Dal mondo

Più personale, servizi e digitale. L'Irs presenta la sua strategia

26 Luglio 2022

L'Agenzia delle Entrate Usa ha presentato il suo programma per i prossimi 5 anni

Thumbnail
Image not found or type unknown

Più servizi, riduzione del *tax gap*, investimenti sul personale e trasformazione in chiave tecnologica e digitale. Sono le quattro direttive lungo cui l'agenzia federale delle entrate Usa, l'Irs (*internal revenue service*) costruirà il proprio futuro nei prossimi cinque anni, secondo quanto esposto nel piano strategico quinquennale 2022-2026 presentato dall'agenzia fiscale lo scorso 20 luglio. Nel piano è esposto anche un bilancio dell'ultimo anno di attività, che indica la lavorazione di 269 milioni di dichiarazioni, l'erogazione di quasi 500 milioni di dollari in aiuti economici e circa 4.100 miliardi di dollari di entrate raccolte.

Cosa c'è in agenda

I quattro punti appaiono fortemente interconnessi e raccontano un'Irs impegnata in una fase di investimento che punta ad avere più personale e ad ammodernare i propri strumenti e delle proprie strutture. Nel piano si parla dello sviluppo del *machine learning* e di nuove tecniche di analisi dei dati da impiegare tanto nell'erogazione di assistenza e servizi quanto nel recupero del *tax gap* grazie all'incentivazione dell'adempimento spontaneo da parte dei contribuenti, nella selezione e conduzione dei controlli e nell'intercettazione delle frodi. Stessa attenzione per il contrasto al *cybercrime* e anche alle nuove frontiere della finanza (*blockchain*, monete virtuali), su cui l'ente intende fornire ai suoi funzionari una specifica formazione.

Raggiungere le comunità e sviluppare i servizi digitali

Nell'elenco di priorità dell'Irs al primo posto c'è lo sviluppo dei servizi ai cittadini. Gli obiettivi su cui si concentra il piano sono soprattutto due: il primo è raggiungere le comunità di cittadini che nel territorio nazionale hanno più difficoltà a mettersi in contatto con i servizi pubblici loro offerti e l'altro, in parte propedeutico al primo, è il rafforzamento ulteriore dei servizi digitali.

In particolare, per quanto riguarda le comunità meno raggiunte dal fisco, ma anche dal *welfare* e dai servizi offerti dal sistema pubblico (l'Irs, gestisce anche l'erogazione di rimborsi e benefici fiscali e sociali), si tratta di una fetta non inconsistente di popolazione. Tra gli ostacoli su cui lavorare ci sono senza dubbio le barriere linguistiche: nel piano si osserva che circa il 20% della popolazione residente parla in casa una lingua diversa dall'inglese; ma ci sono anche condizioni sociali, fisiche e persino territoriali che sono peculiari per la vita di molti americani e che richiedono adeguate modalità di erogazione dei servizi e dell'assistenza fiscale. Si tratta di minoranze linguistiche, persone immigrate, comunità di nativi americani, così come i cittadini con disabilità, gli anziani, i senzatetto, i veterani. Per riuscire a raggiungere più facilmente questi target diversificati di cittadini, è stato creato il *Taxpayer Experience Office* (ufficio per l'esperienza del contribuente), che ha lo scopo di ideare strategie *ad hoc* (servizi e assistenza multilingua, *partnership* con associazioni ed enti sul territorio formazione e pubblicistica) per raggiungere tutte le tipologie di comunità e cittadini, ciascuno con esigenze diverse.

Più personale per compensare pensionamenti e dimissioni

Un capitolo specifico è dedicato al personale. Solo qualche mese fa, il Commissario dell'Irs Charles P. Retting aveva evidenziato che, a causa dei tagli di budget fino al 15% avvenuti nei 10 anni precedenti, il personale dell'Irs si è contratto di circa il 30% dal 2010 e aveva sottolineato l'esigenza di nuove assunzioni, preannunciandone una *tranche* di 10mila unità per quest'anno, grazie ai maggiori fondi stanziati dal Congresso per lo sviluppo dell'Agenzia (vedi articolo ***Stati Uniti, la legge di Bilancio 2023 accresce i fondi per le Entrate***).

Il documento di luglio fa ora una previsione piuttosto allarmante, stimando che l'Irs potrebbe perdere il 63% del suo personale – ossia 53mila dei suoi attuali 83mila dipendenti - nel giro di 6 anni, tra pensionamenti e dimissioni possibili. La stima si basa sul fatto che il tasso di abbandono del posto di lavoro degli impiegati Irs è del 7,3% annuale, contro la media del 5,8% delle altre agenzie federali, secondo quanto riporta l'organizzazione no profit *Partnership for Public Service*. L'ente misura il grado di soddisfazione del personale federale statunitense assegnando a ciascuna agenzia un *ranking* di gradimento, in cui l'Irs si colloca al 271esimo posto sulle 432 agenzie della sua categoria. Il piano, quindi, conferma la prospettiva delle nuove assunzioni per i prossimi anni, che serviranno a compensare i futuri ritiri.

Il piano prevede inoltre investimenti sulla formazione, ma anche una particolare attenzione alla diversità e l'inclusività all'interno dell'Agenzia, sul solco di una ricerca del 2021 sui dipendenti Irs da cui è emerso che per l'88% degli intervistati diversità e inclusività del personale sono elementi importanti per migliorare la risposta della stessa Agenzia alle richieste e ai bisogni di tutti i cittadini: attualmente, stando alle ricerche di *Partnership for Public Service*, sui circa 83mila dipendenti dell'Irs il 64,7% sono donne e, dal punto di vista delle origini del personale, quasi il 50%

dei dipendenti è classificato come bianco, il 28,3% afroamericano, il 13,8% ispanico-latino e per il resto appartenente ad altre minoranze.

di
Anna D'Angelo

URL: https://www.fiscooggi.it/rubrica/dal-mondo/articolo/piu-personale-servizi-e-digitale-lirs-presenta-sua-strategia