

Dal mondo

Uk, helpline, webchat e webinar. Con la pandemia fisco più digitale

7 Dicembre 2021

In un report il punto delle Entrate britanniche su un anno di servizi agli utenti

Thumbnail
Image not found or type unknown

L'Agenzia delle Entrate britannica tira le somme di un anno di attività relative al periodo dal 2020 al 2021, caratterizzato dall'emergenza Covid-19. I dati più significativi sono contenuti nell'*Annual report and accounts 2020 to 2021*, pubblicato di recente. Come molte altre agenzie fiscali, anche l'HMRC (*Her Majesty's Revenue and Customs*) ha subito un cambio di passo dovuto all'emergenza sanitaria ed economica. Se da un lato, quindi, nel periodo preso in considerazione le entrate, pari a 608,8 miliardi di sterline, sono state inferiori rispetto a quelle dell'anno precedente (27,9 miliardi di sterline in meno), dall'altro l'Agenzia è stata impegnata sul nuovo fronte dell'erogazione di sostegni ai cittadini, contribuendo alla tenuta del sistema economico.

In prima linea per l'emergenza

L'Amministrazione ha erogato contributi a cittadini e imprese grazie all'adozione di misure varate *ad hoc* dal Governo di *Downing street* per fronteggiare l'impatto negativo della pandemia.

Con il *Coronavirus Job Retention Scheme* l'Agenzia ha aiutato i datori di lavoro per un importo totale di circa 60,7 miliardi di sterline, proteggendo così 11,5 milioni di posti di lavoro per 1,3 milioni di lavoratori, pagando una parte dei contributi. Con lo *Self-Employment Income Support Scheme*, invece, l'Amministrazione ha fornito supporto ai lavoratori autonomi e agli imprenditori le cui aziende sono state colpite dagli effetti della pandemia erogando 19,7 miliardi di sterline a circa 2,7 milioni di persone. Nel report annuale l'Agenzia evidenzia come l'erogazione degli aiuti sia stata condotta in modo efficiente con i pagamenti che venivano effettuati entro sei giorni dall'invio della richiesta da parte del contribuente.

Anche sul fronte dei servizi la priorità è stata quella di supportare i cittadini durante la pandemia. E

così Hmrc nel marzo del 2020 ha lanciato nel giro di cinque giorni una *helpline* dedicata all'emergenza Covid-19 per fornire supporto su argomenti che spaziavano dalle richieste di indicazioni su come pagare le imposte alle informazioni sui sostegni varati dal Governo. Sempre in ambito emergenza Covid-19, il Fisco di Sua Maestà ha gestito 462mila *webchat* e ha organizzato 630 *webinar*, lavorando anche con i volontari e i rappresentanti del terzo settore per fornire supporto ai contribuenti che presentano particolari barriere linguistiche, culturali, fisiche o mentali.

I dati sui servizi

Nel periodo preso in esame sono stati 14,1 milioni gli utenti che hanno avuto accesso ai servizi *online* dell'Agenzia, quasi due milioni in più rispetto al periodo precedente. Sono più di 33 milioni le chiamate ricevute dal customer service e 2,5 milioni dalla *helpline* sul coronavirus, 170mila invece le chiamate alla *helpline* dedicata alle dogane e al commercio internazionale. Nel corso dell'anno l'Amministrazione ha incoraggiato i contribuenti a usare il servizio di *webchat* perché poteva essere facilmente gestito dai propri dipendenti da remoto. Su questo fronte, è stato registrato un incremento delle *webchat* avviate, da 4mila il giorno prima dello scoppio della pandemia a un picco di oltre 33mila gestite il 21 aprile 2020.

Infine, l'Agenzia si conferma sempre all'avanguardia sulla *customer satisfaction*, per cui nel periodo preso in esame la soddisfazione degli utenti ha raggiunto l'85,2% ed è stato lanciato il servizio "Net easy" tramite il quale gli utenti possono valutare ogni singola esperienza con i servizi online dell'Hmrc attraverso una scala di misurazione strutturata in cinque punti che va da molto semplice a molto difficile. Il punteggio medio per il periodo è stato di 72,2 e il metodo "Net easy" per il prossimo anno sarà esteso anche al servizio telefonico.

di

Alessandra Gambadoro

URL: <https://www.fiscooggi.it/rubrica/dal-mondo/articolo/uk-helpline-webchat-e-webinar-pandemia-fisco-piu-digitale>