



Territorio - C'è chi ci mette la faccia (e c'è chi ci mette solo la faccina)

La customer satisfaction telematica arriva anche nel mondo dei servizi catastali. Se ne poteva fare a meno.



Roma, 13/07/2009

Dal 2 luglio 2009 anche l'Agenzia del Territorio si è fatta contagiare dalla smania di conoscere il parere dell'utenza su alcuni servizi rilasciati.

Le famose faccine inventate dal ministro Brunetta sono apparse sul sito WEB nella sezione

dedicata alla fornitura delle quotazioni del mercato immobiliare OMI (consultabile alla pagina

www.agenziaterritorio.it

) ma ben presto le troveremo in tutti gli uffici provinciali per rilevare il grado di soddisfazione sui servizi allo sportello.

Quello che vorremmo far notare all'Amministrazione è che molti dei servizi rilasciati allo sportello riguardano controlli di accettazione di pratiche catastali, Docfa, Pregeo, Volture e Docte oltre a quelli di correzione di errori spesso attribuibili a mancata od erronea denuncia di parte.

In questi casi, anche se il rifiuto della pratica o della correzione viene effettuato con tutta la cortesia possibile ed immaginabile, l'utente "respinto" difficilmente esprimerà un parere pienamente positivo.

Allora dovremmo accettare qualsiasi cosa senza effettuare controlli di merito in modo da rendere felici un gran numero di utenti?

Oltre a ritenere assurdo questo sistema di giudizio su attività così delicate per il mantenimento della qualità della banca dati, crediamo che non sia legittimo richiederlo anche per le semplici visure dove spesso a causa di informazioni incomplete da parte dell'utenza, disallineamenti della banca dati o mal organizzazione del servizio non si riesce a "soddisfare" velocemente e completamente il "cliente".

Le rassicurazioni che si trovano sul sito della Funzione Pubblica che "sollecitano" le amministrazioni a non utilizzare questo strumento per valutare il personale, cozzano con l'emanazione del decreto dello stesso ministro in cui, per legge, stabilisce l'esatto contrario e noi di RdB, che cerchiamo guardare sempre lontano per prevenire abusi e soprusi, chiediamo di bloccare sul nascere quest'inutile e costosa iniziativa (si sono già acquistati 274 monitor da 22" ed effettuate modifiche software).

Lasciamo giocare i bambini con le "faccine" e lavoriamo piuttosto ad una modifica normativa che porti l'agenzia del territorio ad essere a pieno titolo agenzia "fiscale" con il compito di controllare autonomamente evasioni ed elusioni immobiliari senza dover attendere sollecitazioni comunali che spesso non arrivano o accertamenti di parte.

Questo è il vero terreno di confronto. Tutto il resto è solo un gioco al massacro per chi lavora quotidianamente per la giustizia fiscale.