

Carta dei Servizi - Monitoraggio al 30 aprile 2024

| Area | Dimensione della qualità | Canale | Servizio | Indicatore | Misura | Impegno agenzia | D.P. CAGLIARI - TW2 | D.P. NUORO - TW4 | D.P. ORISTANO - TW6 | D.P. SASSARI - TW8 |
|---|--------------------------|-------------------------|---|---|--------|-----------------|---------------------|------------------|---------------------|--------------------|
| CANONE TV E TASSE AUTOMOBILISTICHE | ACCESSIBILITA' | UFFICIO | CANONE TV | Tempo medio di attesa per accedere al servizio | Minuti | 30 | 3 | 5 | 10 | 6 |
| CONSULTAZIONI E CERTIFICAZIONI | TEMPESTIVITA' | UFFICIO | CERTIFICAZIONI IPOTECARIE E RILASCIO COPIE | Percentuale di certificati ipotecari disponibili entro 20 giorni lavorativi | Perc | 95 | 100,0 | 98,7 | 100,0 | 100,0 |
| | | | | Percentuale di certificati ipotecari disponibili entro 3 giorni lavorativi | Perc | 95 | 99,4 | 96,0 | 98,5 | 97,5 |
| | | 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 | 100,0 | 75,0 | 100,0 | 100,0 | |
| | 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 | 97,5 | 99,5 | 99,4 | 99,8 | |
| DICHIARAZIONI FISCALI | ACCESSIBILITA' | UFFICIO | CARTELLE DI PAGAMENTO | Tempo medio di attesa per accedere al servizio | Minuti | 30 | 5 | 10 | 5 | 8 |
| | | | COMUNICAZIONI CONTROLLO FORMALE | Tempo medio di attesa per accedere al servizio | Minuti | 30 | 6 | 11 | 4 | 7 |
| | | | COMUNICAZIONI DI IRREGOLARITA' E AVVISI TELEMATICI | Tempo medio di attesa per accedere al servizio | Minuti | 30 | 4 | 11 | 7 | 6 |
| | | | DICHIARAZIONE DI SUCCESSIONE | Tempo medio di attesa per accedere al servizio | Minuti | 30 | 4 | 16 | 8 | 5 |
| | | | DICHIARAZIONE PRECOMPILATA | Tempo medio di attesa per accedere al servizio | Minuti | 30 | 7 | 6 | 6 | 6 |
| | 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 | 96,7 | 91,0 | 97,4 | 93,7 |
| | | | 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 | 98,2 | 96,4 | 99,5 | 97,5 |

Carta dei Servizi - Monitoraggio al 30 aprile 2024

| Area | Dimensione della qualità | Canale | Servizio | Indicatore | Misura | Impegno agenzia | D.P. CAGLIARI - TW2 | D.P. NUORO - TW4 | D.P. ORISTANO - TW6 | D.P. SASSARI - TW8 |
|----------------------------------|--------------------------|---------|---|---|--------|-----------------|---------------------|------------------|---------------------|--------------------|
| IDENTIFICAZIONE DEL CONTRIBUENTE | ACCESSIBILITA' | UFFICIO | CODICE FISCALE E TESSERA SANITARIA | Tempo medio di attesa per accedere al servizio | Minuti | 30 | 3 | 9 | 7 | 17 |
| | | | ENTRATEL | Tempo medio di attesa per accedere al servizio | Minuti | 30 | 3 | 12 | 9 | 7 |
| | | | FISCONLINE | Tempo medio di attesa per accedere al servizio | Minuti | 30 | 3 | 12 | 9 | 7 |
| | | | PARTITA IVA | Tempo medio di attesa per accedere al servizio | Minuti | 30 | 3 | 10 | 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 | 100,0 | 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 | 99,4 |
| RIMBORSI | ACCESSIBILITA' | UFFICIO | MODALITA' EROGAZIONE RIMBORSI | Tempo medio di attesa per accedere al servizio | Minuti | 30 | 3 | 19 | 6 | 4 |
| SERVIZI CATASTALI | TEMPESTIVITA' | UFFICIO | ISTANZE CORREZIONE ERRORI SEMPLICI O RETTIFICA ERRORI | Percentuale di istanze di rettifica evase in 20 giorni lavorativi | Perc | 95 | 99,8 | 97,8 | 100,0 | 97,0 |
| | | | VOLTURA CATASTALE | Percentuale di volture presentate su supporto cartaceo evase entro 10 giorni | Perc | 95 | 96,2 | 70,9 | 100,0 | 99,8 |
| | | 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 | 99,2 | 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 | 35,5 | 44,0 | 97,0 | 78,5 |
| | | | 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 | 89,7 | 96,2 | 97,4 | 93,3 |
| TRASVERSALI | TEMPESTIVITA' | UFFICIO | RECLAMI | Percentuale di risposte ai reclami trattabili effettuate entro 20 gg lavorativi | Perc | 100 | 100,0 | 50,0 | 100,0 | 94,1 |