

Roma, 10 marzo 2020

Emergenza coronavirus – Comunicato n. 10

Come preannunciato dal Comunicato interno n. 9, per garantire la continuità operativa degli uffici territoriali, sono stati predisposti i flussi per la gestione anche a distanza delle pratiche per le attività di Patronato e per le attività Fiscali.

Riportiamo di seguito le Note Operative:

- ✓ **Acquisizione Pratiche di Patronato**
- ✓ **Acquisizione Pratiche Fiscali**

Per qualsiasi necessità di approfondimento e/o confronto i settori di competenza sono a completa disposizione.

Il Direttore Generale
(*Gabriele Sampaolo*)



1. Acquisizione Pratiche di Patronato

Gli Uffici – in deroga alle ordinarie disposizioni che regolano l'attività di patronato – potranno acquisire i mandati di assistenza ed istruire le relative pratiche anche 'a distanza', secondo le indicazioni di seguito fornite:

- a) organizzare le agende prevedendo idonei spazi da riservare alle pratiche 'a distanza';
- b) a seguito di contatto telefonico / skype con l'assistito, l'operatore invia alla sua casella di posta elettronica il mandato di assistenza e l'elenco dei documenti necessari per la prestazione richiesta, concordando la data in cui lo stesso invierà tale documentazione alla casella dell'operatore stesso e riservando nella propria agenda un intervallo di tempo adeguato per la lavorazione della pratica, in base alla tipologia di pratica da svolgere;
- c) ricezione della mail (da stampare e conservare all'interno del fascicolo e da archiviare in procedura), dall'indirizzo di posta elettronica riconducibile all'assistito, con l'indicazione della prestazione da richiedere e contenente la relativa documentazione (anche in formato 'immagine', in caso di assenza di scanner): mandato di assistenza firmato, copia del documento di identità del richiedente, un recapito telefonico e la documentazione necessaria per la compilazione della domanda di prestazione richiesta;
- d) qualora la mail non contenga gli elementi di cui al precedente punto b), l'Ufficio richiederà all'interessato una ulteriore mail con tale documentazione;
- e) l'operatore istruisce la domanda, effettua le registrazioni in procedura, trasmette la domanda ed archivia la documentazione in procedura;
- f) a seguito della presentazione della domanda, l'Ufficio invia all'interessato la stampa della domanda stessa e della relativa ricevuta di presentazione, con l'indicazione delle firme da apporre;
- g) l'interessato deve inviare all'Ufficio la copia scannerizzata della domanda firmata (o, in caso di assenza di uno scanner, l'immagine delle pagine con la firma apposta);
- h) copia di tutta la documentazione deve essere trattenuta all'interno del fascicolo ed archiviata in procedura;
- i) le pratiche devono essere tenute in apposita evidenza: al termine dell'emergenza, la pratica dovrà essere regolarizzata con le consuete modalità, in particolare acquisendo il mandato di assistenza con firma originale;
- j) il momento della regolarizzazione della pratica (vedi precedente punto i), è anche l'occasione per proporre il rilascio di una erogazione liberale.

Sono demandati ai Responsabili Provinciali:

- il costante presidio delle caselle di posta elettronica istituzionali – e degli altri strumenti eventualmente adottati – e l'organizzazione e la calendarizzazione dell'attività secondo le modalità indicate, in maniera tale da monitorarne costantemente i flussi ed il buon fine;
- la valutazione circa l'organizzazione delle agende da assegnare alle pratiche 'a distanza';
- la valutazione circa l'estensione di tale modalità di raccolta anche a strumenti diversi dalla posta elettronica (es. whatsapp; ecc.), curando la diffusione agli assistiti dei relativi riferimenti.

2. Acquisizione Pratiche Fiscali

Gli Uffici potranno acquisire la documentazione necessaria ed avviare le seguenti pratiche: 730, Modelli Redditi PF, Dichiarazioni di Successioni, Gestione Collaboratori Domestici - anche 'a distanza', secondo le indicazioni di seguito fornite:

- a) organizzare le agende prevedendo idonei spazi da riservare alle pratiche 'a distanza';
- b) a seguito di contatto telefonico / skype con il cliente, l'operatore invia alla sua casella di posta elettronica l'elenco dei documenti necessari per l'elaborazione della pratica, concordando la data in cui lo stesso invia tale documentazione alla casella dell'operatore stesso e riservando nella propria agenda un intervallo di tempo adeguato per la lavorazione della pratica, in base alla tipologia di pratica da svolgere. (Documenti: copia del documento di identità del richiedente e nel caso di dichiarazione congiunta, per il Modello 730, anche del coniuge dichiarante, un recapito telefonico (possibilmente un numero di cellulare), un indirizzo e-mail e la documentazione necessaria per la compilazione della pratica richiesta, per i modelli 730 anche la Delega per la precompilata e per la CU se ha come sostituto Inps se ancora non presente in SF indicando che devono essere firmate);
- c) ricezione della mail (da stampare e conservare all'interno del fascicolo e da archiviare in procedura), dall'indirizzo di posta elettronica riconducibile al cliente, con l'indicazione in oggetto della pratica richiesta contenente la relativa documentazione (anche in formato 'immagine', in caso di assenza di scanner);
- d) qualora la mail non contenga gli elementi di cui al precedente punto c), l'Ufficio richiederà all'interessato una ulteriore mail con tale documentazione;
- e) l'operatore avvia la gestione della pratica, effettua l'inserimento in procedura, archivia la documentazione in procedura e se la pratica è terminata e non occorrono ulteriori documenti procede alla richiesta del pagamento;
- f) prima della liquidazione della pratica, l'Ufficio invia all'interessato, tramite e-mail, la richiesta di pagamento del servizio prestato che dovrà essere effettuato sul **CC MPS LOCALE**, con l'indicazione al cliente di trasmettere, tramite e-mail all'operatore che ha elaborato la pratica, copia del bonifico effettuato;
- g) l'ufficio, dopo avere ricevuto il pagamento da parte del cliente, procede con la liquidazione e la stampa digitale della pratica e la trasmette all'interessato tramite e-mail, con l'indicazione delle firme da apporre sia sulla pratica sia sulle eventuali autocertificazioni;
- h) l'interessato deve rinviare all'Ufficio la copia scannerizzata della pratica e dei relativi allegati firmati (o, in caso di assenza di uno scanner, l'immagine delle pagine con la firma apposta);
- i) copia di tutta la documentazione deve essere trattenuta all'interno del fascicolo ed archiviata in procedura;
- j) le pratiche devono essere tenute in apposita evidenza: al termine dell'emergenza, la pratica dovrà essere regolarizzata con le consuete modalità, acquisendo tutta la documentazione con firma originale.

Sono demandati ai Responsabili Provinciali:

- il costante presidio delle caselle di posta elettronica istituzionali – e degli altri strumenti eventualmente adottati – e l'organizzazione e la calendarizzazione dell'attività secondo le modalità indicate, in maniera tale da monitorarne costantemente i flussi ed il buon fine;
- la valutazione circa l'organizzazione delle agende da assegnare alle pratiche 'a distanza';
- la valutazione circa l'estensione di tale modalità di raccolta anche a strumenti diversi dalla posta elettronica (es. whatsapp; ecc.), curando la diffusione agli assistiti dei relativi riferimenti.