

Osservatorio regionale

Nuovo modello di accoglienza per appuntamento

Bologna, 15 settembre 2020

Nuovo modello di accoglienza per appuntamento



Il sistema di accoglienza e ricevimento dell'utenza degli uffici dell'Agenzia cambia impostazione e lavora per accesso programmato



Nuovo modello di accoglienza per appuntamento

Il rapporto con i cittadini si evolve per assicurare l'ordinata gestione dei flussi di utenza cercando di prevenire disservizi e il rischio di assembramenti

Gli utenti, che utilizzano prioritariamente il canale telematico o la modalità "agile", accedono all'Ufficio solo se effettivamente necessario e comunque dopo aver prenotato un appuntamento

Viene assicurata la trattazione dei casi "a vista", senza prenotazione, limitatamente ai casi urgenti e non procrastinabili, valutabili di volta in volta



Nuovo modello di accoglienza per appuntamento

Si tratta di un cambiamento radicale delle modalità di accesso agli Uffici che richiede un mutamento del *modus operandi* sia per il personale dell'Agencia sia per l'utenza

Il modello verrà applicato in via sperimentale in tutte le Direzioni regionali a partire dal 15 settembre

Per l'Emilia Romagna le Direzioni Provinciali interessate sono Bologna (Ut Bologna 1, Ut Bologna 2 e UPT Bologna) Modena (Ut Modena, Ut Carpi e UPT Modena) e Rimini (Ut Rimini e UPT Rimini)



Nuovo modello di accoglienza per appuntamento

La sperimentazione prevede una programmazione flessibile degli accessi modulando l'utilizzo degli strumenti

- **CUP (contribuenti e firmatari)**
- **WEBTICKET**



Gestione delle richieste di servizi

Esiste un corrispondente servizio telematico?



Accesso tramite CUP

Accesso tramite CUP
o WEBTICKET



Deve comunque essere garantita la ricezione dei documenti e la presa in carico dei casi urgenti



Gestione delle richieste di servizi

Rimane valida la possibilità di richiedere i servizi in modalità AGILE via PEC o mail



Come prenotare un appuntamento?

ON LINE

Tramite APP
AgenziaEntrate o sito
www.agenziaentrate.it

CUP

WEBTICKET

AL TELEFONO

Numero verde
800.90.96.96 oppure
0696668907 da cellulare

CUP

Numero di telefono
della DP

CALL BACK



I servizi senza andare in Ufficio

**SERVIZI
TELEMATICI**

**FISCONLINE
ENTRATEL**

SERVIZI AGILI

**Guida ai servizi agili
www.agenziaentrate.it**

**SERVIZI SENZA
REGISTRAZIONE**

**Calcolo rate 36bis/36ter,
Tassazione atti giudiziari,
ecc**

**ASSISTENZA
TELEFONICA**

**Numero verde e
assistenza telefonica della
DP**



Gestione appuntamenti - Novità

L'offerta di appuntamenti è definita su base settimanale in termini di minuti complessivi

I servizi da erogare sono classificati in maniera omogenea e distinti per tipologia di utenti e minuti di erogazione (10,15,20,30,40)

Il vincolo temporale della creazione dell'agenda non sarà più di 15 gg lavorativi ma viene ridotto a 10 giorni lavorativi

Gli Uffici avranno a disposizione una quota riservata di appuntamenti per gli utenti che abbiano necessità di tornare in ufficio



Numero Di Accessi Luglio 2020	UT BOLOGNA 1	UT BOLOGNA 2	UT MODENA	UT CARPI	UT RIMINI	Totale
ASSISTENZA E INFORMAZIONE	773	754	183	185	80	1.975
ATTI GIUDIZIARI	2	1	4		1	8
ATTI PRIVATI	880	556	277	157	330	2.200
ATTI PUBBLICI						
AUTORIZZAZIONI E AGEVOLAZIONI	526	343	484	157	768	2.278
BOLLATURA REGISTRI E CONTROLLO REPERTORI	4	1	1		1	7
CERTIFICAZIONI	249	13	14	10	242	528
CONTROLLI FORMALI			1			1
CONTROLLI SOSTANZIALI		1	2		1	4
IDENTIFICAZIONE DEL CONTRIBUENTE	779	714	798	168	663	3.122
RICEZIONE DOCUMENTI	571	661	830	197	398	2.657
RIMBORSI IMPOSTE DIRETTE	69	313	60	35		477
RIMBORSI IVA					2	2
RIMBORSI REGISTRO E IMPOSTE MINORI		2	1	1		4
SUCCESSIONI	41	1		2		44
TRIBUTI MINORI	2		1			3
Servizi Fiscali	3.896	3.360	2.656	912	2.486	13.310



Gestione appuntamenti – Servizi attivati

Abilitazione ai servizi telematici

Agevolazioni ed esenzioni disabili

Assistenza telefonica abilitazione servizi telematici

Assistenza telefonica contributo a fondo perduto

Assistenza telefonica dichiarazione precompilata

Assistenza telefonica dichiarazione precompilata – terreni e fabbricati

Atti pubblici

Avvisi di accertamento parziale e cartelle di pagamento

Codice fiscale, tessera sanitaria, partita iva – variazioni

Comunicazioni cambia verso

Comunicazioni di irregolarità e cartelle di pagamento

Consegna documenti ed istanze

Controllo formale dichiarazioni e relative cartelle



Gestione appuntamenti – Servizi attivati

Dichiarazioni precompilata

Dichiarazioni precompilata – terreni e fabbricati

Informazioni sui modelli di dichiarazione

Modifica F24

Regime fiscale per i contribuenti minimi

Registrazione atti giudiziari

Registrazione atti privati (comodati, etc.)

Registrazione contratti di locazioni

Richiesta certificati

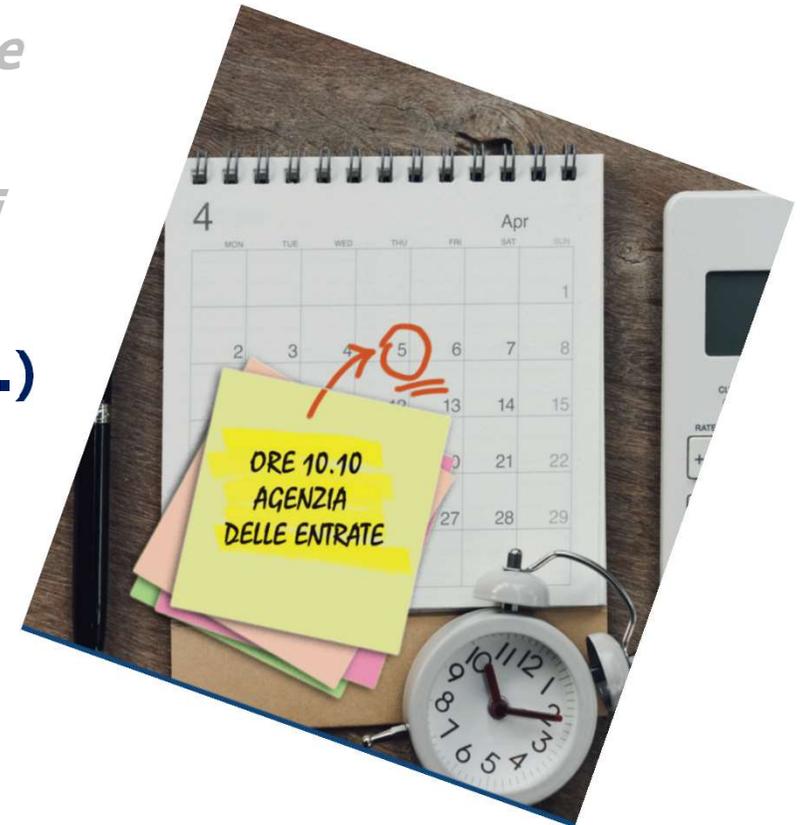
Rimborsi imposte dirette

Rimborsi IVA

Rimborsi registro e imposte minori

Successioni

Vidimazione formulari rifiuti e certificazioni contro la doppia imposizione



WEBTICKET

Il servizio "Eliminacode on line - Webticket" consente, attraverso il sito internet o l'App dell'Agenzia, di prenotare un biglietto elimina code presso l'Ufficio Territoriale o l'Ufficio Provinciale Territorio nel corso della stessa giornata

Il biglietto viene emesso con un tempo minimo di latenza necessario all'utente per raggiungere l'Ufficio all'orario di validità del ticket



WEBTICKET

Per ricevere il ticket "virtuale" il contribuente, a partire dalle 6 del mattino e fino all'esaurimento della disponibilità giornaliera, compila un form che presenta la stessa interfaccia della prenotazione degli appuntamenti tramite CUP

Inviata la richiesta, il contribuente riceve una e-mail, all'interno della quale trova un link da cliccare per la conferma del webticket

Il sistema restituisce automaticamente il biglietto da stampare e presentare in ufficio senza che il contribuente debba effettuare alcuna operazione



ACCESSI GENNAIO-AGOSTO 2019

	GEN	FEB	MAR	APR	MAG	GIU	LUG	AGO	Totale
ASSISTENZA E INFORMAZIONE REGISTRO	1.259	1.120	1.307	1.214	1.530	1.564	1.687	948	10.629
<i>assistenza dichiarazioni</i>	10.999	9.235	10.637	11.053	15.224	13.283	16.660	7.431	94.522
ASSISTENZA E INFORMAZIONE	13.398	10.879	12.527	12.747	17.426	15.378	18.962	8.876	110.193
ATTI PRIVATI	15.857	12.914	14.087	13.071	15.601	14.134	15.389	8.376	109.429
AUTORIZZAZIONI E AGEVOLAZIONI	12.209	7.422	5.964	6.274	7.161	6.314	7.075	3.330	55.749
CERTIFICAZIONI	1.180	1.599	1.787	1.699	2.349	2.004	2.179	627	13.424
IDENTIFICAZIONE DEL CONTRIBUENTE	12.940	11.558	11.936	11.121	12.368	10.305	11.658	9.364	91.250
RICEZIONE DOCUMENTI	5.036	4.021	4.180	5.307	9.041	8.491	9.862	4.575	50.513
RIMBORSI IMPOSTE DIRETTE	1.389	1.074	1.024	1.253	1.817	1.664	2.516	1.223	11.960
Totale	64.255	51.117	53.275	53.144	67.594	59.769	69.502	37.424	456.080



ACCESSI GENNAIO-AGOSTO 2020

	GEN	FEB	MAR	APR	MAG	GIU	LUG	AGO	Totale
ASSISTENZA E INFORMAZIONE REGISTRO	1.889	1.856	494	82	208	453	541	228	5.751
<i>assistenza dichiarazioni</i>	10.955	10.453	2.706	107	640	1.616	2.152	1.506	30.135
ASSISTENZA E INFORMAZIONE	14.109	12.873	3.321	202	1.422	3.473	3.974	2.406	41.780
ATTI PRIVATI	12.585	10.973	3.312	418	1.874	4.708	5.713	4.559	44.142
AUTORIZZAZIONI E AGEVOLAZIONI	6.513	6.279	1.513	411	1.441	3.901	4.986	3.489	28.533
CERTIFICAZIONI	1.591	2.028	485	123	560	740	982	736	7.245
IDENTIFICAZIONE DEL CONTRIBUENTE	11.225	10.117	3.216	1.021	2.194	4.441	6.712	6.280	45.206
RICEZIONE DOCUMENTI	4.275	3.796	1.811	574	1.530	3.436	5.183	4.810	25.415
RIMBORSI IMPOSTE DIRETTE	1.774	1.247	200	18	209	762	1.658	1.711	7.579
Totale	53.403	48.741	14.144	2.787	9.327	21.655	29.399	24.140	203.596



CONFRONTO ACCESSI 2019-2020

	GEN	FEB	MAR	APR	MAG	GIU	LUG	AGO	Totale
<i>ASSISTENZA E INFORMAZIONE REGISTRO</i>	50%	66%	-62%	-93%	-86%	-71%	-68%	-76%	-46%
<i>assistenza dichiarazioni</i>	0%	13%	-75%	-99%	-96%	-88%	-87%	-80%	-68%
ASSISTENZA E INFORMAZIONE	5%	18%	-73%	-98%	-92%	-77%	-79%	-73%	-62%
ATTI PRIVATI	-21%	-15%	-76%	-97%	-88%	-67%	-63%	-46%	-60%
AUTORIZZAZIONI E AGEVOLAZIONI	-47%	-15%	-75%	-93%	-80%	-38%	-30%	5%	-49%
CERTIFICAZIONI	35%	27%	-73%	-93%	-76%	-63%	-55%	17%	-46%
IDENTIFICAZIONE DEL CONTRIBUENTE	-13%	-12%	-73%	-91%	-82%	-57%	-42%	-33%	-50%
RICEZIONE DOCUMENTI	-15%	-6%	-57%	-89%	-83%	-60%	-47%	5%	-50%
RIMBORSI IMPOSTE DIRETTE	28%	16%	-80%	-99%	-88%	-54%	-34%	40%	-37%
Totale	-17%	-5%	-73%	-95%	-86%	-64%	-58%	-35%	-55%



Registrazione Contratti di Locazione - RLI

Numero frequenze atti registrati	gen-ago 2019			gen-ago 2020			Incremento della Percentuale atti registrati telematicamente
	Atti registrati in ufficio	Atti registrati telematicamente	Percentuale e atti registrati telematicamente	Atti registrati in ufficio	Atti registrati telematicamente	Percentuale e atti registrati telematicamente	
DP BOLOGNA	2.660	19.416	87,95%	1.316	18.220	93,26%	5,31%
DP FERRARA	2.122	7.757	78,52%	956	6.911	87,85%	9,33%
DP FORLI'-CESENA	1.142	7.978	87,48%	561	7.029	92,61%	5,13%
DP MODENA	1.544	14.845	90,58%	727	13.422	94,86%	4,28%
DP PARMA	1.796	9.869	84,60%	952	8.774	90,21%	5,61%
DP PIACENZA	613	6.860	91,80%	223	6.301	96,58%	4,78%
DP RAVENNA	1.362	7.078	83,86%	732	6.401	89,74%	5,88%
DP REGGIO NELL'EMILIA	822	9.323	91,90%	390	7.729	95,20%	3,30%
DP RIMINI	1.760	5.523	75,83%	932	5.079	84,50%	8,66%
DR EMILIA ROMAGNA	13.821	88.649	86,51%	6.789	79.866	92,17%	5,65%

