

Agenzia delle entrate: Distribuzione del personale

	Dotazione organica dell'Agenzia ⁽²⁾	Addetti Agenzia 2003	% Addetti Agenzia 2002	Redistribuzione addetti 2003 secondo la dotazione organica	Differenza assoluta redistribuzione addetti 2003 e addetti 2003	Differenza % redistribuzione addetti 2003 e addetti 2003
Personale non dirigente	45.791	34.011	97,20	33.897,84	113,16	0,33
Dirigenti	1.474	978	2,80	1.091,16	-113,16	-10,37
Totale	47.265	34.989	100,00	34.989,00	0,00	0,00

(2) La dotazione organica dell'Agenzia delle Entrate è fissata dall'articolo 10 del Regolamento di Amministrazione.

Distribuzione regionale del personale 2003 in relazione alla distribuzione prevista dalla piante organiche dell'ex Dipartimento (1)

Regione	Dotazione organica dell'ex Dipartimento ⁽¹⁾	Addetti Agenzia 2003	% Addetti Agenzia 2002	Redistribuzione addetti 2003 secondo la dotazione organica	Differenza assoluta redistribuzione addetti 2003 e addetti 2003	Differenza % redistribuzione addetti 2003 e addetti 2003
Val d'Aosta	224	120	0,36	151,90	-31,90	-21,00
Piemonte	4.083	2.603	7,71	2.768,71	-165,71	-5,99
Liguria	1.872	1.253	3,71	1.269,42	-16,42	-1,29
Lombardia	7.882	4.005	11,87	5.344,83	-1.339,83	-25,07
Veneto	3.886	2.352	6,97	2.635,12	-283,12	-10,74
Friuli	1.103	748	2,22	747,95	0,05	0,01
Trentino	663	363	1,08	449,58	-86,58	-19,26
Alto Adige	421	206	0,61	285,48	-79,48	-27,84
Emilia Romagna	3.867	2.236	6,63	2.622,24	-386,24	-14,73
Toscana	3.700	2.208	6,54	2.508,99	-300,99	-12,00
Marche	1.379	949	2,81	935,11	13,89	1,49
Umbria	790	606	1,80	535,70	70,30	13,12
Lazio	4.543	3.341	9,90	3.080,64	260,36	8,45
Abruzzo	1.469	1.269	3,76	996,14	272,86	27,39
Molise	410	317	0,94	278,02	38,98	14,02
Campania	3.872	3.280	9,72	2.625,63	654,37	24,92
Puglia	2.688	2.184	6,47	1.822,75	361,25	19,82
Basilicata	532	412	1,22	360,75	51,25	14,21
Calabria	1.291	1.088	3,22	875,44	212,56	24,28
Sicilia	3.781	3.214	9,52	2.563,92	650,08	25,35
Sardegna	1.312	994	2,95	889,68	104,32	11,73
Totale	49.768	33.748	100,00	33.748,00	0,00	0,00

(1) D.P.C.M. 18/11/1996 e D.P.C.M. 2/12/1996 e D.P.C.M. 31/7/1997

PAGINA BIANCA

ALLEGATO 10

PAGINA BIANCA

AGENZIA DELLE ENTRATE
Risorse umane per missione istituzionale

ore/persona in migliaia

MISSIONI	Consuntivo 2002		Programma 2003		Consuntivo 2003		Scost. progr 2003/ cons 2002		Scost. cons/ progr 2003		Scost. Cons2003/ cons 2002								
	ore/ persona	Incidenza %	ore/ persona	Incidenza %	ore/ persona	Incidenza %													
GESTIONE DEI TRIBUTI	Gestione atti e dichiarazioni			409	0,81%	376	0,76%				- 8,07								
	Liquidazione tributi settore registro ed altre attività	4.455	8,85%	3.320	6,55%	2.775	5,61%		- 25,48		- 16,42	- 37,71							
	Rimborsi	1.571	3,12%	1.510	2,98%	1.457	2,94%		- 3,88		- 3,51	- 7,26							
	Riscossione	8.769	2,743	17,42%	5,45%	7.651	2,180	15,09%	4,30%	7.102	2,338	14,35%	4,72%	- 12,75	- 20,52	- 7,18	7,25	- 19,01	- 14,76
	Gestione dei rapporti convenzionali con gli intermediari				232	0,46%	156	0,32%					- 32,76						
	Altre attività riguardanti la gestione dei tributi				-	0,00%	-	0,00%											
SERVIZI AI CITTADINI	Assistenza al contribuente presso gli sportelli e mediante i call center	11.618	9.620	23,08%	19,11%	12.000	10.200	23,67%	20,12%	11.243	9.484	22,71%	19,16%	3,29	6,03	- 6,31	- 7,02	- 3,23	- 1,41
	Registrazione atti e dichiarazioni		1.998	3,97%	3,97%		1.800	3,55%	3,55%		1.759	3,55%	3,55%		- 9,93		- 2,28		- 11,98
CONSULENZA	Interpello	423		0,84%		515	1,02%	1,02%		429	0,87%		21,75		- 16,70			1,42	
PREVENZIONE E CONTRASTO ALL'EVASIONE	Controllo sostanziale II.DD., IVA e IRAP				4.800	9,47%	4.770	9,64%					- 48,18		- 0,63			- 48,50	
	Controllo formale delle dichiarazioni	9.262		18,40%	1.000	1,97%	1.256	2,54%							25,60				
	Controllo sostanziale tributi settore registro				420	0,83%	573	1,16%							36,43				
	Verifiche nei confronti di soggetti di grandi dimensioni	12.922	211	0,42%	259	0,51%	258	0,52%				22,51		- 0,39				22,03	
	Verifiche nei confronti di altri soggetti		1.837	3,65%	1.116	2,20%	1.098	2,22%	10,66	- 39,26	- 0,38	- 1,61	10,25	- 40,24					
	Accessi per il controllo degli obblighi fiscali				420	0,83%	543	1,10%							29,29				
	Funzioni strumentali all'attività di controllo		1.611	3,20%	1.000	1,97%	869	1,76%				- 37,92		- 13,10				- 46,05	
	Attività di analisi e ricerca				781	1,54%	676	1,37%							- 13,44				
	Attività connesse alla definizione delle posizioni fiscali per gli anni pregressi				4.504	8,88%	4.203	8,49%							- 6,68				
CONTENZIOSO		3.705	7,36%		4.100	8,09%	3.423	6,91%				10,66		- 16,51				- 7,61	
SERVIZI PROFESSIONALI, DI COORDINAMENTO E CONTROLLO	Direzione e servizi di staff				2.700	5,33%	2.644	5,34%							- 2,07			4,34	
	Audit interno e sicurezza	2.859		5,68%	3.100	6,11%	2.983	6,03%				8,43		- 3,77				- 15,25	
SERVIZI GENERALI E GESTIONE DELLE RISORSE		7.601	15,10%		7.150	14,10%	7.838	15,83%				- 5,93		9,62				3,12	
FORMAZIONE		1.787	3,55%		1.800		1.593	3,22%				0,73		- 11,50				- 10,86	
SERVIZI DI MERCATO		46	0,09%		80	0,16%	49	0,10%				73,91		- 38,75	- 100,00			6,52	
ATTIVITA' PROGETTUALI		611	1,21%		-		598	1,21%				- 100,00						- 2,13	
TOTALE		50.341	100,00%		50.696	100,00%	49.504	100,00%				0,71		- 2,35				- 1,66	

Fonte: elaborazioni Corte dei conti su dati Agenzia delle Entrate

PAGINA BIANCA

ALLEGATO 11

PAGINA BIANCA

AGENZIA DELLE ENTRATE
Indicatori di risultato e risorse umane per missione istituzionale

MISSIONI	SERVIZI OFFERTI	INDICATORI DI SERVIZIO	Progr. 2002	Cons. 2002	Scost. cons/ progr 2002	Progr. 2003	Cons. 2003	Scost. progr 2003/ cons 2002	Scost. Cons 2003/ cons 2002	Scost. cons/progr 2003	
GESTIONE DEI TRIBUTI	Gestione atti e dichiarazioni (*)	% di comunicazioni inviate rispetto al numero delle dichiarazioni (modello UNICO 2001) pervenute	90,00%	89,09%	-1,01%	90,00%	90,02%	1,02%	1,04%	0,02%	
		% di comunicazioni inviate entro il 30 giugno 2003 rispetto al numero delle dichiarazioni Mod. Unico 2002 pervenute (*)				50,00%	50,22%			0,44%	
		Comunicazioni inviate (Mod. Unico 2002) (*)				14.400.000	16.287.020			13,10%	
		Comunicazioni inviate (Mod. unico 2001) (*)				1.500.000	854.042			-43,06%	
		Comunicazioni con segnalazioni di irregolarità	3.000.000	2.154.505	-28,2%	25.000.000	34.648.812	1060,36%	1508,20%	38,60%	
		Preavvisi di irregolarità inviati agli intermediari (*)				a consuntivo	2.709.194				
	Liquidazione tributi settore registro ed altre attività	Atti e dichiarazioni di successione liquidati	a consuntivo	6.947.158		a consuntivo	6.997.417		0,72%		
	Riscossione		Verifiche effettuate nei confronti dei Concessionari della riscossione	70	149	112,9%	100	121	-32,89%	-18,79%	21,00%
			Verifiche effettuate nei confronti degli intermediari della riscossione (*)				a consuntivo	181			
			Eliminazione giacenze quote inesigibili >258.000€				2.439	2.417			-0,90%
	Rimborsi	Rimborsi erogati	a consuntivo	2.861.708		a consuntivo	2.093.629		-26,84%		
	Gestione dei rapporti convenzionali con gli intermediari (*)		Numero di accessi nei confronti dei Centri di assistenza fiscale (*)				a consuntivo	609			
			N. di accessi nei confronti degli intermediari per la presentazione delle dichiarazioni e degli atti (*)				a consuntivo	475			

MISSIONI	SERVIZI OFFERTI	INDICATORI DI SERVIZIO	Progr. 2002	Cons. 2002	Scost. cons/ progr 2002	Progr. 2003	Cons. 2003	Scost. progr 2003/ cons 2002	Scost. Cons 2003/ cons 2002	Scost. cons/progr 2003	
SERVIZI AI CITTADINI	Assistenza tramite centri di assistenza telefonica e front office degli uffici locali	Contribuenti serviti dai centri di assistenza telefonica	1.300.000	1.377.637	6,0%	1.400.000	1.432.674	1,62%	4,00%	2,33%	
		N. di risposte a telefonate pervenute (*)				a consuntivo	1.419.784				
		N. delle posizioni fiscali proposte dagli intermediari per i preavvisi telematici. (*)				a consuntivo	98.055				
		N. di risposte fornite via web mail (*)				a consuntivo	12.643				
		N. di risposte fornite via fax server (*)				a consuntivo	247				
		Numero di call back e richiamate (*)				a consuntivo	217.287				
		Percentuale di telefonate alle quali e' stata fornita risposta entro tre minuti (*)				50,00%	60,35%			20,70%	
		N. di correttive effettuate dagli operatori dei call center(*)				a consuntivo	176.253				
		N. di correttive effettuate dagli uffici locali (*)				a consuntivo	2.322.701				
		N. dei contribuenti che usufruiscono del servizio di prenotazione telefonica di appuntamenti con i funzionari presso gli uffici locali. (*)				a consuntivo	66.822				
		N. dei contribuenti che usufruiscono dal servizio di consultazione del cassetto fiscale per l'accesso ai dati fiscali. (*)				a consuntivo	307.534				
		Telematico atti e dichiarazioni	Dichiarazioni (UNICO P.F.) trasmesse per via telematica dal contribuente o tramite ufficio	500.000	639.243	27,8%	600.000	909.910	-6,14%	42,34%	51,65%
	di cui trasmesse dal contribuente		150.000	131.618	-12,3%	a consuntivo	142.829		8,52%		
	di cui trasmesse tramite ufficio		350.000	507.625	45,0%	a consuntivo	767.081		51,11%		
	Dichiarazioni (UNICO P.F.) trasmesse per via telematica da banche e Poste		a consuntivo	7.101.509		a consuntivo	3.430.604		-51,69%		
	Documenti (escluse dichiarazioni) trasmesse per via telematica		1.000.000	1.246.630	24,7%	2.900.000	4.285.104	132,63%	243,74%	47,76%	
	N. di adempimenti online (registrazione e pagamento delle relative imposte) riguardanti contratti di locazione e atti immobiliari		100.000	130.200	30,2%	580.000	1.929.829	345,47%	1382,20%	232,73%	
	CONSULENZA	Interpello e consulenza giuridica	Istanze di interpello ricevute	a consuntivo	7.570		a consuntivo	6.835			
			% di risposte rese nei termini alle istanze di interpello	100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Pareri resi ad istanze di interpello inammissibili rispetto al totale delle istanze inammissibili pervenute (*)						50,00%	82,00%			64,00%	

MISSIONI	SERVIZI OFFERTI	INDICATORI DI SERVIZIO	Progr. 2002	Cons. 2002	Scost. cons/ progr 2002	Progr. 2003	Cons. 2003	Scost. progr 2003/ cons 2002	Scost. Cons 2003/ cons 2002	Scost. cons/progr 2003
CONTRASTO ALL'EVASIONE	Controllo sostanziale I.I.DD., IVA e IRAP	<i>Controlli equivalenti</i>	485.000	588.939	21,4%	300.000	485.187	-49,06%	-17,62%	61,73%
		Controlli sui crediti di imposta con esito positivo notificati (*)				a consuntivo	417.591			
		Controlli sui crediti di imposta sostanziali I.I.DD., IVA ed IRAP eseguiti al netto dei controlli negativi in conseguenza del ricorso da parte del contribuente agli istituti definatori automatici (*)				a consuntivo	475.227			
		Controlli notificati rispetto ai controlli eseguiti (in %)	85,00%	87,98%	3,5%	85,00%	89,00%	-3,39%	1,16%	4,71%
		Controlli unificati eseguiti rispetto ai controlli con esito positivo (*)				30,00%	57,00%			90,00%
		Accertamenti definiti con adesione	a consuntivo	104.385		a consuntivo	6.697		-93,58%	
		Accertamenti definiti con acquiescenza	a consuntivo	74.023		a consuntivo	41.907		-43,39%	
		Accertamenti definiti con adesione e accertamenti definiti con acquiescenza rispetto agli accertamenti notificati ed agli accertamenti definiti con adesione in assenza di accertamento (in %)	30,00%	42,21%	40,7%	30,00%	29,00%	-28,93%	-31,30%	-3,33%
		Maggiore imposta relativa ad accertamenti definiti con adesione (in migliaia di €)	a consuntivo	755.629.737		a consuntivo	42.071.000		-94,43%	
		Maggiore imposta relativa ad accertamenti definiti con acquiescenza (in migliaia di €)	a consuntivo	221.078.620		a consuntivo	25.052.000		-88,67%	
		Maggiore imposta relativa agli accertamenti con adesione e accertamenti con acquiescenza rispetto alla maggiore imposta relativa agli accertamenti notificati, e successivamente definiti con adesione o con acquiescenza, ed alla maggiore imposta relativa agli accertamenti definiti con adesione in assenza di accertamenti	a consuntivo	43,19%		a consuntivo	33,00%		-23,59%	
		Numero di controlli di posizioni fiscali riferite a soggetti residenti in paesi a fiscalità privilegiata (*)				a consuntivo	127			

MISSIONI	SERVIZI OFFERTI	INDICATORI DI SERVIZIO	Progr. 2002	Cons. 2002	Scost. cons/ progr 2002	Progr. 2003	Cons. 2003	Scost. progr 2003/ cons 2002	Scost. Cons 2003/ cons 2002	Scost. cons/progr 2003	
CONTRASTO ALL'EVASIONE	Controllo formale delle dichiarazioni	Controlli formali eseguiti	1.000.000	1.213.986	21,4%	1.300.000	1.652.827	7,09%	36,15%	27,14%	
		Controlli equivalenti	90.000	100.118	11,2%	60.000	103.326	-40,07%	3,20%	72,21%	
	Controllo sostanziale tributi settore registro	Accertamenti settore registro eseguiti				a consuntivo	26.838				
		Accertamenti definiti con adesione		a consuntivo	34.088		a consuntivo	4.185		-87,72%	
		% degli accertamenti su atti di cessione d'azienda rispetto agli accertamenti eseguiti				a consuntivo	29,00%				
	Verifiche nei confronti di soggetti di grandi dimensioni	<i>Verifiche equivalenti</i>		300	350	16,7%	360	442	2,86%	26,29%	22,78%
		Verifiche nei confronti di soggetti di grandi dimensioni eseguite al netto delle verifiche negative in conseguenza del ricorso da parte del contribuente agli istituti definatori automatici		a consuntivo	370		a consuntivo	552		49,19%	
		Verifiche con esito positivo rispetto alle verifiche eseguite al netto delle verifiche negative in conseguenza del ricorso da parte del contribuente agli istituti definatori automatici		90,00%	98,38%	9,3%	90,00%	96,00%	-8,52%	-2,42%	6,67%
	Verifiche nei confronti di altri soggetti	<i>Verifiche equivalenti</i>		9.000	9.737	8,2%	6.200	6.915	-36,33%	-28,98%	11,53%
		Verifiche nei confronti di altri soggetti eseguite al netto delle verifiche negative in conseguenza del ricorso da parte del contribuente agli istituti definatori automatici		a consuntivo	8.829		a consuntivo	3.084		-65,07%	
		Verifiche con esito positivo rispetto alle verifiche eseguite al netto delle verifiche negative in conseguenza del ricorso da parte del contribuente agli istituti definatori automatici		90,00%	98,54%		90,00%	92,00%	-8,67%	-6,64%	2,22%
	Accessi per il controllo degli obblighi fiscali		35.000	49.050	40,1%	70.000	10.325	42,71%	-78,95%	-85,25%	
	Attività connesse alla definizione delle posizioni fiscali per gli anni pregressi (*)	<i>Accessi eseguiti</i>									
		Numero di liquidazioni per definizione agevolata ex art. 11, comma 1, legge 289/2002 (*)				a consuntivo	66.183				
		Numero di comunicazioni/informative inviate ai contribuenti interessati agli istituti definatori di cui all'art. 15, legge 289/2002 (*)					60.000	365.717			509,53%
Attività di analisi e ricerca (*)	Segnalazioni qualificate relative a soggetti residenti in paesi a fiscalità privilegiata e utilizzate nell'attività di controllo sostanziale e verifica con esito positivo. (*)					a consuntivo	109				
	Richieste di informazioni inoltrate nell'ambito della cooperazione internazionale (*)					a consuntivo	448				

MISSIONI	SERVIZI OFFERTI	INDICATORI DI SERVIZIO	Progr. 2002	Cons. 2002	Scost. cons/ progr 2002	Progr. 2003	Cons. 2003	Scost. progr 2003/ cons 2002	Scost. Cons 2003/ cons 2002	Scost. cons/progr 2003
CONTENZIOSO		Numero di ricorsi pervenuti nel 2003 (*)				a consuntivo	88.364			
		Numero di costituzioni in giudizio in commissione tributaria provinciale (*)				a consuntivo	130.849			
		Numero di costituzioni in giudizio in C.T.P. rispetto al numero dei ricorsi pervenuti nel 2003 (*)				100,00%	148,08%			48,08%
		Numero di appelli pervenuti nel 2003 (*)				a consuntivo	6.899			
		Numero di costituzioni in giudizio in commissione tributaria regionale (*)				a consuntivo	8.989			
		Numero di costituzioni in giudizio in C.T.R. rispetto al numero degli appelli pervenuti nel 2003 (*)				100,00%	130,29%			30,29%
		Soccombenze su attività di accertamento	a consuntivo	37.985		a consuntivo	12.604		-66,82%	
		Decisioni favorevoli in tutto o in parte su attività di accertamento	a consuntivo	49.029		a consuntivo	13.466		-72,53%	
		Conciliazioni giudiziali effettuate nell'anno su attività di accertamento	a consuntivo	10.302		a consuntivo	524		-94,91%	
	FORMAZIONE		Numero di partecipanti ad iniziative formative inerenti l'integrazione delle professionalità e lo sviluppo della polifunzionalità	15.000	18.436	22,9%	7.000	12.623		
		Numero di partecipanti ad iniziative formative inerenti aree tematiche di importanza strategica				10.000	28.122			181,22%
		Numero di dirigenti e funzionari ad alto potenziale partecipanti ad iniziative manageriali.				800	1.070			33,75%
		Ore di formazione erogate per iniziative inerenti l'integrazione delle professionalità e lo sviluppo della polifunzionalità				a consuntivo	387.795			
		Ore di formazione per partecipazione a iniziative inerenti aree tematiche di importanza strategica.				a consuntivo	421.827			
		Ore di formazione erogate nei confronti di dirigenti e funzionari ad alto potenziale partecipanti ad iniziative manageriali				a consuntivo	20.876			
SERVIZI DI MERCATO		Consulenza agli enti locali in materia di tributi di loro pertinenza	24	382	1491,7%		149		-60,99%	
		Formazione in materia di tributi erariali a CAF o enti pubblici					679			
		Formazione agli enti locali in materia di tributi propri					492			
		Riscossione tramite F24 delle entrate di enti pubblici					68			
		Revisione delle procedure adottate da enti locali in materia di tributi propri					1			
		Altro					58			

(*) Missioni e/o indicatori non individuati nel 2002

Indicatori di risultato utilizzati anche ai fini della determinazione della quota incentivante

Fonte: elaborazioni Corte dei conti su dati Agenzia delle Entrate

PAGINA BIANCA

ALLEGATO 12

PAGINA BIANCA