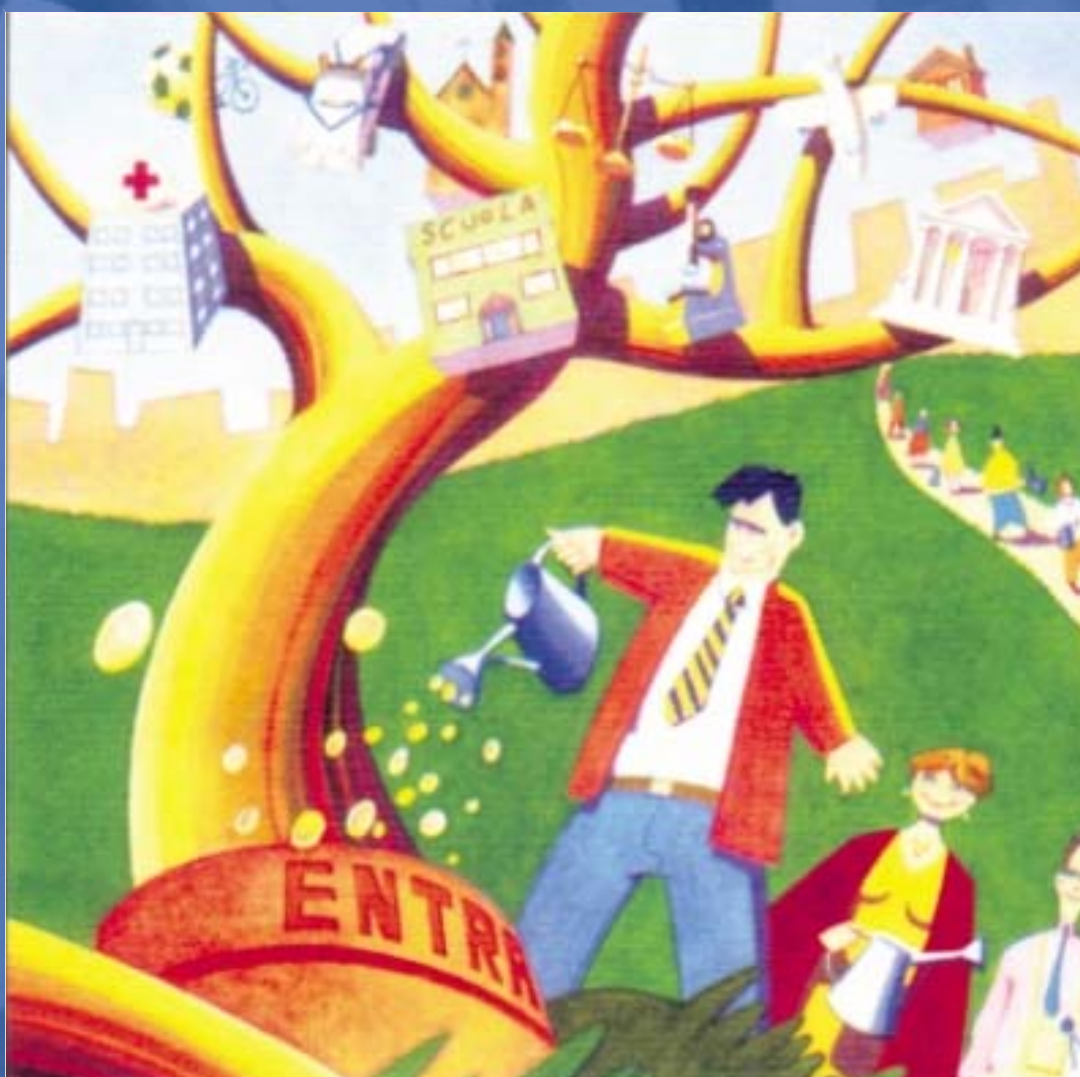


PREGLED STORITEV OBVEZE



V TEM PREGLEDU

- Predstavitev Agencije za prihodke
- Strategija odnosa
- Storitve za davčne zavezance in za posrednike
- Standardi
- Informacije za tuje državljane v Italiji
- Obrazec za pritožbe
- Pravice davčnih zavezancev

Novejša izdaja Pregleda Storitev je potrdilo prizadevanja Agencije za prihodke, da bi vzpostavila odnos z davčnimi zavezanci in s skupnostjo na osnovi načel zaupanja, sodelovanja in transparentnosti.

S tem Pregledom nameravamo obnoviti našo zavezo ponujanja storitev državljanom in jim tako pomagati pri izpolnjevanju davčnih obveznosti.

V zadnjih letih nas je cilj središčnosti uporabnika glede na ponujeno storitev spodbudila, da poiščemo vedno nove oblike in priložnosti za pomoč, da bi naša uprava postala fleksibilnejša in bližja državljanom ter verodostojna protagonistka davčne stvarnosti.

Ta Pregled je naša zaveza kakovosti; omogoča davčnim zavezancem, da spoznajo storitve in oblike ponujanja slednjih, da lahko zavestno uveljavljajo svoje pravice. Nenazadnje je tudi sredstvo, da preverimo v času naše delovanje in da posledično spodbudimo nujne posege izboljšanja, da bi davčna služba postala civilnejša in sodobnejša.

Upam, da bo naše prizadevanje sprejeto z zadovoljstvom in da bo koristno vsem državljanom.

Direktor Agencije za Prihodke
Raffaele FERRARA

Agencija za Prihodke

Agencija za Prihodke je začela delovati s 1. januarjem 2001, njena vzpostavitev je pomenila začetek procesa spremembe finančne uprave, ki se zgleduje po načelu transparentnosti in poenostavitve.

Agencija izvaja svoje poslanstvo »**zagotavljanja najvišje stopnje prostovoljne udeležbe k davčnim obveznostim**« na osnovi pobud, ki so namenjene povečanju pomoči davčnim zavezancem in izboljšanju preventivnih in kontrastnih dejanj proti davčni utaji.

Gre za dva pogleda istega cilja: biti na razpolago državi. Pomoč je storitev, namenjena posameznemu državljanu ali skupinam državljanov; nasprotovanje davčni utaji je storitev, namenjena skupnosti.



Agencija za Prihodke:

- je sestavljena iz centralnih (7 Direkcij in 4 Uradov sodelavcev) in regionalnih struktur (21 Direkcij), ki se ukvarjajo z načrtovanjem, usmerjanjem, koordiniranjem in nadzorovanjem;
- je kapilarno razširjena na celotnem državnem ozemlju s 386 krajevnimi uradi, ki imajo operativne pristojnosti, in z drugimi 200 centri za pomoč uporabnikom;
- nudi telefonsko pomoč s 6 call centri in 12 majhnimi call centri, ki odgovarjajo na preko 1,5 milijonov klicev letno;
- nudi pripravo specifičnih upravnih aktov z 2 državnima operativnima centroma.

Ta organizacija upravlja letno preko 40 milijonov dohodninskih napovedi in aktov ter na desetine milijonov osebnih stikov.

Vsak dan preko 35.000 sodelavcev dela v dobro državljanom in skupnosti.

Odnosi z davčnimi

Središčnost državljanu je temeljna vrednota Agencije za Prihodke, ki je na razpolago davčnim zavezancem, da bi podprla prostovoljno izpolnjevanje davčnih obveznosti. Načelo pomoči, ki je zapisano v Poslanstvu Agencije, vzpostavlja nov odnos z državljani-davčnimi zavezanci, ki je osnovan na zaupanju in sodelovanju v skladu z načelom dobronamernosti.

Ta strategija se izvaja v sklopu sistema odnosov, ki je izšla iz analize potreb davčnih zavezancev, na katere odgovarjamo s ponudbo storitev, ki se stalno spreminja.

Vrednote, na katere se sklicuje Agencija, so:

- Prizadevanje za davčno **pomoč** državljanom;
- **Jasno** in neposredno sporočanje z uporabo najnovejših tehnologij;
- **Sposobnost** pri izvajanju institucionalnih smotrov;
- **Zanesljivost**, kot sposobnost izpolnjevanja zavez in pridobivanja zaupanja davčnih zavezancev;
- **Hitrost** pri odzivanju na potrebe in na prošnje uporabnikov;
- **Dostopnost** do storitev.

Na osnovi teh vrednot je vso osebje, na vseh organizacijskih ravneh, vključeno v vsakodnevno delovanje v duhu sodelovanja in deljenja ciljev.

Dostop do storitev

Agencija za Prihodke si prizadeva za vzpostavitev sistema odnosov z davčnimi zavezanci, ki bi upošteval različne oblike dostopa do storitev: Krajevni Uradi, Call-Contact Center, Internet.

Zato si prizadeva, da bi povečala ponudbo storitev na osnovi različnih oblik dostopa, da bi omogočila davčnim zavezancem izbor najhitrejše in najustreznejše oblike dostopa do storitev.

Obveščanje davčnih zavezancev

Agencija za Prihodke redno objavlja različne publikacije v interesu državljanov (Letopis davčnih zavezancev, revija »Agencija obvešča«, ...), ki so na voljo na spletni strani www.agenziaentrate.gov.it ali na krajevnih uradih.

Revija Fiscooggi, ki je dosegljiva na spletni strani Agencije na naslovu www.fiscooggi.it, je računalniška revija davčnega debatiranja Agencije za Prihodke.



Pozor do uporabnika in njegova udeležba za izboljšanje storitev

Agencija za Prihodke je še posebno pozorna na ocene davčnih zavezancev, na osnovi katerih pripravlja pobude izboljšanja, izbor prioritet in izvajanja kakovostne politike.

Leta 2004 je Agencija za Prihodke izvedla raziskavo o zadovoljstvu uporabnikov (Customer Satisfaction) glede vseh oblik dostopa do storitev: Call-Contact Center, Krajevni Uradi, Internet.

Rezultati, ki so dosegljivi na spletni strani Agencije, so pokazali visoko stopnjo zadovoljstva s strani davčnih zavezancev, Agencija za prihodke si prizadeva za ohranjanje in izboljšanje teh ocen.

Uporabniki lahko predložijo tudi svoje opombe, predloge, pripombe in pritožbe – izključno glede nujenih storitev – preko ustreznega priloženega obrazca, na razpolago tudi na vseh uradih in na spletni strani Agencije.



Certifikati kakovosti

Agencija je vzpostavila Sistem upravljanja, ki ureja delovanje krajevnih uradov, da bi zagotovila visoko raven kakovosti storitev in nenehno izboljšanje standardov.

V ta namen si prizadeva za doseganje certifikata ISO 9001:2000 za storitve, ki jih nudijo operativne strukture. Doslej je ta certifikat prejelo preko 120 Krajevnih Uradov iz 13 dežel. Certificiranje bo postopno razširjeno tudi na vse urade in na Call-Contact Centre.

Pregled Storitvev

je za Agencijo za Prihodke

- sredstvo obveščanja in komuniciranja z uporabniki;
- dejanje, s katerim dokazuje svoje prizadevanje, da bi ohranila visoke kakovostne standarde, katerih izpolnjevanje lahko uporabniki stalno preverijo.

Ta Pregled, ki nadgrajuje izdajo iz leta 2004, namerava razširiti glavne ponujene storitve in opredeliti najpomembnejše kakovostne zaveze. Pregled je bil osnovan ob upoštevanju najpogostejših davčnih obveznosti zavezancev in storitev, ki jih Agencija nudi, da bi spodbudila izpolnjevanje slednjih.

Pregled velja za **celotno državno ozemlje**, opisuje strategijo, nudi splošne informacije o ponujenih storitvah prek različnih oblik dostopa, standarde, ki si jih je Agencija zastavila, in druge koristne informacije za izboljšanje odnosa z uporabniki.

Pregled je bil sprejet v dogovoru z Državnim svetom potrošnikov in uporabnikov – CNCU -, ustanovljenem na Ministrstvu za Produktivne Dejavnosti.

Krajevni Pregled storitev, ki se postopoma uveljavlja v vseh krajevnih uradih, predstavlja posamezni urad in različne nivoje uslug, ki jih slednji nudi.

Agencija za prihodke namerava razširiti Pregled storitev na osnovi ustreznih pobud. Pregled storitev je na voljo na krajevnih uradih in na spletni strani www.agenziaentrate.gov.it.



Urad, call-contact center, internet

so tri oblike hitrejšega in učinkovitejšega dostopa do storitev.
Dopolnjujejo se med seboj, da bi na usklajen način odgovorile potrebam

Krajevni Uradi: gre za moderne strukture, v procesu stalnega obnavljanja, z udobnimi čakalnicami in s sistemom za urejanje vrst.

Vsak davčni zavezanec ima svoj referenčni urad glede na svoje stalno bivališče (davčni domicil). Za pomoč in informacije se lahko vsekakor obrne na kateri koli krajevni urad, brez krajevnih omejitev.

S klicem na številko **199.126.003** je mogoče rezervirati zmenek ob zaželenem dnevu in uri. (na voljo 24 ur na dan, minimalna cena znaša 11,88 centov evra na minuto) ali prek spletne strani **www.agenziaentrate.gov.it/servizi**.

Call-Contact Center storitev, ki odgovarja na številko **848.800.444** (od ponedeljka do petka od 9. do 17. ure, ob sobotah od 9. do 13. ure) ali na številko **848.800.333** (avtomatična storitev) omogoča pridobitev informacij in pomoči ter koriščenja določenih storitev. Cena klica je enakovredna redni časovni tarifi. Poklicati je mogoče tudi s prenosnim telefonom na številko **199.148.398**, cena je na račun uporabnika glede na tarife operaterja mobilne telefonije.

Na spletni strani **www.agenziaentrate.gov.it/servizi** je na razpolago storitev »Rezervacija telefonskega klica« (call-back), s katero lahko davčni zavezanec rezervira klic ob zaželeni uri.

Hkrati lahko zaprosi za informacije preko kratkega SMS sporočila na številko **320.430.8444**.

Internet na spletni strani **www.agenziaentrate.gov.it** so na voljo davčne informacije, informacije o zakonodaji, obrazci in on-line storitve.

Za registrirane in habilitirane uporabnike so na voljo računalniške storitve Fisconline in Entratel. Davčni zavezanec sme hkrati zaprositi za informacije in pomoč tudi preko elektronske pošte na razdelku »Storitve, web-mail«.

Nekatere storitve so uporabne tudi prek interaktivnega paketa digitalne televizije.



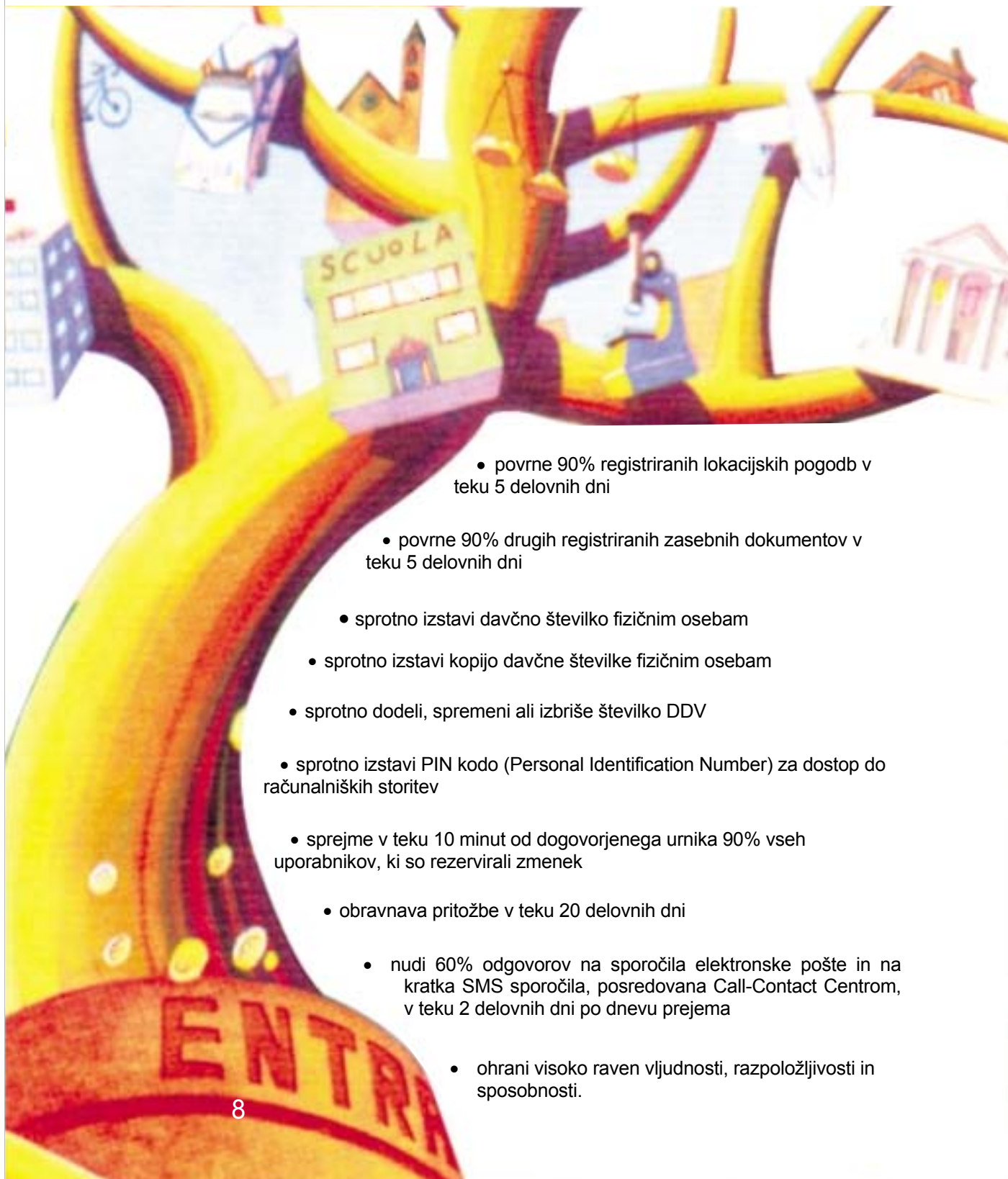
Storitve na dom

Invalidni davčni zavezanci oziroma tisti, ki ne morejo do krajevnih uradov in ki imajo težave pri uporabljanju drugih oblik dostopa do storitev (Internet, Call-Contact Center), lahko zaprosijo za pomoč na dom.

Obrniti se morajo na koordinatorje služb deželnih direktij Agencije, na krajevne urade, na društva, ki delujejo na področju pomoči invalidnim osebam, na socialne službe krajevnih ustanov in na patronate.

Storitev je na razpolago na vseh krajevnih uradih. Nadaljnje informacije so na voljo na spletni strani **www.agenziaentrate.gov.it/servizi**.

Agencija si prizadeva, da...



- povrne 90% registriranih lokacijskih pogodb v teku 5 delovnih dni

- povrne 90% drugih registriranih zasebnih dokumentov v teku 5 delovnih dni

- sprotno izstavi davčno številko fizičnim osebam

- sprotno izstavi kopijo davčne številke fizičnim osebam

- sprotno dodeli, spremeni ali izbriše številko DDV

- sprotno izstavi PIN kodo (Personal Identification Number) za dostop do računalniških storitev

- sprejme v teku 10 minut od dogovorjenega urnika 90% vseh uporabnikov, ki so rezervirali zmenek

- obravnava pritožbe v teku 20 delovnih dni

- nudi 60% odgovorov na sporočila elektronske pošte in na kratka SMS sporočila, posredovana Call-Contact Centrom, v teku 2 delovnih dni po dnevu prejema

- ohrani visoko raven vljudnosti, razpoložljivosti in sposobnosti.