

Agenzia delle Entrate: predisposto un nuovo sistema di ascolto per gli utenti

Autore: Redazione

In: Diritto civile e commerciale

Biancamaria Consales

Con comunicato del 22 aprile 2014, l’Agenzia delle entrate ha reso noto la predisposizione di un nuovo Sistema di ascolto, che ha la finalità di accogliere reclami, suggerimenti ed elogi degli utenti per migliorare i servizi.

Dunque, grazie a questo nuovo servizio, i cittadini potranno segnalare agli uffici non solo reclami ma anche eventuali proposte e apprezzamenti. I casi trattati riceveranno un’efficace risposta e saranno utilizzati per migliorare i servizi.

“L’adozione del nuovo Sistema di ascolto – si legge nel comunicato – implicherà, gradualmente, l’addio definitivo al modulo cartaceo che oggi, in alternativa alle modalità web, il contribuente può ancora presentare in ufficio, o trasmettere via posta, per segnalare un disservizio”.

Ma come sarà possibile segnalare disservizi o proporre rimedi?

“Per segnalare un reclamo, un suggerimento o un elogio, - dispone l’Agenzia delle Entrate - basta cliccare su www.agenziaentrate.it, sezione Contatta l’Agenzia – Reclami, elogi e suggerimenti,

quindi scegliere tra Uffici Entrate o Uffici Territorio. A questo punto si apre la pagina che consente al contribuente, una volta inseriti dati anagrafici e indirizzo di posta elettronica, di trasmettere il reclamo, il suggerimento o l'apprezzamento all'Agenzia (per il territorio al momento è disponibile soltanto la modalità cartacea). Grazie al nuovo canale, l'Agenzia traduce le segnalazioni degli utenti in specifici input diretti a migliorare i processi operativi. La gestione d'un reclamo si trasforma, così, da "mero adempimento" in concreto apprendimento organizzativo.

Intercettare i reclami e le espressioni di disagio dei cittadini è importante, ma non basta. Occorre prendere in considerazione anche i consigli e gli apprezzamenti dei cittadini per mettere in pratica

un serio ed efficace Sistema di ascolto. Da qui l'apertura anche ai suggerimenti e agli elogi".

<https://www.diritto.it/agenzia-delle-entrate-predisposto-un-nuovo-sistema-di-ascolto-per-gli-utenti/>