



Direzione Provinciale di Caserta

Il Direttore

Ai Direttori UU.TT.
Al Responsabile Sportello di
Piedimonte Matese
Ai Coordinatori di *Front Office*
Al Personale degli UU.TT.

e, p.c. Direttore Provinciale vicario
RSU ed OO.SS

DISPOSIZIONE DI SERVIZIO N° 19/2026

Assistenza ai contribuenti – Apertura pomeridiana sportelli Front Office

IL DIRETTORE PROVINCIALE

In base alle attribuzioni conferitegli dalle norme e disposizioni riportate nel presente atto,

DISPONE

l'implementazione dell'offerta di appuntamenti *CUP* e dei *web-ticket* sugli sportelli degli Uffici Territoriali di Caserta e di Aversa, Direzione Provinciale di Caserta, per consentire la disponibilità di una più ampia e qualificata offerta di servizi all'utenza, con l'apertura del servizio pomeridiano nelle giornate di martedì e giovedì, rispettivamente, in presenza e da remoto.

Pertanto, a decorrere dal 7 aprile 2026, oltre alla ordinaria apertura per **tutti gli sportelli di tutti gli Uffici Territoriali** della Direzione Provinciale di Caserta, già prevista **dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 13.00**, gli orari pomeridiani di apertura al pubblico saranno i seguenti:

1

D.D.S N°19/2026

L'originale del presente documento è archiviato presso la scrivente Direzione Provinciale

UFFICIO TERRITORIALE DI CASERTA

Lunedì:

- **14.00 – 15.00:** sportello digitale, per il servizio *rimborsi II.DD.*;

Martedì:

- **14.00 – 15.00:** sportello digitale, per i servizi *rimborsi II.DD.*, *comunicazioni di irregolarità e cartelle di pagamento, abilitazioni ai servizi telematici, codice fiscale, tessera sanitaria e partita iva*;
- **14.00 – 15.00:** sportello fisico, per i servizi *registrazione atti privati e contratti di locazione*;
- **14.00 – 17.00:** sportello fisico, per i servizi *comunicazioni di irregolarità e cartelle di pagamento e controllo formale dichiarazione e relative cartelle*;

Mercoledì:

- **14.00 -15.00:** sportello digitale, per il servizio *rimborsi II.DD.*;

Giovedì:

- **14.00 – 15.00:** sportello digitale, per i servizi *comunicazioni di irregolarità e cartelle di pagamento, codice fiscale, tessera sanitaria e partita iva*;
- **14.00 – 15.00:** sportello fisico, per i servizi *registrazione atti privati e contratti di locazione*;
- **14.00 – 17.00:** sportello agile di solo videochiamata e assistenza telefonica, con riferimento al servizio *rimborsi II.DD.*;

Venerdì:

- **14.00 – 15.00:** sportello digitale, per i servizi *abilitazioni ai servizi telematici, codice fiscale, tessera sanitaria e partita iva*.

Lo Sportello di Piedimonte Matese non effettua aperture pomeridiane, né in presenza, né con modalità digitali.

UFFICIO TERRITORIALE DI AVERSA

Martedì:

- **14.00 – 15.00:** sportello digitale di videochiamata, per i servizi *registrazione atti privati e contratti di locazione;*
- **14.30 – 17.00:** sportello fisico per i servizi *comunicazioni di irregolarità e cartelle di pagamento;*
- **14.30 – 17.00:** sportello fisico per i servizi *controllo formale dichiarazione e relative cartelle.*

Giovedì:

- **14.00 – 15.00:** sportello fisico, per i servizi *abilitazioni ai servizi telematici, codice fiscale, tessera sanitaria e partita iva;*
- **14.30 – 17.00:** sportello fisico per i servizi *comunicazioni di irregolarità e cartelle di pagamento;*
- **14.30 – 17.00:** sportello fisico per i servizi *controllo formale dichiarazione e relative cartelle.*

UFFICIO TERRITORIALE DI SESSA AURUNCA – TEANO

Sede di Sessa Aurunca

Martedì e Giovedì:

- **14.00 – 15.00:** sportello fisico polifunzionale, per i servizi *registrazioni atti privati e contratti di locazione, codici fiscali, tessera sanitaria, partita iva e abilitazioni ai servizi telematici;*

Sede di Teano

Martedì e Giovedì:

- **14.00 – 15.00:** sportello fisico polifunzionale, per i servizi *registrazioni atti privati e contratti di locazione, codici fiscali, tessera sanitaria e abilitazioni ai servizi telematici;* sportello fisico dichiarativo, per i servizi *controllo formale dichiarazione e relative cartelle e rimborsi II.DD..*

I Responsabili di tutti gli Uffici Territoriali provvederanno a:

- coinvolgere il maggior numero di risorse disponibili per pianificare al meglio le agende CUP, modulandole anche in funzione della domanda di servizio espressa dagli utenti e diminuendo ulteriormente i tempi di prenotazione degli appuntamenti ove questi evidenzino ancora valori eccessivamente elevati;
- garantire una efficiente allocazione delle risorse impegnate in attività di *front-office*, disponendo adeguati livelli di rotazione del personale allo sportello e, contestualmente, un incremento del numero complessivo di appuntamenti offerti;
- pianificare l'attività degli Uffici Territoriali in modo da soddisfare il più possibile le richieste dei cittadini e dei professionisti, incrementando il canale telefonico e la videochiamata.

Motivazione

Con l'avvio del processo di formazione del Budget di produzione per l'esercizio 2026, l'Agenzia ha confermato la scelta di privilegiare l'erogazione dei servizi attraverso i canali digitali, consolidando percorsi già introdotti, quali, a mero titolo esemplificativo, l'accesso all'area riservata, il servizio di prechiamata e di videochiamata, l'assistenza telefonica e/o tramite PEC e posta elettronica, con l'obiettivo di rafforzare il colloquio istituzionale con il mondo esterno. E' stato, pertanto, richiesto alle strutture operative di consolidare la modalità di accoglienza, basata sull'accesso programmato tramite appuntamento e la capacità di erogare servizi all'utenza, grazie alla diffusione di sistemi evoluti come lo sportello digitale, in grado di offrire un servizio più completo al cittadino, e allo sviluppo di ulteriori servizi *on-line*; l'attuazione di tale modello di accoglienza rende necessario un approccio flessibile da parte degli operatori del *front-office*, tenuti ad ascoltare e valutare le richieste anche di chi si presenta in ufficio senza appuntamento, sebbene

da intendersi come modalità residuale di accesso.

Sulla scorta delle suddette indicazioni, con la presente disposizione di servizio, si prevede l'apertura del servizio pomeridiano nelle giornate di martedì e giovedì, rispettivamente, con uno sportello fisico e con uno sportello agile, per l'erogazione di assistenza in determinate tipologie di lavorazioni, dalle 14.00 alle 17.00, relativamente agli sportelli degli Uffici Territoriali di Caserta e Aversa.

Non viene modificata l'offerta di servizi precedentemente programmata in presenza dalle ore 8.30 alle 13.00 durante tutti i giorni della settimana, né l'offerta già pianificata con riferimento allo sportello digitale, diversificata da ufficio ad ufficio.

Vengono, pertanto, rese ai Responsabili degli Uffici Territoriali indicazioni circa le misure organizzative da adottare, allo scopo di aderire il più possibile al nuovo modello di gestione del rapporto con i cittadini, che è quello dell'assistenza programmata, senza tuttavia tralasciare la necessità di garantire la trattazione dei casi "a vista", senza prenotazione, in caso di manifesta necessità o urgenza, ovvero fissare un appuntamento extra-agenda.

Decorrenza

La presente disposizione ha decorrenza dal 7 aprile 2026.

Pubblicizzazione

Il presente atto dispositivo è trasmesso a tutto il personale interessato, mediante invio alla casella di posta elettronica nominale e pubblicato sul sito intranet di questa Direzione Provinciale.

Copia della presente disposizione sarà trasmessa agli Ordini professionali territorialmente competenti.

Riferimenti normativi e di prassi:

- ✚ D.lgs. 30 marzo 2001, n° 165, art. 17
- ✚ Regolamento di Amministrazione dell’Agenzia delle Entrate, artt. 5 e 7
- ✚ Regolamento europeo n. 679 del 27 aprile 2016 - G.D.P.R.
- ✚ Nota n. 475790 del 13 novembre 2025 del Direttore dell’Agenzia, avente ad oggetto *Formazione del budget di produzione per il triennio 2026-2028*, con i suoi allegati
- ✚ Atto n. 49647 del 5 settembre 2025 del Direttore dell’Agenzia di attribuzione dell’incarico di Direttore Provinciale di Caserta

IL DIRETTORE PROVINCIALE

Luigi Monaco

firmato digitalmente