



RdB Pubblico Impiego Finanze e Agenzie Fiscali

Analisi Profilo Utente sul rallentamento dei tempi di attesa e sulla riduzione della capacità operativa dei front-office

	Servizio front-office	Tempo medio di erogazione (in minuti)	Tempo Profilo Utente (in minuti)	Tempo totale (in minuti)	% rallentamento sul servizio
1	Operazione su codice fiscale	3	3	6	50,00%
2	Operazione su Partita IVA	5	3	8	37,50%
3	Ricezione documenti	2	3	5	60,00%
4	Dichiarazione di successione	15	3	18	16,67%
5	Assistenza e informazioni	5	3	8	37,50%
6	Invio telematico	20	3	23	13,04%
7	Compilazione e invio telematico	30	3	33	9,09%
8	Comunicazioni di irregolarità	20	3	23	13,04%
9	Cartelle esattoriali	30	3	33	9,09%
10	Registrazione contratti	20	3	23	13,04%
				% media rallentamento su base 1	25,90%

Tabella 1 - incidenza di PU sui tempi di erogazione dei servizi nei front-office

Numero sportelli	Tempo servizio di 1 sportello (in minuti)	Tempo totale sportelli (in minuti)	Contribuenti serviti	Tempo totale Profilo Utente	% assorbimento Profilo Utente	Numero sportelli Profilo Utente
10	240	2400	200	600	25,00%	2,5

Tabella 2 – incidenza di PU sull’operatività dei front-office