

## COMUNICATO STAMPA

### **Servizi online tramite Civis, la parola ai cittadini Parte un'indagine per misurare il gradimento degli utenti**

Il canale di assistenza online Civis si arricchisce di nuove funzionalità e l'Agenzia torna a "testare" la soddisfazione degli iscritti a Entratel e Fisconline che lo utilizzano. Per misurare il gradimento degli utenti, anche con riferimento alle novità introdotte dopo l'indagine dello scorso anno, è ai blocchi di partenza una nuova indagine di *customer satisfaction*, in un'ottica di costante miglioramento delle performance a favore dei cittadini.

**Test di gradimento per Civis** - La rilevazione, realizzata in collaborazione con Sogei, verrà avviata nei prossimi giorni e si concluderà entro la fine dell'anno. Le Entrate raccoglieranno le valutazioni degli utenti sul nuovo servizio che consente di correggere direttamente online, in modo semplice e rapido, la gran parte degli errori generalmente commessi nella compilazione del modello F24. La rilevazione riguarderà anche le funzionalità più "tradizionali", come il supporto fiscale su comunicazioni e cartelle di pagamento emesse a seguito del controllo automatizzato delle dichiarazioni dei redditi.

**Al voto una platea 2.500 utenti** - Il campione di riferimento è di circa 2.500 utenti Fisconline ed Entratel, selezionati casualmente tra gli utilizzatori dei servizi Civis in questione; la partecipazione all'indagine è facoltativa. La raccolta e l'elaborazione delle valutazioni espresse avverrà in piena garanzia dell'anonimato, nel rispetto della normativa in materia di riservatezza e protezione dei dati personali. I risultati dell'indagine saranno pubblicati sul sito internet istituzionale, [www.agenziaentrate.gov.it](http://www.agenziaentrate.gov.it)

**Roma, 19 novembre 2015**