

Rappresentanze degli ordini
e collegi professionali
della provincia di FIRENZE
Loro Sedi

e per conoscenza alla
Direzione Regionale della Toscana
Settore Servizi
Firenze

OGGETTO: Avvio delle indagini di customer satisfaction sui servizi telematici catastali e ipotecari

L'indagine di *customer satisfaction* è uno dei principali strumenti utilizzati per rilevare il livello di soddisfazione degli utenti rispetto ai servizi ricevuti, migliorare il livello della qualità dei servizi offerti, per semplificare gli adempimenti a carico dei cittadini nonché per individuare possibili aree di miglioramento.

Per l'anno 2020 questa Amministrazione realizzerà un'indagine che avrà ad oggetto i servizi telematici catastali e di pubblicità immobiliare, in particolare:

- i servizi di trasmissione telematica degli atti di aggiornamento catastale, cartografico e di pubblicità immobiliare attraverso la piattaforma telematica SISTER;
- i servizi di consultazione telematica catastale e di pubblicità immobiliare sia per gli utenti convenzionati attraverso la piattaforma SISTER, sia ad accesso libero attraverso i servizi resi disponibili sul sito dell'Agenzia delle Entrate o nell'ambito del servizio *Fisconline/Entratel*;
- il servizio telematico di correzione dei dati catastali *Contact Center Catasto*.

L'indagine punta a conoscere il livello di gradimento di cittadini e professionisti dei servizi catastali e di pubblicità immobiliare offerti tramite i canali telematici e caratterizzato da un'elevata domanda. Sarà realizzata rendendo disponibile un questionario *online* a cui gli utenti potranno accedere da *link* pubblicati nelle sezioni dedicate ai rispettivi servizi telematici e, per il servizio "*Contact Center Catasto*", presente nell'*email* di risposta inoltrata all'utente a chiusura del servizio.

L'analisi dei dati sarà curata da una società terza. I giudizi espressi saranno raccolti garantendo l'anonimato sia dell'utente che, laddove previsto, dell'operatore che ha erogato il servizio, nel rispetto della normativa in materia di riservatezza e protezione dei dati personali.

Le rilevazioni, delle quali verrà data comunicazione sul sito istituzionale, sono in corso di avvio e proseguiranno nel mese di novembre.

Nell'ambito della consueta collaborazione tra l'amministrazione e le categorie professionali si chiede di trasmettere ai propri iscritti la presente comunicazione raccomandando di aderire all'iniziativa.

Grazie in anticipo per la collaborazione.

Cordiali saluti.

IL DIRETTORE DELL'UFFICIO

Placido Migliardo (*)

(firmato digitalmente)

() firma su delega del Direttore Provinciale Stefano Mastronardo*

Un originale del documento è archiviato presso l'Ufficio emittente
Agenzia delle Entrate – Direzione Provinciale di Firenze
Ufficio Provinciale – Territorio Via dell'Agnolo n.80 – 50122 Firenze
Tel. 055 4787111 - e-mail: dp.firenze.uptfirenze@agenziaentrate.it
PEC : dp.firenze@pce.agenziaentrate.it