

Attualità

La nuova accoglienza in Agenzia e altre info nel nuovo numero di Plus!

5 Novembre 2020

Nell'edizione autunnale del trimestrale trova spazio l'inedita formula di accesso agli uffici del Fisco, che dà priorità ai servizi online e scaglionata su appuntamento gli ingressi

copertina Plus! Accessi programmati, appuntamenti prenotabili 24 ore al giorno anche dall'App dell'Agenzia e corsie dirette solo per le urgenze. Nel nuovo numero di **Plus!**, online da oggi sul sito del Mise, l'Agenzia dedica un contributo al nuovo modello di accoglienza negli uffici inaugurato nelle ultime settimane. A dettare il passo dell'accoglienza rinnovata è anche l'emergenza sanitaria da Covid-19 in corso, che spinge a rafforzare le misure a tutela della salute dei cittadini. Il nuovo approccio punta, infatti, a privilegiare il canale telematico, mentre per le pratiche che non possono essere risolte grazie al web ci si può recare in ufficio all'orario concordato.

La nuova uscita di Plus!, il *magazine* multimediale del ministero dello Sviluppo economico e del ministero del Lavoro e delle Politiche sociali, mette in rete *news* e approfondimenti per semplificare la vita di cittadini e imprese. Nel numero autunnale del trimestrale trova così spazio la nuova formula di accesso agli uffici del Fisco, che dà priorità ai servizi online e scaglionata su appuntamento gli ingressi nelle proprie strutture territoriali.

Si ampliano, contestualmente, le modalità per prenotare un appuntamento all'ufficio. La possibilità di prendere appuntamento, infatti, è disponibile h24 e a portata di pc e smartphone. Basta andare sul sito web istituzionale e cliccare sul servizio dedicato o scaricare gratuitamente l'App AgenziaEntrate, senza bisogno di credenziali né di registrarsi a Fisconline. Una volta prenotato il giorno e l'orario desiderato, tra quelli disponibili, l'utente riceverà una e-mail di conferma e sarà consultabile anche un promemoria delle prenotazioni effettuate.

Per andare in ufficio in giornata, invece, è possibile prelevare il web ticket evitando inutili attese e controllare quando è il proprio turno allo sportello. **L'App** consente anche di contattare il call center dell'Agenzia tramite il numero dedicato mobile e di inviare una e-mail, per ricevere informazioni su determinati argomenti. Per agevolare gli utenti, l'Agenzia ha pubblicato nei giorni scorsi anche un mini-video **tutorial** su come prendere appuntamento dal proprio smartphone.

Spazio aperto h24 anche alla prenotazione telefonica, per programmare gli accessi e mettere i cittadini in condizione di recarsi all'ufficio in assoluta sicurezza all'orario stabilito, senza attese, code o assembramenti. Il servizio di prenotazione telefonica è sempre attivo: basta chiamare il numero verde **800.90.96.96** da telefono fisso o il numero **06-96668907** da cellulare, e scegliere l'opzione 3. Per chi chiama dall'estero il numero è lo **0039-0696668933**. I numeri sono attivi 24 ore su 24 e consentono di scegliere l'ufficio presso il quale recarsi, oltre al giorno e all'ora desiderati.

Resta comunque aperta, in via residuale, la possibilità dell'accesso diretto e senza appuntamento per i casi più urgenti.

L'assistenza si fa agile ai tempi del Coronavirus

Alla nuova formula d'accesso agli uffici dell'Agenzia si accompagna la spinta ai servizi online e a un modello di assistenza sempre più agile. In particolare, nell'ultimo periodo, tra la dichiarazione precompilata "fai da te" e le modalità di assistenza agile ripercorse nella **guida** dedicata, l'Agenzia ha fornito indicazioni agli utenti su come ottenere tutti i servizi direttamente da casa: dal rilascio di un certificato o del codice fiscale alla richiesta di un rimborso o la registrazione di un atto.

Altri focus nel nuovo numero di Plus

A ispirare il nuovo numero sono tre macro-temi: innovazione, imprese e Pubblica amministrazione, ambiente. *"Digitalizzazione, sviluppo delle tecnologie e diritto a innovare"*, così apre l'editoriale del nuovo numero del magazine, che in tema di pubblica amministrazione, in questa uscita rimarca il peso crescente dei servizi online e dell'accessibilità: *"Dallo Spid al web fino ai social, l'Amministrazione pubblica grazie al digitale diventa accessibile e aperta accorciando distanze fisiche e tempi di attesa con cittadini e imprese"*.

di

Giulia Marconi

URL: <https://www.fiscooggi.it/rubrica/attualita/articolo/nuova-accoglienza-agenzia-e-altre-info-nel-nuovo-numero-plus>