

## Direzione regionale Sicilia

## Carta dei Servizi - Monitoraggio al 30 aprile 2022

Area	Dimensione della qualità	Canale	Servizio	Indicatore	Misura	Impegno agenzia	D.P. AGRIGENTO - TY4	D.P. CALTANISSETTA - TYP	D.P. CATANIA - TYR	D.P. ENNA - TYT	D.P. MESSINA - TYV	D.P. PALERMO - TY2	D.P. RAGUSA - TYT	D.P. SIRACUSA - TY6	D.P. TRAPANI - TY8	
CANONE TV E TASSE AUTOMOBILISTICHE	ACCESSIBILITA'	UFFICIO	CANONE TV	Tempo medio di attesa per accedere al servizio	Minuti	30	N.A.	15	13	N.A.	15	15	N.A.	3	6	
CONSULTAZIONI E CERTIFICAZIONI	TEMPESTIVITA'	UFFICIO	CERTIFICAZIONI IPOTECARIE E RILASCIO COPIE	Percentuale di certificati ipotecari disponibili entro 3 giorni lavorativi	Perc	95	98,2	90,9	98,4	85,7	84,0	91,5	80,0	100	90,7	
				Percentuale di certificati ipotecari disponibili entro 20 giorni lavorativi	Perc	95	100	100	100	100	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	33,3	N.A.	66,7	100,0	62,5	100	N.A.	100	100	83,3
				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	98,3	93,4	98,2	93,7	99,7	100	99,5	99,2	100	84,1
DICHIARAZIONI FISCALI	ACCESSIBILITA'	UFFICIO	CARTELLE DI PAGAMENTO	Tempo medio di attesa per accedere al servizio	Minuti	30	8	30	10	26	11	18	39	9	13	
			COMUNICAZIONI CONTROLLO FORMALE	Tempo medio di attesa per accedere al servizio	Minuti	30	1	19	32	8	14	15	10	23	9	
			COMUNICAZIONI DI IRREGOLARITA' E AVVISI TELEMATICI	Tempo medio di attesa per accedere al servizio	Minuti	30	17	22	13	15	10	17	14	13	12	
			DICHIARAZIONE DI SUCCESSIONE	Tempo medio di attesa per accedere al servizio	Minuti	30	16	14	10	9	15	13	13	12	10	
			DICHIARAZIONE PRECOMPILATA	Tempo medio di attesa per accedere al servizio	Minuti	30	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	14	8	N.A.	12	2	
	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	98,7	65,9	98,9	N.A.	98,3	98,9	68,5	100	96,3	
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	99,7	87,7	99,2	65,5	98,9	99,7	74,8	99,4	99,7		
IDENTIFICAZIONE DEL CONTRIBUENTE	ACCESSIBILITA'	UFFICIO	CODICE FISCALE E TESSERA SANITARIA	Tempo medio di attesa per accedere al servizio	Minuti	30	10	11	15	11	15	11	15	8	13	
			ENTRATTEL	Tempo medio di attesa per accedere al servizio	Minuti	30	30	20	13	12	14	15	11	12	25	
			FISCONLINE	Tempo medio di attesa per accedere al servizio	Minuti	30	30	20	13	12	14	15	11	12	25	
			PARTITA IVA	Tempo medio di attesa per accedere al servizio	Minuti	30	36	5	13	2	14	14	67	5	13	
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	89,1	100	99,9	100	98,0	97,4	
			TRASCRIZIONE E ISCRIZIONE	Percentuale di repertorizzazioni eseguite nella stessa giornata di presentazione	Perc	93	100	97,6	100	100	100	98,8	98,8	97,6	86,8	
RIMBORSI	ACCESSIBILITA'	UFFICIO	MODALITA' EROGAZIONE RIMBORSI	Tempo medio di attesa per accedere al servizio	Minuti	30	8	11	11	16	13	14	27	9	20	

## Direzione regionale Sicilia

## Carta dei Servizi - Monitoraggio al 30 aprile 2022

Area	Dimensione della qualità	Canale	Servizio	Indicatore	Misura	Impegno agenzia	D.P. AGRIGENTO - TY4	D.P. CALTANISSETTA - TYP	D.P. CATANIA - TYR	D.P. ENNA - TYT	D.P. MESSINA - TYV	D.P. PALERMO - TY2	D.P. RAGUSA - TYY	D.P. SIRACUSA - TY6	D.P. TRAPANI - TY8
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	99,9	99,2	100	100	100	100	99,9	93,5
			VOLTURA CATASTALE	Percentuale di volture presentate su supporto cartaceo evase entro 10 giorni	Perc	95	100	93,9	89,8	51,9	100	99,9	100	97,1	82,9
		WEB	DOCFA	Presentazione dei documenti tramite SISTER e invio sempre per via telematica della risposta. Percentuale di atti di aggiornamento registrati/rifutati entro 2 giorni lavorativi	Perc	95	98,0	100	97,3	100	98,8	98,3	99,4	99,5	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	24,1	92,6	67,0	100	100	100	96,7	52,2	88,4
			PREGEO	Presentazione dei documenti tramite SISTER e invio sempre per via telematica della risposta. Percentuale di atti di aggiornamento registrati/rifutati entro il giorno lavorativo successivo a quello di trasmissione	Perc	80	99,6	99,3	99,4	100	100	99,6	94,9	99,4	98,2
TRASVERSALI	TEMPESTIVITA'	UFFICIO	RECLAMI	Percentuale di risposte ai reclami trattabili effettuate entro 20 gg lavorativi	Perc	100	100	100	100	100	100	94,4	100	100	