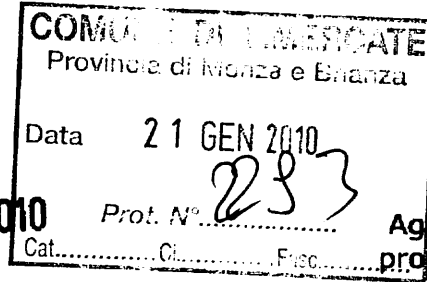




Ufficio provinciale di Milano  
Il Direttore



Milano,

Prot. n° 1017

Allegati n.1

Rif. nota del

Prot. n°

20 GEN. 2010

Prot. N°

Cat.....Cl.....Fisc.....

Agi Sportelli e Poli Catastali della  
provincia di Milano che operano in  
ambiente "Territorio Web"  
LORO SEDI

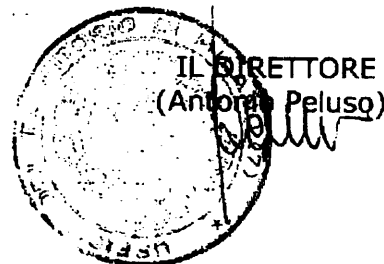
**Oggetto:Carta della qualità dei servizi catastali – Obiettivi proposti all'Ufficio di Milano.-**

Com'è noto, le disposizioni convenzionali prescrivono i livelli di qualità che gli sportelli catastali e l'Ufficio Provinciale di riferimento devono assicurare nell'esercizio delle funzioni catastali di rispettiva pertinenza.

Ciò premesso, si trasmette in allegato la scheda che riporta, per il corrente anno, gli indicatori di qualità con la relativa tempistica attribuiti a questo Ufficio e, di conseguenza, assegnati anche a codesti sportelli catastali.

Questo Ufficio monitorerà i servizi erogati e segnalerà a codesti Sportelli Catastali eventuali criticità riscontrate, e, in particolare, verificherà il corretto utilizzo delle funzioni di protocollazione presenti nella procedura "TERRITORIO WEB" ed il relativo scarico dei documenti trattati.

Distinti Saluti



**Obiettivi Carta della Qualità 2010 proposti all'Ufficio di Milano**

<b>SERVIZI CATASTALI</b>	<b>Obiettivi di qualità</b>
Consultazione delle banche dati (visure, certificati, planimetrie, estratti di mappa, ...)	<p>Tempi di attesa in coda: <b>70%</b> degli utenti serviti entro <b>30 minuti</b>, <b>95%</b> entro <b>60 minuti</b></p> <p>Il <b>95%</b> delle consultazioni (<i>per le visure il 100%</i>) viene rilasciato <b>in tempo reale</b>.</p>
Atti di aggiornamento catasto terreni (PREGEO)	<p>Gli estratti di mappa digitali per tipo aggiornamento richiesti allo sportello o per via telematica sono resi disponibili entro <b>3 giorni</b> dalla richiesta di cui <b>80%</b> rilasciati in giornata</p> <p>Gli atti di aggiornamento PREGEO sono approvati in giornata, al netto di eventuali sospensioni, nell' <b>80%</b> dei casi, e comunque entro <b>2 giorni</b> dalla presentazione.</p>
Atti di aggiornamento catasto fabbricati (DOCFA)	<p>Gli atti di aggiornamento DOCFA presentati allo sportello sono registrati in banca dati <b>il giorno stesso</b> della presentazione, di norma con la rendita catastale proposta dal dichiarante.</p> <p>Gli atti DOCFA presentati per via telematica sono registrati in banca dati entro <b>2 giorni</b> dalla trasmissione.</p>
Aggiornamento delle intestazioni (VOLTURE)	<p>Le domande di volture presentate allo sportello su dischetto (programma Voltura 1.0) vengono evase <b>in tempo reale</b>.</p> <p>Quelle presentate su supporto cartaceo vengono evase entro <b>10 giorni</b>.</p>
Rettifica degli errori (ISTANZE)	<p>Le istanze di correzione* degli errori più semplici vengono evase <b>in tempo reale</b>.</p> <p>Le altre istanze di rettifica vengono evase entro <b>30 giorni</b> dalla presentazione. Il <b>60%</b> delle istanze di rettifica è evaso entro 20 gg.</p>

[\*] Correzioni di errori imputabili all'Ufficio relativi alla toponomastica e ubicazione (via, numero civico, interno, piano), alle annotazioni, alle intestazioni ed ai dati censuari per evidenti errori di informatizzazione dei dati, nonché altre correzioni per le quali non è richiesto un esame approfondito in *back office* e la documentazione fornita dal richiedente consente di individuare univocamente la soluzione del problema.



## Qualità dei servizi – la tempestività

### Servizi catastali e ipotecari allo sportello

SERVIZIO	OBIETTIVI DI QUALITA'
<b>SERVIZI CATASTALI</b>	
Consultazione delle banche dati (visure, certificati, planimetrie, estratti di mappa, ...)	Tempi di attesa in coda: <b>70%</b> degli utenti serviti entro <b>30 minuti</b> , <b>95%</b> entro <b>60 minuti</b> . Il <b>95%</b> delle consultazioni ( <i>per le visure il 100%</i> ) viene rilasciato <b>in tempo reale</b> .
Atti di aggiornamento catasto terreni (PREGEO)	Gli estratti di mappa digitali per tipo aggiornamento richiesti allo sportello o per via telematica sono rilasciati <b>in giornata</b> nell' <b>80%</b> dei casi (per le richieste telematiche si intende entro il giorno successivo all'invio) e comunque sono resi disponibili entro 3 giorni. Gli atti di aggiornamento PREGEO sono approvati <b>in giornata</b> , al netto di eventuali sospensioni, nel <b>80 %</b> dei casi (per gli atti presentati telematicamente si intende entro il giorno successivo all'invio) e comunque entro <b>3 giorni</b> dalla presentazione. L'originale dei tipi di frazionamento è restituito al richiedente entro <b>2 giorni</b> dall'approvazione.
Atti di aggiornamento catasto fabbricati (DOCFA)	Gli atti di aggiornamento DOCFA presentati allo sportello sono registrati in banca dati <b>il giorno stesso</b> della presentazione, di norma con la rendita catastale proposta dal dichiarante. Gli atti DOCFA presentati per via telematica sono registrati in banca dati entro <b>2 giorni</b> dalla trasmissione. L'Ufficio ha 12 mesi di tempo per controllare ed eventualmente modificare la rendita proposta.
Aggiornamento delle intestazioni (VOLTURE)	Le domande di volture presentate allo sportello su dischetto (programma Voltura 1.0) vengono evase <b>in tempo reale</b> . Quelle presentate su supporto cartaceo vengono evase entro <b>10 giorni</b> . Inoltre l'Ufficio verifica l'esito delle volture automatiche da nota di trascrizione e interviene sulle eventuali incongruenze.
Rettifica degli errori (ISTANZE)	Le richieste (istanze) di correzione degli errori più semplici* vengono evase <b>in tempo reale</b> . Le altre richieste (istanze) di rettifica vengono evase entro <b>20 giorni</b> dalla presentazione.  Alle richieste di correzione o rettifica fatte on line, attraverso il servizio Contact Center, viene data risposta entro <b>10 giorni</b> .

[\*] Correzioni di errori imputabili all'Ufficio relativi a toponomastica e ubicazione (via, numero civico, interno), alle annotazioni, alle intestazioni ed ai dati censuari per evidenti errori di informatizzazione dei dati, nonché altre correzioni per le quali non è richiesto un esame approfondito in *back office* e la documentazione fornita dal richiedente consente di individuare univocamente la soluzione del problema.