Direzione regionale Liguria

Carta dei Servizi - Monitoraggio al 31 dicembre 2023

Area	Dimensione della qualità	Canale	Servizio	Indicatore	Misura	Impegno agenzia	D.P. GENOVA - TL2	D.P. IMPERIA - TL4	D.P. LA SPEZIA - TL6	D.P. SAVONA - TL8
CANONE TV E TASSE AUTOMOBILISTICHE	ACCESSIBILITA'	UFFICIO	CANONE TV	Tempo medio di attesa per accedere al servizio	Minuti	30	3	36	6	4
CONSULTAZIONI E CERTIFICAZIONI	TEMPESTIVITA'	UFFICIO	CERTIFICAZIONI IPOTECARIE E RILASCIO COPIE	Percentuale di certificati ipotecari disponibili entro 20 giorni lavorativi	Perc	95	100	100	100	100
				Percentuale di certificati ipotecari disponibili entro 3 giorni lavorativi	Perc	95	96,2	99,0	97,5	99,2
			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	100	100	n.a.
		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	99,7	99,9	97,6	99,9
DICHIARAZIONI FISCALI	ACCESSIBILITA'	UFFICIO	CARTELLE DI PAGAMENTO	Tempo medio di attesa per accedere al servizio	Minuti	30	8	11	4	11
			COMUNICAZIONI CONTROLLO FORMALE	Tempo medio di attesa per accedere al servizio	Minuti	30	7	10	5	15
			COMUNICAZIONI DI IRREGOLARITA' E AVVISI TELEMATICI	Tempo medio di attesa per accedere al servizio	Minuti	30	8	12	5	9
			DICHIARAZIONE DI SUCCESSIONE	Tempo medio di attesa per accedere al servizio	Minuti	30	13	10	7	3
			DICHIARAZIONE PRECOMPILATA	Tempo medio di attesa per accedere al servizio	Minuti	30	7	15	4	3
	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	90,2	79,3	96,9	92,2
			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	84,5	79,4	97,7	95,4
IDENTIFICAZIONE DEL CONTRIBUENTE	ACCESSIBILITA'	UFFICIO	CODICE FISCALE E TESSERA SANITARIA	Tempo medio di attesa per accedere al servizio	Minuti	30	9	9	11	7
			ENTRATEL	Tempo medio di attesa per accedere al servizio	Minuti	30	7	14	6	7
			FISCONLINE	Tempo medio di attesa per accedere al servizio	Minuti	30	7	14	6	7
			PARTITA IVA	Tempo medio di attesa per accedere al servizio	Minuti	30	6	12	14	5

Direzione regionale Liguria

Carta dei Servizi - Monitoraggio al 31 dicembre 2023

Area	Dimensione della qualità	Canale	Servizio	Indicatore	Misura	Impegno agenzia	D.P. GENOVA - TL2	D.P. IMPERIA - TL4	D.P. LA SPEZIA - TL6	D.P. SAVONA - TL8
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	99,8	100	100	100
			TRASCRIZIONE E ISCRIZIONE	Percentuale di repertoriazioni eseguite nella stessa giornata di presentazione	Perc	93	97,8	100	100	100
RIMBORSI	ACCESSIBILITA'	UFFICIO	MODALITA' EROGAZIONE RIMBORSI	Tempo medio di attesa per accedere al servizio	Minuti	30	9	12	4	7
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	100	99,4	99,7
			VOLTURA CATASTALE	Percentuale di volture presentate su supporto cartaceo evase entro 10 giorni	Perc	95	98,2	100	100	86,4
		WEB	DOCFA	Presentazione dei documenti tramite SISTER e invio sempre per via telematica della risposta. Percentuale di atti di aggiornamento registrati/rifiutati con procedura non automatica entro 3 giorni lavorativi	Perc	95	100,0	100	100	99,99
			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	97,2	81,1	97,5	99,6
			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	98,8	99,9	97,9	99,5
TRASVERSALI	TEMPESTIVITA'	UFFICIO	RECLAMI	Percentuale di risposte ai reclami trattabili effettuate entro 20 gg lavorativi	Perc	100	100	100	100	100