

NOTA INFORMATIVA

Comunicazione dei risultati delle “Indagini sulla soddisfazione dei contribuenti sui servizi erogati dall’Agenzia delle Entrate”

Centri di Assistenza Multicanale – settembre/ottobre 2006

Uffici dell’Agenzia delle Entrate - luglio 2006.

Entratel - Fisconline – settembre/ottobre 2006

(nel rispetto di quanto previsto dalla Delibera n. 153/02/CSP e successive modificazioni dell’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni)

L’Agenzia delle Entrate è attualmente impegnata nella definizione di una strategia di relazione con il Contribuente a partire dall’analisi delle sue esigenze e tenendo conto dei diversi canali di erogazione dei servizi.

Coerentemente con tale strategia a partire dal 2004 ha pianificato indagini annuali di Customer Satisfaction su tutti i canali di erogazione dei servizi di cui dispone: Uffici, Internet (Fisconline/Entratel).

Nel mese di **settembre 2006** è stata avviata la terza indagine sulla “Soddisfazione degli utenti sui servizi erogati dai **Centri di Assistenza Multicanale** dell’Agenzia delle Entrate”.

La rilevazione di Customer Satisfaction è stata realizzata da Sogei S.p.A. per conto dell’Agenzia delle Entrate e condotta dalla società Databank nel periodo settembre – ottobre 2006.

L’indagine è stata realizzata su un campione di **3000** clienti/utenti del CAM dell’Agenzia delle Entrate relativamente al servizio con operatore (numero 848.800.444) suddivisi tra i sette CAM e i 13 mini CAM presenti sul territorio nazionale. Le interviste sono state realizzate telefonicamente (utilizzando la metodologia CATI) sulla base di un questionario strutturato e sono state somministrate, successivamente alla fruizione del servizio, ai clienti/utenti che avevano autorizzato l’utilizzo del proprio numero di telefono.

A **luglio 2006** è stata avviata la terza indagine sulla "Soddisfazione dei contribuenti sui servizi erogati dagli **Uffici** dell'Agenzia delle Entrate".

La rilevazione di Customer Satisfaction è stata realizzata da Sogei S.p.A. per conto dell'Agenzia delle Entrate, nel periodo 03 - 07 luglio 2006.

I risultati della rilevazione sono stati elaborati dalla società Databank.

L'indagine complessiva si basa su un campione di **33.169** clienti/utenti di **19** Regioni e **2** Province Autonome.

Gli Uffici dell'Agenzia delle Entrate interessati sono stati **372**.

Le interviste sono state realizzate direttamente presso le sedi degli Uffici dell'Agenzia delle Entrate, mediante moduli cartacei sottoposti all'autocompilazione dei clienti/utenti successivamente alla fruizione dei servizi.

Nel mese di **luglio 2006** è stata avviata la terza indagine sulla "Soddisfazione degli utenti dei servizi telematici".

La rilevazione di Customer Satisfaction è stata realizzata da Sogei S.p.A. per conto dell'Agenzia delle Entrate.

I risultati della rilevazione sono stati elaborati dalla società Databank.

L'indagine è stata realizzata su un campione di **4.006** utenti dei Servizi Telematici **Entratel** (universo di circa 150.000 utenti) e su un campione di **1.444** utenti dei Servizi Telematici **Fisconline**.

Le interviste sono state realizzate in via telematica, sulla base di un questionario strutturato disponibile sulla home page di Entratel e di Fisco online.

La percentuale di coloro che hanno risposto è risultata molto alta per tutte le domande previste da ciascuna indagine.

Il testo delle domande previste dai questionari è riportato, insieme alla sintesi dei risultati e alla percentuale di rispondenti, nel documento "Rilevazioni Customer Satisfaction sui servizi erogati dall'Agenzia delle Entrate - 2006", disponibile sul sito www.agenziaentrate.gov.it

Per verificare la coerenza delle risposte ottenute è stato svolto un controllo delle interviste telefoniche, al fine di verificare l'operato degli intervistatori, e delle elaborazioni dei risultati coerentemente a quanto specificato dal Sistema di Gestione per la Qualità, certificato ISO 9001:2000, delle società che hanno realizzato le indagini.