

Attualità

Forum Pa 2017. #EntrateinContatto, miglior progetto di comunicazione

25 Maggio 2017

Con il suo sportello social, l'Agenzia sale sul gradino più alto del podio del "Premio 10x10=100 progetti per cambiare la PA" nella sezione riservata al dialogo con cittadini e stakeholder

Thumbnail
Image not found or type unknown

Prima tra le pubbliche amministrazioni sulla piattaforma *Facebook Messenger*, oggi l'Agenzia delle Entrate si aggiudica il prestigioso riconoscimento, nel contest "Premio Forum PA 2017, per #EntrateinContatto, un progetto a costo zero curato interamente da risorse interne. A ritirare il premio Sergio Mazzei, portavoce e capo ufficio comunicazione.

Tutto merito del canone tv

A poco meno di un anno dal lancio del progetto, a luglio scorso, #Entrateincontatto raggiunge l'obiettivo di offrire uno sportello social per venire incontro alle necessità degli utenti e aiutarli nell'adempire agli obblighi fiscali in maniera facile e chiara. La scelta strategica, non priva di rischi, è stata quella di debuttare in contemporanea con la novità del canone tv in bolletta. Avrebbe potuto essere un boomerang, ma grazie a un *team* di comunicatori ed esperti, si è rivelata essere la scelta vincente. La stragrande maggioranza delle persone riceve una risposta entro un'ora, gli altri in giornata. Pochi quelli che richiedono un'assistenza specifica e ottengono una risposta entro 5 giorni lavorativi. I cittadini hanno iniziato non solo ad interagire in maniera numericamente consistente, ma anche ad apprezzare lo stile chiaro e diretto, il linguaggio comprensibile a tutti, ben lontano dal burocratese, la velocità delle risposte.

La fiducia si conquista sul campo

Sembra uno *spot* pubblicitario, ma è la frase che rappresenta meglio il successo di #EntrateinContatto. Grazie al fatto di essere presenti sul *social network* più utilizzato in Italia (e nel resto del mondo), ascoltare le opinioni dei cittadini, leggere i loro commenti, rispondere ai loro

quesiti, e non sottrarsi neppure alle critiche, l’Agenzia ha costruito una relazione di fiducia.

Basta scorrere le recensioni di alcuni cittadini che hanno scelto di esprimere pubblicamente il loro gradimento sulla pagina. *“Riscontro veloce e qualificato ai quesiti posti. Disponibilità e gentilezza degli operatori. Ottimo servizio, spero che in futuro venga applicato per altri argomenti”*. *“È un servizio di prima informazione molto efficiente, le risposte ai quesiti vengono fornite in tempi molto rapidi. Potrebbe essere molto utile se l’esperienza portasse a trasformare il servizio di prima informazione in un vero sportello online”* (Stefano D.). *“Veloci nelle risposte, peccato che le risposte dirette siano solo per il canone tv, sarebbe bello venissero estese a tutti gli argomenti fiscali”* (Giuseppe F.). *“Ottimo servizio... sarebbe opportuno ampliarlo anche a tutto il resto, in modo da poter risparmiare molto tempo a volte in code inutili! Comunque servizio ottimo”* (Daniele O.).

Entrate sempre più social

Dopo aver rotto gli indugi con l’apertura nel 2012 di Entrateinvideo, il canale Youtube con oltre un milione e ottocentomila visualizzazioni, l’Agenzia nel 2014 ha aperto l’account *Twitter*, che a oggi ha circa 27mila *follower* e ha pubblicato più di 1.800 *tweet*.

Ma la scelta di aprire la pagina Facebook nel 2016, per interagire direttamente con i cittadini via *Messenger*, è risultata vincente: 19mila like e oltre 20mila interazioni sono la dimostrazione concreta di un’operazione, fino a oggi a costo zero, che ha dato ottimi frutti. Superata la prima fase, ora l’Agenzia sta lavorando per allargare il ventaglio dell’informazione e dell’assistenza di *#Entrateincontatto* e per aprire, nei prossimi giorni, a nuovi temi.

di

Gianni Liprandi

URL: <https://www.fiscooggi.it/rubrica/attualita/articolo/forum-pa-2017-entrateincontatto-miglior-progetto-comunicazione>