

Articolo pubblicato su FiscoOggi (<http://fiscooggi.it>)

Attualità

## La sfida digitale dell'Agenzia all'Assemblea generale Iota

28 Giugno 2018

Il vicedirettore Barbantini ha illustrato la trasformazione del Fisco italiano, con i progressi tecnologici e i risultati realizzati sin dalla prima implementazione dei nuovi sistemi



Si è svolta a Bratislava, dal 25 al 27 giugno, la 22<sup>a</sup> Assemblea generale Iota - *Intra-european Organisation of Tax Administration*. Organizzata con il sostegno dell'Amministrazione fiscale slovacca, presidenza uscente di Iota per il 2017-2018, l'Assemblea generale ha riunito i capi e le rispettive delegazioni delle 44 amministrazioni fiscali dei Paesi membri Iota.

Importanti decisioni di carattere statutario sono state prese nel corso della sessione amministrativa, dove si è proceduto all'elezione del nuovo presidente, Hans D'Hondt, presidente del *Service public Fédéral Finance* del Belgio, e dei membri del Consiglio esecutivo.

L'Italia, già membro del Consiglio esecutivo negli anni 2011-2014, è stata eletta con 36 voti di preferenza, registrando un ampio consenso, frutto del rinnovato impegno dell'Agenzia delle entrate in ambito Iota. La candidatura al Consiglio esecutivo è stata presentata dal vice direttore dell'Agenzia e capo divisione Contribuenti, Paolo Valerio Barbantini. Riconoscimento speciale per la Pcp (*point of contact person*) Iota, Ilaria Petracca, funzionario dell'ufficio Rapporti con organismi internazionali dell'Agenzia delle entrate, per il proprio importante contributo professionale pluriennale a Iota.

### La delegazione italiana

Per l'Agenzia delle entrate, hanno preso parte ai lavori, oltre a Barbantini: il direttore centrale

Tecnologie e innovazione, Giuseppe Buono; il responsabile dell'ufficio Rapporti con organismi internazionali, Chiara Putzolu, già membro dello *Strategy team* Iota; Giovanna Scaglione, *shadow* Pcp Iota; Massimo Morarelli, funzionario distaccato presso il Segretariato Iota; Alberto Catania, funzionario della divisione centrale Audit e coordinatore del *task team* sulla Governance Iota.

### **La sessione tecnica**

Ha aperto i lavori della sessione tecnica il ministro dell'Economia della Repubblica slovacca, Peter Kazimir. Hanno preso parte all'evento alti rappresentanti delle maggiori organizzazioni rappresentative a livello mondiale, quali la Commissione europea, l'Ocse, il Ciat, il Fondo monetario internazionale, la Banca mondiale, e di altre organizzazioni internazionali, rappresentanti del mondo accademico e del business.

Al centro dei lavori, il tema dell'impatto della digitalizzazione nelle amministrazioni fiscali, di grande attualità e di estrema importanza per quanto concerne l'approccio delle diverse amministrazioni alle nuove sfide poste dall'economia digitale e dalla necessità di realizzare soluzioni tecnologiche che agevolino al massimo la *compliance* del contribuente.

Il nuovo approccio comporta necessariamente conseguenze dirette sui processi interni alle amministrazioni (sia in termini di gestione e formazione delle risorse umane sia di organizzazione delle strutture amministrative) ed esterni, per quanto attiene i rapporti con i contribuenti e gli *stakeholders*.

Articolata in nove sessioni distinte, nel corso delle quali si sono svolti interventi programmatici, presentazioni e dibattiti, la sessione tecnica dell'Assemblea generale ha offerto un *forum* di discussione dedicato all'approfondimento delle implicazioni della trasformazione digitale, come l'attenzione strategica al contribuente attraverso i servizi elettronici, lo sviluppo di *expertise* e tecnologie avanzate.

La gestione e l'uso dei dati, in particolare attraverso gli *advanced analytics*, è stata oggetto di approfondimenti in funzione della tendenza a utilizzare metodi e strumenti predittivi in ottica di aumento della *compliance*.

All'interno della sessione tecnica è stata allestita una esposizione con una vasta gamma di progetti e soluzioni innovative che utilizzano tecnologie all'avanguardia, quali *predictive modeling*, *artificial intelligence*, *machine learning*, *Internet of things*, *mobility*, *cloud*, eccetera, che hanno permesso alle amministrazioni fiscali di ottimizzare l'operatività e, al contempo, modernizzare i servizi offerti ai contribuenti in ottica di semplificazione e di riduzione del carico fiscale.

### **Gli interventi della delegazione italiana**

La trasformazione digitale dell’Agenzia delle entrate, con i progressi tecnologici già operativi e i risultati realizzati sin dalla prima implementazione dei nuovi sistemi, è stata illustrata dal vice direttore Paolo Valerio Barbantini nel corso della prima giornata dei lavori della sessione tecnica.

Da un sistema consolidato è partita una vera e propria rivoluzione tecnologica, proiettata in un futuro dove le parole chiave sono costituite da servizi digitali, fatturazione elettronica e *data analytics*. Il percorso innovativo intrapreso dall’Agenzia delle entrate ha l’obiettivo di semplificare il più possibile la vita al contribuente, rendendo l’adempimento a portata di click, garantendo al contempo certezza fiscale, sicurezza dei dati personali e risultati in termini di entrate fiscali.

Il successo della dichiarazione precompilata e dei servizi digitali accessibili sia da web che da *mobile*, gli accessi al sito internet, il grande numero di utenti registrati, sono ormai una realtà consolidata che l’Agenzia mira a perfezionare in linea con le esigenze dei contribuenti.

Un focus sullo stato dell’arte e le sfide fondamentali della digitalizzazione dei processi interni all’Agenzia delle entrate è stato presentato dal direttore centrale Tecnologie e innovazione, Giuseppe Buono, nel corso della *parallel session* dedicata al tema *Transforming Operations and Processes*.

Nella consapevolezza che la digitalizzazione dei processi deve tenere in considerazione sia il punto di vista degli utenti che quello dell’operatività del personale, una delle sfide chiave consiste nel trasformare l’organizzazione e i servizi Ict ridisegnando gradualmente i processi, mantenendo una visione *end-to-end* che include i servizi digitali agli utenti come parte di tutto il processo amministrativo.

Rispondendo alla domanda sempre crescente di servizi digitali da parte dei contribuenti, che richiedono servizi sempre più ampi, integrati, multicanali, in modo da coprire un ampio ventaglio di esigenze, l’Agenzia delle entrate è impegnata parallelamente sui due fronti di creazione di servizi digitali innovativi agli utenti ed evoluzione dei servizi applicativi di automazione dei processi interni dell’Agenzia, in ottica di aumento della qualità, efficacia ed efficienza dell’organizzazione, con attenzione alla protezione delle informazioni e alla *compliance* rispetto alla normativa.

Oltre ai già descritti servizi digitali di successo, l’Agenzia è in grado oggi di digitalizzare l’intero flusso di lavorazione dei processi amministrativi, attraverso le funzionalità di gestione dei documenti originali digitali integrate con le applicazioni, evoluzione degli attuali sistemi di *workflow*, adozione della firma digitale, includendo anche l’automazione dell’apposizione del contrassegno elettronico e la selezione automatica del canale di spedizione.

## **Conclusioni e prospettive future**

Al termine dei lavori, l'Assemblea generale ha diramato le proprie conclusioni nel Communiqué finale, risultato della tre giorni di dibattiti e scambio di esperienze tra le diverse realtà presenti nelle amministrazioni fiscali di un'area geografica vasta e variegata, evidenziando punti di convergenza e prospettive comuni.

Dal quadro generale così delineato, è emersa, in primo luogo, l'esigenza di governare la trasformazione digitale delle amministrazioni fiscali a partire dalle politiche di gestione del personale: di fondamentale importanza la motivazione di quello coinvolto in progetti innovativi, che deve acquisire consapevolezza delle opportunità e dei benefici offerti dalla tecnologia digitale. La gestione delle risorse umane costituirà il tema al centro della prossima Assemblea generale, che si terrà nel 2019 sotto presidenza belga, e che riguarderà: *"The tax official of tomorrow"*.

di

**Giovanna Scaglione**

URL: <https://www.fiscooggi.it/rubrica/attualita/articolo/sfida-digitale-dellagenzia-allassemblea-generale-iota>