

Dal mondo

Ocse, esame di maturità per il Fisco. Un modello per la gestione dei rischi

22 Ottobre 2020

Elaborato insieme alle Entrate canadesi un sistema di autovalutazione dedicato alle agenzie fiscali

Thumbnail Image not found or type unknown L'Ocse non si ferma nel monitoraggio e supporto delle amministrazioni fiscali nel mondo durante l'attuale periodo di convivenza con la pandemia da Coronavirus, anche attraverso l'attività di ricerca. Recentemente è stato pubblicato un nuovo report, dal titolo ***Enhancing Reputational Risk Management***, prodotto dall'Agenzia delle Entrate del Canada (CRA) in collaborazione con l'*Enterprise Risk Management Community of Interest* (COI) dell'Ocse-FTA (*Forum on tax administration*). L'attenzione dello studio è indirizzata verso lo sviluppo di strumenti atti a rafforzare la capacità di gestire il rischio reputazionale in quanto, più che mai, le amministrazioni fiscali devono mantenere la fiducia e il rispetto da parte dei contribuenti.

Gestire le situazioni di rischio per la reputazione

Il rischio reputazionale viene descritto come un evento che può danneggiare la fiducia e il rispetto nei confronti di un'organizzazione. Nel caso delle amministrazioni fiscali, più la fiducia e la credibilità pubblica vengono messe in discussione, più la motivazione dei contribuenti nell'adempiere ai propri obblighi fiscali potrebbe indebolirsi. Una reputazione positiva e il rispetto derivante dalle percezioni dei contribuenti verso un'amministrazione, in merito a competenza, efficacia, credibilità, autorità e professionalità, sono quindi elementi chiave che vanno gestiti con cura e attraverso i giusti metodi.

Nel prendere in considerazione la natura di eventi e situazioni che possono influire negativamente sulla reputazione, il documento dell'Ocse viene incontro alle amministrazioni fiscali presentando alcuni strumenti di autovalutazione per la prevenzione dei rischi che derivino da minacce esterne, come ad esempio hackeraggi al sistema, o minacce interne, come un servizio clienti scadente

oppure casi di frode.

L'uso del *maturity model*

Viene a tal fine illustrato un *maturity model* (modello di maturità), sviluppato dall'Agenzia delle entrate canadese, che le amministrazioni fiscali possono utilizzare per comprendere il proprio livello di maturazione nella gestione del rischio reputazionale e per identificare aree di miglioramento. Tramite il *maturity model* l'amministrazione intraprende un processo strutturato che inizia con un'autovalutazione per determinare a quale livello essa sta operando, in base a criteri che definiscono ciascun livello di maturità. Dopo aver identificato quale grado di maturità si voglia raggiungere, basandosi sulle proprie priorità e visioni strategiche, si passa a valutare quali siano le lacune, i costi e i benefici del raggiungimento dei propri obiettivi, fino a prescrivere poi quali competenze e strategie siano necessarie per un miglioramento continuo.

In definitiva, il modello costituisce una guida su cosa apprendere e dà una struttura a un processo che altrimenti sarebbe molto più complesso, fornendo contemporaneamente un'istantanea di come l'amministrazione sta gestendo i potenziali rischi alla sua reputazione.

Strumenti di autovalutazione

Il documento presenta inoltre due strumenti con cui quali i dirigenti possono valutare autonomamente la propria area di responsabilità in termini di vulnerabilità a errori, frodi o cattiva condotta. L'*Error Prevention Self-Assessment Tool* (EPSAT) è utile a individuare le aree di vulnerabilità e a sollecitare l'identificazione e l'adozione di controlli adeguati contro i rischi di errori che per loro stessa definizione sono atti involontari, ma possono avere implicazioni negative significative, diminuendo le percezioni di credibilità e competenza. L'*Internal Fraud Risk Self-Assessment Tool* (IFR-SAT), inoltre, è uno strumento utile a identificare i rischi di frode interna prima che si verifichino e mette in evidenza i controlli attualmente in atto.

Questi strumenti intendono, dunque, incoraggiare una migliore capacità di identificare le vulnerabilità e prevenire eventi dannosi per la reputazione. Allo stesso scopo, Il CRA utilizza un "indice di percezione pubblica" (*Public Perception Index*), calcolato annualmente per misurare e monitorare l'integrità della reputazione, sulla base dei risultati delle ricerche sull'opinione pubblica, tracciando gli elementi che influenzano proprio quella reputazione (ad esempio, livelli di soddisfazione, percezione dell'efficienza delle prestazioni ed efficacia delle strategie di deterrenza).

Nel documento vengono inoltre esplorati altri strumenti, compresa la capacità di risposta delle comunicazioni, guidati da due protocolli che modellano sia le relazioni con i media (*Media Relations Protocol*) che l'*engagement* nei social media (*Social Media Engagement Protocol*), al fine di consolidare una reputazione positiva.

Mantenere una gestione positiva

Quello che nel complesso si apprende attraverso questo documento è l'importanza di monitorare costantemente le influenze negative sia esterne che interne, imparando a conoscersi e autovalutarsi, dando una struttura a processi spesso complessi, che mirano a costruire e mantenere un adeguato approccio alla gestione del rischio reputazionale, stabilendo criteri utili per guidare le amministrazioni fiscali su come sfruttare e favorire cambiamenti positivi.

Man mano che i Paesi si spostano verso una fase di ripresa, le amministrazioni fiscali dovranno tornare all'attività di riscossione delle imposte. È qui che sarà necessaria un'attenta pianificazione per mantenere la reputazione positiva acquisita durante la fase di crisi, in modo che i contribuenti possano vedere i benefici di un'amministrazione fiscale efficiente e sentirsi incoraggiati al rispetto volontario dei loro obblighi durante i periodi di stabilità.

di

Isabella Nigro

URL: <https://www.fiscooggi.it/rubrica/dal-mondo/articolo/ocse-esame-maturita-fisco-modello-gestione-dei-rischi>