

OGGETTO: Sperimentazione dal 5 ottobre p.v. in ambito provinciale di un nuovo modello di accoglienza per appuntamento presso gli sportelli degli uffici territoriali dell'Agenzia

Vi informiamo che **dal prossimo 5 ottobre p.v.** avvieremo la sperimentazione in ambito provinciale di un nuovo modello di accoglienza per appuntamento presso gli sportelli degli uffici territoriali dell'Agenzia. Il sistema tradizionale di accoglienza e ricevimento dei cittadini nei predetti uffici sarà progressivamente sostituito, all'esito della sperimentazione, dall'accesso programmato. Una tale modalità di erogazione dei servizi consentirà, infatti, di evitare code e assembramenti – esigenza particolarmente sentita in questa fase di emergenza sanitaria – e al contempo potrà contribuire al miglioramento della qualità dei servizi offerti.

Negli ultimi anni l'offerta di servizi dell'Agenzia si è già progressivamente spostata sul canale telematico, con l'obiettivo di semplificare gli adempimenti e ridurre i costi indiretti.

In tale prospettiva, la possibilità di rivolgersi agli uffici accedendo agli "sportelli fisici" dovrebbe essere presa in considerazione **solo in via residuale, ovvero solo se effettivamente necessario e,**

BETREFF: Ab 5. Oktober Beginn der landesweiten Testphase eines neuen Empfangssystems nach Terminvereinbarung bei den Schaltern der territorialen Ämter der Agentur

Wir geben bekannt, dass wir ab dem **kommenden 5. Oktober** mit der landesweiten Erprobung eines neuen Systems des Empfangs nach Vereinbarung an den Schaltern der territorialen Ämter der Agentur beginnen werden. Das traditionelle System der Aufnahme und des Empfangs der Bürger in diesen Ämter wird am Ende der Testphase schrittweise durch den programmierten Zugang ersetzt. Eine solche Art der Leistungserbringung wird ermöglichen, Warteschlangen und Menschengruppen zu vermeiden - ein besonders in dieser Phase des gesundheitlichen Notfalls gefühltes Bedürfnis - und gleichzeitig zur Verbesserung der Qualität der angebrachten Dienstleistungen beitragen.

Bereits in den letzten Jahren haben sich die Dienstleistungen der Agentur schrittweise auf den telematischen Kanal verlagert, mit dem Ziel, die Verpflichtungen zu vereinfachen und die Nebenkosten zu senken.

In dieser Hinsicht sollte der Zugang zum Amt und deren "physischen Schaltern" nur **eine Restmöglichkeit** darstellen, bzw. **nur wenn unabdingbar notwendig – und auf jedem Fall nach Terminvereinbarung.**

comunque, dopo aver prenotato un appuntamento. La trattazione dei casi “a vista”, senza prenotazione, verrà quindi limitata **ai soli casi urgenti.**

In questa prima fase di sperimentazione la scelta della scrivente Direzione è stata quella di aprire al pubblico gli sportelli degli Uffici territoriali **solo su appuntamento**, per due giorni della settimana, come da prospetto seguente:

Die Behandlung von Angelegenheiten in Anwesenheit wird daher nur **auf dringende Fälle** beschränkt.

Für diese erste Testphase hat diese Landesdirektion entschieden, die Schalter der territorialen Ämter zweimal pro Woche **nur nach Terminvereinbarung** nach folgender Übersicht zu öffnen:

Uffici Ämter	Giorni di apertura al pubblico solo su appuntamento <i>Tage mit Parteienverkehr nur nach Vereinbarung</i>
Ufficio Territoriale di Bolzano <i>Territoriales Amt Bozen</i>	Lunedì e Venerdì <i>Montag und Freitag</i> 08:30-13:00
Ufficio Territoriale di Bressanone-Brunico – Sede di Bressanone <i>Territoriales Amt Brixen-Bruneck – Sitz Brixen</i>	Mercoledì <i>Mittwoch</i> 08:30-13:00
Ufficio Territoriale di Bressanone-Brunico – Sede di Brunico <i>Territoriales Amt Brixen-Bruneck – Sitz Bruneck</i>	Giovedì <i>Donnerstag</i> 08:30-13:00
Ufficio Territoriale di Merano <i>Territoriales Amt Meran</i>	Martedì e Giovedì <i>Dienstag und Donnerstag</i> 08:30-13:00

Per i restanti giorni i suddetti Uffici territoriali restano aperti al pubblico, senza appuntamento, con orario dalle ore 08:30 alle ore 13:00.

Il dettaglio degli orari e dei giorni di apertura per ciascun Ufficio territoriale, **ogni successivo aggiornamento**, nonché i relativi riferimenti telefonici sono consultabili sul sito internet provinciale al seguente indirizzo <https://altoadige.agenziaentrate.it>

La nuova impostazione del modello di servizio dell’Agenzia sarà accompagnata da una campagna di comunicazione esterna per informare correttamente tutti i soggetti

An den übrigen Werktagen sind die Ämter für den Parteienverkehr ohne Terminvereinbarung von 8:30 bis 13 Uhr geöffnet.

Die einzelnen Öffnungstage und -zeiten für jedes territoriale Amt, **jedwede künftige Änderung**, sowie die jeweiligen Telefonnummern sind auf der provincialen Webseite unter der Adresse <https://altoadige.agenziaentrate.it> einzusehen.

Zur Einführung des neuen Dienstleistungsmodells der Agentur wird eine **Kommunikationskampagne** durchgeführt, damit alle Betroffene

interessati. La campagna informativa prevede comunicati stampa e interventi informativi, pubblicazione di news sulle pagine regionali/provinciali del sito internet dell’Agenzia e aggiornamento delle pagine riservate a ciascun Ufficio territoriale, per spiegare e approfondire le nuove modalità organizzative degli uffici, brochure, infografiche, cartelloni, e avvisi al pubblico.

Ciò comporta un approccio totalmente nuovo ai servizi dell’Agenzia che richiederà il coinvolgimento di tutti gli attori.

Nel confidare che tale iniziativa risponda alle esigenze di semplificazione e modernizzazione anche da Voi sentite, nonché nel consueto, fattivo spirito di collaborazione, Vi chiediamo di voler promuovere questo nuovo modello di accoglienza diffondendolo tra gli iscritti ed associati, **affinché privilegino l’utilizzo delle procedure telematiche, limitando a motivi di necessità e urgenza l’accesso ai servizi di front-office.**

Cordiali saluti,

IL DIRETTORE PROVINCIALE DER LANDESDIREKTOR
Hildegard Olga Ungerer

(firmato digitalmente)

angemessen informiert werden. Die Informationskampagne besteht in Pressemitteilungen, Nachrichtenmeldungen, Veröffentlichung von News auf den lokalen Internet-Seiten der Agentur und auf den Seiten der einzelnen territorialen Ämter, um ihre neue Organisation ausführlich zu erklären, Flugblätter, Broschüre, Plakate und Hinweise an die Öffentlichkeit.

Es handelt sich um einen zutiefst neuen Ansatz zu den Diensten der Agentur, der die Zusammenarbeit aller Betroffenen erfordert.

In der Hoffnung, dass diese Initiative dem auch von Ihnen gefühlten Bedürfnis nach Vereinfachung und Modernisierung entspricht, und auf der Basis der üblichen und konkreten Zusammenarbeit, möchten wir Euch darum bitten, das neue Empfangsmodell zu unterstützen, es bei Euren Mitgliedern und Assoziierten zu fördern, **damit sie die Verwendung der telematischen Anwendungen bevorzugen und den Zugang zu den Schaltern auf notwendige und dringliche Einzelfälle beschränken.**

Mit freundlichen Grüßen,

(versehen mit digitaler Unterschrift)

Un originale del documento è archiviato presso l’Ufficio Emittente
Ein Original dieses Dokuments wird im erstellenden Amt archiviert