

Documento trasmesso esclusivamente
via posta elettronica
Legge n. 412 del 30.12.1991, art. 6, comma 2.



MINISTERO DELL'ECONOMIA E DELLE FINANZE
DIPARTIMENTO DELLE FINANZE

DIREZIONE DELLA GIUSTIZIA TRIBUTARIA
UFFICIO V
ORGANIZZAZIONE, PROCESSI DI AUTOMAZIONE ED AUDIT

Prot. n. 8897

Roma, - 3 GIU. 2013.

Ai Direttori degli Uffici di segreteria delle
Commissioni tributarie di ogni ordine e grado

OGGETTO: Estensione dal 5 giugno 2013 di nuove funzionalità per l'applicativo "Prenotazioni appuntamenti Commissioni" (CUP) - Istruzioni operative.

Nel corso del 2011/2012 questo Ufficio ha curato l'implementazione di nuove funzionalità dell'applicativo "Prenotazioni appuntamenti Commissioni" (CUP), che riguardano sia sviluppi relativi alla gestione da parte degli operatori delle Segreterie di codeste Commissioni dell'agenda degli appuntamenti, sia piccole modifiche utilizzabili dai cittadini/professionisti/enti che prenotano gli appuntamenti tramite Internet.

Di seguito vengono illustrate le suddette novità, che nascono da esigenze pervenute da alcune Commissioni e che hanno l'intento di agevolare il lavoro del personale di codeste Segreterie. Inoltre, si è voluto fornire all'utenza esterna uno strumento che consente di formulare brevi quesiti o di specificare particolari esigenze, consentendo agli operatori di rispondere tramite e-mail e, a fronte di risposte ritenute esaustive, evitare che il cittadino/professionista si rechi di persona presso gli uffici, a vantaggio anche di una riduzione di accessi al front-office della Commissione.

Questo Ufficio è a conoscenza del fatto che lo strumento applicativo in oggetto risulta poco utilizzato da parte dell'utenza esterna in città medio-piccole e che, pertanto, per gli operatori delle Segreterie ivi site può apparire superfluo il suo utilizzo; nel contempo, per alcune realtà logisticamente più complesse il suddetto strumento contribuisce sia a facilitare il contatto del cittadino con l'Amministrazione Pubblica, sia a coadiuvare il Direttore della Commissione ed il responsabile del relativo front-office nell'organizzare il ricevimento del pubblico.

Ciò premesso, si vuole ribadire che per una Amministrazione Pubblica "moderna" l'utilizzo di strumenti tecnologici è ormai imprescindibile per facilitare le relazioni con il pubblico, favorendo anche gli scambi di comunicazioni "a distanza", realizzabili, ad esempio, tramite la semplice posta elettronica.

Si elencano ora, corredate da una breve descrizione, le modifiche software che sono state apportate all'applicativo, disponibili dal 5 giugno p.v., alcune delle quali già a disposizione di codeste Segreterie.

A) AGGIUNTA DI UN CAMPO NOTE NELLA FASE DI PRENOTAZIONE

Al momento della prenotazione di un appuntamento, il cittadino/professionista/ente ha la possibilità di specificare in un "campo note" un testo generico, di lunghezza definita, al fine di integrare il più possibile le informazioni necessarie all'erogazione del servizio richiesto. Il nuovo "campo note" è visibile per tutti i servizi disponibili:

1. deposito atti
2. deposito atti grandi utenti
3. informazioni generali stato iter ricorso/appello
4. visura ricorsi/appelli in udienza
5. rilascio copie sentenze
6. rilascio sentenze esecutive o con formula di passato in giudicato

B) EROGAZIONE VIA E-MAIL DI ALCUNI SERVIZI

L'aggiunta del nuovo campo note nella fase di prenotazione (descritta nel paragrafo precedente), comporta la modifica della visualizzazione appuntamenti a disposizione della Commissione, in modo tale che quanto inserito dal prenotante sia riportato nell'interrogazione degli appuntamenti giornalieri. Le informazioni contenute nel campo sono visionabili dall'operatore della Segreteria utilizzando la funzione "visualizza appuntamenti".

Ciò permetterà al funzionario che deve erogare il servizio di avere un quadro maggiormente dettagliato circa la richiesta del cittadino/professionista/ente e, nel contempo, ne snellerà l'erogazione. Laddove lo riterrà possibile, il funzionario che lavora l'appuntamento potrà effettuare l'erogazione del servizio inviando una risposta a mezzo e-mail all'utente.

Il cittadino/professionista/ente che riceverà l'e-mail ha, quindi, la facoltà di accettare o meno la soluzione proposta dalla Commissione. In caso di accoglimento della soluzione il servizio risulterà erogato e la disponibilità relativa all'appuntamento fissato sarà resa libera e prenotabile per altri utenti.

In caso la soluzione non venga accolta, oppure l'utente non selezioni il link di accettazione all'interno della e-mail ricevuta, l'appuntamento dovrà essere erogato in modo tradizionale allo sportello, nella data e ora prestabiliti.

Si evidenzia che, soprattutto a fronte di richieste di informazioni, questa modalità di erogazione del servizio consentirebbe di snellire significativamente le code del front-office.

C) GESTIONE DELL'INTERIM

Per permettere ai Direttori di Segreteria, che hanno un "doppio incarico" in due diverse Commissioni, di poter gestire le funzionalità dell'applicazione in relazione all'ufficio di interesse, è stata modificata la funzionalità relativa all'autenticazione. Nei casi citati, infatti, dopo l'inserimento delle credenziali il Direttore può selezionare la Commissione per cui desidera operare da un elenco precostituito.

Naturalmente, la funzionalità è strettamente correlata al tempestivo aggiornamento della banca dati del personale, dove vengono inserite le informazioni relative alle posizioni giuridiche, nella fattispecie quelle relative agli "interim".

D) VISUALIZZAZIONE ASSOCIAZIONE APPUNTAMENTI PER RANGE DI DATE

La funzionalità di visualizzazione e associazione appuntamenti, disponibili ai due profili A e B (Supervisore e Operatore) che utilizzano la gestione appuntamenti, permettevano di avere a video le prenotazioni relative al solo giorno selezionato nell'apposito filtro di ricerca.

La modifica apportata all'applicativo consiste nell'aggiunta di un ulteriore campo data, che permette al funzionario di impostare un intervallo di date in cui visualizzare gli appuntamenti prenotati. Nell'output a video viene visualizzata anche la colonna "Data" dell'appuntamento per permetterne la distinzione nei differenti giorni dell'intervallo impostato.

E) BLOCCO PREVENTIVO DELLE DISPONIBILITÀ E RIPRISTINO DELLE DISPONIBILITÀ DEGLI APPUNTAMENTI ERRONEAMENTE BLOCCATE

Il blocco preventivo delle disponibilità consiste nella possibilità, per le Segreterie delle Commissioni, di richiedere alla Direzione della giustizia tributaria l'inibizione alla creazione dell'agenda in un periodo desiderato (non superiore ad un intervallo temporale pari a due settimane) e non ancora creato. Il funzionario della Commissione con profilo A può inserire l'intervallo di date per cui si desidera il blocco preventivo, con la relativa motivazione.

Alla conferma di tale inserimento viene inviata una notifica via e-mail a questo Ufficio V della Direzione, che può validare o meno la richiesta. La validazione della richiesta da parte del Dipartimento sarà recepita dal sistema che non creerà le disponibilità per la Commissione nel periodo indicato.

In caso di errore, il funzionario di profilo A ha a disposizione una funzionalità che permette il ripristino, per intero giorno oppure per singole fasce orarie, delle disponibilità bloccate.

F) PROPOSTA DI DIFFERENTE DATA APPUNTAMENTO

Nel caso in cui la Commissione sia impossibilitata ad erogare un appuntamento preso per una determinata data, è possibile inviare all'utente prenotante la proposta di prenotazione in un'altra data, entro e non oltre il terzo giorno precedente l'appuntamento inizialmente prenotato.

La nuova funzionalità richiede di selezionare, da un elenco di disponibilità ancora libere, la data e l'ora del nuovo appuntamento da proporre in sostituzione del prescelto. È necessario, però, inserire "obbligatoriamente" la motivazione, da scegliere da un elenco predefinito ovvero da indicare in un campo di testo libero, della mancata erogazione nella data prenotata in precedenza.

La funzionalità in automatico procede con l'invio al prenotante di una e-mail contenente la comunicazione della disdetta dell'appuntamento con relativa motivazione (che è stata precedentemente scelta o digitata nel campo "Altro" dall'impiegato della Commissione; in merito si raccomanda vivamente di inserire solo testi comprensibili). A solo titolo informativo, inoltre, la e-mail contiene l'elenco delle disponibilità di appuntamenti ancora liberi nel momento dell'invio, in modo da proporre al prenotante un prospetto di ulteriori possibilità. Nella e-mail, per manifestare accettazione o rifiuto della proposta di variazione dell'appuntamento, il prenotante deve selezionare un apposito link.

In caso di accoglimento della proposta, l'appuntamento inizialmente prenotato viene disdetto e contemporaneamente viene inviata una e-mail di notifica alla Commissione.

In caso di non accettazione della proposta, l'utente prenotante viene indirizzato alla schermata di prenotazione appuntamenti che presenta le disponibilità ancora libere, al fine di prenotare un nuovo appuntamento. Infine, viene inviata una notifica all'ufficio.

Se l'utente non seleziona alcun link all'interno della e-mail ricevuta nel tempo prestabilito (pari ai due giorni interi successivi rispetto a quando è inviata la proposta), l'appuntamento inizialmente prenotato viene comunque disdetto.

Si evidenzia che tale nuova funzionalità di differimento ha "unicamente" l'obiettivo di agevolare l'Ufficio a fronte di situazioni di "emergenza". È assolutamente vietato un suo utilizzo improprio, finalizzato alla mera disdetta degli appuntamenti.

Si rammenta che questa Direzione ha possibilità di effettuare interrogazioni mirate all'utilizzo della funzionalità da parte di ogni singola Commissione e che le motivazioni inserite

saranno periodicamente monitorate, sia allo scopo di censire eventuali ulteriori motivazioni, al momento non inserite in elenco, sia di verificarne la correttezza verso l'utente.

G) NUOVE STATISTICHE

A fronte delle funzionalità sopra descritte, sono state sviluppate due nuove statistiche:

- *statistica appuntamenti erogati via e-mail*: dato un periodo, è possibile visionare il numero di appuntamenti erogati via e-mail, con la possibilità di visionarne il dettaglio;
- *statistica appuntamenti disdetti*: dato un periodo, è possibile visionare il numero di appuntamenti disdetti, differenziando tra i disdetti dall'utente e i disdetti dall'ufficio, con la possibilità di visionarne il dettaglio e la relativa motivazione di disdetta.

Si informano, inoltre, codeste Commissioni che è stato aggiornato il testo relativo ai diritti di copia per il rilascio di copie delle sentenze. Potrebbe, quindi, risultare necessario adeguare conseguentemente la parte testuale, autonomamente inserita da ogni Commissione, affinché la consequenzialità del testo risulti congrua e sintatticamente corretta.

Infine, allo scopo di promuovere il servizio, completo di queste ulteriori possibilità di interazione tra il cittadino e la commissione tributaria, si sollecitano i Sigg. Direttori a divulgare le novità funzionali presso le sedi locali di tutti gli enti impositori (Agenzie fiscali, enti locali territoriali), nonché presso gli ordini degli avvocati, dei dottori commercialisti, degli esperti contabili e degli altri ordini professionali, i cui iscritti sono abilitati all'assistenza tecnica, ai sensi dell'art. 12 del D. Lgs. 546/1992.

La divulgazione, oltre che a mezzo di appositi avvisi da affiggere nei locali di accesso al pubblico, potrà avvenire con qualunque altro mezzo, vale a dire anche con comunicazioni scritte inviate tramite e-mail, disponendo che i depositi di nuovi ricorsi/appelli o le informazioni relative ad essi saranno d'ora in poi tendenzialmente erogati esclusivamente tramite appuntamento.

Si ringrazia per la collaborazione e si rammenta che la Sogei offre una costante assistenza telefonica per supportare la predisposizione dell'agenda degli appuntamenti, utilizzando il numero verde 800.211.351.

IL DIRIGENTE
MARCO MOSSUTO

