

Direzione provinciale di Bolzano

Carta dei Servizi - Monitoraggio al 30 aprile 2022

Area	Dimensione della qualità	Canale	Servizio	Indicatore	Misura	Impegno agenzia	D.P. BOLZANO - TBL
CANONE TV E TASSE AUTOMOBILISTICHE	ACCESSIBILITA'	UFFICIO	CANONE TV	Tempo medio di attesa per accedere al servizio	Minuti	30	10
DICHIARAZIONI FISCALI	ACCESSIBILITA'	UFFICIO	CARTELLE DI PAGAMENTO	Tempo medio di attesa per accedere al servizio	Minuti	30	12
			COMUNICAZIONI CONTROLLO FORMALE	Tempo medio di attesa per accedere al servizio	Minuti	30	7
			COMUNICAZIONI DI IRREGOLARITA' E AVVISI TELEMATICI	Tempo medio di attesa per accedere al servizio	Minuti	30	13
			DICHIARAZIONE DI SUCCESSIONE	Tempo medio di attesa per accedere al servizio	Minuti	30	9
			DICHIARAZIONE PRECOMPILATA	Tempo medio di attesa per accedere al servizio	Minuti	30	28
	TEMPESTIVITA'	WEB	CARTELLE DI PAGAMENTO	Percentuale di richieste di assistenza gestite tramite il canale CIVIS cartelle entro 3 giorni lavorativi escluso quello della richiesta	Perc	90	96,6
			COMUNICAZIONI DI IRREGOLARITA' E AVVISI TELEMATICI	Percentuale di richieste di assistenza gestite tramite il canale CIVIS Comunicazioni entro 3 giorni lavorativi escluso quello della richiesta	Perc	90	98,0
IDENTIFICAZIONE DEL CONTRIBUENTE	ACCESSIBILITA'	UFFICIO	CODICE FISCALE E TESSERA SANITARIA	Tempo medio di attesa per accedere al servizio	Minuti	30	8
			ENTRATEL	Tempo medio di attesa per accedere al servizio	Minuti	30	23
			FISCONLINE	Tempo medio di attesa per accedere al servizio	Minuti	30	23
			PARTITA IVA	Tempo medio di attesa per accedere al servizio	Minuti	30	17

Direzione provinciale di Bolzano

Carta dei Servizi - Monitoraggio al 30 aprile 2022

Area	Dimensione della qualità	Canale	Servizio	Indicatore	Misura	Impegno agenzia	D.P. BOLZANO - TBL
RIMBORSI	ACCESSIBILITA'	UFFICIO	MODALITA' EROGAZIONE RIMBORSI	Tempo medio di attesa per accedere al servizio	Minuti	30	14
TRASVERSALI	TEMPESTIVITA'	UFFICIO	RECLAMI	Percentuale di risposte ai reclami trattabili effettuate entro 20 gg lavorativi	Perc	100	100