

INFORMATIVA ALLE OO.SS. DEL COMPARTO FUNZIONI CENTRALI

Avvio sperimentazione “Sportello Digitale”

L'emergenza COVID ha reso necessario mettere in campo forme alternative per lo svolgimento delle attività essenziali, ivi comprese quelle di assistenza ai contribuenti.

Già con la Comunicazione di Servizio n. 5 del 2020 della Direzione Centrale Servizi Fiscali è stata data indicazione agli Uffici di privilegiare la relazione “a distanza” sia tra gli operatori, sia con l'utenza, non solo tramite contatto telefonico ma anche tramite canale telematico, sperimentando anche l'interazione con videochiamata.

L'interazione con videochiamata è stata oggetto di sperimentazione, con risultati molto positivi, presso la Direzione regionale della Sardegna, utilizzando gli strumenti ordinariamente messi a disposizione dall'Agenzia (Lifesize, Skype, Teams).

Parallelamente l'Agenzia ha avviato una serie di attività volte ad individuare, sotto il profilo della dotazione tecnologica, nuove soluzioni a supporto delle modalità di erogazione dei servizi a distanza, dotate di funzionalità che semplifichino le attività degli operatori, nel rispetto degli standard di sicurezza informatica e tutela dei dati personali.

A tal fine, è stato costituito un Gruppo di Lavoro per il progetto “Sportello Digitale” con l'obiettivo di analizzare le implicazioni organizzative, tecnologiche e dei processi per la digitalizzazione delle attività di assistenza da parte degli uffici dell'Agenzia, connesse all'adozione di specifiche soluzioni tecnologiche.

Il gruppo ha individuato una soluzione tecnologica che consente all'utente di:

- prenotare il proprio appuntamento direttamente online attraverso un assistente virtuale;
- ricevere assistenza da parte di un operatore di sportello in remoto attraverso la piattaforma, con possibilità di co-browsing, scambio documentale e messaggistica già predisposta;
- richiedere, laddove necessario, il rilascio in tempo reale di certificati digitali qualificati denominati “One-Shot”, per la sottoscrizione della documentazione concordata e prevista dalle procedure definite dallo specifico istituto di PA.

Nel prossimo mese di febbraio pertanto sarà avviata una fase di sperimentazione della piattaforma per l'erogazione di taluni servizi che interesserà 8 colleghi della Direzione regionale della Sardegna e 11 colleghi della Direzione regionale del Lazio. Le attività, in questa fase sperimentale, saranno svolte utilizzando la postazione del funzionario collocata in ufficio.

L'adesione alla sperimentazione da parte dei colleghi è su base volontaria; saranno fornite le dotazioni informatiche necessarie allo svolgimento della sperimentazione e sono previste due giornate di formazione propedeutica, curate dal fornitore della piattaforma tecnologica e da Sogei, già nel corso del mese di gennaio 2022.

Parallelamente, è prevista l'estensione del servizio di videochiamata, secondo le modalità già utilizzate presso la Direzione regionale della Sardegna, alle altre Direzioni regionali. Sono previsti, infine, incontri formativi propedeutici dedicati al personale coinvolto.

Roma, 18 gennaio 2022