

## Direzione regionale Lombardia

## Carta dei Servizi - Monitoraggio al 30 aprile 2022

Area	Dimensione della qualità	Canale	Servizio	Indicatore	Misura	Impegno agenzia	D.P. BERGAMO - T9E	D.P. BRESCIA - T9G	D.P. COMO - T9J	D.P. CREMONA - T9L	D.P. I DI MILANO - T9A	D.P. II DI MILANO - T9C	D.P. LECCO - T9N	D.P. LODI - T9Q	D.P. MANTOVA - T9S	D.P. MONZA BRIANZA - T94	D.P. PAVIA - T9U	D.P. SONDRIO - T9X	D.P. VARESE - T92	U.P.T. MILANO - KG7
CANONE TV E TASSE AUTOMOBILISTICHE	ACCESSIBILITA'	UFFICIO	CANONE TV	Tempo medio di attesa per accedere al servizio	Minuti	30	1	26	5	1	8	5	N.A.	3	3	5	7	N.A.	6	N.A.
CONSULTAZIONI E CERTIFICAZIONI	TEMPESTIVITA'	UFFICIO	CERTIFICAZIONI IPOTECARIE E RILASCIO COPIE	Percentuale di certificati (potecari) disponibili entro 3 giorni lavorativi	Perc	95	95,3	92,7	100	100	N.A.	N.A.	100	99,6	93,4	N.A.	100	100	97,4	92,5
				Percentuale di certificati (potecari) disponibili entro 20 giorni lavorativi	Perc	95	100	92,0	100	100	N.A.	N.A.	100	100	100	N.A.	100	N.A.	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	99,9	99,9	98,9	100	N.A.	N.A.	100	99,1	94,9	N.A.	N.A.	100	91,8	98,3
DICHIARAZIONI FISCALI	ACCESSIBILITA'	UFFICIO	CARTELLE DI PAGAMENTO	Tempo medio di attesa per accedere al servizio	Minuti	30	3	10	4	3	5	4	2	12	4	2	8	N.A.	4	N.A.
			COMUNICAZIONI CONTROLLO FORMALE	Tempo medio di attesa per accedere al servizio	Minuti	30	3	18	3	1	5	5	4	13	5	2	8	N.A.	4	N.A.
			COMUNICAZIONI DI IRREGOLARITA' E AVVISI TELEMATICI	Tempo medio di attesa per accedere al servizio	Minuti	30	4	7	5	3	5	3	3	10	4	2	6	N.A.	5	N.A.
			DICHIARAZIONE DI SUCCESSIONE	Tempo medio di attesa per accedere al servizio	Minuti	30	5	8	6	3	4	3	5	27	N.A.	2	10	N.A.	3	N.A.
			DICHIARAZIONE PRECOMPILATA	Tempo medio di attesa per accedere al servizio	Minuti	30	6	9	13	2	5	8	22	1	N.A.	0	23	N.A.	7	N.A.
IDENTIFICAZIONE DEL CONTRIBUENTE	ACCESSIBILITA'	UFFICIO	CODICE FISCALE E TESSERA SANITARIA	Tempo medio di attesa per accedere al servizio	Minuti	30	3	7	5	3	5	6	3	8	5	4	9	1	5	N.A.
			ENTRATREL	Tempo medio di attesa per accedere al servizio	Minuti	30	5	12	6	4	6	4	5	9	9	2	10	1	6	N.A.
REGISTRI IMMOBILIARI	ACCESSIBILITA'	UFFICIO	FISCONLINE	Tempo medio di attesa per accedere al servizio	Minuti	30	5	12	6	4	6	4	5	9	9	2	10	1	6	N.A.
			PARTITA IVA	Tempo medio di attesa per accedere al servizio	Minuti	30	2	8	9	3	5	4	2	17	3	3	5	1	3	N.A.
			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	99,7	99,0	100	100	N.A.	N.A.	100	100	100	N.A.	99,6	100	99,8	99,8
			TRASCRIZIONE E ISCRIZIONE	Percentuale di repertorizzazioni eseguite nella stessa giornata di presentazione	Perc	93	98,8	98,7	100	98,8	N.A.	N.A.	100	100	99,4	N.A.	100	98,8	100	100
SERVIZI CATASTALI	ACCESSIBILITA'	UFFICIO	MODALITA' EROGAZIONE RIMBORSI	Tempo medio di attesa per accedere al servizio	Minuti	30	3	6	4	2	4	3	2	8	3	3	7	N.A.	5	N.A.
			ISTANZE CORREZIONE ERRORI SEMPLICI O RETTIFICA ERRORI	Percentuale di istanze di rettifica evase in 20 giorni lavorativi	Perc	95	99,8	99,2	100	100	N.A.	N.A.	100	100	99,7	N.A.	100	99,1	99,9	98,2
	TEMPESTIVITA'	WEB	VOLTURA CATASTALE	Percentuale di voltture presentate su supporto cartaceo evase entro 10 giorni	Perc	95	99,1	96,8	99,2	100	N.A.	N.A.	96,6	100	92,0	N.A.	100	95,7	99,2	92,7
			DOCPA	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	96,4	99,7	99,9	100	N.A.	N.A.	99,5	100	85,4	N.A.	100	98,0	100	80,9
			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	100	97,6	100	100	N.A.	N.A.	100	98,3	60,2	N.A.	77,7	91,0	100	58,1
TRASVERSALI	TEMPESTIVITA'	UFFICIO	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	99,6	97,7	99,6	99,2	N.A.	N.A.	99,6	100	99,1	N.A.	99,6	98,9	98,5	99,4
			RECLAMI	Percentuale di risposte ai reclami trattabili effettuate entro 20 gg lavorativi	Perc	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100