

AGENZIA DELLE ENTRATE

Informativa alle OO.SS.

Il canale telematico denominato CIVIS consente agli intermediari e ai contribuenti di trattare le comunicazioni di irregolarità tramite Entratel e Fisconline, ricevendo *on line* lo stesso servizio ottenibile presso lo sportello di un ufficio.

Il servizio tramite il canale in argomento, che sta registrando un significativo aumento delle richieste di assistenza, si inquadra nella politica di semplificazione degli adempimenti e di agevolazione dell'utilizzo del canale telematico che si è rivelata vantaggiosa in termini di maggiore efficienza dei servizi al cittadino.

Per tale ragione è previsto altresì l'ampliamento dei servizi erogabili tramite CIVIS (per es. cartelle di pagamento).

Considerato che tale tipologia di assistenza è analoga a quella che i CAM svolgono tramite telefono, viene disposta l'estensione ai CAM della modalità di lavorazione tramite il canale CIVIS, che si andrà a configurare come una lavorazione di back-office.

La definizione dei parametri di distribuzione dei carichi di lavoro sarà effettuata dalla Direzione Centrale Servizi ai Contribuenti – Ufficio Assistenza ai Contribuenti, sentiti i direttori dei CAM, in base alla capacità operativa delle singole strutture.

UFFICIO RELAZIONI SINDACALI