



Direzione Regionale del Lazio

Provvedimento prot. nr. 79351 / 2013

Istituzione dell'Osservatorio Regionale per la razionalizzazione dei servizi di assistenza all'utenza e dei canali telematici

PREMESSO CHE

1.1 L'Agenzia delle Entrate, a partire dal 25 luglio 2012, ha stipulato con il Consiglio Nazionale dei Dottori Commercialisti e degli Esperti Contabili, il Consiglio Nazionale dell'Ordine dei Consulenti del Lavoro, Ancit, Ancot, Int, Lapet, Casartigiani, CIA, CLAAI, Confagricoltura, Confartigianato, Confcommercio e Confesercenti, separati Accordi quadro riguardanti la semplificazione dei rapporti con i contribuenti e la facilitazione all'accesso di canali di comunicazione telematica.

1.2. L'attuazione degli Accordi è stata demandata alla sottoscrizione di appositi Protocolli d'intesa tra le Direzioni regionali e gli Ordini territoriali della Regione.

1.3. Successivamente la Direzione Regionale del Lazio dell'Agenzia delle Entrate ha stipulato i protocolli di intesa previsti dai citati *Accordi quadro*.

1.4. I Protocolli d'intesa al punto 5 prevedono l'istituzione di apposito *Osservatorio regionale*, costituito da rappresentanti della Direzione Regionale e degli Ordini/Associazioni firmatari dell'intesa.

1.5. La Direzione Regionale ha acquisito dagli Ordini e dalle Associazioni territoriali firmatari dei citati Protocolli di intesa l'indicazione dei nominativi designati per la costituzione dell'Osservatorio regionale.

Tutto ciò premesso

IL DIRETTORE REGIONALE

in base alle attribuzioni conferitegli dalle norme riportate nel seguito del presente provvedimento,

DISPONE

l'istituzione di un "Osservatorio Regionale" per la Regione Lazio, con il compito di:

- a) monitorare lo stato di avanzamento delle attività intraprese e l'osservanza degli impegni assunti;
- b) monitorare il flusso delle richieste di assistenza da parte degli iscritti al fine di verificare che sia effettivamente privilegiato il canale telematico;
- c) valutare ogni tipo di problematica nell'erogazione e nella fruizione dei servizi fiscali e individuare le relative soluzioni;
- d) monitorare i contenuti delle risposte e delle soluzioni fornite nell'ambito delle attività oggetto dell'accordo, al fine di garantire l'uniformità dei servizi erogati, individuando i casi di *best practice*;
- e) proporre interventi correttivi e/o di miglioramento all'Osservatorio Centrale;
- f) individuare eventuali esigenze formative per il personale dell'Agenzia e/o per i rappresentanti di Ordini e Associazioni.

Articolo 1

Composizione dell'Osservatorio

1. L'Osservatorio regionale è composto da rappresentanti della Direzione Regionale e delle Direzioni Provinciali dell'Agenzia delle Entrate, nonché da rappresentanti delle organizzazioni territoriali degli Ordini Professionali e delle Associazioni di Categorie individuati nell'allegato A.
2. La funzione di Presidente dell'Osservatorio è svolta dal Direttore regionale.
3. I rappresentati dell'Agenzia delle entrate sono nominati dal Presidente, mentre quelli delle organizzazioni territoriali degli Ordini Professionali e delle

Associazioni di Categorie sono designati dai singoli organismi firmatari. Nel caso in cui un Ordine o un'Associazione comunichi la volontà di sostituire, con un nuovo nominativo, il rappresentante già individuato nell'allegato A, se ne prenderà atto nel verbale della prima riunione utile, senza provvedere ad adottare un nuovo Provvedimento.

4. Nell'Osservatorio potranno entrare a fare parte anche i referenti degli Ordini professionali e delle Associazioni di categoria che stipuleranno protocolli di intesa attuativi degli accordi quadro stipulati in materia di semplificazione dei rapporti con i contribuenti.

Articolo 2

Modalità di funzionamento e convocazione dell'Osservatorio

1. L'Osservatorio si riunirà periodicamente presso la sede della Direzione Regionale, almeno due volte l'anno.
2. Le riunioni sono convocate dal Presidente e possono essere richieste anche dai singoli componenti dell'Osservatorio. La richiesta di convocazione dovrà essere inoltrata direttamente al Presidente con l'indicazione delle tematiche da esaminare al seguente indirizzo di posta elettronica dr.lazio.udr@agenziaentrate.it.
3. Il Presidente può disporre la costituzione, nell'ambito dell'osservatorio, di gruppi di lavoro per l'analisi e la valutazione di determinate problematiche.
4. Ai componenti dell'Osservatorio non spetta alcun compenso.

Articolo 3

Oggetto delle riunioni

1. Ciascun componente potrà presentare dati sintetici relativi all'applicazione dell'accordo e casi concreti su cui effettuare, in sede di riunione, le necessarie

valutazioni. La segnalazione di casi da esaminare potrà essere proposta anche dagli Uffici dell'Agenzia.

2. Il Presidente valuterà la rilevanza delle questioni sollevate al fine di sottoporle all'esame dell'Osservatorio Centrale.
3. Gli elementi emersi nelle riunioni dell'Osservatorio regionale formeranno oggetto di specifica valutazione da parte del Presidente e, qualora ritenuti rilevanti ai fini del miglioramento dell'attività di assistenza al contribuente, potranno essere oggetto di apposite direttive.
4. Per ciascuna riunione dovrà essere redatto un verbale dal quale risultano tutte le situazioni portate all'attenzione dell'Osservatorio regionale.

Publicizzazione:

Il presente atto sarà pubblicato sul sito internet della Direzione Regionale del Lazio.

Motivazioni:

L'Osservatorio Regionale è previsto dall'art. 5 dell'Accordo quadro Nazionale, per assicurare il monitoraggio delle attività inerenti agli impegni assunti con i protocolli di intesa regionali e per consentire il progressivo adattamento alle concrete situazioni che emergono in ambito territoriale.

Riferimenti normativi:

- Statuto dell' Agenzia delle Entrate (art. 11)
- Regolamento di Amministrazione dell'Agenzia delle Entrate (art. 1, comma 1; art. 4, comma 3)
- Decreto legislativo 30 luglio 1999, n. 300 (art. 66)
- Decreto del Ministero delle Finanze 28 dicembre 2000

Roma, 4 dicembre 2013

IL DIRETTORE REGIONALE

Aldo Polito

ALLEGATO A**COMPOSIZIONE DELL'OSSERVATORIO REGIONALE DEL LAZIO PER LA RAZIONALIZZAZIONE DEI SERVIZI DI ASSISTENZA ALL'UTENZA E DEI CANALI TELEMATICI****RAPPRESENTANTI DELL'AGENZIA DELLE ENTRATE – DIREZIONE REGIONALE**

COMPONENTE	QUALIFICA
Aldo Polito (Presidente)	Direttore Regionale
Luigi Abritta (Vice presidente)	Capo Settore Servizi e Consulenza della Direzione Regionale del Lazio
Laura Lucia Scafuri	Capo Ufficio Gestione Tributi
Maria Rita Muccio	Direttore Ufficio Territoriale di Roma 1 – Trastevere
Paolo Primo	Direttore Ufficio Territoriale di Formia
Costantino Pucci	Funzionario Ufficio Gestione Tributi

RAPPRESENTANTI DELLE ORGANIZZAZIONI TERRITORIALI DEGLI ORDINI PROFESSIONALI E DELLE ASSOCIAZIONI DI CATEGORIE:

ORDINE / ASSOCIAZIONE	COMPONENTE DESIGNATO
Ordine dei Dottori Commercialisti e degli Esperti Contabili di Civitavecchia	Marco Massaccesi
Ordine dei Dottori Commercialisti e degli Esperti Contabili di Frosinone	Gerardo Masi
Ordine dei Dottori Commercialisti e degli Esperti Contabili di Latina	Dante Stravato

Ordine dei Dottori Commercialisti e degli Esperti Contabili di Rieti	Giorgio Garofani
Ordine dei Dottori Commercialisti e degli Esperti Contabili di Roma	Dorina Casadei
Ordine dei Dottori Commercialisti e degli Esperti Contabili di Tivoli	De Luca Vincenzo - Maria Cristina Rovazzani (supplente)
Ordine dei Dottori Commercialisti e degli Esperti Contabili di Viterbo	Serenella Pallottini - Antonio Menchinelli (supplente)
Ordine dei Consulenti del Lavoro di Frosinone	Rocco Alonzi
Ordine dei Consulenti del Lavoro di Viterbo	Nazzareno Peliccia
ANCIT	Paolo Masella
ANCOT	Salvatore Spada
INT	Piero Pierangelini - Enrico Pinci (supplente)
LAPET	Massimiliano Suadoni
Casartigiani	Beniamino Pisano
Confartigianato Imprese Lazio	Cinzia Francia
Confagricoltura Lazio	Domenico Maria Francesco Simeone
Confcommercio Lazio	Eduardo Serafino Stagnitti
Confesercenti Lazio	Andrea Sammarini
CIA Lazio	Laura Micheli
CLAAI Lazio	Sante Macera

Il dr. Costantino Pucci dell'Ufficio Gestione Tributi assicurerà anche lo svolgimento delle attività di segreteria.