



*Costituzione dell'Osservatorio centrale per il coordinamento degli Osservatori regionali, il monitoraggio e la regolamentazione unitaria delle attività svolte dagli uffici territoriali in materia di assistenza fornita ai firmatari degli Accordi quadro nazionali aventi per oggetto la razionalizzazione dei servizi all'utenza*

## **IL DIRETTORE DELL'AGENZIA**

In base alle attribuzioni conferitegli nelle norme riportate nel seguito del presente provvedimento

### **DISPONE**

1. È costituito un Osservatorio centrale ai sensi del punto 5) degli Accordi quadro nazionali stipulati dall'Agenzia delle Entrate con Ordini Professionali ed Associazioni di categoria per la razionalizzazione dei servizi all'utenza, con lo scopo di:
  - monitorare lo stato di avanzamento delle attività intraprese sul territorio in base agli impegni contenuti negli accordi quadro;
  - valutare ogni tipo di problema nell'erogazione e nella fruizione dei servizi fiscali per individuare le relative soluzioni;
  - monitorare i contenuti delle risposte e delle soluzioni fornite nell'ambito delle attività oggetto degli Accordi quadro, al fine di garantire la uniformità dei servizi fiscali erogati;
  - recepire e coordinare le osservazioni e le istanze provenienti dagli Osservatori regionali al fine di realizzare una regolamentazione unitaria delle attività svolte dagli uffici territoriali;
  - formulare ipotesi di evoluzione e miglioramento dei servizi all'utenza.

2. L'Osservatorio centrale si compone dei rappresentanti designati dagli Ordini Professionali e dalle Associazioni di categoria che hanno sottoscritto i citati Accordi nazionali e, per l'Agenzia, dai dottori:

Susi Ribon	Capo Settore Servizi all'utenza – DC SAC
Stefania Lucchese	Capo Uff. Assistenza agli intermediari – DC SAC
Rita Femia	Capo Uff. Assistenza ai contribuenti – DC SAC
Elisabetta Curti	Capo Settore Gestione Tributi – DC SAC
Emilia Trastullo	Capo Ufficio Modulistica Enti – DC SAC
Costantino Di Iorio	Capo Ufficio Servizi telematici – DC SAC
3. L'Osservatorio centrale è coordinato dal dottor Paolo Savini, Direttore Centrale dei Servizi ai Contribuenti. In caso di assenza del coordinatore, le relative funzioni sono svolte dalla dottoressa Susi Ribon.
4. L'Osservatorio centrale si riunisce su convocazione del Coordinatore. Per ciascuna riunione è redatto un verbale da trasmettere al Direttore dell'Agenzia.
5. Sulla base degli argomenti trattati, il Coordinatore può invitare a partecipare i rappresentanti delle Direzioni Centrali interessate.
6. Il coordinatore dell'Osservatorio centrale presenterà, con cadenza almeno annuale, una relazione al Direttore dell'Agenzia sulle attività svolte.
7. Le funzioni di supporto amministrativo e di segreteria sono svolte dalla dottoressa Marina Marino e dalla dottoressa Anna Rita Perinetti della Direzione Centrale Servizi ai contribuenti.
8. La partecipazione dei componenti all'Osservatorio centrale è a titolo gratuito.

### **Motivazioni**

A partire dal mese di luglio 2012 l'Agenzia delle Entrate ha stipulato alcuni Accordi quadro nazionali con Ordini Professionali ed Associazioni di categoria, mediante i quali si è inteso razionalizzare e 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. L'obiettivo perseguito è quello di una reciproca collaborazione tra

amministrazione e intermediari al fine di migliorare i rapporti con l'utenza e i servizi forniti.

Con il presente provvedimento è istituito l'Osservatorio centrale con lo scopo di monitorare e coordinare le attività oggetto degli Accordi quadro.

### **Riferimento normativi**

#### *a) Attribuzioni del direttore dell'Agenzia*

- Decreto legislativo 30 luglio 1999, n. 300: "*Riforma dell'organizzazione del Governo, a norma dell'articolo 11 della legge 15 marzo 1997, n. 59*", pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n. 203 del 30 agosto 1999;
- Statuto dell'Agenzia delle Entrate, pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n. 42 del 20 febbraio 2001;

#### *b) Organizzazione interna delle strutture di vertice dell'Agenzia delle Entrate*

- Regolamento di amministrazione dell'Agenzia delle Entrate, pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n. 36 del 13 febbraio 2001.

#### *c) Disciplina normativa di riferimento*

- Legge 27 luglio 2000, n. 212: "*Disposizioni in materia di statuto dei diritti del contribuente*", pubblicata in Gazzetta Ufficiale n. 177 del 31 luglio 2000.

Roma, 11 luglio 2013

IL DIRETTORE DELL'AGENZIA  
Attilio Befera