

COMUNICATO STAMPA

Entrate in ascolto

Reclami, suggerimenti ed elogi degli utenti per migliorare i servizi

Pronto il nuovo *Sistema di ascolto* dell’Agenzia delle Entrate. I cittadini possono ora segnalare agli uffici non solo reclami ma anche eventuali proposte e apprezzamenti. I casi trattati riceveranno un’efficace risposta e saranno utilizzati per migliorare i servizi. Riassumendo, queste le novità del nuovo *Sistema di ascolto*: ricezione e monitoraggio non solo dei reclami ma anche degli elogi e degli eventuali suggerimenti; estensione della procedura all’assistenza telefonica, erogata dai Centri di assistenza multicanale, che rappresenta il 20% dei servizi. Si copre così la quasi totalità delle prestazioni di *front line*, 10 milioni di servizi resi dagli uffici territoriali e 2 milioni dai Cam. A seguire, coinvolgimento nella gestione di tutti i livelli organizzativi delle Entrate.

Segnalazioni zero-carta, conto alla rovescia - Naturalmente, l’adozione del nuovo *Sistema di ascolto* implicherà, gradualmente, l’addio definitivo al modulo cartaceo che oggi, in alternativa alle modalità *web*, il contribuente può ancora presentare in ufficio, o trasmettere via posta, per segnalare un disservizio.

Dalla teoria alla pratica, come segnalare disservizi o proporre rimedi - Per segnalare un reclamo, un suggerimento o un elogio, basta cliccare su www.agenziaentrate.it, sezione “Contatta l’Agenzia – Reclami, elogi e suggerimenti”, quindi scegliere tra “Uffici Entrate” o “Uffici Territorio”. A questo punto si apre la pagina che consente al contribuente, una volta inseriti dati anagrafici e indirizzo di posta elettronica, di trasmettere il reclamo, il suggerimento o l’apprezzamento all’Agenzia (per il territorio al momento è disponibile soltanto la modalità cartacea).

La segnalazione passa all’Agenzia - Grazie al nuovo canale, l’Agenzia traduce le segnalazioni degli utenti in specifici *input* diretti a migliorare i processi operativi. La gestione d’un reclamo si trasforma, così, da “mero adempimento” in concreto apprendimento organizzativo.

Non solo reclami, spazio a suggerimenti ed elogi – Intercettare i reclami e le espressioni di disagio dei cittadini è importante, ma non basta. Occorre prendere in considerazione anche i consigli e gli apprezzamenti dei cittadini per mettere in pratica un serio ed efficace *Sistema di ascolto*. Da qui l’apertura anche ai suggerimenti e agli elogi.

Roma, 22 aprile 2014