

Alle rappresentanze provinciali degli
Ordini Professionali e delle
Associazioni di categoria

OGGETTO: Nuovo modello di accoglienza presso gli uffici della Direzione Regionale della Toscana.

Gentili Presidenti,

è con piacere che vi informiamo che dal prossimo 15 settembre 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. Per quanto riguarda la presentazione delle formalità presso i servizi di pubblicità immobiliare restano salve le vigenti disposizioni di legge.

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'Agazia 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.

Di seguito si riportano i giorni e gli orari di apertura degli uffici di questa Direzione provinciale a partire dal prossimo 15 settembre:

- Ufficio Territoriale di Pistoia: apertura nei giorni di lunedì – mercoledì – giovedì dalle ore 8.30 alle ore 12.45;
- Ufficio Provinciale-Territorio di Pistoia: apertura tutti i giorni dalle ore 8.30 alle ore 13.00;
- Ufficio Territoriale di Pescia: apertura nei giorni di martedì – mercoledì – venerdì dalle ore 8.30 alle ore 12.45.

Infine, si riportano alcune informazioni utili all'accesso ai servizi dell'Ufficio Provinciale-Territorio di Pistoia:

AREA SERVIZI CATASTALI E CARTOGRAFICI

Certificazioni/consultazione documenti

- Visure e certificati: da lunedì a venerdì ore 8.30 - 13.00, prenotabili tramite mail a dp.pistoia.docfa@agenziaentrate.it o con accesso libero negli orari non prenotati.
- Consultazione documenti su supporto cartaceo: martedì e giovedì ore 8.30 - 12.30 con prenotazione o mail all'indirizzo dp.pistoia.docfa@agenziaentrate.it.

Assistenza all'Utenza

- Docfa e Pregeo: martedì ore 8.30 - 12.30 con prenotazione o mail all'indirizzo dp.pistoia.docfa@agenziaentrate.it.

- Volture catastali: martedì e giovedì ore 9.30 - 10.10 con prenotazione.
- Dichiarazione precompilata - assistenza catastale: lunedì ore 8.30 - 9.00.

Accettazione atti - Catasto fabbricati

- Istanze e rettifiche: lunedì, mercoledì e venerdì dalle ore 8.30 alle ore 13.00, con prenotazione dalle 10.30 alle 12.30 e con accesso libero negli orari non prenotati.
- Volture catastali: martedì e giovedì ore 9.30 - 10.10 con prenotazione e da lunedì al venerdì ore 8.30 - 13.00 (escluso i suddetti appuntamenti) prenotabile tramite mail a dp.pistoia.docfa@agenziaentrate.it o con accesso libero negli orari non prenotati.

Accettazione atti - Catasto terreni

- Istanze e rettifiche: lunedì, mercoledì e venerdì dalle ore 8.30 alle ore 13.00, con prenotazione dalle 10.30 alle 12.30 e con accesso libero negli orari non prenotati.
- Volture catastali: martedì e giovedì ore 9.30 - 10.10 con prenotazione e da lunedì al venerdì ore 8.30 - 13.00 (escluso i suddetti appuntamenti) prenotabile tramite mail a dp.pistoia.docfa@agenziaentrate.it o con accesso libero negli orari non prenotati.
- Richiesta di estratti per tipi di aggiornamento: da lunedì a venerdì dalle ore 8.30 alle ore 13.00 prenotabile tramite mail a dp.pistoia.docfa@agenziaentrate.it o con accesso libero negli orari non prenotati.

AREA SERVIZI DI PUBBLICITA' IMMOBILIARE DI PESCIA E PISTOIA

- Accettazione atti: dal lunedì al venerdì ore 8.30 - 13.00.
- Assistenza all'utenza professionale: martedì e venerdì ore 10.00 - 11.00 per S.P.I. Pistoia e ore 10.30 - 11.00 per S.P.I. Pescia con appuntamento.
- Consultazione ipotecaria di note e titoli cartacei: da lunedì al venerdì ore 11.00 - 13.00 per S.P.I. Pistoia e ore 11.30 - 13.00 per S.P.I. Pescia con appuntamento; martedì e giovedì ore 8.30 - 11.00 per S.P.I. Pistoia e ore 8.30 - 11.30 per S.P.I. Pescia tramite mail di prenotazione a dp.pistoia.spipistoia@agenziaentrate.it oppure dp.pistoia.spipescia@agenziaentrate.it.

- Ultimo giorno del mese aperto solo dalle ore 8.30 alle ore 11.00.

Per ulteriori informazioni sulle modalità di prenotazione appuntamenti presso gli Uffici Territoriali di Pistoia e Pescia, si rinvia all'opuscolo informativo allegato.

Per contattare gli uffici di questa Direzione Provinciale è possibile chiamare il numero 05731948111. Gli operatori rispondono dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle 12.30.

Cordiali saluti.

IL DIRETTORE PROVINCIALE

Ivan Martini

(Firmato digitalmente)

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

Per accedere agli Uffici è NECESSARIA LA PRENOTAZIONE

Prendi un appuntamento scegliendo giorno e ora tramite il nostro sito internet, la nostra app “agenziaentrate” o chiamando il call center

Ottieni un ticket-online (webticket) valido per la giornata in cui viene prelevato, accedendo al nostro sito internet o alla nostra app “agenziaentrate”

IMPORTANTE

- ✓ Recati in Ufficio solo quando non puoi risolvere diversamente.
- ✓ Ricorda che informazioni fiscali sono fornite tramite call-center che risponde al **800.90.96.96** da telefono fisso allo **06-96668907** da cellulare. Inoltre molte informazioni sono reperibili sul nostro sito **ww.agenziaentrate.it** o possono essere ottenute tramite il servizio **web-mail** cui si accede da area autenticata.
- ✓ Ricorda che accedendo ai nostri **servizi telematici da area riservata** puoi effettuare in autonomia molti adempimenti (registrare contratti di locazione e loro cessioni, risoluzioni, proroghe, riduzioni e aumenti del canone; stampare le certificazioni uniche cu, cud o le dichiarazioni; chiedere il duplicato della tua tessera sanitaria; comunicare l'iban per ricevere rimborsi fiscali, assistenza sulle comunicazioni di irregolarità, cartelle di pagamento, avvisi relativi a locazioni e molto altro ancora).

*Con queste poche pagine vogliamo fornire alcune semplici indicazioni sulle modalità da seguire per ottenere la vostra prenotazione. **La prenotazione ci consente di servirti meglio e ridurre le attese.***

PRENOTARE UN APPUNTAMENTO PER UNO SPECIFICO GIORNO E ORARIO

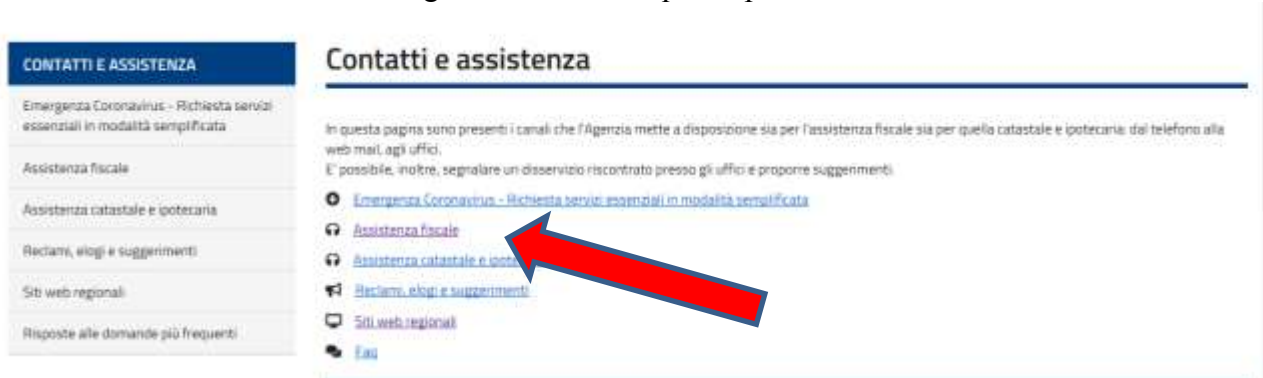
ONLINE tramite www.agenziaentrate.it

Se sei registrato ai nostri servizi telematici, per prenotare accedi all'area riservata e quindi seleziona dal menu posto a sinistra "Assistenza Tecnica e Fiscale" quindi "CUP – Prenota un appuntamento"

Se non sei registrato ai nostri servizi telematici accedi al sito www.agenziaentrate.it e in alto a destra seleziona "contatti e assistenza"



quindi "assistenza fiscale" e successivamente "per prenotare online un appuntamento con un funzionario". Nella pagina successiva seleziona "online". Nello schermo successivo NON andare direttamente su Prenotazione ma su "nuovo CUP – Regione Toscana" a questo punto seleziona "Prenotazione - Accedi".



2

Dopo aver effettuato l'accesso alla procedura di prenotazione appuntamenti, indica se ti recherai in ufficio per te o per conto di altri (in tal caso ricorda di portare con te delega e copia del documento di identità del delegante e tuo), inserisci il codice fiscale e spunta la casella "Ho letto l'informativa" relativa al trattamento dati. Gli utenti abilitati ai servizi telematici (Fisconline e Entratel) saranno indirizzati all'area riservata.



Verrai indirizzato alla pagina per la scelta del servizio di cui hai necessità; in base al tipo di servizio scelto potrà aprirsi una ulteriore pagina dove individuare con maggior dettaglio il servizio più specifico. A questo punto ti verrà chiesto di scegliere l'ufficio dove intendi recarti. Se saranno disponibili appuntamenti presso l'ufficio selezionato, si aprirà il calendario dove dovrai selezionare tra i giorni verdi quello di tuo interesse. Dopo aver cliccato sul giorno, premi il pulsante "scegli l'ora" (in basso a destra del calendario); nel riquadro a sinistra compariranno gli orari disponibili. Seleziona l'orario di tuo interesse.

Nella pagina che si aprirà saranno riepilogati data e ora dell'appuntamento e ti verrà richiesto di indicare sinteticamente il motivo dell'appuntamento (cosa devi fare?), un recapito telefonico e un indirizzo email di contatto.

Info e recapiti

Informazioni per l'appuntamento

Motivo di richiesta appuntamento:

prova

Ricorda di non riportare dati personali (ad es. dati fiscali, sanitari, ecc) perché non necessari alle finalità del servizio. (Testo massimo 400 caratteri)

Informazioni di contatto

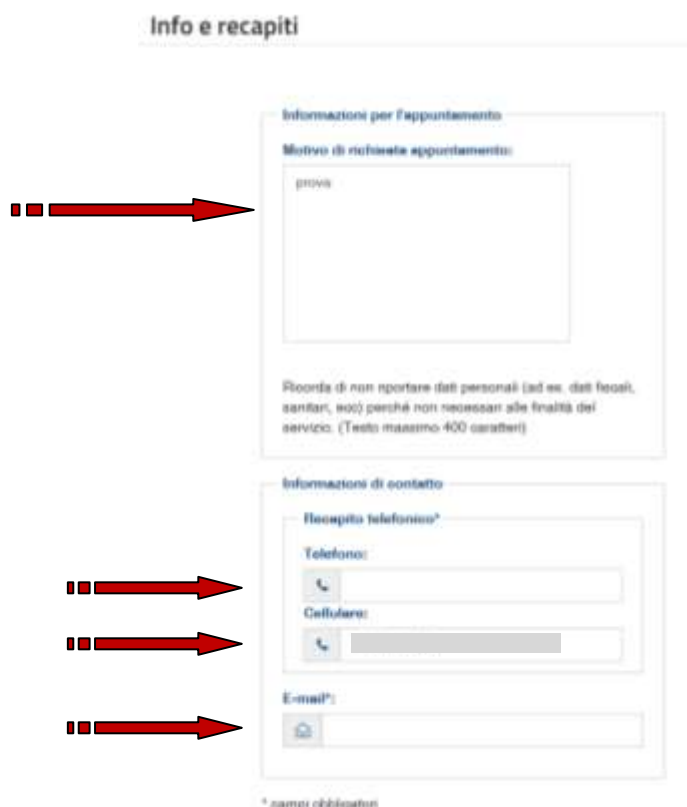
Recapito telefonico*

Telefono:

Cellulare:

E-mail*:

* campi obbligatori



Dopo la conferma si aprirà una pagina di riepilogo con i dati della prenotazione. In basso selezionando "Info prenotazione" (ove disponibili) è possibile consultare informazioni utili sul servizio richiesto e scaricare la modulistica necessaria, in maniera tale da presentarti preparato e munito di tutto ciò che serve.

Riepilogo Dati

CF UTENTE:

Dati prenotazione

TICKET	ORA APPUNTAMENTO	SERVIZIO
24510294	09:00	COMUNICAZIONI CAMBIA VERSO

UFFICIO: PISA - UFFICIO TERRITORIALE

INDIRIZZO: GALLERIA G.B. GERACE, 7/15

DATA APPUNTAMENTO: 01/09/2020


Conferma prenotazione



Premendo il tasto a destra “Conferma prenotazione” avrai ultimato e potrai stampare la conferma di prenotazione (in ogni caso riceverai una mail di conferma). Se non hai possibilità di stampare ricorda di annotare data, ora e numero ticket; portali con te in ufficio, saranno necessari. Nel riquadro a destra sono ulteriormente riepilogate informazioni utili e la modulistica eventualmente necessaria.

Per disdire appuntamento

Segui il medesimo percorso e accedi a “Disdetta”. Se sei autenticato vedrai l’elenco delle prenotazioni effettuate e dovrai selezionare quella da disdire, altrimenti dovrai indicare il numero ticket da disdire e il tuo codice fiscale. Adesso non ti resta che premere “conferma disdetta” posto sulla destra.

Con APP “AGENZIAENTRATE”

Dalle ore 6.00 del giorno in cui si intende recarsi in ufficio è possibile prelevare un web-ticket (eliminacode online) erogabile sino a esaurimento delle disponibilità. Il web-ticket può essere preso:

- tramite smartphone con l'APPLICAZIONE mobile "AgenziaEntrate", scaricabile gratuitamente dagli store IOS, Google e Microsoft;



- dal sito internet www.agenziaentrate.it in alto a destra “contatti e assistenza” / “assistenza fiscale” / “per prenotare, online, un biglietto eliminacode valido per oggi”.

La procedura vi fornirà il primo ticket disponibile nel giorno di prenotazione e successivo di almeno un’ora rispetto alla richiesta.

TELEFONICAMENTE TRAMITE CALL CENTER

Se non hai la possibilità di prenotare online o tramite app, puoi comunque prenotare chiamando: il numero verde **800.90.96.96 da telefono fisso**; il numero **06-966.68.907 da cellulare**.