

CIVIS

**NUOVO CANALE TELEMATICO
DEDICATO AGLI INTERMEDIARI**



CIVIS ha l'obiettivo di consentire ad un utente di effettuare via Entratel le stesse operazioni che effettuerebbe presso uno sportello fisico dell'Agenzia delle Entrate.

Il canale consente di richiedere **Assistenza su comunicazioni di irregolarità e avvisi telematici** riguardanti **UNICO PF e 770**

Tale canale permette il trattamento sia delle comunicazioni di irregolarità inviate ai contribuenti e affidate alla gestione dell'intermediario che degli avvisi di irregolarità inviati agli intermediari.

CIVIS: OBIETTIVI

A fronte degli elevati accessi presso gli sportelli degli uffici con lunghi tempi di attesa e della consistente domanda telefonica non soddisfatta con conseguenti elevati abbandoni, CIVIS è pensato per:

- ❑ abbattere i tempi di attesa allo sportello presso gli uffici locali;
- ❑ ridurre i tempi di erogazione dei servizi;
- ❑ ottimizzare le lavorazioni in Back Office;
- ❑ adottare strumenti alternativi per la fruizione del servizio.

CIVIS prevede

- una netta separazione tra il livello di ricezione della domanda di servizi e quello di erogazione degli stessi,
- assegna in modo equo, dinamico e bilanciato i carichi di lavoro sui diversi centri di erogazione dei servizi;
- distribuisce le pratiche inviate agli uffici remoti per la lavorazione in back office;

CIVIS: UTENTI



- **PROFESSIONISTI**

CIVIS è rivolto agli intermediari che risultano abilitati ad Entratel. Nella prima fase di estensione, il canale è stato disponibile per gli intermediari della Toscana e della Lombardia. A partire dal **16 Dicembre 2009** il servizio è stato esteso ad altre otto regioni e dal **14 gennaio 2010** su tutto il territorio nazionale.

Il personale coinvolto nella trattazione delle richieste di assistenza inoltrate tramite CIVIS è distinto in tre tipologie:



- **GESTORE UFFICIO**

Ha il compito di ricevere le richieste di assistenza pervenute dal sistema di smistamento ed assegnarle al personale dell'ufficio individuato per la lavorazione



- **OPERATORE**

Ha il compito di prendere in carico le richieste di assistenza a lui assegnate dal Gestore ufficio e lavorarle



- **GESTORE REGIONALE e GESTORE CENTRALE**

Hanno funzioni di coordinamento e monitoraggio dell'andamento del servizio.

FLUSSO DEL SERVIZIO

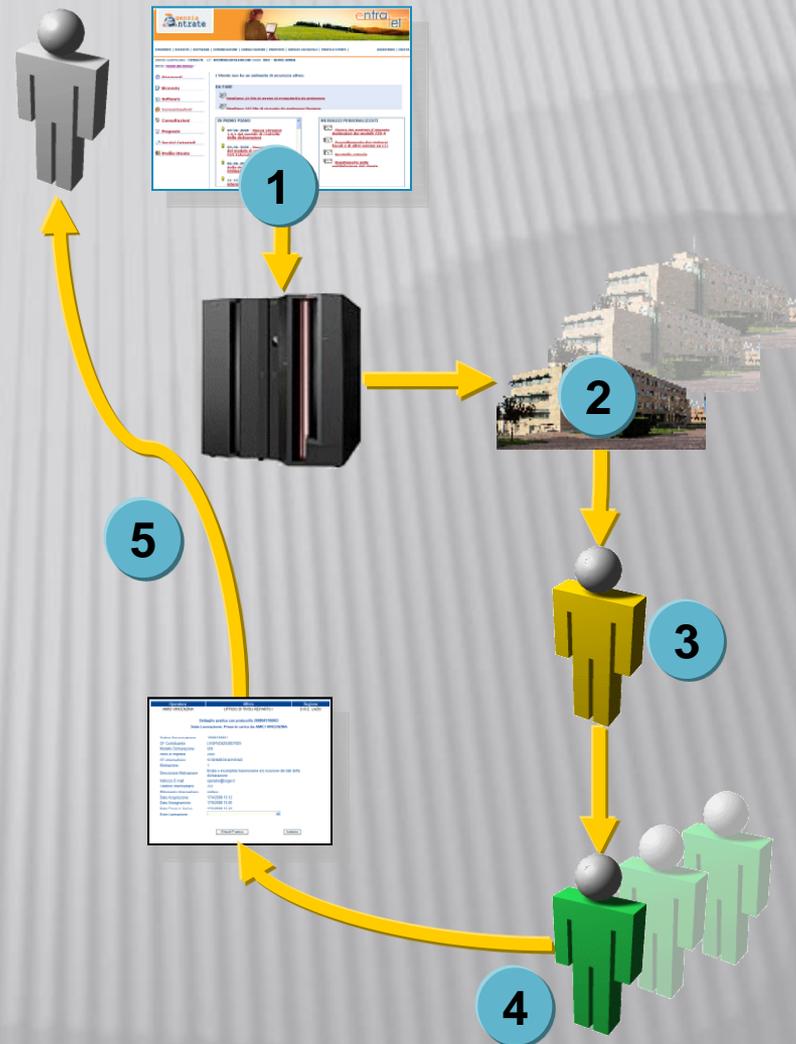
1. **Richiesta di erogazione del servizio**
il professionista compila una form su Entratel;

2. **Ricezione della richiesta**
il sistema distribuisce la richiesta ad un ufficio disponibile, producendo una e-mail indirizzata alla casella funzionale dei **gestori dell'ufficio**;

3. **Smistamento della richiesta**
il gestore dell'ufficio accede alla funzionalità CIVIS disponibile sull'applicazione Profilo Utente e assegna la richiesta ad un **operatore** dell'ufficio stesso;

4. **Presenza in carico della richiesta**
l'**operatore** dell'ufficio accede alla funzionalità CIVIS, prende in carico la richiesta e ne effettua la lavorazione utilizzando le specifiche applicazioni;

5. **Lavorazione e Chiusura della richiesta**
l'**operatore** dell'ufficio conclusa la lavorazione, registra l'esito sulla funzionalità CIVIS, dandone comunicazione al professionista (via mail).



FLUSSO DEL SERVIZIO

RICHIESTA DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO (1/4)

agenzia entrate

entra tel

STRUMENTI | RICEVUTE | SOFTWARE | COMUNICAZIONI | CONSULTAZIONI | PROPOSTE | SERVIZI CATASTALI | PROFILO UTENTE | ASSISTENZA | USCITA

Utente Autenticato: T496878 CF: RSSNNA50H42H834R Sede: 000 - ROSSI ANNA

Sei in : [Home dei Servizi](#) -

Strumenti

Ricevute

Software

Comunicazioni

Consultazioni

Proposte

Servizi Catastali

Profilo Utente

L'utente non ha un ambiente di sicurezza attivo.

DA FARE

Risultano 39 file di avvisi di irregolarità da prelevare

Risultano 142 file di ricevute da prelevare/leggere

IN PRIMO PIANO

09-06-2008 - Nuova versione 1.4.1 del modulo di controllo delle dichiarazioni

09-06-2008 - Nuova versione del modulo di controllo Modelli F24 Telematici

06-06-2008 - Presentazione delle dichiarazioni 770 Ordinario 2008

MESSAGGI PERSONALIZZATI

Elenco dei sostituti d'imposta destinatari dei modelli 730-4

Accreditamento dei rimborsi fiscali e di altre somme su c/c

C.I.V.I.S.

Questionario sulla soddisfazione del cliente

Messaggio Personalizzato

19-10-2009 - CIVIS

Senza necessita' di recarsi presso gli Uffici dell'Agenzia delle entrate, gli intermediari abilitati dagli uffici della Toscana e della Lombardia possono richiedere assistenza comunicazioni di irregolarita' e avvisi telematici (articoli 36 bis del D.P.R. 600/73 e 54 bis del D.P.R. 633/72), riguardanti unico PF e 770 attraverso il servizio CIVIS.

Le richieste pervenute entro le ore 19,00 saranno lavorate a partire dal giorno lavorativo successivo.

CIVIS

Al servizio CIVIS possono accedere gli intermediari abilitati dagli uffici attraverso il canale dedicato Entratel.

FLUSSO DEL SERVIZIO

RICHIESTA DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO (2/4)

L'utente compila la form per richiedere assistenza per avvisi e comunicazioni di irregolarità, inserendo le informazioni relative a:

- codice della comunicazione
- codice fiscale del contribuente

Il richiedente, se diverso dal titolare della chiave Entratel, può operare solo se noto al sistema in qualità di GESTORE O OPERATORE

Quindi, invia la richiesta.

Sei in : [Home dei Servizi](#) - Controllo Comunicazione

Strumenti

Ricevute

Software

Comunicazioni

Consultazioni

Proposte

Servizi Catastali

Profilo Utente

Informativa privacy

 **Richiesta di assistenza per avvisi e comunicazioni di irregolarità relativi agli anni di imposta 2005 e successivi ai sensi degli artt. 36 bis del DPR n. 600/73 e 54 bis del DPR n. 633/72**

Codice Comunicazione di irregolarità

› **Comunicazione irregolarità n.:**

› **C.F. del contribuente:**

L'intermediario, in qualità di delegato a rappresentare il contribuente, sotto la propria responsabilità attesta la veridicità dei dati comunicati tramite il presente formato e si impegna altresì a comunicare tempestivamente al contribuente stesso l'esito del controllo esperito a seguito della presente richiesta di assistenza.

FLUSSO DEL SERVIZIO

RICHIESTA DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO (3/4)

Il sistema verifica la correttezza e la congruenza dei dati inseriti, quindi propone all'utente una form per l'inserimento delle informazioni di dettaglio, necessarie per la lavorazione della pratica:

- **motivazione della richiesta di assistenza**, selezionandola tra quelle standard proposte in un apposito elenco;
- **informazioni utili per la lavorazione della richiesta**; è disponibile un link ad una pagina di aiuto in cui sono riportate le informazioni da fornire per le diverse tipologie di motivazione
- **dati per il contatto** da parte dell'ufficio: telefono, e-mail e persona di riferimento; **nella videata compare il CF del titolare Entratel ed il CF del soggetto in sessione**

 Richiesta di assistenza per avvisi e comunicazioni di irregolarità relativi agli anni di imposta 2005 e successivi ai sensi degli artt. 36 bis del DPR n. 600/73 e 54 bis del DPR n. 633/72

Comunicazione irregolarità n.: 100712

C.F. del contribuente: 0116761000

Modello dichiarazione: 770 Semplificato

Anno di imposta: 2007

Motivazione:

Informazioni relative alla richiesta di assistenza:

[Aiuto](#)

Versamento effettuato
Versamento rateizzato
Rawedimento operoso
Errata indicazione cod.tributo e/o periodo riferimento in F24
Versamento cumulativo importi esposti nel quadro RZ
Credito anno precedente
Perdite pregresse
Situazioni particolari: operazioni straordinarie, tassazioni di gruppo, ecc.
Altro

Dati per il contatto da parte dell'ufficio (*)

Intermediario: C.F. richiedente:

n. Telefono:

indirizzo e-mail:

Riferimento (persona dello studio):

(*) al fine di poterla contattare per chiarimenti è obbligatorio inserire l'indirizzo e-mail e, comunque, un nominativo di riferimento.

Al termine, l'utente conferma l'invio della richiesta di assistenza.

FLUSSO DEL SERVIZIO

RICHIESTA DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO (4/4)

Una volta presa in carico la richiesta di assistenza, il sistema assegna un protocollo identificativo e lo comunica all'utente.



Richiesta di assistenza per avvisi e comunicazioni di irregolarità relativi agli anni di imposta 2005 e successivi ai sensi degli artt. 36 bis del DPR n. 600/73 e 54 bis del DPR n. 633/72

Il protocollo relativo alla richiesta di assistenza da Lei inserita è il seguente:

20080417000008

Invia

Ripulisci