

Presentazione del servizio

Il servizio “Contatta l’Agenzia”, istituito in via sperimentale ad aprile 2013 e operativo a pieno regime dal mese di maggio, si pone l’obiettivo di mettere in contatto il contribuente con le strutture regionali dell’Agenzia delle Entrate, quando non vi riesca da solo. Il servizio non sostituisce i tradizionali canali di comunicazione con l’amministrazione, ma li integra fornendo un ulteriore supporto al contribuente a livello regionale, attraverso una casella di posta elettronica dedicata.

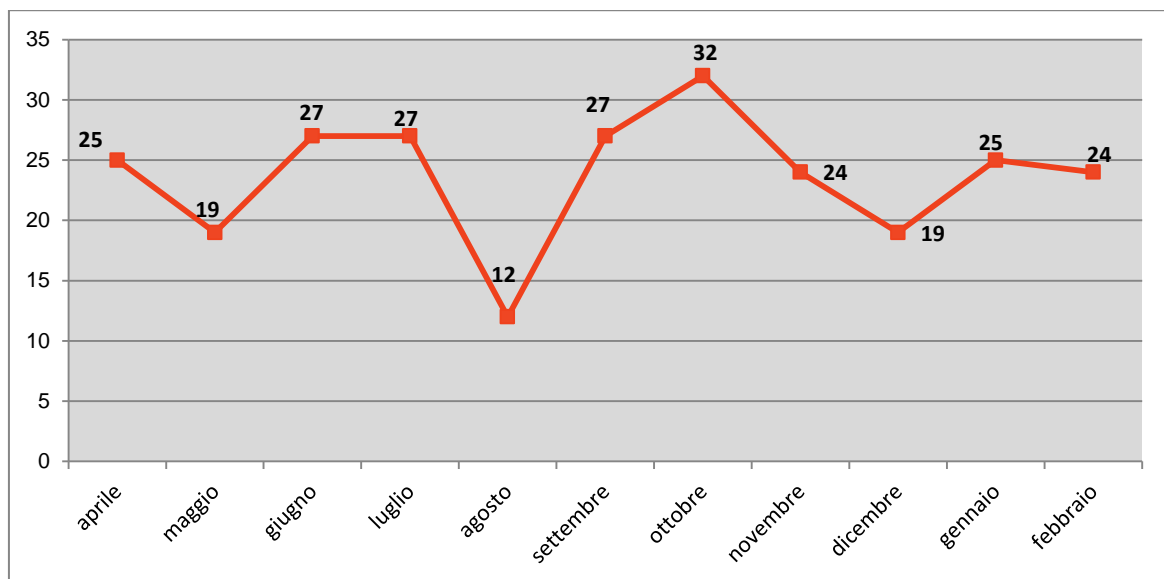
Dati di sintesi

Nei primi mesi di attività il servizio “Contatta l’Agenzia” è stato utilizzato da 260 utenti (dato aggiornato al 28 febbraio 2014). La scheda informativa, pubblicata sul sito internet regionale, è stata visionata da circa 1.000 utenti, a dimostrazione della buona diffusione del servizio tra i potenziali fruitori, con un rapporto di 1 a 5 tra visualizzazioni ed e-mail inoltrate alla casella di funzione.

Distribuzione per mese

Il numero massimo di contatti è stato raggiunto nel mese di ottobre (32), giugno, luglio, settembre (27).

Figura 1. Distribuzione dei contatti nel periodo aprile 2013 – febbraio 2014 (dati assoluti)

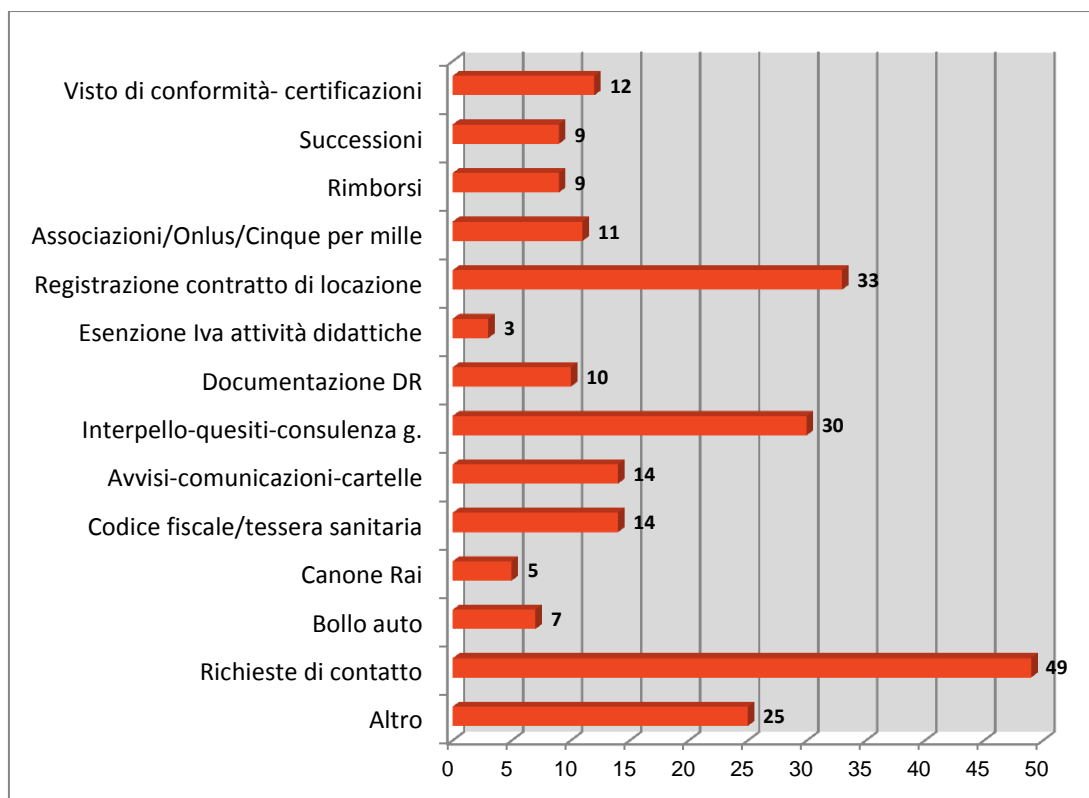


Distribuzione per argomento

La maggior parte delle richieste (49) ha riguardato lo scopo prioritario del servizio, vale a dire la richiesta di informazioni non presenti nel sito internet oppure la difficoltà di contattare un ufficio dell’Agenzia delle Entrate in Emilia-Romagna (es. assenza del funzionario responsabile del procedimento, difficoltà di prendere un appuntamento attraverso il sito internet, individuazione

dell’ufficio territoriale competente, ecc.). Numerose (33) anche le richieste relative alla registrazione del contratto di locazione, i quesiti specifici (30), le richieste di intervento sul rilascio del codice fiscale/tessera sanitaria (14), i chiarimenti su avvisi, comunicazioni e cartelle (14). In generale, l’analisi delle richieste pervenute rafforza le indicazioni già ricavate dall’esame dei dati sugli accessi al sito internet regionale, evidenziando alcune aree tematiche su cui potrebbero essere incentrate ulteriori azioni di comunicazione (in aggiunta a quelle già intraprese).

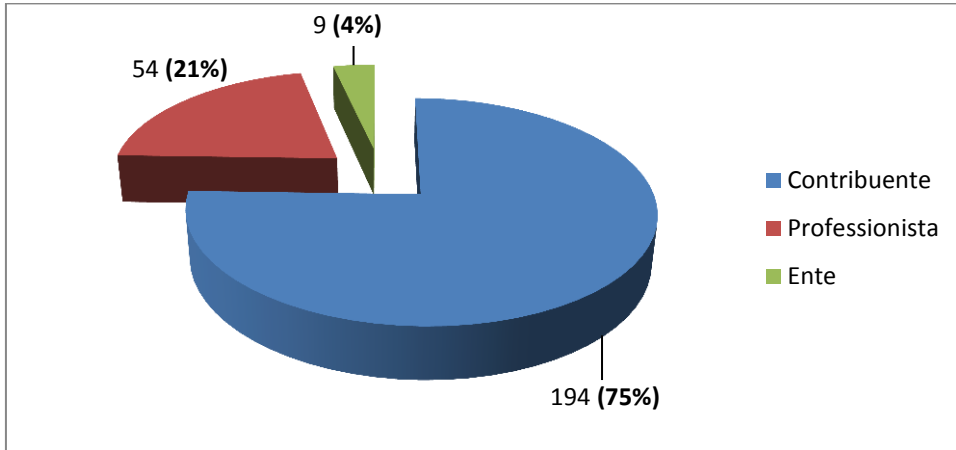
Figura 1. Distribuzione delle richieste per argomento (dati assoluti)



Distribuzione per tipologia di utente

La grande maggioranza degli utenti che si rivolgono a “Contatta l’Agenzia” sono contribuenti generici (76% del totale); nel 20% dei casi le richieste provengono da intermediari, mentre una quota residuale dei contatti è occupata da altre pubbliche amministrazioni. Anche in questi ultimi casi – che pure non rientrerebbero nell’area di intervento del nuovo servizio – la presenza di un “punto di approdo” per chi, dall’esterno, non riesce facilmente a individuare la struttura a cui rivolgersi, rappresenta una prima forma di risposta all’esigenza di creare dei canali di informazione “in ingresso” in aggiunta a quelli “in uscita” (ormai consolidati).

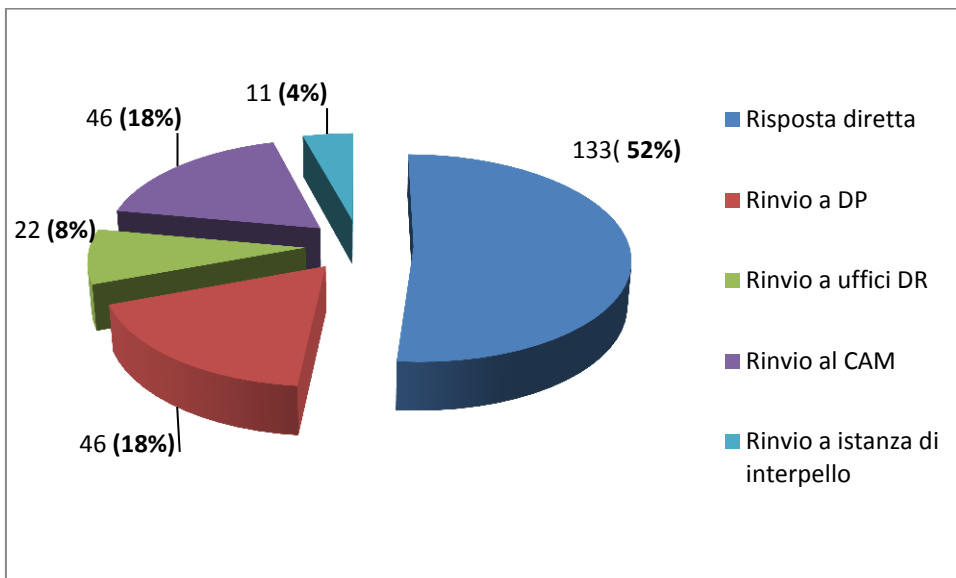
Figura 2. Distribuzione delle richieste per tipologia di utente (valori assoluti e percentuali)



Distribuzione per gestione della richiesta

Più della metà delle richieste pervenute (52%) sono state assorbite dall’Ufficio del Direttore regionale, che ha risposto direttamente all’utente. Per un discreto numero di richieste (18%), per lo più riferite a situazioni ricorrenti (es. informazioni su bonus mobili, ristrutturazioni edilizie, ecc.), è stato necessario il rinvio ai Centri di assistenza multicanale; in casi ancora più specifici, ma limitati (4%), è stato suggerito al contribuente di presentare istanza di interpello. Nel 18% dei casi la segnalazione è stata affidata alle strutture competenti delle direzioni provinciali, mentre nella parte restante (8%) il contribuente è stato messo in contatto con gli uffici della Direzione Regionale Emilia-Romagna. Naturalmente, l’apporto delle strutture regionali e provinciali si è rivelato indispensabile per il buon funzionamento del servizio.

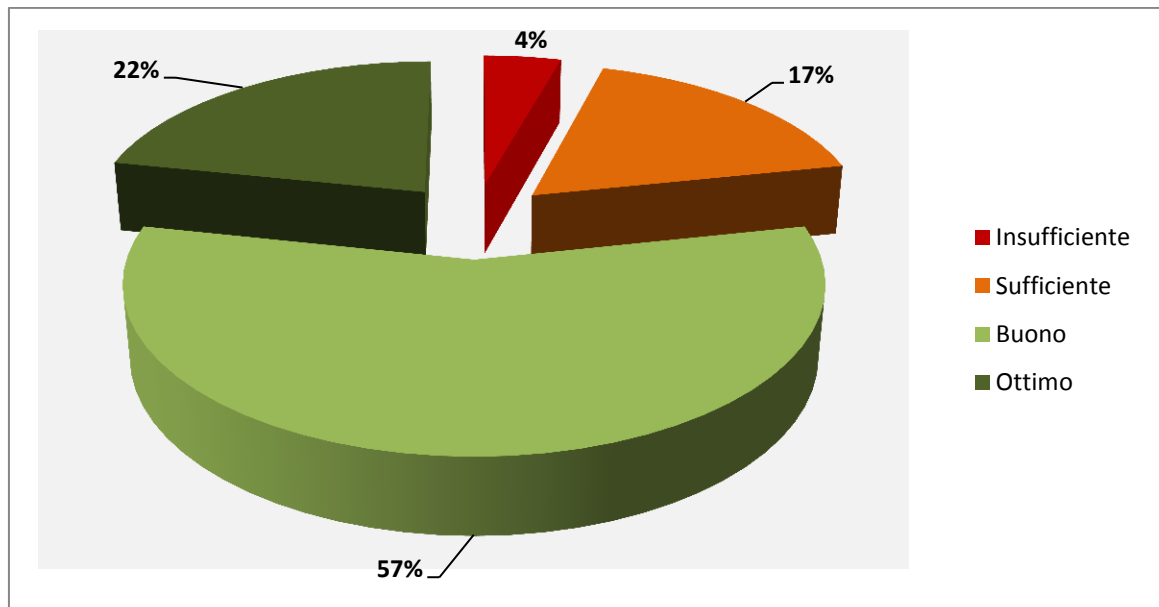
Figura 3. Distribuzione per gestione della richiesta (valori assoluti e percentuali)



L’indagine di customer satisfaction – i risultati

Nel mese di settembre 2013 è stata realizzata un’indagine sul gradimento del servizio¹, attraverso la piattaforma “Doodle”. Il giudizio complessivo è positivo: il 57% degli intervistati ha giudicato “buono” il servizio, mentre il 22% ha espresso un gradimento addirittura superiore (“ottimo”); per il 17% dei contribuenti il servizio è risultato “sufficiente”, mentre solo per una quota residuale il giudizio è stato al di sotto della sufficienza (4%). Inoltre, quattro degli intervistati hanno integrato la propria valutazione con un commento, nel quale hanno elogiato la “solerzia”, la “rapidità” e l’“utilità” del servizio.

Figura 4. Valutazioni espresse dagli utenti (valori percentuali)



¹ Questo il testo inviato al contribuente: “Gentile contribuente, chiediamo un minuto del suo tempo per conoscere il suo parere riguardo al nuovo servizio “Contatta l’Agenzia”. Le chiediamo di valutare quanto il servizio sia stato utile rispetto alle sue esigenze informative: è sufficiente inserire un nome (anche di fantasia) e cliccare sull’opzione desiderata. I dati inseriti sono visibili esclusivamente a noi. La ringraziamo per la collaborazione, il suo feedback può aiutarci a migliorare il servizio. Ufficio del Direttore Regionale”. Gli utenti a cui è stato somministrato il sondaggio sono 101.