

NOTA INFORMATIVA

Comunicazione dei risultati delle "Indagini sulla soddisfazione dei contribuenti sui servizi erogati dall'Agenzia delle Entrate"

Centri di Assistenza Multicanale - aprile 2005

Uffici Locale dell'Agenzia delle Entrate - luglio 2005.

Entratel - Fisco online - ottobre 2005

(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 di Customer Satisfaction su tutti i canali di erogazione dei servizi di cui dispone: Call Center, Uffici Locali, Internet.

Nel mese di **aprile 2005** è stata avviata la seconda 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 aprile – maggio 2005.

L'indagine è stata realizzata su un campione di **3286** clienti/utenti del CAM dell'Agenzia delle Entrate relativamente al servizio con operatore (numero 848.800.444) suddivisi tra i sei 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 2005** è stata avviata la seconda indagine sulla "Soddisfazione dei contribuenti sui servizi erogati dagli **Uffici Locali** 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 04 - 08 luglio 2005.

I risultati della rilevazione sono stati elaborati dalla società SWG. s.r.l.

L'indagine complessiva si basa su un campione di **33.966** clienti/utenti di **19** Regioni e **2** Province Autonome.

Gli Uffici Locali dell'Agenzia delle Entrate interessati sono stati **385**.

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

Nel mese di **ottobre 2005** è stata avviata la seconda 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 SWG. s.r.l.

L'indagine è stata realizzata su un campione di **2.551** utenti dei Servizi Telematici **Entratel** (universo di circa 150.000 utenti) e su un campione di **474** utenti dei Servizi Telematici **Fisco online**.

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 rispondenti 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 - 2005”, 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.