

## **AGENZIA DELLE ENTRATE**

### **Informativa alle OO.SS.**

Da anni l'AgENZia ha adottato sistemi di misurazione, verifica ed incentivazione della qualità dei servizi con il primario obiettivo di rispondere in modo sempre più mirato alle esigenze dei cittadini e dell'utenza perseguendo maggiori livelli di efficacia e di efficienza nell'erogazione dei servizi. La valutazione della qualità si ottiene dal confronto tra le informazioni relative al livello di soddisfazione manifestato dall'utenza (informazioni ottenute tramite i sistemi di customer satisfaction) e la misurazione oggettiva del livello qualitativo delle prestazioni erogate; misurazione ricavata dalla correlazione con specifici indicatori.

Se dunque, la customer satisfaction è volta a rilevare le esigenze dell'utente (qualità attesa), nonché la percezione del livello del servizio offerto (qualità percepita) e l'efficacia delle azioni di miglioramento intraprese, la misurazione oggettiva del livello qualitativo realizzato dà invece rilievo alla corrispondenza tra le prestazioni e gli indicatori programmati.

In questo contesto, l'AgENZia intende procedere ad una rilevazione della qualità erogata utilizzando il canale telefonico, in modo tale da monitorare la prestazione nel momento reale della erogazione. Detta rilevazione verrà posta in essere da una società esterna la quale effettuerà alcune telefonate, in forma anonima, finalizzate ad acquisire le informazioni utili a valutare il livello della qualità erogata.

Nello svolgimento dell'indagine, non saranno acquisiti riferimenti relativi al singolo operatore.

L'obiettivo che si intende perseguire con il monitoraggio della prestazione nel momento reale dell'erogazione è quello di attivare tutte le possibili azioni di miglioramento che possano incidere positivamente sulla qualità dei servizi fornita dall'utente.

24 luglio 2009

UFFICIO RELAZIONI SINDACALI



Ufficio Relazioni sindacali  
Direzione Centrale del Personale  
Agenzia delle Entrate  
Via Giorgione 159 - 00147 Roma  
tel. 06.5054.2406 - fax 06.50769784

*Le informazioni contenute in questo messaggio di posta elettronica sono riservate e confidenziali e ne è vietata la diffusione in qualunque modo eseguita. Qualora Lei non fosse la persona a cui il presente messaggio è destinato, La invitiamo gentilmente ad eliminarlo dopo averne dato tempestiva comunicazione al mittente e a non utilizzare in alcun caso il suo contenuto. Qualsivoglia utilizzo non autorizzato di questo messaggio e dei suoi eventuali allegati espone il responsabile alle relative conseguenze civili e penali.*