

## Istruzioni operative per compilazione campo motivazione e maschere interfaccia Serpico

Nelle lavorazioni assegnate ai dipendenti possono verificarsi due casi:



- 1) l'operatore sta svolgendo una interrogazione relativa ad una lavorazione censita in *Arcipelago dei Servizi Documentali* con un numero di protocollo a lui visibile secondo le regole previste dal sistema documentale stesso. In tal caso, l'operatore deve compilare nella maschera mostrata in Serpico (si veda la maschera 1) un apposito campo denominato "*Protocollo*" inserendo i parametri identificativi dello stesso<sup>1</sup>. I valori inseriti sono riscontrati automaticamente dal sistema documentale *Arcipelago*, sia in termini di esistenza del numero di protocollo inserito che di visibilità per l'operatore, e in base all'esito della verifica è consentita o negata l'interrogazione in Serpico.
- 2) la lavorazione per la quale è necessario che l'operatore utilizzi Serpico, comunque rientrante nelle lavorazioni allo stesso assegnate, non è riferibile ad una pratica censita con un numero di protocollo.

In tal caso alla modalità di accesso sopra descritta viene affiancata una alternativa (si veda la maschera 2) che obbliga l'operatore ad inserire la motivazione dell'accesso, selezionando anzitutto una voce da un menu a tendina relativa all'Area processi in cui ricade l'attività svolta, quindi selezionando in un secondo menu a tendina la Fonte di innesco, ossia il riferimento alla tipologia di trattazione in corso che richiede l'accesso e quindi compilando un apposito campo con un testo alfanumerico (di almeno 4 caratteri e non superiore a 36) che riporti il dettaglio della trattazione in corso.

---

<sup>1</sup> L'identificativo univoco di un protocollo è formato dai parametri AOO, Registro, anno, numero, immediatamente individuabili nella stringa di protocollo della pratica in lavorazione.

## Maschera 1: inserimento protocollo

Home SERVIZI
Consultazioni
Consultazioni Dati non A.T.
Utente connesso

Data: 31/07/2024 14:59:25

**Consultazioni**

- Informazioni Generalizzate
- Famiglia Fiscale
- Catasto e Conservatorie
- Ricerca Documenti
- Prospetti Riepilogativi
- Elaborazioni Massive
- Sintetico VUC

**Consultazioni Dati non A.T.**

- Camera di Commercio
- Visure ACI

### Motivazione dell'accesso

Per accedere a Serpico è necessario compilare i campi sottostanti per indicare la motivazione di servizio che giustifica l'accesso. L'operatore deve inserire obbligatoriamente in tali campi il numero di protocollo Arcipelago Servizi Documentali della pratica del quale abbia la visibilità o, in assenza di un numero di protocollo, il riferimento della lavorazione per la quale è necessario procedere alla consultazione di uno o più posizioni. Sarà possibile, inoltre, modificare la compilazione del campo nel corso della navigazione, per indicare una diversa motivazione dell'accesso attraverso il tasto "aggiorna l'identificativo di lavorazione".

La mancata compilazione del campo o l'indicazione di un numero di protocollo errato o non consultabile dall'operatore non consentirà l'accesso.

Per **indicare** la motivazione dell'accesso utilizza una delle seguenti opzioni:

Indica l'**identificativo del protocollo**  
 Indica il **riferimento della lavorazione**

#### Identificativo del protocollo

Indica i campi **identificativi del protocollo**

AOO:



Registro:

Anno:

Numero:

a cura di  sogei

## Maschera 2: Inserimento riferimento lavorazione

Home SERVIZI
Consultazioni
Consultazioni Dati non A.T.
Utente connesso

Data: 31/07/2024 14:59:25

**Consultazioni**

- Informazioni Generalizzate
- Famiglia Fiscale
- Catasto e Conservatorie
- Ricerca Documenti
- Prospetti Riepilogativi
- Elaborazioni Massive
- Sintetico VUC

**Consultazioni Dati non A.T.**

- Camera di Commercio
- Visure ACI

### Motivazione dell'accesso

Per accedere a Serpico è necessario compilare i campi sottostanti per indicare la motivazione di servizio che giustifica l'accesso. L'operatore deve inserire obbligatoriamente in tali campi il numero di protocollo Arcipelago Servizi Documentali della pratica del quale abbia la visibilità o, in assenza di un numero di protocollo, il riferimento della lavorazione per la quale è necessario procedere alla consultazione di uno o più posizioni. Sarà possibile, inoltre, modificare la compilazione del campo nel corso della navigazione, per indicare una diversa motivazione dell'accesso attraverso il tasto "aggiorna l'identificativo di lavorazione".

La mancata compilazione del campo o l'indicazione di un numero di protocollo errato o non consultabile dall'operatore non consentirà l'accesso.

Per **indicare** la motivazione dell'accesso utilizza una delle seguenti opzioni:

Indica l'**identificativo del protocollo**  
 Indica il **riferimento della lavorazione**

#### Riferimento lavorazione

Seleziona un'area processi e indica gli **elementi identificativi** della lavorazione (vedi tabella)

Area processi:

Fonte di innesco:

Identificativo di lavorazione:

a cura di  sogei

### Maschera 3: Variazione identificativo di lavorazione

The screenshot shows a web application interface for tax services. At the top, there's a header with the 'agenzia entrate' logo on the left and the 'Serpico' logo on the right. Below the header, there's a navigation bar with links for 'Home SERVIZI', 'Consultazioni', and 'Consultazioni Dati non A.T.'. The main content area is titled 'Ricerca per Codice Fiscale o Partita IVA di Persone Fisiche, Ditte Individuali, Soggetti diversi dalle Persone Fisiche'. It contains four search buttons: 'Ricerca per codice fiscale', 'Ricerca ampliata per Persona Fisica', 'Ricerca ristretta per Persona Fisica', and 'Ricerca per Soggetti Diversi dalle Persone Fisiche'. Below these buttons are two search input fields: 'Codice Fiscale o Partita IVA' and 'parte di Codice Fiscale', each with a 'Ricerca' button.

Per guidare l'operatore nella compilazione del campo libero si riporta al termine del documento una tabella e una legenda così strutturate:

- **nella prima colonna**, sono presenti le voci del menu a tendina, corrispondenti alle macro-aree delle attività della mappa dei processi<sup>2</sup>, tra le quali l'operatore deve effettuare la scelta in relazione alla specifica attività nel cui contesto si inserisce l'interrogazione (ad esempio, *Promozione della tax compliance, Accertamento – Analisi del rischio e contrasto agli illeciti, Processi di supporto, Strategia, governo e gestione, ecc.*)

- **nella seconda colonna**, per ciascuna macro-area è riportato l'elenco dei relativi macro-processi o processi. La seconda colonna della tabella, che non è visualizzata nell'applicativo, è funzionale a guidare l'operatore nella scelta della voce del primo menu a tendina;

- **nella terza colonna**, in corrispondenza di ciascuna macro-area è riportata la lista delle possibili fonti di innesco che l'operatore può selezionare nel secondo menu a tendina, inserendo poi nel campo libero, se disponibile, un identificativo

<sup>2</sup> Per agevolare l'individuazione della corretta voce del menu a tendina, la macro-area Accertamento è stata suddivisa nelle 4 aree di macro-processi previste dalla Mappa.

di lavorazione<sup>3</sup> (diverso dal numero di protocollo Arcipelago) oppure una specifica descrizione della motivazione dell'accesso.

### **Attivazione di Serpico tramite collegamento da CRM**

Per una migliore *user experience* si consiglia di aprire per primo il CRM; una volta che si sta trattando un *case* che richiede l'accesso a Serpico, alla prima consultazione occorre selezionare manualmente l'Area processi "Servizi e assistenza ai contribuenti e intermediari", quindi la fonte di innesco "CRM + ID CASE CRM". Occorre quindi inserire come Identificativo di lavorazione il *case*.

Si precisa che tale azione va effettuata la prima volta che, nella sessione autenticata, si accede al CRM. L'attivazione del collegamento a Serpico nei successivi *case* trattati nella medesima sessione del CRM, aggiornerà automaticamente l'identificativo di lavorazione che non dovrà pertanto essere più inserito a meno che il sistema non lo richieda esplicitamente.

---

<sup>3</sup> Ad esempio, l'identificativo che risulta da un applicativo, quale *DALI, AURES, Portale Interpello, Iter del contenzioso, SIT*.

VISUALIZZATA DA OPERATORE	NON VISUALIZZATA DA OPERATORE	VISUALIZZATA DA OPERATORE
Area processi (Menu a tendina)	Lista Macroprocessi o Processi	Fonte di Innesco (Menu a tendina)
Accertamento - Accertamento imposta non dichiarata	<p>LISTA PROCESSI</p> <p>Coordinare la pianificazione delle attività di controllo con la Guardia di Finanza</p> <p>Effettuare attività di verifica e accessi</p> <p>Effettuare indagini finanziarie</p> <p>Effettuare attività di accertamento imposte sui redditi, IVA e IRAP</p> <p>Effettuare attività di accertamento Registro e altre imposte</p> <p>Emettere atti di contestazione e di irrogazione sanzioni</p> <p>Controllare i crediti d'imposta</p> <p>Emettere ordinanze/ingiunzioni per violazioni amministrative ex L. n. 689/81</p> <p>Gestire il processo della partecipazione dei comuni all'accertamento erariale</p>	A.U.Re.S. + ID LAVORAZIONE O N. Progr. POSIZIONE IN GECCO 2.0
		Bolo virtuale + ID LAVORAZIONE
		Campione Unico + ID articolo / lista selettiva
		CellularWeb + ID LAVORAZIONE
		D.E.A. + ID LAVORAZIONE
		E.R.A. + ID LAVORAZIONE O N. Progr. POSIZIONE IN GECCO 2.0
		G.I.A.R.A. + ID LAVORAZIONE O N. Progr. POSIZIONE IN GECCO 2.0
		ICONA + ID LAVORAZIONE O N. Progr. POSIZIONE IN GECCO 2.0
		IMPASS + ID LAVORAZIONE
		Imposta sostitutiva + ID LAVORAZIONE
		Indagini Finanziarie + ID LAVORAZIONE O N. Progressivo POSIZ. IN GECCO 2.0
		MUV + ID LAVORAZIONE O N. Progr. POSIZIONE IN GECCO 2.0
		P.I.CO. + ID LAVORAZIONE O N. Progr. POSIZIONE IN GECCO 2.0
		PARIS 2.0 + ID LAVORAZIONE
		Processi Verbali + ID LAVORAZIONE
		REDIS + ID LAVORAZIONE
		Reg. quest. inviti comp. + ID LAVORAZIONE O N. Progressivo POSIZ. IN GECCO 2.0
		S.P.A. + ID LAVORAZIONE O N. Progressivo POSIZ. IN GECCO 2.0
		ST.A.F. + ID LAVORAZIONE O N. Progressivo POSIZ. IN GECCO 2.0
		ST.A.R. + ID LAVORAZIONE
Superbolo + ID LAVORAZIONE		
Ve.R.A. + ID LAVORAZIONE O N. Progressivo POSIZ. IN GECCO 2.0		
Ve.R.Di + ID LAVORAZIONE O N. Progressivo POSIZ. IN GECCO 2.0		
ALTRO - SPECIFICARE FONTE DI INNESCO IN ASSENZA DI PROTOCOLLO ARCIPELAGO		
Accertamento - Analisi del rischio e contrasto agli illeciti	<p>LISTA PROCESSI</p> <p>Analizzare rischi e fenomeni evasivi e elusivi da segnalare agli Uffici competenti per pianificare i controlli e le verifiche</p> <p>Predisporre percorsi di analisi e selezione</p> <p>Gestire iniziative per il contrasto alle frodi</p> <p>Effettuare tutoraggio delle grandi imprese</p> <p>Emanare i provvedimenti di variazione del domicilio fiscale delle persone fisiche e dei soggetti diversi dalle persone fisiche</p>	ALTRO - SPECIFICARE FONTE DI INNESCO IN ASSENZA DI PROTOCOLLO ARCIPELAGO
Accertamento - Fiscalità internazionale	<p>LISTA MACROPROCESSI</p> <p>Promuovere la cooperazione internazionale nell'ambito dei controlli</p> <p>Promuovere la cooperazione amministrativa nell'ambito delle imposte dirette e dell'IVA</p> <p>Eseguire istruttoria per la procedura di cooperazione e collaborazione rafforzata</p>	ALTRO - SPECIFICARE FONTE DI INNESCO IN ASSENZA DI PROTOCOLLO ARCIPELAGO
Accertamento - Verifica dati della dichiarazione	<p>LISTA PROCESSI</p> <p>Effettuare il controllo automatizzato delle dichiarazioni II, DD, e IVA</p> <p>Effettuare il controllo formale delle dichiarazioni ex articolo 36 ter del d. P.R. n. 600 del 1973</p> <p>Effettuare i controlli preventivi ai versamenti F24 con compensazione di crediti IVA, IED e IRAP</p> <p>Effettuare i Controlli preventivi ai rimborsi da 730</p> <p>Emettere gli atti di recupero per indebito utilizzo in compensazione del credito IVA versamenti F24</p> <p>Effettuare la sospensione delle deleghe F24 con compensazioni</p>	ARCADIA + ID LAVORAZIONE
		CMIS + PROTOCOLLO CMIS
		CRM + ID CASE CRM
		CUP + ID CUP
		DALI + PROTOCOLLO TELEMATICO DICHIARAZIONE DA LIQUIDARE
		ELIMINACODE + ID TICKET ELIMINACODE
		ESITI CONTABILI CONTROLLI PREV. 730 + PROTOCOLLO TELEMATICO DELLA DICHIARAZIONE
		GESTIONE SEGNALAZIONI + ID SEGNALAZIONE
		IVR + N° PROFILO UTENTE
		PRISMA + ID LAVORAZIONE O PROT TELEMATICO DELLA DICHIARAZIONE
		TERNET + ID LISTA
		SIT + N° PROTOCOLLO DOCUMENTALE SIT
ALTRO - SPECIFICARE FONTE DI INNESCO IN ASSENZA DI PROTOCOLLO ARCIPELAGO		
Difendere gli atti e Riscossione	<p>LISTA MACROPROCESSI</p> <p>Difesa atti impugnati</p> <p>Rapporti con l'agente della riscossione</p> <p>Recupero del credito</p>	AGENDA LEGALE + ID LAVORAZIONE
		CONCILIAZIONE GIUDIZIALE + ID LAVORAZIONE
		ERIDE + ID LAVORAZIONE
		ITER DEL CONTENZIOSO + ID LAVORAZIONE
		LEX + ID LAVORAZIONE
		MEDIA + ID LAVORAZIONE
		PARCO + ID LAVORAZIONE
		PORTALE ESITI CONTABILI RUOLI + ID LAVORAZIONE
		RATING + ID LAVORAZIONE

Area processi (Menu a tendina)	Lista Macroprocessi o Processi	Fonte di innesco (Menu a tendina)
		RISCO + ID LAVORAZIONE SIGIT + ID LAVORAZIONE ALTR0 - SPECIFICARE FONTE DI INNESCO IN ASSENZA DI PROTOCOLLO ARCIPELAGO
Governo e gestione dei dati	<p>LISTA MACROPROCESSI</p> <p>Miglioramento della qualità dei dati</p> <p>Scambio dati con enti esterni</p> <p>Servizi di riscontro e accesso a dati</p> <p>Protezione dei dati personali</p>	ALTR0 - SPECIFICARE FONTE DI INNESCO IN ASSENZA DI PROTOCOLLO ARCIPELAGO
Processi di supporto	<p>LISTA MACROPROCESSI</p> <p>Organizzazione e processi</p> <p>Politiche del personale</p> <p>Amministrazione rapporto di lavoro</p> <p>Amministrazione beni aziendali</p> <p>Amministrazione contabilità</p> <p>Pianificazione, sviluppo e monitoraggio dei servizi ICT</p> <p>Gestione operativa dei servizi ICT</p> <p>Sicurezza ICT</p> <p>Supporto tecnico-amministrativo</p>	ALTR0 - SPECIFICARE FONTE DI INNESCO IN ASSENZA DI PROTOCOLLO ARCIPELAGO
Promozione della tax compliance	<p>LISTA MACROPROCESSI</p> <p>Adempimento spontaneo</p> <p>Applicazione della normativa fiscale</p> <p>Interpelli e consulenza giuridica</p>	<p>CRM + ID CASE CRM</p> <p>CUP + ID CUP</p> <p>ELIMINACODE + ID TICKET ELIMINACODE</p> <p>GESTIONE SEGNALAZIONI + ID SEGNALAZIONE</p> <p>IVR + N° PROFILO UTENTE</p> <p>PORTALE INTERPELLO + ID LAVORAZIONE (in caso di interrog. su sogg. collegati ad ist. interpello o controlli ex post.)</p> <p>SPACE + ID LAVORAZIONE</p> <p>ALTR0 - SPECIFICARE FONTE DI INNESCO IN ASSENZA DI PROTOCOLLO ARCIPELAGO</p>
Servizi e assistenza ai contribuenti e intermediari	<p>LISTA MACROPROCESSI</p> <p>Identificazione del contribuente</p> <p>Assistenza a contribuenti e intermediari</p> <p>Liquidazione delle imposte</p> <p>Rilascio attestazioni, certificazioni e autorizzazioni</p> <p>Servizi di riscossione spontanea</p> <p>Rimborso del credito</p> <p>Contributi e compensi terzi</p> <p>Aggiornamento catasto e cartografia</p> <p>Aggiornamento registri Pubblicità Immobiliare</p> <p>Servizi estimative e di valutazione</p> <p>Produzione informazioni statistiche sul mercato immobiliare</p>	<p>PRIMA INFORMAZIONE + MOTIVO INTERROG.</p> <p>ATTIWEB + N° ATTO REGISTRATO/PROVV. GIUDIZ./PROT. DICHIARAZIONE DI SUCCESIONE</p> <p>Bollo virtuale + N° AVV. TELEMATICO/ATTO O PROT. TEL. DICH. DALIQUID.</p> <p>CellularWeb + N° AVV. TELEMATICO/ATTO O PROT. TEL. DICH. DALIQUID.</p> <p>CRM + ID CASE CRM</p> <p>CUP + ID CUP</p> <p>ELIMINACODE + ID TICKET ELIMINACODE</p> <p>GESTIONE SEGNALAZIONI + ID SEGNALAZIONE</p> <p>IMPASS + N° AVV. TELEMATICO/ATTO O PROT. TEL. DICH. DALIQUID.</p> <p>Imposta Sostitutiva + N° AVV. TELEMATICO/ATTO O PROT. TEL. DICH. DALIQUID.</p> <p>ESITICONTABILI - RIMBORSI + ID LAVORAZIONE</p> <p>IVR + NR. TELEF. UTENTE</p> <p>Processi VerbaII + N° AVV. TELEMATICO/ATTO O PROT. TEL. DICH. DALIQUID.</p> <p>SIT + N° PROTOCOLLO DOCUMENTALE SIT</p> <p>SPIWEB + numero e anno registro particolare nota di trascrizione</p> <p>Contact center + ID Contact center</p> <p>SIT + numero di ricevuta di cassa catastale o ipotecaria</p> <p>SUCCESSIONIWEB + PROT. DICHIARAZIONE DI SUCCESIONE</p> <p>Superbollo + N° AVV. TELEMATICO/ATTO O PROT. TEL. DICH. DALIQUID.</p> <p>ALTR0 - SPECIFICARE FONTE DI INNESCO IN ASSENZA DI PROTOCOLLO ARCIPELAGO</p>
Sistemi di controllo interno	<p>LISTA MACROPROCESSI</p> <p>Anticorruzione, contrasto agli illeciti e regolarità amministrativa</p> <p>Audit interno ed esterno</p>	ALTR0 - SPECIFICARE FONTE DI INNESCO IN ASSENZA DI PROTOCOLLO ARCIPELAGO

Area processi (Menu a tendina)	Lista Macroprocessi o Processi	Fonte di innesco (Menu a tendina)
Strategia, governo e gestione	<p style="text-align: center;">LISTA MACROPROCESSI</p> <p style="text-align: center;">Pianificazione strategica</p> <p style="text-align: center;">Programmazione</p> <p style="text-align: center;">Coordinamento e monitoraggio</p> <p style="text-align: center;">Comunicazione istituzionale</p> <p style="text-align: center;">Rapporti con organismi istituzionali ed enti terzi</p> <p style="text-align: center;">Collaborazione con organismi internazionali e amministrazioni fiscali estere</p> <p style="text-align: center;">Qualità e miglioramento continuo</p>	ALTRO - SPECIFICARE FONTE DI INNESCO IN ASSENZA DI PROTOCOLLO ARCIPELAGO
Tutela legale e rappresentanza	<p style="text-align: center;">LISTA MACROPROCESSI</p> <p style="text-align: center;">Tutela legale</p> <p style="text-align: center;">Diritto di accesso e trasparenza amministrativa</p>	ALTRO - SPECIFICARE FONTE DI INNESCO IN ASSENZA DI PROTOCOLLO ARCIPELAGO