

Firenze, ottobre 2018

A Ordini e categorie professionali
della Toscana

**OGGETTO: Miglioramento dei servizi offerti – sperimentazione della nuova
procedura “Gestione Segnalazioni”**

L’Agenzia delle Entrate è impegnata nella realizzazione di servizi sempre più orientati alle necessità manifestate da cittadini, ordini e categorie professionali.

Ciò si è concretizzato nel coinvolgimento di professionisti, intermediari, contribuenti attraverso momenti di scambio formali ed informali.

Fondamentale è divenuto il riscontro fornito alle attività svolte quotidianamente dai nostri uffici, al fine di intervenire, da una parte, sulle criticità evidenziate, rafforzare e diffondere, dall’altra, le buone pratiche.

In quest’ottica, segnalo l’importante sperimentazione negli uffici Toscani dell’Agenzia delle Entrate del nuovo applicativo “Gestione Segnalazioni”.

Il prezioso contributo di idee e osservazioni che già quotidianamente riceviamo, potrà, infatti, trovare sistematizzazione in una nuova procedura (attiva dal 17 ottobre) che permetterà di rafforzare la gestione organizzativa di tutte le segnalazioni relative all’operato degli uffici toscani dell’Agenzia delle Entrate.

È già, infatti, possibile presentare:

- reclami per segnalare disservizi e irregolarità;
- suggerimenti e proposte per il miglioramento dei servizi;
- elogi per esprimere apprezzamento per il servizio ricevuto.

Le segnalazioni possono avvenire:

- direttamente compilando il modulo cartaceo “Reclami e suggerimenti” disponibile alla prima informazione e sul sito internet dell’Agenzia delle Entrate;
- per posta, fax o e-mail;
- collegandosi al sito internet dell’Agenzia, sezione “Contatti e assistenza” che consente di accedere alla procedura appositamente realizzata.

La nuova procedura ne consentirà una gestione automatizzata ed organizzativamente più efficiente, oltre ad allargare la possibilità delle segnalazioni “informatizzate” anche agli uffici provinciali – territorio.

Dal mese di ottobre presso i front office degli uffici saranno predisposte apposite comunicazioni, ed ulteriori informazioni saranno messe a disposizione sul sito toscana.agenziaentrate.it.

Nel porgere i miei saluti, auspico che gli ordini e le categorie professionali della regione siano parte attiva di questa sperimentazione attraverso il proprio contributo di segnalazioni e idee.

Si tratta, a mio avviso, di un'opportunità per arricchire e completare il confronto che negli anni è stato possibile costruire e che costituisce elemento essenziale per il miglioramento dei servizi offerti ai cittadini contribuenti.

IL DIRETTORE REGIONALE

Carlo Palumbo

firmato digitalmente

Un originale del documento è archiviato presso l'ufficio emittente