

ALLEGATO 2

ACCORDO NUOVO MODELLO SERVIZI

La pre-chiamata su appuntamento CUP

Consiste in una chiamata, qualche giorno prima, a coloro che hanno già prenotato un appuntamento.

Il servizio è possibile solo se in sede di prenotazione - avvenga questa attraverso il sito istituzionale dell'agenzia, l'App o la telefonata al numero verde - l'utente indichi un recapito telefonico.

Si possono presentare tre casi:

Richiesta di un servizio per il quale esiste un corrispondente di tipo telematico

In questo caso il funzionario, nella prechiamata, coadiuva il contribuente nell'accesso al servizio telematico per l'erogazione del servizio stesso. Se l'utente non è nella disponibilità degli atti e degli strumenti necessari (in considerazione del fatto che viene contattato in giorni precedenti il suo appuntamento), può essere confermato l'appuntamento già fissato ma in modalità telefonica per l'ausilio al servizio telematico. D'accordo con il contribuente si disdice l'appuntamento in presenza.

Richiesta di servizio per il quale non esiste un corrispondente servizio telematico

Il funzionario, se verifica che il servizio richiesto può essere erogato in modalità agile (potrebbe trattarsi anche di una richiesta di assistenza per informazioni) invita il contribuente ad inviare la documentazione tramite pec/mail e funzionalità *Consegna documenti* per la successiva lavorazione in modalità agile e d'accordo con il contribuente disdice l'appuntamento in presenza. Il funzionario si accerta che il contribuente abbia a disposizione l'eventuale modulistica.

Conferma dell'appuntamento

Ove non sia possibile erogare il servizio diversamente dalla modalità in presenza, il funzionario conferma l'appuntamento e rammenta al contribuente quali sono i documenti da portare con sé in ufficio per ottenere il servizio.