

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

Attualità

## In rete il “Bilancio sociale 2019”, l'attività delle Entrate e i riflessi

16 Febbraio 2021

Dalla struttura organizzativa alla mission, dalla responsabilità ai valori economici e istituzionali, l'Agenzia si presenta al pubblico e dà conto del suo operato e dei risultati conseguiti



Il resoconto delle attività dell'Agenzia in una pubblicazione. È *online* sul sito delle Entrate il “**Bilancio sociale 2019**” al suo primo debutto. Il documento fa un'analisi ad ampio raggio delle attività intraprese dall'Amministrazione e del loro riflesso economico, ambientale e sociale, aprendo a un giudizio complessivo sulla qualità dell'azione

Una scelta di grande rilievo per un ente come l'Agenzia che nei suoi compiti istituzionali dedicati a facilitare gli adempimenti tributari, fornire servizi a contribuenti, prevenire l'evasione e recuperare le risorse da destinare a beni e servizi, impatta fortemente sulla collettività. Il documento vuole trasmettere ai vari interlocutori (contribuenti, collettività, istituzioni, personale e fornitori) le principali caratteristiche dell'organizzazione, delle attività e dei risultati dell'Agenzia da un punto di vista 'sociale' e indica la rotta di sostenibilità intrapresa.

Il “Bilancio sociale 2019” si basa sull'analisi degli *standard* di riferimento per la rendicontazione sociale, sia nazionali che internazionali. La redazione del documento infatti, ha tenuto conto dello *standard*

italiano del “Gruppo di Studio per il Bilancio sociale” e delle linee guida *Global Reporting Initiative* nella versione GRI *Sustainability Reporting Standards*.

Il documento è articolato in quattro parti. La prima, “Identità, organizzazione e governo”, riguarda la struttura dell’Agenzia e le strategie che ne orientano l’azione e l’impatto sulla collettività. Si parte proprio dalla nascita dell’Agenzia avvenuta il 1 gennaio 2001 (Dlgs n. 300/1999) e dalle funzioni assegnate, come l’assistenza ai contribuenti, il miglioramento delle relazioni con i cittadini e i controlli diretti a contrastare gli inadempimenti e l’evasione fiscale, per perseguire il massimo livello di *compliance* degli obblighi fiscali. Nel 2012 viene incorporata l’Agenzia del territorio. Fra i compiti istituzionali, inoltre, l’interscambio e la disponibilità di dati catastali collegati alle anagrafi territoriali costituite presso gli enti locali, il miglioramento del sistema di pubblicità immobiliare, l’anagrafe e le stime del patrimonio dei beni immobili. Viene presentata la struttura dell’ente a partire dalle strutture centrali a quelle regionali e provinciali. Un capitolo è dedicato all’attività di controllo esercitata sull’Agenzia. Nonostante agisca, infatti, in piena responsabilità gestionale, l’Agenzia delle entrate è sottoposta alla vigilanza del ministero dell’Economia e delle Finanze, attraverso l’atto di indirizzo triennale nel quale sono definiti gli sviluppi della politica fiscale, le linee generali e gli obiettivi della gestione tributaria, le grandezze finanziarie e le altre condizioni nelle quali si delinea l’attività delle agenzie fiscali.

Il secondo capitolo, “Responsabilità sociale”, descrive invece le relazioni che Agenzia delle entrate instaura con i diversi portatori di interesse. In particolare, in un’ottica di massima trasparenza e per aumentare il grado di consapevolezza da parte dei contribuenti in relazione al proprio contributo alla collettività, dal 2018 è stato reso disponibile a tutti i contribuenti che hanno presentato la dichiarazione dei redditi, un prospetto che illustra in modo semplice e intuitivo come vengono impiegati dallo Stato i soldi dei tributi da essi versati.

Per ogni interlocutore sono evidenziati i principali risultati conseguiti, da un punto di vista qualitativo e quantitativo, in relazione agli impegni presi e ai programmi attuati. Si parte dai diritti che i contribuenti possono far valere di fronte al Fisco, per arrivare all’erogazione dei servizi, fra cui si ricorda a titolo esemplificativo Civis, la registrazione telematica dei contratti di locazione, il modello precompilato che ha rappresentato una vera e propria svolta epocale. E ancora le attività dei rimborsi, la fatturazione elettronica. Comode schede sintetizzano i principali servizi che l’Agenzia rende nei confronti di cittadini, imprese, professionisti e intermediari. Viene fornita inoltre un quadro dei dati provenienti dall’attività di riscossione e dell’accertamento.

Ampio spazio viene dato alla comunicazione istituzionale dell’Agenzia. Si parte dal sito

istituzionale, in continuo aggiornamento, con particolare cura dei contenuti, al fine di renderlo un punto di riferimento per i cittadini. Dal 2012, poi, l’Agenzia ha un suo canale *YouTube*, nel 2014 sceglie *Twitter* e nel 2016 inaugura la sua pagina istituzionale su *Facebook* per approdare, nel 2019, sul *LinkedIn*. Presenti, inoltre, la rivista *FiscoOggi* con contributi fiscali e di attualità, la sezione del sito de “l’AgenziaInforma” con le Guide sui temi fiscali di maggiore interesse e il progetto *Fisco e Scuola* che promuove l’educazione alla legalità.

Insomma si è passati da una comunicazione di servizio a una comunicazione di più ampio respiro rivolta alla collettività.

La terza parte della pubblicazione riguarda la “Responsabilità ambientale”. Anche se il settore in cui l’Agenzia svolge i compiti istituzionali è a basso impatto ambientale, l’Agenzia è costantemente impegnata nel monitoraggio per contribuire alla tutela della sostenibilità dell’ambiente associata alla propria attività. Le principali iniziative di “gestione ambientale” riguardano l’acquisto di prodotti e servizi che tengano conto del *green*, la gestione dei consumi energetici, la gestione dei rifiuti, la sensibilizzazione dei dipendenti al risparmio energetico e alla raccolta differenziata dei rifiuti, le iniziative per la mobilità sostenibile.

La quarta parte, infine, riguarda la “Responsabilità economica”, che riporta il calcolo del valore aggiunto, anche con riferimento agli interlocutori che partecipano alla sua distribuzione.

Questo è il primo “Bilancio sociale” dell’Agenzia a cui seguiranno future edizioni arricchite di nuovi contenuti, a partire da quella del 2020 che tratterà, fra l’altro, dell’impatto dell’emergenza sanitaria da Covid-19 sull’attività dell’Agenzia.

di  
**r.fo.**

URL: <https://www.fiscooggi.it/rubrica/attualita/articolo/rete-bilancio-sociale-2019-lattivita-delle-entrate-e-riflessi>