Servizi telematici catastali e di pubblicità immobiliare

Azioni di miglioramento

Le priorità 2021

L'indagine svolta alla fine del 2020 ha evidenziato che i servizi più utilizzati tra i servizi web del Territorio sono stati quelli disponibili nella piattaforma SISTER, di conseguenza nel 2021 l'impegno dell'Agenzia si è concentrato

- nell'individuare e mettere in atto interventi volti a migliorare gli aspetti dei servizi SISTER che hanno ricevuto giudizi relativamente più critici e che sono risultati di maggiore interesse per gli utenti che hanno partecipato all'indagine

- nel potenziare il servizio offerto per rendere sempre più interessante ed agevole l'utilizzo del canale web limitando, ove possibile, l'accesso agli sportelli

Le azioni di miglioramento (1/4)

L'analisi dei risultati e dei suggerimenti espressi dagli utenti del servizio ha consentito di individuare specifici interventi volti a migliorare:

Adeguatezza dei mezzi di pagamento

Intervento	Descrizione	Impatto atteso	Stato di attuazione
Integrazione con Pago PA	Disponibilità del pagamento tramite pagoPA: • da settembre 2020, per i servizi di ispezione e visura in area disponibile a tutti i cittadini • da febbraio 2021, in coincidenza con il rinnovo/nuova utenza degli utenti registrati su Sister	Adeguamento alle modalità di pagamento standard per la Pubblica Amministrazione	Completato

Facilità di accesso al servizio

Intervento	Descrizione	Impatto atteso	Stato di attuazione
Migrazione dei servizi Sister al portale unico telematico	Avvio luglio 2021: Predisposizione del nuovo Punto Unico di accesso e fruizione del complesso dei servizi telematici dell'Agenzia delle Entrate.	Maggiore integrazione dei servizi telematici dell'Agenzia delle Entrate e utilizzo di nuove infrastrutture HW e SW per l'ottimizzazione dell'utilizzo sui diversi device (pc, tablet, mobile etc..)	In corso

Le azioni di miglioramento (2/4)

Rapidità di risposta alle interrogazioni online

Continuità di funzionamento del sistema

Intervento	Descrizione	Impatto atteso	Stato di attuazione
Migrazione software di sistema per la piattaforma Sister	Avvio settembre 2021: Migrazione all'ultima versione (9.0.5) di WebSphere Application Server (WAS) – strumento IBM che consente di creare e connettere le applicazioni web	Miglioramento delle prestazioni e della stabilità della piattaforma Sister	In corso
Ottimizzazione accesso ai dati	Da giugno 2021: Aggiornamento del software conseguente alla migrazione già effettuata alla versione Oracle 12 della base dati.	Miglioramento del funzionamento del Data Base Oracle	Completato

Validazione dei documenti trasmessi

Intervento	Descrizione	Impatto atteso	Stato di attuazione
Validazione ed eventuale conversione dei documenti trasmessi nel formato PDF/A, ai fini della conservazione	Da maggio 2021: • Attivazione dei controlli (LC4) del formato PDF/A1 per i documenti destinati alla conservazione. • Disponibilità, correlata alla precedente, per gli utenti abilitati alla presentazione dei documenti catastali ed ipotecari, del servizio di "validazione e conversione file" del formato PDF/A-1.	• Verifica più efficace della conformità agli standard previsti nella norma ISO 19005-1:2005 • Verifica immediata della conformità del formato del file ed eventuale conversione	Completato

Le azioni di miglioramento (3/4)

Efficacia degli strumenti di assistenza

Intervento	Descrizione	Impatto atteso	Stato di attuazione
Migliorare l'assistenza on-line	Revisione dei contenuti delle pagine esplicative dei servizi e delle risposte automatiche nell'utilizzo dei servizi telematici offerti	Agevolare l'utilizzo dei servizi attraverso il miglioramento delle informazioni fornite nel sito e durante l'utilizzo del servizio	Continuo
Potenziamento dei canali di assistenza da remoto	Introduzione della possibilità di prenotare un appuntamento telefonico	Migliorare il servizio di assistenza diversificando le modalità di contatto con l'Agenzia al fine di ridurre gli accessi agli sportelli	Completato

Le azioni di miglioramento (4/4)

Nel corso del 2021 l'Agenzia ha inoltre realizzato specifici interventi volti a migliorare la relazione con gli utenti ed agevolarli nello svolgimento delle pratiche.

Ampliamento dei servizi telematici

Intervento su:	Descrizione	Impatto atteso	Stato di attuazione
Domanda di voltura	Da marzo 2021: Invio telematico delle domande di volture catastali "di afflusso" (con relativo pagamento), predisposte tramite la nuova procedura informatica "Voltura 2.0 – Telematica"	Svolgimento della pratica online senza la necessità di doversi recare personalmente presso gli uffici provinciali competenti per gli utenti abilitati a Sister	Completato per gli Uffici Provinciali – Territorio che utilizzano il nuovo Sistema Integrato Territorio (SIT)
Ispezione ipotecaria	Ispezione ipotecaria telematica on-demand su note e titoli del periodo ante meccanizzazione	Svolgimento della pratica online senza la necessità di recarsi in ufficio	In sperimentazione per gli utenti convenzionati Sister
Consultazione delle planimetrie	Consultazione delle planimetrie agli stadi pregressi disponibili in formato digitale	Svolgimento della pratica online senza la necessità di recarsi in ufficio per gli utenti convenzionati Sister	Completato per gli Uffici Provinciali – Territorio che utilizzano il nuovo Sistema Integrato Territorio (SIT)