

COMUNICATO STAMPA

Assistenza fiscale, ipotecaria e catastale: patto di qualità con i contribuenti Online la nuova Carta dei servizi che detta gli standard nazionali In rete i risultati delle indagini di *customer* 2016

E' da oggi online la nuova Carta dei servizi, in linea con le indicazioni contenute nella Convenzione con il ministero dell'Economia e delle Finanze per il triennio 2016-2018. Il documento, approvato con provvedimento del Direttore dell'Agenzia, fissa gli impegni che l'Amministrazione si assume nei confronti dei contribuenti e contiene una dettagliata descrizione dei servizi fiscali, ipotecari e catastali, i canali di accesso e, per alcuni servizi, i rispettivi tempi di erogazione e di attesa. Dal 1° gennaio 2017 sarà questo documento a sancire, per tutto il territorio nazionale, un rinnovato patto con i cittadini basato sulla qualità dei servizi, sul rispetto e sulla trasparenza. Gli utenti potranno confrontare la prestazione ricevuta con gli standard dichiarati nella Carta. Nel quadro del nuovo rapporto Fisco-Contribuenti si aggiunge dunque un ulteriore strumento finalizzato a favorire la fiducia reciproca e a promuovere la compliance attraverso servizi ancora più accessibili, tempestivi e, in definitiva, all'altezza delle aspettative dei destinatari.

I contenuti della carta - La Carta dei servizi è strutturata in due parti: una “parte generale” in cui sono enunciati gli obiettivi e i valori di riferimento, sono descritti i principali servizi offerti e indicate le informazioni utili per richiedere assistenza; e una seconda parte, le “schede servizio”, in cui sono illustrati in modo dettagliato i servizi forniti ai cittadini. Nelle schede servizio è presente una sezione contenente gli indicatori e gli impegni assunti. La nuova edizione della Carta è anche frutto dell'analisi dei risultati delle indagini di *customer satisfaction* condotte negli ultimi anni sui servizi web e di assistenza telefonica. Anche per questa edizione della Carta è stato acquisito il parere del Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti, che opera presso il Ministero dello Sviluppo Economico.

Una mappa a 360° dei servizi e degli standard di qualità - La Carta dei servizi, completamente rinnovata in questa terza edizione, prevede nuovi standard di qualità che rispondono all'obiettivo di assegnare al cittadino un ruolo sempre più centrale, rimodulando di conseguenza le attività di assistenza. L'Agenzia si impegna, quindi, a rispettare nuovi indicatori, come per esempio quello che rileva l'accessibilità dell'ufficio territoriale calcolato sui tempi medi annuali di accesso ai singoli servizi a livello di direzione provinciale, e quello che indica l'accessibilità e tempestività dei servizi telematici.

La nuova Carta ha l'ambizione di essere un documento dinamico, in continua evoluzione, che rappresenta uno strumento concreto per migliorare progressivamente gli standard e la soddisfazione dei contribuenti.

I risultati delle indagini di *customer satisfaction* 2016 – Da oggi sono anche online, nella sezione “qualità dei servizi” del sito internet www.agenziaentrate.it i risultati delle indagini sulla soddisfazione dei contribuenti realizzate nel 2016. La *customer* ha riguardato l'assistenza telefonica e i servizi di assistenza forniti dagli uffici che per

primi hanno realizzato iniziative di integrazione nei front office “area Entrate e area Territorio”.

Dove trovare la carta - La Carta dei servizi è pubblicata sul sito internet dell’Agenzia, www.agenziaentrate.it.

Roma, 30 dicembre 2016