

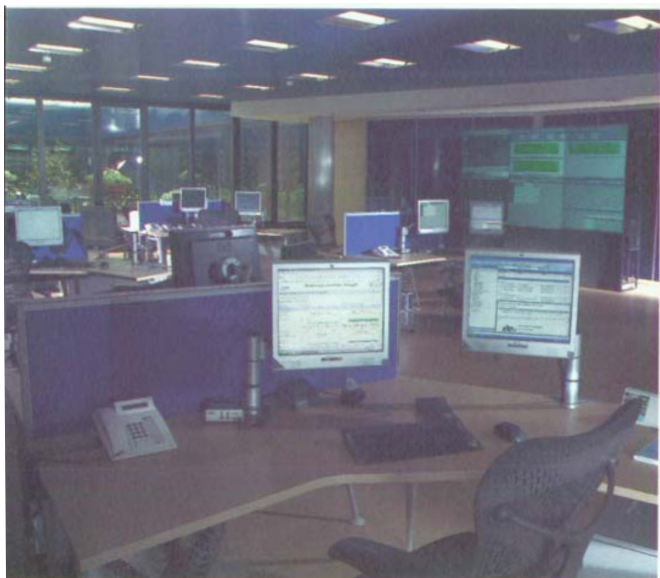
possono scegliere quello più consono alle proprie esigenze.

Tutti i canali di accesso disponibili (telefono, web, sms) sono gestiti attraverso strumenti di problem management che consentono una visione unitaria e integrata delle richieste di assistenza e il monitoraggio del servizio.

Nell'anno 2005 sono state evase oltre 1.500.000 richieste di assistenza, pervenute attraverso i vari canali disponibili.

Oltre all'assistenza con operatore, gli utenti hanno a disposizione anche servizi fruibili in modo automatico.

In particolare, si fa riferimento al servizio telefonico automatico e al servizio di prenotazione appuntamenti con un ufficio locale.



Attraverso il servizio telefonico automatico vengono fornite informazioni e servizi quali:

- richiesta del codice PIN;
- informazioni sulle comunicazioni relative alle dichiarazioni dei redditi (riservato agli intermediari fiscali);
- informazioni sui rimborsi IRPEF;
- decodifica del codice fiscale;
- richiesta del duplicato del tesserino magnetico del codice fiscale;
- invio di modelli attraverso il servizio fax;
- verifica delle partite IVA;
- individuazione dell'ufficio locale di competenza.

Attraverso il servizio telefonico automatico sono state soddisfatte nel 2005 oltre 300 mila richieste. Il servizio di prenotazione appuntamenti consente, invece, di fissare un appuntamento con un funzionario di un ufficio locale. Con questo servizio, i cittadini che hanno necessità di recarsi presso un ufficio locale per risolvere un proprio problema, hanno la possibilità, attraverso il telefono o via Internet, di fissare un appuntamento, avendo la certezza di essere ricevuti nel giorno e all'ora desiderati, eliminando quindi code e attese. Nel corso del 2005 sono stati prenotati oltre 800 mila appuntamenti.

A seguito dello studio effettuato nel 2004 nell'ambito del progetto di evoluzione dei servizi di assistenza e comunicazione dell'Agenzia verso i cittadini (sistema di Citizen Relationship Management), nel corso dell'anno è stata avviata la progettazione di un Data Warehouse ed è stato realizzato il datamart riguardante i dati dei servizi erogati ai contribuenti che si presentano al front office degli uffici dell'Agenzia.

Sul fronte degli utenti interni, è attivo un contact center, gestito da SOGEI, che fornisce assistenza tecnica e applicativa sull'utilizzo delle applicazioni software e delle apparecchiature informatiche. Il modello organizzativo prevede una suddivisione in contact center virtuali in funzione delle diverse Agenzie fiscali e delle problematiche trattate.

Ai fini della gestione delle richieste di assistenza, il servizio si compone di una struttura che opera in front line con compiti di accoglienza e di soluzione di primo livello per problematiche ripetitive e generiche per il corretto utilizzo delle applicazioni informatiche. Per la soluzione di problemi di tipo specialistico, opera una struttura di secondo livello costituita da gruppi applicativi SOGEI esperti di tematiche tecniche e/o applicative.

Nel corso del 2005 sono stati effettuati interventi di miglioramento del servizio; in particolare, nell'ambito della multicanalità, è stata estesa agli utenti delle applicazioni gestionali la possibilità di richiedere assistenza via e-mail; per questi utenti il numero telefonico di accesso al servizio è stato sostituito con quello dell'assistenza applicativa.

Per l'anno 2005 sono state evase per l'Agenzia delle entrate circa 350 mila richieste di assistenza pervenute attraverso i vari canali di accesso (telefono e web mail).

Come strumenti di supporto per l'erogazione dei servizi di assistenza, gli utenti hanno a disposizione delle banche dati in cui sono raccolte, in modo organico e razionale, le soluzioni ai problemi posti dagli utenti dei vari servizi. Queste banche dati, c.d. Knowledge Base, rappresentano uno strumento valido per approfondire la conoscenza delle applicazioni, in quanto sono di tipo Self Help Web Based, navigabili tramite percorsi guidati, oppure attraverso un motore di ricerca a testo libero, oppure mediante un collegamento diretto con le applicazioni web. Nel corso del 2005 l'integrazione delle Knowledge Base richiamabili direttamente dalle applicazioni web è stata estesa all'area registro e riscossioni. Allo scopo di fornire assistenza sulle tematiche di maggiore interesse in materia tributaria, agli uffici dell'Agenzia sono state rese disponibili le Knowledge Base sviluppate nell'ambito del progetto SISIFO. In queste banche dati vengono raccolte, per argomento, le soluzioni inerenti problematiche di natura tributaria.

Nel corso del 2005, sono state rese disponibili ulteriori Knowledge Base riguardanti le imposte indirette, le sanzioni e i servizi telematici. Sono state rese disponibili nuove funzioni al fine di semplificare sia l'implementazione che la consultazione della banca dati da parte degli utenti.

Il servizio viene costantemente monitorato al fine di attuare interventi migliorativi.

Evoluzione dei sistemi per la riscossione e i rimborsi

Sistema di riscossione spontanea

Il sistema di riscossione dei versamenti spontanei è basato sull'utilizzo di due modelli di versamento: il modello F24 e il modello F23.

Riscossione tramite F24

Il sistema di riscossione dei versamenti spontanei si avvale di una rete telematica che collega all'anagrafe tributaria gli intermediari della riscossione, le regioni, i comuni, l'Inps, l'Inail, l'Inpdai, l'Enpals, l'Inpdap, il Demanio, le Dogane, i Monopoli, la Banca d'Italia e la Ragioneria generale dello Stato.

Il sistema consente inoltre di operare le compensazioni tra crediti e debiti vantati dai contribuenti per imposte e contributi, nonché di riversare automaticamente agli enti percettori le somme incassate.

Il servizio di pagamento on line relativo a imposte, sanzioni e interessi connessi agli adempimenti tributari in materia di atti immobiliari da parte dei notai, a contratti di locazione, a imposte connesse ad Unico, è stato implementato con il riversamento da parte dei notai delle tasse automobilistiche, delle marche da bollo e del contributo unificato.

Riscossione tramite modello F23

Il modello può essere utilizzato per il versamento diretto al concessionario o come delega alla banca

o alle poste per l'accredito al competente concessionario in relazione all'ubicazione dello sportello bancario o agenzia postale che ha ricevuto il pagamento. Inoltre il pagamento può essere effettuato presso qualsiasi concessionario della riscossione, banca o agenzia postale, indipendentemente dal domicilio fiscale di chi versa o dall'ubicazione dell'ufficio o ente che ha richiesto il pagamento.

Il modello F23 è utilizzato dai contribuenti per i pagamenti in autoliquidazione o per i versamenti spontanei, erariali e non erariali.

Sistema di riscossione coattiva

Il sistema di riscossione coattiva è stato semplificato e il rapporto tra gli uffici e i concessionari della riscossione trasformato in modalità completamente telematica.

In particolare sono in modalità telematica:

- l'emissione di ruoli;
- l'emissione dei provvedimenti di variazione del carico affidato da parte degli uffici, su istanza del contribuente o su iniziativa dell'ufficio;
- l'emissione dei provvedimenti di sospensione e di dilazione del pagamento delle somme iscritte a ruolo da parte degli uffici;
- l'accesso al sistema informativo della fiscalità (anagrafe tributaria) da parte dei concessionari;
- la gestione dei rapporti di concessione.

Nel corso del 2005 sono stati consegnati ai concessionari 105.197 ruoli per un totale di 3.748.908 partite pari a 39.597.922.719 Euro. Nello stesso periodo sono stati emessi e consegnati ai concessionari 514.949 sgravi per un importo pari a 12.111.024.482 Euro.

Evoluzione dei sistemi per i rimborsi

Nel corso dell'anno 2005 sono stati erogati 850.000 rimborsi delle imposte dirette per un ammontare complessivo di circa 500 milioni di Euro.

Relativamente all'IVA, nel corso del 2005 sono stati erogati circa 111.000 rimborsi per un ammontare di circa 7.680 milioni di Euro.

Maggiore efficacia nell'attività di prevenzione e contrasto all'evasione

L'Agenzia, in tale ambito, si è munita di applicazioni che coprono in maniera più o meno esaustiva tutte le fasi del processo di accertamento. La quasi totalità di esse è accessibile da un punto d'ingresso comune, il portale della Direzione centrale accertamento "F.I.S.CO.", al quale gli utenti possono accedere dalla Intranet dell'Agenzia delle entrate. Il portale, oltre a consentire l'accesso alle applicazioni, fornisce agli utenti le news relative alle applicazioni stesse, la possibilità di consultare le guide operative e altre informazioni di servizio.

Di seguito sono indicate le nuove applicazioni realizzate nel 2005 e rese disponibili agli uffici centrali e periferici dell'Agenzia delle entrate:

- *Apple*: è un'applicazione sviluppata in ambiente di Data Warehousing che raccoglie in un'unica "vista" informazioni su tutti i contribuenti relativamente al mondo delle dichiarazioni e al mondo delle banche dati provenienti da enti esterni all'Agenzia. Permette di estrarre elenchi di soggetti sulla base dei criteri predefiniti e visualizzare le informazioni per il singolo soggetto. La piattaforma tecnologica realizzata è un Operational Data Store e Data Mart DB2 su mainframe; Tool di Data Modeling Erwin; Tool di ETL Data Stage; motore OLAP Info Beacon; front end Forrest & Trees;
- *Analisi del rischio sulla partita IVA*: l'obiettivo dell'applicazione è quello di prevenire la realizzazione di operazioni fraudolente, evidenziando, entro poche settimane dall'apertura della partita IVA, i soggetti che presentano maggiori elementi di pericolosità. E' un'applicazione web realizzata con Websphere. La base dati è relazionale su Oracle;
- *Co.S.MO. (Contenzioso-Statistiche e Monitoraggio)*: è un nuovo strumento di ausilio al monitoraggio nel settore del contenzioso tributario sviluppato in ambiente di Data Warehousing che consente di eseguire analisi (libere e predefinite) e raffronti temporali allo scopo di monitorare l'attività svolta dagli uffici nell'area del contenzioso e seguire l'evoluzione nel tempo dei principali dati processuali. La piattaforma tecno-

logica realizzata è un Operational Data Store e Data Mart DB2 su mainframe; Tool di Data Modeling Erwin; Tool di ETL Data Stage; motore OLAP Info Beacon; front end Forrest & Trees.

Evoluzione del modello organizzativo e manageriale

Sviluppo dei sistemi gestionali e del modello organizzativo

Il sistema gestionale dell'Agenzia, operante a partire dall'esercizio contabile 2001 per quanto riguarda le componenti di contabilità e acquisti e dal 2002 per quanto riguarda la componente dedicata alla gestione delle risorse umane, è stato sottoposto dal 2004 a un processo di graduale evoluzione con l'obiettivo di offrire una piattaforma più ampia a supporto dei processi gestionali dell'Agenzia.

La prima versione del nuovo sistema (Oracle Applications v.11i) è stata varata nel 2005 con la completa integrazione dei moduli preesistenti dedicati alla gestione del ciclo attivo e del ciclo passivo, della contabilità e della tesoreria, della gestione della struttura organizzativa dell'Agenzia e del personale.

Nello stesso anno è stato avviato un progetto di ampliamento funzionale finalizzato a supportare con maggiore efficacia il processo di acquisizione dei beni e gestione dei servizi, che prevede l'introduzione delle componenti di I-Procurement e di Facility Management delle Oracle Applications.

Questa seconda versione del sistema sarà disponibile entro il primo semestre 2006 con un'estensione progressiva delle nuove funzionalità a tutti gli uffici dell'Agenzia.

Sistemi di gestione del personale

Nell'area della gestione del personale il sistema offre una molteplicità di servizi a supporto dei processi di gestione anagrafico-giuridica del dipendente e relativa mobilità interna, di valutazione dei dirigenti (sistema SIRIO) e del personale non dirigente (sistema ANTARES: completato ma ancora non utilizzato dall'Agenzia), di trattamento delle presenze e delle assenze del personale.

Per quanto riguarda il trattamento economico del dipendente, il sistema consente di effettuare il pagamento delle competenze fisse sulla base dei dati elaborati dal Service Personale Tesoro con addebito diretto delle somme sul conto di tesoreria dell'Agenzia.

A partire dal 2005, inoltre, è stata sviluppata una componente del sistema che consente di gestire l'acquisizione dei dati finalizzati al pagamento delle competenze accessorie. Quest'ultimo servizio rappresenta una vera innovazione del sistema che, sfruttando la sinergia con il sistema elaborativo del Tesoro, ha offerto la possibilità di raggiungere alcuni obiettivi rilevanti per l'Agenzia, come:

- l'automazione del processo di trattamento delle competenze accessorie a partire dai dati già presenti nel sistema gestionale (per il momento limitato al

solo straordinario, ma in evoluzione nel 2006 per comprendere tutte le altre voci accessorie);

- la realizzazione del cedolino unico del dipendente, comprensivo di tutte le voci stipendiali (competenze fisse e accessorie, trattenute);
- il pagamento unificato delle competenze con accredito su c/c bancario o domiciliazione postale.

Oltre a questi servizi a disposizione degli uffici preposti alla gestione del personale, il sistema offre servizi self service a tutti i dipendenti per la visualizzazione dei dati anagrafico-giuridici e la gestione del curriculum on line.

Sempre nell'ambito dei servizi orientati a tutti i dipendenti, per il 2006 è previsto un progetto che contempla lo sviluppo di un sistema self service per la gestione delle presenze e assenze.

Sistemi e servizi per la fiscalità locale e per gli enti esterni

Il sistema informativo della fiscalità ha accumulato negli anni un enorme patrimonio informativo, costituito essenzialmente da banche dati di grandi dimensioni, aggiornate in tempo reale e con una ampia gamma di informazioni di dettaglio, quali dati anagrafici, redditi, catastali, doganali e statistici.

In questo ambito, obiettivo primario dell'Agenzia delle entrate è sempre stato quello di

incentivare lo scambio di dati, attraverso collegamenti telematici, con altre amministrazioni pubbliche e organismi esterni.

Su questo fronte, già da diversi anni, sono stati messi a punto strumenti informatici che forniscono agli enti locali un contributo determinante per il monitoraggio delle entrate e per il supporto alle previsioni e alle decisioni.

In particolare, il sistema SIATEL è un servizio rivolto agli enti locali (province, regioni, comuni e ad altri enti pubblici abilitati) per l'adempimento dei loro compiti istituzionali nell'ambito del rapporto con la Pubblica Amministrazione centrale; il sistema permette di collegarsi gratuitamente alle banche dati del sistema informativo della fiscalità secondo un profilo utente che rende visibili le funzioni di competenza. Gli oltre 8.000 comuni collegati posso-



no attribuire il codice fiscale ai neonati, comunicare le variazioni anagrafiche, interrogare i dati anagrafici e reddituali, gli atti di registro, le sedi di attività delle imprese. Alle regioni vengono forniti i dati dei versamenti IRAP e dell'addizionale regionale.

Vengono inoltre forniti ai comuni convenzionati i dati contabili delle dichiarazioni e i dati analitici delle riscossioni I.C.I., delle dichiarazioni di successione e dei contratti di locazione registrati telematicamente.

Vanno in questa direzione anche le recenti convenzioni stipulate dall'Agenzia delle entrate con alcune regioni, che prevedono l'attivazione dei collegamenti telematici e la fornitura di servizi informativi e operativi, finalizzati allo svolgimento dei propri compiti istituzionali.

Alle regioni convenzionate vengono forniti i dati sugli accertamenti, contenzioso, ruoli e rimborsi IRAP e addizionale regionale, condono IRAP, Cent (Cruscotto delle entrate regionali).

Sistema di supporto alle attività di auditing

Nell'ambito delle attività di supporto per l'auditing interno sono stati attuati vari interventi evolutivi sulle procedure già in essere, tra i quali si segnalano quelli per le attività di supporto alle iniziative di monitoraggio dei rischi. Inoltre, anche lo strumento di supporto alle decisioni per l'audit interno è stato arricchito di nuove funzionalità per consentire l'analisi dell'efficacia e dell'efficienza dell'azione di internal auditing, con particolare riferimento alla qualità degli interventi effettuati e alla valutazione dei processi sottoposti a verifica. Nell'ottica del riuso delle esperienze e delle soluzioni implementate è stata avviata la realizzazione del sistema per l'audit esterno che ha reso disponibili le funzionalità di supporto alle attività di amministrazione e di pianificazione degli incarichi di audit.

AGENZIA DELLE DOGANE

L'architettura disegnata per AIDA (Automazione Integrata Dogane Accise), il sistema informativo doganale, si avvale delle tecnologie proprie dell'ambiente Internet e dell'interfaccia che tutti conoscono per la navigazione in rete. Il progetto FALSTAFF (Fully Automated Logical System to Against Forgeries & Frauds), che ha l'obiettivo di fornire strumenti di supporto per la lotta alla contraffazione, nel corso del 2005 è stato ulteriormente implementato attraverso l'integrazione con le applicazioni per l'analisi dei rischi e la realizzazione di specifici corsi di formazione a distanza per imprese, cittadini e associazioni, fruibili tramite Internet utilizzando la piattaforma e-learning dell'Agenzia delle dogane.

FALSTAFF ha ottenuto la menzione d'onore al premio e-Europe Awards 2005, premio organizzato dall'European Institute of Public Administration che si propone di selezionare e premiare le migliori applicazioni di e-government. La giuria del premio ha definito FALSTAFF "un approccio innovativo e ambizioso per affrontare il problema dal punto di vista del mercato interno. Un esempio eccellente per tutte le altre dogane europee, per le quali dovrebbe rappresentare la base per aumentare la loro cooperazione e, di conseguenza, l'impatto sul problema".

Nel corso del 2005:

- è stata completata la migrazione del sistema informativo per la gestione delle Accise dal sistema client/server distribuito a quello centralizzato AIDA, completando così l'unificazione dell'architettura tecnico-funzionale del sistema informativo dogana-

le. Questo ha consentito anche lo sviluppo nell'area applicativa delle Accise del progetto INFOIL. Tale progetto consente di disporre di un sistema di tele-rilevazione e controllo dei dati di produzione e deposito degli oli minerali, attraverso:

- l'acquisizione telematica dei "dati di impianto" trasmessi direttamente dai depositi;
- l'allestimento di un cruscotto per la visualizzazione e valorizzazione dei dati con utilizzo di interfaccia di tipo grafica;
- il sistema doganale è stato implementato con:
 - l'integrazione dell'applicazione S.TRA.D.A (il Sistema italiano per la gestione del Transito Doganale Automatizzato che colloquia con il sistema europeo NCTS), che ha visto anche il rilascio delle applicazioni per la gestione delle richieste di informazioni (procedure di inchieste) sui movimenti del transito comunitario, completando così la fase 3.2.2 del progetto NCTS.;
 - l'estensione della comunicazione telematica dello svincolo delle merci a tutte le dichiarazioni presentate tramite questo servizio, comprese quelle non ancora soggette alle procedure di sdoganamento telematico;
 - una funzione di consultazione via Internet dei tempi medi di elaborazione dei flussi che consente agli utenti di monitorare e verificare se i tempi di risposta registrati per i propri documenti sono in linea con quelli nazionali o della propria regione;

- nell'ambito degli sviluppi del sistema doganale, è stata estesa l'applicazione QUOTA che consente alle imprese di richiedere, all'atto della dichiarazione doganale, le quote di contingente tariffario e all'Amministrazione di controllarne la legittimità in tempo reale;
- sono state rilasciate le funzionalità per la costituzione e l'aggiornamento della banca dati delle imprese soggette ad audit, servizio offerto dall'Amministrazione doganale alle imprese secondo un'ottica di rapporto fiduciario e attraverso il quale si realizza una collaborazione operativa, con immediati riflessi in termini di semplificazione e di maggiore speditezza delle operazioni doganali per le imprese certificate;
- è proseguito il progetto di nuovo assetto industriale dei laboratori chimici, basato sulla specializzazione di singoli laboratori per settore merceologico, con l'estensione del modello ai laboratori di Bologna, Genova e Livorno. Inoltre, il sistema informativo dei laboratori è stato implementato con l'attivazione delle funzioni di innesco dell'avviso di spedizione del campione da parte dell'ufficio doganale direttamente al momento della registrazione della bolletta doganale in presenza del prelievo di un campione da inviare al laboratorio chimico;
- è stata realizzata ed estesa agli uffici centrali dell'Agenzia l'applicazione MonDo (Monitoraggio delle Dogane) che riunifica

in un unico ambiente integrato le applicazioni del sistema informativo statistico dell'Agenzia: in essa sono confluite le funzionalità già presenti in "Merce" e ne sono state implementate di nuove. Si prevedono ampliamenti graduali, a copertura dei diversi mondi di indagine.

Per quanto riguarda gli aspetti della comunicazione, e più in particolare quelli connessi alla realizzazione del portale Intranet dell'Agenzia, ne è stata avviata la realizzazione.

Tale soluzione dovrà assicurare, attraverso la profilazione delle utenze, un accesso ai contenuti informativi e alle applicazioni di supporto alle attività istituzionali differenziate in funzione dei ruoli e responsabilità dell'utente. Il portale inoltre, per le sue caratteristiche tecniche, si pone come strumento efficace per la diffusione della conoscenza e delle informazioni anche attraverso l'attivazione di strumenti di collaborazione. Il completamento della realizzazione è previsto nel corso del 2006.

Nell'ambito della definizione degli strumenti di supporto per la gestione dei processi di auditing è stata avviata la realizzazione di strumenti di supporto sulla base dell'esperienza maturata e del prodotto realizzato nell'analogo contesto dell'Agenzia delle entrate con l'obiettivo di favorire logiche di riuso e di condivisione di soluzioni.

In tale scenario di riferimento è stata avviata la realizzazione del primo intervento evolutivo che renderà disponibili le funzionalità di supporto alle attività di amministrazione, di piani-

ficazione degli incarichi di audit e di svolgimento degli incarichi di audit di processo.

L'evoluzione dei servizi di assistenza ha riguardato la definizione e l'adozione di una strategia globale e integrata di CRM con la modalità di un processo condotto per implementazioni successive che ha visto nel 2005:

- lo studio del contesto (individuazione, classificazione e valorizzazione degli utenti) e la definizione della strategia;
- l'individuazione, la classificazione dei problemi e l'analisi delle inefficienze;
- il passaggio dal call center al contact center: introduzione della multicanalità per l'accesso del cliente alle informazioni e ai servizi (l'implementazione del modulo è iniziata nel 2004 per gli interni e nel 2005 per gli esterni).

I sistemi di Knowledge si sono sviluppati sia secondo le linee tradizionali legate ai rilasci

applicativi, sia in senso evolutivo laddove per gli utenti esterni sono stati implementati sistemi di ascolto dell'utente (sezioni suggerimenti). Siti di Knowledge Management di tipo avanzato (sono i detentori della conoscenza che inseriscono direttamente le informazioni nelle Knowledge Base) sono stati realizzati sia per l'URP che per FALSTAFF. Il sistema di problem management è stato integrato:

- per l'URP, con un sistema di ricerca automatico delle soluzioni che consente la predisposizione automatica delle e-mail di risposta, previa validazione, ai cittadini che pongono quesiti via web;
- per l'NCTS (New Computerized Transit System), con Outlook per la realizzazione dell'help desk territoriale.

Il servizio di assistenza viene costantemente monitorato al fine di attuare interventi migliorativi.

AGENZIA DEL TERRITORIO

Le soluzioni realizzate dalla SOGEI per gli utenti del sistema informativo dell'Agenzia del territorio hanno garantito la disponibilità delle funzioni di front end (rilascio di visure e di certificati), di back end (aggiornamento, fornitura dati e supporto al telelavoro) e di servizio telematico (SISTER), per la trasmissione in via telematica dell'adempimento Unico.

Osservatorio del Mercato Immobiliare (OMI)

Nel 2005 la SOGEI ha realizzato il sistema informativo territoriale per l'Osservatorio del Mercato Immobiliare (OMI), integrando gli archivi alfanumerici con quelli cartografici, riuscendo così a conferire al sistema le tipiche potenzialità offerte dalla tecnologia GIS (Geographic Information System). È stata acquisita, su tutto il territorio nazionale, la perimetrazione delle zone OMI direttamente sulla base della cartografia catastale. Sono stati inoltre forniti gli strumenti per la gestione, sia dei valori agricoli medi che del piano operativo di rilevazione sul territorio (POR).

Servizi telematici del Territorio

SISTER ha affermato la propria centralità nella trasmissione telematica dell'Adempimento Unico da parte dei notai. Solo nel 2005, infatti, sono stati trasmessi 1,8 milioni di Modelli Unici per 1,9 milioni di atti registrati, 2,1 milioni di formalità trascritte e circa 1,7 milioni di volture eseguite. Complessivamente 1,7 milioni di transazioni di pagamento rimosse che hanno smistato circa 4,4 miliardi di Euro.

SISTER, quale sportello telematico dell'Agenzia del territorio, ha erogato oltre 45 milioni tra visure catastali e ispezioni ipotecarie e, sul fronte cartografico, un milione di estratti di mappa. Il volume di servizio che offre per via telematica sta avvicinandosi, come ufficio virtuale, al traguardo del 70% di tutta l'offerta del complesso degli uffici provinciali del territorio. SISTER è stata anche l'infrastruttura tecnologica che ha realizzato gli obiettivi di dematerializzazione di procedimenti amministrativi, consentendo con l'invio telematico l'aggiornamento del Catasto fabbricati (Docfa telematico) mentre, per il Catasto terreni, la sperimentazione e la successiva estensione del Pregeo "dematerializzato" renderanno possibile il relativo invio telematico di prossima disponibilità.

Evoluzione del sistema ipotecario e catastale

SOGEI nel corso del 2005 ha realizzato per l'Agenzia del territorio il prototipo del sistema centralizzato delle nuove conservatorie in grado di operare su ambienti e archivi già progettati con struttura target. Nel corso del 2005, è stata completata la migrazione in ambiente web del Catasto con il rilascio delle componenti topografiche e cartografiche che si sono aggiunte alla componente amministrativo-censuaria. La componente topografica ha rilasciato Pregeo, mentre quella cartografica la navigazione su cartografia catastale in ambiente web.

L'ultima, e più complessa componente di aggiornamento della cartografia catastale in

ambiente web, è in fase di avviamento ed è estesa presso 9 uffici periferici.

Qualità delle banche dati

Nel corso del 2005 sono stati rilevati i livelli di integrazione delle banche dati ipotecarie e catastali per la costruzione di un monitor da associare alla costituenda Banca Dati Integrata a garanzia del monitoraggio, nel tempo, del miglioramento e del mantenimento della qualità in presenza di utilizzo massivo dei dati, anche in operazioni di aggiornamento. Relativamente alla banca dati del

Catasto si è operato il recupero di allineamento tra i fogli del Catasto terreni e del Catasto fabbricati e si è proceduto altresì alla bonifica della toponomastica per l'intero territorio nazionale. I risultati ottenuti, per gli oltre due milioni di indirizzi trattati, hanno portato la percentuale di indirizzi "certificati" al valore del 60%.

Per i temi di recupero di atti e/o miglior utilizzazione della capacità produttiva tra uffici, e per tutte le tipologie di atti, sia di natura amministrativo-censuaria che cartografica, l'Agenzia del territorio ha continuato a usufruire delle potenzialità offerte dall'infra-



struttura tecnologica di telelavoro. Nell'ambito delle consuete attività di completamento del patrimonio cartografico digitale è continuata l'acquisizione a sistema delle mappe di provenienza AGEA, COGI e convenzioni con i comuni.

Provvedimenti Finanziaria 2005

Nel corso del 2005 si è reso necessario fornire all'Agenzia del territorio il supporto tecnico per apportare le variazioni tariffarie. Sono stati elaborati e forniti all'Agenzia del territorio i dati per la predisposizione dei

provvedimenti attuativi connessi ai commi 340, 335 e 336 della Legge finanziaria 2005. Sono state approntate le necessarie realizzazioni per l'avvio dei processi operativi. Per quegli adempimenti (c. 336, c. 340), che potranno assumere carattere di periodicità nell'interscambio dati con i comuni, si sono adottate soluzioni basate su grammatica XML in accordo con i dettami del W3C (World Wide Web Consortium). Ai fini del comma 340 (controllo TARSU) sono stati forniti circa 11 milioni di superfici afferenti le unità immobiliari per circa 900 enti locali che ne hanno fatto richiesta.

AGENZIA DEL DEMANIO

Dalla fine del 2003 l'Agenzia del demanio è al centro di un forte processo di trasformazione, non ancora completamente concluso, essendo divenuta un ente pubblico economico, a differenza delle altre Agenzie fiscali che hanno personalità giuridica di diritto pubblico. Tale trasformazione ha comportato significativi impatti dal punto di vista amministrativo, organizzativo e gestionale.

Nell'ottica di agevolare questa trasformazione, la SOGEI ha attuato significativi interventi sui servizi informativi dell'Agenzia del demanio con particolare riferimento alla gestione delle risorse umane, degli approvvigionamenti, dell'amministrazione e contabilità, alla gestione degli immobili e al sistema di comunicazione. Per quanto riguarda l'evoluzione del sistema

di riscossione dei tributi demaniali, in collaborazione con l'Agenzia delle entrate, la SOGEI ha effettuato gli interventi per:

- estendere l'uso del sistema di pagamento che utilizza il modello F24 anche alle utenze non patrimoniali;
- effettuare la riscossione tramite ruolo;
- sollecitare il pagamento come azione propedeutica all'utilizzo dei ruoli, in ottemperanza alla legge n. 311 del 30.12.2004 (Finanziaria 2005).

L'Agenzia del demanio ha avviato nel 2004 un'attività di censimento sul territorio relativa

a circa i 2/3 degli immobili di proprietà statale al fine di arricchire le informazioni "tecniche" (dati fisici e di localizzazione).

Poiché nel corso del 2005 sono pervenuti i primi risultati dei sopralluoghi effettuati, è stata avviata la costituzione della nuova banca dati che dovrà integrare tali informazioni con i dati di natura amministrativa già presenti nel sistema di gestione degli immobili.

L'Agenzia ha delineato una strategia di evolu-

zione dell'attuale sistema informativo "immobiliare", che prevede sia la costituzione di una nuova base informativa sia la sostituzione dell'applicazione sinora utilizzata, acquisita sul mercato, con una nuova applicazione che verrà realizzata ad hoc da SOGEI.

In quest'ottica, nel 2005 è iniziato, in via sperimentale, lo sviluppo delle funzionalità di visualizzazione per consentire la valutazione dei risultati prodotti dal censimento.



AMMINISTRAZIONE AUTONOMA DEI MONOPOLI DI STATO

Nel 2005 la SOGEI ha posto in essere soluzioni informatiche tecnologicamente avanzate volte a garantire ad Aams lo svolgimento, in modo incisivo, delle attività di controllo e di gestione del gioco pubblico, assicurando garanzia e trasparenza sull'intero sistema.

Le principali iniziative sono state, quindi, orientate a dotare Aams di strumenti, sistemi e soluzioni di supporto all'evoluzione del comparto dei giochi.

Per i totalizzatori nazionali delle scommesse ippiche e sportive, sono state implementate soluzioni informatiche volte a garantire la copertura funzionale e gestionale delle nuove tipologie di scommesse a totalizzatore introdotte.

Per quanto attiene il settore delle scommesse ippiche, sono state predisposte specifiche funzionalità per l'introduzione di nuove tipologie di gioco.

A seguito dei recenti provvedimenti normativi che hanno introdotto nuove tipologie di scommesse, determinando di fatto una nuova fattispecie di prodotto di gioco denominato "Ippica Nazionale", sono state predisposte le soluzioni informatiche per la gestione dei sottosistemi informatici a supporto delle innovazioni introdotte.

Per favorire lo sviluppo del Bingo, Aams ha stabilito di introdurre nuove modalità di gioco attraverso l'interconnessione telematica tra le varie sale gioco. In tale ambito SOGEI, completata la realizzazione del sistema centrale di Aams per la gestione e il controllo del gioco, ha assistito le società fornitrici dei sistemi informatici di sala per la realizzazio-

ne, sperimentazione e validazione del software di gioco. Sono state inoltre completate le attività di progettazione e realizzazione del sistema di gestione dei flussi finanziari per il versamento delle quote Erario e Aams, dovute dai concessionari, e per il pagamento dei premi ai vincitori.

Per il Bingo di sala sono state messe in esercizio nuove applicazioni che consentono la gestione di tutte le attività amministrative, d'interesse per Aams, per la gestione delle concessioni. Sono stati inoltre realizzati ulteriori strumenti di monitoraggio del gioco per il centro di controllo SOGEI che consentono tempestive e puntuali verifiche sullo svolgimento di ciascuna partita, inviata dalle sale. Sono state infine implementate sul sistema centrale le funzionalità che consentono la gestione del nuovo premio speciale "Bingo One", di cui al decreto direttoriale del 18 ottobre 2005. Per il comparto degli apparecchi da intrattenimento, SOGEI ha fornito costante assistenza e supporto ad Aams per la predisposizione di tutta la normativa di regolazione del settore. Per gli apparecchi senza vincite in denaro (comma 7 del T.U.L.P.S.), SOGEI ha realizzato le applicazioni per il rilascio dei nulla osta di distribuzione e messa in esercizio in regime provvisorio, a seguito delle disposizioni sulle nuove regole tecniche di produzione, le funzioni automatizzate per la certificazione dei modelli di apparecchi, per la produzione dei dispositivi di identificazione sicura (RFID) e della marca antifalsificazione dei nulla osta. Sono state inoltre realizzate le applicazioni per la liquidazione dell'imposta sugli intrattenimenti (ISI), le correttive di

liquidazione e la gestione dei procedimenti di post-liquidazione (Aviso bonario) nei confronti dei soggetti d'imposta. Per gli apparecchi con vincite in denaro (comma 6 del T.U.L.P.S.), SOGEI ha provveduto all'implementazione di nuove funzionalità del sistema centrale di Aams necessarie al controllo e monitoraggio delle "prestazioni" dei sistemi di elaborazione dei 10 concessionari e del regolare funzionamento degli apparecchi installati presso pubblici esercizi. SOGEI ha inoltre assicurato la gestione dell'intero sistema, curando tra l'altro le procedure di calcolo della base imponibile di ciascun apparecchio, ai fini della determinazione delle imposte dovute (PREU) e del canone di concessione. Per lo svolgimento di ulteriori controlli sui modelli di detti apparecchi, a valle delle verifiche tecniche curate dagli organismi di certificazione, SOGEI ha infine allestito e reso operativo un apposito "laboratorio" che provvede in particolare a verificare il corretto funzionamento del protocollo di comunicazione degli stessi verso la rete telematica.

Per fornire infine ad Aams le necessarie informazioni per il governo del comparto, SOGEI ha messo a disposizione apposite procedure di consultazione delle banche dati anagrafiche e di gioco, che consentono di visualizzare sia dati di sintesi che analitici.

Per i giochi di sorte legati al consumo, di cui al decreto del Ministero dell'economia e delle finanze n. 249 del 20 settembre 2005, SOGEI, oltre a fornire assistenza nella predisposizione del decreto stesso, ha progettato l'architettura tecnico-funzionale dell'intero sistema (sistema centrale di gestione e con-

trollo, rete telematica e terminali di gioco) per lo svolgimento del gioco e ha predisposto le specifiche tecniche per la produzione e implementazione dei misuratori fiscali, da utilizzare come terminali di gioco. In considerazione della complessità della missione dell'Amministrazione, SOGEI ha realizzato un sistema di Data Warehouse di supporto alla gestione ed evoluzione del portafoglio dei giochi e al controllo dell'area tabacchi.

Ha inoltre reso disponibile all'Amministrazione un sistema di supporto alla definizione delle strategie di mercato che, a partire dalle banche dati strutturate per il sistema di Data Warehouse, fornisce simulazioni previsionali attraverso la rielaborazione sulla base di specifici indicatori.

Tale sistema di supporto al marketing strategico ha usufruito altresì:

- della base conoscitiva dell'osservatorio internazionale sui giochi, finalizzata all'analisi delle dinamiche del settore a livello mondiale, sia sotto il profilo normativo e fiscale, sia per gli aspetti marketing di difesa e sviluppo del mercato nazionale;
- di ricerche volte a indagare il comportamento di gioco degli utenti e a valutare l'efficacia delle azioni intraprese;
- di studi su tematiche emergenti e di analisi statistiche.

Nel 2005 la SOGEI, infine, ha costituito una unità organizzativa specifica (Amministrazione