

All'Ordine degli Ingegneri di Pistoia

All'Ordine degli Architetti di Pistoia

Al Collegio dei Geometri e Geometri
Laureati di Pistoia

Al Collegio dei Periti Agrari e dei Periti
Agrari Laureati di Pistoia

All'Ordine dei Dottori Agronomi e
Dottori Forestali di Pistoia

Collegio dei Periti edili di Pistoia
Agrotecnici di Pistoia

All'Ordine degli Avvocati di Pistoia

Ordine dei Dottori Commercialisti e
degli Esperti Contabili di Pistoia

Consiglio Notarile di Firenze

e, p.c. Direzione Regionale Toscana
Settore Servizi
Firenze

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.

Distinti Saluti

IL DIRETTORE PROVINCIALE
Ivan Martini
(*firmato digitalmente*)