

Agli Ordini e Collegi
Professionali

della Provincia di Forlì Cesena

***OGGETTO: Informativa Ordini e Collegi Professionali. Utilizzo CUP -
Estensione del Servizio di Videochiamata agli Uffici del Territorio
- Consultazione fogli di impianto.***

Spett.li Ordini e Collegi,

Il modello di assistenza all'utenza dell'Agenzia si è radicalmente trasformato negli ultimi anni ed è in costante evoluzione, al fine di garantire alla collettività servizi efficienti e capillari in logica multicanale.

Criticità rilevate nell'utilizzo del canale CUP

Purtroppo dall'osservazione delle modalità di prenotazione e fruizione dei servizi, attraverso il canale CUP, è emerso che tale sistema di prenotazione non viene utilizzato sempre correttamente dall'utenza professionale, causando disservizi e criticità nell'erogazione. In particolare:

- molte prenotazioni vengono richieste senza reali esigenze contingenti, ma a scopo preventivo;
- in pochissimi casi nelle prenotazioni effettuate viene specificato, nel campo *Descrizione*, il dettaglio degli atti richiesti per la consultazione;
- Il tasso di abbandono risulta molto elevato (mancata presentazione o mancata disdetta antecedente alle 48 ore).

Già in passato questo Ufficio aveva avuto modo di sensibilizzare l'utenza specializzata al riguardo, ma il riscontro non è in linea con le attese.

Diventa, quindi, indifferibile l'esigenza di efficientare il servizio di assistenza: sarà quindi necessario specificare i motivi delle prenotazioni nel campo descrizione, indicando puntualmente i riferimenti dell'attività da svolgersi e i soggetti per conto dei quali la stessa è richiesta. Diversamente, soprattutto in caso

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

di prenotazioni seriali prive di qualsiasi indicazione, questo Ufficio si vedrà costretto a cancellare d'Ufficio gli appuntamenti richiesti.

Estensione del Servizio di Videochiamata agli Uffici del Territorio

Grazie all'utilizzo dei nuovi strumenti che la tecnologia ha reso disponibili, non è più necessaria, in un gran numero di casi, la compresenza fisica in ufficio del funzionario e del contribuente, potendo l'erogazione dei servizi svolgersi a distanza, migliorando così l'accessibilità ai servizi per tutti i cittadini.

A tal fine, sarà esteso a breve il servizio di videochiamata anche agli uffici del territorio, per cui l'assistenza sui servizi catastali e ipotecari potrà essere erogata tramite un vero e proprio "sportello virtuale". La soluzione tecnologica scelta è la piattaforma *Salesforce*, in grado di fornire al contribuente e al funzionario che eroga il servizio la possibilità di interagire attraverso una videochiamata avanzata, utilizzando funzionalità integrate di scambio documentale, chat e sottoscrizione digitale da parte del contribuente, dotato di identità digitale SPID, di eventuale documentazione utile alla pratica in esame, effettuando da remoto gran parte delle operazioni tipicamente erogate dagli sportelli fisici, riducendo così i tempi necessari all'espletamento di una pratica.

La soluzione soddisfa, inoltre, tutti gli standard di sicurezza informatica e tutela dei dati personali. Ai fini della trasparenza nei rapporti tra Agenzia e contribuenti e della tutela della riservatezza dei dati sarà necessario, in fase di prenotazione, accettare l'informativa sul trattamento dei dati personali ai sensi degli artt. 13 e 14 del Regolamento (UE) 2016/679, nella quale sono indicate le condizioni del servizio, le finalità e le modalità di trattamento dei dati personali raccolti nel corso dell'interazione con il contribuente.

La consultazione dei fogli originali di impianto delle mappe

Al fine di preservare e conservare gli esemplari unici dei fogli *originali di impianto* delle mappe catastali, disegnati a mano e costruiti con le informazioni rilevate sul terreno dai tecnici del Catasto al momento dell'impianto del sistema cartografico, che costituiscono un patrimonio storico di rilevante valore, dal mese di aprile p.v. non sarà più possibile effettuarne la consultazione presso l'Ufficio.

Questa misura non recherà alcun pregiudizio alle ricerche storiche catastali, stante la disponibilità, sul portale Sister, dei file *raster* degli *originali di impianto*,

oggi scaricabili gratuitamente unitamente ai file di georeferenziazione (JGW) e metadatazione (TXY).

Si invitano codesti spett.li Ordini e Collegi a voler divulgare l'informativa presso i propri iscritti, sensibilizzandoli sul corretto utilizzo del canale di prenotazione e promuovendo l'accesso a mezzo del canale di videochiamata che verrà implementato a breve, nel reciproco interesse di ottenere servizi di assistenza più tempestivi, grazie alla riduzione dei tempi di spostamento verso l'Ufficio e di attesa, ed efficienti, poiché il sistema adottato garantisce un livello di interazione con il funzionario dell'Ufficio non conseguibile attraverso il canale telefonico.

Nel ringraziare anticipatamente per la consueta collaborazione, porgo cordali saluti.

Il Direttore Provinciale
Antonio Mola
(firmato digitalmente)