

Toscana

## La Dr Toscana al Mese dell'Educazione finanziaria

9 Novembre 2020

La Direzione regionale ha partecipato con due webinar sul ruolo dell'Agenzia e sull'evoluzione dei servizi all'utenza



### **Che cosa è l'Agenzia delle entrate?**

Con questa domanda, rivolta in videoconferenza ad alcune classi della scuola secondaria di primo grado, si è aperto il primo dei due *webinar* proposti dalle Entrate della Toscana nell'ambito dell'iniziativa di sensibilizzazione "Mese dell'Educazione finanziaria", organizzata dal Comitato per la programmazione e il coordinamento delle attività di educazione finanziaria, a cui la Direzione regionale ha preso parte nelle

giornate del 29 ottobre e 5 novembre.

Che cosa è l'Agenzia delle entrate, quali sono i suoi obiettivi e valori, com'è strutturata al suo interno, questi i quesiti che hanno fatto da filo conduttore alla presentazione curata dalla funzionaria dell'area di Staff della Toscana Valeria Mariotti, che ha illustrato compiti e funzionamento dell'Amministrazione fiscale in un intervento di circa un'ora.

Punto di partenza il concetto di legalità, in particolar modo di legalità fiscale, come recita l'articolo 53 della Costituzione "Tutti sono tenuti a concorrere alle spese pubbliche in ragione della loro capacità contributiva", per descrivere con un linguaggio adatto a un pubblico di adolescenti un Ente "poco più che maggiorenne" che ha il fondamentale compito di contrastare l'evasione fiscale, garantendo il massimo dell'adempimento spontaneo da parte dei contribuenti.

La cosiddetta *tax compliance* che l'Agenzia delle entrate promuove, fornendo ai cittadini informazioni e indicazioni e segnalando loro eventuali errori, proprio come fa un docente con i suoi

alunni, in un'ottica di dialogo finalizzato al miglioramento.

Ma l'Agenzia non è solo "controlli", è anche - e soprattutto - "servizio al cittadino" con i suoi uffici diffusi su tutto il territorio nazionale, il canale telematico e i servizi erogati in modalità "agile", come è emerso chiaramente durante il secondo *webinar* "L'evoluzione dei servizi all'utenza", condotto dal coordinatore di front-office dell'ufficio territoriale di Pisa Fabio De Palma, con ben 60 collegamenti attivati - tra classi della scuola secondaria di secondo grado, professori e cittadini.

Un intervento di un'ora circa in cui sono stati illustrati i servizi telematici dell'Agenzia, le modalità per accedervi e il nuovo modello di accoglienza dei contribuenti: tutto ciò nel contesto dell'attuale emergenza epidemiologica che ha indotto l'Amministrazione a potenziare i canali virtuali e a riorganizzare l'assistenza allo sportello, gestendola in maniera più ordinata e dunque su appuntamento.

E probabilmente qualche studente si sarà anche stupito nel sapere che perfino l'Agenzia delle entrate si è dotata di un "App", scaricabile dai principali *store*, attraverso la quale poter prenotare un appuntamento in ufficio nell'arco di 15 giorni o "staccare" un biglietto virtuale per accedere in ufficio nella stessa giornata della richiesta.

Sempre che non scelga di operare in autonomia utilizzando applicativi quali Fisconline, Registro web o Visure catastali o di avvalersi dei numerosi servizi disponibili modalità "agile", che permettono di sbrigare pratiche tramite la posta elettronica ordinaria e certificata, come spiega la guida pubblicata sul sito Internet dell'Agenzia. Resta poi sempre attiva, e in questa fase ulteriormente valorizzata, l'assistenza telefonica, attraverso la quale i contribuenti trovano risposte alle loro domande e vengono correttamente indirizzati.

A chiusura dei lavori dei due webinar, il riscontro dell'aula virtuale è stato più che positivo: grazie agli incontri, studenti, professori e cittadini hanno avuto modo di conoscere l'Agenzia e i suoi servizi direttamente dalle parole dei suoi funzionari.

di

**Giulia Brestolani**

URL: <https://www.fiscooggi.it/rubrica/dalle-regioni/toscana/articolo/dr-toscana-al-mese-delleducazione-finanziaria>