

## COMUNICATO STAMPA

### Premio Forum Pa 2017 10x10

#### **#Entrateincontatto su Facebook il primo nella sezione comunicazione ai cittadini**

Il progetto #EntrateinContatto dell'Agenzia delle Entrate è il primo classificato nella sezione comunicazione ai cittadini e agli stakeholder del *Premio 10x10 = 100 progetti per cambiare la PA* del Forum PA 2017. E' stato premiato oggi durante l'evento del Forum Pa in cui sono stati presentati dieci dei progetti ritenuti più interessanti tra i 100 selezionati che possono dare risposte concrete a crescenti bisogni in 10 ambiti della digitalizzazione della Pubblica Amministrazione.

L'obiettivo del premio è quello di individuare, far emergere, valorizzare e diffondere le *best practices*, i migliori progetti portati avanti da amministrazioni centrali e locali, da aziende pubbliche di servizi, da enti pubblici economici e non, da università e centri di ricerca, ma anche da startup e Pmi che abbiano sviluppato innovazioni per il settore pubblico.

**#Entrateincontatto su Facebook** - Con il progetto #EntrateinContatto, a costo zero e curato interamente da risorse interne dell'Ufficio comunicazione e della Direzione Gestione Tributi, l'Agenzia delle Entrate ha inaugurato il 18 luglio 2016 il primo sportello social di informazione e assistenza attraverso la funzionalità Facebook Messenger, per accompagnare gli utenti alle prese con la novità del canone tv in bolletta. Dati gli ottimi risultati attestati dagli stessi cittadini e recepito il loro suggerimento di allargare l'offerta dell'assistenza sul canale social, l'Agenzia sta per avviare la fase 2 del servizio. Dal lancio del progetto a luglio scorso, infatti sono state circa 6mila le persone servite, per un totale di almeno 20mila interazioni, considerando che la quasi totalità degli utenti ha riscritto più volte. Oltre la metà degli utenti serviti esprime la massima soddisfazione per il servizio offerto: 3,8 su 5 stelle è l'attuale indice di gradimento espresso complessivamente dagli utenti nello spazio della pagina ufficiale Facebook dell'Agenzia dedicato alle recensioni.

**La presenza delle Entrate sui social** - Con l'apertura dell'account Facebook, l'Agenzia ha triplicato la sua presenza nel mondo dei social media, dopo il canale YouTube che, inaugurato nel 2012, ha raccolto finora oltre un milione e ottocentomila visualizzazioni e l'account Twitter in cui, dal 2014, sono stati pubblicati più di 1.800 tweet sulle più importanti tematiche fiscali con circa 27mila follower. L'account Facebook, in particolare, è nato dall'esigenza non solo di informare il cittadino sulle novità fiscali, ma anche di creare un inedito canale di ascolto e dialogo a due direzioni con cui Fisco e contribuente possono interagire direttamente attraverso la tastiera del pc o lo schermo dello smartphone.

**Roma, 25 maggio 2017**