



**Direzione Centrale Entrate**  
**Direzione Centrale Comunicazione**  
**Direzione Centrale Organizzazione**  
**Direzione Centrale Tecnologia, Informatica e Innovazione**

**Roma, 05-03-2025**

**Messaggio n. 797**

**OGGETTO: Gestione Dipendenti Pubblici. Campagna di *Customer Experience* rivolta ai datori di lavoro (Amministrazioni pubbliche e soggetti privati) per valutare l'esperienza utente nelle attività di compilazione e invio delle denunce mensili UNIEMENS\ListaPosPA**

L'Istituto, da anni impegnato a intercettare e recepire le opinioni dei propri utenti raccogliendo in maniera sistematica feedback e giudizi sui servizi erogati, dà avvio ad una campagna di Customer Experience rivolta ai datori di lavoro degli iscritti alla Gestione Dipendenti Pubblici per valutare l'esperienza utente nella compilazione delle denunce mensili UNIEMENS\ListaPosPA (già DMA).

Nel corrente mese sarà avviata un'indagine di gradimento che interesserà 39520 soggetti incaricati dell'invio delle denunce mensili per Amministrazioni pubbliche e per soggetti privati e privatizzati (ad es. scuole paritarie, ex aziende municipalizzate, etc.). I soggetti incaricati possono essere risorse interne all'ente o intermediari esterni.

Il questionario verrà sottoposto all'utente (operatore abilitato) mediante un banner visibile all'apertura della procedura UNIEMENS\ListaPosPA. La campagna mira a valutare il livello di soddisfazione dei soggetti incaricati riguardo al software di visualizzazione, compilazione e invio delle denunce mensili in termini di tempi di risposta e completezza delle informazioni fornite, nonché riguardo alla semplicità della procedura e all'assistenza fornita.

I risultati saranno pubblicati a conclusione dell'indagine e permetteranno all'Istituto di misurare la soddisfazione degli utenti finali nonché individuare i punti di intervento e di miglioramento del servizio con il fine di ottimizzare l'esperienza dei soggetti incaricati alla compilazione,

visualizzazione ed invio dei flussi UNIEMENS\ListaPosPA , garantendo un approccio integrato alle esigenze rilevate nella prospettiva di una sempre maggiore semplificazione, trasparenza e proattività dell'organizzazione.

Il Direttore Generale  
Valeria Vittimberga