

Agli Ordini Professionali della Provincia di Catanzaro

Ai CAF della Provincia di Catanzaro

Oggetto: *“Smart-station” all’interno della sala d’attesa del Front-Office dell’UT di Catanzaro*

Come ormai noto, dal 15 settembre 2020 è cambiata la modalità di accesso presso gli Uffici Territoriali. Pur rimanendo privilegiato il canale di comunicazione *on line*, gli utenti che necessitano dei servizi in presenza possono accedere fisicamente in ufficio solo attraverso la prenotazione di un appuntamento. Un nuovo modello di accoglienza che permette all’ufficio di erogare i servizi con più efficienza e ai contribuenti di potersi recare in ufficio in assoluta sicurezza all’orario stabilito, senza attese, code o assembramenti. Un accesso programmato possibile attraverso il sistema di prenotazione fruibile dal sito internet dell’Agenzia delle Entrate, tramite l’App mobile “AgenziaEntrate”, scaricabile gratuitamente dagli store IOS, Google e Microsoft.

Un cambiamento che, oltre ad aver garantito la continuità operativa dell’Amministrazione finanziaria in un periodo di emergenza sanitaria, ha segnato una svolta nella gestione del rapporto con l’utenza e nelle modalità di erogazione dei servizi per la costruzione di un Fisco sempre più moderno ed efficiente.

In tale quadro, ad ulteriore potenziamento dei canali alternativi al contatto diretto presso gli Uffici, a partire dal 14 luglio scorso, sono, inoltre, attivi i servizi

L'originale del documento è archiviato presso l'ufficio emittente

“Consegna documenti e istanze”, “Richiesta del certificato di attribuzione del codice fiscale e del certificato di attribuzione della Partita Iva” (che, fino alla data predetta, erano disponibili solo in ufficio) e “Successioni web”.

Ed ancora, è stata attivata presso le Direzioni provinciali il servizio “**Gestione Richiamate**”, un’ulteriore modalità di prenotazione CUP che consente agli utenti di richiedere un appuntamento anche contattando la Direzione provinciale interessata (per la DP di Catanzaro il numero di riferimento è 0961542400).

Al momento della telefonata al cittadino viene proposto di prenotare una richiamata per fissare un appuntamento. Il funzionario dell’Ufficio preposto al servizio avrà cura di ricontattare l’utente e fornire tutte le informazioni di cui necessita.

Tale cambiamento, da un lato ha incontrato una risposta positiva da parte dei cittadini più organizzati e “*smart*”, dall’altro ha messo in luce una criticità legata a forme di *digital divide* (divario digitale) che rappresenta, purtroppo, una nuova discriminazione sociale e culturale della società odierna: la separazione esistente tra le persone che dispongono degli strumenti e delle competenze utili ad accedere e ad usufruire proficuamente delle opportunità offerte dalle tecnologie della comunicazione, collegate in prevalenza all’uso di Internet, e le persone che ne rimangono escluse. Il *digital divide*, che si concretizza, dunque, nel mancato incontro fra l’innovazione e gli individui, determina un’esclusione dai benefici del progresso tecnologico e dell’innovazione.

L’esperienza degli ultimi mesi ha evidenziato un gap tecnologico che interessa in particolar modo i soggetti anziani, le donne non occupate, gli immigrati, i disabili, i giovani non autosufficienti che di fatto non hanno nella propria disponibilità le dotazioni infrastrutturali e gli strumenti telematici necessari a consentire la navigazione Internet e, quindi, nel caso che ci riguarda, a consentire la possibilità di prenotare un appuntamento con l’Ufficio Territoriale.

Per andare incontro all’utenza che si trova in una situazione di esclusione digitale e che, nell’immediato, non può trovare supporto all’interno dell’Ufficio da parte del personale impegnato nella propria attività lavorativa, presso l’Ufficio Territoriale di Catanzaro, è stata avviata, in via sperimentale, la creazione, all’interno della sala d’attesa del front-office dell’UT di Catanzaro, di una postazione internet utilizzabile dai

L’originale del documento è archiviato presso l’ufficio emittente

cittadini per la prenotazione di un appuntamento e per usufruire dei servizi di “*Consegna documenti e istanze*”, “*Richiesta del certificato di attribuzione del codice fiscale e del certificato di attribuzione della Partita Iva*” (***smart-station***).

Nell’ambito dei consolidati rapporti di collaborazione istituzionale, nel ringraziare per la collaborazione, Vi chiedo di voler divulgare, presso i rispettivi iscritti, il contenuto della presente nota.

Cordiali saluti.

Firmato digitalmente
IL DIRETTORE PROVINCIALE
Giuseppe Sifonetti

L'originale del documento è archiviato presso l'ufficio emittente