

INFORMATIVA ALLE OO.SS. DEL COMPARTO E DELL'AREA FUNZIONI CENTRALI

Avvio “Sportello Digitale”

L’Agenzia è impegnata in un percorso di costante evoluzione dei propri servizi, orientato a garantirne l’efficienza, la qualità e la capillarità.

Un pilastro di tale percorso è il progressivo svincolare dalla compresenza fisica la relazione tra ufficio e contribuente, consentendo dunque di affiancare in modo sistematico l’erogazione dei servizi in presenza con quella a distanza.

L’Agenzia, con comunicazioni di servizio e documenti programmatici, ha più volte rappresentato la linea evolutiva del proprio modello di assistenza, introducendo la videochiamata come modalità di erogazione dei servizi.

In considerazione dei risultati raggiunti, delle potenzialità dello strumento e della perdurante esigenza di contenere il numero degli accessi in presenza dei contribuenti presso i nostri uffici, il Piano Integrato di Attività e Organizzazione 2023-2025 ha riportato tra gli obiettivi programmatici e strategici la possibilità di erogare l’assistenza tramite una videochiamata “evoluta” ossia uno “sportello virtuale”.

Come comunicato con l’informativa del 18 gennaio 2022 (**all. 1**), nell’ambito delle attività del Gruppo di Lavoro per il progetto “Sportello Digitale”, costituito con l’obiettivo di analizzare le implicazioni organizzative, tecnologiche e dei processi per la digitalizzazione delle attività di assistenza da parte degli uffici dell’Agenzia, è stata individuata una soluzione tecnologica che permette di supportare maggiormente il cittadino nel:

- prenotare l’appuntamento tramite CUP con servizio di richiamata
- ricevere sessioni di video supporto tramite condivisione schermo e scambio documenti
- firmare eventuale documentazione utile alla pratica in esame tramite procedure di firma elettronica qualificata

La soluzione risponde ai requisiti di accessibilità e usabilità e soddisfa tutti gli standard di sicurezza informatica e tutela dei dati personali. La stessa sarà integrata con i servizi applicativi utilizzati dall’Agenzia.

L'obiettivo della soluzione proposta è quello di 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, per ridurre così i tempi necessari all'espletamento di una pratica.

Nel 2022 è stata avviata una fase di sperimentazione dello strumento che ha interessato le Direzioni Regionali di Sardegna e Lazio, che si è conclusa positivamente, e dalla quale è emerso che lo sportello digitale ha tutte le potenzialità per essere uno strumento valido da utilizzare in sede di erogazione dei servizi.

Per queste ragioni, dato l'esito positivo della sperimentazione, si è arrivati a definire una soluzione tecnologica definitiva da implementare su scala nazionale.

L'aspettativa è quella di consegnare agli uffici territoriali una piattaforma che si possa inserire in maniera armonica all'interno dell'organizzazione dei servizi all'utenza, affiancandola allo sportello fisico e all'assistenza telefonica.

Nella fase di avvio, a partire dal 25 settembre 2023, sarà previsto il rilascio di licenze per tutte le Direzioni Regionali, con l'interessamento di 1.900 colleghi, di cui 1.000 nella prima fase (individuati preliminarmente tra coloro che effettuano già le videochiamate) e 900 nella seconda fase entro il 31 dicembre 2023.

Le dotazioni informatiche necessarie saranno fornite dall'Agenzia e saranno erogate ai colleghi sessioni di formazione a partire dal mese di settembre 2023.

La presente informativa è corredata da *slides* di presentazione del progetto (**all. 2**).

Roma, 21 luglio 2023