

Roma, 13 febbraio 2015

Settore Servizi all'Utenza
Ufficio Assistenza ai contribuenti

Alle Direzioni Regionali

Alle Direzioni Provinciali di Trento e Bolzano

e, p.c. Ai Centri di Assistenza Multicanale
Alla Direzione Centrale Amministrazione,
Pianificazione e Controllo

Prot. 20564

Comunicazione di servizio n. 6

OGGETTO: Estensione della classificazione dei servizi attivabili tramite il sistema eliminacode ARGO “a dieci tasti” – Linee guida

L'adozione di una classificazione e descrizione univoca dei servizi erogati dall'Agenzia tramite i diversi canali di contatto rientra tra le attività che puntano a rendere più lineare il rapporto tra fisco e contribuente. Confrontarsi con una terminologia chiara e uniforme permette infatti al cittadino che accede ai nostri uffici di familiarizzare con uno stesso linguaggio, scegliere in modo più intuitivo il servizio che risponde alle sue esigenze senza dover ricorrere all'aiuto di un addetto.

La classificazione dei servizi *a dieci tasti* sostituisce le trenta descrizioni disponibili, permette la visualizzazione in una sola schermata dell'eliminacode, minimizzando il rischio di errore da parte del contribuente, causa di molti dei *ticket* annullati.

L'estensione a livello nazionale dell'assetto *a dieci tasti*, disponibile sul sistema eliminacode ARGO, conclude un percorso avviato nel 2013 (nota prot. 82986/2013) e che ha visto, come tappa fondamentale, la sperimentazione realizzata nel corso del 2014 in alcuni Uffici territoriali del Lazio, della Liguria, della Lombardia e della Toscana. L'esperienza fatta ha consentito di perfezionare la classificazione e il percorso di applicazione. Il documento Linee guida, allegato a questa comunicazione,

descrive l'iter da seguire in modo che l'introduzione della nuova classificazione realizzi effettivamente incrementi nella performance dell'Ufficio con una più efficace ed efficiente gestione dei servizi di *front line*.

Al *set* inizialmente previsto e sperimentato sono apportate delle variazioni per aggiornarlo rispetto alle novità del 2015: è introdotto un nuovo tasto *AP - Dichiarazione 730 precompilata*, da utilizzare per la domanda di informazione e l'assistenza ai contribuenti; non deve essere attivato invece il tasto *AA - Invio dichiarazioni dei redditi*, inizialmente previsto nel *set*, in quanto l'attività di compilazione e trasmissione della dichiarazione dei redditi UNICO non verrà curata dagli Uffici territoriali a fronte del forte impegno richiesto per l'assistenza sulla dichiarazione 730 precompilata.

Con note di carattere tecnico verranno a breve comunicate le modalità operative per la disabilitazione dei tasti non coerenti con il *set*.

L'impostazione a dieci tasti valorizza lo sviluppo della polivalenza delle risorse quale fattore di successo per garantire la flessibilità nell'erogazione dei servizi, essendo applicabile in tempi brevi, in presenza di livelli minimi di polifunzionalità.

Il successo dell'iniziativa richiede il coinvolgimento di tutti i livelli organizzativi e dipende dalla capacità di fare squadra e di pianificare, realizzare e monitorare in modo efficace le azioni di miglioramento. Lo schema di riferimento è quello del piano di azione: le Direzioni Regionali condividono un programma di intervento con le Direzioni Provinciali; queste stabiliscono gli obiettivi da raggiungere e gli strumenti da utilizzare con gli Uffici territoriali sulla base dell'analisi dello scenario iniziale. Periodicamente, tutti i livelli organizzativi valutano il grado di progressione raggiunto sulla base delle evidenze fornite dagli Uffici Territoriali, utilizzando dati e indicatori disponibili in ARGO e in BI.

L'obiettivo, per le strutture coinvolte, è l'adozione della classificazione entro il primo semestre 2015.

La presente comunicazione e le Linee guida, trasmesse tramite il sistema documentale, sono consultabili all'interno del Portale PAGE > Assistenza > Servizi al contribuente > Assistenza e informazione. Si invitano le Direzioni Regionali a darne diffusione alle strutture territoriali.

Eventuali comunicazioni in merito all'adozione della nuova classificazione dei servizi possono essere segnalate all'Ufficio Assistenza ai contribuenti di questa Direzione Centrale.

IL CAPO SETTORE
Susi Ribon