

Carta dei Servizi - Monitoraggio al 30 aprile 2024

| Area | Dimensione della qualità | Canale | Servizio | Indicatore | Misura | Impegno agenzia | D.P. GORIZIA - TI4 | D.P. PORDENONE - TI6 | D.P. TRIESTE - TI2 | D.P. UDINE - TI8 |
|--|--------------------------|---------|---|---|--------|-----------------|--------------------|----------------------|--------------------|------------------|
| CANONE TV E TASSE AUTOMOBILISTICHE | ACCESSIBILITA' | UFFICIO | CANONE TV | Tempo medio di attesa per accedere al servizio | Minuti | 30 | 3 | 9 | n.a. | 1 |
| CONSULTAZIONI E CERTIFICAZIONI | TEMPESTIVITA' | UFFICIO | CERTIFICAZIONI IPOTECARIE E RILASCIO COPIE | Percentuale di certificati ipotecari disponibili entro 3 giorni lavorativi | Perc | 95 | n.a. | 100,0 | n.a. | 98,0 |
| | | | | Percentuale di certificati ipotecari disponibili entro 20 giorni lavorativi | Perc | 95 | n.a. | 100,0 | n.a. | 100,0 |
| | | 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 | n.a. | 100,0 | 100,0 | n.a. |
| | | | | 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 | 99,6 | 99,4 | 100,0 | 100,0 |
| DICHIARAZIONI FISCALI | ACCESSIBILITA' | UFFICIO | CARTELLE DI PAGAMENTO | Tempo medio di attesa per accedere al servizio | Minuti | 30 | 2 | 4 | 2 | 7 |
| | | | COMUNICAZIONI CONTROLLO FORMALE | Tempo medio di attesa per accedere al servizio | Minuti | 30 | n.a. | 3 | n.a. | 2 |
| | | | COMUNICAZIONI DI IRREGOLARITA' E AVVISI TELEMATICI | Tempo medio di attesa per accedere al servizio | Minuti | 30 | 1 | 3 | 2 | 5 |
| | | | DICHIARAZIONE DI SUCCESSIONE | Tempo medio di attesa per accedere al servizio | Minuti | 30 | 3 | 3 | 5 | 5 |
| | | | DICHIARAZIONE PRECOMPILATA | Tempo medio di attesa per accedere al servizio | Minuti | 30 | 7 | 6 | 3 | 5 |
| | 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 | 93,1 | 99,1 | 95,8 | 91,2 |
| 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 | 97,2 | 98,3 | 94,8 | 94,0 | |
| IDENTIFICAZIONE DEL CONTRIBUENTE | ACCESSIBILITA' | UFFICIO | CODICE FISCALE E TESSERA SANITARIA | Tempo medio di attesa per accedere al servizio | Minuti | 30 | 1 | 8 | 5 | 8 |
| | | | ENTRATTEL | Tempo medio di attesa per accedere al servizio | Minuti | 30 | 3 | 7 | 3 | 6 |
| | | | FISCONLINE | Tempo medio di attesa per accedere al servizio | Minuti | 30 | 3 | 7 | 3 | 6 |
| | | | PARTITA IVA | Tempo medio di attesa per accedere al servizio | Minuti | 30 | 1 | 6 | 5 | 7 |

Carta dei Servizi - Monitoraggio al 30 aprile 2024

| Area | Dimensione della qualità | Canale | Servizio | Indicatore | Misura | Impegno agenzia | D.P. GORIZIA - TI4 | D.P. PORDENONE - TI6 | D.P. TRIESTE - TI2 | D.P. UDINE - TI8 |
|----------------------|--------------------------|---------|---|---|--------|-----------------|--------------------|----------------------|--------------------|------------------|
| 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 | n.a. | 100,0 | n.a. | 100,0 |
| | | | TRASCRIZIONE E ISCRIZIONE | Percentuale di repertorizzazioni eseguite nella stessa giornata di presentazione | Perc | 93 | n.a. | 100,0 | n.a. | 100,0 |
| RIMBORSI | ACCESSIBILITA' | UFFICIO | MODALITA' EROGAZIONE RIMBORSI | Tempo medio di attesa per accedere al servizio | Minuti | 30 | 3 | 3 | 2 | 6 |
| SERVIZI CATASTALI | TEMPESTIVITA' | UFFICIO | ISTANZE CORREZIONE ERRORI SEMPLICI O RETTIFICA ERRORI | Percentuale di istanze di rettifica evase in 20 giorni lavorativi | Perc | 95 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| | | | VOLTURA CATASTALE | Percentuale di volture presentate su supporto cartaceo evase entro 10 giorni | Perc | 95 | 100,0 | 100,0 | 99,8 | 100,0 |
| | | 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 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| | | | 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 | 98,3 | 99,0 | 100,0 | 99,2 |
| | | | 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 | 100,0 | 96,3 | 100,0 | 95,4 |
| TRASVERSALI | TEMPESTIVITA' | UFFICIO | RECLAMI | Percentuale di risposte ai reclami trattabili effettuate entro 20 gg lavorativi | Perc | 100 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |