

Carta dei Servizi - Monitoraggio al 30 aprile 2024

| 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 - T9Z | 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 | 2 | 1 | 6 | 3 | 9 | 5 | 10 | 4 | 2 | 6 | n.a. | 12 | n.a. | | |
| CONSULTAZIONI E CERTIFICAZIONI | TEMPESTIVITA' | UFFICIO | CERTIFICAZIONI IPOTECARIE E RILASCIO COPIE | Percentuale di certificati ipotecari disponibili entro 3 giorni lavorativi | Perc | 95 | 99,2 | 98,1 | 99,7 | 99,1 | n.a. | n.a. | 98,8 | 99,5 | 97,4 | n.a. | 96,5 | 100,0 | 92,0 | 90,5 | | |
| | | | | Percentuale di certificati ipotecari disponibili entro 20 giorni lavorativi | Perc | 95 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | n.a. | n.a. | 100,0 | 100,0 | 100,0 | n.a. | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 98,9 |
| | | 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. | 60,0 | n.a. | n.a. | n.a. | n.a. | n.a. | n.a. | n.a. | n.a. | n.a. | n.a. | n.a. | n.a. | 100,0 | 100,0 |
| | | | | 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 | 99,0 | 100,0 | 100,0 | 99,8 | n.a. | n.a. | 99,6 | 98,2 | 94,9 | n.a. | 99,7 | 98,8 | 98,8 | 99,7 | 99,7 | |
| DICHIARAZIONI FISCALI | ACCESSIBILITA' | UFFICIO | CARTELLE DI PAGAMENTO | Tempo medio di attesa per accedere al servizio | Minuti | 30 | 5 | 7 | 4 | 3 | 4 | 6 | 8 | 4 | 6 | 2 | 6 | 1 | 3 | n.a. | | |
| | | | COMUNICAZIONI CONTROLLO FORMALE | Tempo medio di attesa per accedere al servizio | Minuti | 30 | 6 | 8 | 4 | 3 | 6 | 9 | 3 | 4 | 4 | 2 | 14 | 1 | 2 | n.a. | | |
| | | | COMUNICAZIONI DI IRREGOLARITA' E AVVISI TELEMATICI | Tempo medio di attesa per accedere al servizio | Minuti | 30 | 5 | 6 | 4 | 3 | 4 | 6 | 7 | 6 | 3 | 2 | 7 | 3 | 3 | n.a. | | |
| | | | DICHIARAZIONE DI SUCCESSIONE | Tempo medio di attesa per accedere al servizio | Minuti | 30 | 3 | 5 | 2 | 7 | 8 | 10 | 2 | 4 | 3 | 1 | 7 | 3 | 2 | n.a. | | |
| | | | DICHIARAZIONE PRECOMPILATA | Tempo medio di attesa per accedere al servizio | Minuti | 30 | 12 | 11 | 1 | 4 | 8 | 12 | 4 | 15 | 12 | 4 | 6 | 3 | 6 | n.a. | | |
| | 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 | 74,8 | 74,1 | 90,9 | 91,8 | 71,0 | 79,7 | 90,1 | 77,5 | 65,4 | 95,6 | 72,8 | 91,7 | 84,9 | n.a. | | |
| 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 | 78,3 | 81,2 | 87,9 | 94,1 | 81,3 | 86,6 | 95,3 | 82,6 | 68,5 | 96,2 | 75,6 | 93,5 | 89,2 | n.a. | | | |
| IDENTIFICAZIONE DEL CONTRIBUENTE | ACCESSIBILITA' | UFFICIO | CODICE FISCALE E TESSERA SANITARIA | Tempo medio di attesa per accedere al servizio | Minuti | 30 | 5 | 8 | 5 | 4 | 4 | 8 | 2 | 4 | 4 | 2 | 6 | 2 | 5 | n.a. | | |
| | | | ENTRATTEL | Tempo medio di attesa per accedere al servizio | Minuti | 30 | 5 | 7 | 4 | 4 | 3 | 6 | 4 | 5 | 3 | 3 | 7 | 3 | 4 | n.a. | | |
| | | | FISCONLINE | Tempo medio di attesa per accedere al servizio | Minuti | 30 | 5 | 7 | 4 | 4 | 3 | 6 | 4 | 5 | 3 | 3 | 7 | 3 | 4 | n.a. | | |
| | | | PARTITA IVA | Tempo medio di attesa per accedere al servizio | Minuti | 30 | 5 | 6 | 4 | 5 | 3 | 7 | 4 | 4 | 3 | 2 | 6 | 1 | 3 | n.a. | | |
| 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 | 99,3 | 99,8 | 99,7 | 100,0 | n.a. | n.a. | 100,0 | 100,0 | 100,0 | n.a. | 99,4 | 100,0 | 100,0 | 99,9 | | |
| | | | TRASCRIZIONE E ISCRIZIONE | Percentuale di repertorizzazioni eseguite nella stessa giornata di presentazione | Perc | 93 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | n.a. | n.a. | 100,0 | 100,0 | 99,4 | n.a. | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | | |
| RIMBORSI | ACCESSIBILITA' | UFFICIO | MODALITA' EROGAZIONE RIMBORSI | Tempo medio di attesa per accedere al servizio | Minuti | 30 | 3 | 5 | 3 | 3 | 5 | 7 | 1 | 7 | 5 | 2 | 7 | 0 | 5 | n.a. | | |

Carta dei Servizi - Monitoraggio al 30 aprile 2024

| 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 - T9Z | U.P.T. MILANO - KG7 |
|-------------------|--------------------------|---------|---|---|--------|-----------------|--------------------|--------------------|-----------------|--------------------|------------------------|-------------------------|------------------|-----------------|--------------------|--------------------------|------------------|--------------------|-------------------|---------------------|
| 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 | 99,9 | 99,8 | 100,0 | n.a. | n.a. | 100,0 | 100,0 | 100,0 | n.a. | 99,0 | 100,0 | 99,0 | 99,6 |
| | | | VOLTURA CATASTALE | Percentuale di volture presentate su supporto cartaceo evase entro 10 giorni | Perc | 95 | 100,0 | 96,8 | 100,0 | 100,0 | n.a. | n.a. | 100,0 | 100,0 | 98,6 | n.a. | 98,9 | 96,3 | 97,2 | 95,1 |
| | | 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 | n.a. | n.a. | 100,0 | 100,0 | 100,0 | n.a. | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 99,8 |
| | | | 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 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | n.a. | n.a. | 100,0 | 100,0 | 65,7 | n.a. | 98,7 | 56,7 | 78,8 | 100,0 |
| | | | 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 | 94,8 | 99,3 | 98,5 | 93,8 | n.a. | n.a. | 95,7 | 97,3 | 96,7 | n.a. | 97,0 | 91,0 | 95,3 | 96,1 |
| 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 | 99,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | n.a. | |