Direzione regionale Basilicata

Carta dei Servizi - Monitoraggio al 31 agosto 2021

Area	Dimensione della qualità	Canale	Servizio	Indicatore	Misura	Impegno agenzia	D.P. MATERA - TC4	D.P. POTENZA - TC2
CANONE TV E TASSE AUTOMOBILISTICHE	ACCESSIBILITA'	UFFICIO	CANONE TV	Tempo medio di attesa per accedere al servizio	Minuti	30	29	43
CONSULTAZIONI E CERTIFICAZIONI	TEMPESTIVITA'	UFFICIO	CERTIFICAZIONI IPOTECARIE E RILASCIO COPIE	Percentuale di certificati ipotecari disponibili entro 20 giorni lavorativi	Perc	95	100	100
				Percentuale di certificati ipotecari disponibili entro 3 giorni lavorativi	Perc	95	96,3	99,0
			ESTRATTO MAPPA DIGITALE	Presentazione della richiesta di estratto di mappa digitale e il suo rilascio. Percentuale di estratti rilasciati entro il giorno lavorativo successivo a quello della presentazione della richiesta	Perc	80	100	92,3
		WEB	ESTRATTO MAPPA DIGITALE	Richiesta di estratto tramite SISTER e invio, sempre per via telematica, dell"estratto di mappa digitale. Percentuale di estratti rilasciati entro il giorno lavorativo successivo a quello di trasmissione della richiesta	Perc	80	98,4	97,5
DICHIARAZIONI FISCALI	ACCESSIBILITA'	UFFICIO	CARTELLE DI PAGAMENTO	Tempo medio di attesa per accedere al servizio	Minuti	30	16	7
			COMUNICAZIONI CONTROLLO FORMALE	Tempo medio di attesa per accedere al servizio	Minuti	30	71	0
			COMUNICAZIONI DI IRREGOLARITA' E AVVISI TELEMATICI	Tempo medio di attesa per accedere al servizio	Minuti	30	19	9
			DICHIARAZIONE DI SUCCESSIONE	Tempo medio di attesa per accedere al servizio	Minuti	30	28	7
			DICHIARAZIONE PRECOMPILATA	Tempo medio di attesa per accedere al servizio	Minuti	30	22	15
	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	77,8	100,0
			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	84,4	98,5

Direzione regionale Basilicata

Carta dei Servizi - Monitoraggio al 31 agosto 2021

Area	Dimensione della qualità	Canale	Servizio	Indicatore	Misura	Impegno agenzia	D.P. MATERA - TC4	D.P. POTENZA - TC2
IDENTIFICAZIONE DEL CONTRIBUENTE	ACCESSIBILITA'	UFFICIO	CODICE FISCALE E TESSERA SANITARIA	Tempo medio di attesa per accedere al servizio	Minuti	30	10	14
			ENTRATEL	Tempo medio di attesa per accedere al servizio	Minuti	30	8	13
			FISCONLINE	Tempo medio di attesa per accedere al servizio	Minuti	30	8	13
			PARTITA IVA	Tempo medio di attesa per accedere al servizio	Minuti	30	12	11
REGISTRI IMMOBILIARI	TEMPESTIVITA'	UFFICIO	DOMANDA DI ANNOTAZIONE	Deposito della domanda di annotazione e la disponibilità della stessa per il pagamento. Percentuale di annotazioni lavorate entro 10 giorni lavorativi	Perc	95	100	97,3
			TRASCRIZIONE E ISCRIZIONE	Percentuale di repertoriazioni eseguite nella stessa giornata di presentazione	Perc	93	100	95,9
RIMBORSI	ACCESSIBILITA'	UFFICIO	MODALITA' EROGAZIONE RIMBORSI	Tempo medio di attesa per accedere al servizio	Minuti	30	14	10
SERVIZI CATASTALI	TEMPESTIVITA'	UFFICIO	ISTANZE CORREZIONE ERRORI SEMPLICI O RETTIFICA ERRORI	Percentuale di istanze di rettifica evase in 20 giorni lavorativi	Perc	95	100	99,7
			VOLTURA CATASTALE	Percentuale di volture presentate su supporto cartaceo evase entro 10 giorni	Perc	95	99,8	99,1
		WEB	DOCFA	Presentazione dei documenti tramite SISTER e invio sempre per via telematica della risposta. Percentuale di atti di aggiornamento registrati/rifiutati entro 2 giorni lavorativi	Perc	95	100	100
			ISTANZE CORREZIONE ERRORI SEMPLICI O RETTIFICA ERRORI	Presentazione della domanda di correzione errori semplici tramite il servizio Contact Center e la sua evasione. Percentuale di domande di correzione errori semplici evase entro 10 giorni lavorativi	Perc	90	91,2	94,7
			PREGEO	Presentazione dei documenti tramite SISTER e invio sempre per via telematica della risposta. Percentuale di atti di aggiornamento registrati/rifiutati entro il giorno lavorativo successivo a quello di trasmissione	Perc	80	99,8	99,6
TRASVERSALI	TEMPESTIVITA'	UFFICIO	RECLAMI	Percentuale di risposte ai reclami trattabili effettuate entro 20 gg lavorativi	Perc	100	100	100