



Carta dei Servizi - Monitoraggio al 30 aprile 2024
Servizi web monitorati a livello centrale

AREA	Codice Scheda	SERVIZIO	Dimensione della qualità	Canale	INDICATORE	Misura	Impegno Agenzia	Risultati 1° quad.	Risultati 2° quad.	Risultati 3° quad.
REGISTRAZIONE ATTI	3.5	ATTI GIUDIZIARI	ACCESSIBILITA'	WEB	La disponibilità della pagina del sito per accedere al servizio Calcolo dei importi per la tassazione degli atti giudiziari è garantita 23 ore su 24.	Perc	98	99,6		
REGISTRAZIONE ATTI	3.3	ATTI PRIVATI	ACCESSIBILITA'	WEB	La disponibilità delle informazioni sul sito internet è garantita 23 ore su 24.	Perc	98	99,6		
CANONE TV E TASSE AUTOMOBILISTICHE	8.1	CANONE TV	ACCESSIBILITA'	WEB	La disponibilità delle informazioni sul sito internet è garantita 23 ore su 24.	Perc	95	99,6		
DICHIARAZIONI FISCALI	2.3	CARTELLE DI PAGAMENTO	ACCESSIBILITA'	WEB	La disponibilità del servizio CIVIS è garantita dal lunedì al venerdì, dalle 7 alle 22, e il sabato, dalle 7 alle 14 (festività escluse).	Perc	98	99,5		
IDENTIFICAZIONE DEL CONTRIBUENTE	1.6	CASSETTO FISCALE	ACCESSIBILITA'	WEB	La disponibilità del servizio Cassetto fiscale è garantita dal lunedì alla domenica dalle 7 alle 22.	Perc	99	99,5		
IDENTIFICAZIONE DEL CONTRIBUENTE	1.1	CODICE FISCALE E TESSERA SANITARIA	ACCESSIBILITA'	WEB	La disponibilità della pagina del sito per accedere al servizio di richiesta duplicato della Tessera Sanitaria o del tesserino di codice fiscale è garantita 23 ore su 24	Perc	99	99,6		
DICHIARAZIONI FISCALI	2.4	COMUNICAZIONI CONTROLLO FORMALE	ACCESSIBILITA'	WEB	La disponibilità del servizio CIVIS è garantita dal lunedì al venerdì, dalle 7 alle 22, e il sabato, dalle 7 alle 14 (festività escluse) .	Perc	98	99,5		
DICHIARAZIONI FISCALI	2.2	COMUNICAZIONI DI IRREGOLARITA' E AVVISI TELEMATICI	ACCESSIBILITA'	WEB	La disponibilità del servizio CIVIS è garantita dal lunedì al venerdì, dalle 7 alle 22, e il sabato, dalle 7 alle 14 (festività escluse).	Perc	99	99,5		
REGISTRAZIONE ATTI	3.1	CONTRATTI DI LOCAZIONE	ACCESSIBILITA'	WEB	La disponibilità del servizio RLI è garantita 23 ore su 24.	Perc	98	99,2		
REGISTRAZIONE ATTI	3.2	CONTRATTI DI LOCAZIONE CON CEDOLARE SECCA	ACCESSIBILITA'	WEB	La disponibilità del servizio RLI è garantita 23 ore su 24.	Perc	98	99,2		
CONSULTAZIONI E CERTIFICAZIONI	6.1	CONSULTAZIONE E RILASCIO VISURE	ACCESSIBILITA'	TELEFONO	Percentuale di risposte alle richieste di informazioni telefoniche (800.219.402) per la risoluzione di problemi tecnici e informatici di carattere generale fornite entro 5 giorni lavorativi.	Perc	95	97,1		
CONSULTAZIONI E CERTIFICAZIONI	6.1	CONSULTAZIONE E RILASCIO VISURE	ACCESSIBILITA'	WEB	Disponibilità di accesso al servizio garantita tramite sito istituzionale dal lunedì al sabato dalle 8 alle 20.	Perc	99	98,9		
CONSULTAZIONI E CERTIFICAZIONI	6.1	CONSULTAZIONE E RILASCIO VISURE	ACCESSIBILITA'	WEB	Disponibilità di accesso al servizio garantita tramite piattaforma SISTER dal lunedì al venerdì dalle 8 alle 20.	Perc	99	99,9		
DICHIARAZIONI FISCALI	2.1	DICHIARAZIONE PRECOMPILATA	ACCESSIBILITA'	WEB	La disponibilità del sito dedicato alla dichiarazione precompilata è garantita 23 ore su 24.	Perc	98	n.a.		
DICHIARAZIONI FISCALI	2.6	DICHIARAZIONE SUCCESSIONE	ACCESSIBILITA'	WEB	La disponibilità delle informazioni sul sito internet è garantita 23 ore su 24.	Perc	98	99,6		
SERVIZI CATASTALI	5.1	DOCFA	ACCESSIBILITA'	TELEFONO	Percentuale di risposte alle richieste di informazioni telefoniche (800.219.402) per la risoluzione di problemi tecnici e informatici di carattere generale fornite entro 5 giorni lavorativi.	Perc	95	97,1		
SERVIZI CATASTALI	5.1	DOCFA	ACCESSIBILITA'	WEB	Disponibilità di accesso al servizio tramite la piattaforma SISTER garantita dal lunedì al venerdì dalle 8 alle 20.	Perc	98	99,1		
SERVIZI CATASTALI	5.1	DOCFA	ACCESSIBILITA'	WEB	Tempo che intercorre tra la presentazione dei documenti tramite SISTER e la visualizzazione del codice di invio. Percentuale di visualizzazione in tempo reale.	Perc	95	99,3		
REGISTRI IMMOBILIARI	7.2	DOMANDA DI ANNOTAZIONE	ACCESSIBILITA'	WEB	Disponibilità di accesso al servizio tramite la piattaforma SISTER garantita dal lunedì al venerdì dalle 8 alle 20.	Perc	99	99,1		
REGISTRI IMMOBILIARI	7.2	DOMANDA DI ANNOTAZIONE	TEMPESTIVITA'	WEB	Tempo medio di erogazione del servizio: tempo che intercorre tra l'invio dei documenti (Adempimento Unico) tramite SISTER e la visualizzazione del codice di invio. Percentuale di visualizzazione in tempo reale	Perc	99	99,3		
CONSULTAZIONI E CERTIFICAZIONI	6.2	ESTRATTO MAPPA DIGITALE	ACCESSIBILITA'	TELEFONO	Percentuale di risposte alle richieste di informazioni telefoniche (800.219.402) per la risoluzione di problemi tecnici e informatici di carattere generale fornite entro 5 giorni lavorativi.	Perc	95	97,1		
IDENTIFICAZIONE DEL CONTRIBUENTE	1.3	FISCONLINE	ACCESSIBILITA'	WEB	La disponibilità delle informazioni sul sito internet è garantita 23 ore su 24.	Perc	98	99,6		
CONSULTAZIONI E CERTIFICAZIONI	6.4	ISPEZIONI IPOTECARIE	ACCESSIBILITA'	WEB	Disponibilità di accesso al servizio tramite la piattaforma SISTER garantita dal lunedì al venerdì dalle 8 alle 20.	Perc	98	98,9		
CONSULTAZIONI E CERTIFICAZIONI	6.4	ISPEZIONI IPOTECARIE	TEMPESTIVITA'	WEB	Tempo medio di erogazione del servizio: tempo di risposta del sistema per la richiesta di consultazione dei registri immobiliari (SISTER). Percentuale di risposta in tempo reale.	Perc	95	99,4		
IDENTIFICAZIONE DEL CONTRIBUENTE	1.2	PARTITA IVA	ACCESSIBILITA'	WEB	La disponibilità della pagina del sito per accedere al servizio di verifica validità partita iva è garantita 23 ore su 24.	Perc	98	99,6		
SERVIZI CATASTALI	5.2	PREGEO	ACCESSIBILITA'	TELEFONO	Percentuale di risposte alle richieste di informazioni telefoniche (800.219.402) per la risoluzione di problemi tecnici e informatici di carattere generale fornite entro 5 giorni lavorativi.	Perc	95	97,1		
SERVIZI CATASTALI	5.2	PREGEO	ACCESSIBILITA'	WEB	Disponibilità di accesso al servizio tramite la piattaforma SISTER garantita dal lunedì al venerdì dalle 8 alle 20.	Perc	98	99,1		
IDENTIFICAZIONE DEL CONTRIBUENTE	1.5	SISTER	ACCESSIBILITA'	WEB	La disponibilità della pagina del sito per accedere al servizio del servizio di Rilascio delle credenziali di accesso al canale SISTER è garantita 23 ore su 24.	Perc	98	99,6		
CANONE TV E TASSE AUTOMOBILISTICHE	8.2	TASSA AUTOMOBILISTICA	ACCESSIBILITA'	WEB	La disponibilità delle informazioni sul sito internet è garantita 23 ore su 24.	Perc	98	99,6		
REGISTRI IMMOBILIARI	7.1	TRASCRIZIONE E ISCRIZIONE	ACCESSIBILITA'	WEB	Disponibilità di accesso al servizio tramite la piattaforma SISTER garantita dal lunedì al venerdì dalle 8 alle 20.	Perc	98	99,1		
REGISTRI IMMOBILIARI	7.1	TRASCRIZIONE E ISCRIZIONE	TEMPESTIVITA'	WEB	Tempo medio di erogazione del servizio: tempo che intercorre tra l'invio dei documenti (Adempimento Unico) tramite SISTER e la visualizzazione del codice di invio. Percentuale di visualizzazione in tempo reale.	Perc	95	99,3		