

Agenzia delle Entrate

Incontro con i sindacati

Roma 21 gennaio 2005

Struttura del modello di governance

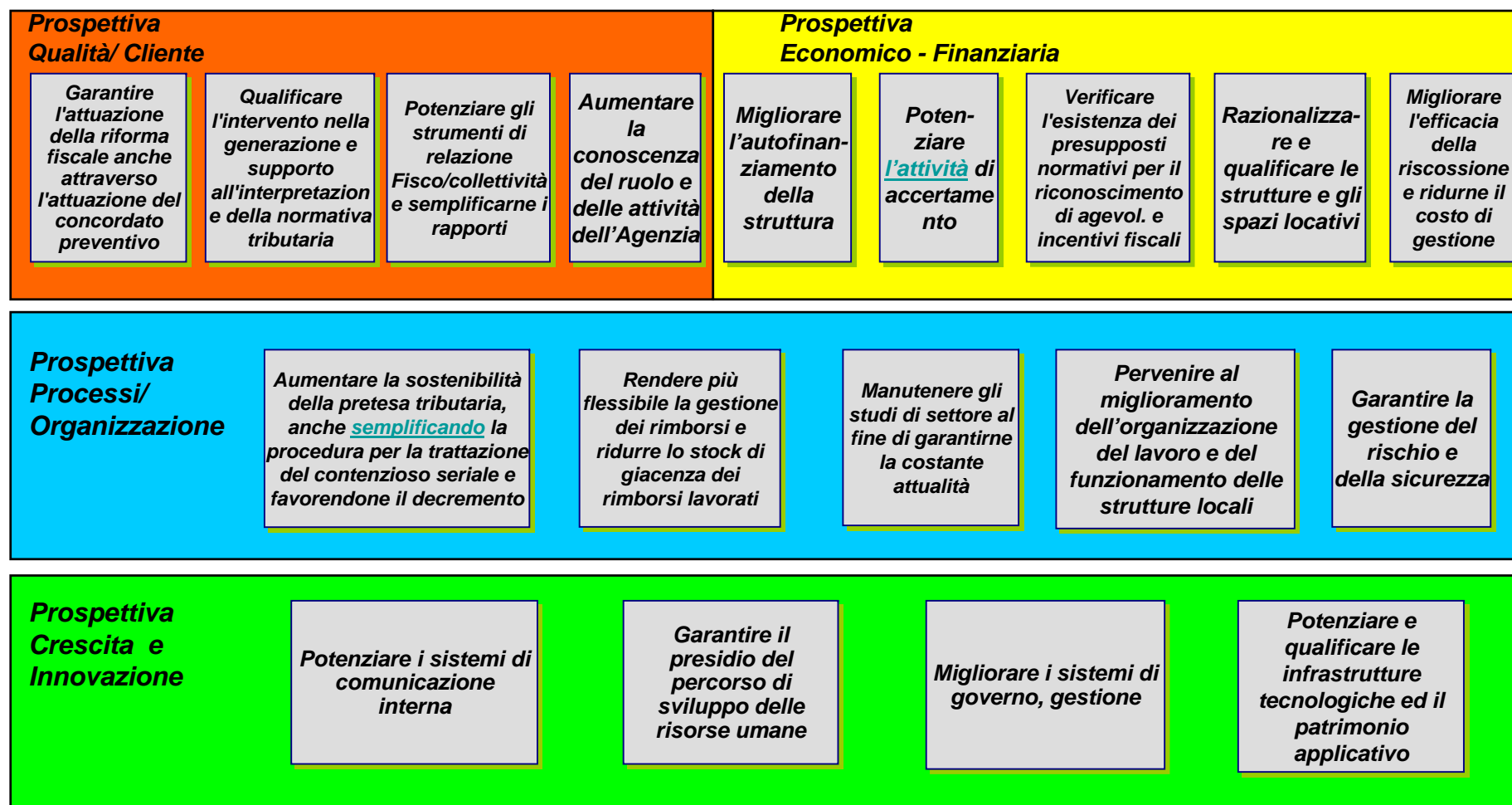
- 1 Missione Istituzionale
- 6 Obiettivi Strategici (associati alle prescrizioni dell'Atto di Indirizzo)
- 18 Fattori critici di successo
- 61 azioni centrali
- 23 azioni periferiche
- 14 azioni sia centrali che periferiche
- 38 progetti di investimento
- 9 iniziative a valenza strategica

Bilanciamento dei Fattori critici di successo in chiave di generazione di valore aziendale

Ciascuno dei 18 fattori critici di successo è definito in modo da assicurare la massimizzazione di una delle 4 seguenti prospettive (o dimensioni) di generazione di valore:

- Economico – finanziaria (E);
- Qualità / Cittadino (Q);
- Processi / Organizzazione (O);
- Crescita / Innovazione (C).

I 18 obiettivi strategici della Convenzione inseriti nella mappa strategica Agenziale



Area Controlli

- Potenziare l'attività di controllo
- Aumento risorse destinate (mix, valori assoluti, qualità)
- Obiettivi monetari
- Formazione

Area Servizi

- Maggiore qualità servizi resi al contribuente ed alla collettività
 - Incremento indice sintetico di qualità percepita (Osservatorio) nel triennio.
 - Incremento medio nel triennio degli utenti che utilizzano il cassetto fiscale pari al 40%
 - Incremento medio nel triennio delle risposte attraverso canali web (webmail) pari al 25%

Area Servizi (segue)

- Maggiore qualità servizi resi al contribuente ed alla collettività
 - Incremento attività informativa a categorie protette
 - Incremento attività formativa presso istituzioni scolastiche
 - Incremento medio nel triennio dei contribuenti fruitori del servizio di prenotazione appuntamento, pari al 49%

Area Risorse ed organizzazione

- Razionalizzazione utilizzo risorse infrastrutturali
 - Incremento medio nel triennio di uffici certificati Sistema Qualità, pari al 18%
 - Completamento del sistema e-learning a tutti gli uffici entro il 2006
 - Mq. 25 per dipendente nelle strutture centrali entro il 2005

Area Risorse ed organizzazione

- Razionalizzazione processi di crescita e formazione risorse umane
- consistente incremento nel tempo delle professionalità di più alto profilo
- valorizzare, attraverso percorsi di sviluppo e di aggiornamento professionale, il personale interno
- ricorrere al reclutamento dall'esterno di un consistente numero di giovani laureati adeguatamente selezionati, da impiegare prevalentemente in attività di contrasto all'evasione fiscale