Piemonte

Focus sul nuovo modello di accoglienza dell'Agenzia

14 Aprile 2021

La Direzione regionale ha organizzato un webinar sulle rinnovate modalità di erogazione dei servizi fiscali

Locandina webinar
Image not found or type unknown

Era il 5 ottobre 2020 quando negli Uffici dell'Agenzia delle Entrate del Piemonte è stata avviata la sperimentazione del nuovo modello di accoglienza degli utenti su appuntamento. A distanza di sei mesi, è arrivato il momento di fare un primo bilancio della sperimentazione e, al contempo, ridare nuova linfa alle rinnovate modalità di erogazione dei servizi: il 13 aprile si è tenuto quindi il webinar "**I servizi dell'Agenzia: via web, da remoto, su appuntamento**" destinato a ordini professionali, Centri di assistenza fiscale, enti locali, associazioni e a tutti i cittadini interessati.
Una platea di oltre 630 persone ha seguito in diretta streaming l'incontro che si è aperto con l'intervento del direttore regionale del Piemonte, Fabio Ignaccolo, il quale ha spiegato la strategia dell'Agenzia nell'abbandonare il vecchio sistema ad accesso diretto nei front office per puntare su un sistema in cui il canale da privilegiare è quello a distanza (online o via e-mail/Pec), mentre la prenotazione di un appuntamento in ufficio consente di ottenere il servizio desiderato, all'orario concordato evitando le code e gli assembramenti.

Nel corso del *webinar*, i responsabili degli uffici Servizi fiscali e servizi catastali della Direzione regionale, rispettivamente Luca Sandullo e Giacomo Tarantino, hanno spiegato nei dettagli il funzionamento del nuovo modello, presentando alcuni casi frequenti di servizi che i cittadini possono facilmente ottenere da remoto, senza necessità di recarsi in ufficio. Ad esempio, per richiedere una copia della certificazione unica, è possibile scaricarla facilmente via web autenticandosi con lo Spid; altrettanto si può fare per la visura catastale.
È toccato poi ad Andrea Monticone, responsabile della funzione Controllo di gestione della Dr

Piemonte, fornire alcuni dati sull'andamento dei servizi erogati dall'Agenzia negli ultimi anni e in questi mesi, dati che mostrano inequivocabilmente come l'offerta di servizi dell'Agenzia si sia già progressivamente spostata sul canale telematico, con l'obiettivo di semplificare gli adempimenti e ridurne i costi indiretti.

I partecipanti al *webinar* hanno mostrato un notevole apprezzamento dell'iniziativa (per l'85% ha espresso un giudizio di 4 o 5 su una scala di 5) ponendo numerose domande ai relatori, sia prima dell'evento che successivamente. L'auspicio per l'Amministrazione è che ciascuno di loro, nel suo ruolo professionale di interfaccia tra l'Agenzia e i cittadini, possa farsi promotore del messaggio di fondo: è possibile evitare inutili attese e spostamenti, poiché l'Agenzia mette a disposizione di tutti alternative rapide e convenienti.

di
Roberta Quarto

URL: https://www.fiscooggi.it/rubrica/dalle-regioni/piemonte/articolo/focus-sul-nuovo-modello-accoglienza-dellagenzia