Dal mondo

Ocse, Tax Administration 2021: “chatbot” attivi nel 50% delle Agenzie

28 Settembre 2021

Pubblicata la nona edizione del rapporto Ocse che mette a confronto le amministrazioni fiscali degli Stati membri e quelle di altre giurisdizioni

Ocse, amministrazioni tributarie
Image not found or type unknown

È stato pubblicato il *report* ***Tax Administration 2021***, in cui l’Ocse presenta i risultati del terzo ciclo dell’*International Survey on Revenue Administration* (ISORA), l’indagine condotta insieme a tre organizzazioni partner: l’*Inter-American Center of Tax Administrations* (CIAT), il Fondo monetario internazionale (FMI) e l'Organizzazione intraeuropea delle amministrazioni fiscali (IOTA), oltre alla partecipazione dell’*Asian Development Bank*. Lo scopo principale di questo rapporto è quello di condividere informazioni che facilitino il dialogo su importanti questioni riguardanti le amministrazioni fiscali di 59 economie avanzate ed emergenti, identificando le opportunità che andrebbero sfruttate per migliorare la progettazione e la gestione dei loro sistemi operativi.

Uno sguardo alle amministrazioni coinvolte

Complessivamente le amministrazioni partecipanti raccolgono entrate nette per 12mila e 300 miliardi di euro l’anno e si tratta di organizzazioni grandi e complesse che impiegano circa 1,8 milioni di dipendenti. Va tuttavia detto che queste organizzazioni operano in ambienti diversi e il modo in cui ognuna governa il proprio sistema fiscale differisce in relazione al proprio ambiente politico e legislativo. Di conseguenza, questo rapporto e le osservazioni che pone devono essere interpretati tenendo in considerazione le diverse sfide e priorità che ogni amministrazione sta gestendo.

Il volume include indicatori chiave di *performance* e altre informazioni inerenti gli anni fiscali 2018 e 2019. Nonostante i dati si riferiscano quindi agli anni fiscali precedenti la pandemia da coronavirus iniziata nel 2020, gli esempi riportati nel *report* evidenziano alcuni dei rapidi cambiamenti che le amministrazioni hanno apportato nel loro modello operativo in risposta agli

eventi degli ultimi anni, in special modo in merito alla trasformazione digitale.

L’accelerazione della trasformazione digitale

Una tendenza già mostrata nelle precedenti edizioni del rapporto è proprio lo spostamento verso la fornitura di servizi digitali, elemento che si è rivelato prezioso durante la crisi sanitaria da Covid-19, quando i governi hanno dovuto introdurre numerose misure fiscali di emergenza.

I canali di contatto digitali ormai dominano le interazioni con i contribuenti e il numero di amministrazioni che utilizzano o sviluppano applicazioni mobili continua a crescere. Sono stati segnalati più di 1,1 miliardi di contatti attraverso gli *account online* dei contribuenti e anche la presentazione elettronica delle dichiarazioni fiscali e il trasferimento elettronico dei pagamenti stanno diventando la norma.

Molte amministrazioni stanno inoltre integrando sempre di più l'apprendimento automatico e l'intelligenza artificiale nei loro processi e servizi ai contribuenti, con quasi il 75% dei Paesi che segnalano l'uso di tecniche all'avanguardia. Questo sta permettendo ai servizi di funzionare sempre più quasi ininterrottamente, spesso guidati dall'uso di assistenti digitali come i "*chatbot*", strumenti già utilizzati da circa il 50% delle amministrazioni e che aiutano a liberare risorse che possono essere così impiegate in altri settori di attività.

Un aspetto che di certo non viene tralasciato poi è l’uso sempre maggiore di grandi e integrati *set* di dati, con più dell’80% delle amministrazioni che fa ormai uso regolare della *data science*, di strumenti e tecniche di analisi, così come di dati elettronici generati internamente, intesi a migliorare la gestione del rischio e favorire la *compliance*.

Il rapido ritmo dei cambiamenti tecnologici, l'espansione dei *social media*, le piattaforme mobili, il *cloud computing*, le tecnologie dei *big data* e le tecniche di analisi avanzate stanno creando nuove opportunità e aspettative per i cittadini e le imprese. I vantaggi delle iniziative di trasformazione digitale sono vari e vanno dal rendere più facile per i contribuenti adempiere ai loro obblighi, alla trasformazione dei processi per affrontare i maggiori rischi fiscali, allo sviluppo di piattaforme interattive che supportano la comunicazione bidirezionale tra l'amministrazione e i contribuenti.

L’utilizzo delle risorse da parte delle amministrazioni fiscali

Le più grandi componenti riportate dei bilanci delle agenzie fiscali esaminate sono il costo del personale, con i soli stipendi che rappresentano in media il 73% delle spese operative totali, e il costo per le ICT (*Information and communication technology*). In media quest’ultimo rappresenta il 10% delle spese operative, ma in alcuni Paesi raggiunge il 25% delle loro spese operative totali.

In futuro sarà interessante verificare l'impatto della pandemia da Covid-19 sui bilanci delle Agenzie delle entrate dei vari Paesi, dato che la riduzione delle imposte riscosse, unita alla nuova spesa pubblica approvata per rendere possibili i programmi di sostegno ai cittadini e alle imprese,

potrebbe portare alcuni governi a ridurre il *budget* di alcuni enti pubblici. In questa prospettiva, una potenziale area di riduzione di costi potrebbe essere, ad esempio, una differente gestione degli immobili. Con un numero crescente di personale che si prevede lavorerà da remoto anche dopo che la crisi sarà passata, le amministrazioni potrebbero considerare di rivalutare le attuali dimensioni degli spazi per gli uffici. Passare pertanto a edifici efficienti dal punto di vista energetico ed ambientale, ridurre il consumo di energia e condividere le infrastrutture con altre agenzie governative sono tra le altre possibili soluzioni suggerite dall'Ocse per ridurre i costi.

di
Isabella Nigro

URL: https://www.fiscooggi.it/rubrica/dal-mondo/articolo/ocse-tax-administration-2021-chatbot-attivi-nel-50-delle-agenzie