



Direzione Regionale della Sardegna

Cagliari, 16 settembre 2020

Area di Staff

Gentili Presidenti,

è con piacere che vi informiamo che dal prossimo 1° ottobre avvieremo la sperimentazione in ambito regionale di un nuovo modello di accoglienza presso gli uffici operativi dell’Agenzia, per appuntamento. Il sistema tradizionale di accoglienza e ricevimento dei cittadini nei predetti uffici sarà progressivamente sostituito, all’esito della sperimentazione, dall’accesso programmato. Una tale modalità di erogazione dei servizi consentirà, infatti, di evitare code e assembramenti – esigenza particolarmente sentita in questa fase di emergenza sanitaria – e al contempo potrà contribuire al miglioramento della qualità dei servizi offerti.

Negli ultimi anni l’offerta di servizi dell’Agenzia si è già progressivamente spostata sul canale telematico, con l’obiettivo di semplificare gli adempimenti e ridurre i costi indiretti.

In tale prospettiva, la possibilità di rivolgersi agli uffici accedendo agli “sportelli fisici” dovrebbe essere presa in considerazione solo in via residuale, ovvero solo se effettivamente necessario e, comunque, dopo aver prenotato un appuntamento. La trattazione dei casi “a vista”, senza prenotazione, verrà quindi limitata ai soli casi urgenti.

La nuova impostazione del modello di servizio dell’Agenzia sarà accompagnata da una campagna di comunicazione esterna per informare correttamente tutti i soggetti interessati.

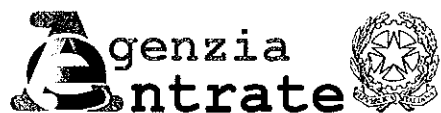
La campagna informativa prevede comunicati stampa e interventi informativi sulle principali testate e nelle emittenti radiotelevisive regionali, pubblicazione di news sulle pagine regionali del sito internet dell’Agenzia e aggiornamento delle pagine riservate a ciascun Ufficio territoriale, video esplicativi, webinar e incontri online per spiegare e approfondire le nuove modalità organizzative degli uffici, brochure, infografiche, cartelloni, vetrofanie e avvisi al pubblico.

Ciò comporta un approccio totalmente nuovo ai servizi dell’Agenzia che richiederà il coinvolgimento di tutti gli attori.

Nel confidare che tale iniziativa risponda anche alle esigenze di semplificazione e modernizzazione sentite dalle categorie professionali, nonché nel consueto, fattivo spirito di collaborazione, Vi chiediamo di voler promuovere questo nuovo modello di accoglienza diffondendolo tra gli iscritti ed associati, affinché privilegino l’utilizzo delle procedure telematiche, limitando a motivi di necessità e urgenza l’accesso ai servizi di front-office.

Cordiali saluti.

IL DIRETTORE REGIONALE
Carmelo Rau



Direzione Regionale della Sardegna

Area di Staff

Cagliari, 16 settembre 2020

Gentili presidenti,

relativamente alla campagna informativa sul nuovo modello di accesso, per appuntamento, agli uffici operativi dell'Agenzia, vi inviamo il materiale informativo (una locandina e un pieghevole) che potrete diffondere presso i vostri iscritti con le modalità che riterrete più opportune.

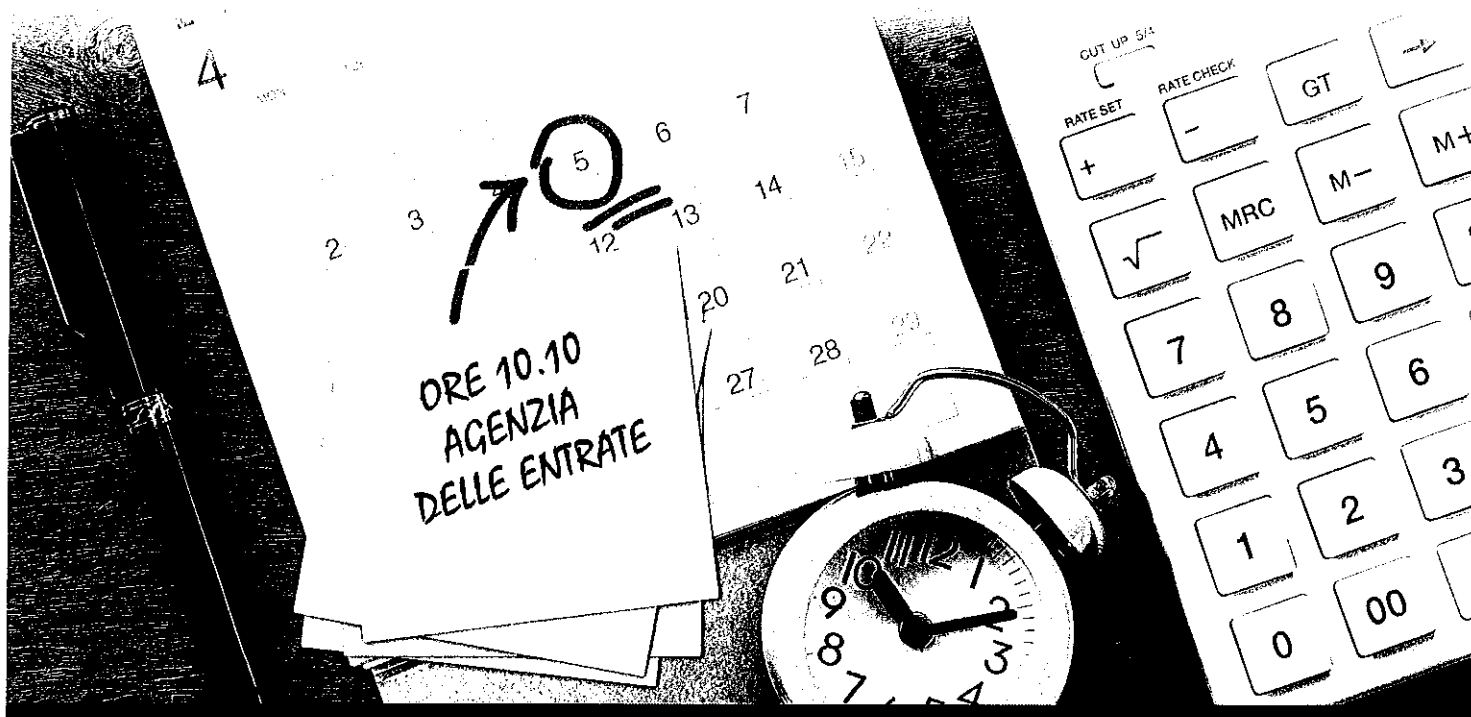
Inoltre, è stato realizzato un video per illustrare le nuove modalità di accoglienza dei contribuenti, disponibile sul canale YouTube dell'Agenzia all'indirizzo <https://youtu.be/HivrcdWatzs>, che vi chiediamo, se possibile, di pubblicare sui vostri siti istituzionali e nei vostri profili social.

Vi rammentiamo, infine, che sul sito Internet della Direzione regionale della Sardegna, all'indirizzo <https://sardegna.agenziaentrate.it> sono pubblicati i numeri telefonici interni e gli altri gli altri recapiti degli uffici territoriali e degli uffici provinciali – Territorio per contattare i funzionari dell'Agenzia delle Entrate.

Confidiamo nella vostra preziosa collaborazione.

NUOVA ACCOGLIENZA DEGLI UFFICI DELL'AGENZIA

Meno tempi di attesa. Più sicurezza, puntualità ed efficienza



Dal 1° ottobre 2020 cambia la modalità di accesso agli uffici dell'Agenzia: i canali da privilegiare sono quello telematico e la prenotazione di un appuntamento, che consente di ottenere il servizio desiderato, all'orario concordato e senza fare code.

APPUNTAMENTO IN UFFICIO

Migliora la qualità di accesso in ufficio: su prenotazione è possibile ottenere il servizio desiderato, all'orario concordato, senza fare code. Resta garantita, comunque, la ricezione dei documenti e delle pratiche in presenza - anche senza appuntamento - ma solo per i casi urgenti. Gli appuntamenti possono essere prenotati tramite sito *internet* o App dell'Agenzia.

PRENOTAZIONE CON WEB TICKET AL SITO DELL'AGENZIA

È un'agenda giornaliera, che consente di prenotare un *ticket* da utilizzare nell'arco della stessa giornata, "staccando" un biglietto direttamente dal proprio pc o smartphone. Il web ticket è rilasciato dal sito dell'Agenzia, nella sezione "Contatta l'Agenzia" - "Assistenza fiscale" - "Elimina code online". Basta cliccare su "Prenota il ticket" per ottenere la prenotazione presso un ufficio territoriale.

PRENOTAZIONE CON IL TELEFONO (Centro unico di prenotazione - Cup)

Tutti i contribuenti possono utilizzare l'agenda Cup per programmare appuntamenti dedicati. Basta chiamare il numero verde 800.90.96.96 oppure il 0696668907 da telefono cellulare scegliendo l'opzione 3. 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. Tramite Cup vengono gestite anche le richiamate.

I SERVIZI SENZA ANDARE IN UFFICIO

• I servizi di assistenza "agili"

La prima modalità di accesso all'offerta di assistenza, senza bisogno di andare in ufficio, è attraverso i servizi "agili": per ottenere un servizio è sufficiente inviare la richiesta via e-mail o Pec e la documentazione arriverà direttamente tramite il canale prescelto. In questo modo è possibile accedere a molti servizi: dal rilascio di un certificato al codice fiscale/tessera sanitaria, dalla richiesta di rimborsi alla registrazione di un atto. Per trovare con facilità gli indirizzi, consulta la guida "I servizi "agili" dell'Agenzia delle entrate".

• Il portale internet e lo sportello digitale

Il canale di accesso ai servizi più veloce e semplice, che consente un dialogo immediato, è attraverso i servizi telematici. Sul sito *internet* dell'Agenzia,

senza che sia necessaria alcuna registrazione, è possibile usufruire direttamente di molti servizi, gratuiti, disponibili h24. Per altri occorre, invece, essere in possesso del codice Pin, che può essere richiesto online o attraverso l'app delle Entrate. Oltre alle credenziali dell'Agenzia è possibile accedere ai servizi *online* dell'area riservata tramite SPID, il Sistema Pubblico dell'Identità Digitale, o tramite Carta Nazionale dei Servizi (CNS).

ASSISTENZA TELEFONICA

Per le informazioni fiscali di carattere generale e sui servizi telematici, dal lunedì al venerdì dalle ore 9 alle 17; per quelle catastali dalle ore 9 alle 13 (con esclusione delle festività nazionali)

800 90 9696

da telefono fisso
numero verde gratuito

0696668907

da cellulare
con costo della chiamata variabile in base al piano tariffario applicato dal proprio gestore

Inoltre, è possibile prenotare una richiamata per essere ricontattati nella giornata e nella fascia oraria scelta.

0039 0696668933

per chiamate dall'estero
il costo è a carico del chiamante

**Servizio SMS
339 9942645**

per richiedere semplici informazioni fiscali e riceverle sul cellulare inviando un SMS

**Agenzia
Entrate**

www.agenziaentrate.gov.it

Pubblicazione a cura della Sezione Pubblicazioni on line
dell'Ufficio Comunicazione e Stampa

Progetto grafico: Stazione grafica - Claudia Iraso

FolderAccoglienza_Sardegna:Layout 1 11/09/20 15.09 Pagina 1

ASSISTENZA TELEFONICA

Per le informazioni fiscali di carattere generale e sui servizi telematici, dal lunedì al venerdì dalle ore 9 alle 17; per quelle catastali dalle ore 9 alle 13 (con esclusione delle festività nazionali)

800 90 96 96

da telefono fisso
numero verde gratuito

0696668907

da cellulare
con costo della chiamata
variabile in base al piano
tariffario applicato dal
proprio gestore

Inoltre, è possibile prenotare una richiamata per essere ricontattati nella giornata e nella fascia oraria scelta.

0039.06.96668933

per chiamate dall'estero
(il costo è a carico del
chiamante)

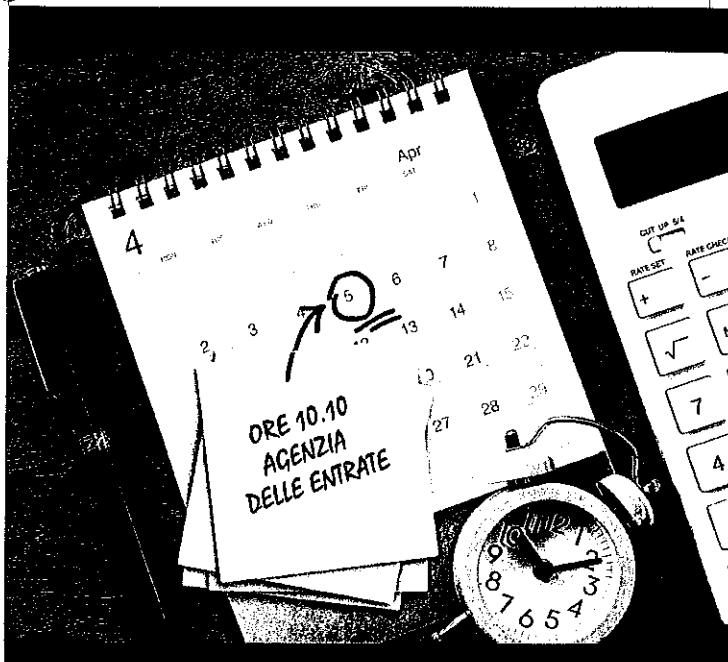
Servizio SMS
339 9942645

per richiedere semplici
informazioni fiscali
e riceverle sul cellulare
inviando un SMS

agenzia entrate
www.agenziaentrate.gov.it

Pubblicazione a cura della Sezione Pubblicazioni
on line dell'Ufficio Comunicazione e Stampa

Progetto grafico: Stazione grafica - Claudia Iraso



NUOVA ACCOGLIENZA DEGLI UFFICI DELL'AGENZIA

Meno tempi di attesa.
Più sicurezza,
puntualità ed efficienza

agenzia entrate

Dal 1° ottobre 2020 cambia la modalità con cui gli utenti accedono agli uffici dell'Agenzia: i canali da privilegiare sono quello **telematico** e la **prenotazione di un appuntamento**, che consente di ottenere il servizio desiderato, all'orario concordato e senza fare code.

APPUNTAMENTO IN UFFICIO

Migliora la qualità di accesso in ufficio: su prenotazione è possibile ottenere il servizio desiderato, all'orario concordato, senza fare code. Resta garantita, comunque, la ricezione dei documenti e delle pratiche in presenza – anche senza appuntamento – ma solo per i casi urgenti.

Gli appuntamenti possono essere prenotati tramite sito *internet* o App dell'Agenzia.

Con l'**App mobile** "AgenziaEntrate", scaricabile gratuitamente dagli store IOS, Google e Microsoft, è possibile contattare il call center dell'Agenzia tramite il numero dedicato mobile, inviare una e-mail per ricevere informazioni su determinati argomenti, prenotare un appuntamento presso un ufficio e visualizzare le prenotazioni effettuate, prelevare il web ticket per andare in ufficio lo stesso giorno evitando inutili attese e controllare quando è il proprio turno allo sportello.

PRENOTAZIONE CON WEB TICKET DAL SITO DELL'AGENZIA

È un'agenda giornaliera, che consente di prenotare un ticket da utilizzare nell'arco della stessa giornata, "staccando" un biglietto direttamente dal proprio pc o smartphone. Il web ticket è rilasciato dal sito dell'Agenzia, nella sezione "Contatta l'Agenzia" – "Assistenza fiscale" – "Elimina code online". Basta cliccare su "Prenota il ticket" per ottenere la prenotazione presso un ufficio territoriale.

PRENOTAZIONE CON IL TELEFONO (Centro unico di prenotazione – Cup)

Tutti i contribuenti possono utilizzare l'agenda Cup per programmare appuntamenti dedicati.

Basta chiamare il numero verde 800.90.96.96 oppure il 0696668907 da telefono cellulare, scegliendo l'opzione 3. 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. Tramite Cup vengono gestite anche le richiamate.

I SERVIZI SENZA ANDARE IN UFFICIO

• I servizi di assistenza "agili"

La prima modalità di accesso all'offerta di assistenza, senza bisogno di andare in ufficio, è attraverso i servizi "agili": per ottenere un servizio è sufficiente inviare la richiesta via e-mail o Pec, allegando la documentazione necessaria. In questo modo, è possibile accedere a molti servizi: dal rilascio di un certificato al codice fiscale/tessera sanitaria, dalla richiesta di rimborsi alla registrazione di un contratto.

Per trovare con facilità gli indirizzi consulta la guida "I servizi "agili" dell'Agenzia delle entrate".

• Il portale internet e lo sportello digitale

Il canale di accesso ai servizi più veloce e semplice, che consente un dialogo immediato, è attraverso i servizi telematici. Sul sito *internet* dell'Agenzia, senza che sia necessaria alcuna registrazione, è possibile usufruire direttamente di molti servizi, gratuiti, disponibili h24. Per altri occorre, invece, essere in possesso del codice Pin, che può essere richiesto online o attraverso l'app delle Entrate.

Oltre alle credenziali dell'Agenzia è possibile accedere ai servizi *online* dell'area riservata tramite SPID, il Sistema Pubblico dell'Identità Digitale, o tramite Carta Nazionale dei Servizi (CNS).