



Obiettivi sistema premiante

anno 2019

Gli obiettivi strategici Sistema incentivante



OBIETTIVI STRATEGICI (a valere su tutta la popolazione aziendale)

Definiscono il valore di premio massimo percepibile al pieno conseguimento degli obiettivi specifici di ruolo/struttura

I OBIETTIVO STRATEGICO	INDICATORE SOGLIA (KPI)	PESI PER STRUTTURE CENTRALI	PESI PER STRUTTURE REGIONALI e RETI TERRITORIALI
<p>AREA STRATEGICA DELLA RISCOSSIONE:</p> <p>VOLUMI DI RISCOSSIONE COMPLESSIVA</p> <p>L'indicatore misura la capacità di realizzare, con il contributo degli incassi stimati da adesione alle definizioni agevolate, un livello complessivo degli incassi da ruoli non inferiore alle previsioni di legge o un livello di riscossione ordinaria, al netto della quota derivante da definizioni agevolate, pari ad almeno il 90% degli incassi stimati a inizio periodo (6,207 Mld x 90% = 5,586 Mld).</p>	<p>9,012 Mld Riscossione complessiva = 100% valore quota premio spettante</p> <p>5,586 Mld Riscossione Ordinaria (al netto della quota derivante da definizioni agevolate) = 70% valore quota premio spettante</p>		40%

II OBIETTIVO STRATEGICO	INDICATORE SOGLIA (KPI)	PESI PER STRUTTURE CENTRALI	PESI PER STRUTTURE REGIONALI e RETI TERRITORIALI
<p>AREA STRATEGICA DELL'EFFICIENZA:</p> <p>CONTENIMENTO DEL COSTO PER OGNI 100 EURO RISCOSSI</p> <p>L'indicatore misura la capacità di contenere l'incidenza dei costi complessivi dell'Agenzia, in relazione con l'incasso da ruoli realizzato nell'anno di osservazione.</p>	<p><12 euro per ogni 100 euro riscossi</p> <p>(L'indicatore si identifica con il rapporto tra il totale dei costi a bilancio al netto del risultato di periodo e il volume complessivo della riscossione da ruoli realizzata nell'unità di tempo, individuando nel risultato di 12 euro per ogni 100 euro riscossi la misura limite.)</p>		<p>20%</p>

III OBIETTIVO STRATEGICO	INDICATORE SOGLIA (KPI)	PESI PER STRUTTURE CENTRALI	PESI PER STRUTTURE REGIONALI e RETI TERRITORIALI
<p>AREA STRATEGICA DEI SERVIZI:</p> <p>SVILUPPO DI CANALI ALTERNATIVI AGLI SPORTELLI PER L'EROGAZIONE DEI SERVIZI</p> <p>L'indicatore misura la percentuale delle istanze di adesione alle misure di definizione agevolata (DL n. 119/2018, DL n. 145/2018, DL n. 135/2018, DL n. 34/2019) ricevute dai canali remoti rispetto al totale.</p>	<p>Indicatore: valore superiore al 50%</p>		<p>20%</p>

IV OBIETTIVO STRATEGICO	INDICATORE SOGLIA (KPI)	PESI PER STRUTTURE CENTRALI	PESI PER STRUTTURE REGIONALI e RETI TERRITORIALI
<p>AREA STRATEGICA DEI SERVIZI:</p> <p>SISTEMA PRENOTAZIONE APPUNTAMENTI</p> <p>L'indicatore misura il miglioramento della relazione con il contribuente, incrementando la gamma dei servizi e semplificandone l'accesso, in ottica di trasparenza e fiducia reciproca favorendo lo sviluppo digitale.</p>	<p>n. sportelli attivati maggiore o uguale all'80% del totale sportelli dotati di sistemi elettronici di rilevazione e gestione delle code</p> <p>(L'indicatore misura la capacità di estendere il sistema di prenotazione online, disponibile sia nell'area pubblica del portale sia nell'APP Equiclick, per fissare un appuntamento agli sportelli dotati di sistemi elettronici di rilevazione e gestione delle code, codometri, scegliendo giorno e ora.)</p>		<p>20%</p>

**SCHEDA OBIETTIVI
DI
STRUTTURA/RUOLO**

**SISTEMA
INCENTIVANTE**

OBIETTIVI	INDICATORE SOGLIA (KPI)	PESI PER STRUTTURE CENTRALI	PESI PER STRUTTURE REGIONALI e RETI TERRITORIALI
<p>AREA STRATEGICA DELLA RISCOSSIONE:</p> <p>VOLUMI DI RISCOSSIONE ORDINARIA</p> <p>A LIVELLO REGIONALE/RETE TERRITORIALE NORD E SUD</p>	<p>-Obiettivo pienamente raggiunto 100%: Rif. colonna Obiettivo massimo 2019.</p> <p>- Obiettivo parzialmente raggiunto 80% : Rif. colonna Obiettivo minimo 2019.</p> <p>(Per livelli di conseguimento compresi tra Obiettivo minimo e Obiettivo massimo, il valore della quota di premio crescerà proporzionalmente dal 80% al 100%)</p>		<p>30%</p>

Direzione regionale Rete territoriale	Obiettivo minimo 2019	Obiettivo massimo 2019
ABRUZZO	116.640.000,00	145.800.000,00
BASILICATA	46.480.000,00	58.100.000,00
CALABRIA	142.880.000,00	178.600.000,00
CAMPANIA	436.160.000,00	545.200.000,00
EMILIA ROMAGNA	399.200.000,00	499.000.000,00
FRIULI VENEZIA GIULIA	89.520.000,00	111.900.000,00
LAZIO	704.400.000,00	880.500.000,00
LIGURIA	127.840.000,00	159.800.000,00
LOMBARDIA	1.057.680.000,00	1.322.100.000,00
MARCHE	114.720.000,00	143.400.000,00
MOLISE	26.080.000,00	32.600.000,00
PIEMONTE-VDA	354.640.000,00	443.300.000,00
PUGLIA	293.920.000,00	367.400.000,00
SARDEGNA	154.880.000,00	193.600.000,00
TOSCANA	350.400.000,00	438.000.000,00
TRENITNO ALTO ADIGE	79.760.000,00	99.700.000,00
UMBRIA	82.960.000,00	103.700.000,00
VENETO	387.200.000,00	484.000.000,00
TOTALE Ade - R	4.965.360.000,00	6.206.700.000,00
RETE TERRITORIALE NORD	2.846.240.000,00	3.557.800.000,00
RETE TERRITORIALE SUD	2.119.120.000,00	2.648.900.000,00

OBIETTIVI	INDICATORE SOGLIA (KPI)	PESI PER STRUTTURE CENTRALI	PESI PER STRUTTURE REGIONALI e RETI TERRITORIALI
<p>AREA STRATEGICA DELLA RISCOSSIONE:</p> <p>CONTENZIOSO DELLA RISCOSSIONE</p> <p>L'indicatore misura la capacità di aumentare, nell'ambito del contenzioso tributario, l'incidenza della difesa interna e/o tramite il protocollo AdE e/o tramite l'Avvocatura dello Stato rispetto al totale degli atti conferiti per la difesa in giudizio in confronto con l'anno 2018</p>	<p>Incremento del 20% nel 2019 delle difese interne e/o tramite protocollo AdE e/o tramite Avvocatura di Stato rispetto al 2018</p>	<p>30%</p>	<p>30%</p>

Obiettivo di struttura/ruolo n 3



OBIETTIVI	INDICATORE SOGLIA (KPI)	PESI PER STRUTTURE CENTRALI	PESI PER STRUTTURE REGIONALI e RETI TERRITORIALI
<p>AREA STRATEGICA DEI SERVIZI:</p> <p>Garantire il miglioramento della relazione con il contribuente, incrementando la gamma dei servizi e semplificandone l'accesso, in ottica di trasparenza e fiducia reciproca favorendo lo sviluppo digitale</p>	<p>Customer satisfaction dei servizi web intermediari :</p> <p>L'indicatore misura l'indice di soddisfazione complessiva rispetto ai servizi web (a titolo esemplificativo, consultazione estratto conto, pagamenti, rateizzazioni, definizione agevolata, ecc.) messi a disposizione degli intermediari nell'area riservata del portale web dell'Agenzia. Il risultato dell'indicatore è rappresentato dalla media del giudizio (da 1 a 5) espresso dagli intermediari nell'ambito della web survey.</p> <p>L'obiettivo è:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pienamente raggiunto al 100% a fronte di un livello complessivo di soddisfazione con punteggio di sintesi superiore a 4; - Parzialmente raggiunto al 90% a fronte di un livello complessivo di soddisfazione con punteggio di sintesi compreso tra 3,5 e 4; - Parzialmente raggiunto al 70% a fronte di un livello complessivo di soddisfazione con punteggio di sintesi uguale o superiore a 3. <p>Il risultato dell'indicatore è rappresentato dalla media del giudizio (da 1 a 5) espresso dai cittadini nell'ambito della web survey.</p>	<p>35%</p>	<p>20%</p>

Obiettivo di struttura/ruolo n 4



OBIETTIVI	INDICATORE SOGLIA (KPI)	PESI PER STRUTTURE CENTRALI	PESI PER STRUTTURE REGIONALI e RETI TERRITORIALI
<p>AREA STRATEGICA DEI SERVIZI:</p> <p>Garantire il miglioramento della relazione con il contribuente, incrementando la gamma dei servizi e semplificandone l'accesso, in ottica di trasparenza e fiducia reciproca favorendo lo sviluppo digitale</p>	<p>Customer satisfaction dei servizi web cittadini :</p> <p>L'indicatore misura l'indice di soddisfazione complessiva rispetto ai servizi web (a titolo esemplificativo, consultazione estratto conto, pagamenti, rateizzazioni, definizione agevolata, ecc.) messi a disposizione dei cittadini nell'area riservata del portale web dell'Agenzia. Il risultato dell'indicatore è rappresentato dalla media del giudizio (da 1 a 5) espresso dai cittadini nell'ambito della web survey.</p> <p>L'obiettivo è:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pienamente raggiunto al 100% a fronte di un livello complessivo di soddisfazione con punteggio di sintesi superiore a 4; - Parzialmente raggiunto al 90% a fronte di un livello complessivo di soddisfazione con punteggio di sintesi compreso tra 3,5 e 4; - Parzialmente raggiunto al 70% a fronte di un livello complessivo di soddisfazione con punteggio di sintesi uguale o superiore a 3. <p>Il risultato dell'indicatore è rappresentato dalla media del giudizio (da 1 a 5) espresso dai cittadini nell'ambito della web survey.</p>	<p>35%</p>	<p>20%</p>