

## ***Informativa sulla Carta dei Servizi dell'Agenzia delle Entrate***

L'Agenzia delle Entrate, a partire dal 2004, si è dotata di una propria Carta dei Servizi, quale strumento di miglioramento della qualità dei servizi offerti e della relazione con i cittadini. Con i provvedimenti del Direttore dell'Agenzia del 19 dicembre 2003 (prot. n. 212608) e del 5 aprile 2005 (prot. n. 38812) sono state approvate la prima e la seconda edizione della Carta.

Nel 2016, in linea con quanto previsto dalla Convenzione tra il Ministero dell'Economia e delle Finanze e l'Agenzia delle Entrate per il triennio 2016-2018, è stata predisposta una nuova edizione della Carta. Le Direzioni Centrali competenti, con la collaborazione di alcune Direzioni regionali, hanno da poco completato la redazione della Carta, la cui bozza è stata inviata al CNCU presso il MISE per acquisirne il parere.

La nuova Carta è valida su tutto il territorio nazionale e non sono presenti Carte locali.

La Carta dei Servizi è composta da una Parte Generale e dalle Schede Servizio. La Parte Generale contiene l'indicazione degli obiettivi e degli impegni che l'Agenzia si assume nei confronti dei cittadini in materia di assistenza nonché la descrizione dell'organizzazione e dell'offerta dei servizi fiscali e ipotecari-catastali forniti all'utenza.

Le Schede Servizio delineano le caratteristiche principali del servizio e contengono: una breve premessa con la descrizione del servizio; una parte centrale con l'indicazione di chi può richiederlo e con quali modalità; una sezione contenente gli indicatori e, se già stabiliti, gli impegni assunti.

Nel predisporre questa nuova edizione si è tenuto conto dei risultati delle indagini di *customer satisfaction* condotte negli ultimi anni sui servizi web e su quelli telefonici.

L'unità organizzativa di riferimento, per valutare il grado di rispetto degli impegni (valori programmati), è l'articolazione periferica che cura il contatto con il contribuente: Direzione Provinciale, Ufficio provinciale – territorio (con riferimento alle sole città metropolitane di Milano, Napoli, Roma e Torino), Centro di Assistenza Multicanale e Centro Operativo.

Le principali novità, che riguardano gli indicatori e gli standard che l'Agenzia si impegna a rispettare, sono la scelta di indicatori misurabili solo in modo automatizzato, l'introduzione di un indicatore di accessibilità ufficio calcolato sui tempi medi annuali di accesso ad alcuni singoli servizi, calcolato a livello di Direzione provinciale (30 minuti), e la definizione di indicatori di accessibilità e tempestività dei servizi telematici.

Il periodo di riferimento per la rilevazione degli indicatori è l'anno. Il monitoraggio avviene con cadenza quadrimestrale e i risultati sono pubblicati sul sito internet dell'Agenzia entro il mese successivo a quello di scadenza del relativo quadrimestre.

Non essendo più previste le Carte locali, gli standard sono nazionali.