

Dal mondo

Entrate a misura di contribuente. Piano triennale per il fisco gallese

13 Giugno 2019

La Welsh Revenue Authority ha pubblicato un corporate plan in cui traccia i parametri per misurare le proprie prestazioni



"Arloesi". È la parola in lingua celtica che l'Agenzia delle Entrate del Galles ha scelto per definire lo spirito pionieristico e di innovazione che caratterizza il primo *corporate plan* dell'ente. Un piano triennale che, attraverso la definizione di una serie di parametri quantitativi e qualitativi di valutazione condivisi con i contribuenti, traccia la rotta per il futuro della *Welsh Revenue Authority* e del fisco gallese. "Questo piano - precisa il presidente Kathryn Bishop presentando il documento - spiega come intendiamo crescere come organizzazione nei prossimi tre anni. Prendiamo molto seriamente la nostra responsabilità di raccogliere le entrate per il Galles". Non si tratta solo di

un'autocelebrazione, perché in effetti le Entrate gallesi si sono piazzate fra le prime cinque amministrazioni pubbliche del Regno Unito nel recente *Civil Service Engagement Survey*. L'esperienza di dialogo con i contribuenti e con l'Assemblea nazionale nell'applicazione della *Landfill Disposals Tax* offre un esempio concreto del nuovo "modello gallese".

La *Landfill Disposals Tax* cambia grazie all'interazione con gli operatori

Dal primo aprile 2018 l'imposta britannica sulle discariche è stata sostituita dalla gallese *Landfill Disposals Tax*. Il *corporate plan* illustra l'approccio che le Entrate gallesi hanno utilizzato nell'introdurre questo tributo sostitutivo. L'amministrazione finanziaria ha lavorato a stretto contatto col partner *Natural Resources Wales* per stabilire forti relazioni con ogni operatore del settore. "Abbiamo appreso - si legge nel report - che la legislazione escludeva dagli sgravi fiscali i siti in cui era stata usata della terra per ricoprire le zone interessate durante le fasi di ripristino di una discarica. Abbiamo quindi lavorato col governo gallese per suggerire dei cambiamenti nella normativa". Suggerimenti che sono stati prontamente accolti dalla Assemblea nazionale gallese, che sei mesi dopo l'introduzione della *Landfill Disposals Tax* ha esaminato e eliminato le restrizioni oggetto di critica. Lo stesso tipo di approccio "partecipativo" è stato adottato per ottenere risultati migliori con l'altro tributo proprio del Galles, la *Land Transaction Tax*.

Una questione di parametri

La rotta della *Welsh Revenue Authority* è stata tracciata da una serie di indicatori individuati nel *corporate plan*. In primo luogo, l'incremento della percentuale di dichiarazioni fiscali online (obiettivo: 98-100% del totale) e dei pagamenti per via elettronica (obiettivo: 90-95%), come misura dei risultati dell'Agenzia gallese sul fronte della digitalizzazione e del grado di estensione dell'automazione. Da questo punto vista il documento indica una serie di parametri che misurano il tempo impiegato per svolgere la trattazione di alcuni compiti: per esempio, per quanto riguarda i rimborsi, l'obiettivo fissato dall'amministrazione gallese è quello di effettuare il 98-100% dei versamenti entro 30 giorni lavorativi dal momento in cui si riceve la richiesta da parte del contribuente.

Un fisco a misura di contribuente

Il documento diffuso dalla *Welsh Revenue Authority* mette al centro alcuni fattori che non sono squisitamente fiscali, ma che sono ritenuti vitali per ottenere una macchina perfettamente funzionante e non un freddo meccanismo distopico. Tra questi l'indicatore *How our people feel*, che misura il grado di soddisfazione del contribuente ("Vogliamo rimanere - si legge nel documento - nel gruppo di testa delle migliori amministrazioni pubbliche"), l'impiego della lingua gallese nelle comunicazioni dell'amministrazione e il rispetto dell'equilibrio fra i generi nella composizione del personale dell'Agenzia.

di
Fabrizio Ortu

