

Prato, 03 novembre 2020

Prot. n°

Allegati

Rif. nota del

Prot. n°

COLLEGIO DEI GEOMETRI PRATO
collegio.prato@geopec.it

COLLEGIO PERITI AGRARI PO
collegio.prato@pec.peritiagrari.it

ORDINE DEGLI INGEGNERI PO
ordine.prato@ingpec.eu

ORDINE DEGLI ARCHITETTI PO
oappc.prato@archiworldpec.it

COLLEGIO PERITI INDUSTRIALI PO
collegiodiprato@pec.cnpi.it

ORDINE DOTTORI AGRONOMI E
FORESTALI PO
protocollo.odaf.prato@conafpec.it

CONSIGLIO NAZIONALE NOTARIATO PO FI
PT
cnd.firenze@postacertificata.notariato.it

ORDINE DEGLI AVVOCATI PO
segreteria@pec.avvocati.prato.it

ORDINE DOTTORI COMMERCIALISTI PO
segreteria@odcecrato.legalmail.it

e, p.c.

Direzione Regionale Toscana
Settore Servizi Catastali, Cartografici e di
Pubblicità Immobiliare
dr.toscana.sccpi@agenziaentrate.it

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.

IL DIRETTORE PROVINCIALE
Tiziana D’ambrosio
Firmato digitalmente

Un originale del documento è archiviato presso l’Ufficio emittente.