

COMUNICATO DEL 8 MAGGIO 2008

**MIGLIORARE LA TRASPARENZA E L'EQUITA' DELL'ATTIVITA' AMMINISTRATIVA ED I
RAPPORTI CON I CONTRIBUENTI**

La riforma del servizio regionale di riscossione delle entrate pubbliche, introdotta dall'articolo 2 della legge regionale 22 dicembre 2005, n. 19, consente alla Regione di esercitare, nei confronti degli Agenti della riscossione, oggi configurati come società per azioni a maggioranza pubblica, un ruolo di direzione, coordinamento ed impulso per la realizzazione degli interessi pubblici nel settore della esazione dei tributi.

In quest'ottica, per l'Amministrazione finanziaria regionale assume rilevanza strategica l'esigenza di recuperare il rapporto con i cittadini, adottando pratiche amministrative che valorizzino le aspettative degli stessi, riducano l'insorgere dei contenziosi ed al contempo innalzino il livello di adesione spontanea agli obblighi fiscali.

Proprio in tale direzione sono state fornite alla società capo gruppo, Riscossione Sicilia SpA, le indicazioni per la programmazione delle attività per l'anno 2008, ponendo come obiettivo prioritario da perseguire un maggiore coinvolgimento del contribuente, attraverso la semplificazione degli adempimenti ed il rispetto del diritto all'informazione, da attuare anche attraverso l'utilizzo di sistemi di comunicazione on line.

Per le stesse finalità il Dipartimento ha diramato direttive affinché venga assicurata la costante osservanza delle norme sul procedimento amministrativo e sull'adozione di iniziative divulgative ed informative, proponendo il potenziamento degli sportelli al cittadino che dovranno essere in numero congruo per ogni ambito territoriale, tale da non creare sproporzioni negli ambiti provinciali e rispettare le caratteristiche geografiche e socio economico del territorio stesso. Pertanto, ha sottolineato il Dipartimento, è utile ricercare forme di collaborazione e coordinamento con gli Enti locali, ma anche con le associazioni di categoria e con quelle rappresentative dei cittadini-consumatori. E' altrettanto utile, è stato ribadito, intensificare l'informazione utilizzando i canali di comunicazione dei mass-media e rendere pubblici i propri prodotti e l'attività che viene svolta.

Ancora in tema di trasparenza degli atti amministrativi, di coinvolgimento dei cittadini, di soddisfacimento dei loro bisogni e di semplificazione delle procedure, è stata richiamata la necessità di intraprendere iniziative volte a rilevare le attuali criticità ed i disagi che gli operatori del settore lamentano. A tal fine è stato dato ampio risalto all'accordo stipulato in ambito nazionale tra Equitalia e l'Ordine dei Commercialisti, con l'intento di stimolare analoga iniziativa anche in ambito regionale.

Sempre per la programmazione 2008 è stato proposto all'agente della riscossione di prevedere un "pacchetto" complessivo di provvedimenti da realizzare, al fine di dare concrete risposte alle aspettative dei cittadini, individuabili anche attraverso un'eventuale apposita indagine sulla "customer satisfaction".

In tale pacchetto dovrebbero, tra l'altro confluire, secondo lo stesso Dipartimento, gli interventi da realizzare per migliorare il front-office ed il call-center. Inoltre, per fronteggiare il maggiore afflusso di contribuenti in relazione alle numerose richieste di “maggiore rateazione”, introdotta dal recente decreto mille proroghe, tra le misure da adottare dovrà essere valutata l'apertura pomeridiana degli sportelli ed ogni intervento strutturale utile per assicurare la buona gestione del servizio medesimo, a cominciare dalla fase di accoglimento della richiesta fino a quella del controllo e vigilanza sull'esito della riscossione.

In ultimo, sempre in tema di trasparenza dell'attività amministrativa, è stata ribadita la necessità che siano funzionali tutti i sistemi di controllo, previsti dalle normative vigenti, idonei a verificare l'opportunità e la legittimità dell'attività posta in essere dalle società di riscossione in relazione alla mission, agli obiettivi ed alle strategie adottate.