

| AREA                               | Codice Scheda | SERVIZIO  | Dimensione della qualità | Canale   | INDICATORE   | Misura | Impegno Agenzia | Risultati 1° quad. | Risultati 2° quad. | Risultati 3° quad. |
|------------------------------------|---------------|---|--------------------------|----------|--|--------|-----------------|--------------------|--------------------|--------------------|
| REGISTRAZIONE ATTI                 | 3.5           | <b>ATTI GIUDIZIARI</b>                                    | ACCESSIBILITA'           | WEB      | La disponibilità della pagina del sito per accedere al servizio Calcolo del importi per la tassazione degli atti giudiziari è garantita 23 ore su 24.  | Perc   | <b>98</b>       |                    |                    |                    |
| REGISTRAZIONE ATTI                 | 3.3           | <b>ATTI PRIVATI</b>                                       | ACCESSIBILITA'           | WEB      | La disponibilità delle informazioni sul sito internet è garantita 23 ore su 24.  | Perc   | <b>98</b>       |                    |                    |                    |
| CANONE TV E TASSE AUTOMOBILISTICHE | 8.1           | <b>CANONE TV</b>  | ACCESSIBILITA'           | WEB      | La disponibilità delle informazioni sul sito internet è garantita 23 ore su 24.  | Perc   | <b>98</b>       |                    |                    |                    |
| DICHIARAZIONI FISCALI              | 2.3           | <b>CARTELLE DI PAGAMENTO</b>                              | ACCESSIBILITA'           | WEB      | La disponibilità del servizio CIVIS è garantita dal lunedì al venerdì, dalle 7 alle 22, e il sabato, dalle 7 alle 14 (festività escluse).  | Perc   | <b>98</b>       |                    |                    |                    |
| IDENTIFICAZIONE DEL CONTRIBUENTE   | 1.6           | <b>CASSETTO FISCALE</b>                                   | ACCESSIBILITA'           | WEB      | La disponibilità del servizio Cassetto fiscale è garantita dal lunedì alla domenica dalle 7 alle 22.   | Perc   | <b>98</b>       |                    |                    |                    |
| IDENTIFICAZIONE DEL CONTRIBUENTE   | 1.1           | <b>CODICE FISCALE E TESSERA SANITARIA</b>                 | ACCESSIBILITA'           | WEB      | La disponibilità della pagina del sito per accedere al servizio di richiesta duplicato della Tessera Sanitaria o del tesserino di codice fiscale è garantita 23 ore su 24                      | Perc   | <b>98</b>       |                    |                    |                    |
| DICHIARAZIONI FISCALI              | 2.4           | <b>COMUNICAZIONI CONTROLLO FORMALE</b>                    | ACCESSIBILITA'           | WEB      | La disponibilità del servizio CIVIS è garantita dal lunedì al venerdì, dalle 7 alle 22, e il sabato, dalle 7 alle 14 (festività escluse) .   | Perc   | <b>98</b>       |                    |                    |                    |
| DICHIARAZIONI FISCALI              | 2.2           | <b>COMUNICAZIONI DI IRREGOLARITA' E AVVISI TELEMATICI</b> | ACCESSIBILITA'           | WEB      | La disponibilità del servizio CIVIS è garantita dal lunedì al venerdì, dalle 7 alle 22, e il sabato, dalle 7 alle 14 (festività escluse).  | Perc   | <b>98</b>       |                    |                    |                    |
| REGISTRAZIONE ATTI                 | 3.1           | <b>CONTRATTI DI LOCAZIONE</b>                             | ACCESSIBILITA'           | WEB      | La disponibilità del servizio RLI è garantita 23 ore su 24.  | Perc   | <b>98</b>       |                    |                    |                    |
| REGISTRAZIONE ATTI                 | 3.2           | <b>CONTRATTI DI LOCAZIONE CON CEDOLARE SECCA</b>          | ACCESSIBILITA'           | WEB      | La disponibilità del servizio RLI è garantita 23 ore su 24.  | Perc   | <b>98</b>       |                    |                    |                    |
| CONSULTAZIONI E CERTIFICAZIONI     | 6.1           | <b>CONSULTAZIONE E RILASCIO VISURE</b>                    | ACCESSIBILITA'           | TELEFONO | Percentuale di risposte alle richieste di informazioni telefoniche (800.219.402) per la risoluzione di problemi tecnici e informatici di carattere generale fornite entro 5 giorni lavorativi. | Perc   | <b>95</b>       |                    |                    |                    |
| CONSULTAZIONI E CERTIFICAZIONI     | 6.1           | <b>CONSULTAZIONE E RILASCIO VISURE</b>                    | ACCESSIBILITA'           | WEB      | Disponibilità di accesso al servizio garantita tramite sito istituzionale dal lunedì al sabato dalle 8 alle 20.  | Perc   | <b>98</b>       |                    |                    |                    |
| CONSULTAZIONI E CERTIFICAZIONI     | 6.1           | <b>CONSULTAZIONE E RILASCIO VISURE</b>                    | ACCESSIBILITA'           | WEB      | Disponibilità di accesso al servizio garantita tramite piattaforma SISTER dal lunedì al venerdì dalle 8 alle 20.   | Perc   | <b>98</b>       |                    |                    |                    |

## Carta dei Servizi - Monitoraggio al 30 aprile 2022

### Servizi web monitorati a livello centrale

| AREA                             | Codice Scheda | SERVIZIO                          | Dimensione della qualità | Canale   | INDICATORE  | Misura | Impegno Agenzia | Risultati 1° quad. | Risultati 2° quad. | Risultati 3° quad. |
|----------------------------------|---------------|-----------------------------------|--------------------------|----------|---|--------|-----------------|--------------------|--------------------|--------------------|
| DICHIARAZIONI FISCALI            | 2.1           | <b>DICHIARAZIONE PRECOMPILATA</b> | ACCESSIBILITA'           | WEB      | La disponibilità del sito dedicato alla dichiarazione precompilata è garantita 23 ore su 24.  | Perc   | <b>98</b>       |                    |                    |                    |
| DICHIARAZIONI FISCALI            | 2.6           | <b>DICHIARAZIONE SUCCESSIONE</b>  | ACCESSIBILITA'           | WEB      | La disponibilità delle informazioni sul sito internet è garantita 23 ore su 24.   | Perc   | <b>98</b>       |                    |                    |                    |
| SERVIZI CATASTALI                | 5.1           | <b>DOCFA</b>                      | ACCESSIBILITA'           | TELEFONO | Percentuale di risposte alle richieste di informazioni telefoniche (800.219.402) per la risoluzione di problemi tecnici e informatici di carattere generale fornite entro 5 giorni lavorativi.                    | Perc   | <b>95</b>       |                    |                    |                    |
| SERVIZI CATASTALI                | 5.1           | <b>DOCFA</b>                      | ACCESSIBILITA'           | WEB      | Disponibilità di accesso al servizio tramite la piattaforma SISTER garantita dal lunedì al venerdì dalle 8 alle 20.   | Perc   | <b>98</b>       |                    |                    |                    |
| SERVIZI CATASTALI                | 5.1           | <b>DOCFA</b>                      | ACCESSIBILITA'           | WEB      | Tempo che intercorre tra la presentazione dei documenti tramite SISTER e la visualizzazione del codice di invio. Percentuale di visualizzazione in tempo reale.   | Perc   | <b>95</b>       |                    |                    |                    |
| REGISTRI IMMOBILIARI             | 7.2           | <b>DOMANDA DI ANNOTAZIONE</b>     | ACCESSIBILITA'           | WEB      | Disponibilità di accesso al servizio tramite la piattaforma SISTER garantita dal lunedì al venerdì dalle 8 alle 20.   | Perc   | <b>98</b>       |                    |                    |                    |
| REGISTRI IMMOBILIARI             | 7.2           | <b>DOMANDA DI ANNOTAZIONE</b>     | TEMPESTIVITA'            | WEB      | Tempo medio di erogazione del servizio: tempo che intercorre tra l'invio dei documenti (Adempimento Unico) tramite SISTER e la visualizzazione del codice di invio. Percentuale di visualizzazione in tempo reale | Perc   | <b>95</b>       |                    |                    |                    |
| CONSULTAZIONI E CERTIFICAZIONI   | 6.2           | <b>ESTRATTO MAPPA DIGITALE</b>    | ACCESSIBILITA'           | TELEFONO | Percentuale di risposte alle richieste di informazioni telefoniche (800.219.402) per la risoluzione di problemi tecnici e informatici di carattere generale fornite entro 5 giorni lavorativi.                    | Perc   | <b>95</b>       |                    |                    |                    |
| IDENTIFICAZIONE DEL CONTRIBUENTE | 1.3           | <b>FISCONLINE</b>                 | ACCESSIBILITA'           | WEB      | La disponibilità delle informazioni sul sito internet è garantita 23 ore su 24.   | Perc   | <b>98</b>       |                    |                    |                    |
| CONSULTAZIONI E CERTIFICAZIONI   | 6.4           | <b>ISPEZIONI IPOTECARIE</b>       | ACCESSIBILITA'           | WEB      | Disponibilità di accesso al servizio tramite la piattaforma SISTER garantita dal lunedì al venerdì dalle 8 alle 20.   | Perc   | <b>98</b>       |                    |                    |                    |
| CONSULTAZIONI E CERTIFICAZIONI   | 6.4           | <b>ISPEZIONI IPOTECARIE</b>       | TEMPESTIVITA'            | WEB      | Tempo medio di erogazione del servizio: tempo di risposta del sistema per la richiesta di consultazione dei registri immobiliari (SISTER). Percentuale di risposta in tempo reale.                                | Perc   | <b>95</b>       |                    |                    |                    |
| IDENTIFICAZIONE DEL CONTRIBUENTE | 1.2           | <b>PARTITA IVA</b>                | ACCESSIBILITA'           | WEB      | La disponibilità della pagina del sito per accedere al servizio di verifica validità partita iva è garantita 23 ore su 24.  | Perc   | <b>98</b>       |                    |                    |                    |
| SERVIZI CATASTALI                | 5.2           | <b>PREGEO</b>                     | ACCESSIBILITA'           | TELEFONO | Percentuale di risposte alle richieste di informazioni telefoniche (800.219.402) per la risoluzione di problemi tecnici e informatici di carattere generale fornite entro 5 giorni lavorativi.                    | Perc   | <b>95</b>       |                    |                    |                    |

## Carta dei Servizi - Monitoraggio al 30 aprile 2022

### Servizi web monitorati a livello centrale

| AREA                               | Codice Scheda | SERVIZIO                         | Dimensione della qualità | Canale | INDICATORE   | Misura | Impegno Agenzia | Risultati 1° quad. | Risultati 2° quad. | Risultati 3° quad. |
|------------------------------------|---------------|----------------------------------|--------------------------|--------|--|--------|-----------------|--------------------|--------------------|--------------------|
| SERVIZI CATASTALI                  | 5.2           | <b>PREGEO</b>                    | ACCESSIBILITA'           | WEB    | Disponibilità di accesso al servizio tramite la piattaforma SISTER garantita dal lunedì al venerdì dalle 8 alle 20.  | Perc   | <b>98</b>       |                    |                    |                    |
| IDENTIFICAZIONE DEL CONTRIBUENTE   | 1.5           | <b>SISTER</b>                    | ACCESSIBILITA'           | WEB    | La disponibilità della pagina del sito per accedere al servizio del servizio di Rilascio delle credenziali di accesso al canale SISTER è garantita 23 ore su 24.   | Perc   | <b>98</b>       |                    |                    |                    |
| CANONE TV E TASSE AUTOMOBILISTICHE | 8.2           | <b>TASSA AUTOMOBILISTICA</b>     | ACCESSIBILITA'           | WEB    | La disponibilità delle informazioni sul sito internet è garantita 23 ore su 24.  | Perc   | <b>98</b>       |                    |                    |                    |
| REGISTRI IMMOBILIARI               | 7.1           | <b>TRASCRIZIONE E ISCRIZIONE</b> | ACCESSIBILITA'           | WEB    | Disponibilità di accesso al servizio tramite la piattaforma SISTER garantita dal lunedì al venerdì dalle 8 alle 20.  | Perc   | <b>98</b>       |                    |                    |                    |
| REGISTRI IMMOBILIARI               | 7.1           | <b>TRASCRIZIONE E ISCRIZIONE</b> | TEMPESTIVITA'            | WEB    | Tempo medio di erogazione del servizio: tempo che intercorre tra l'invio dei documenti (Adempimento Unico) tramite SISTER e la visualizzazione del codice di invio. Percentuale di visualizzazione in tempo reale. | Perc   | <b>95</b>       |                    |                    |                    |