

Direzione regionale Emilia Romagna

Carta dei Servizi - Monitoraggio al 30 aprile 2022

| Area | Dimensione della qualità | Canale | Servizio | Indicatore | Misura | Impegno agenzia | D.P. BOLOGNA - THA | D.P. FERRARA - THC | D.P. FORLI-CESENA - THE | D.P. MODENA - THG | D.P. PARMA - THK | D.P. PIACENZA - THM | D.P. RAVENNA - THP | D.P. REGGIO EMILIA - THR | D.P. RIMINI - THT |
|------------------------------------|---|---|---|--|--------|-----------------|--------------------|--------------------|-------------------------|-------------------|------------------|---------------------|--------------------|--------------------------|-------------------|
| CANONE TV E TASSE AUTOMOBILISTICHE | ACCESSIBILITA' | UFFICIO | CANONE TV | Tempo medio di attesa per accedere al servizio | Minuti | 30 | 6 | 5 | 4 | 3 | 6 | N.A. | N.A. | 3 | N.A. |
| CONSULTAZIONI E CERTIFICAZIONI | TEMPESTIVITA' | UFFICIO | CERTIFICAZIONI IPOTECARIE E RILASCIO COPIE | Percentuale di certificati ipotecari disponibili entro 3 giorni lavorativi | Perc | 95 | 100 | 97,6 | N.A. | 99,4 | 100 | 95,1 | 93,8 | 99,3 | 99,0 |
| | | | | Percentuale di certificati ipotecari disponibili entro 20 giorni lavorativi | Perc | 95 | 100 | 100 | N.A. | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| | | WEB | 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 | N.A. | N.A. | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | N.A. |
| DICHIARAZIONI FISCALI | ACCESSIBILITA' | UFFICIO | CARTELLE DI PAGAMENTO | Tempo medio di attesa per accedere al servizio | Minuti | 30 | 10 | 8 | 4 | 12 | 6 | 2 | 10 | 3 | 2 |
| | | | COMUNICAZIONI CONTROLLO FORMALE | Tempo medio di attesa per accedere al servizio | Minuti | 30 | 7 | 3 | 2 | 16 | 14 | 3 | N.A. | 4 | 1 |
| | | | COMUNICAZIONI DI IRREGOLARITA' E AVVISI TELEMATICI | Tempo medio di attesa per accedere al servizio | Minuti | 30 | 9 | 9 | 6 | 11 | 8 | 6 | 9 | 4 | 3 |
| | | | DICHIARAZIONE DI SUCCESSIONE | Tempo medio di attesa per accedere al servizio | Minuti | 30 | 11 | 5 | 2 | 9 | 22 | 8 | 4 | 4 | 4 |
| | | | DICHIARAZIONE PRECOMPILATA | Tempo medio di attesa per accedere al servizio | Minuti | 30 | 4 | 16 | 7 | 9 | 9 | 3 | 8 | N.A. | 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 | 93,7 | 98,7 | 94,0 | 91,9 | 87,8 | 98,4 | 97,7 | 94,7 | 96,8 | |
| | | 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 | 97,1 | 98,9 | 96,6 | 96,3 | 98,0 | 97,8 | 95,9 | 87,9 | 98,9 | |
| IDENTIFICAZIONE DEL CONTRIBUENTE | ACCESSIBILITA' | UFFICIO | CODICE FISCALE E TESSERA SANITARIA | Tempo medio di attesa per accedere al servizio | Minuti | 30 | 9 | 7 | 6 | 13 | 8 | 6 | 7 | 4 | 3 |
| | | | ENTRATTEL | Tempo medio di attesa per accedere al servizio | Minuti | 30 | 7 | 10 | 6 | 9 | 9 | 12 | 8 | 7 | 2 |
| | | | FISCONLINE | Tempo medio di attesa per accedere al servizio | Minuti | 30 | 7 | 10 | 6 | 9 | 9 | 12 | 8 | 7 | 2 |
| | | | PARTITA IVA | Tempo medio di attesa per accedere al servizio | Minuti | 30 | 10 | 6 | 3 | 12 | 16 | 3 | 3 | 6 | 2 |
| 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 | N.A. | 99,9 | 100 | 100 | 99,9 | 100 | 100 |
| | | | TRASCRIZIONE E ISCRIZIONE | Percentuale di repertorizzazioni eseguite nella stessa giornata di presentazione | Perc | 93 | 98,8 | 100 | N.A. | 98,8 | 98,8 | 100 | 98,8 | 100 | 98,8 |
| RIMBORSI | ACCESSIBILITA' | UFFICIO | MODALITA' EROGAZIONE RIMBORSI | Tempo medio di attesa per accedere al servizio | Minuti | 30 | 8 | 5 | 5 | 9 | 7 | 8 | 7 | 3 | N.A. |
| SERVIZI CATASTALI | TEMPESTIVITA' | UFFICIO | ISTANZE CORREZIONE ERRORI SEMPLICI O RETTIFICA ERRORI | Percentuale di istanze di rettifica evase in 20 giorni lavorativi | Perc | 95 | 99,9 | 99,8 | N.A. | 98,9 | 99,5 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| | | | VOLTURA CATASTALE | Percentuale di volture presentate su supporto cartaceo evase entro 10 giorni | Perc | 95 | 100 | 96,8 | N.A. | 100 | 100 | 96,4 | 98,0 | 98,4 | 91,7 |
| | 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 | N.A. | 99,5 | 99,8 | 99,7 | 100,0 | 99,9 | 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 | 51,2 | 96,2 | N.A. | 99,7 | 93,4 | 95,8 | 92,6 | 70,1 | 90,6 | |
| 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 | 98,3 | 98,2 | N.A. | 98,4 | 98,3 | 99,8 | 98,3 | 96,8 | 96,6 | | | |

Direzione regionale Emilia Romagna

Carta dei Servizi - Monitoraggio al 30 aprile 2022

| Area | Dimensione della qualità | Canale | Servizio | Indicatore | Misura | Impegno agenzia | D.P. BOLOGNA - THA | D.P. FERRARA - THC | D.P. FORLI- CESENA - THE | D.P. MODENA - THG | D.P. PARMA - THK | D.P. PIACENZA - THM | D.P. RAVENNA - THP | D.P. REGGIO EMILIA - THR | D.P. RIMINI - THT |
|-------------|--------------------------|---------|----------|---|--------|--------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------------|----------------------|------------------|------------------------|-----------------------|-----------------------------|----------------------|
| TRASVERSALI | TEMPESTIVITA' | UFFICIO | RECLAMI | Percentuale di risposte ai reclami trattabili effettuate entro 20 gg lavorativi | Perc | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |