



Direzione Regionale della Calabria

Modifiche alla composizione dell'Osservatorio regionale nell'ambito dei protocolli di intesa per la razionalizzazione dei servizi all'utenza

IL DIRETTORE REGIONALE

In base alle attribuzioni conferitegli dalle norme riportate nel seguito del presente provvedimento, al fine di dare piena attuazione ai Protocolli di Intesa sottoscritti in ambito regionale con gli Ordini Professionali e le Associazioni di categoria

DISPONE

Che l'Osservatorio Regionale, costituito con provvedimento prot. n. 616 del 22 luglio 2013, a seguito delle modifiche apportate in questa sede, risulti oggi così composto:

per l'Agenzia delle Entrate :

Direttore Regionale, Giuseppe Orazio BONANNO con funzioni di Presidente;

Antonio G. F. CASTANO', Funzionario delegato dell'Ufficio Servizi e Consulenza, con funzione di vice Presidente;

Tea FASANO, Direttore Ufficio territoriale di Rossano, membro;

Vito SCIANCALEPORE, Direttore Ufficio territoriale di Crotona, membro;

Salvatore PITITTO, Direttore Ufficio territoriale di Vibo Valentia, membro;

Annamaria PAGNOTTA, Funzionario dell'Ufficio Servizi e Consulenza,

membro con funzioni di segretario;

per gli Ordini Professionali e le Associazioni di Categoria firmatarie dei
protocolli di Intesa:

Vincenzo MORELLI, presidente ODCEC Vibo Valentia; Antonio GALLELLA,
componente ODCEC Crotone;

Natale ALGIERI, componente ODCEC Rossano;

Alessandro Marino MONTESANO, componente del Consiglio Provinciale di
Catanzaro dei Consulenti del Lavoro;

Fabio MARTINO e Giovanni D'ONGHIA, delegati ANCOT;

Antonio RANIERI, delegato regionale ANCIT;

Fabio Vincenzo MAMMOLITI, delegato ASCOA;

Franco BELMONTE, delegato CIA;

Saverio NOCERA, delegato LAPET;

Antonio PAONE, delegato INT

con il compito di:

- a) monitorare lo stato di avanzamento delle attività intraprese e l'osservanza degli impegni assunti da entrambe le parti con i Protocolli di Intesa;
- 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 ed 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 e proporre eventuali esigenze formative per il personale dell'Agenzia e/o per i rappresentati degli Ordini e delle Associazioni.

Funzionamento

L'Osservatorio regionale si riunirà con cadenza trimestrale per assicurare un flusso costante di informazioni sul livello di applicazione degli accordi e sull'andamento dell'assistenza ai firmatari dei Protocolli di Intesa.

Le riunioni saranno convocate dal Presidente, anche su richiesta dei singoli componenti dell'Osservatorio, e se ne darà in apposito verbale dal quale risulteranno le presenze, gli argomenti trattati e, per ciascuno di questi, le osservazioni, le eventuali richieste formulate dai componenti, le soluzioni proposte e le conclusioni.

Ciascun componente dell'Osservatorio può presentare dati sintetici relativi all'applicazione degli accordi e casi concreti su cui effettuare, in sede di riunione, le necessarie valutazioni.

Casi particolari potranno essere segnalati anche dagli Uffici Territoriali; in ogni caso l'Osservatorio valuterà preventivamente la significatività delle questioni sollevate.

Con cadenza trimestrale l'Osservatorio predisporrà una relazione sulle attività svolte e sulle principali problematiche trattate nel corso del suddetto periodo; la relazione sarà trasmessa alla Direzione Centrale Servizi ai Contribuenti (dc.sac.settore.serviziallutenza@agenziaentrate.it) per consentire l'approfondimento delle questioni segnalate e l'adozione di soluzioni che siano uniformi a livello nazionale.

Motivazioni

Nell'ottica di una reciproca collaborazione finalizzata a migliorare i rapporti tra Amministrazione ed intermediari, a partire dal mese di Luglio 2012 l'Agenzia

delle entrate ha stipulato alcuni Accordi quadro nazionali con gli Ordini professionali e con le Associazioni di categoria, mediante i quali si è inteso razionalizzare ed ottimizzare l'offerta di servizi ai firmatari, promuovendo, al contempo, la cultura dell'utilizzo del canale telematico in luogo dell'accesso fisico presso gli sportelli degli Uffici territoriali dell'Agenzia.

La stipula degli accordi nazionali ha demandato l'assunzione di reciproci impegni alla sottoscrizione di protocolli di intesa regionali.

Sia gli accordi quadro che i protocolli di Intesa regionali prevedono l'istituzione di un "Osservatorio regionale" al fine di rendere possibile il monitoraggio dell'applicazione degli accordi e dei servizi di assistenza forniti ai firmatari secondo le nuove modalità e di consentire il progressivo adattamento alle concrete situazioni che emergono in ambito territoriale.

Riferimenti normativi e prassi

- Decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165, articoli 16 e 17;
- Statuto dell'Agenzia delle Entrate, articolo 11;
- Regolamento di amministrazione dell'Agenzia delle Entrate, articoli 4 e 7;
- nota prot. 3628 del 11/01/2013 della Direzione Centrale Servizi ai Contribuenti – Settore servizi all'utenza;
- Protocolli di Intesa siglati con gli Ordini professionali ODCEC, Consulenti del Lavoro
- Protocolli di Intesa siglati con le Associazioni di categoria ANCOT, ANCIT, ASCOA, CIA, LAPET e INT
- nota prot. 69406 del 6 giugno 2013 della Direzione Centrale Servizi ai Contribuenti sull'istituzione degli Osservatori regionali.

Firmato digitalmente
IL DIRETTORE REGIONALE

Giuseppe Orazio Bonanno

**L'originale del documento è custodito presso l'ente emittente*

Agenzia delle Entrate – Ufficio Gestione Tributi - via Lombardi – 88100 Catanzaro
Tel. 0961-542583 - Fax 0961-542599 - e-mail: dr.calabria.gt@agenziaentrate.it