

Consiglio Notarile dei Distretti Riuniti di
Campobasso, Isernia e Larino
cnd.campobasso@postacertificata.notariato.it

Ordine degli Ingegneri
ordine.isernia@ingpec.eu

Ordine degli Architetti
oappc.isernia@pec.aruba.it

Collegio dei Geometri e dei Geometri Laureati
collegio.isernia@geopec.it

Collegio Interprovinciale Agrotecnici e degli
Agrotecnici Laureati di Campobasso - Isernia
molise@pecagrotecnici.it

Ordine dei Dottori Agronomi e Forestali
ordineagronomiforestalicbis@pec.it

Collegio dei Periti Industriali e dei Periti Industriali
Laureati delle Province di Campobasso e Isernia
collegiodicampobassoeisernia@pec.cnpi.it

Collegio dei Periti Agrari delle Province di
Campobasso e Isernia
collegio.campobasso@pec.peritiagrari.it

p. c. Direzione Regionale del Molise
Ufficio Servizi

Oggetto: Avvio delle indagini di customer satisfaction per l'anno 2020 sui servizi telematici catastali e ipotecari.

Il 26 ottobre è partita l'indagine sul livello di soddisfazione degli utenti dei servizi telematici catastali e ipotecari dedicati a cittadini e professionisti per consultare ed aggiornare la banca dati catastale e di pubblicità immobiliare.

L'indagine, a cura della Direzione Centrale Servizi Catastali, Cartografici e di Pubblicità Immobiliare e della Direzione Centrale Servizi Fiscali, è condotta mediante la somministrazione di un questionario online a un campione previsto di circa 2.400 utenti dei servizi. Per la compilazione del questionario si prevedono circa 10 minuti. La partecipazione degli utenti è facoltativa, sarà fornito loro il link di accesso al questionario nelle specifiche sezioni dei servizi telematici utilizzati o, per il servizio di correzione dei dati catastali "Contact Center Catasto", nella comunicazione email di risposta inoltrata all'utente a chiusura del servizio.

Un originale è conservato presso l'Ufficio emittente

L'obiettivo dell'indagine è conoscere il gradimento degli utenti in merito ad alcuni servizi telematici per:

1. •individuare i punti di forza e di debolezza del processo di erogazione del servizio e definire le conseguenti azioni di miglioramento;
2. •supportare l'Agenzia nella scelta delle priorità di intervento;
3. •rendere il servizio più aderente alle esigenze/aspettative dei cittadini.

L'indagine 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.

I servizi telematici (peraltro obbligatori per i servizi di presentazione dei documenti di aggiornamento) presentano volumi di utilizzo sempre elevati e vengono spesso preferiti dagli utenti rispetto all'accesso fisico presso gli uffici.

Il questionario proposto indaga i seguenti ambiti:

- profilo utente: professionista o cittadino;
- profilo servizio: frequenza utilizzo, identificazione del servizio;
- soddisfazione: valutazione complessiva e di dettaglio (driver), gradimento del servizio;
- posizionamento del servizio telematico: preferenza rispetto ad altri canali di erogazione.

La raccolta del questionario si concluderà entro il mese di novembre ed i risultati saranno pubblicati sul sito dell'Agenzia nella sezione "Qualità dei servizi".

Confidando nella consueta collaborazione, si chiede cortesemente di dare ampia diffusione della presente ai propri iscritti.

IL DIRETTORE PROVINCIALE

Domenico Riccio*

Firmato digitalmente