Attualità

Il Call center è efficace? Il Fisco intervista i contribuenti

7 Aprile 2016

Al via le telefonate per conoscere l'opinione degli utenti sul servizio offerto dal centralino telefonico dell'Agenzia delle Entrate per venire incontro alle esigenze dei cittadini

Thumbnail
Image not found or type unknown

Parte oggi la rilevazione del livello di soddisfazione dell'assistenza fiscale ricevuta dai contribuenti che si sono rivolti all'**848.800.444**. L'indagine interesserà un campione di 2.400 utenti del call center dell'Agenzia delle Entrate, che hanno manifestato il loro consenso (facoltativo) all'intervista telefonica.

L'incarico, di eseguire la ricerca di *customer satisfaction* per misurare il gradimento e l'efficacia del canale telefonico messo a disposizione dei cittadini, è stato affidato alla società GFK Eurisko specializzata in questo tipo di analisi.

I consulenti della società preposti chiederanno solo 10 minuti di tempo per avere le risposte a un breve questionario; le risposte saranno poi elaborate, nel rispetto della normativa in materia di riservatezza e protezione dei dati personali.

I risultati, così ottenuti, alla fine dell'indagine (rilevazione, elaborazione, organizzazione dei dati) saranno pubblicati sul [sito](#) dell'Agenzia, nell'apposita sezione "Qualità dei servizi".

Non è la prima volta che l'Agenzia si adopera per conoscere il punto di vista degli utenti e identificare le aree di potenziamento dei servizi forniti.

In continuità con gli anni passati, nel corso del 2016 verrà realizzato anche un ciclo di indagini che riguarderà i diversi canali di contatto (telefonico, telematico e uffici territoriali).

Si ricorda che il servizio è operativo dal lunedì al venerdì ,dalle 9 alle 17 e il sabato dalle 9 alle 13 (festività nazionali escluse). Gli utenti, non "serviti" sono ricontattati dagli operatori del call center entro i 2-3 giorni successivi alla telefonata, nelle fasce orarie comprese tra le 9,30 e le 13 e tra le 14 e le 20.

di
r.fo.

URL: <https://www.fiscooggi.it/rubrica/attualita/articolo/call-center-e-efficace-fisco-intervista-contribuenti>