

# Direzione provinciale Bolzano

## Carta dei Servizi - Monitoraggio al 30 aprile 2024

Area	Dimensione della qualità	Canale	Servizio	Indicatore	Misura	Impegno agenzia	D.P. BOLZANO - TBL
<b>CANONE TV E TASSE AUTOMOBILISTICHE</b>	ACCESSIBILITA'	UFFICIO	CANONE TV	Tempo medio di attesa per accedere al servizio	Minuti	30	7
<b>DICHIARAZIONI FISCALI</b>	ACCESSIBILITA'	UFFICIO	CARTELLE DI PAGAMENTO	Tempo medio di attesa per accedere al servizio	Minuti	30	8
			COMUNICAZIONI CONTROLLO FORMALE	Tempo medio di attesa per accedere al servizio	Minuti	30	4
			COMUNICAZIONI DI IRREGOLARITA' E AVVISI TELEMATICI	Tempo medio di attesa per accedere al servizio	Minuti	30	10
			DICHIARAZIONE DI SUCCESSIONE	Tempo medio di attesa per accedere al servizio	Minuti	30	n.a.
			DICHIARAZIONE PRECOMPILATA	Tempo medio di attesa per accedere al servizio	Minuti	30	8
	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	99,3
		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	89,9	
<b>IDENTIFICAZIONE DEL CONTRIBUENTE</b>	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	6
			FISCONLINE	Tempo medio di attesa per accedere al servizio	Minuti	30	6
			PARTITA IVA	Tempo medio di attesa per accedere al servizio	Minuti	30	9
<b>RIMBORSI</b>	ACCESSIBILITA'	UFFICIO	MODALITA' EROGAZIONE RIMBORSI	Tempo medio di attesa per accedere al servizio	Minuti	30	5
<b>TRASVERSALI</b>	TEMPESTIVITA'	UFFICIO	RECLAMI	Percentuale di risposte ai reclami trattabili effettuate entro 20 gg lavorativi	Perc	100	100,0