

AGENZIA DELLE DOGANE (RM)

L'AMMINISTRAZIONE

Agenzia delle Dogane (RM)

RESPONSABILE: Giuseppe PELEGGI (Direttore dell'Agenzia)

REFERENTE: Maria Luisa CARLETTI

Tel. 0650245251; **e-mail:** Marialuisa.carletti@agenziadogane.it

CARATTERISTICHE GENERALI

L'istituzione dell'Agenzia delle Dogane è avvenuta nel 2001, in attuazione del Decreto Legislativo n. 300/1999. L'Agenzia - operando in stretto collegamento con gli organi della Unione Europea, nel quadro dei processi di armonizzazione e sviluppo dell'unificazione europea - svolge i servizi precedentemente attribuiti al Dipartimento delle Dogane e delle Imposte Indirette, relativi all'amministrazione dei diritti doganali e della fiscalità interna negli scambi internazionali nonché delle accise sulla produzione e sui consumi.

Le attività dell'Agenzia, volte a soddisfare gli interessi dei propri clienti/utenti (Unione Europea, Stato, Operatori, Altri Enti e PP.AA., Cittadini), sono: la gestione dei tributi per conto dell'erario nazionale e comunitario; i controlli, sia in materia tributaria che extratributaria, per prevenire e contrastare le frodi nonché l'illecita circolazione delle merci; l'erogazione di servizi tributari ad altre PP.AA. ed Enti; l'offerta di servizi non istituzionali sul libero mercato quali, ad esempio, le analisi chimiche ed i servizi tecnici di consulenza.

STRUTTURA ORGANIZZATIVA:

La struttura organizzativa dell'Agenzia prevede tre livelli: centrale, con sede a Roma, regionale, e territoriale. Il livello centrale definisce strategie e metodi, attraverso strutture di *line*, di indirizzo, coordinamento e supporto per gli uffici operativi e attraverso strutture di *staff*, per la pianificazione, il controllo ed il monitoraggio delle risorse e delle attività. Il livello regionale coordina le strutture territoriali. Le Direzioni Regionali delle dogane (in numero di 14, con competenza anche interregionale) costituiscono lo snodo tra le strategie e gli indirizzi definiti a livello centrale e l'operatività affidata agli uffici locali.

Il livello territoriale rappresenta il settore operativo per l'erogazione dei servizi. Per lo svolgimento delle proprie attività, l'Agenzia dispone di circa 10.000 dipendenti.

ALTRI PREMI/RICONOSCIMENTI:

L'Agenzia ha vinto l'*Europe Awards* 2005 per il sistema *Falstaff* (*Fully Automated Logical System to avoid Forgeries and Frauds*). Ha vinto il Premio Qualità PPAA I edizione per la categoria Amministrazioni centrali e periferiche dello stato.

LA QUALITÀ DELL'AMMINISTRAZIONE

Il percorso di qualificazione dell'Agenzia ha preso avvio, sin dall'istituzione nel 2001, con la progettazione e lo sviluppo di un processo di reingegnerizzazione dei servizi gestiti basato anche sull'analisi dei risultati di strutturate iniziative di ascolto dei cittadini e degli operatori. Dal 2001 si sono susseguiti una serie di interventi tra cui l'attivazione degli Uffici delle Dogane e lo sviluppo di un sistema gestionale integrato (acquisti, contabilità, risorse umane, controllo di gestione); la realizzazione di indagini di *customer satisfaction* su diversi servizi; la revisione dei processi dogane ed accise con l'introduzione del nuovo sistema informativo AIDA; l'attivazione dell'URP telematico; la revisione delle mappa dei processi nell'ambito del sistema di controllo di gestione; il percorso di autovalutazione attraverso la partecipazione al Premio Qualità per le PP.AA. I edizione.

IL MIGLIORAMENTO CONTINUO

A seguito dell'analisi del rapporto di valutazione 2006 l'Agenzia ha individuato e validato attraverso un Comitato Ristretto di Direzione (CDR) 12 progetti. Di questi, tre sono dichiarati come progetti di miglioramento. Altri miglioramenti sono stati avviati ma non direttamente riconducibili ai 12 progetti. La scelta delle priorità nei vari passaggi (dalle aree di miglioramento del rapporto di valutazione all'individuazione delle iniziative) è avvenuta con regole condivise. I tre progetti sono stati avviati solo recentemente e solo uno è stato completato: “stile di leadership” (avvio 7/2007 – completamento 2009);

“gestione reclami” (9/2007-12/2008); analisi degli indicatori (7/2007-12/2007). L’analisi degli indicatori ha generato un visibile miglioramento nella copertura dei risultati.

L’Agenzia ha avviato un processo formativo rivolto ai *leader* (avvio luglio 2007 – chiusura 2009): ha realizzato 5 *workshop* destinati ai responsabili del CDR di terzo livello e 2 incontri con i responsabili del CDR di secondo livello. A dicembre 2007 si è tenuto il primo incontro dei direttori centrali con *focus* sulla definizione dei valori da diffondere nell’organizzazione. L’iniziativa di formazione, pur propedeutica al miglioramento della *leadership*, non ha ancora portato ai miglioramenti delle aree individuate con la precedente autovalutazione.