

Assistenza fiscale a 20mila persone

Un numero verde
per la consulenza
Giudizi via emoticon

IL SERVIZIO

ANCONA Sono quasi 20mila i cittadini che nel corso del 2018 si sono avvalsi dei servizi di accoglienza, assistenza e consulenza prestati in materia di fiscalità locale da Ancona Entrate. Oltre 16mila i contatti pervenuti al numero verde 800.551.881. «La funzione di accoglienza e consulenza al cittadino viene svolta attraverso un servizio di sportello al pubblico, in via dell'Artigianato 4 alle Palombari aperto il lunedì, mercoledì e venerdì dalle 9 alle ore 13, il martedì dalle ore 15 alle ore 17 ed il giovedì dalle ore

10 alle ore 16». Previsto anche un servizio di assistenza telefonica attraverso il numero verde 800.551.881. «Al Front office è stato implementato il sistema di rilevazione di customer satisfaction - è stato sottolineato da Lorenzo Robotti, amministratore unico, e Leonardo Giacchetta, direttore generale, di Ancona Entrate - denominato "Mettiamoci la faccia" finalizzato a captare in maniera sistematica, attraverso l'utilizzo di interfacce emozionali, le cosiddette emoticon, la soddisfazione

degli utenti sulla qualità dei servizi di consulenza ed assistenza erogati allo sportello». Sui 7.433 giudizi espressi ben 7.016 contribuenti hanno promosso i servizi.

© RIPRODUZIONE RISERVATA



Lorenzo Robotti



Peso: 15%