

COMUNICATO STAMPA

Prova Customer per Civis

L’Agenzia misura la soddisfazione utenti sul servizio di assistenza web Duemila contribuenti al test di gradimento

L’assistenza fiscale via Civis al test dei contribuenti. Anche quest’anno l’Agenzia sceglie di misurare l’indice di gradimento dei servizi forniti attraverso la piattaforma di assistenza via web, in un’ottica di costante miglioramento delle performance a favore dei cittadini. Obiettivo dell’indagine di *customer satisfaction*: testare il grado di soddisfazione degli utenti rispetto alle nuove funzionalità di Civis, attivate sulla scia dell’ultima rilevazione, che proprio un anno fa ha registrato un indice di soddisfazione delle aspettative pari all’81 per cento.

I servizi al termometro della qualità - L’indagine su Civis, il canale di assistenza online al quale si accede registrandosi ai servizi telematici dell’Agenzia, riguarda il supporto fornito sulle comunicazioni e sulle cartelle di pagamento emesse a seguito del controllo automatizzato delle dichiarazioni dei redditi ed è realizzata in collaborazione con Sogei Spa.

Il campione di riferimento è di circa duemila utenti Fisconline ed Entratel, selezionati su base casuale tra gli utilizzatori dei servizi Civis indicati.

Tempi e modi dell’indagine - La rilevazione partirà nei prossimi giorni e si concluderà entro la fine dell’anno. 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.

Roma, 14 novembre 2014