

Calabria

## Entrate e Comune di Cassano accanto ai cittadini per superare le “barriere digitali”

26 Aprile 2022

Istituzione dell’help desk di Agenzia delle Entrate nella sede comunale per superare le barriere tecnologiche alla luce del principio di una solidarietà orizzontale nella collaborazione tra enti a servizio della collettività



Siglato, il 21 aprile scorso, il protocollo di intesa tra la Direzione Provinciale di Cosenza e il Comune di Cassano all’Jonio per l’istituzione di un “help desk” dell’Agenzia ubicato presso la sede municipale di Sibari al fine di fornire un concreto supporto ai cittadini più esposti ai rischi del “divario digitale”.

Il protocollo è stato siglato dal Sindaco del Comune di Cassano all’Jonio, Gianni Papasso, e dal Direttore Provinciale di Cosenza, Pietro De Sensi, alla presenza, per l’Agenzia delle Entrate, della Direttrice Regionale, Claudia Cimino, e per l’amministrazione comunale, tra gli altri, del Segretario generale e del Presidente del Consiglio comunale.

Di seguito si sintetizzano gli aspetti salienti del progetto.

### **Un’Amministrazione in cammino**

La Pubblica amministrazione, in quanto tale, è promotrice di una finalità di tipo sociale che non risponde al fine del lucro.

Il principio costituzionale di buon andamento, sancito all’art.97, va inteso, in senso lato, quale *aspirazione massima* dell’ente pubblico ad organizzare al meglio le proprie risorse per realizzare, a

condizioni date, il più elevato livello possibile di efficienza ed efficacia dell'azione posta in essere, generando valore per la collettività.

Oggi, l'Agenzia delle Entrate, in una logica di semplificazione e trasparenza, offre servizi di assistenza "a più livelli", che, da un lato, mirano ad assicurare un utilizzo sistematico e più "intensivo" dei canali telematici, dall'altro, garantiscono un contatto con l'amministrazione finanziaria attraverso sistemi più colloquiali e alla portata di tutti, tramite, per esempio, la posta elettronica o il canale telefonico.

Le modalità di accesso all'offerta di assistenza messe a disposizione dall'Agenzia si sono, nel tempo, modificate ed ampliate e, pertanto, l'accesso fisico è divenuto solo uno dei tanti canali possibili.

Attualmente, infatti, è possibile accedere ai servizi offerti dall'Agenzia mediante:

- e-mail o Pec;
- canale telematico;
- canale telefonico, anche attraverso la modalità della videochiamata nelle Direzioni Provinciali in cui il servizio risulta attivo;
- contatto diretto allo sportello (su appuntamento e nei casi di reale necessità).

Il costante impegno negli investimenti ICT portato avanti con determinazione dall'Agenzia nell'ultimo decennio e l'importante accelerazione impressa dall'inaspettato scenario pandemico hanno consentito una sostanziale trasformazione degli Uffici e, con essi, del concetto di "spazio", di "tempo" e di punto stesso di erogazione di servizi.

In un simile contesto, la centralità che gli sportelli (anche decentrati) rivestivano nel passato è venuta progressivamente meno e il concetto di "spazio fisico" si è necessariamente evoluto in un concetto di "spazio virtuale", dove domanda e offerta di servizi si incontrano, salvo specifiche esigenze che richiedano un approccio diretto, senza una reale necessità di incontro.

Si tratta chiaramente di un importante salto di *qualità culturale* che ha un impatto concreto ed immediato sull'organizzazione degli uffici, ma anche sui cittadini che possono, di più e meglio, programmare il proprio tempo stabilendo "dove" (da qualsiasi posto ci si trovi, mediante pc, laptop, tablet, smartphone) e "quando" (in qualsiasi tempo si vuole, mattina, pomeriggio, sera) richiedere un servizio all'Agenzia.

## **Dalle barriere architettoniche alle barriere tecnologiche**

L'evoluzione dallo "spazio fisico" allo "spazio telematico" ha determinato, accanto ai molteplici e innegabili vantaggi, un passaggio, almeno nella fase di transizione generazionale, dalla "barriera architettonica" (che rappresenta un ostacolo fisico da rimuovere tra il centro di erogazione del servizio e l'utilizzatore, che per qualsiasi motivo non riesce ad accedere) alla "barriera tecnologica", che potrebbe rappresentare la trasposizione, sul piano "virtuale", dell'ostacolo che si frappone, anche in questo caso, tra il centro di erogazione di un servizio e il destinatario finale.

### **Descrizione del progetto Entrate senza Barriere**

Il progetto Entrate senza Barriere nasce dalla necessità di andare incontro alle categorie più deboli di cittadini: persone prive di alfabetizzazione informatica e tecnologica, in particolare gli anziani, persone con seri problemi di salute, persone in condizioni di disagio sociale o familiare che, con il progressivo potenziamento dei servizi telematici e l'accelerazione impressa dallo stato di emergenza, si sono visti, per certi aspetti, esclusi dalla possibilità di fruire della vasta gamma di servizi messi a disposizione da parte dell'Agenzia.

Attraverso la sempre più vasta, accessibile ed efficiente gamma di servizi telematici disponibili, non solo l'accesso fisico "diviene" (oggi) solo una delle modalità di fruizione dei servizi dell'Agenzia, ma addirittura rappresenterebbe quella residuale e subordinata al ricorso ai servizi telematici.

In particolare, la chiusura temporanea dello Sportello decentrato di Cassano all'Ionio e le diverse interlocuzioni con il Comune, che da anni ospitava la struttura, hanno rappresentato la giusta leva per "immaginare" una modalità innovativa, sul piano dell'uguaglianza sociale, di erogare, in via sperimentale, servizi specifici ad una categoria ben profilata di cittadini che affrontano quotidianamente le difficoltà connesse al "divario digitale" e che troveranno, nel progetto Entrate senza Barriere, quel reale supporto che uno sportello tradizionale non sarebbe in grado di offrire.

Accanto ai cittadini destinatari del progetto, protagonista di questo salto "culturale" è lo stesso Comune di Cassano che, quale ente di prossimità, fornirà un contributo sostanziale nell'intercettare il reale fabbisogno del comprensorio e che sarà soddisfatto con il successivo intervento della Direzione Provinciale di Cosenza.

### **La sinergia tra tutti gli attori coinvolti rende più efficiente l'intero sistema**

Il progetto Entrate senza Barriere rappresenta la concreta attuazione, sul piano amministrativo, del principio di solidarietà orizzontale costituzionalmente sancito e può essere ritenuto un esempio virtuoso di collaborazione tra enti a servizio della collettività.

Il Comune di Cassano all'Ionio, infatti, attraverso i propri uffici di prossimità, raccoglierà le concrete necessità dei cittadini ricadenti nelle fasce deboli o comunque obiettivamente "vittime" del "divario digitale" e le indirizzerà, attraverso un canale dedicato, direttamente all'attenzione degli Uffici della Direzione Provinciale di Cosenza.

La prima modalità di soddisfazione delle istanze dei cittadini interessati dal progetto è quella da remoto.

Personale della DP di Cosenza, appositamente formato, avrà cura di contattare i cittadini, profilare la richiesta e suggerire la modalità operativa per l'ottenimento del servizio richiesto.

Inoltre, presso la sede municipale di Sibari, che ricopre una posizione baricentrica rispetto all'intero comprensorio, è stata istituita un'apposita postazione "*di supporto*" che, all'occorrenza, potrà essere occupata da una specifica unità di personale dell'Agenzia, con il compito di affrontare e risolvere, ad esempio con carenza settimanale/bisettimanale/mensile (in base alle necessità), questioni non altrimenti risolvibili a distanza.

di

**Silvestre Coco**

URL: <https://www.fiscooggi.it/rubrica/dalle-regioni/calabria/articolo/entrate-e-comune-cassano-accanto-ai-cittadini-superare>