

Direzione regionale Calabria

Carta dei Servizi - Monitoraggio al 30 aprile 2022

| Area | Dimensione della qualità | Canale | Servizio | Indicatore | Misura | Impegno agenzia | D.P. CATANZARO - TDX | D.P. COSENZA - TD2 | D.P. CROTONE - TD4 | D.P. REGGIO CALABRIA - TD6 | D.P. VIBO VALENTIA - TD8 |
|---|--------------------------|---------|--|---|--------|--------------------|----------------------------|-----------------------|-----------------------|-------------------------------|-----------------------------|
| CANONE TV E TASSE AUTOMOBILISTICHE | ACCESSIBILITA' | UFFICIO | CANONE TV | Tempo medio di attesa per accedere al servizio | Minuti | 30 | N.A. | N.A. | 6 | 5 | N.A |
| CONSULTAZIONI E CERTIFICAZIONI | TEMPESTIVITA' | UFFICIO | CERTIFICAZIONI IPOTECARIE E RILASCIO COPIE | Percentuale di certificati ipotecari disponibili entro 3 giorni lavorativi | Perc | 95 | 100 | 93,9 | 50,0 | 95,4 | 75,0 |
| | | | | Percentuale di certificati ipotecari disponibili entro 20 giorni lavorativi | Perc | 95 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| | | | 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 | 50,0 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| | | 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 | 98,1 | 97,9 | 99,6 | 100 | 98,5 |
| DICHIARAZIONI FISCALI | ACCESSIBILITA' | UFFICIO | CARTELLE DI PAGAMENTO | Tempo medio di attesa per accedere al servizio | Minuti | 30 | 7 | 1 | 26 | 7 | 9 |
| | | | COMUNICAZIONI CONTROLLO FORMALE | Tempo medio di attesa per accedere al servizio | Minuti | 30 | 2 | N.A. | 16 | 6 | 18 |
| | | | COMUNICAZIONI DI IRREGOLARITA' E AVVISI TELEMATICI | Tempo medio di attesa per accedere al servizio | Minuti | 30 | 5 | 2 | 12 | 6 | 10 |
| | | | DICHIARAZIONE DI SUCCESIONE | Tempo medio di attesa per accedere al servizio | Minuti | 30 | 6 | 15 | 6 | 3 | 7 |
| | | | DICHIARAZIONE PRECOMPILATA | Tempo medio di attesa per accedere al servizio | Minuti | 30 | 1 | 1 | N.A. | 1 | N.A |
| | 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 | 98,5 | 99,7 | 33,7 | 85,6 | 84,2 |
| | | | 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 | 99,8 | 99,6 | 39,2 | 95,5 | 86,7 |
| IDENTIFICAZIONE DEL CONTRIBUENTE | ACCESSIBILITA' | UFFICIO | CODICE FISCALE E TESSERA SANITARIA | Tempo medio di attesa per accedere al servizio | Minuti | 30 | 9 | 1 | 10 | 4 | 6 |
| | | | ENTRATEL | Tempo medio di attesa per accedere al servizio | Minuti | 30 | 13 | 6 | 9 | 9 | 7 |
| | | | FISCONLINE | Tempo medio di attesa per accedere al servizio | Minuti | 30 | 13 | 6 | 9 | 9 | 7 |
| | | | PARTITA IVA | Tempo medio di attesa per accedere al servizio | Minuti | 30 | 21 | N.A. | 10 | 5 | 4 |

Direzione regionale Calabria

Carta dei Servizi - Monitoraggio al 30 aprile 2022

| Area | Dimensione della qualità | Canale | Servizio | Indicatore | Misura | Impegno agenzia | D.P. CATANZARO - TDX | D.P. COSENZA - TD2 | D.P. CROTONE - TD4 | D.P. REGGIO CALABRIA - TD6 | D.P. VIBO VALENTIA - TD8 |
|-------------------------|--------------------------|---------|---|---|--------|--------------------|----------------------------|-----------------------|-----------------------|-------------------------------|-----------------------------|
| 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 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| | | | TRASCRIZIONE E ISCRIZIONE | Percentuale di repertorizzazioni eseguite nella stessa giornata di presentazione | Perc | 93 | 100 | 100 | 98,7 | 98,8 | 100 |
| RIMBORSI | ACCESSIBILITA' | UFFICIO | MODALITA' EROGAZIONE RIMBORSI | Tempo medio di attesa per accedere al servizio | Minuti | 30 | 3 | 2 | 10 | 7 | 9 |
| SERVIZI CATASTALI | TEMPESTIVITA' | UFFICIO | ISTANZE CORREZIONE ERRORI SEMPLICI O RETTIFICA ERRORI | Percentuale di istanze di rettifica evase in 20 giorni lavorativi | Perc | 95 | 99,3 | 99,5 | 99,4 | 100 | 100 |
| | | | VOLTURA CATASTALE | Percentuale di voltture presentate su supporto cartaceo evase entro 10 giorni | Perc | 95 | 93,7 | 97,7 | 94,7 | 96,7 | 100 |
| | | 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 | 99,9 | 99,5 | 98,1 | 98,5 | 99,9 |
| | | | 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 | 91,7 | 89,8 | 6,0 | 99,6 | 90,4 |
| | | | 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 | 98,1 | 97,0 | 99,6 | 97,4 | 99,1 |
| TRASVERSALI | TEMPESTIVITA' | UFFICIO | RECLAMI | Percentuale di risposte ai reclami trattabili effettuate entro 20 gg lavorativi | Perc | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 87,5 |