



Ufficio di Viterbo

Viterbo 8.9.2008

	Al Personale	
		Sede
E, p.c.	Dr Lazio	
	Organizzazione e Qualità	Roma
	Servizi al Contribuente	Roma
	Ai Capi Area	Sede
	Al Responsabile per la Qualità	Sede
	Alle OO.SS. ed RSU	Loro Sedi

Prot. 2008 / 61658 / SD

OGGETTO: Erogazione servizi

Rilevazione della soddisfazione dei contribuenti.

Questo Ufficio è costantemente impegnato a migliorare gli standard di erogazione dei servizi, prendendo spunto dai bisogni dei contribuenti, espressi anche attraverso le indagini di customer satisfaction. Tale processo permette di valutare gli standard raggiunti e di pianificare eventuali azioni migliorative.

In tale ottica, si intende monitorare la soddisfazione riguardo alle risposte fornite ai contribuenti, anche attraverso il centralino telefonico.

A tal fine, giornalmente si procederà ad un campionamento di 10 utenti telefonici che verranno successivamente ricontattati e intervistati in merito alla professionalità ed alla puntualità del servizio ricevuto.

Per attuare quanto sopra, preliminarmente si è proceduto a determinare il passo del campionamento, stimando il numero delle telefonate che giornalmente pervengono al centralino (circa 60 utenti) \Rightarrow Passo di campionamento $60/10 = 6$.

Si è altresì individuato il periodo ed il percorso funzionale per lo svolgimento dell'indagine.

Il periodo di svolgimento sarà dal mese di settembre al mese di dicembre 2008 con cadenza di una settimana al mese e potrà essere ripetuto nel corso del 2009.

ATTIVITA' PREPARATORIA:

- Il centralinista, [redacted] provvederà a richiedere i dati anagrafici ed un recapito telefonico ad un contribuente ogni 6 telefonate in arrivo, ponendo la dovuta attenzione a spiegare che :

- i dati richiesti saranno utilizzati solo ed esclusivamente per il caso specifico e verranno distrutti entro due mesi dal termine dell'indagine di che trattasi;
- l'iniziativa rientra tra i progetti di miglioramento dei servizi erogati e dei rapporti tra contribuente ed Agenzia delle Entrate;
- sarà ricontatto in merito da personale dell'Unità di Direzione dell'Ufficio espressamente individuato.

Inoltre, [redacted] provvederà ad annotare il servizio richiesto dall'utente e l'impiegato al quale è stata inoltrata la telefonata.

ATTIVITA' DI RILEVAZIONE:

- La Segreteria del Personale [redacted] richiameranno i clienti selezionati e sottoporranno loro le domande di cui all'allegato questionario, attenendosi scrupolosamente allo schema. Qualora nello svolgimento dell'attività preparatoria e di rilevazione se ne ravvisasse la necessità, verranno poste in essere azioni migliorative.
- Nel rispetto delle norme sulla privacy, le informazioni raccolte saranno elaborate in forma anonima ed aggregata e successivamente i risultati verranno comunicati a tutto il personale, alle OO.SS. ed RSU e al Servizio Organizzazione e Qualità della Direzione Regionale del Lazio.

I risultati dell'indagine saranno oggetto di attento esame ed approfondimento da parte della Dirigenza e costituiranno la base per tendere al miglioramento continuo del rapporto di fiducia tra Agenzia e Cittadini attraverso una ottimale erogazione dei servizi sia in termini di tempestività (risposte più rapide) che di accessibilità agli stessi (possibilità di accedere attraverso più canali).

IL DIRETTORE

F.to Tommaso Priolo



Ufficio di Viterbo

EROGAZIONE SERVIZI

**INDAGINE CONOSCITIVA SULLA SODDISFAZIONE DEL CONTRIBUENTE
CHE CONTATTA L'UFFICIO TELEFONICAMENTE**

PRESENTAZIONE DELL'INIZIATIVA: L'iniziativa rientra tra i progetti di miglioramento dei rapporti con il contribuente che l'Agenzia delle Entrate sta portando avanti. In tale ottica l'Ufficio di Viterbo è costantemente impegnato a migliorare gli standard di erogazione dei servizi, prendendo spunto dai bisogni dei contribuenti, espressi anche attraverso indagini conoscitive come quella in atto.

INFORMATIVA SULLA PRIVACY: L'indagine conoscitiva in argomento è svolta nel rispetto del D.Lgs 30 giugno 2003, n. 196 (Codice in materia di protezione dei dati personali). Le informazioni raccolte saranno utilizzate esclusivamente ai fini della presente indagine e il sottoscritto/a è stato incaricato allo svolgimento delle operazioni di trattamento dei dati dal Responsabile del trattamento, Dott. Tommaso Priolo, Direttore dell'Ufficio.

INFORMAZIONI SULL'INTERVISTATO:

Sig. _____

Recapito telefonico _____

Professione _____

Nazionalità _____

Titolo di studio: elementari/medie ; diploma ; laurea

Questionario

n. _____

Del _____

Telefonata inoltrata a _____

Le è stato facile contattarci telefonicamente	molto	abbastanza	poco	per niente
Quale è stato il temp di attesa per mettersi in comunicazione?	più di 15'	fino a 10'	meno di 5'	risposta immediata
Per quale servizio ha contattato l'Ufficio?				
Le risposte sono state rapide?	molto	abbastanza	poco	per niente
Le risposte sono state chiare ?	molto	abbastanza	poco	per niente
Le risposte sono state complete?	molto	abbastanza	poco	per niente
Il personale è stato cortese?	molto	abbastanza	poco	per niente
Il personale è risultato competente?	molto	abbastanza	poco	per niente
Il linguaggio usato è stato comprensibile?	molto	abbastanza	poco	per niente
Ritiene utile questa iniziativa?	molto	abbastanza	poco	per niente
E' la prima volta che ci contatta telefonicamente oppure lo fa abitualmente?	telefona abitualmente	telefona spesso	telefona raramente	mai telefonato prima