

Dal mondo

Ocse e Covid-19, ecco come garantire i servizi e la sicurezza dei contribuenti

21 Aprile 2020

La comunità internazionale al lavoro per fornire contributi e consigli alle agenzie delle entrate di tutto il mondo su operatività amministrativa nello scenario imposto dal coronavirus



In una crisi globale quale quella causata dal coronavirus, viene prima l'esigenza di rispondere alla richiesta di servizi da parte dei contribuenti o di garantire la loro sicurezza? E come temperare la salute dei dipendenti delle amministrazioni tributarie con la continuità del loro operato, necessario anche al fine di assicurare la tenuta dei conti

pubblici? Nel tentativo di rispondere a questi fondamentali interrogativi, il *Forum on tax administration* dell'Ocse ha realizzato - insieme a Iota quella e Ciat - un documento dal titolo "***Tax Administration Responses to COVID-19: Business continuity considerations***".

L'importanza dei *business continuity plan*

La premessa del volume è la capacità degli attori in gioco di pianificare e programmare azioni in situazioni di crisi. Per questo, il report del Fta muove dalla considerazione che alcune amministrazioni e agenzie fiscali (quelle dotate di maggiore visione) potrebbero essere già dotate di piani di continuità aziendale da attivare in caso di crisi limitate nel tempo o nello spazio. Nonostante questo, purtroppo, la crisi che sta affrontando il mondo in questo momento storico ha caratteristiche del tutto nuove che impongono la modifica di quei piani per affrontare la situazione. Senza tralasciare che alcune amministrazioni potrebbero non avere adottato alcun piano di continuità aziendale e dovrebbero pertanto iniziare da zero.

Azioni e strategie, locali e globali

Dopo aver chiarito la necessità di un documento programmatico, si passa al contenuto di quel piano. Per aiutare le varie amministrazioni finanziarie a valutare le possibili misure di “continuità aziendale” da applicare su base nazionale, il rapporto congiunto preferisce non dare indicazioni su quali misure attuare una volta per tutte, ma si limita a descrivere alcuni obiettivi da raggiungere. Proprio perché l’Ocse si rende conto che ogni Paese avrà di fronte circostanze e situazioni diverse alle quali far fronte e che ciò impedisce la stesura di una ricetta valida per tutte le latitudini. Sul piano del lavoro inter-amministrativo, invece, il *Forum on tax administration* suggerisce alla comunità internazionale di rendere possibile un maggiore coordinamento tra Stati e governi. Per il Fta il primo passo da compiere sarebbe programmare delle riunioni in collegamento telematico in modo da permettere a funzionari di tutti i Paesi aderenti al Forum di discutere e valutare le misure adottate a sostegno di contribuenti e imprese nelle singole giurisdizioni.

Gli obiettivi che ogni amministrazione dovrebbe perseguire

Per gli autori del rapporto, pertanto, i piani di continuità operativa adottati dalle amministrazioni in questa congiuntura - o redatti ex novo - dovrebbero in primo luogo includere azioni che mirino alla salvaguardia della sicurezza del personale e dei contribuenti. Ciò significa che dovrebbero essere introdotte misure in grado di ridurre la trasmissione del virus, ad esempio minimizzando i contatti fisici (tra funzionari e utenti e tra tutti i dipendenti) e assicurare che siano predisposte adeguate procedure igieniche e sanitarie. Per raggiungere questo obiettivo, bisognerebbe quindi cercare di attivare il più possibile la modalità di lavoro da remoto (lavoro agile, *smart working*, eccetera). L’altro obiettivo però è garantire i servizi ai contribuenti. E, ovviamente, non è possibile interrompere la fornitura continua di servizi ai contribuenti se non per un periodo molto breve (prospettiva non coerente con la probabile durata delle restrizioni causate dalla pandemia in corso).

Per contemperare le due esigenze, pertanto, ogni amministrazione ha di fronte un compito non trascurabile. Deve innanzitutto identificare l'insieme di funzioni e servizi essenziali che devono essere svolte dal proprio organico, in modo da stabilire a quali attività assegnare le proprie risorse - e in che misura e successivamente decidere quali di queste funzioni devono essere attentamente monitorate per attuare eventuali cambi di rotta.

Periodicamente, infine, bisognerà riesaminare i piani esistenti per tener conto dell’evolversi della situazione. In determinati casi, infatti, potrebbe essere necessario modificare la classificazione e la definizione dei servizi essenziali, e stabilire se in un dato momento va data priorità a una o a più categorie di servizi, se continuare a gestire una minima parte dei servizi tramite il front office o se assicurare il compimento di tutte le attività rivolte all’utenza gestendole telematicamente da remoto.

di

Vito Rossi

URL: <https://www.fiscooggi.it/rubrica/dal-mondo/articolo/ocse-e-covid-19-ecco-come-garantire-servizi-e-sicurezza-dei-contribuenti>