Divisione Servizi

Direzione Centrale Servizi Catastali, Cartografici e di Pubblicità Immobiliare

Divisione Servizi

Direzione Centrale Servizi Fiscali

Direzioni Regionali

Direzioni Provinciali
Uffici Provinciali – Territorio

Uffici Provinciali – Territorio di Milano, Napoli, Roma e Torino

e, p.c. Divisione Servizi

OGGETTO: ***Avvio delle indagini di customer satisfaction per l'anno 2020 sui servizi telematici catastali e ipotecari.***

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 2019-2021, l'Agenzia ha assunto l'impegno di svolgere, in ciascun anno, indagini di *customer satisfaction* sui servizi erogati nei diversi canali e nei confronti delle generalità dei

contribuenti per individuare possibili aree di miglioramento; per il 2020, l'indagine avrà ad oggetto i servizi telematici catastali e di pubblicità immobiliare, in particolare:

- i servizi di trasmissione telematica degli atti di aggiornamento catastale, cartografico e di pubblicità immobiliare attraverso la piattaforma telematica SISTER;
- i servizi di consultazione telematica catastale e di pubblicità immobiliare sia per gli utenti convenzionati attraverso la piattaforma SISTER, sia ad accesso libero attraverso i servizi resi disponibili sul sito dell'Agenzia delle Entrate o nell'ambito del servizio *Fisconline*/*Entratel*;
- il servizio telematico di correzione dei dati catastali *Contact Center Catasto*.

L'indagine, realizzata in collaborazione con Sogei S.p.A., punta a conoscere il livello di gradimento di cittadini e professionisti dei servizi catastali e di pubblicità immobiliare offerti tramite i canali telematici e caratterizzato da un'elevata domanda.

L'indagine sarà realizzata rendendo disponibile un questionario *online* a cui gli utenti potranno accedere da *link* pubblicati nelle sezioni dedicate ai rispettivi servizi telematici e, per il servizio "*Contact Center Catasto*", presente nell'*email* di risposta inoltrata all'utente a chiusura del servizio.

L'analisi dei dati sarà curata da una società terza. I giudizi espressi saranno raccolti garantendo l'anonimato sia dell'utente che, laddove previsto, 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 in corso di avvio e proseguiranno nel mese di novembre. I risultati saranno

presentati alle strutture coinvolte e pubblicati sul sito nella sezione “Qualità dei servizi”.

Si prega di dare opportuna informativa all’utenza, Ordini e Associazioni professionali.

IL DIRETTORE CENTRALE
SERVIZI CATASTALI,
CARTOGRAFICI E DI
PUBBLICITA’ IMMOBILIARE
Marco Selleri
(firmato digitalmente)

IL DIRETTORE CENTRALE
SERVIZI FISCALI
Federico Monaco
(firmato digitalmente)