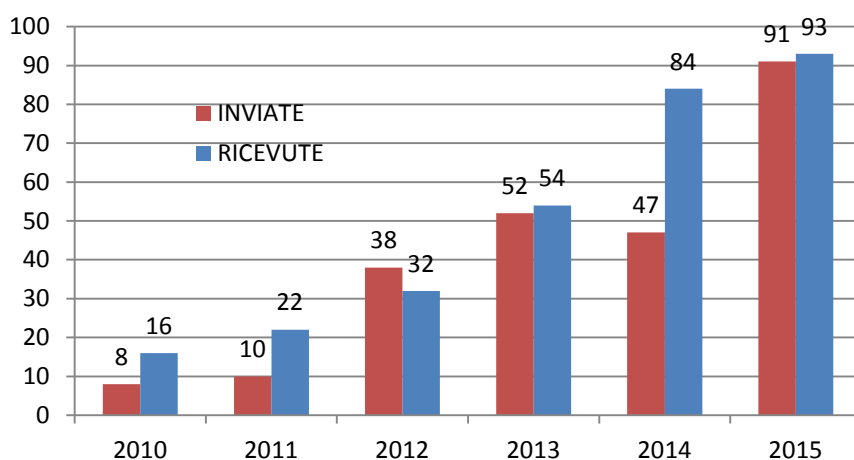
- SASHA: promossa dall'Amministrazione doganale francese, per il controllo all'importazione e in transshipment del traffico illecito di sostanze chimiche (precursori). L'operazione ha avuto brillanti risultati in ambito comunitario, con riscontri positivi in ambito nazionale.

La mutua assistenza amministrativa in materia doganale ha continuato a rappresentare un settore di rilievo per l'Agenzia che ha dato impulso alla negoziazione ed alla stipula di Accordi, Memorandum e Convenzioni con Paesi terzi.

Nell'anno 2015 sono state registrate nella Banca Dati Mutua assistenza 2.271 richieste attive e passive di cooperazione amministrativa in materia di origine per un totale di 4.294 documenti oggetto di controllo. Per quanto attiene la mutua assistenza, le richieste registrate nella Banca Dati sono state 858. Le attività di mutua assistenza risultano in costante aumento, confermando l'andamento degli anni scorsi; in particolare. Questo strumento continua a rivelarsi particolarmente flessibile e idoneo alla prevenzione e al contrasto delle fattispecie di violazione perpetrate nel contesto di forme di criminalità organizzata transnazionale, purtroppo sempre più frequentemente riscontrate.

Si forniscono di seguito grafici rappresentativi dei volumi, nonché informazioni circa la qualità e il merito di talune rilevanti trattazioni.

Trend dal 2010



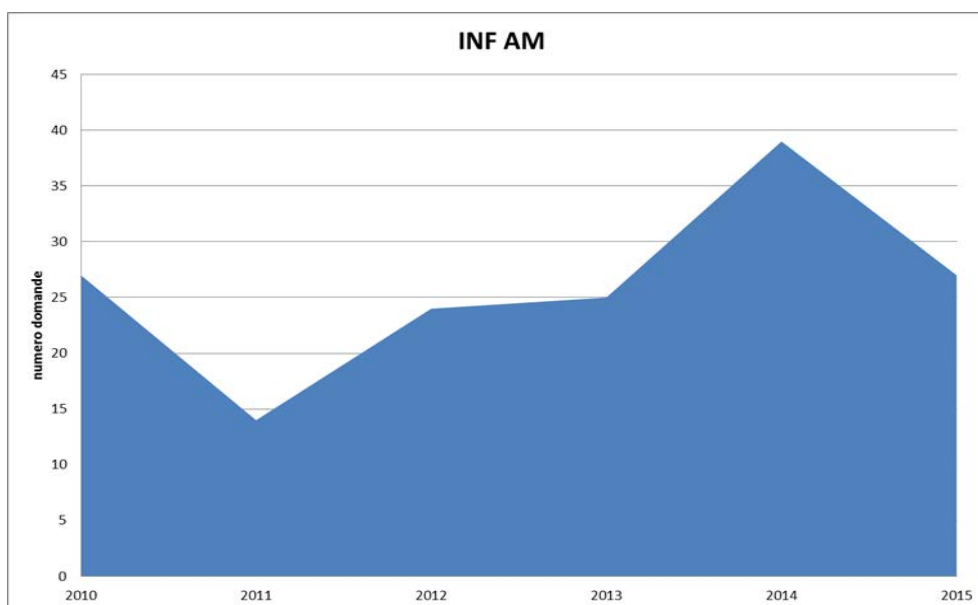
La consuntivazione delle "trattazioni", per l'anno 2015, è pari a 301 attività rispetto ai 184 fascicoli aperti. Le richieste trattate hanno riguardato principalmente, nell'ordine, i prodotti viaggianti in sospensione di accisa (prodotti alcolici e sigarette/tabacchi), le accise non armonizzate (in maggioranza oli lubrificanti), il riciclaggio di denaro, la droga, il contrabbando e in minor misura merci vietate/pericolose e contraffatte.

Nella tabella sottostante sono riportati i dati di dettaglio in materia di mutua assistenza e cooperazione amministrativa.

COOPERAZIONE AMMINISTRATIVA IN MATERIA DI ORIGINE (richieste di controllo su documenti attestanti l'origine preferenziale delle merci)	N.
RICHIESTE ATTIVE	1.256
RICHIESTE PASSIVE	1.015
TOTALE	2.271
MUTUA ASSISTENZA AMMINISTRATIVA IN MATERIA DOGANALE (richieste di informazioni su operazioni doganali)	
RICHIESTE ATTIVE	205
RICHIESTE PASSIVE	653
TOTALE	858
COOPERAZIONE AMMINISTRATIVA IN MATERIA IVA (richieste afferenti operazioni intracomunitarie)	
RICHIESTE ATTIVE	1.930
RICHIESTE PASSIVE	798
TOTALE	2.728

COOPERAZIONE AMMINISTRATIVA IN MATERIA ACCISE	
RICHIESTE ATTIVE	861
RICHIESTE PASSIVE	1.126
TOTALE	1.987
RAPPORTI DI CONTROLLO	
TOTALE (non disponibile nel sistema la suddivisione tra attive e passive)	1.408
TOTALE ACCISE	3.395

Con riferimento alle attività di scambio di informazioni, analisi, controllo, prevenzione e contrasto realizzate nel contesto delle informative diramate dall'OLAF (INF AM) sui flussi in importazione a rischio di frode da taluni Paesi terzi, generalmente in aggiramento di misure antidumping, è stato perseguito l'impegno a migliorare l'efficacia e l'efficienza dei processi, anche monitorando le attività dei Gruppi INF AM costituiti presso le strutture territoriali, nonché rivedendo i criteri metodologici e organizzativi. Il progressivo aumento delle comunicazioni AM pervenute dall'Olaf nel periodo 2011-2014 ha subito un lieve calo nel 2015, ove si sono registrate 27 AM a fronte delle 39 del 2014, come rappresentato di seguito:



Tuttavia è pienamente confermato un trend di generale, maggiore complessità delle fattispecie e delle trattazioni, anche rispetto ai seguiti delle AM pregresse, di fatto riconducibili alla sempre maggiore complessità degli scambi e delle caratteristiche di violazione.

Per quanto riguarda la Cooperazione Internazionale e Assistenza Tecnica nel contesto dei **gemellaggi** amministrativi europei, nel 2015 l’Agenzia ha proseguito le attività concernenti il gemellaggio con le Dogane del Kosovo, finalizzato all’ammodernamento dell’organizzazione e delle procedure doganali di tale Amministrazione, in linea con gli standard europei ed internazionali. Nel corso dell’anno, l’Agenzia è risultata anche vincitrice di un gemellaggio con le Dogane albanesi della durata di 24 mesi che mira a rafforzare il processo del transito doganale favorendo la semplificazione dell’interscambio commerciale ed il rafforzamento del contrasto delle frodi. Sempre nel contesto dei gemellaggi amministrativi europei l’Agenzia si è aggiudicata il gemellaggio con la Turchia in materia di miglioramento delle capacità tecniche ed amministrative dei Laboratori Chimici dell’Amministrazione doganale turca (junior partner è l’Amministrazione fiscale e doganale olandese).

Da ultimo si rappresenta che l’utilizzo delle risorse complessivamente allocate dall’Agenzia in tale area strategica di intervento, come si evince dalla sottostante tabella, è al di sotto delle previsioni iniziali, con un scostamento del 7,8% (7.409.077 ore previste per l’esercizio a fronte di un consuntivo di ore pari a 6.830.817), comunque superiore a quanto consuntivato nell’anno precedente rispetto al quale si registra uno scostamento positivo pari al 4,78%.

AREA (ore/uomo)	Piano 2015	Peso %	Consuntivo 2015	Peso %	Scostamento	Consuntivo 2014	Peso %	Scostamento 2015/2014
	(a)		(b)		(b-a)/a	(c)		(b-c)/c
PREVENZIONE E CONTRASTO ALL'EVASIONE ED ALLE FRODI								
Vigilanza controlli	5.455.461	73,63%	5.159.350	75,53%	-5,43%	5.032.828	77,20%	2,51%
Antifrode	1.278.666	17,26%	1.125.419	16,48%	-11,98%	1.143.096	17,53%	-1,55%
Contenzioso tributario	674.950	9,11%	546.048	7,99%	-19,10%	343.301	5,27%	59,06%
Totale	7.409.077	100,00%	6.830.817	100,00%	-7,80%	6.519.225	100,00%	4,78%

Area Strategica di Intervento 1 – Tabella dei risultati						
PREVENZIONE E CONTRASTO DELL'EVASIONE TRIBUTARIA E DEGLI ILLECITI EXTRATRIBUTARI						
BSC Dimensione	Impatto sui portatori di interesse	Obiettivi e relativi FCS	Indicatori	Risultati 2015		
				Risultato atteso	Consuntivato	Scostamento %
E	Cittadini UE	Obiettivo1 <i>Potenziamento delle attività di prevenzione e contrasto delle frodi e dei traffici illeciti</i>				
		FCS 1.1 Ottimizzare le attività di controllo	Numero dei controlli dogane e accise <u>Obiettivo Incentivato</u>	1.000.000	1.437.131	43,71%
			Numero complessivo dei controlli nel settore dei giochi <u>Obiettivo Incentivato</u>	40.000	47.468	18,67%
			Indice di presidio del territorio nel settore delle accise	5%	24,2%	384,00%
			Indice di presidio nel settore dei giochi relativamente agli esercizi che effettuano la raccolta delle scommesse e/o dotati di apparecchi da divertimento ed intrattenimento	20%	28,7%	43,50%
			Predisposizione di un sistema di tutoraggio per i concessionari	50%	50%	0,00%

Area Strategica di Intervento 1 – Tabella dei risultati						
PREVENZIONE E CONTRASTO DELL'EVASIONE TRIBUTARIA E DEGLI ILLECITI EXTRATRIBUTARI						
BSC Dimensione	Impatto sui portatori di interesse	Obiettivi e relativi FCS	Indicatori	Risultati 2015		
				Risultato atteso	Consuntivato	Scostamento %
			Numero di soggetti mappati ai fini della prevenzione delle infiltrazioni criminali nella filiera del gioco	200	200	0,00%
		FCS 1.2 Efficacia delle attività di controllo e antifrode	Maggiori diritti accertati in materia doganale e di accise(€/000) <u>Obiettivo Incentivato</u>	1.750.000	2.230.708	27,47%
			Tasso di positività delle verifiche IVA (Intra e Plafond) <u>Obiettivo Incentivato</u>	40,0%	47,8 %	19,75%
			Tasso di positività delle verifiche in materia di accise con esclusione dei tabacchi <u>Obiettivo Incentivato</u>	50,0%	60,2%	20,40%
			Tasso di positività dei controlli mirati a contrastare il fenomeno della contraffazione <u>Obiettivo Incentivato</u>	13%	21%	61,54%
			Tasso di positività interventi in materia di sottofatturazione nei settori a rischio e da Paesi a rischio <u>Obiettivo Incentivato</u>	40,0%	56,5%	41,25%

Area Strategica di Intervento 1 – Tabella dei risultati						
PREVENZIONE E CONTRASTO DELL'EVASIONE TRIBUTARIA E DEGLI ILLECITI EXTRATRIBUTARI						
BSC Dimensione	Impatto sui portatori di interesse	Obiettivi e relativi FCS	Indicatori	Risultati 2015		
				Risultato atteso	Consuntivato	Scostamento %
			Valore delle somme derivanti dall'accertamento di violazioni tributarie e amministrative (imposta accertata e sanzioni amministrative e tributarie) (€/000) <u>Obiettivo Incentivato</u>	40.000	61.664	54,16%
		FCS 1.3 Garantire la sostenibilità della pretesa tributaria in sede di contenzioso	Contenzioso civile – Numero di costituzioni in giudizio/Numero di atti introduttivi di giudizio per i quali i termini per costituzione in giudizio scadono entro il 31 dicembre	90%	98,0%	8,89%
			Percentuale di esiti favorevoli in materia di dogane e accise delle controversie decise in Commissione Tributaria Provinciale passate in giudicato di competenza Dogane	>80,0%	92,3%	-
			Percentuale di esiti favorevoli in materia di dogane e accise delle controversie decise in Commissione Tributaria Regionale passate in giudicato di competenza Dogane	>70,0%	80,3%	-

Area Strategica di Intervento 1 – Tabella dei risultati						
PREVENZIONE E CONTRASTO DELL'EVASIONE TRIBUTARIA E DEGLI ILLECITI EXTRATRIBUTARI						
BSC Dimensione	Impatto sui portatori di interesse	Obiettivi e relativi FCS	Indicatori	Risultati 2015		
				Risultato atteso	Consuntivato	Scostamento %
		FCS 1.4 Garantire la tutela dell'erario della UE e nazionale	Percentuale degli Uffici doganali sottoposti a controlli di conformità contabile	10%	13,3%	33,00%

ASI 2 - SERVIZI AGLI UTENTI E OTTIMIZZAZIONE DEI PROCEDIMENTI AMMINISTRATIVI

Nel 2015 l'attività è stata caratterizzata dall'impegno costante per migliorare la qualità dei servizi agli utenti e per ottimizzare il rapporto con gli stakeholder. In questo settore la principale direttiva di intervento ha riguardato il potenziamento ed il perfezionamento del processo di telematizzazione delle procedure e degli adempimenti e, in genere, delle innovazioni tecnologiche dei sistemi.

Sono stati messi in atto nuovi strumenti e soluzioni organizzative e gestionali idonei a migliorare le performance ed a semplificare gli adempimenti a carico degli operatori. L'implementazione dei processi di innovazione è stata accompagnata da una serie di iniziative divulgative nell'ottica di un costante miglioramento dei canali di informazione e comunicazione volti a consolidare il dialogo con gli utenti.

Al fine di accelerare il processo di semplificazione e riduzione degli adempimenti, sono stati estesi al 57,8% degli uffici doganali gli strumenti per il **pagamento elettronico (POS)** a fronte del 50% programmato. Tale iniziativa, oltre al potenziamento strutturale dei mezzi di assolvimento dell'obbligazione doganale, anche a garanzia della tutela delle risorse proprie UE, mira ad aumentare il livello di sicurezza e di tempestività della riscossione, garantendo anche la diminuzione dei rischi e dei costi connessi alla gestione delle somme in contanti.

Con riferimento alle linee di attività dell'Area Monopoli, tra le iniziative volte alla semplificazione degli adempimenti, si collocano quelle concernenti la riduzione dei tempi di rilascio di concessioni e autorizzazioni nel settore dei giochi e dei tabacchi: rispetto all'anno precedente, la **"percentuale di riduzione dei tempi medi per il rilascio delle concessioni e delle autorizzazioni in materia di gioco del Lotto"** è risultata ridotta dell'11%; la **"percentuale complessiva di riduzione dei tempi medi, di rilascio delle concessioni e autorizzazioni in materia di rivendite speciali e patentini"** è risultata ridotta dell'11,8%.

Esiti positivi si registrano, altresì, in materia di risoluzione dei **quesiti tributari pervenuti tramite il servizio URP telematico** ed anche le iniziative adottate per favorire le più efficaci forme di comunicazione e collaborazione con gli operatori hanno avuto esiti soddisfacenti.

In particolare , nell'ambito del servizio URP telematico, nel 2015 all'Agenzia sono pervenuti n. 3.016 quesiti. Complessivamente, il 94,4% dei quesiti è stato lavorato entro 8 giorni laddove il risultato atteso era dell'85%.

L'attività è stata improntata con un duplice obiettivo: riscontrare celermente ed esaustivamente i vari quesiti proposti dagli utenti e procedere ad un'analisi complessiva degli stessi al fine individuare eventuali punti deboli nell'azione di comunicazione dell'Agenzia e, conseguentemente, adottare azioni migliorative. Sulla base di tale azione sono state aggiornate e mantenute le numerose FAQ presenti sul sito internet e si è provveduto anche a modificare l'organizzazione di talune sezioni del sito stesso, proprio allo scopo di rendere più facilmente raggiungibili talune informazioni già pubblicate ma non agevolmente individuate dagli utenti del sito.

Particolare attenzione è stata riservata alla predisposizione delle risposte che sono state formulate con l'obiettivo della chiarezza, precisione e semplicità di linguaggio.

Inoltre, è stata assicurata una costante assistenza/consulenza agli utenti, resa non solo riscontrando le molteplici richieste d'informazione pervenute tramite posta elettronica al di fuori del predetto servizio di URP telematico, ma anche fornendo una ricorrente assistenza telefonica quantificabile in almeno 5 richieste giornaliere. In sintesi, la comunicazione è stata improntata a criteri e principi di trasparenza e semplificazione in tema di rapporti e relazioni con gli utenti, al fine di pervenire ad una riduzione progressiva dei tempi di esecuzione degli atti e dei procedimenti.

Tale impegno si è estrinsecato anche attraverso i lavori di un apposito Gruppo costituito per la predisposizione di formulari e fac-simile di istanza per semplificare le procedure di accesso a determinati servizi da parte dell'utenza.

PROBLEMI RISOLTI DALL'URP DOGANE

Periodo : 01/01/2015 31/12/2015

GRUPPO	COMPONENT	TOTALE PROBLEMI				TEMPO MEDIO (HH.MM)		
		RISOL	%	SOSPESI	DELAY	SOSPENSION	RISOLUZIONE	TOTALE
	CONTROLLI	148		0	13,58	0,00	53,49	69,34
	<u>ANTIFRODE/CONTROLLI</u>	<u>148</u>	<u>4.3%</u>	<u>0</u>	<u>13.58</u>	<u>0.00</u>	<u>53.49</u>	<u>69.34</u>
	COMUNICAZIONE	130		0	1,40	0,00	0,04	1,51
	I.C.T.	174		0	0,48	0,00	0,40	1,59
	SERVIZI UTENTE	1		0	3,18	0,00	0,08	3,26
	<u>COMUNICAZIONE</u>	<u>305</u>	<u>8.8%</u>	<u>0</u>	<u>1.11</u>	<u>0.00</u>	<u>0.25</u>	<u>1.56</u>
	ACCISE	643		0	0,33	0,00	27,35	28,55
	COMUNICAZIONE	5		0	0,52	0,00	23,58	25,51
	<u>LEGISLAZIONE ACCISE</u>	<u>648</u>	<u>18.7%</u>	<u>0</u>	<u>0.34</u>	<u>0.00</u>	<u>27.33</u>	<u>28.53</u>
	ACCISE	3		0	4,13	0,00	25,39	32,19
	COMUNICAZIONE	1.202		0	1,55	0,00	30,01	32,26
	CONTROLLI	6		0	1,33	0,00	31,09	33,49
	LOGISTICA	4		0	0,60	0,00	35,07	36,32
	RAPP. INTERNAZ.	54		0	1,40	0,00	37,20	39,42
	REGIMI DOGANALI	469		0	2,02	0,00	30,29	32,56
	SERVIZI UTENTE	27		0	1,04	0,00	21,38	22,59
	TRIBUTI	534		0	1,57	0,00	26,49	29,13
	TRIBUTI-AGEVOL.	63		0	1,50	0,00	34,57	36,60
	<u>LEGISLAZIONE DOGANE</u>	<u>2.362</u>	<u>68.1%</u>	<u>0</u>	<u>1.56</u>	<u>0.00</u>	<u>29.36</u>	<u>31.60</u>
	S.A.I.S.A.	3		0	8,50	0,00	2,18	14,40
	<u>SAISA</u>	<u>3</u>	<u>0.1%</u>	<u>0</u>	<u>8.50</u>	<u>0.00</u>	<u>2.18</u>	<u>14.40</u>

Per rilevare la qualità percepita dagli utenti nella fruizione del sito internet istituzionale, anche ai fini di un miglioramento degli standard operativi, l'Agenzia, nel 2015, ha progettato e realizzato una indagine di customer satisfaction da cui risulta l'apprezzamento di circa il

93% del campione coinvolto (assolutamente o molto soddisfatto 50,7% - abbastanza o sufficientemente soddisfatto 42,9%).

Per quanto riguarda, infine, l'allocazione delle risorse si rappresenta che in tale area si è registrato uno scostamento dello 0,57% rispetto a quanto pianificato al 1° gennaio 2015. Ciò è da ricondurre alla complessiva minore disponibilità di risorse.

AREA (ore/uomo)	Piano 2015	Peso %	Consuntivo 2015	Peso %	Scostamento	Consuntivo 2014	Peso %	Scostamento 2015/2014
	(a)		(b)		(b-a)/a	(c)		(b-c)/c
GESTIONE TRIBUTI E SERVIZI								
Gestione Tributi	4.869.750	78,74%	4.902.175	79,72%	0,67%	5.407.576	86,91%	-9,35%
Servizi tributari ai cittadini, Enti ed alle PP.AA.	1.168.405	18,89%	1.085.848	17,66%	-7,07%	687.867	11,06%	57,86%
Servizi di mercato	146.182	2,36%	161.090	2,62%	10,20%	126.326	2,03%	27,52%
Totale	6.184.337	100,00%	6.149.113	100%	-0,57%	6.221.769	100%	-1,17%

Sviluppo del sistema informativo

L'evoluzione del sistema informativo è stata pianificata e coordinata in linea con i compiti istituzionali dell'Agenzia ed in funzione dei servizi resi agli utenti esterni e dei servizi interni di supporto. Gli interventi migliorativi sono stati rivolti verso il duplice obiettivo di fornire efficace supporto alle attività degli uffici e a quello di implementare le soluzioni informatiche per agevolare le attività degli operatori economici.

Nell'anno 2015 sono stati realizzati interventi per il consolidamento di obiettivi già pianificati e per lo sviluppo di nuove applicazioni.

In particolare, nell'ambito della digitalizzazione delle accise, è proseguito lo sviluppo del dialogo telematico con i sistemi informativi delle Amministrazioni nazionali e dell'Unione Europea. Si evidenziano in particolare alcuni progetti relativi alla digitalizzazione.

Il 2015 ha visto la realizzazione delle "Procedure di Fall back" nell'ambito del progetto *Excise Movements Control System* (EMCS), che consentono la gestione delle informazioni in caso l'operatore economico debba ricorrere alle procedure di riserva per indisponibilità del proprio sistema informatico o di quello dell'Agenzia. Questa banca dati è uno strumento fondamentale, a disposizione degli uffici, per il controllo della circolazione nei casi in cui, per problemi tecnici, la circolazione è accompagnata da un documento cartaceo non convalidato dal sistema dell'Agenzia.

Nel corso dell'anno, inoltre, il sistema EMCS è stato aggiornato secondo le specifiche comunitarie previste, apportando le opportune modifiche ai tracciati record, alle tabelle, alle condizioni e alle regole relative di alcuni messaggi, alla procedura "SEED v1" (*System for the Exchange of Excise Data*) - che contiene l'anagrafica degli operatori comunitari del settore accise) e al sistema di controllo delle movimentazioni dei beni soggetti ad accisa, con particolare riferimento allo strumento di cooperazione amministrativa. Le modifiche apportate alla procedura "SEED v1" consentono l'allineamento in maniera più tempestiva della banca dati comunitaria SEED con gli aggiornamenti effettuati a livello nazionale.

Nell'anno si è conclusa l'analisi per la valutazione dell'integrazione nella TARIC di dati e funzionalità necessarie per l'attività di gestione della circolazione e delle contabilità afferenti i prodotti sottoposti al regime delle accise. Gli sviluppi individuati sono attualmente in fase di

realizzazione. Il progetto per la gestione dei conti di garanzia ha lo scopo di gestire in automatico le garanzie prestate dagli operatori economici che movimentano merci in sospensione di accisa. Nell'anno si sono svolte le attività finalizzate alla realizzazione delle procedure per la gestione automatizzata della 1° FASE, che prevede il controllo automatico dell'identificativo del conto di garanzia e dell'importo impegnato in ciascuna movimentazione. In continuità con tali attività sono stati altresì avviati gli adempimenti necessari a formalizzare, nell'ambito del programma "Fiscalis 2020", la proposta denominata "Automatic management of guarantees for movements of excise goods under duty suspension". Gli adempimenti si sono conclusi con la pubblicazione nel sistema europeo "ART" della proposta citata, che ha destato l'interesse degli altri Stati Membri, portando alla istituzione di un apposito gruppo di lavoro di cui l'Agenzia è capofila.

Nell'ambito delle attività previste dall'intervento "Evoluzione Gestione Registri" sono stati adeguati alcuni controlli per migliorare la qualità dei dati e sono state implementate nuove funzionalità nell'ambiente di validazione del sistema informatico AIDA:

- ✓ per impedire il rilascio dei registri a quelle ditte per le quali risulti cessata l'attività al momento del rilascio;
- ✓ per allertare il funzionario doganale nel caso stia procedendo al rilascio di un registro ad un codice ditta per il quale risulti già presente almeno un registro per lo stesso "Anno di riferimento";
- ✓ per consentire la visualizzazione e l'esportazione in formato .CSV degli impianti a cui è stato rilasciato almeno un registro per uno specifico anno di riferimento;
- ✓ per consentire la visualizzazione e l'esportazione in formato .CSV degli impianti attivi, ai quali, per l'anno di riferimento richiesto, non è stato rilasciato alcun registro.

E' stata realizzata una nuova procedura, denominata "Anagrafica Soggetti", che permette l'acquisizione, la modifica e l'annullamento dei dati anagrafici e fiscali inerenti gli operatori economici sammarinesi.

Sempre nel corso del 2015 sono proseguite le attività per l'evoluzione dello Sportello Unico Doganale, nell'ambito del quale sono state sviluppate soluzioni per consentire il supporto alle facilitazioni ed alle esenzioni previste dall'Accordo di sede per i partecipanti ufficiali e non

ufficiali ad EXPO 2015. Operativo dal 2008 con il Ministero dello Sviluppo Economico (per titoli AGRIM ed AGREX), dal 2011 con il Ministero degli Affari Esteri (licenze per l'importazione/esportazione dei materiali di armamento) e dal 2013 con il Ministero della Salute, estesa progressivamente su tutto il territorio nazionale. Dal 15 aprile 2015 sono stati attivati su tutto il territorio nazionale i controlli legati all'interoperabilità per i certificati sanitari/veterinari rilasciati dal Ministero della Salute.

Inoltre è stata sviluppata dall'Agenzia un'applicazione centralizzata per i controlli fitosanitari di competenza del Ministero delle politiche agricole alimentari e forestali (MIPAAF), nelle more delle realizzazioni in carico allo stesso. Tale applicazione consente di realizzare l'interoperabilità per i certificati di competenza dei Servizi Fitosanitari Regionali. L'Agenzia ha poi rappresentato che nell'ambito dello sviluppo della nuova piattaforma AIDA Servizi per l'Interoperabilità, che offre nuovi servizi agli utenti rendendo possibile la consultazione interattiva delle dichiarazioni doganali, del loro ciclo di vita e dello stato dei certificati allegati a sostegno della dichiarazione per i quali è attiva l'interoperabilità tra l'Agenzia delle Dogane e dei Monopoli e l'amministrazione competente per il rilascio, sono state implementate le funzioni che consentono una migliore ricerca e monitoraggio delle partite di merce sottoposte a controlli sanitari/veterinari.

Tutto ciò nel più ampio contesto dettato dalle direttive europee, le quali prevedono che la trasmissione dei dati per tutte le formalità di dichiarazione da espletarsi dalle navi in arrivo nei porti sia attuata tramite un'interfaccia elettronica unica, secondo il principio ONCE. In Italia, a differenza degli altri Stati Membri, gli operatori trasmettono da tempo alle Dogane i manifesti delle merci in formato elettronico (e-manifest) le cui informazioni coprono già alcune delle formalità (in particolare il FAL2) che la Direttiva 65/2010 prevede di dematerializzare. Pertanto i citati e-manifesti sono stati aggiornati in modo da includere le informazioni mancanti in accordo con la Capitaneria di Porto.

L'e-manifest è operativo nel sistema doganale AIDA dal 2003 e ha costituito la preconditione per importanti evoluzioni:

- per lo sviluppo delle procedure di sdoganamento in mare, descritte nel seguito;

- per l'integrazione tra il National Maritime Single Window e lo Sportello Unico Doganale di cui al progetto "Integrazione dello sportello unico doganale con il National Maritime Single Windows;
- più in generale, per la digitalizzazione dell'intera catena logistica.

Grazie all'attivazione dello Sportello Unico Doganale, alla completa digitalizzazione degli e-manifest e avvalendosi del sistema di monitoraggio della piattaforma del traffico navale, l'Agenzia ha attuato in via sperimentale, in stretta collaborazione con il Comando Generale delle Capitanerie di Porto lo sdoganamento in mare, in attesa che tale istituto sia compreso nelle norme comunitarie. Lo sdoganamento in mare, che ad ottobre 2013 ha sostituito le procedure di *preclearing* presso i porti italiani, già operative dal 2010, è stato esteso nel corso del 2014 ed in parte del 2015 a 17 Uffici delle dogane (e relative SOT) competenti nei principali porti italiani. Tale innovazione consente di anticipare l'invio della dichiarazione doganale non appena la nave su cui viaggia la merce è monitorata dall'Autorità Marittima. Ne consegue che i container, all'atto dello sbarco, possono essere direttamente indirizzati alle aree di verifica, se soggetti a controllo, ovvero lasciare immediatamente lo spazio portuale.

Con lo sdoganamento in mare si apprezzano già importanti recuperi di efficienza, sebbene la procedura non possa dispiegare appieno i suoi effetti, in quanto applicabile soltanto alle merci sottoposte a misure di controllo/certificazioni di competenza di Amministrazioni che hanno aderito allo Sportello Unico Doganale.

L'Italia ha una posizione geografica strategica che ha da sempre favorito le relazioni commerciali verso l'area occidentale ed orientale ed ha reso i porti italiani naturali gateway logistici del Mediterraneo. Per fronteggiare i vincoli imposti dalla globalizzazione e dalla concorrenza internazionale e rendere più attrattiva "la banchina Italia" nella rete di trasporto transeuropea, è necessario integrare l'articolato sistema dei porti con altre modalità di trasporto (ferro, gomma, acqua, aria) attraverso una maggiore attenzione all'intermodalità, utile a decongestionare i modesti spazi a disposizione per lo stoccaggio delle merci e favorire una diversificazione delle direttrici di traffico e di specializzazione merceologica. L'offerta di servizi logistici deve quindi orientarsi verso l'integrazione delle piattaforme logistiche non solo in termini strutturali, collegamento porto – inland terminal su ferro o gomma, ma

soprattutto in termini di infrastrutture immateriali, includendo progressivamente tutti i nodi logistici territoriali. In tal modo sarebbe possibile, nel breve termine e a costi contenuti, rilanciare la competitività del sistema logistico nazionale, beneficiando di una rete virtuale nazionale per l'individuazione e la rimozione dei "nodi" di inefficienza nella movimentazione multimodale delle merci. Si tratta, in sostanza, di replicare il metodo operativo già realizzato dall'Agenzia per lo Sportello Unico Doganale.

La finalità di tale disegno è l'interoperabilità fra le piattaforme telematiche esistenti sul territorio nazionale in modo da convergere verso un modello di catena logistica senza soluzioni di continuità (seamless) e completamente digitalizzata.

L'Agenzia ha rappresentato che tale linea di attività si sta già concretizzando con l'attivazione dei "Fast Corridors" (corridoi controllati), sviluppati nell'ambito del progetto il Trovatore, che rappresentano nuove soluzioni procedurali e tecnologiche per razionalizzare il ciclo logistico e rafforzare nel contempo i controlli, dallo sbarco alla destinazione finale e dal luogo di carico all'imbarco, abbinando al monitoraggio documentale delle operazioni il tracciamento elettronico delle merci, attraverso sistemi di geolocalizzazione. Il modello di Fast Corridor consente il trasferimento dei container dal nodo portuale di sbarco al nodo logistico di destinazione senza ulteriori formalità, quali il transito; il requisito fondamentale è rappresentato dall'attivazione del dialogo telematico da parte del nodo di destinazione.

Di notevole supporto alla semplificazione introdotta ed alla logistica portuale, è anche l'uso delle procedure telematiche per la gestione della Temporanea Custodia (cosiddetto **Colloquio Gestori Terminal Container**) da parte dei terminal che curano le operazioni di sbarco e la movimentazione dei container. Si segnala in proposito che il target di risultato programmato per l'anno 2015, pari al 100%, è stato pienamente conseguito.

Nel corso del 2015, sono stati attivati i primi Fast Corridor su strada e su ferrovia, nell'ambito del progetto nazionale "IKEA: Banchina Lunghissima" e dei progetti finanziati con fondi EU Widermos, Port of Ravenna Fast Corridor, B2MOS.

Sono inoltre state avviate le attività necessarie per l'attuazione dei Fast Corridor intermodali su tratta Ferro/Gomma, il cui avvio è previsto entro marzo 2016.

Nell'ambito dell'iniziativa "Banchina lunghissima" sono stati sviluppati nel 2015 i primi "Fast Corridor" monitorati dalla Piattaforma Logistica Nazionale gestita da UIRNet S.p.A. (soggetto attuatore unico per la realizzazione e gestione della piattaforma per la gestione della rete logistica nazionale), per trasferire immediatamente i container in arrivo nei porti di Genova e La Spezia al nodo logistico di Piacenza della IKEA, dove sono completate le operazioni di importazione. Tali implementazioni costituiscono la fase 1 del progetto stesso, che si è conclusa nel mese di aprile con l'inaugurazione a Piacenza del primo corridoio controllato IKEA.

La fase 2 del progetto ha visto la modellazione e lo studio di ulteriori scenari, relativi ai corridoi 'intermodali', basati sull'interconnessione della tratta ferro e della tratta gomma. In particolare, lo scenario studiato riguarda la connessione tra il nodo logistico portuale di Genova ed il nodo logistico di destinazione di Piacenza, con Rivalta come nodo di scambio modale.

Per l'attuazione di tale modello di corridoio sono state completate entro dicembre tutte le attività di modellazione, tecniche e amministrative ed il corridoio è in fase di attivazione.

La collaborazione tra l'Agenzia delle Dogane e dei Monopoli e IKEA costituisce un banco di prova non solo per decongestionare gli spazi portuali aumentandone di fatto la recettività, ma anche per ridurre i tempi del ciclo di import consentendo alle aziende di integrare gli adempimenti doganali con le proprie procedure logistiche aziendali. Si evidenzia che IKEA, anche in vista degli sviluppi futuri del progetto, sta intervenendo sui sistemi del proprio nodo logistico, al fine di integrarli con processi/tecnologie di *gate automation*. In questo specifico caso di innovazione, si fa presente che IKEA aveva cominciato a ipotizzare di lasciare i porti italiani, un'ipotesi che aveva immediatamente suscitato l'interesse di altri porti europei. Le iniziative di innovazione promosse dall'Agenzia hanno invece consentito di mantenere in Italia e di incrementare un traffico di un'azienda come IKEA che stimava, a maggio del 2012, un volume di spedizioni al nodo di Piacenza di oltre cinquantamila teus all'anno (il teu è l'unità di misura del container e corrisponde a un pezzo da venti piedi).

Rendere competitiva la "banchina Italia" nella rete di trasporto transeuropea è uno degli obiettivi cardine dell'Agenzia. In questo contesto, l'adeguamento degli assetti infrastrutturali

dei porti (fondali, banchine, spazi a terra, connessioni stradali e ferroviarie) e lo sviluppo delle aree industriali limitrofe al porto è di fondamentale importanza.

Il ricorso alle recenti innovazioni tecnologiche in materia di "varchi intelligenti" e sigilli elettronici consente di rendere più certe le tempistiche legate allo sdoganamento della merce con importanti ripercussioni in termini di costi ed efficacia sulle attività connesse alla procedura in parola.

Inoltre si segnala che a seguito del finanziamento riconosciuto dalla Autorità di Gestione del Programma Operativo Nazionale (PON), è stato stipulato un contratto tra l'Agenzia delle Dogane e dei Monopoli ed il RTI costituito da Vitrociset S.p.A. e Insis S.p.A., al fine di aumentare la sicurezza dell'Area portuale di Gioia Tauro, importante nodo della filiera logistica nazionale e internazionale. Il progetto si configura come un naturale completamento del Sistema Integrato di sicurezza dell'Area Ampia di Gioia Tauro, recependo l'esigenza di condivisione informativa ed operativa tra gli Enti operanti nell'Area medesima. Il progetto ha come obiettivi l'aumento dell'efficacia dei controlli doganali e di sicurezza, una maggiore efficacia ed efficienza dell'intervento dei vari enti/amministrazioni coinvolte nel processo di sdoganamento (approccio "single window/one stop shop"), la riduzione del numero di reati, sia nell'area portuale che in quella retro-portuale, un aumento dell'efficienza dei controlli di sicurezza, una tempestiva individuazione di possibili minacce criminali e/o terroristiche attraverso la collaborazione delle istituzioni competenti. Nel corso del 2015 sono stati effettuati tutti i collaudi necessari all'attuazione del progetto.

Per quanto riguarda l'infrastruttura di rete comunitaria per l'interscambio di dati tra le diverse amministrazioni finanziarie europee, l'Agenzia ha collaborato alla realizzazione di un collegamento per permettere al personale ENAC di collegarsi al sistema comunitario raggiungibile tramite rete CCN relativo agli Operatori Economici Autorizzati (AEO).

In merito al progetto *Uniform User Management and Digital Signature* (UUM & DS), inserito nel programma Dogana 2020, sono proseguite le attività volte a definire ed implementare uno strumento informatico che permetta ad un Operatore economico comunitario, tramite l'utilizzo di un unico punto di accesso centrale, di usufruire direttamente di diversi servizi che saranno offerti a livello centrale dalla Commissione (Customs Decisions, COPIS, ecc.). La

peculiarità del progetto è quella di offrire all'operatore la possibilità di utilizzare le stesse credenziali di accesso sia per i sistemi telematici nazionali che per il sistema centrale europeo. Il lavoro finora svolto ha consentito di far dialogare in via sperimentale i suddetti sistemi e il sistema centrale. La qualità del lavoro svolto dall'Italia è stato riconosciuto e apprezzato in varie occasioni da parte della Commissione.

Il DPCM del 24 ottobre 2014 ha definito le caratteristiche del Sistema Pubblico per l'Identità Digitale di cittadini e imprese (SPID), nonché i tempi e le modalità di adozione del sistema da parte delle pubbliche amministrazioni e delle imprese. L'Agenzia ha prontamente avviato le attività necessarie per consentire l'accesso ai servizi anche attraverso l'utilizzo di credenziali SPID rilasciate dagli Enti accreditati presso Agid, così come stabilito nel Decreto. Nel nuovo Portale unico doganale verrà garantito l'accesso a diverse tipologie di utenti:

- Dogane;
- Fisconline;
- Possessori di CNS;
- Con credenziali SPID, che saranno gestiti come nel caso della CNS.

Diffusione dei servizi telematici

Nell'ambito della promozione di strategie di azione volte ad ampliare e migliorare la gamma dei servizi offerti agli operatori economici ed alle altre Pubbliche Amministrazioni, nel 2015 sono stati potenziati e standardizzati i canali di ascolto e di interazione, migliorando la gamma dei servizi offerti sia nel settore accise che in quello doganale.

In particolare, per quanto riguarda il Servizio Telematico Doganale (STD), sono state eseguite le seguenti attività:

- ✓ aggiornamento del sito web del STD, modificando l'applicazione per la gestione dei certificati di autenticazione, introducendo le password policy e l'accesso tramite CNS, come requisiti di sicurezza previsti dalla normativa vigente;
- ✓ per semplificare e razionalizzare l'accesso ai servizi erogati dall'Agenzia, è stata prevista la possibilità di accesso a tali servizi tramite l'utenza di FISCONLINE rilasciata dall'Agenzia delle Entrate;

- ✓ nell'ottica di razionalizzazione e di miglioramento dei servizi verso l'utenza esterna, è stata sviluppata e rilasciata una piattaforma software "Desktop Dogane", all'interno della quale sono rese disponibili tutte le funzionalità di gestione ed utilizzo dei certificati di firma digitale (generazione, revoca, sospensione, firma, verifica) rilasciati dall'Agenzia.

In vista di Expo Milano 2015, ed a seguito di tutte le attività propedeutiche già avviate nel 2014, nell'anno è stata avviata una prima sperimentazione operativa di O.T.E.L.L.O. presso l'Aeroporto di Malpensa, con l'obiettivo di estenderla presso altri punti di uscita del territorio nazionale. O.T.E.L.L.O. (*Online Tax refund at Exit: Light Lane Optimization*) è finalizzato a automatizzare il processo relativo all'apposizione del visto doganale previsto dall'articolo 38 quater del D.P.R. 633/72 ai fini del rimborso/sgravio dell'IVA relativa a beni acquistati in Italia da viaggiatori residenti o domiciliati in Paesi terzi che lasciano il territorio doganale dell'Unione Europea (UE).

Tale sistema, colloquiando attraverso messaggi XML scambiati via Web Service con gli stakeholder del processo, favorisce, oltre alla riduzione delle code per ottenere il visto doganale, l'efficacia e l'efficienza dei controlli basandoli sull'analisi del rischio che tiene conto delle caratteristiche oggettive e soggettive delle richieste di rimborso/sgravio. Inoltre, è stata messa a disposizione sul sito internet dell'Agenzia, una nuova funzionalità che permette agli attori del processo di consultare online lo stato della richiesta di visto digitale.

Al fine di semplificare e razionalizzare l'accreditamento degli utenti per i servizi telematici erogati dall'Agenzia, nonché l'utilizzo di nuovi servizi a livello nazionale ed europeo, presenti e futuri, è stato avviato un processo di riesame delle diverse componenti di sistema. E' stata definita una bozza di modello autorizzativo che separi le fasi di identificazione/autenticazione dalla fase di autorizzazione, e si è ipotizzato, quindi, un percorso implementativo che comporti minori disagi possibili per gli operatori.

Inoltre, per promuovere la qualità globale dei sistemi e dei servizi informatici dell'Agenzia, assicurando un'efficace gestione delle risorse destinate agli investimenti ICT, sono stati sviluppati gli ulteriori interventi di seguito descritti.

Particolare attenzione è stata posta alla "comunicazione integrata" (*Unified communications – UC*) che si riferisce a tutti i più moderni strumenti di comunicazione (posta elettronica, messaggistica istantanea, videochiamata, videoconferenza, ecc.) e rappresenta la più avanzata forma di innovazione sul fronte della comunicazione. Tale tipo di strumento consente di ottenere elevati indici di produttività, inducendo una riduzione dei costi attraverso lo svolgimento di *meeting "on air"* piuttosto che di tipo tradizionale.

Lo strumento utilizzato è il prodotto *Lync* della Microsoft, fornito in abbinamento con le licenze di Office 2013 nella sua versione "*Enterprise*". Ciò ne ha consentito anche l'integrazione con i prodotti d'automazione d'ufficio, offrendo l'opportunità di sperimentare nuove forme di interoperabilità, anche con i quotidiani strumenti di produttività individuale in uso presso l'Agenzia da quasi un ventennio. La novità principale dell'anno, dal punto di vista dello sviluppo, è stata quella del rilascio del nuovo strumento di gestione autonoma delle utenze in "postoffice". Tale strumento consente di amministrarle direttamente, attraverso un articolato ventaglio di profili che vanno dal più elementare (solo messaggistica istantanea) a quello più evoluto (videoconferenza da postazione di lavoro).

Le attività svolte nell'anno hanno riguardato anche l'insieme delle misure tecniche e organizzative volte ad assicurare la protezione dell'integrità, della disponibilità, della confidenzialità dell'informazione automatizzata e delle risorse usate per acquisire, memorizzare, elaborare e comunicare tale informazione. Nell'ambito di quanto previsto per i prodotti e servizi specifici, sono state eseguite le attività di verifica periodica del sistema di "*disaster recovery*" di base ed esteso, previste dall'articolo 9 dell'allegato 4 all'Atto aggiuntivo al Contratto Quadro con Sogei. Le verifiche svolte nell'anno hanno riguardato i servizi telematici, Internet, Intranet ed il Servizio Autonomo Interventi nel Settore Agricolo (SAISA). Quest'ultimo, in particolare, è tenuto a rispondere ai requisiti richiesti dal Reg. (CE) 907 del 2013, che prevedono la certificazione ISO/IEC/UNI 27001 dell'Organismo pagatore dell'Agenzia, a cura di un Certificatore terzo, designato dal MIPAAF.

Nell'ambito poi dei servizi VoIP dell'Agenzia sono stati realizzati alcuni interventi volti a migliorare il supporto al servizio e ad ampliare l'utenza. E' stata infatti consolidata l'infrastruttura che permette l'interconnessione dei sistemi VoIP del SIF (Agenzie fiscali, DF e

Sogei). Sono state altresì sviluppate le funzioni per la gestione autonoma delle utenze VoIP (il cosiddetto "*provisioning*" nella sezione "Postoffice" del portale "Itaca").

Nel corso dell'anno è stata anche completata la migrazione delle utenze amministrative sul dominio, per l'accesso ai pannelli di monitoraggio dei terminali ed al "client light" per la gestione delle utenze. In tal modo è stato reso possibile il tracciamento delle operazioni effettuate sui sistemi.

La migrazione da telefonia tradizionale all'utilizzo di servizi VoIP all'interno dell'Agenzia consente di ottimizzare i costi di gestione dell'infrastruttura e rende più efficace l'integrazione dei servizi di comunicazione.

Relazione relativa all'attività svolta in materia di giochi pubblici.

Per quel che riguarda l'attività svolta in materia di giochi pubblici, l'Agenzia rappresenta che nel settore del Lotto nel corso dell'anno 2015, il gioco ha registrato un incremento della raccolta pari al 6,75% (anno 2014: euro 6.629.235.120; anno 2015: euro 7.076.656.175); gli utili erariali hanno registrato un incremento del 5,82% (anno 2014: euro 1.113.785.207,44; anno 2015: euro 1.178.620.455,42). A conclusione del periodo di vendita, anche in considerazione dell'effetto delle iniziative di tipo publi-promozionale concordate con l'affidatario della gestione della lotteria, le vendite hanno registrato un incremento rispetto al dato rilevato nella passata edizione pari al 13,5%.

Nel settore degli Apparecchi da Intrattenimento l'Agenzia rappresenta che sono stati emessi complessivamente 311 certificati per nuovi apparecchi e 287 certificati per upgrade, pari al 100% delle richieste presentate. In merito a tale attività, nel 2015 sono state effettuate con il partner tecnologico le opportune analisi per pervenire ad una telematizzazione del procedimento che consentirà una gestione automatizzata di alcune o tutte le fasi della certificazione.

Con riferimento al settore delle Scommesse, l'Agenzia ha portato avanti le attività di lavorazione delle istanze di palinsesto complementare, proposte dai concessionari. Ne consegue un aumento dell'offerta di palinsesto sia in termini di avvenimenti proposti sia di nuovi modelli di scommessa. L'allargamento dell'offerta tende anche a combattere la rete illegale ove, notoriamente, la libertà di cui godono i bookmaker produce un vantaggio competitivo in termini di raccolta.

Nel corso dell'anno l'Agenzia ha portato a termine le attività per il passaggio dal palinsesto ufficiale a quello automatizzato, che ha consentito, a partire dal 2016, un miglioramento del prodotto, con un risparmio di risorse per l'Amministrazione. La raccolta complessiva, per la citata attività e per effetto dell'emersione dei CTD, ha avuto un incremento complessivo superiore al 30%.

Nel corso del 2015 sono stati autorizzati anche i c.d. "Fantasy sports" (l'evoluzione del gioco del "Fantacalcio"), gioco che ha riscosso enorme successo negli Stati Uniti.

E' stata realizzata e messa in esercizio la procedura che ha consentito di dematerializzare completamente il processo di autorizzazione dei nuovi giochi di carte, poker e casinò.

In conseguenza dell'avvio della nuova procedura, i tempi di rilascio delle nuove autorizzazioni si sono ridotti di oltre il 50%: nel 2015 sono state trattate 4.237 istanze di autorizzazione, delle quali 3.685 hanno avuto esito positivo e hanno comportato il rilascio di altrettanti titoli abilitativi.

Relazione relativa all'attività svolta in materia di razionalizzazione territoriale della rete della raccolta del gioco.

Dalla relazione suddetta si evince che, per quanto attiene al gioco del **Lotto**, l'Agenzia ha tenuto conto dei requisiti previsti e della vigente distribuzione territoriale delle ricevitorie in essere. Per quanto riguarda il **Bingo** ha stabilito il divieto di trasferimento dei locali per il periodo della proroga delle concessioni e fino alla loro riattribuzione con gara, per evitare che un numero eccessivo di richieste di trasferimento determinassero lo spopolamento di intere zone e il concentramento delle sale per il gioco del bingo in altre. Per il settore delle **Scommesse** la regolarizzazione di un ulteriore spezzone di rete ha consentito una più omogenea e più razionale distribuzione territoriale dei punti di raccolta legali, ottenendo un ampliamento dell'offerta di eventi in palinsesto e un incremento complessivo della raccolta superiore al 30%. Infine per ciò che concerne il comparto dei **giochi numerici a totalizzatore**, al fine di implementare l'attività di prevenzione e contrasto degli illeciti, è stata avviata un'attività di monitoraggio, in cooperazione con il partner tecnologico dell'Amministrazione finanziaria, dei punti vendita sul territorio in un'ottica di individuazione di aree patologiche, influenti sul regolare funzionamento delle dinamiche di mercato.

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

Per garantire un adeguato e costruttivo rapporto con l'utenza, anche per l'anno 2015 l'Agenzia ha proseguito le attività connesse alle iniziative di partenariato e al rapporto di collaborazione con le categorie di operatori economici quali: le Associazioni di categoria degli operatori economici, delle case di spedizione, dei doganalisti e delle imprese di produzione (FEDSPEDI, ASSOCAD, CONFETRA, CNSD).

Tale forma di partenariato è fortemente auspicata anche in considerazione delle nuove indicazioni, dettate con il decreto legislativo 157/2015 in materia di riorganizzazione delle Agenzia fiscali, nell'ottica di avviare con i contribuenti un percorso di compliance non basato solo sui controlli ma soprattutto sull'adempimento spontaneo degli operatori economici, con la condivisione delle principali tematiche doganali.

Nei citati consessi sono state trattate le questioni riguardanti lo sviluppo delle procedure doganali, la rappresentanza doganale, il riconoscimento della professione di doganalista, la diffusione delle procedure di esportazione in procedura di domiciliazione, la certificazione AEO ed altri status, previsti dalla legislazione doganale comunitaria, che possono far accrescere il potenziale delle imprese italiane anche sui mercati esteri.

In particolare, gli interventi posti in essere per accrescere l'interesse degli operatori verso la certificazione AEO hanno condotto ad un aumento delle certificazioni, nel 2015 (n. 111) - rispetto al 2014 (n. 94).

Per favorire lo sviluppo del dialogo telematico con gli operatori e la interoperabilità informatica con le altre Amministrazioni, l'Agenzia ha messo in atto soluzioni innovative e integrate, idonee a facilitare l'espletamento delle formalità doganali e tributarie, di cui è stata data ampia informazione anche attraverso la partecipazione all'EXPO' Milano 2015.

Al fine di intensificare e migliorare i canali di informazione e comunicazione anche per una maggiore sensibilizzazione dell'utenza, oltre al sistematico e tempestivo aggiornamento del Portale dell'Agenzia, sono state realizzate n. 255 **iniziative divulgative degli istituti doganali e delle semplificazioni procedurali disciplinate dalla normativa nazionale e della U.E.** Tale attività è stata ulteriormente valorizzata mediante la realizzazione di servizi

fotografici, riprese video, sviluppo e montaggio di prodotti multimediali pubblicati sul sito internet e la rete intranet.

Sono state realizzate inoltre, in formato elettronico, le seguenti pubblicazioni:

- “Libro blu” - Organizzazione, attività e statistica dell’Agenzia delle Dogane - Anno 2014;
- “I laboratori chimici delle Dogane” brochure interamente dedicata ai servizi offerti dai laboratori dell’Agenzia.

Riguardo alla gestione del sito internet si segnalano di seguito alcune delle principali attività svolte:

- pubblicazione dei documenti, previa generazione di una versione open e accessibile secondo i criteri della Legge Stanca, favorendo il rispetto delle scadenze normative;
- monitoraggio sul funzionamento e sul rispetto delle regole di accessibilità e usabilità con particolare riguardo rispetto alla sezione del sito dedicata all’Area Monopoli;
- divulgazione di provvedimenti amministrativi (Circolari, Risoluzioni, Determinazioni e Note);
- aggiornamento dell’organigramma centrale e periferico sia dell’Area Dogane che dell’Area Monopoli a seguito della riorganizzazione dell’Agenzia in vigore dal 1° gennaio 2016;
- realizzazione dello “Scadenario del Contribuente per l’anno 2016”;
- realizzazione della nuova sezione denominata “Pubblicità legale” e relative sottosezioni;
- aggiornamento e implementazione della sezione denominata “Amministrazione trasparente” nel rispetto di quanto previsto dal D.lgs. n. 33 del 14 marzo 2013.

Nel corso dell’anno sono state realizzate le attività di progettazione, realizzazione e messa in linea dell’applicazione per la gestione delle informazioni relative ai procedimenti oggetto di pubblicazione obbligatoria ai sensi del D.lgs. n. 33/2013.

Nell’anno è stata completata anche l’attività relativa alla realizzazione e distribuzione di una applicazione per cellulari/smartphone (APP) contenente le informazioni già rese disponibili attraverso la carta doganale del viaggiatore.

L'applicazione ripropone le informazioni già disponibili sul sito dell'Agenzia nella carta doganale del viaggiatore attraverso uno strumento più moderno che consente un costante aggiornamento dei suoi contenuti. Ciò ha contribuito a migliorare l'immagine dell'Agenzia anche nei confronti dei numerosi turisti che hanno visitato il nostro Paese in occasione dell'Expo 2015 di Milano e che lo stanno facendo durante l'Anno Santo.

L'applicazione contiene, inoltre, una sezione dedicata a chi fa acquisti tramite internet volta a fornire utili informazioni riguardo gli eventuali costi per dazi e IVA nonché a chiarire il ruolo svolto dai corrieri aerei e Poste italiane.

Area Strategica di Intervento 2 – Tabella dei risultati						
SERVIZI AGLI UTENTI E OTTIMIZZAZIONE DEI PROCEDIMENTI AMMINISTRATIVI						
BSC Dimensione	Impatto sui portatori di interesse	Obiettivi e relativi FCS	Indicatori	Risultati 2015		
				Risultato atteso	Consuntivato	Scostamento %
Q	Operatori economici	Obiettivo 1 Migliorare la qualità dell'Amministrazione				
		FCS 1.1 Potenziare i servizi telematici	Percentuale dei porti in cui è attiva la procedura di sdoganamento in mare	45%	75%	66,67%
			Estensione del dialogo telematico per il colloquio Gestori Terminal Container	98%	100%	2,04%
		FCS 1.2 Migliorare la qualità dei servizi ai contribuenti e ottimizzare i	Percentuale di riduzione dei tempi medi di rilascio delle concessioni ed autorizzazioni in materia di Lotto con riferimento all'anno 2014	10%	11%	10,00%

Area Strategica di Intervento 2 – Tabella dei risultati						
SERVIZI AGLI UTENTI E OTTIMIZZAZIONE DEI PROCEDIMENTI AMMINISTRATIVI						
BSC Dimensione	Impatto sui portatori di interesse	Obiettivi e relativi FCS	Indicatori	Risultati 2015		
				Risultato atteso	Consuntivato	Scostamento %
		procedimenti amministrativi	Percentuale di riduzione dei tempi medi di rilascio delle concessioni ed autorizzazioni in materia di Rivendite Speciali e Patentini con riferimento all'anno 2014 <u>Obiettivo Incentivato</u>	10%	11,80%	18,00%
			Percentuale degli Uffici doganali dotati di POS ai fini del pagamento dei diritti doganali <u>Obiettivo Incentivato</u>	50%	57,8%	15,60%
			Percentuale dei quesiti in materia tributaria pervenuti tramite servizio di URP telematico risolti entro 8 giorni lavorativi <u>Obiettivo Incentivato</u>	85%	94,4%	11,06%
		FCS 1.3 Favorire la comunicazione con gli operatori ai fini di una maggiore	Iniziative divulgative degli istituti doganali e delle semplificazioni procedurali previsti dalla normativa UE e nazionale	>250	255	2,00%

Area Strategica di Intervento 2 – Tabella dei risultati						
SERVIZI AGLI UTENTI E OTTIMIZZAZIONE DEI PROCEDIMENTI AMMINISTRATIVI						
BSC Dimensione	Impatto sui portatori di interesse	Obiettivi e relativi FCS	Indicatori	Risultati 2015		
				Risultato atteso	Consuntivato	Scostamento %
		sensibilizzazione dell'utenza	Indagine di customer sul grado di soddisfazione degli utenti in relazione ai contenuti del sito internet dell'Agenzia - Area Dogane	Esiti dell'indagine	Gli esiti sono descritti nella relazione	
			Indagine di customer sul grado di soddisfazione degli utenti in relazione ai contenuti del sito internet dell'Agenzia - Area Monopoli	Esiti dell'indagine	Gli esiti sono descritti nella relazione	

ATTIVITA' TRASVERSALI DI SUPPORTO ALL'ESERCIZIO DELLA MISSIONE ISTITUZIONALE DELL'AGENZIA

Alle attività di governo e supporto nel 2015 l'Agenzia ha destinato complessivamente 4.076.381 ore/uomo, con uno scostamento negativo del 3,24% rispetto a quanto pianificato e del 13,53% rispetto al consuntivo 2014.

Tabella n. 22 – Consuntivo ore attività trasversali di supporto e governo

AREA (ore/uomo)	Piano 2015	Peso %	Consuntivo 2015	Peso %	Scostamento	Consuntivo 2014	Peso %	Scostamento 2015/2014
	(a)		(b)		(b-a)/a			(c)
GOVERNO E SUPPORTO								
Governo	1.738.561	41,27%	1.803.035	44,23%	3,71%	2.253.881	47,81%	-20,00%
Supporto	2.474.521	58,73%	2.273.346	55,77%	-8,13%	2.460.108	52,19%	-7,59%
Totale	4.213.082	100,00%	4.076.381	100%	-3,24%	4.713.989	100%	-13,53%

Assetto organizzativo

Il piano di riordino degli assetti organizzativi definito e avviato nel 2013, a seguito dell'incorporazione dell'allora AAMS, è stato in prevalenza orientato alla eliminazione delle duplicazioni e alla concentrazione di compiti analoghi e a vario titolo connessi. L'Agenzia ha completato il riassetto organizzativo a fine 2015 operando principalmente sulle strutture centrali di indirizzo e coordinamento e, in minor misura, sulle strutture territoriali già oggetto – nel 2011 – di una profonda revisione e razionalizzazione. Tale processo, accompagnato dalla razionalizzazione degli spazi e degli immobili in uso all'Agenzia e la progressiva concentrazione delle relative strutture territoriali presso un unico sito cittadino, ha consentito di ottenere un risparmio di circa due milioni di euro già nel biennio 2014/2015.

In particolare, è stata istituita la nuova Direzione centrale pianificazione, amministrazione e sicurezza sul lavoro che ha assorbito le funzioni e le competenze della Direzione centrale amministrazione e finanza, della Direzione centrale sicurezza sul lavoro e ambiente e dell'Ufficio centrale pianificazione strategica riconducendo così nell'ambito di un'unica struttura il ciclo di attività che parte dalla pianificazione e arriva al bilancio dell'Agenzia.

Inoltre, sono state configurate diversamente le funzioni e le competenze affidate al Vicedirettore-Direttore vicario affidando allo stesso, oltre ai "compiti di sostituzione del Direttore dell'Agenzia delle Dogane e dei Monopoli nei casi di assenza temporanea" sono state affidate la cura di studi e analisi in materia di accise e imposizione doganale, il coordinamento delle iniziative riguardanti l'adozione di disposizioni normative nonché la trattazione di interrogazioni parlamentari e atti di sindacato ispettivo e il coordinamento dei rapporti con l'Avvocatura Generale dello Stato e con l'Ufficio del coordinamento legislativo.

Le funzioni di indirizzo e coordinamento dell'Area Monopoli sono rimaste affidate, in base alla previsione di legge, al Vicedirettore responsabile dell'Area Monopoli, secondo un modello organizzativo di coordinamento di direzioni tecniche.

A completamento di questa diversa configurazione funzionale è stata anche modificata la struttura organizzativa a supporto delle posizioni dirigenziali di Vicedirettore-Area Monopoli e di Vicedirettore-Direttore vicario. Nel nuovo disegno organizzativo, i vicedirettori sono supportati da una posizione di livello dirigenziale non generale avente competenze di segreteria e di supporto tecnico-amministrativo. Due dei quattro uffici che facevano capo al Vicedirettore-Area Monopoli (l'Ufficio coordinamento tecnico-informatico e l'Ufficio comunicazione) sono stati trasferiti alla Direzione centrale affari generali e coordinamento Uffici dei Monopoli, mentre la posizione corrispondente all'Ufficio audit e sicurezza è stata trasferita presso la struttura di vertice centrale Audit interno.

A fine 2015 è stato così realizzato l'obiettivo di riduzione (divenuto pari a 5 unità per effetto dell'incremento della dotazione organica dirigenziale disposta ai sensi dell'articolo 1, comma 463, della legge di stabilità per il 2014) degli uffici dirigenziali di livello generale, che ammontano quindi a 23 unità, ferme restando le due posizioni extra dotazione organica già previste dall'articolo 41, comma 16-quaterdecies, del decreto legge 30 dicembre 2008, n. 207, convertito in legge, con modificazioni, dall'articolo 1 della legge 27 febbraio 2009, n. 14. Nel corso del 2015 sono state anche determinate le graduazioni di talune posizioni dirigenziali di livello generale e non generale.

In particolare, con delibera n. 266 del 9 marzo 2015 sono state definite le graduazioni di otto posizioni di livello dirigenziale generale (strutture centrali e territoriali dell'area dogane). È stato ridotto il valore della componente retributiva spettante a titolo di posizione parte

variabile per le due posizioni di Vicedirettore dell'Agenzia: il relativo trattamento accessorio è passato da € 110.600 a € 80.000, con una riduzione complessiva di 61.200 euro annui. L'attività di graduazione ha riguardato anche tre strutture di vertice centrali (Direzione centrale pianificazione, organizzazione, personale, Ufficio centrale trasparenza e comunicazione istituzionale e Ufficio centrale audit interno) e tre strutture di vertice territoriali (Direzione interregionale delle dogane per il Lazio, le Marche e l'Abruzzo, della Direzione interregionale delle dogane per la Sicilia e la Sardegna e della Direzione interregionale delle dogane per la Toscana, l'Emilia Romagna e l'Umbria).

Con delibere n. 299, n. 300 e n. 301 del 23 dicembre 2015 è stata, inoltre, definita la graduazione di numerose strutture di prima e di seconda fascia: le prime istituite e attivate dal 1° gennaio 2016 e risultanti dalle ultime modifiche apportate in corso d'anno al piano triennale, le altre istituite e attivate alla medesima data ovvero istituite o modificate successivamente all'ultima graduazione riguardante gli Uffici delle dogane (approvata con delibera n. 98 del 25 novembre 2008).

Per il personale non dirigenziale, la rilevazione dei fabbisogni condotta annualmente ha fatto registrare l'esigenza di rafforzare la dotazione organica, con particolare riferimento al personale con mansioni di più elevata professionalità (personale appartenente alla terza area funzionale del contratto di comparto).

A marzo 2015 la dotazione organica complessiva dell'Agenzia è stata ripartita tra l'area dogane e l'area monopoli (determinazione n. 5604 del 9 marzo 2015) e, all'interno di esse, tra le fasce dirigenziali e le aree funzionali. La proposta di ripartizione della dotazione tra l'area dogane e l'area monopoli ha privilegiato la prima delle due aree per tener conto dell'aggravio di attività ricadenti sull'area dogane a seguito dell'incorporazione dell'AAMS.

Per l'area dogane sono previste 10.153 unità di personale non dirigenziale, di cui 5.620 unità di terza area, 4.453 unità di seconda area e 80 unità di prima area. Con riferimento al personale dirigente, la dotazione è stata definita in complessive 270 unità, di cui 19 unità di prima fascia e 251 unità di seconda fascia.

Per l'area monopoli, le dotazioni organiche del personale non dirigenziale e del personale dirigenziale sono state definite rispettivamente in complessive 2.431 unità (di cui 775 unità di

terza area, 1.505 unità di seconda area e 151 unità di prima area) e 66 unità dirigenziali (di cui 4 unità di prima fascia e 62 unità di seconda fascia).

Tabella A

Qualifiche	Area dogane	Area monopoli
<i>Prima fascia (*)</i>	19	4
<i>Seconda fascia</i>	251	62
Personale dirigente	270	66
<i>Terza area</i>	5.620	775
<i>Seconda area</i>	4.453	1.505
<i>Prima area</i>	80	151
Personale delle aree	10.153	2.431

(*) Ulteriori due posizioni di prima fascia – che si sommano alle 21 consentite dal rapporto previsto dal decreto legge 95/2012 – conseguono all'applicazione di quanto previsto dall'art. 1, comma 463, della legge 27 dicembre 2013, n. 147 (legge di stabilità 2014).

La dotazione organica del personale non dirigenziale dell'area dogane è stata inoltre ripartita (determinazione n. 5605 del 9 marzo 2015) tra la struttura centrale e le Direzioni territoriali e nell'ambito di queste ultime tra le strutture di seconda fascia da esse dipendenti. Tale ripartizione ha seguito le indicazioni del modello valutativo, aggiornato con i dati riferiti all'anno 2013 e ponderato con il fabbisogno rilevato, per l'anno 2014, presso le strutture territoriali e centrali (ai sensi degli articoli 16 e 17 del decreto legislativo 30 marzo 2001 n. 165).

Le operazioni di periodica revisione delle dotazioni organiche dell'Agenzia hanno consentito, nel tempo, di rivedere il rapporto esistente tra il personale con mansioni di più elevata professionalità (appartenente alla terza area) e il totale delle risorse disponibili, che è passato dal 43% (registrato nel 2001) al 50% (a fine 2014). Al fine di proseguire nel processo di apicalizzazione, si è ritenuto di realizzare un ulteriore incremento della dotazione di terza area.

La stessa è passata così a 6.690 unità complessive (pari al 53% delle risorse non dirigenziali disponibili), mentre è stata ridotta a 5.669 unità quella di seconda area e a 225 unità quella di prima. La dotazione organica complessiva (12.584 unità) è risultata coincidente con quella già definita a fine 2014.

La ripartizione di dettaglio approvata mette in evidenza l'aumento di circa 300 unità di terza area, come si ricava dalla tabella che segue se confrontata con la tabella A.

Tabella B

Qualifiche	Area dogane	Area monopoli
<i>Prima fascia</i>	19	4
<i>Seconda fascia</i>	251	62
Personale dirigente	270	66
<i>Terza area</i>	5.915	775
<i>Seconda area</i>	4.158	1.511
<i>Prima area</i>	80	145
Personale delle aree	10.153	2.431

Detta ipotesi di ripartizione, recante il dato complessivo previsto per ciascuna struttura di vertice distinto per area funzionale è stata poi sottoposta ai Direttori territoriali per la distribuzione tra le dipendenti strutture di livello dirigenziale non generale.

Per le strutture centrali è stato confermato il numero complessivo di unità assegnate (1.117), già individuato con la precedente determinazione di ripartizione delle dotazioni organiche.

La ripartizione delle dotazioni organiche per l'Area monopoli è stata rinviata all'esito della definizione di un modello analogo a quello esistente per l'Area dogane. In ogni caso è stata avviata anche per questa Area la rilevazione del fabbisogno del personale.

Le politiche di acquisizione del personale

Nel corso dell'anno 2015 si sono registrate 432 cessazioni (di cui 317 area dogane e 115 area monopoli). Il personale effettivamente in servizio nell'area dogane, al 31 dicembre 2015 è risultato pari a 8.859 unità, di cui 109 unità dirigenziali e 8.750 unità di personale non dirigenziale. Il personale effettivamente in servizio nell'area monopoli alla stessa data è risultato pari a 2.231 unità, di cui 28 unità dirigenziali e 2.203 unità non dirigenziali.

Al 31 dicembre 2015, risultavano complessivamente in servizio presso l'Agenzia n. 11.090 unità (Area dogane: 8.859; Area monopoli: 2.231), di cui 137 dirigenti (Area dogane: 109; Area monopoli: 28) e 10.953 unità di personale appartenente alle aree funzionali (Area dogane: 8.750; Area monopoli: 2.203).

Al 31 dicembre 2014, invece, risultavano complessivamente in servizio presso l'Agenzia delle Dogane e dei Monopoli 11.384 unità (incluso il Direttore dell'Agenzia) e 11.241 unità di personale appartenente alle aree funzionali.

Il confronto tra i dati relativi ai presenti al 31.12.2014 e al 31.12.2015 del personale non dirigenziale conferma il trend decrescente già registrato negli anni precedenti: Sono infatti,

circa 288 le unità in meno rispetto all'anno precedente. L'ulteriore decremento del 2,56% rappresenta un nuovo punto di minimo storico.

Grafico n. 14 - Evoluzione del personale non dirigenziale in servizio

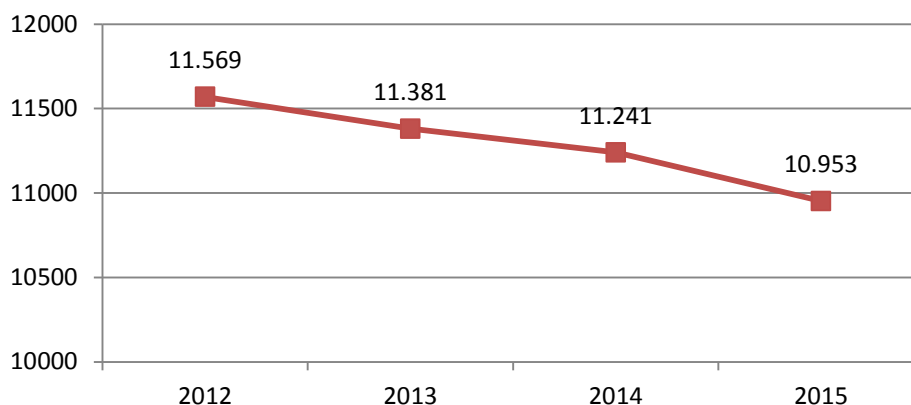


Tabella n. 23 - Consuntivo Ore lavorabili pro capite 2015

Ore lavorabili pro capite	Consuntivo 2014	Piano 2015	Consuntivo 2015	Variazione rispetto anno precedente	Variazione rispetto al programma
	1	2	3	(3-1)	(3-2)
Ore lavorabili lorde	1780	1821	1819	39	-2
Ore di assenza per ferie	207	230	231	24	1
Ore lavorabili contrattuali	1573	1591	1588	15	-3
Ore di assenza per malattia	52	58	53	1	-5
Ore di assenza per altri motivi	113	104	148	35	44
Ore lavorabili ordinarie	1408	1429	1387	-21	-42
Ore di straordinario	155	156	167	12	11
Ore lavorabili pro capite	1563	1585	1554	-9	-31

In materia di assunzioni numerosi disposizioni normative hanno posto degli obblighi in carico all'Agenzia:

- con la proroga al 30 giugno 2015 dell'efficacia delle graduatorie di merito relative al concorso per l'assunzione di 825 funzionari presso l'Agenzia delle entrate, si è nuovamente configurato a carico dell'Agenzia il vincolo di attingere prioritariamente alle suddette graduatorie prima di reclutare nuovo personale con qualifica di funzionario amministrativo-tributario;
- con le disposizioni di cui ai commi 424 e 425 della legge di stabilità 2015 il legislatore ha previsto di vincolare le risorse destinate alle assunzioni a tempo indeterminato delle amministrazioni alla necessità di ricollocare il personale soprannumerario degli enti di area vasta. La legge ha vincolato allo scopo il budget riferito alle cessazioni 2014 e 2015. Nelle more del completamento del richiamato procedimento è stato fatto divieto alle amministrazioni di effettuare assunzioni a tempo indeterminato a valere sui budget 2015 e 2016.

Alle predette limitazioni si è aggiunta anche la norma che ha destinato le risorse finalizzate alle assunzioni, per le quali non era stata richiesta la relativa autorizzazione, alla realizzazione di percorsi di mobilità a favore del personale degli enti di area vasta.

Le politiche di acquisizione del personale non dirigenziale

Il reclutamento dall'esterno

Tutte le attività intraprese negli anni precedenti sono proseguite compatibilmente con i limiti imposti dalla vigente normativa in materia di concorsi pubblici.

La citata proroga al 30 giugno 2015 dell'efficacia delle graduatorie di merito relative al concorso per l'assunzione di 825 funzionari presso l'Agenzia delle entrate ha posto l'obbligo di attingere dalle suddette graduatorie prima di reclutare eventualmente nuovo personale con qualifica di funzionario amministrativo-tributario.

Sono, però, ripartite tutte le attività propedeutiche all'avvio del concorso per il reclutamento di 50 ingegneri ed è stata presentata al Dipartimento della Funzione Pubblica e alla Ragioneria Generale dello Stato-IGOP la richiesta di autorizzazione ad assumere le 20 unità

per le quali questa Agenzia non disponeva più delle necessarie risorse, essendo state utilizzate per le acquisizioni dei dirigenti. E' stata inoltre resa la comunicazione ai sensi dell'articolo 34-bis del decreto legislativo 165/2001 e avviate le attività per l'attivazione della procedura di mobilità intercompartimentale ai sensi dell'art. 30 del medesimo decreto. Acquisite 16 unità di personale a conclusione della procedura di mobilità intercompartimentale attivata ai sensi dell'art. 30 del decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165, sono in corso di svolgimento le attività propedeutiche alla indizione del concorso per le residue 34 unità ancora da reclutare.

La mobilità da altre Amministrazioni

La gestione delle procedure di mobilità del personale (dirigenziale e non dirigenziale) è stata fortemente incisa dalla norma recante la disciplina per la mobilità del personale in soprannumero delle Città metropolitane e delle Province da ricollocare presso altre pubbliche amministrazioni all'esito del processo di riordino delle funzioni delle province stesse (art. 1, commi da 418 a 430, della legge 23 dicembre 2014, n. 190, "legge di stabilità 2015"). Le linee guida per l'applicazione della disposizione sono state fornite dal Dipartimento della funzione pubblica con la circolare n.1/2015.

E' stata, pertanto, effettuata una ricognizione del personale appartenente agli enti di area vasta collocato in assegnazione temporanea presso l'Agenzia. Contestualmente, sono state esaminate le posizioni del personale comandato proveniente da altre amministrazioni pubbliche, atteso che, in tale ipotesi, la stabilizzazione, oltre a rendersi possibile ai sensi dell'art. 30 del D.lgs. n. 165/2001, è apparsa, altresì, opportuna a fronte del positivo inserimento, comunicato dai competenti Direttori regionali/interregionali, del menzionato personale nell'ambito degli uffici doganali/sedi di servizio, in coerenza con quanto reso noto dal Dipartimento della funzione pubblica con la citata circolare n.1/2015 e nel corso degli incontri tenutesi in data 30 aprile 2015 e 16 novembre 2015.

Il trasferimento di detto personale nei ruoli dell'Agenzia è stato disposto per 169 unità (96 di terza area e 73 di seconda area) e il relativo inquadramento è stato operato sulla base delle tabelle di equiparazione fra i livelli di inquadramento previsti dai diversi CCNL definite con il Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 26 giugno 2015.

Le attività intraprese nel 2014 e concluse nel 2015, inerenti alle acquisizioni del personale delle sopresse sedi della Scuola Nazionale dell'Amministrazione (SNA), nonché del personale delle sopresse sedi delle Ragionerie dello Stato, hanno riguardato esclusivamente le seconde aree funzionali.

In data 28 febbraio 2015 è stata pubblicata la legge di conversione del D.L. n. 192/2014, "milleproroghe 2015", che nulla ha disposto in merito a un'ulteriore proroga delle menzionate graduatorie e, pertanto, funzionari del Ministero dell'Economia e delle Finanze, a conclusione del terzo anno di comando, in data 30 ottobre 2015, sono stati stabilizzati nei ruoli dell'Agenzia, anche in considerazione dei pareri favorevoli dei competenti Direttori di vertice.

Il legislatore ha poi previsto l'istituzione di "posizioni organizzative temporanee" e l'affidamento di speciali deleghe di funzioni dirigenziali a funzionari della terza area, adeguatamente selezionati tramite procedure selettive da condurre con criteri oggettivi e trasparenti.

Con la direttiva n. 103208 del 24 novembre 2015, sono stati dettati i criteri per l'istituzione e l'attribuzione di 117 posizioni organizzative denominate "posizioni di funzionario delegato". Di conseguenza, nel mese di dicembre 2015, sono stati adottati i provvedimenti di distacco dei funzionari interessati dall'attribuzione di Posizioni Organizzative Temporanee fuori dell'ambito della Direzione di appartenenza.

A seguito della pubblicazione della già citata circolare n. 1/2015 del Dipartimento della funzione pubblica – recante, come detto, il divieto di bandire nuovi concorsi a valere sui budget 2015 e 2016, comprese le procedure di mobilità, salvo quelle di mobilità volontaria riservate esclusivamente al personale di ruolo degli enti di area vasta, nelle more del completamento del procedimento dettato dai commi 424 e 425 della legge n. 190/2014 - è stato revocato il precedente avviso di mobilità e, sulla base dei nuovi presupposti di diritto, è stato pubblicato in data 15 giugno 2015 un nuovo bando di mobilità per 50 ingegneri, corrispondenti al numero dei posti previsti dalla procedura concorsuale.

Le attività istruttorie volte all'acquisizione degli idonei saranno perfezionate al termine del processo di ricollocamento, tuttora in corso, dei dipendenti degli enti di area vasta e della Croce Rossa Italiana atteso verosimilmente per i primi mesi del 2016.

Con riferimento ai comandi attivati anteriormente al 1° gennaio 2015 presso la Direzione interregionale per la Liguria, il Piemonte e la Valle d'Aosta, il personale già acquisito è stato stabilizzato secondo un preciso cronoprogramma e previa valutazione del positivo inserimento presso le sedi di temporanea assegnazione.

Inoltre, per ovviare alla persistente situazione di carenza degli organici dell'Ufficio delle dogane e di quello dei monopoli di Torino è stata rappresentata al Dipartimento l'intenzione di acquisire, tramite procedura di mobilità intercompartimentale, 16 unità di personale, proveniente dagli enti di area vasta e dalla C.R.I. da destinare, in egual misura, alle due sedi operative di Torino.

Sono state, inoltre, acquisite, in applicazione di normative speciali due unità di personale già appartenente alle forze armate e giudicate permanentemente inidonee agli specifici servizi di istituto.

L'Agenzia è stata, altresì, interessata dalla procedura di trasferimento nei ruoli del Ministero della Giustizia. Alla fine del mese di ottobre del 2015, il Ministero ha chiesto, a conclusione della procedura, l'assenso al trasferimento per 9 dipendenti dell'Agenzia, selezionati positivamente. Attese le carenze di personale rappresentate dalle Direzioni coinvolte dalla movimentazione, la richiesta è stata riscontrata negativamente per tutte le 9 unità di personale individuate.

Nel corso dell'anno sono state costantemente monitorate anche le iniziative avviate dalle strutture territoriali al fine di procedere alla corretta programmazione delle acquisizioni di personale appartenente alle categorie protette. All'esito della procedura sono state perfezionate 12 assunzioni: 8 destinate all'area dogane e 4 all'area monopoli.

Si è provveduto inoltre a curare la rilevazione delle unità in servizio e delle unità carenti per le strutture centrali dell'Agenzia e l'inoltro, per il tramite del servizio telematico del Ministero del Lavoro, dei dati di tutte le strutture periferiche nonché dell'ex Amministrazione Autonoma dei Monopoli di Stato ai competenti Centri Provinciali per l'Impiego.

È proseguita, infine, l'attività di verifica dello stato d'avanzamento dei piani di assunzione concordati nelle Convenzioni stipulate negli anni precedenti e a tal fine, sono state costituite tre Commissioni d'esame incaricate di verificare l'idoneità all'impiego dei soggetti nominativamente avviati dai centri provinciali.

Il personale acquisito in comando presso le strutture dell'Agenzia interessate dall'EXPO 2015

Presso gli uffici lombardi, al fine di evitare, il possibile congestionamento delle dogane del nord connesso all'evento EXPO, è stata assunta la decisione di acquisire in posizione di comando 70 unità di personale (30 di terza area funzionale e 40 di seconda area) con una procedura ad hoc. la cui indizione è stata delegata al Direttore regionale per la Lombardia.

All'avviso hanno aderito 564 dipendenti in servizio presso altre amministrazioni. Previa esclusione di 21 dipendenti che non avevano i requisiti di partecipazione alla procedura, nei primi mesi del 2015 è stata fatta richiesta di nulla osta per 543 candidati alla selezione (411 appartenenti ad amministrazioni e/o enti locali e 132 ad amministrazioni con sede centrale in Roma). A conclusione delle predette attività, hanno assunto servizio, in posizione di comando, presso gli Uffici della DR Lombardia n. 65 dipendenti (38 di seconda area e 27 di terza).

L'inquadramento del personale acquisito a seguito delle procedure, è stato operato ricorrendo alle tabelle di equiparazione di cui al DPCM del 26 giugno 2015.

Il reclutamento del personale dirigenziale

Nel corso del 2015 l'Agenzia ha curato tutte le attività connesse alla gestione delle procedure per il reclutamento rispettivamente di 69 e 49 unità di personale dirigenziale di seconda fascia.

Con riferimento alla prima procedura, le cui prove orali si sono concluse nel luglio 2015, è stata gestita la complessa e onerosa fase del contenzioso (in primo grado e in appello) instaurato da diversi ricorrenti. In esecuzione delle sentenze del T.A.R. Lazio depositate il 28 aprile 2015 sono state altresì avviate le attività propedeutiche alla nomina della nuova commissione esaminatrice.

Sono state inoltre gestite le numerose istanze volte all'esercizio del diritto di accesso agli atti. Nel corso del mese di febbraio ha trovato definizione l'acquisizione del candidato risultato idoneo alla procedura in argomento, per il posto messo a concorso nella sede di Bolzano.

Con riguardo alla seconda procedura, è stato necessario rinviare più volte la pubblicazione delle date e delle sedi di svolgimento delle prove preselettive stante la pendenza di due ricorsi giurisdizionali.

In particolare, il contenzioso promosso dalla Federazione del Pubblico Impiego Dirpubblica avverso il bando si è concluso con il passaggio in giudicato della sfavorevole sentenza del T.A.R. Lazio che ha disposto il parziale annullamento del bando di concorso e di tutti gli atti connessi e conseguenti.

Nelle more della definizione del citato provvedimento giurisdizionale è intervenuto il decreto legge 19 giugno 2015, n. 78 che, all'art. 4-bis, ha autorizzato le Agenzie fiscali ad annullare le procedure concorsuali per la copertura di posti dirigenziali bandite e non ancora concluse e a indire concorsi pubblici, per un corrispondente numero di posti, per soli esami, da espletare entro il 31 dicembre 2016.

L'Agenzia ha ritenuto di doversi avvalere della facoltà concessa dal legislatore e ha definitivamente annullato il bando con determinazione direttoriale n. 124214 del 17 novembre 2015-pubblicata nella Gazzetta Ufficiale – 4a serie speciale – del 27 novembre 2015.

Sono tuttora in corso le attività di esame della bozza di decreto interministeriale contenente requisiti di accesso e modalità selettive relativi alla nuova procedura concorsuale prevista dal citato art. 4-bis.

Nel mese di aprile sono state acquisite le due unità vincitrici del VI corso concorso di formazione manageriale bandito dalla Scuola Nazionale dell'Amministrazione assegnate all'Agenzia.

Nel corso dell'anno, è stato peraltro necessario fronteggiare una straordinaria contingenza, sul versante della gestione del personale dirigenziale, in relazione agli effetti combinati di due fattori: da un lato, il complesso contenzioso sorto in merito ai due concorsi avviati dall'Agenzia tra il 2009 e il 2011 per il reclutamento, rispettivamente, di 69 e 49 dirigenti di seconda fascia; dall'altro, la sentenza 37/2015 della Corte Costituzionale, che ha comportato un sostanziale mutamento del quadro normativo di riferimento per la materia del conferimento degli incarichi dirigenziali. La situazione operativa che l'Agenzia si è trovata a fronteggiare a seguito dei ritardi nella conclusione dei concorsi citati ha reso più onerosa la gestione delle ricadute operative della sentenza della Corte Costituzionale 37/2015. La decisione ha, infatti, dichiarato l'illegittimità costituzionale di tre disposizioni di legge che, al fine di garantire la copertura temporanea di posizioni di livello dirigenziale non generale

vacanti e, comunque, fino al completamento delle iniziative di reclutamento volte a colmare le vacanze d'organico, consentivano di attribuire incarichi dirigenziali a tempo determinato a funzionari delle Agenzie fiscali sprovvisti della relativa qualifica.

A far data dal 26 marzo 2015 (giorno successivo alla pubblicazione della sentenza) l'operatività delle strutture di livello dirigenziale non generale interessate (126 su 254 le posizioni di livello dirigenziale non generale) è stata garantita tramite l'affidamento ad interim dei relativi incarichi a dirigenti di prima e di seconda fascia.

Al 26 marzo 2015, l'Agenzia contava 254 posizioni dirigenziali di seconda fascia (a fronte di 12.584 dipendenti in dotazione organica) e poteva disporre di 125 dirigenti di qualifica che assicuravano la copertura di circa il 50% delle posizioni attive. Questo tasso di copertura era tendenzialmente omogeneo su tutto il territorio nazionale, in virtù dell'attenta opera di distribuzione dei nuovi dirigenti seguita negli ultimi anni proprio per contenere le conseguenze negative di una eventualità come quella che si è verificata con la sentenza della Corte. A partire dalla fine del 2010, infatti, l'Agenzia ha disegnato in modo attento la ripartizione territoriale dei dirigenti vincitori/idonei di concorso o acquisiti tramite mobilità tenendo presente l'esigenza di distribuire le professionalità in questione tra le Direzioni regionali e interregionali in modo da garantire a ognuna di esse una ragionevole "provista" di dirigenti.

Ciò ha consentito l'attribuzione di incarichi ad interim per uffici il più delle volte contigui territorialmente. Sono, comunque, risultate condotte ad interim anche strutture (territoriali e non) connotate da notevoli complessità organizzative e gestionali.

AREA (ore/uomo)	Piano 2015	Peso %	Consuntivo 2015	Peso %	Scostamento	Consuntivo 2014	Peso %	Scostamento 2015/2014
	(a)		(b)		(b-a)/a	(c)		(b-c)/c
PREVENZIONE E CONTRASTO ALL'EVASIONE ED ALLE FRODI								
Vigilanza e controlli	5.455.461	73,63%	5.159.350	75,53%	-5,43%	5.032.828	77,20%	2,51%
Antifrode	1.278.666	17,26%	1.125.419	16,48%	-11,98%	1.143.096	17,53%	-1,55%
Contenzioso tributario	674.950	9,11%	546.048	7,99%	-19,10%	343.301	5,27%	59,06%
Totale	7.409.077	100,00%	6.830.817	100,00%	-7,80%	6.519.225	100,00%	4,78%
GESTIONE TRIBUTI E SERVIZI								
Gestione Tributi	4.869.750	65,73%	4.902.175	79,72%	0,67%	5.407.576	86,91%	-9,35%
Servizi tributari ai cittadini, Enti ed alle PP.AA.	1.168.405	15,77%	1.085.848	17,66%	-7,07%	687.867	11,06%	57,86%
Servizi di mercato	146.182	1,97%	161.090	2,62%	10,20%	126.326	2,03%	27,52%
Totale	6.184.337	83,47%	6.149.113	100,00%	-0,57%	6.221.769	100,00%	-1,17%
GOVERNO E SUPPORTO								
Governo	1.738.561	41,27%	1.803.035	44,23%	3,71%	2.253.881	47,81%	-20,00%
Supporto	2.474.521	58,73%	2.273.346	55,77%	-8,13%	2.460.108	52,19%	-7,59%
Totale	4.213.082	100,00%	4.076.381	100,00%	-3,24%	4.713.989	100,00%	-13,53%
INVESTIMENTO								
Formazione	313.492	24,52%	255.639	53,00%	-18,45%	283.903	53,06%	-9,96%
Innovazione	259.609	1,40%	226.741	47,00%	-12,66%	251.146	46,94%	-9,72%
Totale	573.101	3,00%	482.380	100,00%	-15,83%	535.049	100,00%	-9,84%
TOTALE AGENZIA	18.379.597	100,00%	17.538.691	100,00%	-4,58%	17.990.032	100,00%	-2,51%

Come si evince dalla tabella, nel 2015, l'Agenzia, per lo svolgimento delle attività istituzionali, ha utilizzato complessivamente 17.538.691 ore, con una diminuzione di 451.341 ore (-2,51%) rispetto al 2014, in linea con la diminuzione riscontrata nelle unità di personale in servizio.

In particolare, nel 2015, a fronte di un aumento rispetto al 2014 di 311.592 ore (pari a circa il 4,8%) dedicate alle attività di prevenzione e contrasto dell'evasione fiscale e degli illeciti extratributari, si registra una riduzione di 637.608 ore (pari a circa il 13,5%) destinate alle attività di governo e supporto.

Posizione economica	Consistenza del personale al 31/12/2014 (a)	Entrate (b)			Uscite (d)			Passaggi da/verso l'area Monopoli		Passaggi di livello		Consuntivo Consistenze personale al 31/12/2015 f=(a+b-c+d-e)	Comandi/distacchi, esoneri dal servizio e fuori ruolo		Consuntivo risorse utilizzate al 31/12/2015 i=(f-h)
		Nuove assunzioni	Trasferimenti nei ruoli per mobilità	Comandi da alta PP.AA.	Collocamento a riposo/ dimissioni/ licenziamento /altro	Cessazioni per passaggi ad altre PP.AA.	Comandi da altre PP.AA.	Ingressi	Uscite	Ingressi (d)	Uscite (e)		Ingressi (g)	Uscite (h)	
TOTALE DIRIGENTI	266	2	1	-	12	1	1	4	4	4	118	141	1	4	137
Direttore agenzia	1											1			1
Dirigenti I fascia	17	-	1	-	3	1	-	1	1	2	-	16	-	-	16
Dirigenti I fascia t.po determ.	4	-	-	-	-	-	-	-	-	1	2	3	-	-	3
Dirigenti II fascia	126	2	-	-	6	-	1	3	3	1	1	121	1	4	117
Dirigenti II fascia t.po determ.	118	-	-	-	3	-	-	-	-	-	115	-	-	-	-
TOTALE TERZA AREA	5.634	-	99	59	171	9	118	-	-	1.362	1.245	5.611	11	122	5.489
TERZA AREA/F6	60	-	11	-	9	-	1	-	-	17	-	78	-	-	78
TERZA AREA/F5	260	-	13	4	73	-	11	-	-	599	8	784	2	30	754
TERZA AREA/F4	1.301	-	30	10	34	1	16	-	-	335	526	1.099	3	36	1.063
TERZA AREA/F3	1.124	-	2	14	27	2	36	-	-	390	315	1.150	2	27	1.123
TERZA AREA/F2	906	-	10	9	10	2	12	-	-	15	379	537	2	4	533
TERZA AREA/F1	1.983	-	33	22	18	4	42	-	-	6	17	1.963	2	25	1.938
TOTALE SECONDA AREA	5.499	16	92	50	223	5	84	-	-	2.049	2.052	5.342	5	58	5.284
SECONDA AREA/F6	39	-	12	5	6	-	13	-	-	103	-	140	-	-	140
SECONDA AREA/F5	526	-	9	-	27	-	2	-	-	293	100	699	-	9	690
SECONDA AREA/F4	1.022	-	17	8	73	1	12	-	-	940	291	1.610	1	24	1.586
SECONDA AREA/F3	1.931	-	40	32	65	1	51	-	-	402	946	1.342	2	13	1.329
SECONDA AREA/F2	1.103	-	12	5	48	2	5	-	-	311	404	972	1	9	963
SECONDA AREA/F1	878	16	2	-	4	1	1	-	-	-	311	579	1	3	576
TOTALE PRIMA AREA	193	-	-	-	11	-	-	-	-	-	-	182	1	2	180
PRIMA AREA/F2	159	-	-	-	11	-	-	-	-	-	-	148	1	2	146
PRIMA AREA/F1	34	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	34	-	-	34
Totale personale	11.592	18	192	109	417	15	203	4	4	3.415	3.415	11.276	18	186	11.090
di cui tempo determinato (CPL)	0											0			
di cui part time	619											629			

La tabella seguente mostra l'andamento del costo del personale del personale al 31 dicembre degli anni 2013-2015.

ANDAMENTO COSTO COMPLESSIVO DEL PERSONALE			
ANNO	2013	2014	2015
Costi del personale	622.898	621.716	596.723

Nel 2015 si registra una riduzione dei costi pari a €/mln 24.993 rispetto all'anno precedente.

Costi del personale ripartiti per qualifica – Area Dogane e Monopoli *		
Qualifica	Totale costi previsti (anno 2015)	Totale costi sostenuti (anno 2015)
Totale Dirigenti (A)	€ 33.170.222	€ 21.840.000
Dirigenti	€ 23.313.658,17	€ 19.790.000,00
Incarichi provvisori	€ 9.856.563,74	€ 2.050.000,00
Personale non dirigente a tempo indeterminato (B)	€ 484.338.690	€ 480.995.000,00
Area terza	€ 270.846.699,08	€ 267.305.000,00
Area seconda	€ 206.911.775,76	€ 207.540.000,00
Area prima	€ 6.580.214,90	€ 6.150.000,00
Dirigenti e personale a tempo determinato (è un di cui di A)	€ 11.145.843	€ 1.950.000
Dirigenti con contratti a tempo determinato**	€ 11.145.843,44	€ 1.950.000,00
Personale con contratti a tempo determinato	-	-
TOTALE (A+B)	€ 517.508.912	€ 502.835.000
Tirocinanti	-	-
TOTALE COMPLESSIVO	€ 517.508.912	€ 502.835.000

* Gli importi sono indicati a lordo degli oneri riflessi.

** L'importo fa riferimento al costo degli incarichi provvisori e dei dirigenti a tempo determinato

La valutazione del personale

La valutazione del personale delle aree funzionali

Con determinazione direttoriale n. 31253 del 20 dicembre 2013 l'Agenda aveva adottato il nuovo sistema di valutazione del personale non dirigenziale dell'Agenda allo scopo di assicurarne la piena operatività a far data dal 1° gennaio 2014. Nel corso dell'anno 2014 erano poi state apportate talune modifiche al sistema di valutazione che avevano riguardato principalmente la riduzione del punteggio massimo attribuibile alle due componenti in cui è suddivisa la valutazione e di conseguenza la scala di valori di ciascuno dei criteri atti a individuare i parametri.

All'inizio del 2015 sono state diramate precise indicazioni per la concreta applicazione ed è stato fornito il fac-simile di scheda riepilogativa da compilarsi a cura del superiore gerarchico del dipendente al 31 dicembre dell'anno oggetto di valutazione, recante come punteggio

complessivo la media aritmetica ponderata dei punteggi riportati nelle singole schede redatte dai dirigenti competenti *pro tempore*.

Nel corso del 2015, come previsto dalle "linee guida per l'applicazione del sistema di valutazione del personale non dirigenziale", sono stati acquisiti da ciascuna struttura di vertice i prospetti relativi alla valutazione del personale non dirigenziale per l'anno 2014. Una volta raccolti e verificati tutti i dati validati dalle strutture sono stati predisposti elenchi e statistiche utili per la fase di omogeneizzazione prevista dal sistema di valutazione.

La valutazione del personale dirigenziale di I fascia

Nel corso dell'anno 2015 è stata condotta l'attività istruttoria utile per la valutazione riferibile all'annualità 2013 dei dirigenti di I fascia e dirigenti di II fascia con incarico di I fascia in servizio presso l'area dogane dell'Agenzia.

In particolare, nel primo semestre dell'anno sono stati acquisiti gli elementi rilevanti per la valutazione consistenti nella documentazione redatta dai dirigenti valutati ovvero dalle strutture di vertice centrali.

Sempre nel primo semestre è stato istituito, come da prassi, un Gruppo di lavoro con il compito di predisporre elementi preparatori e istruttori per l'elaborazione delle proposte di valutazione dei risultati conseguiti nell'anno 2013 dai Dirigenti delle Strutture di vertice centrali e regionali/interregionali, con esclusione degli elementi rilevanti per la valutazione dei risultati conseguiti nell'ambito delle capacità manageriali, riservati alle competenze del Direttore dell'Agenzia. Sulla base delle risultanze del Gruppo di lavoro sono state predisposte le schede di valutazione dei singoli dirigenti, includendovi le indicazioni del Direttore dell'Agenzia in merito alle capacità manageriali dei valutati.

A novembre 2015 è stata avviata la raccolta di elementi informativi utili per la valutazione delle performance dirigenziali riferibili all'annualità 2014. Al fine di semplificare le attività di assegnazione degli obiettivi rilevanti anche ai fini della corresponsione della retribuzione di risultato, l'assegnazione ai dirigenti di vertice degli obiettivi è stata effettuata a inizio anno 2015 sulla base delle linee di indirizzo del Piano strategico dell'Agenzia per l'anno 2015, comprensiva dell'assegnazione degli obiettivi per la valutazione dei dirigenti.

La valutazione del personale dirigenziale di II fascia

Nel corso dell'anno 2015 è stata condotta (e completata) l'attività utile per la valutazione riferibile all'annualità 2013. È stata gestita e completata anche l'istruttoria riguardante le istanze presentate da dirigenti/reggenti che non hanno condiviso la valutazione formulata dal valutatore di I istanza per l'anno 2013.

Nel mese di giugno 2015 sono state trasmesse ai Direttori di vertice le linee guida per l'assegnazione degli obiettivi relativi all'anno 2015 ai responsabili di CdR di 3° livello.

Tra il 2004 e il 2009, la valutazione dei dirigenti di seconda fascia dell'Agenzia faceva già registrare una discreta differenziazione. La classe di eccellenza assorbiva percentuali decrescenti di dirigenti passando da un massimo del 52% a un minimo, nel 2009, del 40%. Nella classe di immediato ricalzo, le percentuali si mantenevano sempre, negli anni, superiori al 40%. Le percentuali residue si distribuivano tra le ultime tre classi, facendo registrare valori contenuti ma comunque significativi. In definitiva, si poteva identificare una classe di eccellenza non inferiore al 40%, una classe intermedia intorno al 45% e tre classi residue, tutte insieme, pari a non più del 15%. Considerato che il sistema giungeva a questi risultati senza alcuna costrizione a priori, il risultato poteva ritenersi apprezzabile anche dal punto di vista della differenziazione di cui al D.lg.s. 150/2009.

Nel rilevare, tuttavia, il manifestarsi di alcune criticità (anche se non del tutto evidenti in base a una lettura dei risultati complessivi del sistema) l'Agenzia ha ritenuto necessario di introdurre negli anni dei correttivi nella gestione del sistema di valutazione e nella connessione con gli altri sistemi di decisione:

- riproporzionamento a vantaggio delle componenti discrezionali del mix della valutazione.
- previsione di fasi procedurali capaci di favorire la omogeneizzazione dei criteri di valutazione;
- rimodulazione dei meccanismi di trasmissione tra valutazione e incentivazione economica.

In conseguenza di ciò per i dirigenti di seconda fascia la classe di eccellenza ha subito una sensibile riduzione, a vantaggio della classe di merito immediatamente inferiore, ma questa, a

sua volta, ha perso popolazione in favore della classe intermedia (che ha toccato per la prima volta nel 2010 una quota del 25%).

Politiche della formazione

In linea con quanto previsto dal Piano strategico triennale della formazione, l'Agenzia nel 2015 ha programmato ed erogato le attività formative annuali definite in coerenza con le priorità strategiche, la effettiva rispondenza alle esigenze amministrativo/operative e la reale fattibilità.

Sul piano della strategia formativa sono state privilegiate le iniziative volte ad accompagnare il processo di razionalizzazione organizzativa e ad accrescere a tutti i livelli la cultura della valutazione e a promuovere la fungibilità del personale nei diversi settori di attività (anche al fine di incrementare le possibilità di rotazione). Nel 2015 è stata, rivista, altresì, la gestione delle attività formative nell'ambito dell'area monopoli con un orientamento volto a potenziare la formazione di natura tecnica organizzata presso le strutture periferiche, piuttosto che concentrare l'erogazione dei corsi presso la sede centrale applicando anche all'area monopoli, ove possibile e per specifici corsi ad ampia diffusione, la tecnica della formazione a cascata al fine di ridurre gli spostamenti sul territorio.

Alla verifica ex ante, strumentale ad affinare la fase della pianificazione, l'Agenzia ha affiancato anche verifiche ex post (al momento limitatamente a ristretti ambiti di attività), al fine di valutare l'effettivo impatto dell'attività formativa sulle attività e sull'organizzazione.

Nel corso del 2015 l'Agenzia ha definito degli indicatori di sintesi adatti allo scopo e le modalità di raccolta dei dati utili al calcolo degli stessi.

Tali indicatori prendono in considerazione il livello di trasversalità della formazione (personale formato per ricoprire differenti ruoli/mansioni) e il livello di approfondimento delle attività formative (personale specializzato per ricoprire specifici ruoli/mansioni). Si riportano di seguito le modalità di calcolo degli indicatori:

- numero di dipendenti messi in grado di curare nuovi compiti (nell'ambito delle funzioni svolte)/ sul totale dei dipendenti della struttura;
- numero di dipendenti messi in grado di prestare la propria opera in Uffici e ruoli diversi da quelli di appartenenza/ sul totale dei dipendenti.

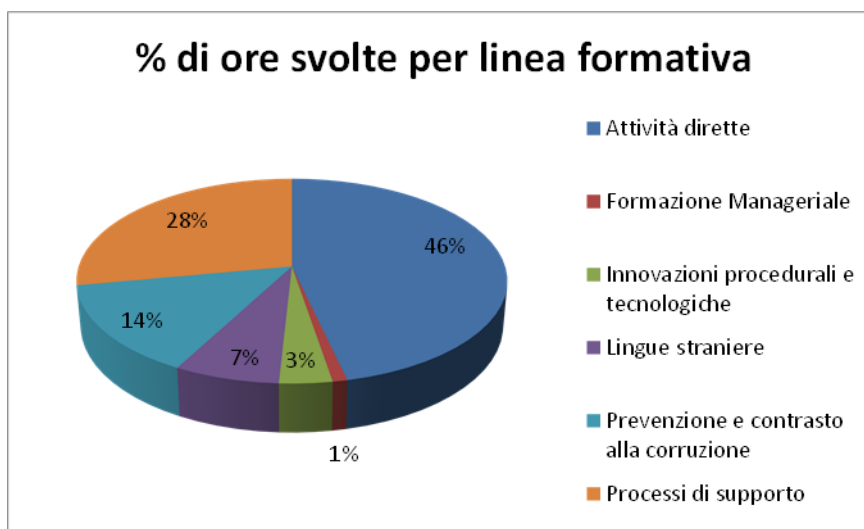
La definizione della modalità di raccolta dati è stata sviluppata sulla base dell'esperienza maturata nell'ambito dei corsi previsti dal Piano di prevenzione della corruzione. In particolare, relativamente a questi ultimi l'Agenzia ha rilevato per singolo discente l'effettivo mutamento di mansioni attribuite a seguito della fruizione di quei corsi finalizzati alla rotazione.

La procedura di raccolta dati – sviluppata nel 2015 e da adottarsi nel 2016 per tutti i corsi, prevede che, a fine anno formativo, ciascuna struttura territoriale integri l'elenco dei partecipanti ai corsi con le ulteriori informazioni utili al calcolo dei suddetti indicatori.

Al fine di disporre di data base completi, nel corso dell'anno 2015, l'Agenzia ha avviato una manutenzione evolutiva sulla piattaforma e-learning Academy che ha riguardato l'analisi dei questionari di gradimento compilati dai discenti con l'individuazione della reportistica sui docenti e sui corsi. La nuova versione dell'applicazione, disponibile dal 1° aprile 2016, consentirà l'utilizzo di informazioni sul gradimento dei discenti con riferimento all'utilità del corso e alle capacità didattiche del docente.

Con riguardo alle attività formative per l'anno 2015 l'Agenzia ha confermato la scelta di continuare a favorire le iniziative relative all'area di intervento "specialistica" rispetto a quelle inerenti la formazione di base. Per quest'ultima linea ha deciso invece, di attivare diversi corsi in piattaforma e-learning con l'obiettivo di favorire l'informazione di base a tutti i dipendenti con particolare riguardo ai temi dell'etica, dell'anticorruzione, per la diffusione capillare del "nuovo codice di comportamento" e dei sistemi applicativi dell'Agenzia, al fine di trasferire ai discenti conoscenze e metodologie facilmente applicabili sul piano operativo.

La "formazione specialistica" è stata strutturata dando maggior rilievo alle attività di tipo altamente tecnico dirette a facilitare l'avvicendamento e la rotazione del personale impiegato nelle attività operative, anche in coerenza con le iniziative previste nell'ambito del Piano anticorruzione.



Nell'anno 2015, rispetto a un numero di ore di formazione previsto di 235.175, cui corrisponde un numero di ore di formazione medio pro capite compreso nell'intervallo di 20-24, sono state erogate 235.855 ore per un valore medio pro capite di 21 ore. In particolare, negli ambiti della formazione di base, specialistica e linguistica è stato messo a punto un percorso di razionalizzazione orientato, tra l'altro, alla progressiva riduzione dei costi della formazione tradizionale.

In relazione a tale iniziativa, è stato possibile quasi dimezzare il costo orario della formazione tradizionale (passato dai 3,40 euro del 2009 all'1,90 euro del 2014), attraverso la riduzione dei compensi per le docenze (di circa il 60 per cento rispetto all'anno 2009), nonché privilegiando il ricorso alla docenza interna e, in tale ambito, a quella a titolo gratuito in quanto resa dai dirigenti.

Sistemi di governo e gestione

Procedure di approvvigionamento

Oltre al rispetto delle disposizioni normative vigenti in materia di contenimento della spesa pubblica, l'Agenzia ha dedicato particolare attenzione alle politiche gestionali di approvvigionamento onde individuare opzioni mirate alla riduzione dei costi, anche attraverso una più puntuale pianificazione dei prodotti/servizi da acquisire in corso d'anno e delle relative quantità complessive.

A tale scopo ha impartito apposite direttive agli uffici territoriali volte a uniformare l'iter procedurale e le tempistiche di predisposizione del Piano degli acquisti, sottolineando la rilevanza di un corretto processo di pianificazione degli acquisti sia sotto il profilo gestionale, sia ai fini del presidio della regolarità delle procedure.

Indicazioni operative sono state diramate anche in materia di ricorso agli strumenti di approvvigionamento e di negoziazione messi a disposizione da CONSIP SpA (Convenzioni/ Accordi quadro/MEPA) e per la rinegoziazione di contratti, in un'ottica di riduzione della spesa nel rispetto dei livelli di servizio ritenuti necessari. Sono state altresì attivate iniziative per la centralizzazione di acquisti di interesse comune sul territorio, in modo da conseguire economie di scala attraverso l'aggregazione delle richieste e di ridurre i connessi costi amministrativi.

Con tale impostazione operativa, nel 2015, relativamente alla spesa per beni e servizi necessari al funzionamento degli uffici si è registrata una riduzione di 2,4 milioni di euro rispetto ad analoghe forniture dell'esercizio precedente.

Con riferimento alla gestione degli immobili in uso agli uffici dell'Agenzia, sono proseguite le iniziative di razionalizzazione attivate a seguito dell'accorpamento della ex Amministrazione autonoma dei monopoli di Stato all'Agenzia delle dogane.

In tal senso, tenuto conto che l'ubicazione degli uffici delle dogane è strettamente funzionale all'espletamento dei compiti istituzionali agli stessi affidati (circostanza in base alla quale i medesimi uffici rientrano tra i "Presidi territoriali di pubblica sicurezza", esclusi dall'applicazione delle disposizioni in materia di razionalizzazione degli spazi e di riduzione delle spese), le proposte di accorpamento hanno privilegiato la possibilità di rilasciare gli immobili in uso alle strutture dell'Area monopoli, ottimizzando a tal fine l'occupazione degli spazi presso le sedi dell'Area dogane, di cui la gran parte sono in uso governativo o concessi a titolo gratuito dagli Enti gestori (ad esempio, presso i siti portuali e aeroportuali e i poli commerciali/industriali).

Inoltre, l'Agenzia in conformità delle disposizioni dettate dall'articolo 2, comma 222-quater della legge 191/2009, introdotto dall'articolo 24, comma 2, del decreto legge 66/2014, convertito in legge 89/2014, ha provveduto a predisporre il Piano nazionale di razionalizzazione e al successivo invio all'Agenzia del Demanio e al Dipartimento della

Ragioneria per le verifiche di rispettiva competenza. L'Agenzia ha rappresentato che l'attuazione di tutti gli interventi di razionalizzazione pianificati sul territorio nazionale comporterà, a regime, una riduzione della spesa per canoni di locazione pari a circa 10 milioni di euro.

Audit interno

Nel 2015 l'Agenzia ha consolidato l'utilizzo dell'audit di processo quale strumento di *governance* volto a verificare non solo l'efficacia operativa degli uffici, ma anche il rispetto delle disposizioni vigenti in materia di trasparenza e di prevenzione e contrasto alla corruzione.

In tale ambito, rispetto al totale degli audit effettuati e conclusi, il 31.79% ha interessato l'ambito di materia di applicazione della normativa anticorruzione.

Nel periodo considerato, tenuto conto che l'indicatore di performance annuale ha determinato una focalizzazione degli interventi sulla materia dell'anticorruzione, si è ritenuto opportuno non individuare nuovi processi da analizzare ma proseguire con le verifiche di *follow up* e di conformità conseguenti agli audit di processo espletati negli anni precedenti; ciò al fine di verificare l'avvenuta adozione, da parte degli Uffici delle misure correttive suggerite in occasione della rilevazione di criticità e la loro efficacia per riportare le Strutture nelle condizioni di regolarità e buon andamento dell'azione amministrativa.

Oltre alle attività istituzionali di monitoraggio, controllo e vigilanza sulle attività amministrative delle Strutture centrali e territoriali, l'Agenzia ha svolto attività di Internal Audit con lo scopo di assicurare una gestione consapevole dei rischi, predisponendo adeguati controlli in chiave preventiva al fine di evitare disfunzioni o irregolarità nell'azione degli Uffici che possano inficiare l'efficienza e l'efficacia dell'organizzazione.

Area dogane

Nel corso del 2015, sono stati effettuati complessivamente, a livello centrale e territoriale, **n. 434 interventi audit, 138 dei quali in materia di anticorruzione (31,79% del totale)¹**, che ricomprendono

- **verifiche di natura straordinaria**, per contingenti accadimenti e/o anomalie che hanno richiesto un intervento tempestivo in termini di controllo e vigilanza;
- **verifiche finalizzate alla tutela delle risorse proprie della UE**, in occasione delle periodiche visite di controllo delle Istituzioni europee (Commissione Europea Bilancio e Corte dei Conti Europea), nell'ambito dell'apposito gruppo di lavoro multisetoriale appositamente istituito dal Direttore dell'Agenzia, denominato "Task Force Joint Audit";
- **follow-up**, scaturiti da precedenti interventi di audit di processo;
- **controlli di conformità**, derivanti da precedenti interventi di audit di processo e follow-up;
- **verifica** degli adempimenti connessi alla legge 6 novembre 2012, n. 190, in materia di **prevenzione della corruzione**;
- **verifiche in applicazione dell'art. 1, comma 62, della legge 662/96**, per accertare l'osservanza da parte dei dipendenti pubblici delle disposizioni in materia di esercizio di attività professionali;
- **indagini conoscitive** su specifiche procedure onde rilevarne le eventuali anomalie.

Relativamente agli interventi audit effettuati nel 2015 in applicazione della normativa anticorruzione, è stata pubblicata sul sito istituzionale dell'Agenzia (sezione "Amministrazione trasparente", sottosezione "Altri contenuti-Corruzione") la Relazione annuale del Responsabile della prevenzione della corruzione, predisposta in applicazione dell'art.1,

¹ L'indicatore di performance per l'anno 2015 (Area strategica di intervento n. 3), prevedeva una percentuale degli audit espletati in applicazione delle normativa anticorruzione non inferiore al 25% del totale

comma 14, della legge n.190 del 2012 e tenuto conto dell'aggiornamento al Piano Nazionale Anticorruzione approvato dall'ANAC con determinazione n.12 del 28 ottobre 2015.

Sotto il profilo dell'audit interno, nel corso dell'anno 2015, presso le strutture territoriali dell'Agenzia (area Dogane), è stata svolta un'attività di mappatura dei 24 processi indicati nella tabella seguente, selezionati tra quelli definiti prioritari nel Piano delle attività audit per il medesimo anno.

Elenco processi oggetto di verifiche da parte dell'audit nel corso dell'anno 2015

(ogni intervento di audit svolto ha riguardato una o più strutture territoriali)

1	Agevolazioni fiscali sui carburanti impiegati per la navigazione marittima	13	Revisione dell'accertamento d'ufficio con accesso in ditta
2	Attività di monitoraggio e controllo sulla corretta tenuta della contabilità separata - B, da parte degli Uffici delle Dogane	14	Ricorsi presso le Commissioni Tributarie Provinciali
3	Autorizzazione alle procedure di domiciliazione	15	Ricorsi presso le Commissioni Tributarie Regionali
4	Determinazione, accettazione o esonero cauzione per i prodotti soggetti ad accisa	16	Rilevazione fabbisogno formativo presso gli Uffici delle Dogane
5	Esercizio autotutela	17	Rimborsi e sgravi ex art. 236, 237 e 238 CDC
6	Gestione presenze assenze	18	Rimborso accise sul gasolio agli autotrasportatori con accesso in ditta
7	Importazione definitiva in procedura domiciliata	19	Rimborso accise sul gasolio agli autotrasportatori documentale d'ufficio effettuato in dogana
8	Importazione definitiva in procedura ordinaria	20	Verifiche di cassa ordinarie a cura degli Uffici delle Dogane
9	Irrogazioni sanzioni pecuniarie e accessorie (d.lgs. 472/97)	21	Verifiche IVA, intrastat e plafond con accesso in ditta
10	Movimentazione dei prodotti alcolici sottoposti ad accisa	22	Verifiche tecnico amministrative sui depositi commerciali di oli minerali
11	Procedura Negoziata senza bando di gara	23	Verifiche tecnico/amministrative sui depositi fiscali
12	Revisione dell'accertamento documentale d'ufficio effettuato in dogana	24	Vigilanza sul rispetto dell'orario di lavoro

Relativamente a ciascun processo sono stati individuati e valutati i potenziali rischi di disfunzioni e anomalie (secondo la metodologia in uso).

Gli interventi di audit riguardanti i suddetti processi sono stati replicati presso più strutture, scelte dai vertici delle varie articolazioni territoriali (Direzioni Regionali, Interregionali e Interprovinciale) tra quelle maggiormente rappresentative. Gli interventi condotti hanno portato all'individuazione, oltre che delle varie attività e dei diversi attori coinvolti nel processo, anche dei potenziali rischi che possono compromettere il raggiungimento degli obiettivi collegati.

L'attività di analisi dei rischi, condotta in termini di impatto sul processo e probabilità che questi si verifichino, ha portato, per quasi un terzo della totalità della popolazione dei rischi individuati a livello territoriale, alla formulazione di specifiche raccomandazioni al *management* delle strutture interessate, finalizzate al miglioramento dei presidi adottati nel processo di gestione del rischio.

In fase di mappatura dei processi è stata definita una classificazione "per tipologia" dei rischi correlati così articolata: rischi di natura strategica, legale, organizzativa, economico-finanziaria, operativa, frode e informatica.

La attività di audit condotte a livello territoriale hanno fatto rilevare che, per la maggior parte, i rischi individuati sono da ricomprendere nelle tipologie: operativa, organizzativa e legale. Sono state di conseguenza adottate strategie diverse a seconda della tipologia: nell'ambito del processo di gestione dei rischi di natura organizzativa sono state adottate diverse disposizioni interne, volte a rideterminare i corretti flussi di lavoro, si riportano a titolo esemplificativo quelle relative ai processi di cui ai punti n.2 e n.22 dell'elenco sopra riportato.

- Circolare n. 3/D del 24 marzo 2015 - Ufficio Contabilità diritti doganali e tutela interessi finanziari della U.E. - "Accertamento e contabilizzazione delle Risorse Proprie Tradizionali - Combinato disposto degli artt. 217.1 e 221.3 del Reg. n. 2913/92. Termine triennale: istruzioni. Modifica della circolare N. 17/D del 20/10/2014"
- Circolare n. 6/D del 18/6/2015 - Ufficio accise sui prodotti energetici e alcolici e altre imposizioni indirette – "Regime fiscale dei prodotti assoggettati ad accisa. Differenze quantitative riscontrate a destinazione. Tenuta dei registri di carico e scarico presso gli impianti di distribuzione stradale di carburante e depositi commerciali di gasolio".

Analoghi interventi sono stati adottati per i rischi di natura operativa, con l'adozione di disposizioni interne utili a ridisegnare alcune procedure, che hanno interessato, tra gli altri, il processo di cui al n.20:

- Circolare n. 20/D del 21 dicembre 2015 - Ufficio Contabilità diritti doganali e tutela interessi finanziari della U.E. – “Provvedimento riepilogativo delle istruzioni tecnico-operative e procedurali fino a qui emanate inerenti il pagamento dei diritti doganali mediante bonifico bancario o postale. Concetto di “pagamento” - Ritardi - Applicabilità della sanzione di cui all’art.13 del D.Lgs n.471/97 nonché degli interessi ex art.86 D.P.R 43/73”.

Nell’ambito dei rischi di natura legale, con riferimento ai processi di cui ai punti 14 e 15 dell’elenco, si richiama la seguente direttiva:

- Circolare n. 21/D del 23 dicembre 2015 - Decreto Legislativo n.156 del 24 settembre 2015. “Misure per la revisione della disciplina degli interpelli e del contenzioso tributario, in attuazione degli articoli 6, comma 6 e 10, comma 1, lettere a) e b) della Legge 11 marzo 2014, n.23”

Nell’ambito dei rischi di frode, il Piano delle attività audit per l’anno 2015 invitava le strutture ad individuare, nei processi selezionati per le attività di internal auditing, anche tutti i rischi riconducibili all’ampia accezione di corruzione (intesa come “*maladministration*”) prevista dal Piano Nazionale Anticorruzione e richiamata nel Piano triennale di prevenzione della corruzione dell’Agenzia per gli anni 2015-2017.

Area monopoli

Nel 2015 sono state sottoposte ad audit tutte le 16 strutture periferiche più 4 strutture centrali (Ufficio gestione monopolio rivendite tabacchi; Ufficio Bingo; Ufficio apparecchi da intrattenimento; Ufficio governo accertamento e riscossione).

Tipologia	Strutture oggetto di interventi di audit	Macroprocesso - Processo	Oggetto di audit
Audit di processo	Ufficio Bingo	Processi Principali:	Gestione dei premi non pagati cartelle Bingo
	Ufficio dei monopoli	Gestione giochi	
Audit contabile/finanziario	Ufficio ADI	Processi Principali:	Procedura di controllo dei versamenti relativi all'ISI
	Ufficio dei monopoli per la Toscana	Accertamento e riscossione	
Audit conoscitivo	Ufficio dei Monopoli per l'Umbria	Processi di supporto: Gestione del personale e organizzazione	Criticità di natura ambientale legate al contesto lavorativo - sede distaccata di Terni
Audit di conformità	Ufficio gestione monopolio rivendite tabacchi	Processi principali:- Gestione tabacchi	Procedura di rilascio e rinnovo dei patentini
	Uffici dei monopoli		
Audit di processo	Ufficio gestione monopolio rivendite tabacchi	Processi principali: Gestione tabacchi	Modalità di acquisizione delle proposte per le nuove istituzioni di rivendite ordinarie
	Uffici dei monopoli		

Elenco processi auditati nel corso dell'anno 2015

1	Rilascio e rinnovo dei patentini (tabacchi)
2	Gestione delle proposte per nuove istituzioni di rivendite ordinarie (tabacchi)
3	Gestione dei premi non pagati delle cartelle Bingo (giochi)
4	Procedura di controllo dei versamenti relativi all'ISI (giochi)

Relativamente a ciascun processo sono stati individuati e valutati i potenziali rischi di disfunzioni e anomalie secondo la metodologia in uso.

Gli interventi condotti hanno portato alla mappatura dei processi esaminati attraverso la segmentazione delle relative fasi di attività e l'individuazione dei diversi attori coinvolti nel processo nonché dei potenziali rischi di disfunzioni e anomalie.

L'attività di analisi dei rischi, condotta in termini di impatto sul processo e probabilità che questi si verifichino, ha consentito di evidenziare alcune carenze/inadeguatezze e margini di miglioramento del sistema dei controlli a fronte delle quali sono state formulate le conseguenti raccomandazioni, per l'adozione dei provvedimenti ritenuti opportuni di natura tecnica, organizzativa e provvedimentale. In particolare, sono stati attivati gli interventi per l'adeguamento delle applicazioni informatiche di gestione, ad esempio, relativamente al processo di cui al punto 2 della sopra riportata tabella, è stata avviata la modifica evolutiva dell'applicativo informatico SI.GE.R. (sistema di gestione delle rivendite) in modo da assicurare la tracciabilità automatizzata dell'intero processo, dalla proposta di istituzione della rivendita, alla eventuale relativa assegnazione.

Analogamente, per il processo di cui al punto 1 in tabella, è stata avviata l'implementazione dell'applicativo GE.PA.V. (gestione dei patentini di vendita) in modo da mettere a disposizione degli addetti funzionalità migliorative di ausilio ai controlli operativi (alert, gestione automatizzata, ecc).

Per quanto concerne tutti i rischi riconducibili all'ampia accezione di corruzione (intesa come "*maladministration*") prevista dal Piano Nazionale Anticorruzione, si rimanda al Piano triennale di prevenzione della corruzione dell'Agenzia (2015-2017).

Mappatura dei processi ed analisi dei rischi di disfunzioni e anomalie

Automazione dei processi e controllo di gestione

Area dogane

Per la descrizione e la mappatura dei processi, svolta anche ai fini dell'implementazione del Sistema AIDA (Nuovo Sistema Telematico Doganale), è stata adottata la metodologia "Action Analysis" di Flores-Winograd sponsorizzata da CNIPA (Centro Nazionale Informatica per la Pubblica Amministrazione).

L'analisi dei servizi offerti e dei processi che ne consentono l'erogazione è stata fatta sulla base di nuove logiche di lavoro, non più orientate alla sola corretta esecuzione di compiti (adempimenti) ma finalizzate al conseguimento dei risultati complessivi programmati (obiettivi). L'analisi ha preso l'avvio dalla "situazione esistente" (As-Is), attraverso l'individuazione delle criticità, processuali e organizzative, e la definizione degli interventi correttivi ha condotto al disegno dei processi "come dovrebbero essere" (To-Be). In seguito sono stati disegnati i processi da implementare (To-Run), prevedendo ovviamente il riuso/riconversione dei sistemi già operanti.

Nel tempo, è stata seguita una logica di automazione "a spirale" dei processi in base alla quale vengono valutate sistematicamente, insieme a tutti gli attori coinvolti, la praticabilità e l'efficacia/efficienza della soluzione abbattendo sia i rischi del click-day sia le criticità derivanti dall'esistenza di un quadro regolamentare definito prima che ne sia stata verificata l'effettiva praticabilità operativa. Per dare attuazione allo sviluppo "a spirale", l'Agenzia ha realizzato un sistema parallelo all'ambiente di esercizio (ambiente di addestramento e di prova) nel quale l'utenza interna ed esterna testa i nuovi processi e le nuove procedure applicative

prima della loro entrata in esercizio. La diramazione delle disposizioni applicative segue alla convalida delle soluzioni sperimentate. Parallelamente è stata definita la "griglia operativa" per il controllo della gestione, attraverso una segmentazione dei processi in attività, rispetto alle quali sono individuati stati ruoli, responsabilità, tempi di esecuzione e indicatori quali/quantitativi di produzione; la griglia così definita, oggetto di manutenzione in connessione alle modifiche organizzative e procedurali che intervengono nel tempo, è pubblicata sulla Intranet dell'Agenzia, nella sezione "Strutture centrali/ Pianificazione, amministrazione e sicurezza/Griglia operativa).

Area monopoli

Relativamente ai processi propri dell'Area monopoli, prendendo a riferimento le analisi effettuate dalla ex AAMS ai fini dell'automazione delle procedure, nel corso del 2015, sono proseguite le attività di analisi per l'implementazione della "griglia operativa" di settore, tutt'ora in corso, da integrare nell'ambito del sistema automatizzato per il controllo della gestione. Procedendo con la medesima metodologia già a suo tempo applicata per i processi dell'Area dogane, si è provveduto ad avviare la classificazione delle attività per "Famiglia/Processo", a segmentare i processi in attività e fasi e a individuare i corrispondenti indicatori di produzione. Le "Famiglie" (intese quali aggregato di processi operativi correlati da una univoca finalità gestionale) così individuate sono: "Accise"; "Accertamento"; "Controlli"; "Gestione magazzini reperti"; "Giochi". A dette famiglie sono associati i seguenti processi.

FAMIGLIA	PROCESSO
ACCISE	Rilascio licenze tabacchi e lotto
ACCISE	Trasferimento sede Rivendite e Ricevitorie
ACCISE	Autorizzazioni varie Rivendite e Ricevitorie
ACCISE	Patentini
ACCISE	Schema di piano semestrale nuove istituzioni rivendite ordinarie
ACCISE	Piano semestrale definitivo nuove istituzioni rivendite ordinarie
ACCISE	Procedure di gara per l'assegnazione di rivendite generi di monopolio
ACCISE	Assegnazione nuovi punti lotto
ACCISE	Contenzioso doganale contrabbando tabacchi lavorati
ACCISE	Vendita tabacchi lavorati senza autorizzazione
ACCISE	Revoche e decadenze rivendite, ricevitorie e patentini
ACCISE	Cambio aggregazioni Patentini
ACCISE	Controllo amministrativo-contabile dei DF

FAMIGLIA	PROCESSO
ACCISE	Escussione polizze
ACCISE	Autorizzazioni Resi
GIOCHI	Rilascio NULLA OSTA apparecchi da intrattenimento
GIOCHI	Cessazione NULLA OSTA apparecchi da intrattenimento
GIOCHI	Rilascio Nulla Osta sale VLT
GIOCHI	Accreditamento produttori schede di gioco
GIOCHI	Rilascio smart cards apparecchi comma 6
GIOCHI	Gestione entrate Tributarie ed extra-tributarie Giochi
GIOCHI	Controllo plichi Lotto
GIOCHI	Controllo Riversamenti
GIOCHI	Vendita cartelle Bingo
GIOCHI	Gestione elenco soggetti (RIES)
GIOCHI	Manifestazioni di sorte locale
GIOCHI	Cessazione/Sospensione sale VLT
GIOCHI	Subentro sale VLT
GIOCHI	Rilascio/Riconsegna attestato di detenzione apparecchi comma 7
GIOCHI	Controllo versamenti concessioni sale bingo
GIOCHI	Cancellazione elenco soggetti (RIES)
ACCERTAMENTO	Applicazione di sanzioni amministrative pecuniarie
ACCERTAMENTO	Sanzioni amministrative di competenza del Prefetto
ACCERTAMENTO	Accertamento (Preu, Isi, Imposta Unica, Tabacchi consumati in frode)
ACCERTAMENTO	Sanzioni tributarie amministrative
ACCERTAMENTO	Sequestro
ACCERTAMENTO	Opposizione al sequestro
ACCERTAMENTO	Rateazioni (Una Tantum – sanzioni – imposte)
CONTROLLI	Controlli esterni
GESTIONE MAGAZZINI REPERTI	Tasselli fiscali
GESTIONE MAGAZZINI REPERTI	Reperti di contrabbando
GESTIONE MAGAZZINI REPERTI	Veicoli sequestrati
GESTIONE MAGAZZINI REPERTI	Apparecchi da intrattenimento sequestrati

E' stata quindi avviata la scomposizione dei processi in fasi, al fine di individuare, per ciascuno di essi, ruoli, responsabilità, tempi di lavorazione e indicatori significativi di riferimento nonché le connesse modalità di misurazione (automatizzata/manuale) per l'alimentazione dei sistemi di supporto alla gestione.

Prevenzione della corruzione

Con riferimento alle misure adottate per prevenire la corruzione e le altre forme di illecito secondo le disposizioni della legge n. 190/2012 e dei decreti legislativi attuativi, in data 9 marzo 2015, con determinazione n. 6516 del Direttore dell'Agenzia è stato aggiornato il Piano triennale di prevenzione della corruzione. E' proseguita, pertanto, l'azione di vigilanza e controllo sull'attuazione delle prescrizioni della legge 190/2012, in linea con i contenuti del Piano, che si è concretizzata tra l'altro in una attività di riscontro, presso alcuni Uffici delle dogane, dell'osservanza delle misure di gestione del rischio connesse ai procedimenti/attività maggiormente esposti al rischio corruzione, così come individuati nel piano triennale 2015-2017.

Sono stati svolti complessivamente n. 5 interventi, con particolare riguardo ai settori delle verifiche e controlli doganali" e "Verifiche settore accise", caratterizzati da un alto livello di rischio.

I team audit, avvalendosi delle tabelle integrate nel Piano contenenti, per ogni Area di procedimento ad alto e medio rischio, le apposite misure di presidio con i relativi indicatori e i tempi di realizzazione, hanno preso cognizione delle misure poste in essere dagli Uffici competenti e individuato all'occorrenza ulteriori fattori di rischio da analizzare e gestire.

Gli esiti ottenuti da tale attività, descritti in appositi report, sono stati utilizzati per monitorare lo stato di attuazione del Piano anche in funzione del dovuto aggiornamento annuale dello stesso in termini di analisi del rischio, e anche in modo da orientare i futuri interventi di controllo.

Nel secondo semestre dell'anno, è stata, altresì, predisposta un'apposita reportistica destinata alle Strutture centrali e territoriali dell'Agenzia, rivista e semplificata rispetto a quella utilizzata l'anno precedente, al fine di monitorare il grado di attuazione delle misure di prevenzione della corruzione delineata nel Piano triennale, riferite ai procedimenti con rilevanza alta/media. Sulla base delle risultanze ottenute è stata predisposta, in applicazione dell' art. 1, comma 14, della legge n.190 del 2012 e tenuto conto dell'aggiornamento al Piano Nazionale Anticorruzione approvato all' ANAC con determinazione n.12 del 28 ottobre 2015, la Relazione annuale del Responsabile della prevenzione della corruzione da pubblicare sul sito

istituzionale, entro il 15 gennaio 2016, nella sezione "Amministrazione trasparente", sottosezione "Altri contenuti-Corruzione".

Va segnalata, infine, l'attività formativa erogata riferibile alla materia dell'anticorruzione e/o comunque rivolta alla promozione di una cultura dell'etica e della legalità nella Pubblica amministrazione. Nello specifico i corsi di formazione hanno riguardato: il danno erariale e la responsabilità amministrativa e penale dei dipendenti pubblici, la cultura del *whistleblowing*, il Codice di comportamento dei dipendenti dell' Agenzia delle dogane e dei Monopoli e il procedimento di controllo ispettivo.

Il Piano Triennale di prevenzione della corruzione

In funzione della redazione del Piano di prevenzione della corruzione, è stata condotta una ricognizione delle attività esposte al rischio corruzione svolte all'interno dell'Agenzia, che ha visto la partecipazione dei diversi attori coinvolti (Responsabile della prevenzione della corruzione, Direttori centrali e territoriali, personale addetto ai singoli processi), aggiornata sulla base delle risultanze emerse in sede di monitoraggio sull'attuazione delle misure indicate nel Piano stesso.

In base a tale ricognizione, le singole attività sono state suddivise per tipologia; per ciascuna tipologia di attività è stata effettuata una valutazione del rischio connesso (sulla scorta della metodologia suggerita nel Piano Nazionale Anticorruzione - P.N.A.). I rischi connessi alle aree di attività proprie dell'Agenzia derivano, in generale, dal confronto tra una missione istituzionale rilevante e complessa e i significativi interessi comuni agli operatori nelle aree "core business" dei controlli e delle verifiche in materia doganale, di accise e di autorizzazioni e concessioni per l'esercizio del gioco legale.

Per quanto riguarda il settore Monopoli, dopo il recente accorpamento, è stata avviata un'analisi completa e approfondita dei presidi già adottati onde verificare l'efficacia dei sistemi e delle metodologie di controllo poste in essere in un settore così altamente tecnico ed esposto. Nel frattempo, in relazione alle attività che, a una prima analisi, sono risultate ad alto e medio rischio corruzione, sono state individuate le medesime misure previste per il settore dogane.

Terminata la fase ricognitiva, si è proceduto ad analizzare le caratteristiche di ciascun processo/procedimento. Preliminarmente, è stata condotta una analisi finalizzata a individuare i possibili elementi di omogeneità tra i predetti processi, individuando 9 aree tematiche nell'ambito delle quali sono stati aggregati processi/procedimenti che presentavano caratteristiche analoghe.

Per ciascuna area, considerate le caratteristiche di omogeneità dei singoli processi/procedimenti ivi contemplati, sono stati valutati i livelli di esposizione al rischio, in conformità ai criteri e agli indicatori suggeriti nel P.N.A., in funzione:

- del tipo e della gamma delle fonti di rischio da analizzare;
- dell'ampiezza potenziale delle conseguenze;
- del grado di complessità dei procedimenti e delle risorse umane e finanziarie disponibili;
- dell'impatto gestionale/economico delle misure di contenimento (sull'organizzazione dell'Amministrazione) in relazione all'estensione del campo di intervento;
- della disponibilità di informazioni e dati;
- della necessità di modificare/aggiornare la valutazione del rischio.

Relativamente ai procedimenti inclusi nelle diverse aree, tenuto conto della diversa priorità di trattamento espressa dal correlato diverso grado di esposizione a rischio, sono state quindi individuate le misure di contenimento da adottare e/o attuate, i responsabili della loro attuazione, le tempistiche e i relativi indicatori.

Di seguito si riportano taluni esempi, estratti dal Piano Triennale di prevenzione della corruzione per il triennio 2015-2017 pubblicato sul sito web dell'Agenzia, relativi a aree/procedimenti per i quali, in base al criterio adottato, sono stati riscontrati, in relazione a ciascuna struttura esaminata, livelli di rischio elevati.

ATTIVITÀ MAGGIORMENTE ESPOSTE AL RISCHIO CORRUZIONE

Aree/procedimenti con rilevanza alta	
Direzione centrale amministrazione e finanza	Ufficio/Area/Servizio
Procedure negoziate	Ufficio acquisti
Varianti in corso di esecuzione del contratto	Ufficio acquisti
Fase di esecuzione del contratto: liquidazione fatture, rilevazione eventuali inadempimenti, applicazione penali	Ufficio tesoreria, Ufficio acquisti
Direzione centrale personale e organizzazione	Ufficio/Area/Servizio
Processo di acquisizione di nuovo personale progressioni di carriera mediante procedure concorsuali (dirigenziale e/o livellato)	Ufficio reclutamento
Servizio Autonomo settore Agricolo	Ufficio/Area/Servizio
Restituzione all'esportazione di prodotti agricoli	Area B
Direzione regionale, interregionale interprovinciale	
Verifiche FEAGA - controlli a posteriori	Area procedure e controlli settore dogane
Direzione regionale, interregionale interprovinciale - Ufficio di III livello	Ufficio/Area/Servizio
Area: Verifiche e controlli doganali	Area verifiche e controlli - antifrode
Area: Verifiche settore accise	Area verifiche e controlli - antifrode
Distretto	
Definizione dell'oggetto dell'affidamento	Servizio acquisti
Area Monopoli - Direzione centrale gestione tributi e monopolio giochi	Ufficio/Area/Servizio
Area: Autorizzazioni e Concessioni	Ufficio GAD, Ufficio Lotto e Lotterie, Ufficio circolazione tabacchi, Ufficio Scommesse e giochi sportivi a totalizzatore, Direzioni territoriali

Come sopra detto, relativamente ai procedimenti "a rischio" sono state definite e verificate le misure organizzative finalizzate alla prevenzione e all'emersione di patologie dell'attività amministrativa, ispirate ai seguenti principi:

- semplificazione delle procedure, al fine di garantire la trasparenza dell'iter delle decisioni;
- monitoraggio periodico del rispetto dei tempi procedurali;
- potenziamento delle risorse umane da adibire alle trattazioni nei settori a rischio, anche al fine di facilitare la rotazione, compatibilmente con i vincoli normativi vigenti in materia di dotazioni organiche, acquisizione e mobilità di personale;
- formazione mirata, al fine di rendere le risorse umane quanto più fungibili rispetto alle attività da svolgere;
- previsione di doppi "visti" sulle istruttorie relative ai procedimenti amministrativi che presentano aspetti di maggior esposizione a rischio.

Attività dei laboratori chimici

Nel 2015, l'Agenzia ha proseguito l'attività volta a garantire la performance dei laboratori chimici attraverso il mantenimento del "Sistema di Qualità" con lo sviluppo di programmi ed interventi volti ad assicurare che i servizi chimici prestati, rispondano a determinati requisiti qualitativi. Ha proceduto ad acquisire e mantenere il titolo di accreditamento da parte dell'Ente Accredia della qualità di fornitore accreditato di schemi di "*proficiency testing* (PT)" per un totale di 8 le prove accreditate nei settori: bevande spiritose, tessili, caffè e prodotti energetici.

Sul sistema SISLAB, è stato effettuato, nel tempo, un costante controllo sull'andamento degli indici corrispondenti ai tempi impiegati da tutti i laboratori per evadere i campioni pervenuti in analisi, allo scopo di rilevare e risolvere con tempestività eventuali situazioni di criticità. Si è così passati dagli oltre 12 giorni medi lavorativi impiegati nel 2011 per emettere il rapporto di prova dall'accettazione del campione, alla fine del 2015 a un valore nazionale medio dei tempi di giacenza dei campioni 4,8 giorni lavorativi.

Si sono ulteriormente evolute le iniziative atte ad approfondire le potenzialità di sviluppo dell'offerta dei servizi a pagamento da parte dei Laboratori Chimici nell'ambito territoriale di rispettiva incidenza, con la conseguente adozione di una strategia di marketing, sia al fine di acquisire nuovi clienti che di fidelizzare quelli già esistenti. Nel pieno rispetto del Decreto Legislativo 33 del 2013, si è costantemente aggiornato, sia sulla intranet che in internet, il "Tariffario delle Prestazioni" con le nuove determinazioni, unitamente alla pubblicazione delle

nuove o rinnovate convenzioni. Tutto ciò anche al fine di assicurare una crescente competitività sul mercato dei servizi offerti dai laboratori chimici doganali.

Complessivamente l'Agenzia ha rinnovato e stipulato 14 convenzioni con soggetti pubblici e privati presenti sul mercato di riferimento dei diversi Laboratori chimici. Nell'ambito dell'Accordo Quadro tra l'Agenzia ed il Ministero della Giustizia, sottoscritto il 9.04.2013, concernente l'affidamento delle attività di consulenza in materia di sostanze stupefacenti ai Laboratori Chimici delle Dogane, si è potuto riscontrare un proficuo incremento dei rapporti di collaborazione con le diverse articolazioni locali dell'Amministrazione giudiziaria. I ricavi commerciali da convenzioni e da certificazioni non in regime convenzionale, nel 2015, sono stati complessivamente pari a 1.945.403,28 euro.

Un settore di particolare impegno è stato rappresentato anche dall'attività di studio dell'analisi chimica in materia di stupefacenti. In tale ambito, sono state poste in essere attività di studio, di analisi chimica e di informazione, come di seguito rappresentato:

- E' proseguita l'attività di coordinamento interno del circuito interlaboratorio sulle sostanze stupefacenti, organizzato dall'*United Nations Office on Drugs and Crime*.
- Sono stati elaborati i metodi analitici interni unificati. Nell'ambito del settore delle droghe d'abuso, sono proseguite le attività analitiche volte all'aggiornamento dei metodi ufficiali dei laboratori chimici dell'Agenzia.
- In materia di tracciabilità di sostanze stupefacenti, è stata messa a punto una metodica del tutto nuova finalizzata al "fast profiling", di cui non sono ancora presenti nella letteratura internazionale esempi di applicazioni per studi sulla tracciabilità di sostanze stupefacenti.

OBIETTIVI INCENTIVATI

Sulla base di quanto rappresentato dall'Agenzia nella esaminata relazione e della risposta ai 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 **154,71** 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	Soglia min	Soglia max	Risultato conseguito	Risultato conseguito / Risultato atteso	Punteggio Indicatore (I*P) - (PSR)
PREVENZIONE E CONTRASTO DELL'EVASIONE TRIBUTARIA E DEGLI ILLECITI EXTRATRIBUTARI							
Numero dei controlli dogane e accise	1.000.000	16	95%	115%	1.437.131	144%	18,40
Numero complessivo dei controlli nel settore dei giochi	40.000	16	95%	115%	47.468	119%	18,40
Maggiori diritti accertati in materia doganale e di accise (€/000)	1.750.000	12	90%	110%	2.230.708	127%	13,20
Tasso di positività delle verifiche IVA (Intra e Plafond)	40%	12	90%	110%	47,8%	120%	13,20
Tasso di positività delle verifiche in materia di accise con esclusione dei tabacchi	50,0%	12	90%	110%	60,2%	120%	13,20
Tasso di positività dei controlli mirati a contrastare il fenomeno della contraffazione	13,0%	12	90%	110%	20,9%	161%	13,20
Tasso di positività interventi in materia di sottofatturazione nei settori a rischio e da Paesi a rischio	40%	12	90%	110%	56,5%	141%	13,20
Valore delle somme derivanti dall'accertamento di violazioni tributarie e amministrative (imposta accertata e sanzioni amministrative e tributarie) (€/000)	40.000	12	90%	110%	61.664	154%	13,20
SERVIZI AGLI UTENTI E OTTIMIZZAZIONE DEI PROCEDIMENTI AMMINISTRATIVI							
Percentuale di riduzione dei tempi medi di rilascio delle concessioni ed autorizzazioni in materia di Rivendite Speciali e Patentini con riferimento all'anno 2014	10%	12	95%	115%	11,80%	118%	13,80
Percentuale degli Uffici doganali dotati di POS ai fini del pagamento dei diritti doganali	50%	12	95%	115%	57,8%	116%	13,80
Percentuale dei quesiti in materia tributaria pervenuti tramite servizio di URP telematico risolti entro 8 giorni lavorativi	85%	10	95%	115%	94,4%	111%	11,11
Punteggio Sintetico di Risultato (PSR)	1,12	138,00					154,71

*Parte
Terza*

I progetti di investimento

PARTE TERZA - I PROGETTI DI INVESTIMENTO

Nell'esercizio 2015 l'Agenzia ha aggiornato la pianificazione operativa dei progetti dell'area Dogane proseguendo le politiche di investimento definite negli anni precedenti.

In particolare, i progetti d'Investimento sono stati articolati in due diversi Piani:

- **il Piano triennale degli Investimenti 2015-2017**, 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.

PIANO DEGLI INVESTIMENTI PER IL TRIENNIO 2015-2017

Il Piano degli Investimenti per il triennio 2015-2017, definito dall’Agenzia con delibera n. 270 del 29 aprile 2015, approvata dal Sig. Ministro ai sensi dell’art. 60, comma 2, del D.Lgs. 300/1999, ha riorganizzato le precedenti macro aree a seguito del progressivo esaurimento delle risorse finanziarie di cui all’art. 3, comma 1, lettera i), punto 3) della Legge n. 349/1989. Nello specifico nella seguente tabella è rappresentato, unitamente all’indicazione del relativo impegno economico, il Piano degli Investimenti per il triennio 2015-2017.

MACROAREA	IMPEGNI ECONOMICI (Importi in €/MLN IVA inclusa)			
	2015	2016	2017	TOTALE
Evoluzione del sistema informativo (ICT)	45,0	51,6	51,6	148,2
Messa in qualità dei laboratori chimici	1,7	1,3	1,3	4,3
Qualificazione del patrimonio	18,8	15,8	10,8	45,4
TOTALE	65,5	68,7	63,7	197,9

Il piano è articolato in tre macro aree:

- **“Progetti di evoluzione del sistema informativo”**: per l'Area Dogane sono ricomprese le attività inerenti l'innovazione del patrimonio informativo, finalizzate a migliorare la comunicazione istituzionale; ad incrementare l'efficienza interna; ad ottimizzare i costi di gestione del personale; a sviluppare ulteriormente la telematizzazione dei processi doganali.

Per l'Area Monopoli tali progetti comprendono le attività inerenti l'innovazione e lo sviluppo del sistema informatico di ausilio alle attività istituzionali in materia di giochi e di tabacchi; quelle finalizzate a potenziare i servizi on-line di comunicazione e supporto agli utenti interni ed esterni e ad ottimizzare i servizi e i costi di gestione del personale. Per entrambe le Aree sono, altresì, inclusi anche 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 tenuto conto che all'interno di un progetto pluriennale sono ricompresi sia sviluppi innovativi che adeguamenti evolutivi.

- **“Progetti per la messa in qualità dei laboratori chimici”**: si tratta di iniziative per migliorare ulteriormente il Sistema di Qualità dei Laboratori chimici delle dogane e per potenziarne le dotazioni strumentali con l’obiettivo di accrescerne le potenzialità di indagine analitica;
- **“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. Comprende, inoltre, specifiche iniziative di potenziamento delle strumentazioni non ICT nonché azioni per la realizzazione di opere volte all’efficientamento energetico con contestuale riduzione dell’ impatto ambientale. Tali progetti riguardano entrambe le Aree.

Nella seguente tabella sono riepilogati i singoli progetti ed evidenziati i relativi valori di SAC e SAL. (I dati di consuntivo del SAC si riferiscono non solo ai costi sostenuti al 31 dicembre 2015 ma anche agli impegni di spesa assunti entro tale data).

PROGETTI 2015					
PROGETTO	Budget assegnato da piano 2015 (€)	Budget ripianificato (€)	Avanzamento costi (SAC) rispetto al budget assegnato	Avanzamento lavori (SAL)	SPESO (€)
PROGETTI ICT					
Area Dogane					
1. Auditing di processo	35.400	35.376	99,93%	100,00%	35.376
2. Gestione approvvigionamenti, contabilità e tesoreria	1.020.000	946.549	75,63%	89,25%	771.461
3. Gestione del contenzioso	58.100	5.303	9,13%	70,00%	5.303
4. Gestione delle risorse umane	1.200.000	1.101.024	91,75%	99,55%	1.101.024
5. Gestione e sviluppo dei sistemi di supporto alla comunicazione	530.000	528.359	99,69%	100,00%	528.359
6. Mappa dei processi	456.000	306.193	60,42%	45,00%	275.497
7. Pianificazione e controllo di gestione	353.000	303.780	86,06%	90,00%	303.780
8. Potenziamento tecnologico (acquisizione di beni e servizi)	2.100.000	3.139.592	78,78%	56,00%	1.654.291
9. Servizi di back office	7.600.000	7.203.362	86,49%	96,98%	6.573.233
10. Applicazione dei regimi doganali e fiscali	600.000	555.947	92,66%	99,00%	555.947
11. Gestione delle restituzioni	245.000	244.154	99,65%	100,00%	244.154
12. Progetti unionali	1.270.000	937.685	73,83%	90,00%	937.685

13. Gestione dei laboratori chimici	360.000	358.756	99,65%	100,00%	358.756
14. E-learning academy	370.000	352.892	95,38%	100,00%	352.892
15. Servizi cooperativi (colloquio con operatori ed enti esterni)	1.450.000	1.420.850	89,80%	30,50%	1.302.095
Totale prog. ICT Area Dogane	17.647.500	17.439.822	85%	84,61%	14.999.853
Area Monopoli					
01. Apparecchi da divertimento e intrattenimento	6.720.000	6.719.000	91,00%	99%	6.115.067
02. Sistema accise tabacchi	593.000	593.000	84,46%	100%	500.849
03. Sito Internet e Intranet Monopoli	358.000	357.000	99,31%	100%	355.520
05. Datawarehouse e Business Intelligence per il sistema dei controlli	1.132.000	1.132.000	99,42%	100%	1.125.442
06. Enterprise architecture	304.000	303.000	99,25%	100%	301.723
07. Business intelligence per giochi, tributi, tabacchi/accise e analisi strategiche	2.452.000	2.451.000	94,51%	100%	2.317.465
08. Sistema amministrativo e tributario	3.501.000	3.501.000	117,56%	100%	4.115.648
09. Sistema di assistenza centrale, knowledge base e formazione	254.000	254.000	99,35%	100%	252.351
10. Sistema per i giochi di abilità a distanza	2.036.000	2.036.000	75,45%	97%	1.536.191
11. Sistema per il gioco del Bingo	1.786.000	1.786.000	94,43%	99%	1.686.561
12. Sistema per i giochi numerici a totalizzatore nazionale	598.000	597.000	99,27%	100%	593.631
13. Giochi ippici e sportivi	1.218.000	1.217.000	99,35%	100%	1.210.029
14. Gestione delle concessioni e degli adempimenti dei concessionari dei giochi	1.534.000	1.534.000	96,11%	100%	1.474.292
15. Gestione ed evoluzione dell'infrastruttura Monopoli	2.457.000	2.457.000	60,87%	61%	1.495.662
16. Gestione progetti informatici di Monopoli	855.000	855.000	90,43%	100%	773.159
17. Gioco del lotto e lotterie	487.000	486.000	99,95%	100%	486.761
18. Sistema dei controlli per Monopoli	1.019.000	1.019.000	99,39%	100%	1.012.734
Totale progetti ICT Area Monopoli	27.304.000	27.297.000	92,85%	95,95%	25.353.085
TOTALE COMPLESSIVO PROGETTI ICT	44.951.500	44.736.822	89,77%	91,53%	40.352.938
PROGETTI NON ICT					
1. Potenziamento logistico ed adeguamento strutturale	18.000.000	18.000.000	80%	87%	14.400.000
2. Potenziamento logistico ed adeguamento strutturale delle Direzioni territoriali dei	796.756	796.756	63,84%	63,84%	508.626

Monopoli					
3. Messa in qualità dei laboratori chimici	1.743.000	1.743.000	93,94%	100%	1.743.000
TOTALE PROGETTI NON ICT	20.539.756	20.539.756	81,07%	87,2%	16.651.626
TOTALE GENERALE	65.491.256	65.276.578	87,04%	90,17%	57.004.564

Di seguito si riportano gli elementi informativi forniti, a richiesta, dall’Agenzia relativamente a taluni progetti di investimento.

INDICATORE/ ATTIVITA'	NOTE DI CHIARIMENTO/PRECISAZIONE
Progetto: Gestione approvvigionamenti contabilità e tesoreria	In corso d'anno, in considerazione di successive modifiche intervenute - sia organizzative, sia di contesto - si è proceduto alla ripianificazione di taluni interventi interni al progetto che hanno comportato minori prestazioni da parte del partner tecnologico e, di conseguenza minori costi di sviluppo. Si fa riferimento, ad esempio, all'obiettivo inerente allo sviluppo di funzionalità automatizzate a supporto della centralizzazione degli acquisti: l'intervento è stato annullato al fine di rivalutare le esigenze effettive in connessione alle modifiche organizzative preannunciate a livello centrale con impatto sul ciclo degli approvvigionamenti; da ciò è ovviamente derivato un minor impegno sia in termini di attività (interne e del partner tecnologico) sia in termini di costi connessi alla manutenzione evolutiva del sistema - con evidenti ricadute sul SAC complessivo di progetto.
Progetto: Gestione del Contenzioso	Nel corso del 2015, l’Agenzia ha provveduto a ridefinire le attività da sviluppare in funzione delle modifiche organizzative intervenute, relative alla ripartizione delle competenze per materia (dogane e accise); in ragione di ciò, nel citato progetto è rimasto lo sviluppo della gestione del procedimento sanzionatorio, mentre la gestione dei ricorsi giurisdizionali tributari è stata riportata nell’ambito del progetto "Applicazione dei regimi doganali e fiscali". Sempre con riferimento alla gestione del contenzioso, è stata stipulata una convenzione con l’Agenzia delle Entrate che prevede l’acquisizione a titolo gratuito del software già in uso presso gli uffici della predetta Agenzia, nonché la possibilità di fruire gratuitamente della manutenzione correttiva/adattiva ed evolutiva del software in parola, i cui oneri progettuali e finanziari sono a carico della stessa Agenzia delle Entrate. Tutto quanto precede ha ovviamente comportato una riduzione dei costi di progetto.

<p>Progetto: Mappa dei processi</p>	<p>La ripianificazione è da imputare ai tempi di conclusione della procedura di acquisizione, da parte del Partner tecnologico, delle licenze relative al nuovo strumento per la produzione e gestione delle mappature dei processi. Il SAL è influenzato dal ridimensionamento di attività interne all'Agenzia che in sede di pianificazione erano state classificate con peso elevato nell'ambito del progetto complessivo.</p>
<p>Progetto: Progetti Unionali</p>	<p>Alcune delle attività inizialmente pianificate hanno subito un rallentamento da ricondurre, in parte al complesso iter procedurale, previsto per la gestione dei progetti Unionali, inerente alla stipula di memorandum/accordi con i soggetti pubblici e privati individuati per l'esecuzione delle attività e in parte al mancato avvio delle attività del "PON Infrastrutture e Reti 2014-2020". A consuntivo, risulta conseguito al 100% l'obiettivo di costo così come ripianificato (€ 937.685, a fronte del budget iniziale di € 1.270.000); nel SAL sono ovviamente comprese anche le attività svolte dal personale dell'Agenzia (che non rilevano come costi di progetto) per la definizione e la stesura dei documenti preliminari all'avvio del "PON Infrastrutture e Reti 2014-2020".</p>
<p>Progetto: Potenziamento tecnologico (acquisizione di beni e servizi)</p>	<p>A fronte di una disponibilità di budget venutasi a creare nel corso dell'anno, a seguito della rimodulazione di altri interventi progettuali, si è valutata positivamente la possibilità di integrare i processi di acquisto di beni e servizi utili a migliorare l'efficienza operativa degli uffici; è stato così rideterminato in incremento il budget di progetto. Lo stato avanzamento costi a fine anno non da evidenza di tutte le procedure avviate nel 2015, nei limiti del budget rideterminato, non completate al 31 dicembre dello stesso anno e conseguentemente non fatturate. Lo stato avanzamento lavori (calcolato in base al peso attribuito a ciascuna attività pianificata) è influenzato dal ridimensionamento di talune attività interne, inizialmente pianificate con peso elevato, che è stato necessario rivedere in connessione a sopravvenuti fattori esterni (slittamento delle attività del PON).</p>
<p>Progetto: Servizi cooperativi (colloquio con operatori ed enti esterni)</p>	<p>Il SAC conseguito da evidenza dei costi connessi allo sviluppo degli interventi conclusi nell'anno dal partner tecnologico per la realizzazione del progetto. Lo stato avanzamento lavori (calcolato in base al peso attribuito a ciascuna attività pianificata) risulta influenzato dal ridimensionamento di attività interne all'Agenzia (inizialmente pianificate con peso elevato) connesse all'implementazione delle modalità di colloquio con il sistema informativo doganale da parte di altre amministrazioni.</p>
<p>Progetto: Sistema amministrativo tributario</p>	<p>Il SAC riportato nella relazione gestionale risente di un errore materiale contenuto nel rendiconto a suo tempo fornito dal Partner tecnologico; tale errore è da ricondurre all'errata imputazione al progetto di alcuni canoni (per oltre 600 mila euro) relativi alla fornitura di banche dati. Successivamente, i predetti canoni sono stati correttamente rimossi dai costi di investimento e imputati a costo corrente.</p>

Progetto: Gestione ed evoluzione dell'infrastruttura Monopoli	Il progetto comprende la realizzazione di interventi di innovazione relativi all'infrastruttura ICT dell'Area monopoli che, per la loro complessità, hanno richiesto uno slittamento al 2016; tra questi rientrano il completamento del sistema VoIP e la realizzazione di una rete VPN.
Progetto: Potenziamento logistico ed adeguamento strutturale	Il protrarsi della fase di gestione provvisoria dell'esercizio finanziario, nelle more della stipula della Convenzione, condiziona l'effettiva capacità di spesa degli uffici; in ragione di ciò, il risultato conseguito dà evidenza della capacità delle Strutture di portare a compimento gli interventi pianificati in un arco temporale ridotto. Gli interventi di potenziamento logistico sono stati altresì allineati alla progressiva attuazione del Piano di razionalizzazione degli immobili in uso agli uffici dell'Agenzia su tutto il territorio nazionale, che prevede, prioritariamente l'accorpamento delle sedi dell'Area monopoli a quelle dell'Area dogane.
Progetto: Potenziamento logistico ed adeguamento strutturale delle Direzioni territoriali dei Monopoli	Il protrarsi della fase di gestione provvisoria dell'esercizio finanziario, nelle more della stipula della Convenzione, condiziona l'effettiva capacità di spesa degli uffici; in ragione di ciò, il risultato conseguito dà evidenza della capacità delle Strutture di portare a compimento gli interventi pianificati in un arco temporale ridotto. Gli interventi di potenziamento logistico sono stati altresì allineati alla progressiva attuazione del Piano di razionalizzazione degli immobili in uso agli uffici dell'Agenzia su tutto il territorio nazionale, che prevede, prioritariamente l'accorpamento delle sedi dell'Area monopoli a quelle dell'Area dogane.

PIANO PLURIENNALE DEGLI INTERVENTI

Il Piano pluriennale degli interventi, definito con delibera del Comitato di gestione n. 271 del 29 aprile 2015, approvata dal Sig. Ministro ai sensi dell'art. 60, comma 2, del D.Lgs. 300/1999, è caratterizzato da un denominatore comune consistente nell'azione progettuale del **Potenziamento delle attività di controllo** che ha come obiettivo generale quello di rafforzare le attività di controllo e di contrastare in modo efficace le frodi ed i traffici illeciti.

In particolare, il progetto si sviluppa lungo due direttrici principali: il "*Potenziamento logistico-strumentale*", attraverso l'acquisizione di strumentazione ed attrezzature per rendere più incisivi gli interventi in tale ambito, ed 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.

Nella seguente tabella sono riepilogati i singoli progetti ed evidenziati i relativi valori di SAC e SAL.

Progetto	Budget da piano degli interventi	Budget ripianificato	Avanzamento costi rispetto al budget assegnato (SAC)	Avanzamento lavori (SAL)	Speso
POTENZIAMENTO DEL SISTEMA TELEMATICO DOGANALE (ICT)					
1. Accertamenti, controlli e contrasto all'evasione tributaria e degli illeciti extratributari	1.765.999	1.696.517	95,73%	97,60%	1.690.613
2. Digitalizzazione accise	1.774.788	1.245.865	67,09%	79,90%	1.190.740
3. Digitalizzazione dogane	2.089.309	1.959.365	89,79%	79,45%	1.876.045
Totale ICT	5.630.096	4.901.747	84,50%	85,28%	4.757.398
POTENZIAMENTO LOGISTICO STRUMENTALE (NON ICT)					
1. Potenziamento degli strumenti di controllo	3.975.670	3.975.670	81,74%	81,74%	3.249.843
2. Scanner	100.000	100.000	0%	0%	0
Totale NON ICT	4.075.670	4.075.670	79,74%	79,74%	3.249.843
TOTALE COMPLESSIVO	9.705.766	8.977.417	82,5%	82,96%	8.007.241

A tale proposito, si fa presente che per alcuni progetti ICT il budget è stato rimodulato in corso d'anno a fronte di nuove esigenze evolutive che hanno richiesto approfondimenti e variazioni tecniche rispetto ai progetti originari ed anche in relazione alle esigenze gestionali. Tutte le rimodulazioni sono state effettuate attraverso variazioni compensative e senza problemi di copertura finanziaria.