

Attualità

## Fiscalis 2020: incontro tra Entrate e Amministrazione fiscale serba

6 Dicembre 2016

Al centro dei lavori, le attività di comunicazione e di servizi al contribuente, in particolare l'assistenza multicanale a distanza. Uno stimolante momento di scambio di esperienze



Una delegazione di sei rappresentanti dell'Amministrazione fiscale della Repubblica di Serbia (Sta) ha incontrato nei giorni scorsi i funzionari dell'Agenzia delle Entrate nell'ambito del programma *Fiscalis 2020*.

La visita ha permesso anche la realizzazione di un **video in lingua serba**, con le istruzioni per richiedere il codice fiscale. La Serbia ha da poco intrapreso un piano quinquennale di trasformazione della propria amministrazione fiscale che prevede, tra l'altro, la creazione di una specifica struttura interna dedicata ai servizi.

### Tra comunicazione social, carta dei servizi e assistenza multicanale

La prima giornata dell'incontro è stata interamente dedicata alla presentazione dell'organizzazione dell'Agenzia delle Entrate e delle attività di comunicazione, focalizzandosi sull'impegno di rimodulare l'immagine del Fisco italiano come partner dei contribuenti onesti, puntando a instaurare un rapporto di collaborazione e fiducia col contribuente anche attraverso l'utilizzo di un linguaggio semplice e dei social network (YouTube, Twitter, Facebook). Si è parlato anche del sito internet e delle iniziative di promozione della legalità fiscale, come Fisco&Scuola.

Nei giorni successivi, il focus della visita è stato concentrato prettamente sulle attività di servizio. La seconda giornata di lavoro è stata dedicata ai compiti e alle attività della direzione centrale Gestione tributi, la strutturazione e la distribuzione dei servizi a livello territoriale, la carta dei

servizi e la *customer satisfaction*, i servizi telematici e dichiarazione precompilata.

Il terzo giorno, infine, gli ospiti hanno visitato il Centro di assistenza multicanale di Roma, dove hanno potuto presenziare direttamente alle attività di assistenza telefonica, via sms e via e-mail, che viene fornita dai funzionari dell’Agenzia. Si è trattato di un interessante momento di scambio di esperienze dirette anche per via della presenza, tra i delegati serbi, di due responsabili del Contact center della Sta.

### ***Poreski identifikacioni broj***

Dopo l’inglese *Tax Identification Number* e lo spagnolo *Código de Identificación Fiscal*, su “Entrate in Video” è la volta di *Poreski identifikacioni broj*, è così infatti che si dice “Codice Fiscale” in serbo. Cresce quindi il numero di lingue parlate sul canale YouTube dell’Agenzia e anche per i cittadini serbi sarà più facile capire cos’è il codice fiscale, come si richiede, a chi deve rivolgersi un cittadino serbo per ottenerlo e quali documenti sono necessari per riceverlo.

Il tutto grazie alla funzionaria della Sta che si è prestata a essere ripresa nella sala di posa allestita dall’ufficio Comunicazione (ricordiamo che i video sono tutti prodotti *in house*), per fornire anche informazioni utili sui comportamenti da seguire in caso di errori nel tesserino del codice fiscale, in caso di smarrimento o furto del documento e sulle modalità per poter richiedere il *Poreski identifikacioni broj* direttamente dall’estero.

### **La riforma della Sta nell’ottica dei servizi**

La Sta fa parte del ministero delle Finanze serbo e si occupa delle attività di accertamento, controllo e riscossione delle entrate pubbliche.

La Repubblica di Serbia ha adottato nel 2015 il programma quinquennale di trasformazione della propria amministrazione fiscale, che prevede fino al 2020 una serie di cambiamenti a livello istituzionale, organizzativo e di personale.

Gli obiettivi principali di questa riforma, caldeggiata anche dal Fondo monetario internazionale, sono: il miglioramento dei processi di lavorazione, l’incremento della qualità e la riduzione dei costi di *compliance*, la creazione di un moderno ambiente di lavoro all’interno dell’organizzazione.

In particolare, la riforma punta - e questo è stato il motivo principale della visita a Roma - alla creazione di un settore dedicato ai servizi al contribuente all’interno degli uffici centrali della Sta. La struttura si occuperà di tutti gli aspetti legati alla fornitura dei servizi, dalla progettazione all’effettiva erogazione, al fine di migliorare la qualità dei servizi preesistenti, di introdurre di nuovi e di semplificare l’adempimento spontaneo con apposite attività formative rivolte al contribuente.

### ***Fiscalis 2020 si apre al vicinato***

Dal 1993, il programma *Fiscalis* favorisce visite studio e scambio di esperienze tra funzionari delle

amministrazioni fiscali dei Paesi dell'Unione europea.

A partire dal 2014, con il nuovo *Fiscalis 2020* il programma è stato esteso anche ai Paesi candidati o potenziali candidati all'adesione all'Ue, tra cui anche la Repubblica di Serbia.

di

**Alessandro Lentini**

URL: <https://www.fiscooggi.it/rubrica/attualita/articolo/fiscalis-2020-incontro-entrate-e-amministrazione-fiscale-serba>