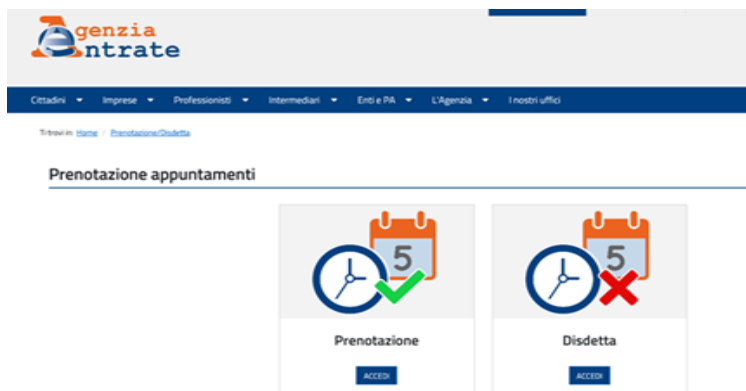


Evoluzione del modello di assistenza e rapporto con i professionisti

(prosecuzione dell'interlocuzione tra la Direzione regionale dell'Agenzia delle Entrate ed i rappresentanti degli Ordini dei Dottori Commercialisti ed Esperti Contabili della Lombardia)



Milano, 26 marzo 2024

Argomenti della riunione:

- 1) *Accesso programmato ai servizi catastali, cartografici e di pubblicità immobiliare: prenotazione appuntamenti su tutti i canali presenti sul CUP dal 20 ottobre 2023*
- 2) *Il modello di accoglienza: offerta e modalità di accesso dell'assistenza programmata*
- 3) *Sportello digitale*
- 4) *Prechiamata*
- 5) *Ispezione ipotecaria su documenti cartacei con modalità telematica*

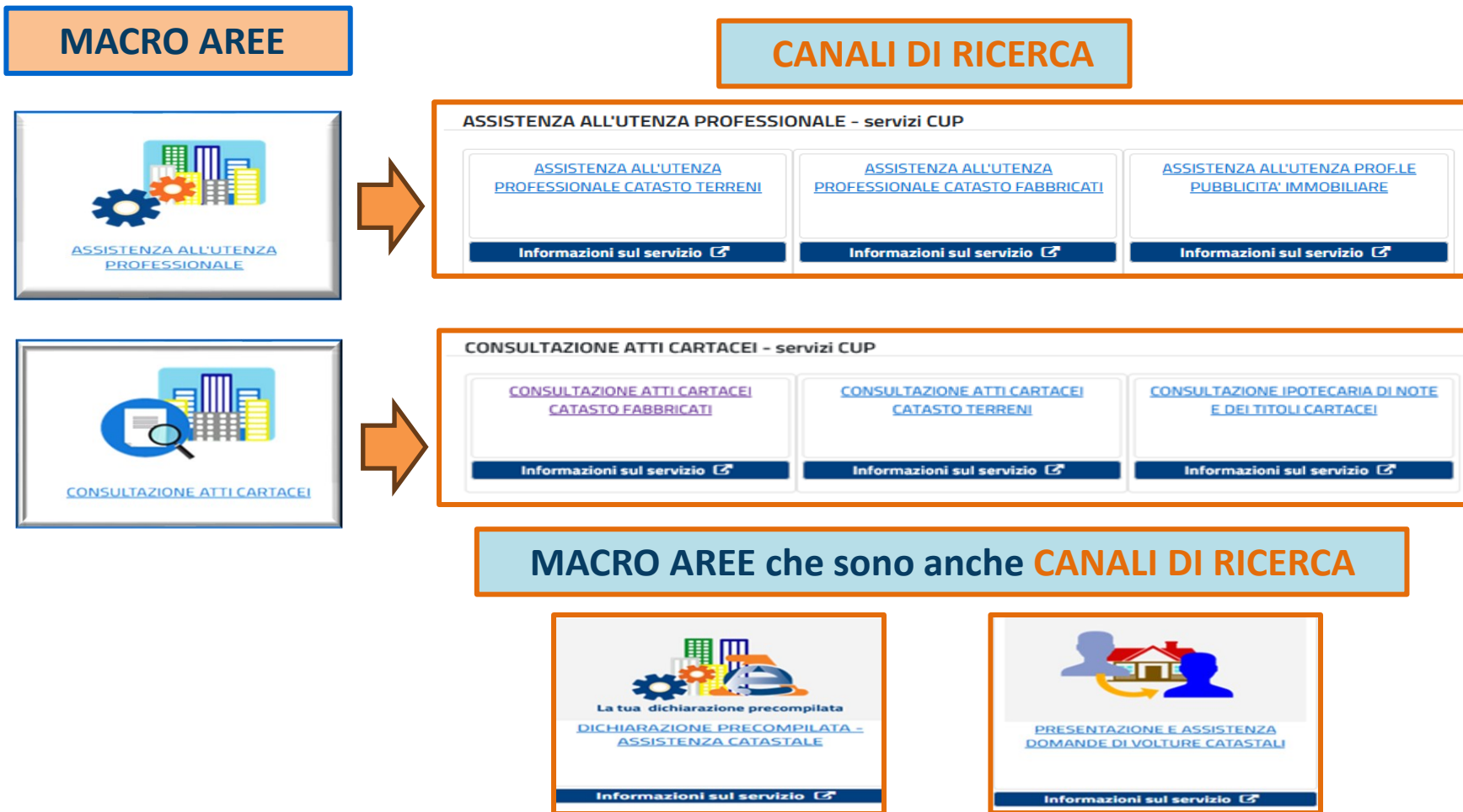
Accesso programmato ai servizi catastali, cartografici e di pubblicità immobiliare: prenotazione appuntamenti su tutti i canali presenti sul CUP dal 20 ottobre 2023

Da venerdì 20 ottobre 2023 tutti i servizi di assistenza catastale e ipotecaria, strutturati in 6 macro aree, sono attivi e prenotabili tramite CUP in tutti gli UPT della Lombardia

Scelta servizio



Le sei macro aree sono suddivise a loro volta in dodici canali di ricerca e conferma dell'appuntamento




Le sei macro aree sono suddivise a loro volta in dodici canali di ricerca e conferma dell'appuntamento

MACRO AREE

CANALI DI RICERCA



RICHIESTE DI RETTIFICA - servizi CUP

RICHIESTE DI RETTIFICA - CATASTO FABBRICATI Informazioni sul servizio 	RICHIESTE DI RETTIFICA - CATASTO TERRENI Informazioni sul servizio 
--	---



ISPEZIONI, VISURE, CERTIFICATI DA BANCA DATI INFORMATIZZATA - servizi CUP

CONSULTAZIONI CATASTALI INFORMATIZZATE Informazioni sul servizio 	ISPEZIONI IPOTECARIE INFORMATIZZATE Informazioni sul servizio 
---	--

*Il modello di accoglienza: offerta e modalità di accesso
dell'assistenza programmata*



Agenda

- ufficio ricercato
- uffici limitrofi



Per ogni ufficio proposto si può scegliere la prima data disponibile per ciascun canale di assistenza attivo.

I canali dell'offerta

- presenza
- telefonica
- videochiamata



Si può prenotare un appuntamento (telefonico, video, in presenza) per il servizio desiderato.



ASSISTENZA ALL'UTENZA PROF.LE PUBBLICITA' IMMOBILIARE

Informativa sul servizio

Il servizio, erogabile ai professionisti, consente di ricevere assistenza tecnica in materia di pubblicità immobiliare. Per informazioni riferibili ad una specifica formalità è necessario rivolgersi ai Servizi di pubblicità immobiliare dell'Ufficio competente per territorio

Inserisci il luogo in cui desideri prenotare (es. il comune o la città e, se vuoi, anche l'indirizzo di partenza - ad esempio, Viale di Trastevere, Roma)

Luogo: ✕ Cancell

Elenco uffici limitrofi in ordine di distanza dal luogo inserito, in un raggio di 50 Km

KG7 - MILANO - UFFICIO PROVINCIALE - TERRITORIO		
Ufficio KG7 - MILANO - UFFICIO PROVINCIALE - TERRITORIO VIA DANIELE MANIN 29 Localizza sulla mappa	Prenota prima data disponibile In presenza: 19/03/2024 In assistenza telefonica: 19/03/2024 In videochiamata: 19/03/2024	Visualizza calendario completo In presenza In assistenza telefonica In videochiamata
KH3 - PAVIA - UFFICIO PROVINCIALE - TERRITORIO		
Ufficio KH3 - PAVIA - UFFICIO PROVINCIALE - TERRITORIO VIA DIPENDENTE SACCHI, 6 Localizza sulla mappa	Prenota prima data disponibile In presenza: 18/03/2024 In assistenza telefonica: Canale non attivato In videochiamata: Canale non attivato	Visualizza calendario completo In presenza In assistenza telefonica: Canale non attivato In videochiamata: Canale non attivato
KG4 - COMO - UFFICIO PROVINCIALE - TERRITORIO		
Ufficio KG4 - COMO - UFFICIO PROVINCIALE - TERRITORIO VIA ITALIA LIBERTÀ 4 Localizza sulla mappa	Prenota prima data disponibile In presenza: 19/03/2024 In assistenza telefonica: 19/03/2024 In videochiamata: Canale non attivato	Visualizza calendario completo In presenza In assistenza telefonica In videochiamata: Canale non attivato
KUX - VIGEVANO - UFFICIO PROVINCIALE - TERRITORIO - SPI		
Ufficio KUX - VIGEVANO - UFFICIO PROVINCIALE - TERRITORIO - SPI VIA GALILEO GALILEI N. 7 Localizza sulla mappa	Prenota prima data disponibile In presenza: 19/03/2024 In assistenza telefonica: Canale non attivato In videochiamata: Canale non attivato	Visualizza calendario completo In presenza In assistenza telefonica: Canale non attivato In videochiamata: Canale non attivato

Si può inserire il luogo dove si desidera prenotare (città, comune e indirizzo) e in risposta vengono fornite le disponibilità dei 7 uffici più vicini, nel raggio di 50 km dal luogo inserito.

VANTAGGI



servizio prenotato al giorno ed all'orario concordato

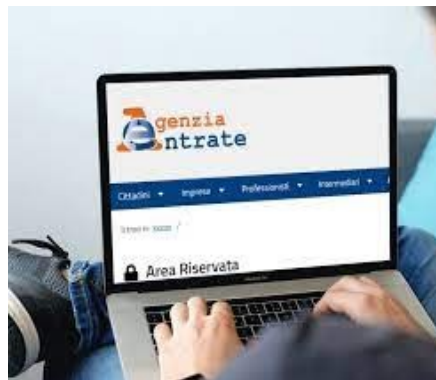
**ACCESSO
PROGRAMMATO
AI SERVIZI
DELL'AGENZIA
DELLE ENTRATE**



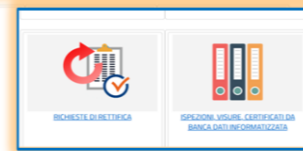
Finite le lunghe attese negli uffici

**ACCESSO
PROGRAMMATO
AI SERVIZI
DELL'AGENZIA
DELLE ENTRATE**

FINALITA'



**Potenziata
l'assistenza a distanza
tramite l'adozione di
sistemi più evoluti**



**Arricchita la gamma dei
servizi on-line**



**Si riduce la necessità del
contribuente di recarsi
fisicamente presso gli uffici**

ASSISTENZA PROGRAMMATA

*La dimensione “Assistenza programmata”
rileva:*

*tutte le prenotazioni di appuntamenti
richiesti tramite CUP o tramite Web Ticket
(associati o meno all'emissione di un biglietto)*

*anche i casi in cui il contribuente, senza appuntamento
prenotato, abbia richiesto servizi di assistenza e la
rilevazione sia avvenuta solo mediante Profilo utente
(ad esempio nei casi di assistenza/servizi a distanza oppure
nei casi in cui l'ufficio non disponga di eliminacode)*

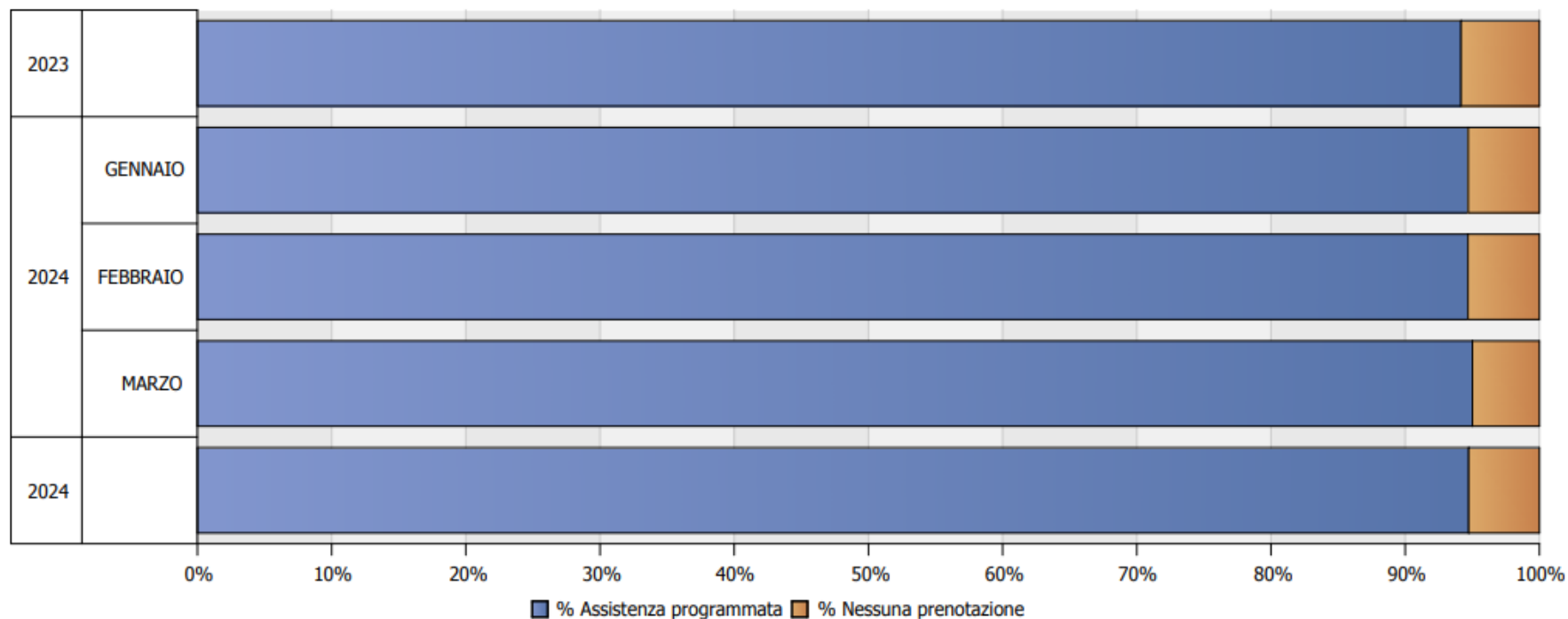
Assistenza programmata

L'indicatore rappresenta l'incidenza percentuale e il volume complessivo degli utenti serviti su appuntamento (CUP o Webticket) rispetto al totale degli utenti serviti, rilevati mensilmente.

(*) L'indicatore viene calcolato solo per le attività effettuate in presenza con l'emissione di un biglietto dall'eliminacode (stato biglietto = NORMALE); restano pertanto escluse tutte le attività svolte senza l'emissione di un biglietto dall'eliminacode.

Tutte le province

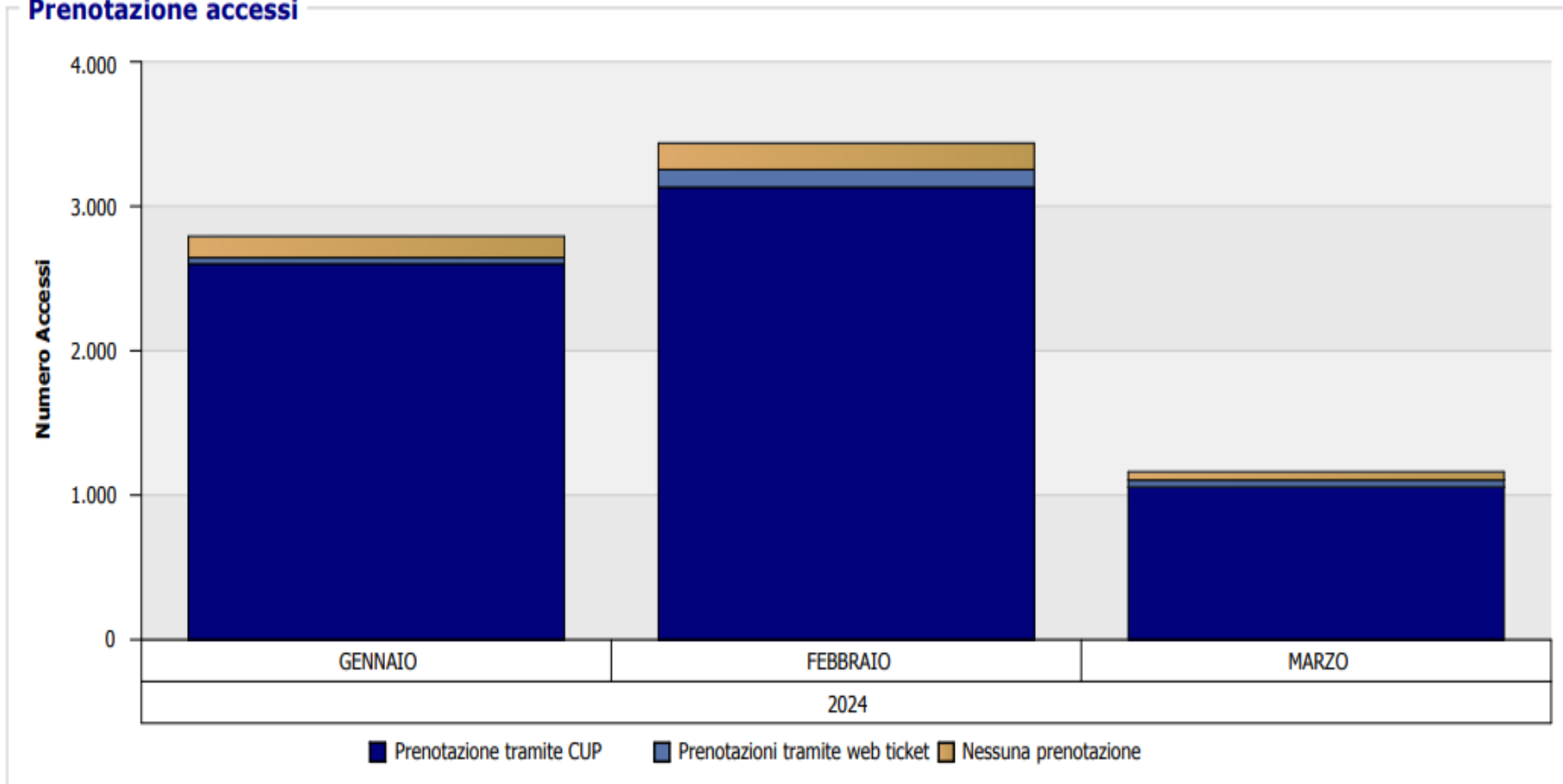
Tasso % assistenza programmata





Indicatori di performance - Assistenza programmata

Prenotazione accessi



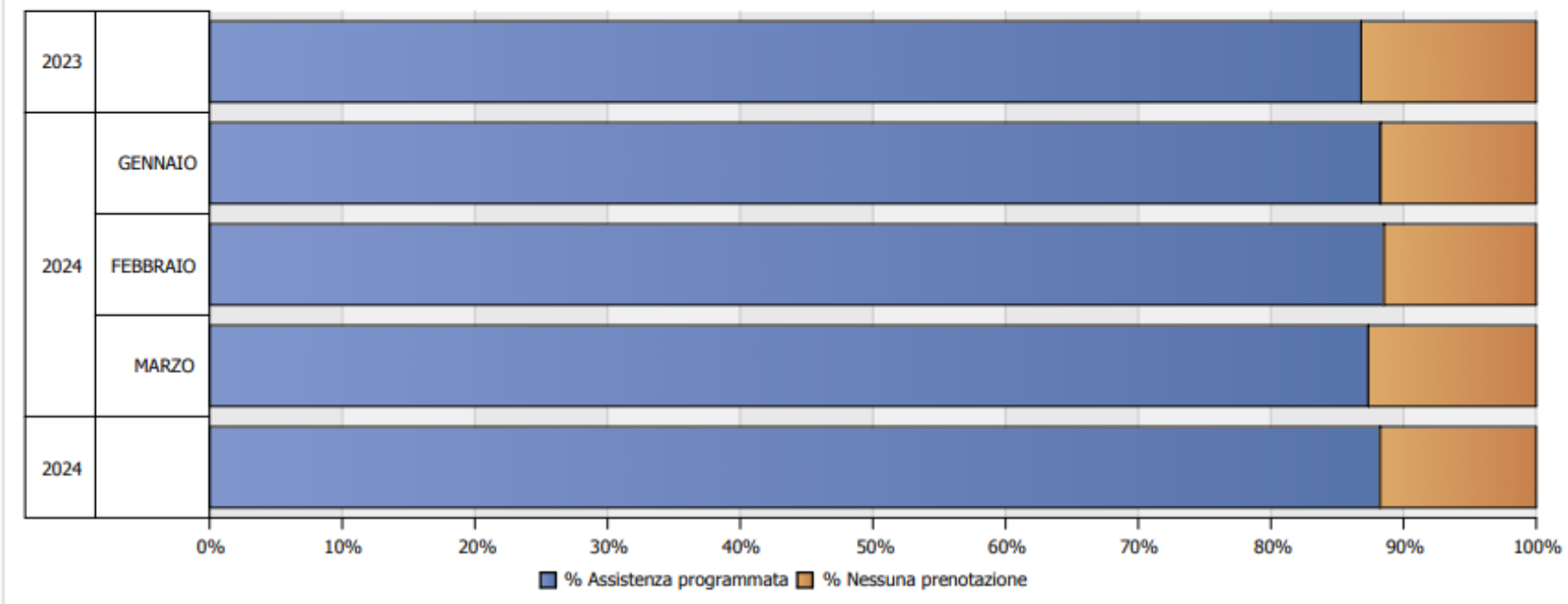
Assistenza programmata

L'indicatore rappresenta l'incidenza percentuale e il volume complessivo degli utenti serviti su appuntamento (CUP o Webticket) rispetto al totale degli utenti serviti, rilevati mensilmente.

L'indicatore viene calcolato sia per le attività effettuate in presenza con l'emissione di un biglietto eliminacode sia per tutte le altre modalità di assistenza non associate all'emissione di un biglietto; rientrano tra queste: i servizi erogati tramite assistenza telefonica o tramite videochiamata; i servizi resi in ufficio senza che sia stato registrato l'accesso tramite l'elimina code; le attività collegate a richieste dei servizi agili e quelle effettuate in Smart Working.

Tutte le province

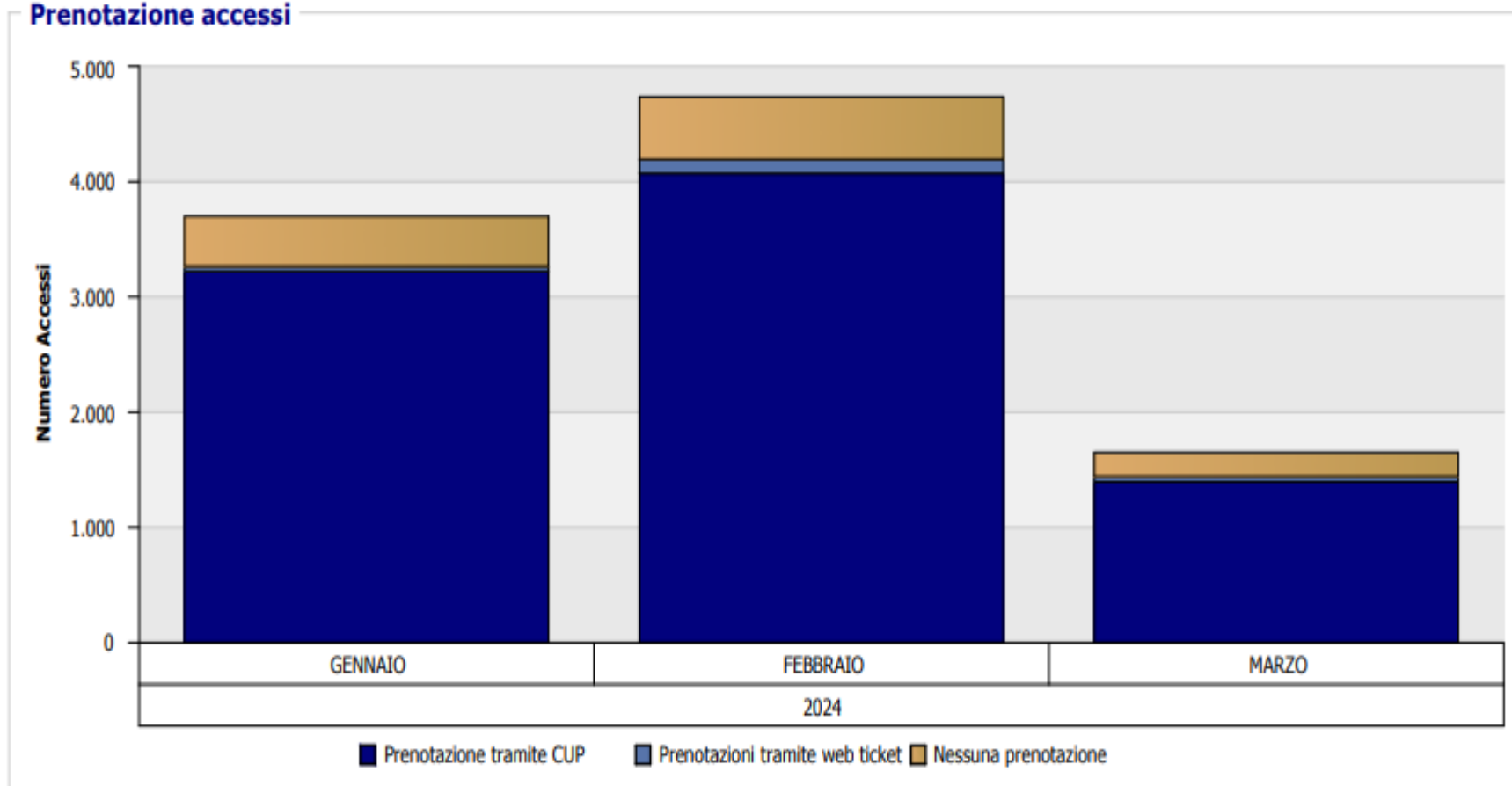
Tasso % assistenza programmata





Indicatori di performance - Assistenza programmata

Prenotazione accessi



Sportello digitale

Cos'è lo Sportello Digitale dell'Agenzia delle Entrate?

una soluzione di contatto e assistenza al contribuente che utilizza una soluzione tecnologica innovativa e più evoluta rispetto all'attuale strumento di videochiamata



**Sportello
Digitale**

AVVIO SPERIMENTAZIONE

25 settembre 2023 nelle regioni Lazio e Sardegna ed in seguito nelle restanti regioni

AVVIO FASE DI PRODUZIONE

6 novembre 2023 nella regione Lombardia

Sportello Digitale

OBIETTIVO

Fornire al cittadino uno strumento che permetta di interagire con Agenzia delle Entrate in modalità totalmente digitale, effettuando da remoto gran parte delle operazioni tipicamente erogate dagli sportelli fisici

BENEFICI

- Ridurre i tempi necessari all'espletamento di una pratica
- Garantire la continuità di erogazione dei servizi
- Abbattimento dei tempi di attesa per gli appuntamenti e riduzione dell'afflusso negli uffici
- Migliorare l'esperienza e il soddisfacimento dei contribuenti

Principali caratteristiche del servizio

Sportello
Digitale



Identificazione del contribuente tramite uso di identità SPID, la cui autenticazione sarà mediata dal Service Provider dell’Agenzia



Prenotazione appuntamento tramite **CUP** con servizio di richiamata
Gestione di appuntamenti dinamici con funzione di “ricontatto” da CUP

Utilizzo delle funzionalità di collaboration



Sessioni di video supporto tramite condivisione schermo e scambio documenti



Firmare eventuale documentazione utile alla pratica in esame tramite procedure di firma elettronica qualificata (*disponibile nella Fase 2*)

Prechiamata

Cos'è la Prechiamata?

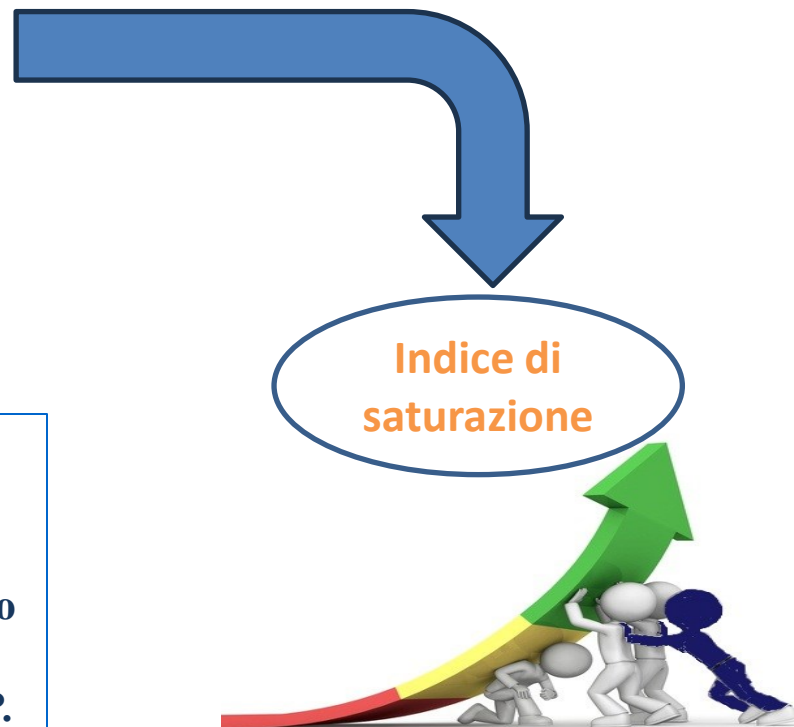
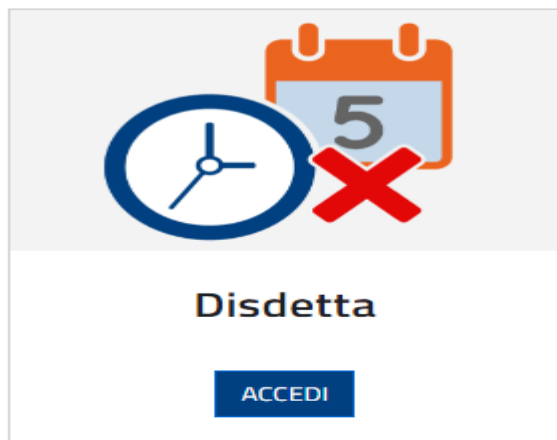
una soluzione tramite la quale l'ufficio, qualche giorno prima della data fissata per l'appuntamento, contatta l'utente per acquisire ulteriori elementi in merito alla richiesta formulata in fase di prenotazione

FINALITA'

Risoluzione della questione in via anticipata direttamente con il contatto telefonico, evitando così all'utente l'accesso in ufficio



Se la Prechiamata è risolutiva della problematica...



La disdetta dell'appuntamento genera un miglioramento dell'indice di saturazione degli appuntamenti calcolato in base al rapporto tra i minuti effettivamente prenotati dagli utenti (al netto delle disdette) e il totale dei minuti resi disponibili dall'ufficio, così come configurati nell'Agenda CUP.

*Ispezione ipotecaria su documenti cartacei
con modalità telematica*

ESTENSIONE NAZIONALE E UFFICI ABILITATI

Dal 2 ottobre 2023 il servizio è attivo su tutte le Aree Servizi di Pubblicità Immobiliare della Nazione

BENEFICI

Riduce gli accessi agli sportelli degli uffici e consente di distribuire nell'arco dell'intera giornata lavorativa l'acquisizione ottica del documento cartaceo da trasmettere

SOGGETTI RICHIEDENTI

Utenti convenzionati Sister, registrati al portale e abilitati ai servizi di consultazione delle banche dati ipotecaria e catastale

OGGETTO

Visionare note non digitalizzate e titoli conservati in formato cartaceo, previamente scansionati a cura degli operatori degli uffici, nonché i repertori delle trascrizioni a decorrere dal 24 luglio 1957, già acquisiti otticamente a sistema.

