

Impegno e responsabilità di una Pubblica Amministrazione al servizio della collettività

Conoscere le *best practice* che l'Agenzia delle Entrate sta realizzando, cercando di coniugare efficienza, modernità e legalità, a beneficio della collettività e di un nuovo modello di sviluppo basato sulla responsabilità sociale e sulla sostenibilità. Questo l'obiettivo dell'incontro del ciclo Manager con Anima, realizzato in collaborazione con Shenker, da **Anima per il sociale nei valori d'impresa**, associazione non profit promossa da Unindustria, che promuove la cultura della sostenibilità tra le imprese del territorio.

L'evento è stato infatti occasione per discutere insieme a **Gabriella Alemanno, Vicedirettore – Territorio Agenzia delle Entrate**, dei principali progetti e iniziative intraprese dall'Agenzia.

"Questi 5 anni trascorsi come Direttore dell'Agenzia del Territorio, che dallo scorso dicembre è stata accorpata all'Agenzia delle Entrate, hanno visto il mio impegno indirizzato, principalmente, ad accrescere, sempre di più, le caratteristiche di un'Amministrazione Pubblica che, da un lato, fosse capace di realizzare un più efficiente utilizzo delle risorse umane, tecnologiche e finanziarie e, dall'altro, di aumentare le leve gestionali atte a produrre innovazione, cambiamento e maggiore efficienza – ha dichiarato la Alemanno - In primo luogo, erogazione di servizi avanzati al cittadino, ai professionisti e alle imprese per usufruire delle funzioni fondamentali della pubblica amministrazione, attraverso una moderna impostazione dei processi interni e un uso intelligente delle tecnologie informatiche e di comunicazione. In secondo luogo, contribuire allo sviluppo della società della conoscenza, quindi all'aumento delle conoscenze informatiche dei cittadini e all'incremento delle dotazioni hardware, software e di comunicazione per le organizzazioni pubbliche e private. Uno dei primi progetti messi in campo – continua la Alemanno - è stato quello del riposizionamento a tutto tondo dell'immagine dell'Agenzia, attraverso un nuovo sito internet, caratterizzato dall'introduzione di percorsi di navigazione profilati secondo la tipologia di utenti e da un miglioramento dell'accessibilità, in modo da garantirne la consultazione anche da parte di quegli utenti diversamente abili e una nuova intranet, destinata al personale che, con i suoi servizi, rappresentasse un ambiente completo di lavoro, affiancando alla comunicazione, i servizi aziendali, il supporto all'operatività e alla gestione della conoscenza e collaborazione fra le persone".

L'accessibilità e l'integrazione delle informazioni, soprattutto attraverso il canale telematico, sono alla base dei servizi erogati dall'Agenzia: nel campo **dell'e-government**, quest'ultima ha realizzato soluzioni capaci di far colloquiare fra loro, attraverso lo scambio di informazioni, diverse Amministrazioni, permettendo ai professionisti di poter risolvere la totalità degli adempimenti amministrativi e tributari collegandosi telematicamente al **portale SISTer**, un vero e proprio ufficio virtuale.

Alcuni esempi della semplificazione amministrativa realizzata consistono nell'aver reso disponibili ai geometri, *on-line*, le mappe catastali digitalizzate e nell'aver attivato per i notai, il servizio di trasmissione telematica del titolo, semplificando le procedure delle compravendite immobiliari.

Inoltre, nell'ambito dell'integrazione dei dati, in particolare, l'Agenzia è impegnata nella realizzazione **dell'Anagrafe Immobiliare Integrata**, luogo dell'integrazione delle banche dati catastale e di pubblicità immobiliare, storicamente gestite in forma separata. Una nuova infrastruttura informativa che, nel rispetto delle norme vigenti, utilizza i sistemi preesistenti, correlandone le informazioni.

La sviluppo della tecnologia è, poi, fondamentale per l'innovativo servizio di consultazione delle quotazioni dell'**Osservatorio del Mercato Immobiliare**, fruibile, a titolo gratuito, su telefonia mobile, attraverso una specifica applicazione con interfaccia cartografica e localizzazione satellitare GPS, che permette al cittadino di conoscere il valore di determinato immobile, digitando sul proprio cellulare l'indirizzo o attraverso la localizzazione satellitare, se è fisicamente presente nella zona.

L'alto livello di informatizzazione dei processi e le opportunità offerte dall'attuale tecnologia sono anche alla base di una delle maggiori attività dell'Agenzia: quella di supporto al contrasto all'evasione ed elusione fiscale. Un'interessante esperienza, per ora con finalità conoscitive solo di natura statistica, è stata quella che ha messo in correlazione i dati catastali con quelli relativi alle dichiarazioni fiscali. I risultati, raccolti nel **volume "Gli immobili in Italia"**, già alla sua quarta edizione, costituiscono la rappresentazione della mappa del patrimonio immobiliare italiano. Tra le altre significative attività ci sono quelle di identificazione dei cosiddetti "immobili fantasma", che hanno consentito, ad oggi, l'emersione di oltre un milione e duecentomila unità immobiliari non dichiarate in catasto.

Non solo l'accessibilità e l'integrazione delle informazioni, ma anche il miglioramento della qualità dei servizi offerti è uno degli obiettivi principali dell'Agenzia. Ciò viene realizzato principalmente con la **Carta della Qualità**, attraverso la quale l'Agenzia stessa rende pubblici, anno per anno, gli obiettivi di servizio all'utenza e si impegna costantemente per il loro raggiungimento e **l'ascolto degli utenti**, attraverso rilevazioni della loro soddisfazione con specifiche interviste corredate da questionario.

Oltre le attività cosiddette *core*, vanno menzionate anche quelle direttamente ispirate ai principi di eco-sostenibilità. Sono state istituite, presso l'Agenzia, le figure dell'**energy manager** e del **mobility manager**, per veicolare, in modo più capillare ed efficace, l'importanza dell'assunzione di comportamenti virtuosi, dentro e fuori l'Agenzia stessa. Alcuni esempi: la campagna per l'incremento dell'utilizzo dei mezzi pubblici in alternativa alla propria auto, nell'ambito della quale mediante accordi con i comuni, si offre al dipendente la possibilità di acquistare gli abbonamenti annuali con cospicui sconti; le campagne per la raccolta differenziata e per l'utilizzo corretto delle fonti energetiche; l'istituzione e l'attività del Comitato Unico di garanzia per le pari opportunità, per la valorizzazione del benessere di chi lavora e contro le discriminazioni.

"L'intento dell'incontro è stato dunque quello di comunicare - conclude la Alemanno - gli sforzi compiuti, in questi ultimi anni, dall'Agenzia, in tutte le sue componenti, per garantire quello sviluppo sostenibile che ormai costituisce il parametro di riferimento di ogni politica destinata a società in condizioni avanzate di benessere e di complessità, come lo è quella Italiana. La sostenibilità dello sviluppo infatti non può essere intesa solo in termini di tutela dell'ambiente e della protezione del territorio, ma deve essere rapportata a un concetto più ampio di qualità della vita".

A cura di Floriana Annunziata, Responsabile Comunicazione ANIMA PER IL SOCIALE NEI VALORI D'IMPRESA