

Articolo pubblicato su FiscoOggi (<http://fiscooggi.it>)

Sicilia

Appuntamenti e ticket online, in sicurezza. Prenotabili con un click da smartphone

31 Agosto 2020

L'esperienza positiva della Dp di Palermo che, negli ultimi mesi, ha registrato bassa affluenza di contribuenti e assenza di code nei propri front office



A Palermo, i contribuenti possono prenotare *online*, in totale sicurezza ed evitando assembramenti, appuntamenti con gli uffici territoriali della direzione provinciale dell'Agenzia delle entrate e possono accedere a distanza ai dispositivi elimina code degli uffici. Si tratta di un servizio, attivo già da diversi anni in tutti i front-office di Palermo, che tuttavia è stato ulteriormente potenziato in occasione dell'emergenza epidemiologica per il Covid-19 e ha raccolto ampi consensi da parte dei contribuenti del capoluogo siciliano.

Il segreto di tale successo si chiama *webticket o eliminacode online*: questa modalità di contatto consente di prenotare, per la stessa giornata, i servizi fiscali erogati dagli uffici territoriali dell'Agenzia entro una/due ore dall'orario di accesso al sistema. L'utente non deve far altro che accedere alla sezione "*contatti ed assistenza*" del **sito** istituzionale e prenotare tramite il *link "elimina code on line"*; può, inoltre, scaricare sui dispositivi mobili l'App dell'Agenzia e accedere all'icona "*appuntamenti e ticket*" dalla quale, anche attraverso l'opzione di geolocalizzazione, il sistema consente di selezionare gli uffici e i servizi di interesse. Acquisito il codice di prenotazione, il contribuente deve recarsi presso l'ufficio prescelto 5/10 minuti prima dell'orario fissato per l'appuntamento: i sistemi elimina code in funzione presso gli uffici chiameranno il predetto codice di prenotazione e il contribuente riceverà l'assistenza necessaria, senza code e senza attese. Il

sistema permette agli utenti di prenotare i servizi disponibili per tutto l'orario di apertura degli uffici, sin dalla ore 6.00 del mattino, dal lunedì al venerdì, distribuendo omogeneamente le varie tipologie di appuntamenti ogni 10 minuti.

Gli uffici territoriali della direzione provinciale di Palermo, dallo scorso 3 giugno, in concomitanza con il ripristino dell'apertura giornaliera dei front-office, hanno potenziato questo servizio, integrandolo con il tradizionale sistema di prenotazione Cup e i risultati sono tangibili: a quasi tre mesi dall'introduzione di tale modalità esclusiva di accesso dei contribuenti agli Uffici territoriali, i tempi di attesa, rispetto al periodo pre-covid, si sono ridotti notevolmente e non si sono registrati assembramenti negli uffici o davanti agli edifici. Per citare quale dato, Il numero di servizi trattati giornalmente, tramite prenotazione, dai due front-office dell'ufficio di Palermo 1, è stato mediamente pari a 160/180, l'utilizzo dei servizi telematici da parte degli utenti è più che raddoppiato e i funzionari assegnati all'assistenza diretta in presenza hanno potuto eseguire la propria prestazione lavorativa in estrema sicurezza.

Lo strumento del *webticket* si affianca a una serie di ulteriori canali di assistenza "a distanza", messi a disposizione dei contribuenti. Tra questi, i servizi telematici, una poderosa assistenza telefonica gestita dai funzionari in *smartworking*, ma anche la nuova modalità semplificata di erogazione dei servizi, tramite Pec e posta elettronica, che ha rappresentato una vera e propria rivoluzione nel "rapporto" Agenzia-contribuenti (ulteriori dettagli sono reperibili sul **sito internet** della Direzione regionale della Sicilia).

Per la diffusione di tali servizi, è stata, infine, di grande rilevanza strategica, la costante attività di comunicazione esterna, attraverso l'affissione di locandine e *poster* fuori dai front-office, la divulgazione delle informazioni sui servizi dell'Agenzia offerti "a distanza", anche con il supporto degli addetti alla vigilanza, le relazioni istituzionali con l'utenza professionale, in particolare commercialisti, consulenti del lavoro e tributaristi, che ha mostrato grande collaborazione e professionalità, limitando gli accessi in ufficio ai casi assolutamente necessari.

di

Santo Giunta

URL: <https://www.fiscooggi.it/rubrica/dalle-regioni/sicilia/articolo/appuntamenti-e-ticket-online-sicurezza-prenotabili-click>