



AGENZIA  
DELLE  
DOGANE

Roma, 28 ottobre 2008



Protocollo 41727/RU

## COMUNICAZIONE

INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION SUI SERVIZI COMMERCIALI DEI  
LABORATORI CHIMICI DOGANALI

Periodo di rilevazione: dal **3 al 20 NOVEMBRE 2008**

Per assicurare livelli di servizio sempre più rispondenti alle attese dei propri utenti, l'Agenzia delle Dogane dedica particolare attenzione al potenziamento dei canali di ascolto e di interazione, sia interni che esterni.

In questo ambito si colloca l'indagine di *customer satisfaction* sui servizi di mercato dei Laboratori chimici doganali - prevista nel Piano Strategico dell'Agenzia per il 2008 - finalizzata ad acquisire informazioni puntuali sulla percezione dei servizi erogati a pagamento, nella prospettiva di ampliare la gamma delle prestazioni offerte, migliorandone la qualità.

La rilevazione - coordinata a livello nazionale dall'Area centrale Amministrazione e Finanza e dell'Area centrale Verifiche e Controlli tributi doganali e accise - Laboratori chimici, con il supporto tecnico della Società generale di Informatica - sarà effettuata **dal 3 al 20 novembre 2008** attraverso interviste telefoniche effettuate dalla società **Customer Asset Improvement**.

Le interviste interesseranno i soggetti, istituzionali e privati, che si sono rivolti ai laboratori chimici doganali per l'effettuazione di analisi chimiche a pagamento.

Nel rispetto del Decreto Legislativo 30 giugno 2003, n. 196 sulla protezione dei dati personali, le risposte fornite saranno utilizzate per finalità statistiche in forma anonima in modo da non consentire il collegamento con il nome e/o il numero telefonico del cliente; le informazioni raccolte non saranno utilizzate per altri scopi né saranno cedute a terzi; il cliente potrà non rispondere alle domande e l'eventuale rifiuto non comporterà alcuna conseguenza.

Per eventuali informazioni e chiarimenti, è possibile contattare l'Area centrale Amministrazione e finanza, inviando una e-mail: all'indirizzo [dogane.amministrazione@agenziadogane.it](mailto:dogane.amministrazione@agenziadogane.it).

UFFICIO DEL DIRETTORE  
UFFICIO DI SEGRETERIA - COMUNICAZIONE E RELAZIONI ESTERNE