

(Pag. 1 del testo originale)

Repubblica Francese
Ministero dell'Economia, delle Finanze e dell'Industria

DIREZIONE GENERALE DELLE IMPOSTE

**RAPPORTO ANNUALE DI RISULTATO
2006**

Editoriale

La Direzione Generale delle Imposte, Amministrazione di risultato.

Con il nuovo contratto di risultato per il periodo 2006-2008, il terzo dal 2000, la DGI si munisce degli strumenti per il conseguimento dei suoi obiettivi e doppia un nuovo capo: il miglioramento della “qualità” per un’Amministrazione di servizio e controllo. Da oggi al 2008 sono fissati quattro precisi obiettivi: una qualità del servizio accresciuta per tutti gli utenti, l’uguaglianza dei cittadini davanti all’imposizione e il miglioramento delle relazioni con i contribuenti, la responsabilità sociale, mezzi proporzionati agli obiettivi e il controllo dei costi.

E’ normale che un’amministrazione abbia obiettivi quantificati: è trasparente, responsabile e visibile da parte di tutti. Un indicatore o un obiettivo numerico non è un fine di per sé ma uno strumento per progredire nelle proprie ambizioni e per fissarsi delle priorità. Al termine di questa prima fase del contratto, anche quest’anno i risultati della DGI sono ancora buoni: è il lavoro dell’insieme dei quadri e degli addetti della DGI ed io ne sono soddisfatto con loro.

Le loro condizioni di lavoro sono un nostro costante pensiero. Così ho richiesto ad un organismo esterno accreditato di fornire il proprio giudizio oggettivo sulla nostra politica sociale. Trattandosi di “diritti umani e risorse umane”, i risultati di quest’originale processo valutano la DGI al terzo livello in una scala di quattro. Margini di progresso sono ovviamente individuabili: un deciso piano d’azione è messo in atto. Gli sforzi dei quadri e degli addetti sono stimolati da meccanismi di cointeressenza ai risultati, rafforzati dalla promozione interna, e messi in sicurezza con una riforma delle indennità che ha migliorato la situazione di quasi 45.000 addetti.

Nel 2006 il perseguimento dei nostri obiettivi ha riguardato anche la semplificazione dei servizi e delle procedure. Quest’anno segna il completamento della riforma che mira a creare un interlocutore unico per i professionisti con la generalizzazione dei servizi delle imposte delle imprese”. Per i privati[*], il 2006 ha visto il rafforzamento dell’accoglienza fisica, di concerto con l’amministrazione del Tesoro, grazie all’apertura di 70 postazioni delle Finanze ed alla sperimentazione delle “Accoglienza Finanze” in 12 Dipartimenti. Quest’attività dovrà essere perseguita ed aumentata.

[*] Le persone fisiche, esclusi i lavoratori autonomi.

Il trasferimento delle attività demaniali dalla DGI al Tesoro è avvenuto, come previsto, il 1.1.2007 in modo ottimale, con un’informazione capillare degli utilizzatori e garanzie per i quasi 2000 addetti interessati.

Per quanto riguarda le procedure telematiche, la tendenza iniziata negli anni precedenti si è accentuata: più di 5,7 milioni di dichiarazioni d’imposta sul reddito sono state presentate tramite Internet, il 69% dell’IVA è ormai raccolta in forma dematerializzata; la sfera fondiaria prosegue la sua modernizzazione con la generalizzazione del sistema Tele@ctes, che permette l’invio telematico delle richieste di informazioni e degli atti dei notai. Aprendo nuovi servizi su canali multipli la DGI vuole diventare un’amministrazione elettronica, più accessibile grazie alle nuove tecnologie.

Inserendosi a pieno titolo nel processo di qualità della DGI e del suo obiettivo strategico di aumento del civismo fiscale, il controllo fiscale è rimasto indirizzato risolutamente verso la lotta contro le

frodi più gravi e ha visto la sua azione riconosciuta dal “Consiglio dei prelevamenti obbligatori” nel suo rapporto dedicato alla lotta contro la frode fiscale e sociale.

Infine, i nostri risultati s’inseriscono nel tempo. I crediti garantiti dal nostro contratto di performance sono il corrispettivo degli impegni assunti circa i risultati ed il contenimento delle spese. Sono stati compiuti di nuovo sforzi per diminuire i costi di gestione delle imposte. Gli aumenti di produttività si sono accresciuti raggiungendo il 3,06% nel 2006, e hanno reso possibile la restituzione di una parte significativa alla collettività nazionale (riduzione di 1150 impiegati) pur permettendo di migliorare il servizio pubblico.

(Pag. 3 del testo originale)

La DGI amministrazione innovativa

Conseguire buoni risultati è una cosa importante. Ma per continuare a figurare nell’ala marciante e anche di punta della riforma dello Stato, conviene anche porsi in una situazione continua di ricerca e di innovazione. Un’amministrazione viva è anche ciò.

Qualche esempio:

La dichiarazione precompilata resterà, senz’alcun dubbio, l’avvenimento dell’anno 2006, condotta con successo al servizio dei contribuenti. Tutte le strutture si sono mobilitate su quest’importante scommessa. Con 94 milioni di dati da stampare su 34 milioni di dichiarazioni essa ha rappresentato una vera sfida tecnica e industriale. Una campagna di comunicazione originale ha aiutato la promozione dei cambiamenti rilevanti legati a questa riforma.

Raramente la DGI è stata portata così tanto all’onore dei media. Non solo quest’importante evoluzione è stata ben compresa, ma il servizio reso è stato molto apprezzato. Gli utenti, interrogati al termine della campagna, hanno plebiscitato la formula: 88% di loro si sono dichiarati favorevoli a questo nuovo sistema. L’immagine della DGI si è migliorata.

La diversità sociale è un approccio che testimonia dei valori della DGI e della sua volontà di calarsi nella società, di giocarvi il suo ruolo pur modesto, nella risoluzione di certe difficoltà. Abbiamo così aiutato giovani di luoghi sfavoriti a preparare con successo i nostri concorsi amministrativi. Lo sforzo rilevante degli addetti che si sono impegnati in tale attività, testimonia la nostra volontà di essere un’amministrazione “cittadina”.

Con il sondaggio presso le imprese verificate mostriamo ancora una volta di non temere il giudizio degli altri. Al contrario, lo stimoliamo. Le nostre missioni repubblicane e gli strumenti potenti che la legge ci mette a disposizione richiedono, di contro, una costante attenzione ai giudizi dei cittadini sulla nostra azione. Inoltre, la realtà di ciò che noi siamo è ancora troppo misconosciuta all’esterno della DGI. La nostra azione è a volte deformata e addirittura motteggiata. Risalire alla fonte delle opinioni è quindi una necessità: questi sondaggi, destinati a misurare la percezione dei controlli fiscali presso migliaia di imprese verificate, mostrano che per quasi il 90% di esse le operazioni si sono svolte in un quadro di dialogo soddisfacente, con un clima sereno e in termini ragionevoli.

Una Guida sui “transfer pricing” ad uso delle PMI è stata pubblicata perché il nostro dovere non è soltanto rettificare ciò che deve essere rettificato nelle dichiarazioni dei contribuenti ma anche prevenire le difficoltà, informando tempestivamente e aiutando coloro che intendono assolvere regolarmente i loro doveri fiscali. Non bisogna che si accumulino, per un fenomeno di fiocchi di neve, le situazioni conflittuali. Questa attività evidenzia il nostro obiettivo di miglioramento della sicurezza giuridica con la prevenzione

Infine i controlli di pratiche a distanza, di cui è stata lanciata la sperimentazione, devono permettere di trovare nuove forme di organizzazione del lavoro. Questa innovazione sarà fatta, beninteso, senza alterare la qualità della relazione e del dialogo con i contribuenti.

Queste realizzazioni e queste innovazioni vanno tutte nella medesima direzione: fare della DGI un'amministrazione di riferimento, sempre più efficace, che ascolta i suoi utenti, economizza nell'utilizzo dei denari pubblici, in modo da figurare, da oggi alla fine del decennio, fra le migliori amministrazioni fiscali d'Europa.

(Bruno Parent)

(Pag. 4 testo originale)

Un nuovo contratto per la nuova gestione pubblica.

L'articolo 13 della Dichiarazione dei diritti dell'uomo e del cittadino del 26 agosto 1789 consacra la necessità dell'imposizione e l'uguaglianza dei cittadini davanti ad essa.

La Direzione Generale delle Imposte (DGI) esercita così le sue missioni nel quadro dei principi fondatori della Repubblica.

Precorritrice nell'applicazione della legge organica relativa alle leggi finanziarie (Lolf) del 1.8.2001, la DGI ha sperimentato la nuova gestione pubblica dal 1.1.2003. Essa partecipa a tre missioni e quattro programmi:

- La missione "Gestione e controllo delle finanze pubbliche" (programma Gestione fiscale e finanziaria dello Stato e del settore pubblico locale);
- La missione "Rimborsi e sgravi d'imposta" (programmi Rimborsi e sgravi d'imposta di Stato e Rimborsi e sgravi d'imposte locali);
- La missione "Strategia economica e governo delle finanze pubbliche" (programma Strategia economica e finanziaria e riforma dello Stato).

Programma "Gestione fiscale e finanziaria dello Stato e del settore pubblico locale"

La DGI è responsabile di tre azioni:

1. La fiscalità delle grandi imprese;
2. La fiscalità delle piccole e medie imprese;
3. La fiscalità dei privati [*] e la fiscalità diretta locale.

[*] Le persone fisiche, esclusi i lavoratori autonomi.

Essa determina le imposte statali (imposta sul reddito, IVA, imposta sulle società, imposta di solidarietà sul patrimonio, ...) e le basi delle imposte locali (tassa professionale, tassa di abitazione, tasse fondiari).

Essa è anche incaricata del recupero della maggior parte delle entrate fiscali e dei controlli fiscali sull'insieme delle imposte.

Programmi Rimborsi e sgravi d'imposte di Stato e d'imposte locali.

Essi riguardano le spese sostenute dallo Stato a titolo di diminuzione delle entrate fiscali recuperate ai Servizi della DGI, dalla Direzione generale della Contabilità pubblica (DGCP) e dalla Direzione Generale delle Dogane e dei Diritti Indiretti (DGDDI). Essi mirano anche a rappresentare le spese di budget corrispondenti agli sgravi d'imposta, alle "remises gracieuses" [*] agli annullamenti o alle dichiarazioni di inesigibilità di entrate, conseguenti all'applicazione della legge fiscale o alle decisioni di giustizia.

[*] Istituto che prevede la discrezionalità dell'Amministrazione di consentire il non pagamento totale o parziale delle imposte in casi eccezionali vagliati singolarmente ed accuratamente.

Programma Strategia economica e finanziaria e riforma dello Stato.

La Direzione della Legislazione Fiscale (DLF) cura l'azione 3 di questo programma: "Elaborazione della legislazione fiscale". Essa cura i testi legislativi e regolamentari sulla fiscalità, assicura la negoziazione delle convenzioni fiscali internazionali e segue i lavori fiscali dell'Unione europea e dell'OCSE.

La DLF redige inoltre le risposte ministeriali ai quesiti fiscali dei parlamentari. Le spese della DGI in crediti di pagamento nel 2006 sono ammontate a 4519 milioni di Euro (esclusi i 116 milioni del Programma Copernico) di cui 3852 milioni di spese per il personale e 667 di spese di funzionamento e di attrezzature (escluso il conto di finanziamento speciale immobiliare). Questo budget è ripartito in 125 budget operativi di programma (BOP), corrispondenti essenzialmente alle direzioni dei servizi fiscali. Un BOP a parte raggruppa, poi, l'insieme dei crediti relativi alle funzioni trasversali, alle spese indivise e al programma Copernico.

Il contratto di risultato prevede la pluriannualità indispensabile per appostare questi programmi nel tempo ed individuare i mezzi stanziati per raggiungere gli obiettivi, realizzare le riforme e gli incrementi di produttività. La DGI è stata una delle prime amministrazioni a firmare (nel 1999, per il periodo 2000-2002) un contratto di obiettivi e mezzi, strumento che costituisce una leva privilegiata per la riforma dello Stato.

Il miglioramento della "Qualità" è il nuovo obiettivo, con il terzo contratto di risultato della DGI per il periodo 2006-2008.

In ogni dipartimento il direttore dei servizi fiscali ha firmato un contratto direzionale di risultato. Questo "foglio di via" riporta gli impegni triennali assunti dalla direzione in ordine alle sue missioni, agli obiettivi da raggiungere ed alle riforme da realizzare. Il contratto direzionale offre anche una visione pluriennale dei mezzi disponibili nel medesimo periodo per gli impieghi ed i crediti di funzionamento.

Secondo uno studio effettuato nel giugno del 2006, 82% degli utenti è globalmente soddisfatto dell'amministrazione fiscale (sondaggio BVA – giugno 2006). La cortesia degli operatori e la rapidità nel disbrigo delle richieste evidenziano ugualmente un tasso di soddisfazione dell'87%.

La DGI è considerata come un'amministrazione che si modernizza dall'82% degli utenti privati [*] e dal 76% delle imprese (sondaggio BVA – marzo 2006). Il rapporto "costo per la collettività" comparato al "servizio reso" è giudicato buono dal 72% degli utenti.

[*] Le persone fisiche, esclusi i lavoratori autonomi.

Forte dei valori che animano i suoi quadri ed i suoi addetti, la DGI è sempre più riconosciuta come un'amministrazione all'avanguardia per la sua capacità di riformarsi.

(Pag. 5 del testo originale)

CIFRE SIGNIFICATIVE DEL 2006

Le persone fisiche

- 35 milioni di dichiarazioni dei redditi
- 8,5 milioni di nuclei familiari beneficiari del premio per l'impiego
- Dichiarazione 2006 dei redditi:
 - ✓ più di 5,7 milioni di dichiarazioni dei redditi tramite Internet
 - ✓ 94 milioni di informazioni trattate per le dichiarazioni dei redditi precompilate
 - ✓ 8,5 milioni di calcoli d'imposta realizzati tramite Internet
 - ✓ 3,7 milioni di contribuenti accolti
 - ✓ 3,6 milioni di chiamate telefoniche
 - ✓ e più di 240.000 messaggi di posta elettronica
 - ✓ 1,9 milioni di formulari caricati telematicamente
- Circa 27 milioni di avvisi per tasse d'abitazione
- Circa 28 milioni di avvisi per tasse fondiarie

I lavoratori autonomi e le società

- 3,8 milioni di imprese soggetti IVA
- 36,5% dell'IVA, 50% dell'imposta sulle società e 31% della tassa sui salari, pagate da circa 31.000 società amministrate fiscalmente dalla Direzione delle Grandi Imprese
- 102,9 miliardi di euro, cioè il 69% dell'IVA, dichiarata e pagata telematicamente da 407.000 imprese
- 1,3 milioni d'impresе pagano l'imposta sulle società
- Più di un'impresa su tre ha optato per la trasmissione telematica della dichiarazione di risultato
- 3,5 milioni di avvisi per la tassa professionale

La riscossione

- 291 miliardi di euro riscossi dalla DGI, di cui:
 - ✓ 153 miliardi di IVA
 - ✓ 58,6 miliardi di imposta sulle società
 - ✓ 3,6 miliardi di imposta di solidarietà sul patrimonio
 - ✓ 15 miliardi di imposte di registro
 - ✓ 17 miliardi di tasse professionali e fondiarie

La fiscalità immobiliare

- 45,9 milioni di locali repertoriati dal catasto
- 2,6 milioni di atti pubblicati
- 6 milioni di richieste di informazioni
- 216.100 valutazioni demaniali
- 51.000 vendite mobiliari

I controlli fiscali

- Controlli d'ufficio: 5 miliardi di euro di maggiori diritti accertati
- Controlli fiscali esterni:
 - ✓ 52.429 pratiche
 - ✓ 6,9 miliardi di maggiori diritti accertati
 - ✓ 3 miliardi di penalità
 - ✓ 917 denunce per frode fiscale

(Pag. 6 e pag. 7 del testo originale)

INDICE

TITOLO I

“UNA QUALITA’ DI SERVIZIO MIGLIORATA PER TUTTI GLI AMMINISTRATI”	pag.	8
Articolo 1 “Facilitare l’imposizione”	pag.	10
Articolo 2 “Permettere agli utenti di beneficiare dei loro diritti il più rapidamente possibile”	pag.	16
Articolo 3 “Aumentare la trasparenza e la rapidità delle prestazioni fondiariae”	pag.	18

TITOLO II

“L’UGUAGLIANZA DEI CITTADINI DAVANTI ALL’IMPOSIZIONE ED IL MIGLIORAMENTO DELLE RELAZIONI CON I CONTRIBUENTI”	pag.	20
Articolo 4 “Favorire l’adempimento spontaneo dei doveri fiscali”	pag.	22
Articolo 5 “Lottare in modo deciso contro la frode fiscale e recuperare le imposte eluse”	pag.	26

TITOLO III

“LA RESPONSABILITA’ SOCIALE DELLA DGI”	pag.	32
Articolo 6 “Far beneficiare tutta la collettività della DGI dei suoi progressi”	pag.	34
Articolo 7 “Contribuire alle politiche trasversali dello Stato”	pag.	36

TITOLO IV

“MEZZI ADATTI AGLI OBIETTIVI”	pag.	40
Articolo 8 “Sostenere l’azione dei servizi operativi”	pag.	42
Articolo 9 “Padroneggiare i costi”	pag.	46
Articolo 10 “Stabilire gli obiettivi nel tempo”	pag.	50

(Pag. 10 del testo originale)

TITOLO I

UNA MIGLIORE QUALITA’ DEL SERVIZIO PER TUTTI I CITTADINI.

Articolo 1

Facilitare l’imposizione

L'amministrazione fiscale ha per obiettivo il miglioramento delle relazioni con gli utenti. Tre direttrici guidano questa politica: migliorare la qualità del servizio per facilitare l'imposizione, rendere l'amministrazione più accessibile grazie alle nuove tecnologie e realizzare un accesso unico per la maggioranza delle formalità obbligatorie per gli utenti.

Un'imposizione più semplice

Il programma "per facilitarvi l'imposizione", comune con l'amministrazione del Tesoro, è stato lanciato nel 2004 per migliorare la qualità del servizio reso all'utente. Esso poggia su dieci impegni di servizio declinati sull'insieme del territorio e che coprono tutte le situazioni (accoglienza fisica, posta, telefono, posta elettronica).

Il rispetto degli impegni è oggetto di monitoraggi trimestrali da parte delle strutture "audit" delle due amministrazioni ma anche attraverso "appels-mysteres" [*]realizzata da un operatore esterno indipendente. Il dispositivo di misurazione è controllato ogni anno dall'ispezione generale di finanza.

[*] La DGI ricorre ad una società privata che fa chiamate telefoniche agli Uffici delle imposte, chiedendo informazioni fiscali per verificare che i dipendenti rispettino gli standard di qualità.

Il livello di qualità del servizio raggiunto è espresso sotto forma di un indice globale:

	2004	2005	Obiettivo 2006	Risultato 2006
Indice globale	87%	91,7%	87,5 – 90%	90,6%

Dal 2004 i "Comitati degli utenti", costituiti a livello nazionale e dipartimentale, riuniscono regolarmente i rappresentanti di organismi rappresentativi (associazioni di consumatori, di persone con handicap o di persona sfavorite, rappresentanti di settori bancari, immobiliari o contabili, sindacati di professionisti, ...).

Il loro scopo è duplice:

- informare gli interlocutori istituzionali sull'attualità;
- raccogliere i loro suggerimenti e critiche di ordine generale, sollecitare le loro osservazioni sui progetti che li riguardano.

(Pag. 11 del testo originale)

La "certificazione di servizio" mira a far attestare, da un auditor esterno indipendente, il livello di qualità raggiunto da un servizio. Sperimentata nel 2004 ed attivata nel 2005 esse assume ormai una nuova dimensione: sulla base di un insieme di parametri comune, la DGI ed il Tesoro si sono in effetti impegnati ad ottenere la certificazione di 200 uffici da quest'anno al 2008.

Questo nuovo insieme di parametri, battezzato "Qualifinances" è stato costruito sulla base di quelli già esistenti nella DGI (Qialifisc) e nel Tesoro (Qualitresor). Esso prevede 15 impegni di servizio relativi all'accoglienza degli utenti e applicabili nei servizi delle mposte e del Tesoro candidati alla certificazione. Validato dai rappresentanti degli utenti incaricati di deliberare, esso sarà pubblicato sulla "Gazzetta Ufficiale" nel 2007. Un centinaio di uffici sono di già impegnati nella procedura di certificazione.

La "dichiarazione dei redditi precompilata" è stata estesa a tutto il territorio nel 2006 in seguito alla concludente sperimentazione condotta nel 2005 nel dipartimento dell'Ille-et-Vilaine. Gli ammontari dei principali redditi conosciuti dall'amministrazione fiscale (salari, pensioni, indennità

giornaliere di malattia, indennità di disoccupazione) vengono prestampate sulla dichiarazione d'imposta. Questa importante innovazione dimostra la preoccupazione della DGI di rendere l'imposizione più semplice e trasparente.

Il calendario della campagna di imposizione sul reddito è stato modificato. Il primo trimestre è dedicato alla raccolta dei dati presso i soggetti pagatori (datori di lavoro, casse pensioni, ...), il mese di aprile consente il loro abbinamento ai nuclei familiari e la stampa delle dichiarazioni. Infine, la campagna di sottoscrizione si svolge nel mese di maggio. Lo stesso servizio è disponibile su Internet, con dei termini supplementari per teledichiarare.

Questo cambiamento di calendario della campagna è stato accompagnato, per il suo primo anno di applicazione, da una diffusa campagna d'informazione (annunci sulla stampa, spot radiofonici) lanciata per San Valentino con al centro un messaggio per Marianna[*]: "quest'anno fate la vostra dichiarazione in maggio...". Malgrado il posticipo di due mesi del calendario della campagna i contribuenti hanno ricevuto i loro avvisi d'imposizione alle date abituali.

[*]nome simbolo della Repubblica francese, rappresentato da un busto di donna con il capo coperto da un berretto frigio.

Interrogati al termine della campagna, gli utenti hanno plebiscitato la formula: l'88% di essi si è dichiarato favorevole a questo nuovo sistema. Per il 2007 il campo dei redditi prestampati è esteso agli assegni "emploi-service" [*] universali ed alle remunerazioni finanziate con le prestazioni di accoglienza di bambini di età compresa tra 0 e 6 anni. Il 2006 è l'anno secondo della riforma del canone audiovisivo ormai abbinato alla tassa di abitazione. L'ammontare degli abbonamenti emessi è aumentato da 2,3 miliardi di euro nel 2005 a 2,9 miliardi nel 2006.

[*]: mezzo di pagamento utilizzato per pagare la retribuzione degli impiegati di privati.

(Pag. 12 del testo originale)

Un'amministrazione più accessibile grazie alle nuove tecnologie.

La DGI potenzia la sua strategia multicanale mediante il programma "Copernico" fornendo servizi a distanza su canali multipli (internet, posta elettronica, telefono) incentrati sul conto fiscale, pur facendo evolvere l'accoglienza tradizionale basata sullo sportello unico.

L'offerta di servizi in linea è nettamente migliorata nel 2006:

- 5,7 milioni di dichiarazioni (per 5,2 milioni di teledichiarazioni) sono state sottoscritte tramite Internet (due milioni più che nel 2005);
- 18 milioni di internauti hanno consultato il portale fiscale (impots.gouv) nel corso della campagna impositiva sui redditi (dal 28 aprile al 27 giugno 2006);
- Più di 91,6 milioni di contatti sono stati registrati sul sito impots.gouv;
- 16,2 milioni di simulazioni di calcolo d'imposte sul reddito sono stati realizzati;
- Più di 4,5 milioni di conti fiscali professionisti sono stati sottoscritti.

Il portale fiscale impots.gouv ha confermato la sua posizione di primo sito francese di amministrazione elettronica come numero di accessi ed in qualità.

Il servizio di dichiarazione su internet si è arricchito con una nuova ergonomia ed un'apertura ad un pubblico più vasto (utenti che segnalano un cambiamento di situazione di famiglia; dichiaranti per la prima volta). Il servizio di dichiarazione in linea è stato perfettamente fluido per tutto il periodo della campagna.

Per i privati [*].

[*] **Le persone fisiche, esclusi i lavoratori autonomi.**

Il conto fiscale permette ai privati [*] di accedere al loro fascicolo fiscale su Internet. Essi possono così consultare le loro dichiarazioni dei redditi, i loro avvisi d'imposizione (imposte sul reddito, contributo sociale generalizzato e contribuzione al rimborso del debito sociale, tassa d'abitazione principale e secondaria, tassa fondiaria), come anche le informazioni relative ai pagamenti delle loro differenti imposizioni e modificare, se necessario, i prelievi effettuati sui loro conti bancari.

Più di 237.000 modelli sono stati richiesti tramite il portale fiscale e 3,8 milioni di modelli sono stati caricati telematicamente.

Il conto fiscale delle persone fisiche sarà completato nel 2007 con i dati di recupero contenziosi: somme non pagate nei termini, penalità e spese legali.

(Pag. 13 del testo originale)

Per i lavoratori autonomi e le società. Tramite Internet i lavoratori autonomi e le società possono consultare l'insieme delle loro dichiarazioni dei redditi, dell'Iva e delle ritenute sui salari ed i pagamenti delle imposte. Nel 2006 le adesioni al conto fiscale per i lavoratori autonomi e le società sono aumentate del 65%.

Dal febbraio del 2006, le domande di rimborso dei crediti Iva (via Tele TVA), i crediti ed i pagamenti della tassa professionale in fase contenziosa e la situazione riepilogativa – rettificativa dell'imposta sulle società sono consultabili in linea. Infine, le Imprese rilevanti della DGE (Direzione Grandi Imprese) hanno accesso al pagamento in linea della tassa sulle polizze di assicurazione.

Gli imprenditori individuali beneficiano dal dicembre 2005, di un certificato gratuito per accedere ai servizi in linea dei professionisti. Questo processo gratuito proseguirà durante il 2007: tutte le imprese avranno accesso ad un certificato numerico gratuito al fine di incoraggiare l'utilizzo delle procedure telematiche ed in particolare di quella relativa all'IVA (Tele TVA).

L'obbligo di utilizzare la procedura telematica Iva è stato abbassato, nel 2006, per 120.000 imprese, la cui cifra d'affari, al netto delle tasse, dell'esercizio precedente eccedeva 1,5 M Euro.

Il numero di aderenti al sistema telematico Iva si eleva a 407.000 alla fine del 2006. L'ammontare dell'Iva raccolta con tale strumento supera i 102 miliardi di euro cioè il 69% dell'Iva raccolta a livello nazionale, di cui circa 53 miliardi di euro per la DGE (Direzione Grandi Imprese).

Se si sommano l'Iva, l'imposta sulle società e la tassa sui salari, più di 134 miliardi di euro sono pagati telematicamente.

Infine, più di 1,7 milioni di imprese hanno utilizzato la procedura di trasferimento dei dati fiscali e contabili (TDFC) per inviare alla DGI le loro dichiarazioni di risultato in modo dematerializzato. Il numero degli utilizzatori è così aumentato di oltre il 12%.

(Pag. 14 del testo originale)

I centri di assistenza telefonica.

I centri di servizio delle imposte (CIS) accessibili dalle ore 8 alle ore 22 dal lunedì al venerdì e dalle ore 9 alle ore 19 il sabato, forniscono alle persone fisiche, ai lavoratori autonomi ed alle società informazioni generali o personalizzate per il profilo dell'utente, grazie all'accesso in linea ai dati del loro conto fiscale. I Centri di servizio delle imposte hanno trattato 1,3 milioni di chiamate nel 2006.

L'interlocutore fiscale unico.

Le piccole e medie imprese.

Il 1° gennaio 2006 è stata completata l'attivazione dello sportello unico per le imprese, con la creazione dei "servizi delle imposte per le imprese" (SIE) sull'intero territorio.

Queste strutture trattano l'insieme delle pratiche correnti delle piccole e medie imprese, dei professionisti, degli artigiani, dei commercianti e degli agricoltori.

Grazie a questa riorganizzazione, le imprese, che prima potevano dipendere da cinque differenti strutture, ora hanno la possibilità di svolgere presso un solo servizio la quasi totalità delle loro pratiche, dall'inizio attività al recupero delle imposte professionali. Le procedure sono semplificate, gli Uffici competenti chiaramente identificati. L'Amministrazione dispone di una visione globale del dossier dell'impresa e può così assicurare un'assistenza professionalizzata.

Parallelamente, la DGI assiste e sostiene gli imprenditori indirizzando loro una lettera illustrativa con un libretto fiscale. Una verifica del gradimento presso gli imprenditori ha rilevato che il 91% di loro reputa utile il libretto fiscale e che il 93% giudica adatto il suo formato.

Infine, è iniziata una politica di semplificazione degli adempimenti per le piccolissime imprese. Nel 2006, la dichiarazione della tassa professionale per le microimprese è stata soppressa: l'imprenditore riporta ora le informazioni necessarie direttamente sulla dichiarazione dei redditi. Sono stati svolti anche dei lavori di semplificazione e di chiarificazione dei modelli destinati ai professionisti, in collaborazione con i rappresentanti degli utenti.

(Pag. 15 del testo originale)

Offrire un accesso unico ai privati [*].

[*] Le persone fisiche, esclusi i lavoratori autonomi.

La DGI offre ai privati [*] la possibilità di sbrigare le loro principali pratiche presso un unico punto, qualunque sia il canale di contatto.

Il rafforzamento dell'accoglienza fisica.

La DGI ha iniziato a fondere i Centri delle imposte ed i Centri delle imposte fondiarie al fine di proporre un interlocutore fiscale unico per le imposte sul reddito e per le imposte locali.

Alla data del 31.12.2006, 47 Centri delle imposte, in 28 Dipartimenti, offrono questo punto di accesso unico ai contribuenti. Questa nuova organizzazione sarà estesa progressivamente.

Inoltre, in collaborazione con il Tesoro, sono in corso numerose realizzazioni:

- Quando la configurazione dei locali lo permette, i servizi delle imposte e del Tesoro pubblico sono riuniti in un unico immobile: questi "Hotels des Finances" offrono un'assistenza polivalente agli utenti. Più di 200 progetti sono attivati sull'intero territorio per il periodo 2006-2008. Alla fine del 2006 sono di già operativi 70 Hotels.
- Negli altri casi, delegazioni di competenze incrociate consentono l'acquisizione indifferenziata e la trattazione delle istanze più ricorrenti degli utenti, qualunque sia il servizio contattato (Centro delle imposte o Tesoreria) e senza procedure supplementari da parte loro. Questi "Accueils Finances" sono sperimentati in 12 Dipartimenti, cioè più di 200 servizi.

Lo sviluppo dell'accoglienza a distanza.

Due sperimentazioni sono state avviate nel 2006.

Un numero di accoglienza telefonica unico permette agli utenti di accedere all'insieme dei servizi delle imposte e del Tesoro pubblico nel Dipartimento di L'Ain dall'inizio del 2006. Più di 100.000 chiamate sono state ricevute con un tasso di efficacia del 95% ed un tasso di soddisfazione degli utenti dell'80%.

Un indirizzo internet unico è oggetto di una sperimentazione in tre Dipartimenti (Loiret, Essonne, Meurthe-et-Moselle) dalla fine del 2006. Gli utenti di questi dipartimenti possono sbrigare in linea le principali pratiche, dal portale fiscale.

(Pag. 16 del testo originale)

Articolo 2

Permettere agli utenti di beneficiare dei loro diritti il più rapidamente possibile.

La DGI si è impegnata da alcuni anni in un deciso processo di accelerazione dei suoi tempi di trattazione per far beneficiare gli utenti dei loro diritti il più rapidamente possibile. L'obiettivo di trattare, in un tempo inferiore o uguale a 30 giorni, l'ottanta per cento delle domande di rimborso dei crediti Iva e di restituzione dell'imposta sulle società è riaffermato, tenuto conto degli impegni di tesoreria per le imprese.

Per il 2006 quest'obiettivo è stato conseguito con successo.

L'89,5% delle domande di rimborso dei crediti Iva e di restituzione dell'imposta sulle società sono stati soddisfatti entro i 30 giorni (obiettivo dell'80%).

Un disbrigo più veloce delle pratiche nonostante un aumento del loro numero. Il numero di domande è aumentato nel 2006, tanto sul piano contenzioso (3,8 milioni, +7,5%) che sul piano "gracieux" [*] (oltre 920.000, +11,6%).

L'aumento di numero degli affari contenziosi riguarda principalmente l'imposta sul reddito e si spiega, in particolare, con l'introduzione della dichiarazione precompilata. Le richieste sono spesso causate da una mancanza di informazione dei contribuenti, la cui rettifica da parte dei servizi non presenta particolari difficoltà.

L'aumento è dovuto anche all'omissione da parte degli utenti degli elementi di calcolo del premio per l'impiego.

Come nel 2005, il numero dei ricorsi relativi alla tassa di abitazione conosce una nuova impennata dell'ordine del 7%.

[*] "Remises gracieuses": Istituto che prevede la discrezionalità dell'Amministrazione di consentire il non pagamento totale o parziale delle imposte in casi eccezionali vagliati singolarmente ed accuratamente.

L'aumento del numero delle domande "gracieuses" [*] è dovuto all'imposta sul reddito (+16,6%), alla tassa di abitazione e, soprattutto, al canone audiovisivo (+60,5%). Le difficoltà finanziarie crescenti di certe famiglie e, in misura minore, l'obbligo di restituire gli acconti del premio per l'impiego indebitamente percepiti possono spiegare in parte tale aumento.

Nonostante la crescita del numero dei reclami ricevuti, la buona reattività dei servizi ha consentito di far fronte a tale flusso e di migliorare ancora i termini di risposta ai contribuenti nel 2006. Il tasso di reclami contenziosi trattati nel termine di un mese per l'imposta sul reddito e la tassa d'abitazione è del 95,8% contro il 95,5% del 2005.

(Pag. 17 del testo originale)

Il 95,8% dei ricorsi contenziosi contro l'imposta sul reddito e la tassa d'abitazione sono trattati entro il termine di un mese (obiettivo del 93,3%).

Un numero di ricorsi giurisdizionali trattati che ha permesso una forte riduzione dell'arretrato.

Il flusso dei nuovi ricorsi davanti ai tribunali amministrativi è calato sensibilmente, a causa, sostanzialmente, della fine del contenzioso di serie relativo alla tassa sugli acquisti di carne.

Esso è ritornato, nel 2006, al livello del 2004, cioè circa 19.000 pratiche.

Questa tendenza riguarda tutte le imposte, ad eccezione della tassa d'abitazione per la quale il numero di ricorsi davanti ai tribunali amministrativi aumenta di quasi il 16%. I contribuenti adiscono il conciliatore poi il tribunale amministrativo, anche quando le poste sono di scarso rilievo. La DGI ha preso l'impegno di presentare le sue argomentazioni davanti ai tribunali entro un termine massimo di sei mesi. Anche se il perimetro di quest'obiettivo si è esteso e l'indicatore è ormai calcolato tenendo conto della giacenza di fine anno, questo impegno è mantenuto.

Il tasso di decisioni favorevoli o parzialmente favorevoli all'amministrazione progredisce nel 2006 65,1% contro 61,7% del 2005.

73,6% di prime memorie in risposta alle richieste dei contribuenti davanti alle giurisdizioni sono prodotte entro i sei mesi (obiettivo 65%).

(Pag. 18 del testo originale)

Articolo 3 **Accrescere la trasparenza e la rapidità delle prestazioni fondiariae.**

Il piano catastale aperto a tutti.

Il piano catastale è un documento di riferimento per numerosi utilizzatori con al primo posto le collettività territoriali. Esso serve anche all'Istituto Geografico Nazionale (IGN) per l'elaborazione dell' "insieme di riferimenti a grande scala" [*], al quale la DGI è associata.

[*] Trattasi di un insieme di informazioni geografiche che coprirà il territorio nazionale da oggi alla fine del decennio. Esso è elaborato dall'Istituto Geografico Nazionale (IGN) e costituito da quattro componenti: immagini tratte da fotografie aeree, topografie (piani integranti i rilievi del terreno), particelle (elementi tratti dai piani catastali) e indirizzi.

Se il 2005 era l'anno della dematerializzazione totale del piano catastale, il 2006 è segnato dal superamento della soglia simbolica del 50% della superficie del territorio nazionale disponibile sotto forma digitalizzata essendo il resto disponibile sotto forma scannerizzata.

L'aggiornamento del piano permane come priorità la cui realizzazione è facilitata dalla raccolta di documenti di misura, ormai sotto forma numerica, in collaborazione con i geometri.

Il 2006 ha visto l'attivazione di quattro grandi iniziative:

1. Le attività finalizzate all'accesso dematerializzato al server professionale dei dati catastali aperto ai geometri-esperti dall'inizio del 2007;
2. L'avvio dei lavori sul libretto fondiario che permetterà agli utenti di conoscere meglio i loro diritti e doveri fondiari;
3. Il progetto di messa in linea del piano catastale su Internet alla fine del 2007;
4. L'impegno di una riflessione comune IGN-DGI per raffrontare i dati di IGN con quelli del catasto al fine di rispondere al meglio ai bisogni degli utenti dell'informazione geografica.

Pubblicità fondiaria: termini rapidi e dematerializzazione dei rapporti con i notai.

Gli sforzi di miglioramento della qualità del servizio reso agli utenti sono stati perseguiti. Le risposte ai 5,31 milioni di richieste di informazioni sugli immobili sono state fornite entro il termine di 10 giorni nel 99,9% dei casi e 66,5% lo sono state entro i cinque giorni.

Il rapporto di collaborazione con la professione notarile è stato rinforzato a livello dipartimentale con la firma di convenzioni, corredate da obiettivi numerici, al fine di migliorare la qualità degli atti depositati. La produttività aumenta del 3,6% in un contesto di aumento del 1,6% del numero di formalità depositate, e il termine medio di pubblicazione dei titoli di proprietà si colloca a 19 giorni a fine dicembre 2006.

L'applicazione tele@ctes, sviluppata di concerto con il notariato è stata generalizzata il 4 maggio 2006. Essa permette la trasmissione delle richieste d'informazione per via dematerializzata tra i notai e gli uffici delle ipoteche. A fine 2006 i 354 uffici delle ipoteche della DGI avevano ricevuto più di 108.000 richieste. Un modulo di pubblicazione della procedura Tele@ctes è sperimentato per la trasmissione degli atti notarili. Il suo utilizzo a regime interverrà nel corso del 2007.

L'acquisizione informatica delle copie di atti cartacei è proseguita. Più di 100 milioni di pagine sono state acquisite nel 2006. Questa operazione, che deve terminare ad inizio 2008, va a razionalizzare gli spazi e le superfici. Sinora sono stati recuperati 58 Km di scaffalature.

(Pag. 19 del testo originale)

Il demanio rinforzato.

Il 99,9% delle informazioni sugli immobili è stato fornito entro i dieci giorni (obiettivo 100%).

A seguito della decisione dei Ministri del 7 luglio 2005, il servizio del Demanio ha preso il nome di "Francia Demanio" ed è trasferito alla Direzione Generale della Contabilità Pubblica dal 1° gennaio 2007. Durante l'intero anno 2006 si è svolta una concertazione sociale approfondita con i rappresentanti del personale. Un protocollo d'intesa è stato firmato tra le due Direzioni generali per precisare tutte le condizioni del passaggio e le garanzie offerte ai 2.000 addetti interessati. Sono state adottate le misure per realizzare il passaggio di questa missione nel modo migliore: formazione, trasloco degli addetti, apparecchiature informatiche, ... I Ministeri che hanno rapporti con il Demanio e le collettività territoriali sono stati informati delle modalità di questa riforma.

In questo suo ultimo anno di permanenza nell'ambito della DGI, Francia Demanio ha proseguito la politica di valorizzazione del patrimonio statale. Le cessioni immobiliari hanno raggiunto quasi gli 800 milioni di euro, cioè un ammontare molto superiore agli obiettivi della Legge finanziaria per il 2006 (480 milioni di euro) ed ai risultati degli anni precedenti (170 milioni di euro nel 2004, 630 milioni di euro nel 2005). Tra le operazioni più significative, figurano due palazzi privati in uso al Ministero della Cultura. Ed anche un complesso di uffici in uso al Ministero della Salute, ubicati in via d'Astorg (Parigi 8°a circoscrizione), è stato venduto per un ammontare superiore ai 100 milioni di euro.

Infine, le attività di valutazione del patrimonio dello Stato sono proseguite e sono state inserite nel bilancio d'apertura dello Stato per il 2006 secondo le regole della legge organica relativa alle leggi finanziarie (LOLF). Il valore del parco ammonta a 44.3 miliardi di euro alla fine del 2006. I primi lavori di estensione di questa valutazione a cinquanta pubblici esercizi dello Stato sono stati iniziati.

Il 91,1% delle richieste di valutazione inviate a Francia Demanio hanno avuto risposta entro un mese (obiettivo 90%).

(Pag. 20 e pag. 21 del testo originale)

TITOLO II

L'uguaglianza dei cittadini davanti all'imposizione ed il miglioramento delle relazioni con i contribuenti.

Articolo 4

Favorire l'adempimento spontaneo delle obbligazioni fiscali.

Articolo 5

Lottare contro la frode fiscale e recuperare le imposte eluse.

Il miglioramento del civismo fiscale è l'obiettivo permanente dell'amministrazione fiscale. La DGI mira a favorire l'adempimento spontaneo dei doveri fiscali da parte dei contribuenti e continua ad esercitare la sua missione di controllo con un'esigenza di qualità accresciuta.

(Pag. 22 del testo originale)

Articolo 4

Favorire l'adempimento spontaneo delle obbligazioni fiscali

Una conoscenza più approfondita della popolazione fiscale

La conoscenza precisa da parte della Direzione generale delle imposte dei suoi utenti è una delle chiavi di miglioramento del servizio che è reso loro.

Per i privati [*], ciò permette di assicurare la continuità dei loro cambiamenti d'indirizzo, la precompilazione delle loro dichiarazioni dei redditi, il trasferimento delle informazioni utili al tesoro pubblico per i pagamenti ...

[*] Le persone fisiche, esclusi i lavoratori autonomi.

Tale obiettivo è più difficile da conseguire per la tassa di abitazione poiché in numerosi casi (studenti inclusi nella dichiarazione dei redditi dei genitori, stranieri proprietari di residenze secondarie...), la dichiarazione dei redditi non consente di ottenere un'informazione di qualità.

Per i lavoratori autonomi e le società, l'obiettivo di un tasso del 98,3% di esatta identificazione dei contribuenti è stato raggiunto nel 2006. Questo risultato riduce significativamente il rischio d'errore.

Una maggiore sicurezza giuridica per il contribuente

Le imprese che realizzano operazioni transfrontaliere con altre imprese a loro legate, possono mettere in sicurezza la loro politica di prezzi infragruppo, richiedendo un "accordo preliminare di prezzo". Questa procedura permette di determinare nel modo più corretto le imposte in ciascuno Stato e di evitare una doppia imposizione. Nel 2006, 19 domande sono state depositate e 12 accordi firmati.

Per le piccole e medie imprese, meno al corrente di queste complesse procedure, è stata messa in linea sul portale fiscale una guida operativa illustrata con numerosi esempi pratici.

L'accesso delle piccole e medie imprese alla procedura di accordo preliminare è facilitato dall'istituzione di una procedura semplificata.

Le procedure d'interpello permettono agli utenti di ottenere preventivamente il parere dell'amministrazione fiscale sulle conseguenze fiscali di un'operazione o di una data situazione. A fronte di richiesta scritta preventiva, l'amministrazione si pronuncia e s'impegna sulla situazione o sull'operazione esaminata. Certe procedure prevedono l'assenso tacito in caso di mancata risposta in un termine da 3 a 6 mesi. Quando l'amministrazione ha assunto formalmente la propria posizione su detta situazione di fatto, essa non può più procedere ad alcuna rettifica.

(Pag. 23 del testo originale)

Il civismo fiscale è così incoraggiato. Questa procedura è prevista dalla "Carta del contribuente", che mira a sviluppare un migliore equilibrio delle relazioni tra l'amministrazione e i cittadini. Nel 2006, 61 decisioni di rilievo generale o introduttive di novità dottrinali sono state pubblicate sul portale fiscale impots.gouv.fr.

Inoltre, un'offerta di servizio è disponibile dal 2006 per le imprese che desiderano avere una maggiore sicurezza fiscale nel caso di grosse operazioni di ristrutturazione.

Il conciliatore fiscale, comune alla DGI ed al Tesoro pubblico, istituito presso ciascun Dipartimento dal 2004, permette di offrire uno strumento di ricorso ai contribuenti che non hanno avuto soddisfazione ad un'iniziale richiesta agli uffici fiscali o al Tesoro pubblico.

Il successo di questo nuovo strumento di ricorso si conferma nel 2006:

- ✓ Quasi 80.000 domande sono state registrate cioè il 20% in più rispetto al 2005;
- ✓ 46% hanno riguardato l'imposta sul reddito, 10% la tassa fondiaria, 21% la tassa d'abitazione e 5% il canone audiovisivo
- ✓ Nonostante un'attività in costante aumento, il tempo medio di risposta è di 32 giorni contro 27 del 2005.

Una reattività accresciuta contro le inadempienze dichiarative e di pagamento.

Il civismo fiscale delle persone fisiche è stato confortato nel 2006, in un contesto caratterizzato dalla dichiarazione precompilata e dal cambiamento d'abitudine che essa comporta.

La percentuale di persone fisiche che hanno rispettato i loro obblighi per quanto riguarda l'imposta sul reddito è del 98,1% (obiettivo 97,8%).

(pag. 24 del testo originale)

Per i lavoratori autonomi e le imprese, il miglioramento del civismo fiscale è prova dell'efficacia del servizio delle imposte sulle imprese, interlocutore fiscale unico.

La reattività nella scoperta tempestiva delle inadempienze e la regolarizzazione delle imposte professionali contribuisce al rispetto degli obblighi dichiarativi dell'Iva.

La percentuale di consegne spontanee nel termine delle dichiarazioni Iva raggiunge 89,2% al 31 dicembre 2006.

La percentuale di ritardatari per le dichiarazioni di risultato annuali delle imprese resta perfettamente sotto controllo, passando da 0,9% del 2005 a 0,6% del 2006, consentendo di mantenere l'obiettivo (meno del 1%).

Nel 2006, i pagamenti entro i termini di scadenza sono ammontati a 288,4 miliardi di Euro contro i 268,2 miliardi di euro del 2005, cioè il 7,5% in più.

Il tasso netto di riscossione coattiva (81%) è nettamente sopra l'obiettivo fissato (55%).

Il risultato è stato migliorato per la professionalizzazione della missione, con l'attivazione progressiva nei Dipartimenti di gruppi specializzati nel recupero di crediti rilevanti o difficili. Essa ha comportato anche la diminuzione dei residui netti da recuperare (crediti ancora dovuti al di fuori delle procedure collettive e dilazioni di pagamento) sia per quanto concerne l'ammontare con una riduzione di 82 milioni di euro (-2,5%) sia il numero con 4.300 conti in meno (-2,4%).

(Pag. 25 del testo originale)

Una comunicazione che valorizza il civismo fiscale.

Le azioni di comunicazione condotte dalla DGI in occasione di manifestazioni esterne (convegni, giornate europee del patrimonio, ...) e della campagna di dichiarazione dei redditi, nei confronti del pubblico (affissioni, opuscoli, ...), dei media nazionali e regionali e su Internet (portale fiscale e siti collegati) sono altrettante occasioni per promuovere il civismo fiscale.

La larga diffusione della "Carta del contribuente" e la sua citazione sistematica su tutti i documenti inviati ai contribuenti partecipano allo stesso modo a tale valorizzazione. Una valutazione della notorietà della "Carta" è stata realizzata nel dicembre 2006. E' risultato che il 36% delle persone intervistate la conosce, nonostante la recente introduzione. Inoltre, 62% ritiene che si tratti di una misura che va nella giusta direzione.

Parallelamente, un nuovo messaggio è stato inviato ai giovani con più di 22 anni che l'anno precedente facevano parte del nucleo fiscale dei loro genitori, per invitarli ad adempiere alle loro prime obbligazioni fiscali.

Infine, con un aumento del 20% dell'affluenza e 9.000 persone ricevute sull'intero territorio metropolitano e d'oltre mare, le "giornate a porte aperte" hanno permesso di accogliere, in larga percentuale, un pubblico di scolari e di studenti ai quali sono state presentate le imposte, la loro utilità e le missioni fiscali e fondiari. In tale occasione le direzioni dipartimentali hanno potuto stringere stretti contatti con le istituzioni scolastiche e universitarie, che sono sfociati a volte in partneriati (partecipazioni ad incontri sulle professioni, conferenze, ...)

Il tasso di soddisfazione dei visitatori e gli echi favorevoli sulla stampa regionale testimoniano l'interesse per tali iniziative.

(Pag. 26 del testo originale)

Articolo 5

Lottare contro la frode fiscale e recuperare le imposte eluse

Rinforzare la "catena qualità" del controllo fiscale

I piani interregionali di controllo fiscale 2006 - 2008

Nel contratto di risultato, la missione del controllo fiscale ha come obiettivo quello di potenziare la "catena qualità" orientandosi in modo prioritario verso la lotta alle frodi fiscali più gravi.

L'azione di controllo si sviluppa secondo gli indirizzi nazionali e nell'ambito dei piani interregionali di controllo fiscale, che associano la direzione del controllo fiscale (dircofi)

competente per le medie imprese di un'interregione e le direzioni dei servizi fiscali corrispondenti. Tenuto conto delle specificità locali, declinano per i controlli d'ufficio e sul territorio, le direttive strategiche nazionali, fissano gli indirizzi e le azioni da porre in essere, e mobilitano le competenze necessarie.

Queste evoluzioni hanno permesso alla DGI di stabilizzare la presenza del controllo, pur focalizzando l'attenzione sulle pratiche più fraudolenti.

La professionalità nei controlli d'ufficio

I controlli d'ufficio si basano su un'approfondita selezione dei casi da controllare.

La costituzione di 183 nuclei di controllo e perizia nel 2006 risponde all'esigenza di professionalizzazione, per migliorare la guida della missione, lo scambio di competenze e la qualità dei controlli.

L'imposta sul reddito

I risultati dell'anno 2006 si caratterizzano per una diminuzione del numero degli articoli rettificati (-11%) e dei maggiori diritti accertati (-9%). Ma ciò si spiega con l'introduzione della dichiarazione precompilata che ha permesso di limitare certi errori dichiarativi. Parimenti, l'invio nel 2006 delle lettere di sollecito in ritardo ha avuto per effetto di far slittare le imposizioni supplementari all'anno 2007.

Controllo delle pratiche con rilevanti poste in gioco: l'obiettivo di controllare in 3 anni la totalità delle pratiche dei contribuenti con più alti redditi è mantenuto. Questo controllo è fondato su un'analisi correlata dei redditi e del patrimonio sistematico. L'obiettivo per l'anno 2006 di controllare un terzo delle pratiche non è stato raggiunto da tutte le direzioni (tasso nazionale medio del 29%).

Controllo del premio per l'impiego (PPE): al fine di rendere più certa l'attribuzione del PPE, i controlli sono stati orientati verso le principali categorie di errori o di frodi individuate. I comportamenti fraudolenti vanno distinti dai semplici errori, che d'altra parte sono meno numerosi grazie alla dichiarazione precompilata.

L'imposta sulle società

Il controllo dell'imposta sulle società è stato caratterizzato nel 2006 da un aumento dell'entità dei maggiori diritti accertati (+65,8%) e delle penalità (+24,1%). Quest'aumento è essenzialmente dovuto alle regolarizzazioni automatiche di liquidazione dell'imposta, a seguito del trasferimento delle attività di recupero dell'Imposta sulle società alla DGI.

(Pag. 27 del testo originale)

L'IVA

Per l'Iva l'anno 2006 evidenzia un leggero aumento del numero delle pratiche rettificate (+0,8%). La diminuzione dei maggiori diritti accertati (-6,2%), come anche delle penalità applicate (-14%), trova origine in un miglioramento del monitoraggio dichiarativo a monte del controllo.

Le richieste di rimborso di crediti IVA respinte sono in forte aumento (+ 40%).

La fiscalità immobiliare

I risultati migliorano leggermente in termini di maggiori diritti accertati (+1%), mentre il volume di attività presenta un rallentamento (-5%).

Il controllo dei patrimoni rappresenta 91% dei maggiori diritti accertati e origina 85% del numero delle rettifiche. Sebbene il controllo dell'ISF (imposta di solidarietà sulla fortuna) progredisca, questi risultati sono largamente motivati dal rilancio delle dichiarazioni di successione che rappresenta 41% del numero delle rettifiche e 69% dei maggiori diritti accertati.

L'impatto della nuova legislazione sulle plusvalenze immobiliari dei privati, che affida la loro liquidazione ai notai, si accentua sensibilmente nel 2006 : il numero delle rettifiche diminuisce del 44% rispetto al 2005 e il numero dei maggiori diritti accertati del 34%.

(Pag. 28 del testo originale)

Il controllo esterno

La presenza, espressa in numero di controlli effettuati, è stabile con 52.419 operazioni (cioè +0,4%) di cui 4.578 esami di situazioni fiscali personali, cioè 9% delle operazioni.

I risultati finanziari mantengono l'ordine di grandezza. I maggiori diritti netti accertati ammontano a 6,9 miliardi di euro. La ripartizione tra le diverse imposte evidenzia sempre una forte preminenza dell'Iva (33%) e dell'Imposta sulle società (36%).

La lotta contro le frodi più gravi.

La DGI si è impegnata a stabilizzare la percentuale delle operazioni con finalità repressiva, migliorandone però la qualità. I suoi uffici di ricerca orientano in modo prioritario la loro azione sull'individuazione di queste vicende.

Nel 2006, la percentuale di operazioni a carattere repressivo ha raggiunto il 16,4% (obiettivo 15%) e la parte di operazioni di origine ricerca a carattere repressivo si eleva al 31,8% (obiettivo 28,5%).

Le somme richieste ai contribuenti in più rispetto ai diritti dovuti rappresentano il 44% del totale. Tra di esse le penalità applicate in caso di malafede aumentano al 53% per una forte penalizzazione degli affari realizzata dalla direzione nazionale delle inchieste fiscali (DNEF).

Per raccogliere le informazioni utili e costituire le prove dell'esistenza delle attività fraudolente o dissimulate, la DGI fa ricorso:

- Al diritto di inchiesta per scoprire le infrazioni alle regole di fatturazione (3.538 diritti d'inchiesta esercitati);
- La visita sequestro, dietro autorizzazione del giudice (240 procedure realizzate).

L'azione penale

I procedimenti penali per frode fiscale, ultima tappa dell'azione di controllo dell'amministrazione, sono finalizzati al rispetto del principio di uguaglianza dei cittadini davanti all'imposizione ed al mantenimento della leale concorrenza tra le imprese. Nel 2006 la DGI ha deferito alla Commissione delle infrazioni fiscali 1.030 proposte di procedimento correzionale. La Commissione ha autorizzato il deposito di 917 denunce per frode fiscale.

Altri comportamenti molto fraudolenti sono stati denunciati alle autorità giudiziarie per ipotesi di delitto di truffa: 8 denunce per truffa in materia di Iva o di altre imposte sono state depositate nel 2006.

Nei casi in cui i contribuenti, con i loro comportamenti, hanno impedito agli agenti delle imposte di compiere regolarmente la loro missione, è stata applicata la procedura di "opposizione all'esercizio delle funzioni". I tribunali sono stati investiti di 14 pratiche di questo tipo nel 2006.

(Pag. 29 del testo originale)

Il miglioramento del livello di recupero delle imposte eluse.

Il tasso di recupero del controllo fiscale è un elemento della sua qualità. Nel 2006 il suo monitoraggio è stato esteso ai crediti in procedure collettive sulle quali i servizi di recupero hanno scarsi margini di azione. Il risultato congiunto DGI – Tesoro pubblico ha raggiunto il 40,3% (obiettivo 42%) ed è ormai conseguito da ciascuna direzione di controllo fiscale.

La lotta contro l'economia sommersa.

La DGI partecipa alla lotta contro l'economia sommersa in stretta collaborazione con le amministrazioni interessate (direzione generale delle Dogane e dei diritti indiretti, direzione generale della concorrenza, del consumo e della repressione delle frodi, gendarmeria, polizia nazionale, direzione del lavoro in particolare, nell'ambito dei comitati di lotta contro il lavoro illegale (COLTI).

Essa contribuisce ugualmente in modo attivo all'azione dei gruppi di intervento regionali (GIR), diretti da un commissario di polizia o un ufficiale della gendarmeria per lottare contro l'economia sommersa e la delinquenza organizzata, con la presenza permanente di agenti in seno ai 30 gruppi costituiti. La DGI cura tutte le attività fiscali conseguenti alle frodi scoperte in tale contesto: 360 controlli esterni hanno portato a maggiori diritti accertati ammontanti a 41 miliardi di euro di diritti e 44 miliardi di euro di penalità.

(Pag. 30 del testo originale)

La lotta contro la frode internazionale

Nel 2006, i dispositivi di lotta contro la frode all'Iva intracomunitaria sono stati rinforzati, in particolare contro quella relativa agli schemi del tipo "carrousel".

L'assistenza amministrativa tra gli Stati è uno dei mezzi privilegiati di lotta contro la frode fiscale internazionale. Nel 2006, con una stabilità globale dei flussi, la qualità dei termini di trattamento è migliorata.

In questo quadro, la DGI ha intensificato l'adozione degli scambi diretti di informazioni sottoscrivendo un nuovo accordo bilaterale con il Belgio.

Inoltre, la Direttiva sul Risparmio, che impone ai paesi membri dell'Unione europea di scambiarsi informazioni sugli interessi pagati ai beneficiari di altri stati membri, è entrata in vigore nel 2006.

Infine, nel 2006 si sono intensificati i controlli multilaterali e la DGI ha assicurato un ruolo di primo piano nel loro coordinamento.

Un controllo meglio accettato.

Una migliore accettazione dei controlli da parte dei contribuenti.

Il miglioramento della relazione amministrazione – contribuente verificato, si colloca nel processo di qualità del controllo. La Carta del contribuente basa queste relazioni sui principi di semplicità, di rispetto e di equità. Essa sintetizza i diritti e i doveri reciproci dell'amministrazione e dei contribuenti. Nel 2006, gli addetti si sono ben attenuti alle disposizioni della Carta.

La procedura di regolarizzazione in corso di controllo progredisce: il numero di imprese che l'hanno utilizzata è più che raddoppiato. Così 2800 imprese hanno regolarizzato le loro situazioni mediante il pagamento immediato dei diritti dovuti e di un interesse ridotto per il ritardo.

La riduzione della durata degli interventi esterni contribuisce ad alleggerire i disagi per i contribuenti verificati. La parte dei controlli la cui durata è inferiore a 9 mesi è passata al 92% alla fine del 2006 per le grandi imprese (obiettivo 90%) e a 98,8% per le PME (obiettivo a 100%).

(Pag. 31 del testo originale)

Peraltro, la percentuale di controlli mirati si è stabilizzata al 22%. La durata media dei controlli continua a diminuire passando da 232 giorni nel 2005 a 226 giorni nel 2006.

Infine, conformemente agli impegni della Carta del contribuente, l'amministrazione rileva dal 2005 la percezione dei controlli fiscali presso una platea di contribuenti verificati. La seconda rilevazione condotta nel 2006 presso circa 8.000 imprese conferma buoni risultati. Così il dialogo è giudicato soddisfacente o molto soddisfacente a tutti i livelli del controllo: 90% delle imprese sono soddisfatte delle spiegazioni fornite all'inizio del controllo, 84% di quelle date nel corso del controllo e 79% sui maggiori diritti accertati.

Più dell'80% affermano di avere potuto esprimere il proprio punto di vista e che sono state oggetto di un attento ascolto. Per quasi il 90% delle imprese, il controllo si è svolto in un clima sereno ed in termini ragionevoli. Infine, quasi i due terzi affermano di conoscere meglio i propri obblighi fiscali dopo il controllo.

La soddisfazione così espressa dai contribuenti testimonia la qualità dei lavori svolti dall'insieme degli attori del controllo fiscale.

(Pag. 34 del testo originale)

TITOLO III LA RESPONSABILITÀ SOCIALE DELLA DGI

Articolo 6 **Far beneficiare tutta la collettività DGI dei suoi progressi**

Per realizzare al meglio le riforme delle sue strutture e dei suoi metodi GI confida nell'insieme dei propri dirigenti ed addetti.

L'anno 2006 ha visto l'attivazione progressiva della prima applicazione di gestione delle risorse umane a self-service della funzione pubblica. Dal marzo 2006, gli addetti della DGI accedono in linea su Agora al loro fascicolo personale. Essi possono modificare la loro situazione personale e svolgere dal posto di lavoro le principali procedure in materia di congedi e di autorizzazioni ad assentarsi. I capi servizio accedono ai fascicoli dei propri collaboratori ed ai programmi delle loro unità operative.

I quadri al centro del cambiamento.

Sensibile alle esigenze dei propri quadri, la DGI garantisce loro progressioni di carriera e offre una formazione adatta alle necessità delle responsabilità di direzione. Il tasso medio di accesso ai differenti livelli d'inquadramento è del 29,3% nel 2006 (26,7% nel 2005) per il secondo livello della categoria A (inquadramento intermedio) e del 44,2% nel 2006 (40% nel 2005) per il terzo livello della categoria A (quadri superiori).

Durante l'anno 2006, il ciclo di formazione dei quadri (CFC) ha apportato una formazione innovativa per 311 quadri: nuovi moduli per i quadri intermedi (management, comunicazione), prime operazioni immagine (stage presso organismi esterni su un determinato tema) nel settembre

2006. Due seminari del ciclo di formazione rinforzato dei quadri (CFC +) si sono svolti nel 2006, dopo varie sperimentazioni.

Dal 2006, tutti i quadri superiori beneficiano di punti tappa carriera due anni dopo la promozione sotto forma di un colloquio personalizzato ed organizzato in amministrazione centrale, che permette di esprimere le loro aspirazioni, di ricevere indicazioni sulle loro evoluzioni di carriera.

Nel maggio 2006, il secondo osservatorio interno realizzato nei confronti di 1.045 quadri mostra un rafforzamento dell'adesione alle riforme promosse ed agli impegni del contratto di risultato 2006-2008. I quadri intervistati hanno formulato l'augurio di un ascolto e di un sostegno accresciuti ma anche di maggiore autonomia, responsabilità e riconoscimenti.

Il riconoscimento degli sforzi degli addetti.

Gli addetti della DGI hanno beneficiato nel 2006 di misure specifiche di promozione interna che hanno permesso di accedere alla categoria o al grado superiore.

I passaggi di categoria sono aumentati del 13,9% per l'accesso alla categoria A e del 4,2% per l'accesso alla categoria B.

Nel luglio 2006, 16.500 addetti che avevano partecipato all'operazione di introduzione della dichiarazione precompilata (DPR), hanno ricevuto un premio di 320 euro.

RIQUALIFICAZIONE DEGLI IMPIEGATI

Contingenti	2004	2005	2006
Trasformazioni d'impiegati della categoria B in A	180	180	205
Trasformazioni d'impiegati della categoria C in B	356	356	371

TASSI DI PROMOZIONE

TASSI	2003-2005	2005	2006
Addetti d'accertamento posizione principale 2a classe	53%	75%	52%
Addetti d'accertamento posizione principale 1a classe	19%	21%	23%
Controllori di 1° classe	20%	24%	27%
Controllori principali delle imposte	5%	6%	9%
Geometri principali del catasto	42%	47%	57%
Geometri del catasto	76%	78%	65%

(pag. 35 del testo originale)

Il sostegno agli addetti in difficoltà

Un nucleo di sostegno nazionale per l'aiuto agli addetti in difficoltà è stato creato nel gennaio 2006. esso ha per missione quella di supportare le direzioni territoriali nella diagnosi nei confronti degli addetti che si trovano in difficoltà finanziarie, familiari, sanitarie o deontologiche. La sua missione è anche quella di proporre canali d'indagine ai servizi che gestiscono gli addetti interessati. Dal momento della sua istituzione, sono stati esaminati circa cento casi.

Sono organizzate sessioni specifiche di formazione per il trattamento degli addetti in difficoltà.

La prevenzione dei rischi deontologici

La DGI si è impegnata a rafforzare la prevenzione in materia deontologica all'insorgere di rischi nuovi (posta elettronica, banche dati nazionali,...). Una formazione specifica è stata seguita da più di 3.400 addetti alla fine del 2006. più di 70.000 addetti ne beneficeranno nell'arco di durata del contratto 2006 – 2008.

L'aiuto alla mobilità interna e l'incoraggiamento alla mobilità esterna.

Nel 2006 è stata creata una funzione "Mobilità dei quadri". Essa pubblica regolarmente le offerte di posti all'esterno della DGI per i direttori di divisione, gli ispettori principali e gli ispettori dipartimentali. E' assicurata un'assistenza personalizzata dei quadri interessati: 106 quadri sono in mobilità esterna a fine 2006.

L'arricchimento del dialogo sociale

Una rilevazione della politica sociale della DGI è stata realizzata dalla società europea di rilevazione sociale Vigeo nel corso del primo semestre del 2006.

L'apprezzamento riportato è globalmente positivo, avendo la DGI conseguito un giudizio di 3 su 4 nei due campi analizzati (diritti umani e risorse umane). Sono stati rilevati numerosi punti forti (10 criteri su 14 periziati in tota). Il massimo del punteggio è stato attribuito alla protezione sociale, all'ordinamento del tempo di lavoro ed alle garanzie fornite agli addetti nel contesto di riorganizzazione.

Sono stati individuati margini di miglioramento e un piano d'azione è stato definito per le pari opportunità a favore delle categorie più deboli, la trasparenza delle remunerazioni, la protezione della sicurezza e della salute come anche la promozione del dialogo sociale.

(Pag. 36 del testo originale)

Articolo 7 **Contribuire alle politiche trasversali dello Stato**

La DGI sviluppa azioni sociali a vantaggio dell'intera collettività grazie ai valori che animano i propri addetti.

Lo sviluppo sostenibile

La DGI ha preso l'impegno di sviluppare in modo esemplare le proprie attività nella Strategia nazionale di sviluppo sostenibile al fine di contribuire alla preservazione ed al miglioramento dell'ambiente.

E' uno degli aspetti del programma "spendere meglio".

La gestione del parco auto tiene così maggiormente in conto la dimensione ambientale.

Diverse azioni sono state poste in essere per ridurre i consumi energetici, segnatamente in occasione di operazioni di ristrutturazioni immobiliari.

La gestione immobiliare ha continuato a svolgersi nel rispetto della regolamentazione ambientale del codice della costruzione e dell'abitazione così come nel rispetto delle norme segnalate dall'Agenzia per l'ambiente e per il risparmio energetico (ADEME).

I servizi della DGI partecipano altresì alle diverse iniziative di riciclaggio, come la raccolta differenziata dei rifiuti.

Inoltre la politica di acquisti eco responsabile si è sviluppata prevalentemente per i nuovi contratti stipulati.

Infine, un'azione formativa allo sviluppo sostenibile è stata inserita nel piano di formazione 2007 per tutti gli addetti.

Le pari opportunità

Nel 2006, la DGI ha fatto passi avanti verso un migliore equilibrio tra uomini e donne per gli impieghi di inquadramento e di responsabilità.

Inoltre, una riforma è in corso al fine di accentuare il carattere professionale delle prove dei concorsi interni di categoria A e B e di favorire le promozioni interne.

ACCESSO DELLE DONNE AGLI IMPIEGHI DI INQUADRAMENTO E DI RESPONSABILITÀ (ANNI 2004 – 2006)

DIRETTORE DIPARTIMENTALE	In possesso dei requisiti	Candidate	Nominate
2004	25%	22%	26%
2005	20%	14%	16%
2006	31%	23%	21%
DIRETTORE DI DIVISIONE			
2004	29%	25%	24%
2005	30%	32%	36%
2006	33%	33%	33%
ISPETTORE PRINCIPALE (ART. 27)			
2004	56%	45%	49%
2005	56%	44%	50%
2006	56%	46%	53%
ISPETTORE PRINCIPALE (ART. 28)			
2004	54%	37%	52%
2005	54%	36%	40%
2006	46%	34%	28%
ISPETTORE DIPARTIMENTALE (capi ufficio ed esperti)			
2004	48%	36%	44%
2005	49%	43%	37%
2006	48%	25%	49%

La lotta alle esclusioni

(pag. 37 del testo originale)

A titolo sperimentale, nel 2006, otto direzioni dei servizi fiscali (Parigi centro, Yvelines, Seine – Saint Denis, Hauts-de-Seine Nord, Calvados, Ille-et-Vilaine, Loire-Atlantique e Morbihan), hanno preparato giovani provenienti da luoghi sfavoriti ai concorsi pubblici di accesso alla DGI.

In totale, più di un centinaio di liceali provenienti dalle zone di educazione prioritarie (ZEP) e di studenti borsisti hanno beneficiato di tale meccanismo. Questa iniziativa ha avuto un eccellente successo. I risultati sono incoraggianti: su 32 candidati al concorso quadri A, 9 sono risultati idonei e 5 ammessi. La sperimentazione sarà proseguita e ingrandita nel 2007.

Nel quadro del piano governativo per l'impiego, il percorso di accesso alle carriere della funzione pubblica territoriale, ospedaliera e dello Stato (PACTE) deve facilitare l'inserimento o il reinserimento professionale dei giovani tra i 16 ed i 25 anni senza qualificazione o appena diplomati. Esso è stato messo in opera per la prima volta presso la DGI nel corso del 2006. la selezione dei candidati ha permesso di concludere 19 contratti. Essi seguiranno una formazione specifica, costituita da 500 ore per addetto.

(pag. 38 del testo originale)

La cooperazione internazionale

Elemento di contributo alla politica trasversale dello Stato, la cooperazione internazionale nel 2006 è stata caratterizzata:

- **Da un sostegno potenziato all'allargamento dell'Unione europea**
 - ✓ In Bulgaria, la DGI ha vinto un quarto gemellaggio Phare per la creazione di un centro nazionale di formazione professionale. Gli altri gemellaggi in corso riguardano l'introduzione della sesta direttiva Iva, il controllo interno e le regole deontologiche;
 - ✓ In Romania, il sesto gemellaggio Phare vinto concerne prevalentemente il servizio agli utenti, le procedure di raccolta e di gestione dell'informazione. Parallelamente i progetti sviluppati in questo paese nel 2006 hanno riguardato principalmente il controllo fiscale;
 - ✓ Con la Polonia, la firma di un accordo generale di cooperazione e la gestione di un gemellaggio europeo Phare ha prodotto la realizzazione di un call-center;
 - ✓ Con l'Ungheria è stato sviluppato un partenariato sui controlli delle grandi imprese;
 - ✓ La presenza in seno allo IOTA è stata rinforzata con la messa a disposizione di un quadro e la partecipazione a Gruppi di studio (grandi imprese, servizi agli utenti, Iva);
 - ✓ Infine numerosi scambi sono intercorsi nell'ambito del programma comunitario Fiscalis (accoglienza di 41 funzionari stranieri ed invio di 48 addetti all'estero).

- **Da una presenza della DGI larga e diversificata oltre l'Unione europea**
 - ✓ Con un primo gemellaggio europeo MEDA nel settore del catasto tunisino;
 - ✓ Con la firma tra Thierry Breton, ministro dell'Economia, delle Finanze e dell'Industria, e il suo omologo algerino di un partenariato tra le direzioni delle grandi imprese francese ed algerina;
 - ✓ Con cooperazioni in Libano, in Serbia ed in Croazia.

- Dall'attiva partecipazione della DGI, tramite i suoi esperti, ai lavori dell'OCSE e del G7, che essa ha accolto nel 2006;
- Da una forte presenza in Africa subsahariana (animazione ed accoglienza, nell'ambito del CREDAF, di seminari (transfer pricing controllo fiscale internazionale, formazione, gestione per obiettivi) e di assistenti tecnici presso le autorità fiscali del Camerun, del Mali, del Senegal). Ugualmente in America latina (mediante il CIAT ed il programma europeo Eurosocial al quale la DGI partecipa).
- Gli addetti fiscali ed i quadri di stanza all'estero in seno ad altre amministrazioni fiscali cercano di individuare le esperienze migliori al fine di una loro mutualizzazione: nuovi servizi in Italia per migliorare il civismo fiscale, la politica del reclutamento nei Paesi Bassi, politica fiscale in Germania, controllo d'ufficio a distanza, gestione delle risorse umane, controllo interno.

(Pag. 38 del testo originale)

La considerazione degli handicap

La DGI ha sviluppato le sue capacità di accoglienza specifica per gli utenti sordi o poco udenti in occasione della campagna d'imposta sui redditi del 2006. Questa accoglienza adattata ha coinvolto 123 postazioni distribuite su 54 dipartimenti che hanno assicurato il ricevimento di 1071 utenti sordi o poco udenti.

Quest'accoglienza è stata assicurata:

- Nel 59% delle postazioni interessate, da addetti delle imposte formati o sensibilizzati al linguaggio dei segni ed all'accoglienza del pubblico sordo;
- Nel 29%, con il concorso d'interpreti del linguaggio dei segni;
- Nel 6%, da addetti formati e da interpreti;
- Infine nel 7% delle postazioni, sono stati utilizzati dei dispositivi a boccia magnetica per male udenti. Questa accoglienza è stata apprezzata molto favorevolmente dagli utenti sordi o male udenti e il 99% di essi auspicano il ripetersi dell'operazione.

Miglioramenti devono essere introdotti nell'accessibilità dei non vedenti al portale fiscale Internet al fine di permettere loro la teledichiarazione. Un diagnostico è stato lanciato nel 2006 e gli adattamenti individuati dovranno essere realizzati nel corso del 2007.

(pag. 42 del testo originale)

TITOLO IV MEZZI ADATTI AGLI OBIETTIVI

Articolo 8 **Sostenere l'azione dei servizi operativi**

Un'amministrazione centrale vicina alle preoccupazioni dei servizi.

I progressi della DGI si basano sull'azione delle sue direzioni territoriali e dei suoi servizi a competenza nazionale o specializzata. L'amministrazione centrale li sostiene mediante sette iniziative sviluppate intorno a due canali: il telefono e la corrispondenza. Numerose azioni sono state condotte nel 2006 per misurare il livello di realizzazione degli sforzi: un'inchiesta telefonica sulla base di chiamate reali ed un sondaggio di soddisfazione complessiva. La valutazione indica un miglioramento del servizio reso dall'amministrazione centrale nei confronti della rete.

Il Comitato "qualità del servizio nell'amministrazione centrale", composto di rappresentanti della rete e dell'amministrazione centrale, segue il livello del servizio e propone soluzioni.

Il programma Copernico e la qualità informatica

La realizzazione del programma Copernico nel 2006 ha permesso:

- Di creare un nucleo di assistenza agli utenti;
- Di perseguire e sviluppare nuovi servizi per gli utenti (procedimenti in linea, teledichiarazioni dei redditi, pagamenti in linea);
- Di mettere nuove applicazioni a disposizione degli addetti: aggiornamento dei dati catastali, tele@ctes.
- Di completare la realizzazione dei grandi insiemi di riferimento d'identificazione delle persone e degli eventi fiscali. Un sito protetto ospita sin d'ora numerose applicazioni Copernico.
- Circa 110 addetti di 9 centri di servizio informatico hanno fruito di informazioni specifiche. Sono stati creati dei nuclei di assistenza, che associano la DGI ed il Tesoro pubblico: dal 4 luglio il nucleo di assistenza Toscana tratta le domande degli utenti professionisti sui servizi in linea.
- Per quanto concerne la qualità e la sicurezza informatica, la DGI rileva la disponibilità delle applicazioni informatiche utilizzate dagli addetti. Il controllo si estende ormai anche ai servizi offerti agli utenti. La disponibilità delle principali applicazioni informatiche di gestione migliora nella misura rilevante del 33,7% nel 2006. il tasso d'indisponibilità delle

altre applicazioni informatiche rilevato per la prima volta, è del 5,3%. Questo risultato costituisce il punto di partenza per le prossime comparazioni.

- Il dispositivo interno di assistenza informatica è sempre più rapido ed efficace. Nel 2006, le richieste di assistenza sono prese in carico entro i due minuti nel 97,5% dei casi (obiettivo del 95%). I problemi segnalati sono risolti entro un'ora in più del 73% dei casi (obiettivo 60%).
- La percentuale di rispetto delle scadenze nella produzione di documenti indirizzati agli utenti è del 98,7% (obiettivo 100%).
- La dichiarazione precompilata ha richiesto importanti interventi di risistemazione dei laboratori, l'impiego di nuovi materiali e formazione massiccia. Sono stati rispettati i termini per l'emissione degli avvisi d'imposta sul reddito e dei formulari.

(Pag. 43 del testo originale)

La formazione professionale

La direzione del reclutamento e della formazione (DRF) è stata creata il 1° gennaio 2007. Essa raggruppa gli istituti nazionali di formazione, il servizio incaricato dei concorsi e le strutture regionali di formazione. Questo nuovo servizio a competenza nazionale ha il compito di porre in essere la politica di reclutamento e di formazione, di coordinare le azioni e guidare le scuole.

La DGI si è impegnata a mantenere gli stanziamenti previsti per la formazione professionale ad un livello di almeno il 7% della massa salariale. Nel 2006, lo sforzo formativo è rimasto ad un livello elevato.

	2004	2005	2006
% di massa salariale dedicata alla formazione	7,9%	8,0%	7,6%

La DGI si è impegnata a diminuire del 30% entro il 2008 il numero degli addetti che non hanno ricevuto alcuna formazione negli ultimi tre anni. Nel 2006, questo numero è fortemente diminuito grazie soprattutto alle azioni previste dal piano nazionale di formazione.

	2003 - 2005	2004 - 2006
Numero di addetti privi di formazione nell'ultimo triennio	4.902	3.614

Un bilancio personalizzato di competenza è redatto per gli addetti che devono affrontare un rilevante cambiamento dei loro compiti. Al fine di consentire loro di adempiere i nuovi compiti, è svolto un piano individuale di formazione al termine del colloquio.

Nel 2006, 81% degli addetti e dei quadri interessati da riorganizzazioni delle strutture hanno beneficiato di un tal piano.

La soddisfazione dei partecipanti alle attività formative e dei loro Capi servizio è misurata regolarmente. La valutazione a freddo, realizzata tra i tre ed i sei mesi dopo la formazione, presso gli stagisti ed i loro capi servizio, misura l'adeguatezza della formazione ai bisogni ed il suo apporto nell'attività operativa. Questa misurazione della qualità riguarda la formazione iniziale e di aggiornamento fornita dagli istituti nazionali di formazione come anche gli stage a livello locale che fanno fronte alle necessità locali di formazione.

(pag. 44 del testo originale)

Il tasso di soddisfazione degli stagisti e dei capi servizio si posiziona ad un buon livello per la formazione professionale (88% e 91%), e aumenta per la formazione iniziale (64% e 74%) rispetto al 2005.

La formazione in DGI è prevalentemente concepita e fornita con risorse interne. Per “spendere meglio” è stato realizzato un calcolo analitico dei costi della formazione professionale. I dati sono utilizzati per sensibilizzare su tali costi i finanziatori di formazione e gli stagisti, oltre che per illustrare le scelte organizzative operative.

Le riforme organizzative e di metodo

In ogni dipartimento, uno schema organizzativo delle strutture presenta la strategia della direzione territoriale per il periodo del contratto. Due obiettivi guidano questo processo: semplificare le pratiche dei contribuenti e accrescere la professionalità di certe missioni.

- **Per le persone fisiche, questa semplificazione è stata possibile nel 2006:**
 - ✓ Grazie alla riunione dei centri delle imposte e delle tesorerie negli uffici delle finanze ed all'organizzazione comune dell'accoglienza;
 - ✓ E, quando tale riunione non è possibile, grazie alle deleghe di competenze incrociate (le “accoglienza finanze”), la cui sperimentazione è in corso in 12 dipartimenti, tra i centri delle imposte e le tesorerie;
 - ✓ In forza del trasferimento dei centri delle imposte fondiarie ai CDI (Centri delle imposte) (nel 2006 47 CDI sono stati interessati);
 - ✓ Grazie alla sperimentazione di un numero telefonico unico nell'Ain e di un indirizzo internet unico nell'Essonne, nel Loiret e nella Meurthe-et-Moselle per contattare i servizi delle due reti.

(pag. 45 del testo originale)

- **I poli di competenza professionalizzano le missioni a forte tecnicità:**

Le missioni di registrazione, di recupero, e di controllo periziale sono riorganizzate nell'ambito di nuclei. Essi permettono così di rafforzare, con il miglioramento dei metodi di lavoro ed un'organizzazione più razionale, la qualità del servizio alle imprese.

Al 31 dicembre 2006, 152 poli di registrazione, 89 di recupero e 183 di ispezione di controllo e perizia sono istituiti.
- **Il telelavoro è praticato presso la DGI con due modalità:**
 - ✓ Il telelavoro nomade (conservando il posto di lavoro in ufficio, l'addetto può utilizzare gli strumenti di lavoro mobili in qualunque luogo): è il caso dei geometri e dei verificatori nell'ambito del controllo esterno;
 - ✓ Il telelavoro in rete (l'addetto opera su un sito ma dipende da altro sito, o lavora con una squadra di altro sito): esempio gli addetti del nucleo d'ispezione di controllo e perizia che si trovano su differenti sedi.

Il controllo interno professionalizzato e razionalizzato

Il controllo interno è stato rafforzato con la creazione di una struttura nazionale di direzione nel 2006.

Cinque obiettivi sono stati assegnati ad essa:

- ✓ L'identificazione dei principali rischi e la redazione di una mappa;
- ✓ L'elaborazione di un programma di controllo interno coordinato per l'intero territorio;

- ✓ Un lavoro di documentazione dei processi con l'elaborazione di un insieme di riferimenti;
- ✓ La razionalizzazione e l'armonizzazione della documentazione;
- ✓ La ricerca della professionalizzazione.

Sin d'ora la sua azione ha consentito:

- ✓ Di disporre di guide delle procedure del controllo interno e di strumenti che facilitano l'attività in rete;
- ✓ Di avere una valutazione dei rischi e del loro livello di protezione;
- ✓ Di raccogliere in una biblioteca dematerializzata la documentazione e gli strumenti;

L'insieme di tali azioni contribuisce a mettere in sicurezza i dispositivi di certificazione dei conti dello Stato.

La Mission d'Expertises e de Liaisons (MEL) (Missione di Perizie e Collegamenti), corpo nazionale di audit interno della DGI ha inoltre realizzato studi nel 2006 che si distinguono in due campi:

- ✓ Le direttrici maggiori del contratto e la modernizzazione della DGI dal punto di vista organizzativo, risultati e risorse umane: bilancio quantitativo delle ispezioni di controllo e perizia (ICE), organizzazione dei lavori nei settori di determinazione della base imponibile, utilizzo di un'applicazione specifica per il recupero (Miriam), promozione interna tramite concorso, ruolo dell'ispezione principale nelle direzioni, pratiche e vettori dell'informazione in un contesto dematerializzato.
- ✓ L'aspetto contabile e finanziario: controllo delle operazioni contabili, esame di qualità della contabilità demaniale, controllo di gestione del budget.

(pag. 46 del testo originale)

Articolo 9 **Padroneggiare i costi**

La DGI s'impegna a diminuire i costi di gestione dell'imposizione.

La ricerca della produttività

L'insieme degli sforzi della DGI ha permesso di realizzare nel 2006 recuperi di produttività, stimati nel 3,06%. Una parte è restituita alla collettività nazionale, sotto forma di riduzione di 1.150 posti di lavoro (equivalente tempi pieni). Il saldo di questi guadagni di produttività è conservato all'interno e permette di far fronte all'aumento dei carichi, al miglioramento dell'esercizio delle funzioni e delle condizioni di lavoro degli addetti.

Nel 2006, il tetto di posti di lavoro autorizzati per la DGI è stato di 75.211 equivalenti tempo pieno.

Gli investimenti nel programma Copernico

Per rendere un migliore servizio all'utente, il programma Copernico mira a costruire un sistema d'informazione fiscale unico intorno al conto fiscale, pur producendo guadagni di produttività. Nel periodo 2001 – 2009, questo investimento è ammontato a 911,5 milioni di euro.

In corrispondenza dei bisogni, per il 2006, i crediti di pagamento stanziati per finanziare il programma si sono elevati a 169,5 milioni di euro, e le autorizzazioni di programma a 179,4 milioni di euro.

Un parco immobiliare razionalizzato e di migliore qualità

La DGI riduce il numero degli immobili e le superfici d'ufficio che occupa. Alla scadenza del contratto 2006 – 2008, questa riduzione dovrà raggiungere almeno il 5% delle superfici occupate. Alla fine del 2006 sono state liberati mq 29.230, cioè il 24% dell'obiettivo. L'accelerazione del programma "Uffici finanziari" permetterà nel 2007 una riduzione maggiore.

Parallelamente, la DGI procede nel suo sforzo di miglioramento dell'ambiente di lavoro. Così, 4.000 posti sono stati rinnovati nel 2006, cioè quasi il 50% dell'obiettivo triennale.

(pag. 47 del testo originale)

La politica di semplificazione perseguita

La DGI persegue la sua politica di semplificazione a beneficio degli utenti e degli addetti.

Così, in base alle leggi finanziarie, sono state adottate numerose ed importanti misure:

- La semplificazione della tassa sui biglietti del cinema ed il trasferimento della sua gestione al Centro nazionale di cinematografia nel gennaio del 2007;
- La soppressione totale della tassa differenziale sui veicoli a motore (bollo auto) a partire dal 1° dicembre 2006;
- La soppressione, per i passaporti rilasciati ai minori di 16 anni, del bollo di 30 euro.

La DGI ha anche contribuito alla preparazione del terzo progetto di legge di semplificazione del diritto, presentato al Consiglio dei Ministri del 12.7.06, e al Senato il 13.7.06. Questo progetto prevede delle misure fiscali per facilitare le pratiche degli utenti:

- L'alleggerimento di alcuni obblighi dichiarativi gravanti sui terzi dichiaranti per le successioni delle persone fisiche;
- Le semplificazioni in materia di tassa di apprendistato e di partecipazione degli impiegati alla formazione professionale durante la vita professionale dei salariati per le imprese.

E' anche messo a punto un progetto per dispensare i soggetti della sfera sociale dal richiedere le dichiarazioni dei redditi ai destinatari delle loro prestazioni.

Sono state anche valorizzate proposte provenienti da servizi decentrati come il trasferimento della gestione delle spese di giustizia in Alsace-Moselle al Tesoro Pubblico a partire dal 2006.

(pag. 48 del testo originale)

La diminuzione dei costi

Il costo di gestione delle imposte è composto dall'insieme dei costi budgettari e non budgettari della DGI e del Tesoro pubblico, escluse le missioni non fiscali.

Il tasso d'intervento sull'imposizione è calcolato rapportando il costo di gestione delle imposte alle entrate totali delle imposte gestite dall'amministrazione fiscale.

I risultati dell'esercizio 2006 confermano un miglioramento costante del tasso d'intervento sull'imposizione considerato che quest'indicatore è stato ridotto a 1,23%.

(In miliardi d'euro)	2004	2005	2006
Costo di gestione delle imposte (DGI e Tesoro)	4.423	4.542	4.516
Entrate	326.593	344.059	368.459
Tasso d'intervento sulle imposte	1,35	1,32	1,23

Coefficienti di produttività delle direzioni dei servizi fiscali

La DGI prosegue nei suoi sforzi di produttività nelle direzioni dei servizi fiscali. I coefficienti di produttività sono calcolati, per ciascuno dei tre grandi blocchi di missione, a partire dai carichi di riferimento rapportati all'insieme degli impieghi corrispondenti:

- Fiscalità delle persone fisiche: numero di articoli d'imposta sul reddito gestiti per posti di lavoro;
- Fiscalità dei lavoratori autonomi e delle società: numero dei fascicoli gestiti per posto di lavoro;
- Blocco fondiario: numero di estratti d'atto amministrati per posto di lavoro (media degli ultimi tre anni).

Missioni	2004	2005	2006	2004/2006
Fiscalità delle persone fisiche	2.062	2.105	2.197	6,5%
Fiscalità lavoratori autonomi e società	157	161	166	5,7%
Blocco fondiario	253	273	284	12,3%

La produttività globale della DGI

Essa risulta dalla comparazione di quei medesimi carichi con i posti di lavoro budgettari (includendo dunque le funzioni di supporto, i servizi centrali, ...). Essa presenta una crescita che è aumentata nel 2006.

Tenendo conto dell'ARTT [*], la produttività nel medesimo periodo 1996-2006 è stata del 2,83%.

[*] "Amenagement de la reduction du temps de travail": giorno di ferie attribuito al dipendente in compensazione di una durata di lavoro superiore alle 35 ore settimanali.

Coefficienti di produttività	1996	1997	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006		1996/2006
Persone fisiche	1299	1340	1357	1372	1408	1407	1423	1409	1410	1412	1462		12,5%
Autonomi società	89	91	92	93	96	96	98	103	107	108	111		24,8%
Blocco fondiario	135	137	141	146	145	154	159	163	172	183	188		39,2%
Tasso globale di produttività della DGI		96/97	97/98	98/99	00/99	01/00	02/01	03/02	03/03	05/04	06/05	Ob. 06	Med.96-06
		2,20%	1,70%	1,86%	2,37%	1,42%	1,84%	2,49%	2,79%	2,91%	3,06%	3,02%	2,25%

(pag. 50 del testo originale)

Articolo 10 Programmare i risultati nell'arco di durata del contratto.

I crediti prevedibili per la durata del contratto

I crediti garantiti alla DGI sono la contropartita degli impegni presi sulla riduzione degli impieghi ed il controllo delle spese. Per il 2006, è stata concessa l'interezza dell'ammontare previsto nel contratto di risultati, cioè 4,6 miliardi di euro in autorizzazioni d'impegno e 4,5 miliardi di euro in crediti di pagamenti.

Con l'introduzione della legge organica relativa alla legge finanziarie (LOLF), l'assegnazione dei crediti è previsionale e globalizzata. La fungibilità asimmetrica tra le dotazioni di personale e di funzionamento ha permesso la realizzazione di operazioni che hanno conseguito economie

(acquisizioni immobiliari, riscatto di leasing) come anche un incremento delle spese informatiche che contribuiscono al miglioramento delle condizioni di lavoro.

La politica dinamica delle cessioni immobiliari ha permesso di finanziare una parte rilevante del programma degli Uffici delle Finanze, tramite il conto speciale di assegnazione (CAS) immobiliare.

La cointeressenza della DGI ai risultati

La DGI beneficia di un meccanismo di cointeressenza al risultato, che emerge dal contratto 2006 – 2008.

I risultati sono determinati sulla base di dodici obiettivi di riferimento. L'Ispezione Generale delle Finanze valida i risultati corrispondenti. Secondo il numero degli obiettivi raggiunti, un supplemento di remunerazione, fissato a 0, 80, 100, 120 o 150 euro, è corrisposto a tutti gli addetti.

In forza dei risultati del 2005, gli addetti ed i quadri della DGI hanno ricevuto nel 2006 un premio di cointeressenza di 120 euro.

Per il 2006, 9 dei 12 obiettivi sono stati validati, raggiunti o superati. Ogni quadro ed addetto della DGI riceverà dunque di nuovo un premio di cointeressenza di 120 euro.

Indicatori raggiunti e certificati per il premio di cointeressenza 2006.

1. **Facilitare l'imposizione.** Realizzazione effettiva del programma PVFI (comune con il Tesoro);
2. **Permettere agli utenti di beneficiare rapidamente dei loro diritti.** Domande di rimborso dei crediti Iva e di restituzione della tassa sulle società che sono state trattate entro i 30 giorni.
3. **Accrescere la trasparenza e la rapidità delle prestazioni fondiari.** Rilascio entro 10 giorni delle informazioni sugli immobili.
4. **Favorire l'adempimento agli obblighi fiscali.** Identificazione resa più sicura dei contribuenti soggetti all'imposta sul reddito ed alla tassa d'abitazione.
5. **Favorire l'adempimento agli obblighi fiscali.** Ritardatari nella dichiarazione annuale di risultato delle imprese.
6. **Favorire l'adempimento agli obblighi fiscali.** Persona fisiche che hanno rispettato il termine per le loro obbligazioni dichiarative dell'imposta sul reddito.
7. **Favorire l'adempimento dei doveri fiscali.** Riscossione coattiva.
8. **Lottare contro la frode e recuperare in modo offensivo.** Controlli repressivi contro le frodi gravi.
9. **Sostenere l'azione dei servizi.** Indisponibilità delle principali applicazioni informatiche.

(pag. 51 del testo originale)

Gli sviluppi della stipula del contratto.

I contratti direzionali di risultato sono la declinazione del contratto di risultato nazionale 2006-2008. Per ciascun dipartimento, essi sono stipulati tra il direttore dei servizi fiscali ed il delegato interregionale.

Questo “foglio di rotta” riassume gli impegni della direzione in ordine alle proprie missioni, agli obiettivi da raggiungere ed alle riforme da realizzazre da oggi al 2008. Esso offre una visione pluriennale dei mezzi stanziati in materia d’impieghi e di crediti di funzionamento.

Lo sviluppo di questi impegni è seguito ed i piani di azione sono determinati in un quadro di dialogo di gestione professionalizzato, affidato ai delegati interregionali.

Al fine di arricchire tale dialogo di gestione, nel febbraio 2006, è stata messa a disposizione di tutti i delegati, direttori dei servizi fiscali e quadri della DGI, l’applicazione Digital Expertise (Digitex) Essa è stata citata nella manifestazione “Trofei” “Impresa e società dell’informazione” organizzata da Il Mondo informatico nell’aprile 2007.