



COMUNICATO STAMPA

La Carta della Qualità dei servizi dell’Agenzia edizione 2007

E’ stata pubblicata sul sito internet dell’Agenzia del Territorio (all’indirizzo http://www.agenziaterritorio.it/at_informa/carta_qualita/index.htm) la Carta della Qualità edizione 2007.

La Carta comprende una **parte generale** in cui sono illustrati in un unico documento - diversamente dalle precedenti edizioni - sia i servizi rilasciati presso gli sportelli che quelli forniti per via telematica (di fatto, tutti i principali servizi sia per gli utenti professionali che per i privati cittadini possono essere oramai svolti telematicamente). Inoltre, vengono esplicitati gli indicatori di qualità per ogni servizio e, per i soli servizi telematici, sono indicati gli obiettivi perseguiti.

La **parte specifica**, che contiene gli obiettivi di qualità di ogni singolo Ufficio, è stata da quest’anno estesa a tutti gli ambiti provinciali, garantendo in tal modo una sostanziale omogeneità nel grado di qualità dei servizi su tutto il territorio nazionale.

Per quanto concerne, in particolare, **i principali servizi rilasciati dagli Uffici provinciali**, la Carta della Qualità rende evidente il progressivo contenimento dei tempi di erogazione:

- Gli atti di aggiornamento del catasto fabbricati (pratiche DOCFA) e del catasto terreni (pratiche PREGEO) sono registrati nella maggior parte dei casi il giorno stesso della presentazione (inoltre, allo scopo di ridurre i tempi di attesa, per la presentazione delle pratiche DOCFA e PREGEO si è diffusa la prassi del servizio su appuntamento, tramite prenotazione via Internet).
- Anche per l’aggiornamento dei Registri Immobiliari (trascrizioni e iscrizioni di atti pubblici immobiliari) vale, di norma, il termine di registrazione nel giorno stesso di presentazione dell’atto.
- I cambi di intestazione (VOLTURE) sono per lo più registrati automaticamente a seguito dell’atto notarile; i casi restanti di domande di volture presentate allo sportello sono trattati di regola entro 20 giorni.
- Le richieste di rettifica di incongruenze nei dati catastali trovano risposta, di regola, entro 1 mese.

L'Agenzia misura e rende conto annualmente, attraverso il proprio sito Internet, dei **risultati raggiunti** a fronte degli impegni assunti con la Carta della Qualità: a livello aggregato, nel 2006 il grado di rispetto dei principali obiettivi della C.d.Q., monitorati attraverso i sistemi informativi (cosiddetto "Barometro della qualità"), è stato intorno al 90%.

L'Agenzia, inoltre, rende pubblici i risultati delle rilevazioni della soddisfazione dell'utenza che svolge annualmente, in modo da raccogliere ulteriori elementi di valutazione del proprio operato.

Roma, 1° ottobre 2007

Carta della Qualità 2004-2007 - La riduzione dei tempi di servizio

