

## **AGENZIA DELLE ENTRATE**

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

#### **Attivazione in via sperimentale del canale dedicato agli intermediari per la trattazione delle comunicazioni di irregolarità**

Per ridurre la pressione dell'utenza agli sportelli e per dare maggiore snellezza operativa al servizio, dal 20 luglio al 31 agosto p.v. verrà avviata la sperimentazione del progetto "CIVIS". La sperimentazione avrà luogo negli uffici delle province di Firenze, Pistoia, Arezzo e Prato (uffici locali di Firenze 1, Firenze 2, Firenze 3, Borgo S. Lorenzo, Empoli, Arezzo, Montevarchi, Sansepolcro e uffici territoriali di Pistoia, Pescia, Prato).

Il progetto si inserisce all'interno del servizio "Assistenza su comunicazione di irregolarità" con utilizzo del canale virtuale chiamato CIVIS (comunicazioni di irregolarità virtualizzate per intermediari serviti), che permette all'utente di effettuare via web le stesse operazioni che si svolgono presso lo sportello fisico dell'Agenzia.

Il servizio consente, infatti, il trattamento degli avvisi di irregolarità inviati agli intermediari e delle comunicazioni di irregolarità inviate ai contribuenti e affidate alla gestione dell'intermediario. L'operatore dell'Ufficio accederà alla funzione di CIVIS da *Profilo Utente* per visualizzare l'elenco delle richieste di propria competenza e per effettuare la lavorazione utilizzando le specifiche applicazioni (es. DALI). Dal punto di vista operativo l'unico cambiamento è che la richiesta di assistenza viene effettuata mediante il canale *Entratel* e l'intermediario viene contattato, solo se necessario, telefonicamente o via e-mail per scambio di informazioni e documenti.

E' intenzione dell'Agenzia verificare l'efficacia di tale canale relazionale prima di estenderlo a tutti gli uffici, presumibilmente a partire dal mese di ottobre.

#### **Adesione al progetto "Mettiamoci la faccia" del Ministero della Pubblica Amministrazione e l'Innovazione": attivazione in via sperimentale della rilevazione della *customer satisfaction* tramite *emoticon***

"Mettiamoci la faccia" è un'iniziativa del Ministero della Pubblica Amministrazione e l'Innovazione, in partnership con enti nazionali ed amministrazioni locali finalizzata a promuovere la *customer satisfaction* attraverso l'utilizzo di interfacce c.d. emozionali (*emoticon*). L'iniziativa mira a:

- raccogliere in tempo reale e in continuo il giudizio del cittadino-cliente sul servizio ricevuto;
- disporre di una descrizione sintetica della percezione degli utenti di servizi.

L'iniziativa sollecita le amministrazioni ad utilizzare questo strumento per migliorare i propri servizi, intervenendo con tempestività sulle eventuali aree critiche oggetto del giudizio espresso dagli utenti.

L'Agenzia già dall'anno 2003 svolge indagini sulla soddisfazione dei contribuenti per porre in essere azioni utili per verificare e migliorare la qualità dei servizi offerti all'utenza attraverso i vari canali di contatto: uffici, telefono, internet.

Proseguendo su questa linea, l'Agenzia ha deciso di aderire all'iniziativa del Ministero della Pubblica Amministrazione e Innovazione per la rilevazione della *customer satisfaction* attraverso *emoticon*. Mentre infatti i tradizionali strumenti di rilevazione della *customer satisfaction* consentono l'esame approfondito della qualità attesa in relazione a specifici servizi consentendo piani di miglioramento di ampio respiro, l'*emoticon* permette di porre in essere azioni immediate nella gestione della relazione, della comunicazione, dell'informazione e della partecipazione dell'utente. Con questo progetto, si persegue l'obiettivo di misurare la soddisfazione in maniera costante e continua, come se fosse un termometro della qualità percepita dall'utente che ha usato i vari canali di contatto.

L'iniziativa sarà avviata in via sperimentale in alcuni uffici, a partire da settembre, e successivamente riguarderà l'assistenza telefonica e telematica. E' attualmente in corso la predisposizione del piano dettagliato della sperimentazione che, non appena definito, sarà oggetto di successiva informazione.

15 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 e' vietata la diffusione in qualunque modo eseguita. Qualora Lei non fosse la persona a cui il presente messaggio e' 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.*