

Dal mondo

Ocse, Tax Administration 2022: trasformazione digitale a tutto campo

12 Luglio 2022

Publicata la decima edizione del rapporto che confronta i risultati delle amministrazioni fiscali degli Stati membri dell'Ocse e di altre giurisdizioni

ocse tax adminin image not found or type unknown

Durante la pandemia di Covid-19, le amministrazioni fiscali hanno continuato a fornire i propri servizi ai contribuenti e in molti casi hanno avuto l'incarico di gestire le misure di sostegno al reddito decise dai governi. Non solo, i dati pubblicati dall'Ocse nell'ultimo report della serie *Tax Administration* sottolineano che nel 2020, nonostante i problemi causati dalla difficile congiuntura, la riscossione delle imposte ha comunque portato nelle casse erariali complessivamente circa 12mila miliardi di euro nel 2020 nelle 58 giurisdizioni coinvolte nello studio.

L'impatto della pandemia

Concentrandosi sui dati relativi al 2020, ***Tax Administration 2022*** è la prima edizione del report che affronta gli effetti della pandemia da Covid-19 sulle amministrazioni fiscali. Secondo l'Ocse, la pandemia ha messo in discussione radicalmente i modelli operativi di queste amministrazioni, producendo cambiamenti anche nel modo in cui si è svolto il dialogo con i contribuenti. Nel 2020, infatti, in media è stata registrata la diminuzione delle presenze fisiche in ufficio del 55% e l'aumento del 30% dei contatti digitali. Questi dati dimostrano come la pandemia abbia accelerato la crescita del ricorso ai servizi digitali e abbia portato a considerare nuovi modi di svolgere l'attività lavorativa. Sono molte le amministrazioni fiscali che hanno infatti sostenuto di stare riflettendo sulle esperienze maturate durante la pandemia al fine di decidere nuove strategie da attuare sia per i dipendenti che per i contribuenti.

I risultati ottenuti dal fisco nel mondo, mentre la digitalizzazione avanza

Nel 2020 la riscossione delle imposte ha raggiunto quota 12,1 mila miliardi di euro nelle 58 giurisdizioni coinvolte nello studio. Accanto a questo indicatore tradizionale della *performance* delle amministrazioni tributarie, il rapporto pubblicato dall'Ocse evidenzia quelli che mostrano la continua trasformazione digitale in atto a livello globale.

Le precedenti edizioni del report avevano già mostrato una tendenza significativa verso l'amministrazione elettronica e l'automatizzazione degli adempimenti fiscali in più ambiti. Esempi tipici di questa tendenza sono l'aumento del ricorso alla presentazione telematica delle dichiarazioni dei redditi e dei pagamenti dei tributi *online* e la significativa presenza in molte amministrazioni della precompilazione totale o parziale delle dichiarazioni dei redditi. L'edizione 2022 del rapporto afferma che questa tendenza è stata ulteriormente accelerata dalla pandemia, con i canali di contatto digitali che adesso la fanno da padrone nell'ambito delle interazioni tra fisco e contribuenti. Alcuni dati che confermano questa conclusione sono l'aumento del 30% dei contatti digitali nel 2020, gli oltre 30 milioni di contatti tramite *chatbot* e il ricorso alla *data science* nel 90% delle amministrazioni fiscali coperte dal rapporto. Queste strategie stanno portando i servizi digitali a diventare "più intelligenti", consentendo ai contribuenti di svolgere in autonomia gli adempimenti richiesti dalle norme tributarie ricorrendo agli strumenti digitali, 24 ore su 24 e 7 giorni su 7.

Un altro aspetto della trasformazione digitale in atto all'interno delle amministrazioni fiscali delle varie parti del mondo è quello relativo ai modelli operativi che le agenzie hanno dovuto rendere flessibili per via del contesto di restrizioni agli spostamenti causato dalla pandemia. Per l'Ocse, questo ha spinto molte amministrazioni tributarie ad adattare la gestione delle risorse umane (precedentemente incentrata sul lavoro in ufficio) e a immaginare un modello di lavoro ibrido, tale da fornire una maggiore flessibilità alla propria forza lavoro continuando a fornire servizi di qualità ai contribuenti.

I dati raccolti nel volume

Il rapporto *Tax Administration 2022* fornisce dati comparativi sull'amministrazione dei tributi in 58 economie tra quelle definite avanzate e quelle "emergenti". Include dati, indici e tendenze relativi alle *performance* del 2020. La pubblicazione presenta anche i risultati del terzo e quarto round dell'*International Survey on Revenue Administration* (ISORA). L'indagine ISORA è un'indagine multi-organizzazione per raccogliere informazioni e dati sull'amministrazione dei tributi portata avanti da quattro organizzazioni partner (Ciat, Fmi, Iota e Ocse). In questa come nella precedente indagine, la Banca asiatica di sviluppo si è affiancata alle quattro organizzazioni partner fornendo il proprio contributo.

di

Vito Rossi

campo