

Dal mondo

# Analisi dopo un anno di pandemia. Salto nel digitale per il Fisco

8 Giugno 2021

In una ricerca Ocse, l'impatto dell'emergenza sanitaria sulla digitalizzazione delle amministrazioni fiscali

immagine generica illustrativa image not found or type unknown

Quante difficoltà l'attuale pandemia ha fatto sorgere e quanti sforzi sono stati fatti per affrontarla al meglio? Le

amministrazioni fiscali non sono state esenti dal dover cercare di risolvere situazioni difficili, in particolare con il passaggio massivo al lavoro a distanza, in alcuni casi in corrispondenza delle scadenze per gli obblighi dichiarativi.

Nel ripercorrere le sfide affrontate e i risultati raggiunti, il Segretariato del *Forum on Tax Administration* (FTA) dell'Ocse, in collaborazione con l'*Enterprise Risk Management Community of Interest*, ha pubblicato il documento ***Tax Administration: Digital Resilience in the COVID-19 Environment***, che riporta le risultanze di un sondaggio sulla resilienza digitale sottoposto a 32 amministrazioni fiscali dei Paesi Membri.

Senza tralasciare che le circostanze specifiche di ogni Paese possono variare notevolmente, tramite questo documento l'FTA mira a fornire informazioni utili a stimolare la riflessione su eventuali miglioramenti strutturali per le amministrazioni fiscali, con particolare attenzione ai servizi ai contribuenti, alla gestione del rischio di *compliance*, al lavoro a distanza e ai sistemi informatici.

## Digitalizzarsi per affrontare la crisi

Il passaggio a un ambiente di lavoro da remoto e lo sviluppo di nuovi servizi digitali è stato impegnativo. Per le amministrazioni che avevano già avviato un processo di trasferimento graduale dei loro processi in rete, durante la crisi si è rivelato più semplice trasferire una percentuale ancor più significativa di comunicazioni dalla carta al digitale. Tuttavia, altre amministrazioni hanno

dovuto affrontare con più difficoltà le proprie carenze, introducendo miglioramenti ai servizi preesistenti o sviluppandone di nuovi, come applicazioni e assistenti virtuali. Statistiche riportate nel documento mostrano come, nei confronti dell'incremento del personale che lavora a distanza, le amministrazioni si siano sempre più adeguate alle nuove esigenze, trasferendo parte delle attività in un ambiente virtuale/digitale. Inoltre, circa il 75% delle amministrazioni prevede di continuare il percorso intrapreso anche in futuro.

Le risposte al sondaggio hanno indicato come le esperienze maturate durante l'attuale crisi generata dalla pandemia abbiano portato circa il 60% delle amministrazioni a modificare la loro precedente strategia sulla digitalizzazione dei processi. Tra questi, in particolare, viene sottolineata la necessità di accelerare la conversione dei documenti cartacei in immagini digitali, l'archiviazione delle informazioni, il trasferimento dei dati su *cloud*, la creazione di uffici di servizi digitali, in un contesto generale che dà maggiore rilievo alla possibilità di lavorare a distanza.

### **Interazioni digitali dell'amministrazione fiscale con i contribuenti**

Riguardo ai servizi ai contribuenti, dal sondaggio emerge che, nonostante l'ampliamento di canali di comunicazione e dell'offerta di servizi digitali (messaggistica, uso di *web chat*, social media, applicazioni mobili, ecc.), un gran numero di contribuenti continua a servirsi delle richieste cartacee o a richiedere appuntamenti di persona. Queste tipologie di comunicazione si sono rivelate più difficili da gestire durante la crisi per almeno il 60% delle amministrazioni, considerando che l'erogazione tempestiva ed efficiente dei servizi deve rimanere una parte fondamentale dei sistemi fiscali.

Passare a nuovi canali può richiedere anche cambiamenti legislativi, così come confermato dal 45% delle amministrazioni, che hanno dovuto attendere modifiche normative, ad esempio per introdurre firme elettroniche, documenti scannerizzati, l'uso dei telefoni cellulari nel trattare informazioni dei contribuenti, o modifiche ai processi amministrativi, ad esempio sui canali da poter usare per le comunicazioni.

### **Tecnologie innovative per garantire la *compliance***

La ricerca rivela inoltre che circa tre quarti dei Paesi interpellati hanno sospeso o ridotto drasticamente i controlli sul campo per spostare parte delle attività in un ambiente digitale o virtuale e, in questo caso, riuscendo nel 90% dei casi ad accedere elettronicamente ai documenti necessari e nell'86% del campione a condurre il contraddittorio a distanza. È positivo che nel 90% dei Paesi partecipanti alla ricerca sia le amministrazioni fiscali che i contribuenti abbiano considerato un'esperienza positiva l'uso di strumenti virtuali a fini del controllo, prevedendo pertanto di continuare ad adottare anche in futuro queste nuove metodologie di lavoro a distanza.

## **Sviluppo futuro**

Ovviamente non tutte le amministrazioni erano preparate per questo cambiamento improvviso e alcune hanno avuto problemi a fornire al personale l'attrezzatura necessaria o l'accesso da remoto all'ambiente di lavoro. Ciò non significa necessariamente che non fossero operative e hanno, anzi, reagito rapidamente per affrontare questi problemi, apportando adeguate modifiche al sistema e acquistando o noleggiando attrezzature informatiche aggiuntive per il personale.

L'urgente necessità di fornire supporto ai cittadini e alle imprese durante la crisi ha richiesto, infatti, alle amministrazioni di cambiare il loro modo di sviluppare i progetti e approcciarsi a un futuro che punta sempre più al digitale. È quindi in questa ottica che l'indagine effettuata dall'Ocse fornisce tali informazioni, con lo scopo di aiutare le amministrazioni fiscali a superare la crisi in corso e suggerire miglioramenti per il futuro.

di

**Isabella Nigro**

URL: <https://www.fiscooggi.it/rubrica/dal-mondo/articolo/analisi-dopo-anno-pandemia-salto-nel-digitale-fisco>