

Direzioni provinciali

Ufficio provinciale di Milano - Territorio

e p.c. Area di Staff

***OGGETTO: Avvio nuova procedura “Gestione appuntamenti” agli UT e UPT
della Direzione regionale Lombardia – Linee guida***

PREMESSA

Con la nota prot.121334 del 15 luglio 2021, questa Direzione regionale ha comunicato l'estensione agli Uffici lombardi, a partire dal prossimo 4 ottobre, della nuova procedura “Gestione appuntamenti”; contestualmente è stato avviato un monitoraggio in merito all'offerta settimanale che gli Uffici territoriali e gli Uffici provinciali – Territorio intendono garantire.

Alla luce dei riscontri ottenuti e tenuto conto che la nuova procedura verrà gestita direttamente da tali Uffici, si ritiene opportuno sintetizzare l'esito del monitoraggio, fornendo delle linee guida comuni per la sua corretta configurazione, **che andrà impostata entro il prossimo 16 settembre¹.**

ESITO MONITORAGGIO AREA ENTRATE

Con la citata nota del 15 luglio era stato chiesto alle Direzioni provinciali di incrementare l'offerta settimanale di appuntamenti utilizzando come leve:

- l'incremento delle giornate di apertura;
- la re-introduzione di una o due giornate di apertura pomeridiana;
- la chiusura dei Centri di contatto.

In proposito, dall'analisi dei riscontri ricevuti è emerso che:

- l'incremento dell'offerta settimanale regionale, in termini di minuti, è stato del 18%;
- n.14 Uffici territoriali su 50 non hanno proposto alcun incremento;
- n. 36 Uffici territoriali prevedono 5 aperture settimanali.;
- n.16 Uffici territoriali hanno re-introdotto l'apertura pomeridiana;
- n. 10 Direzioni provinciali hanno comunicato la volontà di chiudere il Centro di contatto.

Alla luce di ciò, pur apprezzando lo sforzo profuso dalle Direzioni provinciali, si evidenzia come nei prossimi mesi sarà necessario incrementare maggiormente il numero di appuntamenti a disposizione dell'utenza, tenuto anche conto della graduale ripresa dell'attività di notifica di atti impositivi.

¹ La prima data prenotabile con la nuova procedura sarà il prossimo 4 ottobre

Direzione regionale della Lombardia – Settore Servizi - via Manin, 25 - 20121 Milano

Tel. 02.65504.465 - Fax 02.65504.855 - e-mail: dr.lombardia.sf@agenziaentrate.it

Nello specifico, il risultato a cui tendere, con la dovuta gradualità, tenendo conto degli specifici contesti territoriali e dell'andamento della pandemia, è il ritorno a 5 giorni di aperture al pubblico con 2 rientri pomeridiani: è evidente, infatti, che per ridurre il flusso di richieste tramite e-mail/PEC ed il relativo impatto sulle attività degli uffici, è necessario ampliare la possibilità di accesso diretto dei contribuenti, prevedendo un congruo numero di appuntamenti tempestivamente prenotabili.

Mutuando esperienze ampiamente diffuse sul territorio nazionale, il raggiungimento di tale risultato potrà essere agevolato dal coinvolgimento dei colleghi di tutta la Direzione provinciale, assicurando così anche una maggiore rotazione del personale nello svolgimento dei servizi in presenza.

Si coglie l'occasione poi per ricordare che, al fine di razionalizzare i carichi di lavoro, qualora non sia già avvenuto, è opportuno procedere tempestivamente alla loro redistribuzione, coinvolgendo, ad esempio, i colleghi degli Uffici Legali nell'ordinaria gestione delle istanze di accesso agli atti ai sensi della legge 241/90 ed i colleghi degli Uffici Controlli nella lavorazione delle Comunicazioni Cambia Verso, degli accertamenti parziali automatizzati ai sensi dell'art. 41-bis d.P.R. 600/73 e/o delle istanze di immatricolazione di veicoli di provenienza comunitaria.

Inoltre, come già evidenziato in diverse occasioni, si raccomanda alle Direzioni provinciali di continuare a dedicare particolare attenzione alla lavorazione dei rimborsi, pianificando fin da subito l'eventuale delocalizzazione della lavorazione dei rimborsi da 730 soggetti a controllo preventivo di prossima assegnazione.

Infine, ferme restando le imprescindibili cautele e misure di sicurezza necessarie nell'attuale contesto a salvaguardare la salute dei colleghi, laddove gli attuali accordi sindacali in tema di sicurezza e/o in tema di lavoro agile non siano compatibili con il modello di accoglienza descritto, i Direttori provinciali attiveranno la contrattazione di sede per rivederli anche alla luce del parere espresso del coordinatore dei medici competenti secondo cui un parametro comunemente adottato è quello di considerare, per ogni singola stanza, almeno 7 metri quadri a disposizione di ogni singolo lavoratore, a titolo esemplificativo in una stanza di 15/20 mq possono lavorare contemporaneamente massimo 2 persone, prevedendo periodicamente il ricambio e il ricircolo dell'aria, sia in maniera artificiale che naturale.

LINEE GUIDA PER LA CONFIGURAZIONE DEGLI UT e DEGLI UPT

Per quanto riguarda la configurazione della nuova procedura, a livello regionale:

- gli appuntamenti prenotabili direttamente dall'Ufficio (cd. "Quota Ufficio") sono stati impostati nella misura del 5% dei minuti giornalieri a disposizione – Tramite questa funzione è possibile per l'Ufficio prenotare appuntamenti a partire dal secondo giorno lavorativo successivo alla data in corso; inoltre, vi è anche la

possibilità di prenotare appuntamenti “extra Agenda”, operazione che non incide sul monte minuti giornaliero: in quest'ultimo caso, è possibile prenotare un appuntamento anche per il giorno in corso;

- per l'area Entrate, è prevista l'attivazione dei CUP Firmatari soltanto negli Uffici capoluogo di provincia, con una percentuale pari a 10% dell'offerta di minuti giornaliera; per quanto riguarda gli Uffici di Milano, tenuto conto della maggior richiesta da parte dei professionisti, tale percentuale è stata impostata al 15%.

Relativamente alla configurazione a livello locale, gli utenti abilitati ad accedere alla nuova procedura² dovranno:

- **configurare i servizi disponibili, precisandone anche la durata:**
 - ✓ per l'area Entrate, al fine di garantire uniformità a livello regionale ed in attesa della definizione di un *set* unico a livello nazionale, i servizi da attivare e la loro durata sono dettagliati nel file *excel* in allegato;
 - ✓ per l'area Territorio, ogni Ufficio attiverà inizialmente i servizi dichiarati nel monitoraggio richiesto con la citata nota prot. 121334, sia in termini di minutaggio che di giorni di apertura. La durata dei singoli servizi è fissata dagli Uffici, tenendo conto di peculiarità logistiche ed organizzative locali. Eventuali, successive variazioni, volte a bilanciare o ad accrescere le linee di prenotazione, devono considerare prioritarie le consultazioni catastali e le ispezioni informatizzate, entrambe ad appannaggio di una fascia di utenza non professionale, l'assistenza all'utenza professionale catastale e ipotecaria (su Life Size o telefonica) e la consultazione degli atti cartacei sia catastali che ipotecari (note e titoli);
- **configurare gli sportelli virtuali** - Si precisa che **non** vi è alcuna correlazione tra gli sportelli virtuali e quelli reali, tale configurazione è necessaria soltanto al fine di definire l'offerta di minuti settimanali³; in merito a tale soglia andrà impostata quella comunicata in Direzione regionale, **a nulla rileva la soglia minima settimanale pre-impostata in procedura per ciascun Ufficio da Sogei**;
- **verificare la data del Santo Patrono**;
- **verificare la correttezza dell'indirizzo dell'Ufficio**;
- **abilitare eventualmente ulteriori funzionari alla procedura** - Tenuto conto che gli utenti abilitati al profilo A possono variare anche la configurazione del CUP, è consigliabile limitare l'estensione di tale

² La nuova procedura è accessibile tramite PAGE, seguendo il percorso Assistenza → Applicazioni → CUP – Gestione appuntamenti - Nuova procedura

³ Si evidenzia che per poter impostare un numero predefinito di appuntamenti della stessa tipologia è necessario attivare uno sportello virtuale dedicato per quel servizio (ad esempio, per avere 8 appuntamenti da mezz'ora dedicati alla Registrazione Atti e 8 appuntamenti da mezz'ora dedicati alle Comunicazioni di irregolarità è necessario attivare 2 sportelli virtuali di 4 h per ciascun servizio); l'orario di apertura del singolo sportello non deve essere necessariamente di 4 h.

profilo di abilitazione ai coordinatori di front-office, ai capi Area Up-T o a coloro che si occupano della gestione della sala, laddove non prevista la figura del CFO;

- qualora negli Up-T fossero attivi i servizi catastali e ipotecari su prenotazione con l'attuale procedura in dismissione (https://wwwt.agenziaentrate.gov.it/servizi/cup_v2/user.php), è necessario che, sulla medesima applicazione, non si diano agli utenti disponibilità di date prenotabili successive al 1° ottobre. A tal fine, gli Uffici utilizzeranno la funzione di “blocco sportelli”, in modo tale che, se l'avvio della sperimentazione dovesse essere posticipata, si potranno riaprire le disponibilità immediatamente.

Per maggiori approfondimenti sulla procedura si rinvia alla Guida dedicata. In caso di difficoltà i funzionari di riferimento sono:

- **per l'area Entrate**, il dott. Nicola Emanuele Fuggetta, Capo Reparto dell'Ufficio Servizi fiscali;
- **per l'area Territorio**, il dott. Vito Carlo Bruno dell'Ufficio Servizi Catastali Cartografici e di Pubblicità Immobiliare.

Si raccomanda alle Direzioni provinciali di vigilare **sul rispetto del termine del 16 settembre per l'inserimento della configurazione iniziale**, che sarà anche oggetto di costante monitoraggio da parte dei rispettivi Uffici di governo.

Infine, si rammenta che laddove presente, la gestione dei CUP degli Uffici territoriali deve avvenire esclusivamente tramite il sistema ARGO.

IL DIRETTORE REGIONALE
Antonino Di Geronimo
(firmato digitalmente)

Un originale del documento è archiviato presso l'Ufficio emittente