

STANDARD GENERALI DI QUALITÀ DI COMPETENZA DEL GESTORE

La seguente tabella riassume gli standard generali di qualità di competenza del gestore, ai sensi del TQRIF:

SERVIZIO	ASPETTO QUALITÀ	STANDARD DI QUALITÀ
<i>Rilascio di informazioni di carattere generale (con riguardo a tariffe, scadenze, adempimenti)</i>	<i>Tempi di risposta</i>	<i>Immediato se consentito dalla richiesta formulata telefonicamente o direttamente allo sportello. Entro 30 giorni lavorativi, decorrenti dalla data di effettiva ricezione da parte dell'ufficio, se presentata per posta o posta elettronica o per richiesta che necessita di approfondimento istruttorio.</i>
<i>Rilascio di informazioni relative alla specifica situazione del contribuente</i>	<i>Tempi di risposta</i>	<i>Entro 30 giorni lavorativi, decorrenti dalla data di effettiva ricezione da parte dell'ufficio</i>
<i>Ricezione della documentazione da parte dell'ufficio protocollo di denunce, dichiarazioni, richieste, comunicazioni, ricorsi</i>	<i>Tempi di ricezione</i>	<i>Ricezione immediata</i>
<i>Emissione di avvisi di pagamento</i>	<i>Rispetto del relativo calendario</i>	<i>Invio dell'avviso almeno 20 giorni prima della scadenza della prima rata</i>
<i>Rimborso somma non dovuta</i>	<i>Tempi di risposta</i>	<i>Entro 180 giorni dalla richiesta</i>
<i>Gestione delle istanze su avvisi di accertamenti (rettifiche o annullamenti)</i>	<i>Tempi di risposta</i>	<i>Entro 30 giorni dalla presentazione. L'istanza va presentata entro il termine per presentare ricorso. La presentazione dell'istanza non sospende i termini per presentare ricorso.</i>
<i>Interpello</i>	<i>Tempi di risposta</i>	<i>Entro 90 o 120 giorni dalla richiesta a seconda dei casi previsti dall'art. 11 della L. 212/2000.</i>
<i>Risposta a reclamo sul servizio, a proposte o suggerimenti presentati in forma scritta</i>	<i>Tempi di risposta</i>	<i>Entro 30 giorni dalla richiesta</i>