

Il diritto all'informazione, ai servizi e all'assistenza in materia fiscale di Gianni Giammarino

L'Agenzia delle Entrate ha una missione: assicurare il massimo livello di adesione spontanea agli obblighi fiscali.

L'Agenzia persegue l'obiettivo con due linee operative:

- La Gestione Tributi che fornisce ai contribuenti informazioni, servizi e assistenza;
- L'Accertamento che effettua i controlli e le verifiche fiscali.

Nell'ambito della linea operativa "Gestione Tributi" particolare attenzione viene prestata nei confronti dei più piccoli, dei più deboli e dei più poveri. Fisco in classe è un'iniziativa dell'Agenzia delle Entrate per sensibilizzare i giovani all'educazione fiscale e alle tematiche della corretta contribuzione.

L'assistenza fiscale a domicilio per le persone anziane o disabili è un modo concreto per aiutare i più deboli negli adempimenti fiscali.

Lo sportello nuove imprese e il tutoraggio per le nuove iniziative e per le attività marginali sono dei contributi per orientare chi inizia una attività economica o la svolge ai limiti della soglia di povertà.

La linea operativa Gestione Tributi è ricca di iniziative che interessano i contribuenti e gli operatori professionali. Esaminiamone alcune:

- uffici moderni e funzionali dislocati su tutto il territorio nazionale, dove l'Agenzia delle Entrate accoglie, in modo amichevole e riservato, contribuenti e commercialisti.

L'Agenzia, consapevole dell'importanza del contatto diretto con il pubblico, sta cercando di potenziare la rete di sportelli sul territorio, con la collaborazione di comuni e comunità montane, in modo da assicurare il diritto all'informazione, ai servizi e all'assistenza anche ai contribuenti e agli operatori professionali che non abitano nelle grandi città.

- servizio di prenotazione telefonica e telematica degli appuntamenti con funzionari dell'Agenzia delle Entrate: il modo migliore per evitare le file ed avere un servizio personalizzato.

Il servizio sarà erogato, a partire dal prossimo mese di dicembre, su

tutto il territorio nazionale, sia ai contribuenti che ai consulenti. Telefonando al numero 199126003 o collegandosi al sito Internet www.agenziaentrate.it, sarà possibile prenotare 20.000 appuntamenti al giorno e scegliere l'ufficio, la data, l'ora e il servizio desiderato.

- call center dell'Agenzia delle Entrate al numero telefonico 848800444.
Attualmente risultano in servizio 700 operatori telefonici qualificati dell'Agenzia delle Entrate che rispondono a circa 8.000 telefonate al giorno. Nel 2004 è previsto un ulteriore potenziamento del servizio.
Il call center da informazioni e assistenza in materia fiscale e può annullare in autotutela cartelle di pagamento e comunicazioni di irregolarità.
Alcuni anni fa, il contribuente che riceveva una cartella di pagamento errata doveva prima pagare e poi fare ricorso. Oggi il contribuente non deve né versare né fare ricorso: basta una semplice telefonata.

- servizi telematici per presentare la dichiarazione dei redditi, versare i tributi, registrare contratti di locazione, aprire una partita iva, consultare il proprio cassetto fiscale.
Nel 2003 i contribuenti e gli operatori professionali italiani hanno:
 - inviato on-line 30 milioni di dichiarazioni fiscali;
 - eseguito 800.000 versamenti con l'F24 telematico;
 - effettuato 700.000 operazioni di apertura, variazione o cessazione di partita iva tramite Internet;
 - registrato telematicamente 300.000 contratti di locazione;
 - consultato on-line in 300.000 il proprio cassetto fiscale.L'Italia è arrivata al primo posto nel mondo per i servizi telematici, grazie al rapporto di collaborazione tra contribuenti, consulenti e amministrazione finanziaria.

- preavvisi telematici per avvisare il commercialista del contribuente della presenza di eventuali anomalie o errori nella dichiarazione dei redditi prima della contestazione ufficiale e della iscrizione a ruolo. Grazie ai preavvisi telematici il numero degli errori si è ridotto del 50%. Fino a due anni fa l'errata indicazione del codice fiscale o del codice tributo sul modello F24, determinava una richiesta di pagamento a carico del contribuente che, invece, aveva già versato quanto dovuto. Oggi, grazie al dialogo telematico con gli intermediari, è possibile chiarire tutto senza dare fastidio al contribuente.

- sito Internet www.agenziaentrate.it dove è possibile acquisire informazioni sulla materia fiscale e scaricare leggi, circolari, risoluzioni, sentenze, modelli di dichiarazione, codici tributo ecc. Per rendersi conto della misura in cui gli italiani esercitano il diritto all'informazione bastano pochi dati: dall'entrata in vigore dello Statuto dei diritti del contribuente ad oggi il sito Internet dell'Agenzia delle Entrate ha registrato 26 milioni di accessi e il Call Center ha dato informazioni in materia fiscale a 4 milioni di cittadini.

- diritto di interpellare l'Agenzia delle Entrate per conoscere l'opinione del fisco prima di porre in essere un'attività economica ed evitare brutte sorprese. L'Agenzia delle Entrate ha già risposto tempestivamente e per iscritto a circa 15.000 istanze di interpello.

- sondaggi per verificare il grado di soddisfazione degli utenti per i servizi resi dall'Agenzia delle Entrate. La strategia è : porre il cittadino al centro delle scelte. Il servizio può essere considerato di qualità quando il cittadino che lo riceve è soddisfatto. Se non è soddisfatto, occorre individuare le criticità ed intraprendere azioni di miglioramento. Per fare tutto questo occorre ascoltare il cittadino. L'Agenzia delle Entrate quest'anno ha realizzato la prima indagine di customer satisfaction ed ha raccolto in tutt'Italia 21.000 questionari compilati da contribuenti e operatori professionali.

Sono emerse luci ed ombre, più luci che ombre in verità, ma ai dirigenti dell’Agenzia delle Entrate interessano di più le criticità, in quanto individuano le azioni di miglioramento da porre in essere. In particolare, dopo la prima rilevazione, sono state intraprese iniziative finalizzate a ridurre i tempi di attesa allo sportello, istituire in ogni ufficio locale un punto di gestione multicanale dei suggerimenti e dei reclami, migliorare ulteriormente la qualità dei servizi erogati.

- Carta dei Servizi con la quale l’Agenzia garantirà, a partire dal 2004, servizi di qualità..

In particolare, l’Agenzia delle Entrate, con la Carta, si impegnerà a facilitare l’accesso ai servizi, rispettare gli standard di qualità, rimuovere le inefficienze e proseguire sulla strada dell’innovazione tecnologica e organizzativa. La Carta sarà articolata in due parti: la prima stabilirà standard di erogazione dei servizi uniformi a livello nazionale, la seconda darà spazio alle specificità e alle caratteristiche dei singoli uffici e consentirà ulteriori miglioramenti della qualità a livello locale.

Gli standard di qualità promessi verranno sottoposti a monitoraggio continuo, al fine di garantire il rispetto degli impegni presi con gli utenti.

I dirigenti dell’Agenzia delle Entrate interverranno tempestivamente per rimuovere eventuali criticità.

I risultati conseguiti saranno diffusi con cadenza annuale, ad ogni nuova pubblicazione della Carta, per consentire ai cittadini, alle associazioni di consumatori, agli ordini professionali e all’Autorità Politica di verificare il grado di raggiungimento degli obiettivi.