



Divisione Servizi

Direzione Centrale Servizi Fiscali
Settore Assistenza
Ufficio Assistenza contribuenti

PER PEC

Alle Direzioni Regionali

Ai Centri di Assistenza Multicanale

Ai Mini Centri

Allegato: n.1

OGGETTO: *Avvio delle indagini di customer satisfaction per l'anno 2018 sul servizio di assistenza telefonica.*

L'indagine di *customer satisfaction* è uno dei principali strumenti utilizzati per rilevare il livello di soddisfazione degli utenti rispetto ai servizi ricevuti, migliorare il livello della qualità dei servizi offerti e per semplificare gli adempimenti a carico dei cittadini.

Il ciclo di gestione dell'indagine sulla soddisfazione dell'utente prevede la pianificazione dei metodi e degli oggetti di indagine, la raccolta e l'analisi dei dati tramite metodologie statistiche, l'individuazione e la realizzazione delle azioni di miglioramento.

Nell'ambito della Convenzione stipulata fra Ministero dell'Economia e delle Finanze ad Agenzia delle Entrate per gli anni 2018-2020, l'Agenzia ha assunto l'impegno di svolgere, in ciascun anno, indagini di *customer satisfaction* sui diversi canali di assistenza per individuare possibili aree di miglioramento; per il 2018, l'indagine avrà ad oggetto i servizi resi dai Centri di Assistenza Multicanale e i Mini Call Center.

L'indagine, realizzata in collaborazione con Sogei S.p.A., punta a conoscere il livello di gradimento di cittadini e professionisti del servizio offerto tramite canale telefonico di assistenza. Il servizio, caratterizzato da un'elevata domanda, torna ad essere oggetto di indagine a distanza di due anni dalla precedente rilevazione con il fine di confrontare i risultati delle azioni di miglioramento realizzate e di sondare il gradimento rispetto a nuove attività intraprese (Cambiaverso e facebook).

L'indagine sarà realizzata contattando un campione di utenti che hanno chiamato il call center nei due o tre giorni precedenti e che durante la telefonata hanno espresso il loro consenso all'intervista. La somministrazione dell'intervista e l'analisi dei dati saranno curate da una società terza. I giudizi espressi saranno raccolti garantendo l'anonimato sia dell'intervistato che dell'operatore che ha erogato il servizio, nel rispetto della normativa in materia di riservatezza e protezione dei dati personali.

Le rilevazioni, delle quali verrà data comunicazione sul sito istituzionale, sono programmate per ottobre e novembre prossimi. I risultati saranno presentati alle strutture coinvolte e pubblicati sul sito nella sezione "Qualità dei servizi".

Si prega di dare la massima diffusione della presente nota alle strutture interessate e agli Ordini e Associazioni professionali firmatari degli accordi e dei protocolli di intesa.

I dettagli dell'iniziativa sono descritti nel documento allegato.

IL DIRETTORE CENTRALE

Federico Monaco

Firmato digitalmente

L'originale del documento è archiviato presso l'ufficio emittente