



FESTA DELLA DOGANA

Intervento del Dr. Mario Andrea Guaiana, Direttore
dell'Agenzia delle Dogane

ROMA 24 SETTEMBRE 2003

Onorevoli Sottosegretari di Stato, Onorevoli Parlamentari, Signor Comandante Generale, Autorità, Colleghe e Colleghi

Vi ringrazio per la vostra presenza qui oggi, in occasione della ricorrenza di San Matteo – da sempre Santo protettore dei doganali - che vede il mondo doganale riunito anche per riconoscere, con il plauso di tutti, le attività particolarmente meritorie di alcuni colleghi che si sono distinti nello svolgimento degli incarichi loro affidati.

Un saluto particolare va al collega ed amico Vassilios Manolopoulos, Direttore generale dell'Amministrazione doganale della Grecia, che ci ha fatto l'onore di partecipare a questa nostra Festa. Ritengo sinceramente che la condivisione di un momento così significativo è da parte sua un gesto di stima e affetto che va ben oltre l'impegno per il conseguimento dei comuni obiettivi stabiliti nel novembre scorso nel programma unitario delle due Presidenze di turno, greca ed italiana, del Consiglio dell'Unione europea per l'anno 2003.

Quest'anno la ricorrenza del Santo Patrono ci è particolarmente cara in considerazione del fatto che anche i nostri amici della Guardia di Finanza hanno dato alla stessa una rilevanza particolare.

Molti segnali indicano che l'evento è sentito; posso pertanto affermare con soddisfazione che la decisione di rendere istituzionale la Festa della dogana, in coincidenza con la celebrazione del nostro Santo Patrono, è stata generata dalla volontà comune dei colleghi di avere un'occasione fissa e ricorrente in cui riconoscersi e incontrarsi, fare una riflessione comune sulle attività svolte e – perché no – scambiarsi i complimenti per i risultati ottenuti e, ove necessario, i rimproveri per quelli non conseguiti.

Ritengo doveroso evidenziare che un ringraziamento ed un riconoscimento vanno senz'altro a tutti i doganali, perché è solo con la condivisione degli obiettivi, con l'impegno comune, con il funzionamento di squadra, che si possono ottenere i risultati – che potremmo definire notevoli - che l'Agenzia delle dogane ha raggiunto dal 1° gennaio 2001, data della sua attivazione.

Ma questa è anche l'occasione per riflettere su nuovi traguardi ancora da raggiungere, nella convinzione di aver fatto sinora il nostro dovere in una organizzazione in evoluzione e che deve essere in grado di fronteggiare le sfide del commercio del terzo millennio, di garantire l'assolvimento dei vecchi e dei nuovi compiti.

Va riaffermata, in tale quadro, l'autonomia dell'Agenzia, caratteristica principale del nuovo modello organizzativo voluto dal legislatore. Autonomia da intendere non già come separatezza, ma come presenza attiva e dialettica di un nuovo soggetto nel panorama istituzionale, più libero di operare, ma sempre al servizio dello Stato, dei suoi organi e dell'Unione Europea, con vincoli ulteriormente rafforzati dalla assunzione di responsabilità precise e di obiettivi da raggiungere.

E ciò nella consapevolezza di disporre, finalmente, di strumenti idonei a fornire agli utenti servizi comparabili con quelli delle altre organizzazioni doganali operanti nell'Unione Europea, strumenti che consentono altresì all'Agenzia di proporsi sul mercato fortemente concorrenziale del sistema qualità, facendo leva sul valore aggiunto di una tradizionale imparzialità e serietà, derivanti dal ruolo istituzionale di partner privilegiato delle amministrazioni pubbliche nella effettuazione di controlli e verifiche in settori importanti e delicati.

Il processo di riorganizzazione degli uffici sta proseguendo secondo le previsioni, compatibilmente con le risorse disponibili, in modo che, a regime, l'Agenzia abbia una struttura capillare, dimensionata in relazione alle effettive esigenze degli operatori commerciali, ispirata ai criteri della flessibilità organizzativa, della concentrazione delle competenze e dell'esatta individuazione delle responsabilità.

Sono stati già attivati – oltre alla completa riforma delle strutture centrali e regionali – i nuovi Uffici delle dogane di Biella, Vercelli, Reggio Emilia, Arezzo, Sassari, Porto Empedocle, Trapani, Pordenone, Messina e, Gaeta; quello di Savona sarà attivato il 1° ottobre, ed entro l'anno è prevista l'attivazione anche degli Uffici di Avezzano, Pisa, Livorno, Prato, Firenze, Salerno e Aosta.

I tre livelli di responsabilità, centrale, regionale e locale – che costituiscono un sistema unitario – sono tutti ugualmente necessari per consentire una flessibile gestione

integrata delle attività, con un'organizzazione delle strutture non più per tributo, come nel precedente assetto dipartimentale, ma per funzioni, in modo da operare con criteri di efficienza, economicità ed efficacia nell'esercizio delle funzioni pubbliche affidate.

Il corretto dimensionamento deve naturalmente tenere conto anche degli effetti dell'allargamento dell'Unione europea ormai alle porte. Dal 1° maggio 2004, come è noto, dieci Paesi, di cui otto appartenenti all'area dei "paesi dell'est", più Malta e Cipro, entreranno a far parte, a tutti gli effetti, di una nuova comunità a 25 Stati, con quasi 500 milioni di cittadini.

Certamente l'interscambio di merci comunitarie, nella comunità allargata, non sarà più vincolato a procedure doganali. Il trasferimento delle merci continuerà però ad essere regolato dalla disciplina fiscale prevista per gli scambi intracomunitari e sarà, pertanto, soggetto ai relativi adempimenti. In altri termini, aumenteranno le operazioni connesse agli obblighi di natura fiscale in quanto ciascun trasferimento richiederà l'applicazione della normativa comunitaria in materia di I.V.A.

Dunque la realtà delle strutture doganali è in rapida evoluzione per rispondere con efficienza sempre maggiore alle esigenze nuove del commercio ed alla velocità dei flussi di scambio.

Quello che ogni giorno perseguiamo è la semplificazione procedurale, la riduzione dei tempi di attesa, la capacità di rendere un servizio più apprezzato, temperando le esigenze dell'Erario nazionale e comunitario con quelle della società economica e civile.

D'altronde la dogana non è più solo e soltanto il luogo dove si deve pagare un tributo, ma uno snodo fondamentale per disciplinare il commercio tra i Paesi dell'Unione e tra questi e i Paesi terzi.

In tale contesto le dogane hanno assunto nuovi e importanti compiti, in parte diversi da quelli tradizionali, come: la sicurezza, la tutela della salute e dell'ambiente, la necessità di assicurare uno sviluppo compatibile con la salvaguardia dell'ambiente, la lotta ai traffici illeciti vecchi e nuovi, il contrasto alle frontiere della criminalità organizzata, la

lotta alla contraffazione ed alle attività usurpative, la reazione all'immigrazione clandestina, la difesa delle privative industriali.

A proposito del sempre più vasto e complesso ruolo assunto dalle dogane, vorrei ricordare sinteticamente alcune importanti iniziative già avviate dall'Agenzia, alcune concluse e altre in corso di completamento.

Intanto è anche per fronteggiare le nuove sfide che l'amministrazione doganale è quotidianamente impegnata in uno sforzo organizzativo di adeguamento della struttura e delle professionalità.

L'adozione di nuovi approcci organizzativi e gestionali è funzionale anche all'apertura dell'Agenzia delle dogane al mercato che, come prima azione, ha visto l'inserimento dei laboratori doganali nel sistema qualità italiano e internazionale, un sistema in cui intendiamo esportare la nostra tradizione di efficienza e di imparzialità, derivante dall'aver effettuato e dall'effettuare tuttora analisi sofisticate e continue per conto di tutte le amministrazioni pubbliche sulle caratteristiche chimiche, merceologiche e organolettiche di prodotti di ogni tipologia.

Da un punto di vista operativo sta procedendo sempre più speditamente la delicata attività di implementazione della banca dati che supporta, congiuntamente ad una valida e accurata analisi dei rischi, il progetto denominato "canale verde".

Il sistema già consente – ma è in costante evoluzione - di selezionare quelle dichiarazioni di importazione ed esportazione, inoltrate anche per via telematica, che necessitano di un ulteriore controllo documentale o fisico delle merci, riducendo e semplificando le attività routinarie, a tutto vantaggio della rapidità dei controlli e del miglioramento operativo degli uffici, ferma restando l'accuratezza dei controlli stessi.

Ad oggi, circa l'82% delle dichiarazioni doganali viene ritenuto suscettibile di svincolo senza ulteriori controlli se non quelli suffragati dalla banca dati dell'analisi dei rischi e dall'esperienza professionale dell'operatore, i controlli documentali riguardano circa il 13% delle dichiarazioni, e quelli fisici il restante 5%.

L'idea è quella di costruire un sistema di controlli in grado di intercettare le reali situazioni di rischio e di semplificare le operazioni doganali per la maggior parte degli operatori, rimettendo l'effettuazione di verifiche più approfondite ad un'analisi costi/benefici delle verifiche stesse.

I controlli fisici, peraltro, si sono ulteriormente ridotti a seguito dell'acquisto e della messa in esercizio di moderne apparecchiature "scanner", dislocate nei principali porti e dogane a più intenso traffico di container e a maggior rischio, in grado di individuare il contenuto dei container stessi senza dover procedere alla loro apertura, migliorando la capacità di deterrenza e di contrasto delle operazioni illegali e riducendo, nel contempo, i tempi di attesa per tutti gli operatori.

In tale ottica si pone anche l'adozione di tecniche di "audit doganale" delle imprese (cosiddetta "certificazione" doganale delle imprese), tecniche volte ad assicurare la speditezza degli adempimenti doganali nel reciproco rapporto fiduciario tra l'utenza e l'amministrazione.

In particolare, la procedura di audit delle imprese deve essere intesa come uno strumento idoneo per stabilire il grado di affidabilità doganale di un'azienda al fine di rilasciare, in caso di giudizio positivo, le agevolazioni doganali richieste e la conseguente certificazione. Ciò dovrebbe consentire di portare a circa il 90 per cento il transito agevolato dei prodotti.

Per allineare costantemente i servizi offerti ed i processi produttivi alle esigenze degli operatori, sono state realizzate, inoltre, iniziative di "customer satisfaction". Le risultanze delle indagini svolte hanno evidenziato, per il settore dogane, una valutazione complessiva media dell'operatività di 6.4, con punte di valutazione media, riguardo alle principali attività svolte, di 7.8 (sdoganamento in procedura domiciliata); per il settore accise un voto complessivo di 7.2, che rappresenta un valore confrontabile con quello raggiunto in indagini analoghe da aziende private definite eccellenti.

Anche un'altra iniziativa è, a mio avviso, molto proficua. Abbiamo instaurato e stiamo mantenendo un dialogo aperto con tutti gli operatori, nel rispetto dei reciproci ruoli, affinché dalla collegiale analisi di problematiche e soluzioni derivi il superamento di

difficoltà operative e si pervenga proficuamente a modelli procedurali rinnovati, snelli, moderni.

Altra importante realizzazione, che pone le dogane all'avanguardia delle amministrazioni pubbliche, riguarda lo sdoganamento telematico delle merci.

In virtù di importanti investimenti e di una programmazione condotta di concerto con le amministrazioni doganali di altri Paesi, il sistema informativo dell'Agenzia è già in grado di utilizzare le tecnologie più avanzate, quali la firma digitale, e consentire l'effettuazione delle più importanti operazioni, compreso il pagamento di alcuni diritti, interamente per via telematica.

Entro il mese di ottobre il progetto A.I.D.A. (Automazione Integrata Dogane Accise) sarà attivato e darà un ulteriore fondamentale contributo alla semplificazione.

Il nuovo sistema comporterà per gli uffici dell'Agenzia e per gli operatori del settore maggiore trasparenza ed una notevole semplificazione nella gestione delle operazioni doganali e delle accise, utilizzando una piattaforma Web idonea a garantire un accesso telematico generalizzato ai servizi erogati e alle informazioni gestite, senza determinare disagi per gli utenti.

Numerosi sono i riconoscimenti che l'Agenzia ha ricevuto per i sistemi che ha sviluppato e continua a mettere a punto nell'informatica e nella telematica, tanto da essere all'avanguardia in Europa.

Durante l'ultimo Salone della Comunicazione Pubblica e dei Servizi al Cittadino, che si è tenuto a Bologna la settimana scorsa, il Ministro per l'Innovazione tecnologica (Lucio Stanca) ha citato più volte l'Agenzia delle dogane per il suo impegno progettuale nella realizzazione dei piani di e-Government.

Inoltre, il progetto STRADA, che realizza in modo completamente informatizzato le procedure di transito, ha partecipato ad un concorso in materia di "e-Government" (E-Europe Awards for e-Government), aperto a tutte le pubbliche amministrazioni dei 25

Paesi dell'Europa allargata: in tale sede ha ottenuto un prestigioso riconoscimento rientrando tra le migliori "buone prassi" (best practices) che hanno reso più efficiente la Pubblica amministrazione per il potenziale innovativo e l'utilizzo delle nuove tecnologie.

Di conseguenza l'Agenzia è stata invitata a presentare il progetto a Cernobbio il 7 e 8 luglio durante la Conferenza europea sull'e-Government, a cui hanno partecipato Ministri provenienti da circa 40 paesi, oltre al nostro Presidente del Consiglio dei Ministri e ai componenti della Commissione Europea.

Anche il progetto CARGO, che permette il controllo elettronico del flusso delle merci nei porti e negli aeroporti, è stato insignito del premio "Steer Cargo Advance 2002-2003" assegnato da Steering Cargo (gruppo costituito dai principali protagonisti del trasporto commerciale aereo) per aver offerto il più significativo contributo nello sviluppo e nella promozione all'estero del trasporto medesimo.

Alla deterrenza e al contrasto delle operazioni illegali è dedicata significativa e specifica attenzione, con la mirata azione delle strutture centrali e periferiche antifrode dell'Agenzia.

Nel quadro e negli obiettivi di tale azione, acquistano particolare rilievo i monitoraggi sulla fenomenologia degli illeciti, gli studi per un continuo affinamento dell'analisi dei rischi e per l'orientamento della flessibile pianificazione delle azioni di intelligence, le interazioni con gli organismi del Ministero dell'economia e delle finanze, degli altri Ministeri e dell'Unione Europea.

Queste interazioni si concretano peculiarmente nella costante collaborazione con la Guardia di finanza e con gli organismi europei antifrode, per una sinergica prevenzione e repressione delle frodi, che va considerata anche come tutela delle corrette condizioni di concorrenza economica.

L'impegno profuso nelle attività antifrode, anche con specifici interventi formativi per la cui realizzazione ci siamo avvalsi della qualificata esperienza di magistrati e docenti universitari, nonché di tecnici e specialisti esterni all'Agenzia, ha portato ad una maggiore efficacia d'impatto dell'azione.

E a tale riguardo, il mio ringraziamento va al Sig. Procuratore della Repubblica di Asti, Dr. Sebastiano Sorbello, qui presente, e al Direttore dell'Ufficio investigazioni e operazioni dell'OLAF (Organismo Europeo per la Lotta Antifrode), Dr. Alberto Perduca, quest'anno non presente per assorbenti impegni, entrambi amici ed estimatori delle Dogane.

In un contesto economico fortemente integrato, quale quello attuale, la velocità degli scambi commerciali è divenuta una delle variabili determinanti della competitività e quindi della crescita economica.

L'autorità doganale non può conseguentemente prescindere dal considerare tale fattore tra le proprie istanze prioritarie: in sostanza, giova ribadirlo, non dobbiamo frapporre ostacoli alla fluidità delle transazioni commerciali. D'altra parte permangono, anzi divengono semmai più stringenti, le necessità di tutelare la "correttezza" commerciale degli scambi e gli interessi sociali in senso più ampio.

L'Agenzia delle dogane è deputata ad operare sulla linea di confine: da una parte deve tutelare e garantire il "mercato" assicurando la velocità degli scambi, dall'altra incidere e contrastare ogni devianza o abuso alle corrette regole del libero scambio, ovvero realizzare quelle operazioni di tutela del bene sociale che solo l'intervento pubblico può effettuare nel collettivo interesse.

In tale ambito si innesta l'azione di contrasto alla contraffazione, alle attività usurpative e ad ogni pratica distorsiva della libera concorrenza.

Sono in grado di comunicare, con soddisfazione, che l'Agenzia ha ricevuto nel mese di luglio il compiacimento ufficiale dell'Ufficio contraffazione e pirateria dell'Unione europea. Nell'anno 2002 i risultati italiani hanno rappresentato più del 30% dei risultati globali ottenuti dalle quindici amministrazioni doganali dell'Unione, e fanno registrare la progressione in aumento delle dogane italiane rispetto all'anno 2001, che già a sua volta aveva ampiamente superato i risultati del 2000; in particolare, e ciò è indubbiamente notevole, la progressione in aumento del numero di oggetti di frode intercettati è dell'828% !!!

A tali risultati, ovviamente, si devono aggiungere quelli, non meno meritori, costantemente conseguiti dalla Guardia di finanza, come possiamo constatare dai comunicati ufficiali e dai resoconti quotidiani dei mass-media.

L'Agenzia, muovendosi secondo varie direttrici (nazionale, comunitaria e internazionale), sta realizzando un coordinamento sempre più diffuso con le competenti autorità di diversi Paesi, sviluppando protocolli uniformi, così da garantire standard qualitativi e quantitativi di intervento tra loro omogenei e comparabili.

Sul piano nazionale, il rispetto della normativa di settore deve trovare adeguate risposte nel coordinamento e nella cooperazione tra gli organismi e le amministrazioni a diverso titolo competenti nell'attività di contrasto e repressione (quali la Guardia di finanza, i Carabinieri, la Polizia di Stato).

A livello comunitario, per prevenire e reprimere il fenomeno dell'introduzione di merci contraffatte nel territorio doganale comunitario e le attività usurpative, l'Unione europea ha adottato un sistema normativo, in evoluzione, che armonizza le legislazioni nazionali di settore con i vincoli assunti nell'ambito dell'Organizzazione Mondiale del Commercio e derivanti dall'accordo TRIPS (accordo sugli aspetti commerciali dei diritti di proprietà intellettuale).

Una nuova disciplina comunitaria, introdotta con il Regolamento n. 1383 del 22 luglio scorso e che entrerà in vigore dal 1° luglio 2004, estendendo il suo campo di applicazione ad altri diritti di proprietà intellettuale e prevedendo talune semplificazioni procedurali, non potrà che imprimere una ulteriore determinante accelerazione nella tutela del mercato e dei cittadini.

A livello internazionale l'Agenzia delle dogane, nell'ambito della partecipazione all'Organizzazione Mondiale delle Dogane (a cui aderiscono 162 Paesi), sostiene la necessità di definire uno schema di legislazione doganale per la lotta alla contraffazione cui possano fare riferimento i Paesi membri dell'Organizzazione per i conseguenti recepimenti all'interno dei loro ordinamenti.

In generale, mi preme ribadire che un'efficace azione di lotta alla contraffazione non può prescindere dalla collaborazione con le imprese, per acquisire le informazioni rilevanti ai fini dell'individuazione dei prodotti contraffatti e dei marchi usurpati.

In merito si sta procedendo alla costruzione di una banca dati multimediale dei prodotti a rischio di contraffazione e di attività usurpative, così da poter evidenziare per confronto, all'atto dello sdoganamento, le eventuali difformità riscontrate o, più in generale, quegli elementi che possono caratterizzare un prodotto contraffatto o l'usurpazione di un marchio. L'Agenzia intende assicurare sempre più una maggiore sinergia tra pubblico e privato, stipulando apposite convenzioni anche con aziende multinazionali per lo scambio telematico delle informazioni necessarie al controllo.

L'Agenzia, peraltro, ha già stipulato "memorandum d'intesa" e protocolli procedurali con numerose associazioni di categoria rappresentative delle realtà produttive ed economiche maggiormente colpite dal fenomeno illecito della contraffazione (quali l'Associazione internazionale degli spedizionieri marittimi, l'Associazione nazionale calzaturifici italiani, la Federazione antipirateria audiovisiva, la Federazione contro la pirateria musicale, l'Associazione Nazionale Industrie Elettriche, l'Associazione cooperativa d'impresa olandese, l'Istituto di Centromarca per la lotta alla contraffazione, l'Istituto italiano del marchio di qualità, l'Associazione nazionale Aziende degli utensili elettrici componenti ed accessori).

Ho accennato all'inserimento dei laboratori chimici doganali nel sistema qualità italiano e internazionale. In effetti è stato avviato lo sviluppo di servizi sul mercato, con priorità per quelli inerenti i laboratori, definendo un processo per la loro progressiva specializzazione al fine di consentire da un lato lo svolgimento sempre più efficace dell'attività istituzionale e dall'altro lo sviluppo dell'attività commerciale sul libero mercato.

L'articolato progetto di riorganizzazione prevede il ridisegno delle attività nell'ottica di una specializzazione per area merceologica più marcata dell'attuale, con l'obiettivo di realizzare una rete di "centri di eccellenza", caratterizzati da competenze specialistiche, elevati livelli di servizio ed alti standard di qualità dei processi produttivi. La programmata riforma investe sia l'organizzazione del lavoro che il dimensionamento del personale e delle

attrezzature ed è orientata a definire un assetto industriale più efficiente ed efficace dell'attuale, che valorizzi al meglio le competenze disponibili.

Tra le attività particolarmente onerose, vanno anche considerati i nuovi e impegnativi compiti di tutela della sicurezza che si sono presentati per le dogane a partire dai noti eventi terroristici dell'11 settembre 2001 e dei conseguenti fatti di guerra che stanno ancora profondamente segnando gli scenari mondiali dei flussi commerciali.

Molto importante, in tale contesto, è la dichiarazione d'intenti sottoscritta, nell'ambito della C.S.I. (Container Security Initiative), con l'amministrazione doganale statunitense il 7 novembre 2002, al fine di garantire la sicurezza dei traffici dai nostri porti verso gli Stati Uniti e viceversa.

L'intesa prevede che funzionari di entrambe le nazionalità collaborino, nei porti di imbarco dei container, nello svolgimento dell'analisi dei rischi e nelle conseguenti comunicazioni ai porti di destinazione. Già a Genova e La Spezia, e a breve a Livorno, Napoli e Gioia Tauro, è proficua e intensa l'attività di collaborazione di colleghi statunitensi. In base alla clausola di reciprocità prevista nella stessa intesa, stiamo valutando la fattibilità e la compatibilità, anche economica, di un possibile invio di nostri funzionari in alcuni porti statunitensi.

Più in generale, è stata rafforzata la cooperazione sul piano internazionale e comunitario, attraverso un accresciuto scambio di informazioni, per assicurare, d'intesa anche con le altre Autorità nazionali preposte alla sicurezza, una più attenta vigilanza alle frontiere con controlli mirati sui flussi commerciali, basati sull'analisi dei rischi, in modo da non penalizzare gli operatori corretti.

Anche sul fronte della tutela della salute, come ad esempio in relazione alla recente problematica della cosiddetta "polmonite atipica", l'impegno è particolarmente gravoso e vede le dogane costantemente in prima linea.

L'Agenzia opera comunque in stretto collegamento con gli organi comunitari, nel quadro dei processi di armonizzazione e di sviluppo dell'unificazione europea in materia

doganale e di fiscalità indiretta, nonché in altri numerosi campi già citati, quali la sicurezza e la tutela della salute.

Nell'ambito, poi, dell'esercizio di turno della Presidenza italiana del Consiglio dell'Unione europea, nel semestre in corso, per l'Agenzia sono diventate più pregnanti le iniziative in cui era già coinvolta e sono state inoltre avviate una serie di attività finalizzate a supportare l'azione di Governo connessa con il predetto impegno istituzionale comunitario.

A tal proposito, in attuazione del principio stabilito dal Consiglio europeo di Siviglia del 21 e 22 giugno 2002, si è provveduto a convenire con la Presidenza greca – come ho già accennato - un programma comune di lavori del Consiglio in materia doganale e di fiscalità indiretta, realizzando una continuità negli obiettivi da perseguire e da sostenere nel corso dell'esercizio delle rispettive Presidenze di turno nell'anno 2003.

Conseguentemente, l'Agenzia sta approfondendo un notevole impegno nella realizzazione del programma della Presidenza. Faccio riferimento, in particolare, alla ormai prossima adozione da parte del Consiglio di due importanti strumenti che permetteranno, rispettivamente, alla Commissione ed agli Stati membri di assumere apposite iniziative legislative ed altri idonei interventi per la migliore gestione e protezione delle frontiere esterne dell'Unione.

Si tratta, di rendere più efficace e coordinato l'intervento delle dogane e delle altre amministrazioni nazionali incaricate dei controlli alle frontiere esterne, mediante strumenti di rafforzamento della collaborazione, strumenti che appaiono quanto mai appropriati in vista dell'imminente allargamento dell'Unione.

A tale riguardo, questa Agenzia ha organizzato un apposito incontro – che si terrà dopodomani, 26 settembre - con i Direttori generali delle amministrazioni doganali dei dieci Paesi aderenti, per esaminare congiuntamente le tematiche della cooperazione doganale nelle materie di competenza sia comunitaria (primo pilastro) che intergovernativa (terzo pilastro). All'incontro, che si preannuncia di estremo interesse,

parteciperanno anche rappresentanti della Commissione europea e dell'Organizzazione Mondiale delle Dogane (O.M.D.).

Un'ulteriore utile occasione di sviluppo delle tematiche di cooperazione doganale, si concretterà con la promozione di uno specifico incontro - che l'Agenzia organizzerà, con il sostegno dell'O.M.D., verosimilmente alla fine di ottobre – con le Amministrazioni doganali dei Paesi confinanti con quelli dell'allargamento.

Nell'ambito del nuovo ruolo che si trova a gestire, l'Agenzia delle dogane punta anche sulla comunicazione, essendo convinti che nessun cambiamento è tale se non coinvolge gli utenti, se non mette in grado gli stessi di percepire i vantaggi di un nuovo modo di amministrare.

L'Agenzia ha posto in essere una strategia comunicativa integrata mediante la partecipazione a fiere e convegni, la ridefinizione delle tecniche informative, il miglioramento continuo della propria immagine, la redazione di pubblicazioni divulgative, stampati e opuscoli informativi, calibrati sulle esigenze del diverso target di riferimento.

Ciò anche per far conoscere la propria storia e i cambiamenti intervenuti e per rilevare il grado di soddisfazione degli operatori.

Apprestandomi alla chiusura, non posso non rivolgere un ulteriore ringraziamento al personale doganale e fornire alcune notizie.

L'Agenzia presenta attualmente una carenza di organico di circa il 30% che non può essere colmata nemmeno nei limiti del ripristino del turn-over, tenuto conto del blocco delle assunzioni determinato dalle leggi finanziarie degli ultimi anni. Non per questo, però, l'Agenzia ha mancato di provvedere allo sviluppo professionale del proprio personale e infatti, a partire dal 2001, è stato delineato un programma di azione per il "potenziamento" e la "crescita professionale", che prevede interventi formativi di tipo tecnico, specialistico e valoriale/manageriale, destinati a coinvolgere un sempre maggiore numero di utenti.

Il ringraziamento è ancora più sentito se consideriamo che i maggiori e più impegnativi oneri che ogni giorno i colleghi si assumono, con sacrificio, non possono essere ancora ristorati da adeguati riconoscimenti, in quanto la fase negoziale connessa al primo contratto collettivo del nuovo comparto Agenzie fiscali non è ancora conclusa. La speranza è che ciò possa avvenire quanto prima, consentendoci di poter attivare la conseguente contrattazione integrativa di Agenzia per dare finalmente riconoscimenti tangibili e non solo formali.

Dunque ringrazio ancora i colleghi che con molta pazienza stanno aspettando il nuovo contratto assicurando comunque il massimo impegno nel lavoro, ma ringrazio anche le Organizzazioni sindacali per l'alto senso di responsabilità e per la sensibilità sin qui dimostrati. Infatti, anche in mancanza del contratto collettivo, e non solo di questo, mancanza che avrebbe potuto determinare una diffusa situazione conflittuale, hanno invece contribuito alla realizzazione di tutti gli obiettivi dell'Agenzia.

Ringrazio altresì i Signori doganalisti i quali per la loro meritoria attività professionale hanno contribuito, pur nel pieno rispetto dei reciproci ruoli istituzionali, al perseguimento dei risultati esposti.

In conclusione, rinviando alla pubblicazione distribuita per informazioni ed analisi più dettagliate sui risultati e sulle attività dell'Agenzia, posso assicurare che, grazie all'impegno del personale, nel 2001 e nel 2002 l'Agenzia ha completamente realizzato gli obiettivi quali-quantitativi previsti nella Convenzione annuale con il Signor Ministro dell'economia e delle finanze, con risultati superiori a quelli del 2000, anche in termini di recupero di efficienza nelle attività produttive, conseguendo tutti i risultati validi ai fini della determinazione della quota incentivante nella misura massima.

Anche per il 2003, in base ai dati di preconsuntivo, stimati a fronte dei risultati conseguiti a tutto agosto, si prevede di realizzare un analogo risultato.

E allora, riprendendo quanto detto all'inizio, oggi è veramente l'occasione per scambiarci i complimenti tra colleghi, ma senza mai abbassare la guardia, con l'umiltà di

considerare i risultati ottenuti come un punto di partenza e non di arrivo, traendo sempre esempio dai colleghi migliori e rifacendoci ai valori di integrità e di rigore morale testimoniati anche dal nostro patrono San Matteo, come la tradizione ci racconta.

Non mi resta che formulare a tutti i colleghi sinceri auguri di buon lavoro e, ovviamente, di buona festa.