

Alle rappresentanze provinciali  
degli Ordini Professionali e delle  
Associazioni di categoria

***OGGETTO: Nuovo modello di accoglienza presso gli uffici della Direzione  
Regionale della Toscana***

Gentili Presidenti,

è con piacere che vi informiamo che dal prossimo 15 settembre avvieremo la sperimentazione in ambito regionale di un nuovo modello di accoglienza presso gli uffici operativi dell’Agenzia, per appuntamento. Il sistema tradizionale di accoglienza e ricevimento dei cittadini nei predetti uffici sarà progressivamente sostituito, all’esito della sperimentazione, dall’accesso programmato. Una tale modalità di erogazione dei servizi consentirà, infatti, di evitare code e assembramenti – esigenza particolarmente sentita in questa fase di emergenza sanitaria – e al contempo potrà contribuire al miglioramento della qualità dei servizi offerti.

Negli ultimi anni l’offerta di servizi dell’Agenzia si è già progressivamente spostata sul canale telematico, con l’obiettivo di semplificare gli adempimenti e ridurre i costi indiretti.

In tale prospettiva, la possibilità di rivolgersi agli uffici accedendo agli “sportelli fisici” dovrebbe essere presa in considerazione solo in via residuale, ovvero solo se effettivamente necessario e, comunque, dopo aver prenotato un appuntamento. La trattazione dei casi “a vista”, senza prenotazione, verrà quindi limitata ai soli casi urgenti. Per quanto riguarda la presentazione delle formalità presso i servizi di pubblicità immobiliare restano salve le vigenti disposizioni di legge.

La nuova impostazione del modello di servizio dell’Agenzia sarà accompagnata da una campagna di comunicazione esterna per informare correttamente tutti i soggetti interessati.

La campagna informativa prevede comunicati stampa e interventi informativi sulle principali testate e nelle emittenti radiotelevisive regionali, pubblicazione di news sulle pagine regionali del sito internet dell’Agenzia e aggiornamento delle pagine riservate a ciascun Ufficio territoriale, video esplicativi, *webinar* e incontri online per spiegare e approfondire le nuove modalità organizzative degli uffici, brochure, infografiche, cartelloni, vetrofanie e avvisi al pubblico.

Ciò comporta un approccio totalmente nuovo ai servizi dell’Agenzia che richiederà il coinvolgimento di tutti gli attori.

Nel confidare che tale iniziativa risponda anche alle esigenze di semplificazione e modernizzazione sentite dalle categorie professionali, nonché nel consueto, fattivo spirito di collaborazione, Vi chiediamo di voler promuovere questo nuovo modello di accoglienza diffondendolo tra gli iscritti ed associati, affinché privilegino l’utilizzo delle procedure telematiche, limitando a motivi di necessità e urgenza l’accesso ai servizi di front-office.

Di seguito si riportano i giorni e gli orari di apertura degli uffici di questa Direzione provinciale a partire dal prossimo 15 settembre:

- **Ufficio Territoriale di Arezzo:** lunedì, martedì, mercoledì e giovedì dalle ore 8:30 alle ore 13:00;
- **Ufficio Territoriale di Arezzo – Sportello di Cortona:** solo il venerdì dalle ore 8:30 alle ore 12:30;
- **Ufficio Territoriale di Arezzo – Sportello di Poppi:** solo il venerdì dalle ore 8:30 alle ore 12:30;
- **Ufficio Territoriale di Monteverchi:** lunedì, martedì e venerdì dalle ore 8:30 alle ore 12:45;

- **Ufficio Territoriale di Sansepolcro:** solo il giovedì dalle ore 8:30 alle ore 12:45;

- **Ufficio Provinciale – Territorio:**

**Servizi Catastali:** martedì, mercoledì, giovedì dalle ore 8:30 alle ore 13:00 secondo il seguente prospetto.

- Consultazioni che non possono essere fatte telematicamente e domande di volture per cui è impossibile l'invio telematico: martedì e giovedì.
- Assistenza all'utenza professionale e istanze di rettifica che non possono essere inviate telematicamente: mercoledì.

Per le consultazioni degli atti catastali cartacei, durante una prima fase sperimentale, il giovedì è riservato alla trattazione delle richieste già avanzate precedentemente per e-mail, mentre il martedì resterà a disposizione per prenotazioni con la nuova procedura.

**Servizi di Pubblicità Immobiliare:**

- Presentazione formalità: dal lunedì al venerdì dalle ore 8:30 alle ore 13:00 (ultimo giorno del mese dalle ore 8:30 alle ore 11:00)
- Ispezioni ipotecarie: martedì e giovedì dalle ore 8:30 alle ore 13:00.
- Assistenza all'utenza professionale: martedì e giovedì dalle ore 8:30 alle ore 9:30

Per contattare gli uffici di questa Direzione provinciale è possibile chiamare il numero 0575 97141. Gli operatori rispondono dal lunedì al venerdì dalle ore 8,30 alle 12,30.

Cordiali saluti.

Il Direttore Provinciale  
Barbara Capotorto  
*firmato digitalmente*

*Un'originale del documento è archiviato presso l'ufficio emittente.*