



Roma, 13 maggio 2002

Protocollo: 979

Rif.:

Allegati:

IMPERATIVO MODERNIZZAZIONE E QUALITA':

L'AGENZIA DELLE DOGANE A FORUM P.A. 2002

Molti i visitatori incuriositi, varie e continue le spiegazioni richieste al personale presente allo stand e centinaia le brochures informative distribuite: questo, in sintesi, il bilancio, per l'Agenzia delle Dogane, della settimana di Forum P.A. conclusasi venerdì 10 maggio alla Fiera di Roma.

Grande interesse ha destato il nuovo sistema telematico doganale AIDA (Automazione Integrata Doganale e Accise), già attivo, che ha come obiettivo quello di semplificare le operazioni doganali per la maggior parte degli operatori, costruendo un sistema di controlli in grado di intercettare le reali situazioni di rischio. Nel 2001, l'82% circa delle dichiarazioni doganali si è potuto svincolare senza alcun ulteriore controllo; i controlli documentali hanno riguardato il 13% delle dichiarazioni e quelli fisici il restante 5%.

Il Forum P.A. ha offerto anche l'occasione per presentare, nell'ambito del Convegno dell'8 maggio "*Qualità dei servizi fiscali e soddisfazione del cittadino*", il rapporto "*La Qualità dei servizi nell'Agenzia delle Dogane*". Il direttore dell'Ufficio Pianificazione Strategica, d.ssa Mirella Levato, ha illustrato le iniziative avviate per la messa in qualità dei servizi dell'Agenzia, secondo la normativa internazionale.

L'obiettivo dell'Agenzia è: dare risposte adeguate e servizi efficienti all'utenza dallo sdoganamento alle verifiche, dai controlli alle attività commerciali. Faro puntato sulla qualità dei servizi e, quindi, sulla validità dei processi di funzionamento che ne sono alla base e sulla efficienza ed efficacia con cui l'Agenzia amministra le proprie risorse umane e finanziarie.

Un *work in progress* inteso come filosofia gestionale ed organizzativa che consente di orientare l'Agenzia verso i principi del conseguimento della qualità totale e della massima soddisfazione del cliente, anche attraverso il coinvolgimento del personale operativo e il metodo dell'autovalutazione rispondente ai canoni dell'**EFQM - European Foundation for Quality Management**.