

Quadro di riferimento strategico e linee evolutive



di riferimento omogeneo, che consentirà una più efficace interoperabilità con le banche dati delle altre pubbliche amministrazioni ed una migliore fruibilità da parte degli utenti, in particolare dalle categorie professionali.

DECENTRAMENTO DI FUNZIONI CATASTALI AI COMUNI

Il processo di decentramento, nell'ultimo biennio, ha fatto registrare una forte accelerazione a seguito delle integrazioni e modifiche apportate dalla legge 27 dicembre 2006, n. 296 (Legge Finanziaria per l'anno 2007) al decreto legislativo 31 marzo 1998, n. 112¹. Con la successiva emanazione, rispettivamente, dei D.P.C.M. 14 giugno 2007 e 27 marzo 2008, sono state individuate le risorse umane e finanziarie, i relativi i criteri di ripartizione e sono stati introdotti principi di flessibilità per consentire ai Comuni di assumere le funzioni catastali secondo modelli organizzativi di complessità crescente.

Il recente accoglimento, da parte del TAR Lazio, del ricorso presentato da Confedilizia ed altre associazioni (sentenza n. 4259 del 15 maggio 2008), che contestava la possibilità di attribuzione diretta della rendita da parte dei Comuni prevista nell'opzione più avanzata (opzione C), ha determinato la necessità di ridefinire l'intero percorso attuativo in quanto il TAR, con la predetta sentenza, ha annullato il D.P.C.M. 14 giugno 2007 e gli atti collegati. Nell'agosto scorso, inoltre, il Consiglio di Stato, a seguito dell'impugnativa presentata dall'ANCI alla predetta sentenza, ha rigettato la richiesta di sospensiva e, allo stato attuale, si è in attesa della relativa sentenza di merito da parte del giudice amministrativo di secondo grado.

Pertanto, in attesa della definizione delle nuove linee strategiche da parte dell'Autorità Politica, per l'attuazione del processo di decentramento di funzioni

¹ Il decreto legislativo 31 marzo 1998, n. 112, recante conferimento di funzioni e compiti amministrativi dello Stato alle Regioni e agli Enti Locali, in attuazione del capo I della legge 15 marzo 1997, n. 59, e successive modifiche, prevede, all'art. 66, tra le funzioni conferite agli Enti Locali, quelle relative alla conservazione, utilizzazione e aggiornamento degli atti del catasto terreni e del catasto edilizio urbano, nonché la partecipazione al processo di determinazione degli estimi catastali, fermo restando quanto previsto a carico dello Stato, dall'art. 65 del predetto decreto legislativo n. 112, in materia di gestione unitaria e certificata della base dei dati catastali e dei flussi di aggiornamento delle informazioni ed il coordinamento operativo per la loro utilizzazione attraverso il Sistema Pubblico di Connettività (SPC).

Quadro di riferimento strategico e linee evolutive



catastali ai Comuni, si presenta l'opportunità di aprire una nuova fase di concertazione tra i soggetti interessati, attraverso la quale sia possibile assicurare all'Agenzia, in qualità di ente gestore della banca dati unitaria nazionale, l'efficace *governance* dei processi catastali.

SUPPORTO ALLA RIFORMA DEL SISTEMA ESTIMATIVO DEL CATASTO FABBRICATI

L'esigenza di un processo di riforma degli estimi emerge dalla obsolescenza funzionale del sistema vigente, entrato in vigore per la maggior parte del territorio nazionale il 1° gennaio 1962, conformemente alle disposizioni del D.M. 4 dicembre 1961², ma istituito con regio decreto legge 13 aprile 1939, n. 652 convertito, con modificazioni, dalla legge 11 agosto 1939, n. 1249 (successivamente integrato con decreto legislativo 8 aprile 1948, n. 514).

Tale caratteristica è, peraltro, strutturalmente connessa alla staticità dell'attuale sistema, a fronte delle dinamiche territoriali e del mercato immobiliare, nonché delle evoluzioni tecnologiche e tipologiche del prodotto edilizio.

Infatti, l'unica revisione generale degli estimi del Catasto Edilizio Urbano, realizzata per effetto del decreto ministeriale 20 gennaio 1990, emanato in applicazione del D.P.R. 29 settembre 1973, n. 604, ha posto in essere esclusivamente una rivalutazione delle tariffe, senza alcun aggiornamento del sistema di classificazione e classamento.

Il superamento delle criticità presenti nel vigente sistema estimativo del catasto fabbricati rappresenta, quindi, la principale finalità che si dovrebbe prefiggere una riforma del sistema medesimo, non dimenticando, peraltro, la valenza extrafiscale che una mappatura analitica dei valori immobiliari e territoriali potrebbe avere per le politiche di governo del territorio.

L'Agenzia ha sviluppato in questi anni un'ampia progettualità di riforma della struttura degli estimi catastali, fondata su tecniche matematico-statistiche di valutazione di massa (anche sulla base delle principali esperienze europee del settore); tale progettualità, ispirata a principi di semplicità, trasparenza, equità e

² Per la provincia di Trieste l'entrata in vigore è avvenuta il 1.1.1966

Quadro di riferimento strategico e linee evolutive



dinamicità, potrà essere ulteriormente sviluppata, qualora l'Autorità Politica intenda intervenire sulla materia.

INTEGRAZIONE DEI SISTEMI INFORMATIVI ED INCREMENTO DELLA QUALITÀ DEI DATI

Strumentale alla efficace realizzazione degli obiettivi sopra enunciati appare l'integrazione dei sistemi informativi ed il costante incremento della "qualità dei dati", elementi indispensabili anche per:

- migliorare l'efficienza dei servizi offerti agli utenti;
- assicurare l'interscambio proficuo di dati, informazioni, servizi con altri enti;
- sviluppare azioni di controllo sulla fiscalità immobiliare.

In tale ottica appare necessario proseguire con le attività illustrate di seguito.

INTERVENTI STRUTTURALI SUI SISTEMI INFORMATIVI

Dopo aver sostanzialmente concluso la fase di "recupero dell'arretrato documentale", si proseguirà con lo sviluppo dell'Anagrafe Immobiliare Integrata attraverso la costituzione della banca dati unificata catasto e pubblicità immobiliare, con i seguenti scopi:

- Gestione integrata delle informazioni già presenti nelle singole banche dati che consentirà, ad esempio, l'effettuazione di una visura ipotecaria e catastale mediante un'unica transazione;
- Prevenire futuri disallineamenti;
- Abilitare la fornitura di servizi integrati per l'utenza;
- Garantire un sempre più soddisfacente livello di qualità e attendibilità delle informazioni anche in termini di coerenza con le reali situazioni rappresentate.

Si sta elaborando un nuovo progetto che prevede l'acquisizione in formato *immagine* di ulteriori note di trascrizione presentate prima del 1982, e dei repertori cartacei istituiti nel 1957, quando nelle Conservatorie venne adottata l'identificazione dei soggetti in base ai dati anagrafici, in luogo della paternità.

Quadro di riferimento strategico e linee evolutive



È allo studio, inoltre, per i documenti rimanenti, la possibilità di attivare un servizio che prevede di effettuare per via telematica la richiesta di visura, con risposta in differita, sempre per via telematica.

A conclusione di questo percorso le ricerche sui registri immobiliari potranno essere effettuate integralmente per via telematica, qualunque sia il periodo di interesse.

MIGLIORAMENTO DELLA QUALITÀ DEI DATI

L'Agenzia sta concentrando gli sforzi su due direttrici principali al fine di aggiornare e migliorare la qualità delle banche dati; da un lato, infatti, si sta sviluppando la cooperazione amministrativa con altri Enti, che consente di recuperare anche informazioni fuori dal dominio dell'Agenzia stessa e, dall'altro, si sono poste in essere le azioni di bonifica e di allineamento interno delle banche dati.

Sono previste ulteriori azioni di normalizzazione e completamento delle informazioni presenti nelle banche dati dell'Agenzia:

- rasterizzazione e vettorizzazione delle planimetrie delle u.i.u.;
- validazione delle note di iscrizione e trascrizione rasterizzate e dei relativi dati alfanumerici;
- collegamento delle mappe del catasto terreni e del catasto edilizio urbano;
- completamento ed allineamento degli archivi censuari e planimetrici.

Saranno ulteriormente migliorate le procedure di controllo delle informazioni acquisite attraverso gli atti di aggiornamento.

EVOLUZIONE DEL MODELLO DELLA QUALITÀ DEL DATO

In tale logica, sarà aggiornato il modello relativo alla rilevazione della qualità dei dati, che consentirà di affinare e rafforzare la metodologia di intervento e le conseguenti azioni di tipo preventivo e correttivo.

Quadro di riferimento strategico e linee evolutive



Attraverso l'evoluzione del modello della qualità del dato si vogliono perseguire gli obiettivi di:

- Salvaguardia dei livelli della qualità del dato sinora conseguiti, anche attraverso l'identificazione e la rimozione delle condizioni di vulnerabilità nei sistemi di acquisizione dei flussi di aggiornamento per via telematica;
- Ulteriore incremento della qualità attraverso la cooperazione amministrativa con altri enti, che consenta di recuperare anche informazioni all'esterno del dominio dell'Agenzia stessa.

4.2 Miglioramento e ampliamento dell'offerta dei servizi

L'Agenzia ha avviato un percorso di miglioramento dei servizi offerti, supportato dalle tecnologie telematiche, con l'obiettivo di avvicinare i servizi agli utenti (privati, professionisti, utenza pubblica), di migliorare la qualità erogata e percepita e di aumentare la fruibilità dei servizi, garantendo la disponibilità delle informazioni catastali e ipotecarie.

Le linee guida evolutive sono rappresentate dalla semplificazione della presentazione degli atti catastali e ipotecari, attraverso la dematerializzazione del titolo, dall'unificazione degli adempimenti e dallo sviluppo dei servizi telematici, assicurando anche la necessaria assistenza agli utenti che trovano ostacoli all'utilizzo del canale internet (es. mediante Contact Center o Numero Verde).

Per tali motivazioni, l'Agenzia evidenzia l'esigenza di attivare iniziative specifiche finalizzate a diffondere un'immagine coordinata dell'Ente, che sia in grado di esprimere le funzioni istituzionali gestite ed evocare concetti di qualità, efficacia, efficienza e tempestività dei servizi offerti.

In tal senso, l'Agenzia ravvisa anche la necessità di:

- favorire e semplificare l'accesso ai servizi dell'Agenzia per tutte le tipologie di utenza, aumentandone la fruibilità e garantire la disponibilità delle informazioni catastali e ipotecarie, avvicinando i servizi all'utenza;
- favorire la diffusione di un'immagine integrata dei diversi canali e delle modalità di accesso;

Quadro di riferimento strategico e linee evolutive

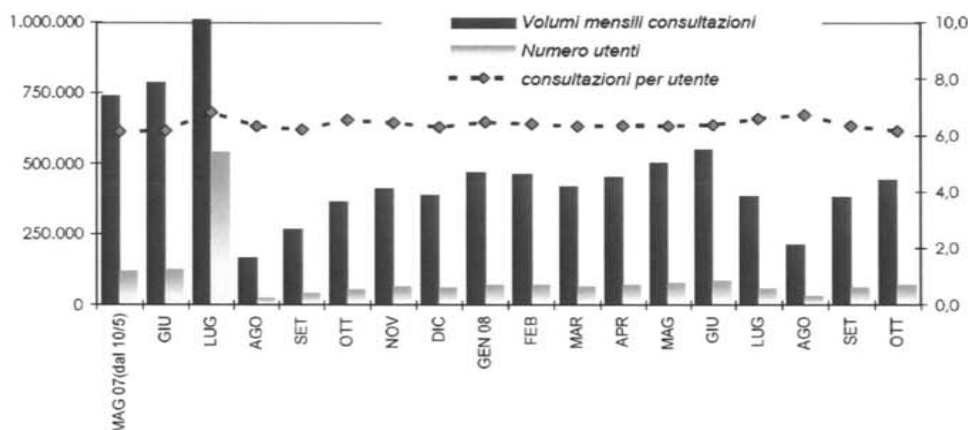


- illustrare le attività istituzionali, le caratteristiche dell'Ente e dei suoi Uffici, e l'evoluzione dell'Agenzia.

INNOVAZIONE DEI RAPPORTI CON L'UTENZA: SERVIZI ON-LINE PER I CITTADINI

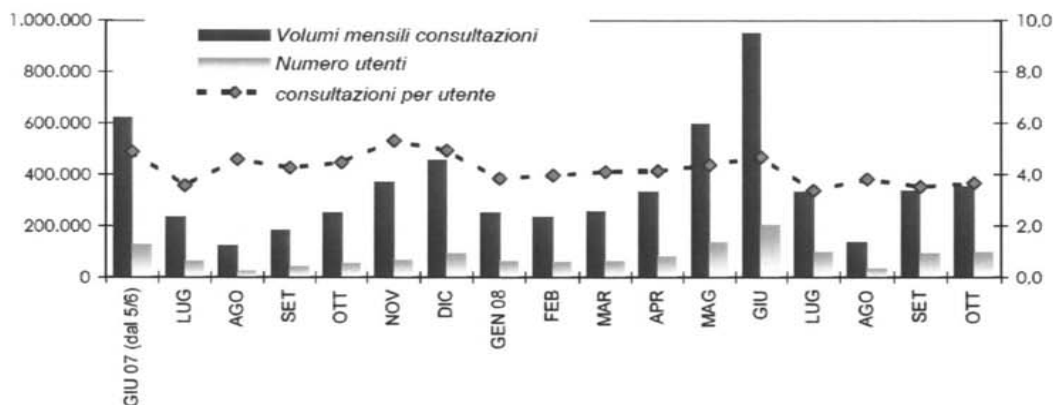
Dal 2007 tutti coloro che ne hanno interesse possono consultare gratuitamente la rendita catastale in banca dati attraverso il sito dell'Agenzia del Territorio, effettuando la ricerca sulla base dell'identificativo catastale del bene o del codice fiscale dell'intestatario (tramite *Fisconline*).

Consultazioni delle sole rendite catastali attraverso il sito internet dell'Agenzia



Consultazioni catastali (visure) attraverso "Fiscoline"

(servizio attivo dal 5 giugno 2007)



Quadro di riferimento strategico e linee evolutive



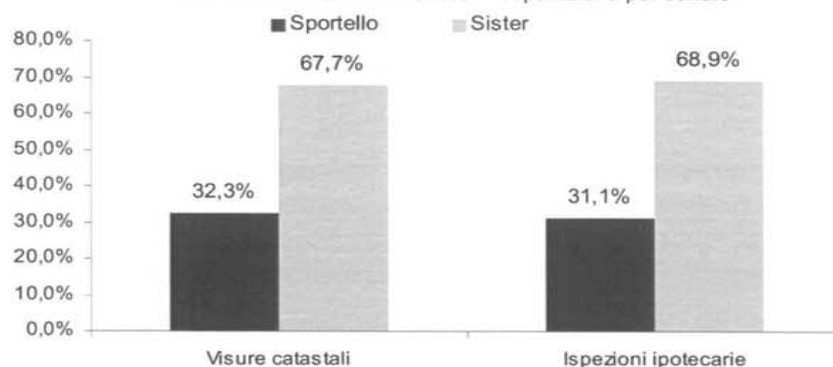
Inoltre, per il cittadino, è possibile la consultazione della banca dati di Pubblicità Immobiliare, ricevendo informazioni sulle formalità ipotecarie nelle quali compare il soggetto richiesto (servizio a pagamento).

INNOVAZIONE DEI RAPPORTI CON L'UTENZA: SERVIZI ON-LINE PER L'UTENZA ISTITUZIONALE E PROFESSIONALE

L'Agenzia offre servizi telematici mediante il portale Sister, ambiente riservato all'utenza professionale, pubblica e privata. Ad oggi gli utenti abilitati sono circa 80.000. Tra i servizi di consultazione, si evidenziano visure catastali, estratti di mappa ed ispezioni ipotecarie (circa 8 milioni al mese).

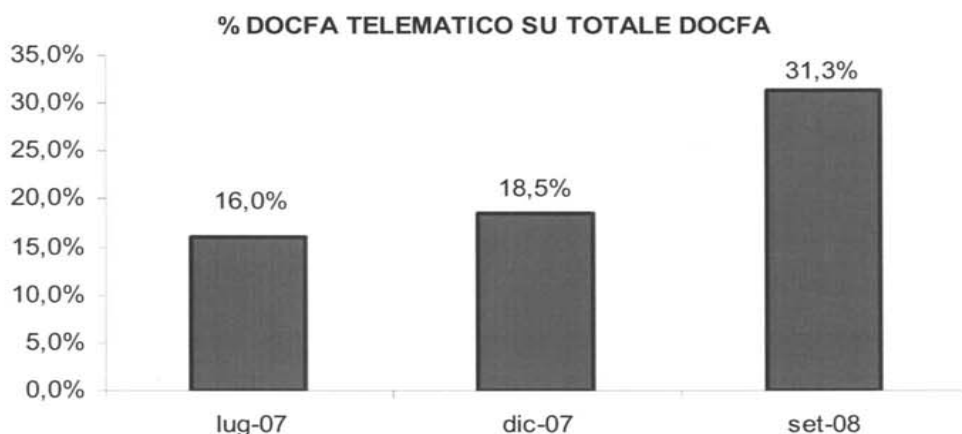


CONSULTAZIONI ANNO 2007 - Ripartizione per canale

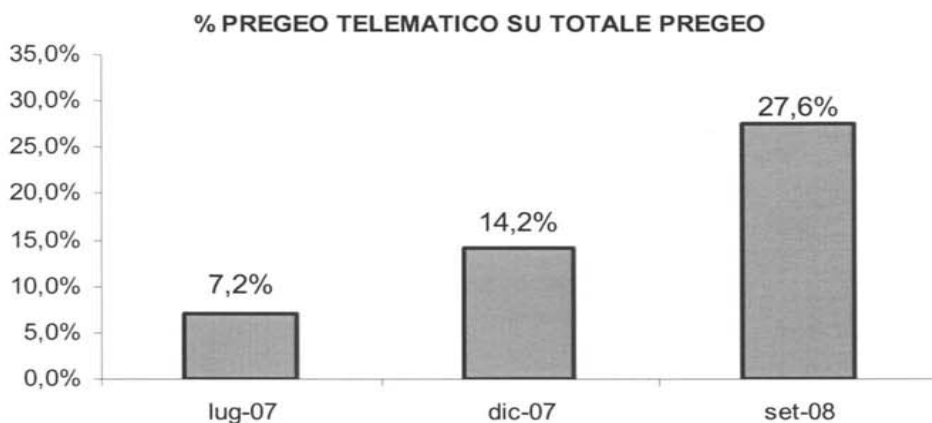


Attraverso SISTER è possibile trasmettere gli atti d'aggiornamento, consentendo il monitoraggio *on line* dell'avanzamento delle pratiche; gli utenti abilitati alla presentazione di pratiche Docfa e Pregeo telematici sono circa 32.000.

Quadro di riferimento strategico e linee evolutive



L'incidenza del DOCFA telematico è notevolmente cresciuta: oltre il 30% delle UIU classate risultano trasmesse mediante il canale telematico



L'incidenza del PREGEO telematico è notevolmente aumentata dall'avvio: circa il 28% degli atti di aggiornamento PREGEO risultano trasmessi mediante il canale telematico

PRESENTAZIONE TELEMATICA DEGLI ATTI DI PUBBLICITÀ IMMOBILIARE

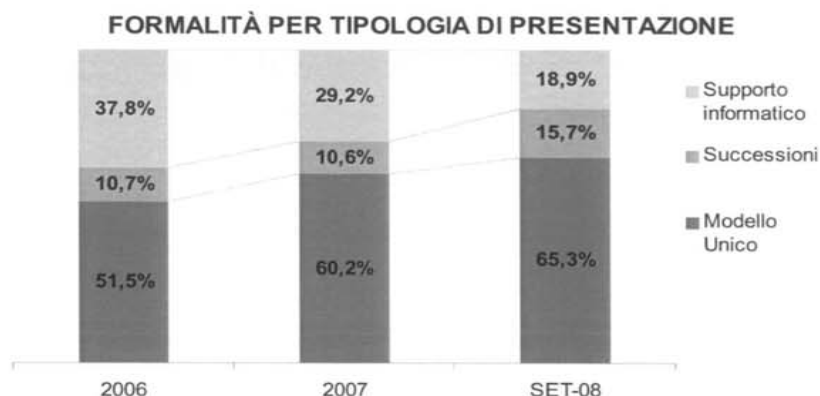
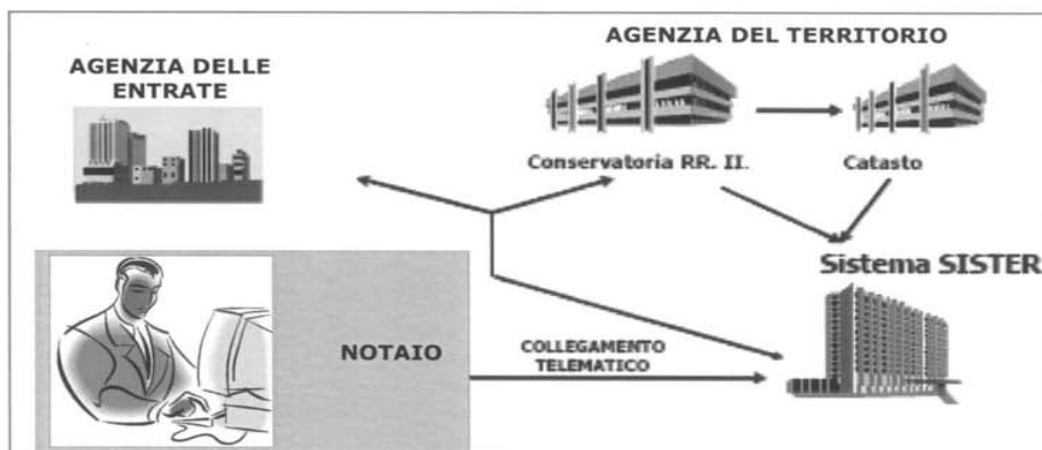
Per i servizi di Pubblicità Immobiliare, già dal 2002, con il Modello Unico si può evitare di andare in tre diverse sedi (Agenzia delle Entrate, Conservatoria e Catasto): il notaio elabora il modello unico e lo invia mediante Sister.

Quadro di riferimento strategico e linee evolutive



Con questa unica trasmissione si effettuano registrazione, richiesta di trascrizione, voltura catastale e pagamento dei tributi, limitando l'accesso alla Conservatoria per il solo perfezionamento della trascrizione (mediante presentazione di copia del "titolo").

È in corso la sperimentazione per l'invio telematico del titolo, che permetterà di completare la dematerializzazione del processo di registrazione.

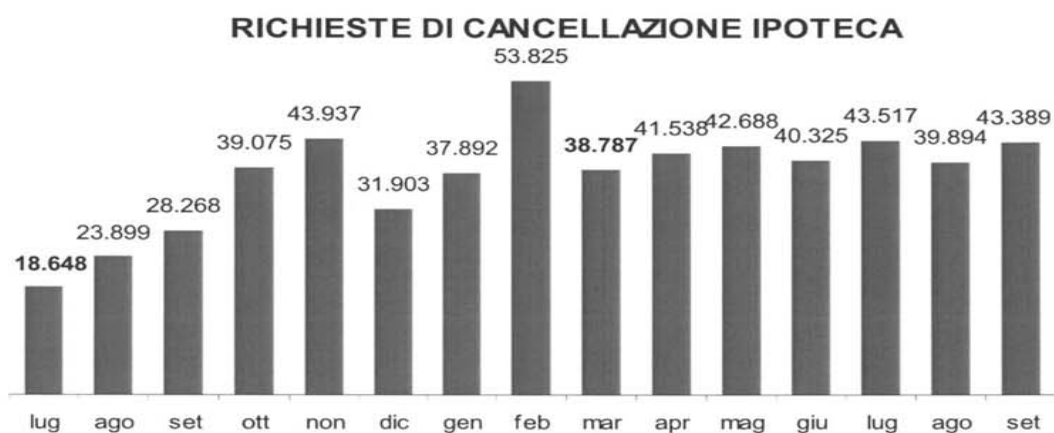


Il servizio di invio telematico delle comunicazioni per la cancellazione di ipoteca secondo le modalità previste dalla Legge 2 aprile 2007, n. 40, (comunicazione da parte dell'Istituto di Credito) è stato attivato nel novembre 2007 e reso obbligatorio a partire dal 1° marzo 2008.

Quadro di riferimento strategico e linee evolutive



Al momento si registrano mediamente circa 42.500 comunicazioni mensili. Nel corso del 2008 sono state trasmesse circa 382.000 comunicazioni di richiesta di cancellazione di ipoteca, di cui circa 371.000 sono state evase.



PROGETTO FRONT-OFFICE

L'Agenzia, sulla base di sistemi di monitoraggio della qualità erogata e percepita dagli utenti, ha ridotto i tempi di evasione delle pratiche rispetto ai termini procedurali previsti dal vigente regolamento, assicurando la completa trattazione degli atti in entrata, ha standardizzato e snellito i processi operativi, ha arricchito la comunicazione verso gli utenti.

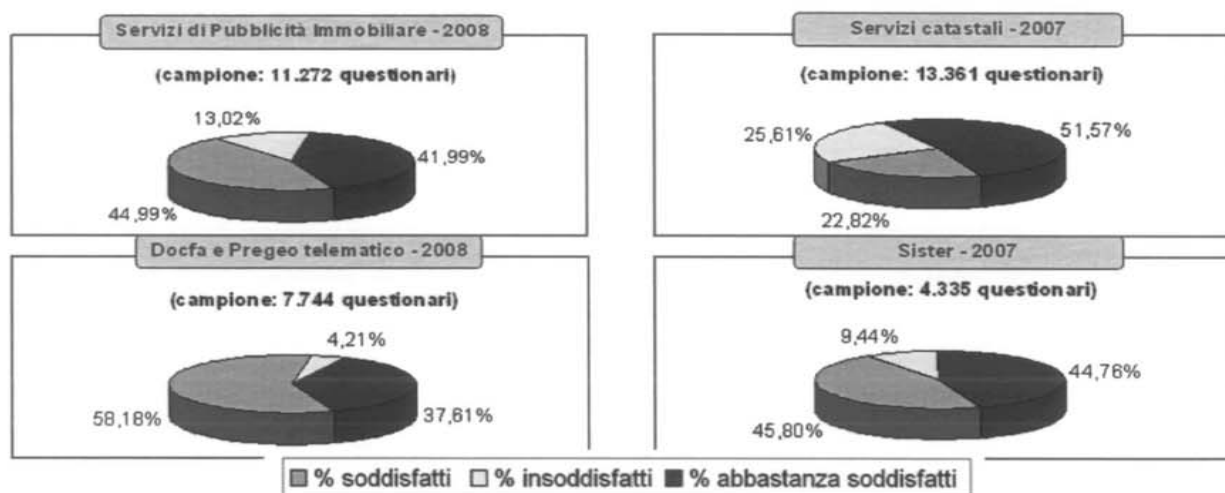
La qualità del servizio è entrata con forza nelle metriche di determinazione degli obiettivi e valutazione dei risultati.

La soddisfazione degli utenti viene sistematicamente rilevata ed i relativi risultati sono pubblicati sul sito internet dell'Agenzia.

L'Agenzia misura sistematicamente la soddisfazione degli utenti dei propri servizi. Emerge una situazione nel complesso positiva, in particolare per i servizi telematici, ma con necessità di miglioramento, soprattutto per i servizi catastali di sportello e per gli aspetti logistici.

Su questi ultimi hanno influito significativamente, in questi anni, le incertezze sul decentramento catastale ed i vincoli connessi alla dismissione degli immobili dello Stato, confluiti nei fondi FIP e Patrimonio 1.

Quadro di riferimento strategico e linee evolutive



Sulla base dei risultati delle indagini sono state intraprese iniziative di miglioramento, tra le quali il Progetto *Front Office*, avviato nel 2006 e sviluppato secondo il modello generale di seguito proposto.



Il modello di funzionamento del *front office* si articola su cinque aree di riferimento:

- accoglienza: fase di primo contatto tra gli utenti e gli Uffici dell'Agenzia del Territorio. Tale area comprende la definizione di elementi quali la segnaletica di accesso all'Ufficio (segnaletica stradale), la cartellonistica di indirizzamento agli sportelli, le informazioni da fornire all'utenza

Quadro di riferimento strategico e linee evolutive



(brochure informative, impegni dell'Ufficio relativamente a tempi di evasione delle pratiche, ecc.), il sito *web* (informazioni, prenotazioni on line "Docfa" e "Pregeo"), gli interventi organizzativi (previsione di un'area di prima accoglienza, responsabile di sala).

- erogazione: fase di erogazione dei servizi allo sportello dell'Ufficio Provinciale. Tale area comprende l'organizzazione degli sportelli per tipologia di utente, l'attivazione di sportelli polifunzionali, l'attivazione di sportelli in base a criteri dinamici in funzione degli afflussi, il rafforzamento di sportelli *self service*;
- post servizio: fase di assistenza all'utenza a seguito dell'erogazione del servizio. Tale area comprende la valutazione e la risposta ai reclami e la gestione dei disservizi;
- analisi e miglioramento delle prestazioni: tale area comprende l'organizzazione di riunioni per la risoluzione dei problemi, la pianificazione delle riunioni su nuove procedure operative e applicazioni software anche con l'utenza esterna, il coinvolgimento del Direttore nel rapporto con l'utenza (prevedendo ad esempio un orario di ricevimento);
- sviluppo e formazione del personale: tale area comprende iniziative di aggiornamento tecnico sulle modifiche delle applicazioni software e di aggiornamento su obiettivi e modalità operative per diffondere al personale gli obiettivi di qualità dell'ufficio, definire istruzioni di lavoro per il raggiungimento degli obiettivi di qualità, definire comportamenti condivisi da adottare per l'attuazione di novità normative, informare il personale di contatto sulle comunicazioni all'utenza.

Ad oggi tale modello funzionale è stato applicato a circa 40 Uffici.

Tra le azioni di miglioramento poste in essere, si evidenziano:

- servizio su prenotazione;
- presenza di personale che dia informazioni/cartellonistica che indirizzi l'utente;
- assistenza personalizzata su problemi complessi;
- tempestiva e completa evasione delle richieste;
- miglioramento nell'erogazione dei servizi ed uso strategico dei reclami.

Quadro di riferimento strategico e linee evolutive



In tale ambito, l'Agenzia ha definito un proprio modello generale dell'assetto organizzativo e del funzionamento del *front office* e interventi di adeguamento al modello, specifici per ciascun Ufficio.

A fianco degli interventi di natura organizzativa gli Uffici hanno anche programmato e attuato alcuni interventi di miglioramento della logistica, quali lavori edili (es.: spostamenti tramezzi per la creazione di spazi funzionali, imbiancatura pareti), lavori di impiantistica (es.: condizionamento e riscaldamento, illuminazione, centralino) e fornitura di arredi (es.: aree di attesa, postazioni *front office*).

In questa fase, il piano di sviluppo degli Uffici dovrà valutare le necessarie esigenze di evoluzione delle modalità di erogazione e fruizione dei servizi offerti, in coerenza con i cambiamenti tecnologici e con i bisogni della clientela/utenza.

Si pone, dunque, come irrinunciabile un progetto finalizzato ad evidenziare in concreto come tutte le operazioni ipocatastali si possano effettuare sui diversi canali dell'Agenzia sia fisici (Uffici) che automatici/*on line*.

L'obiettivo di tale progetto è quello di facilitare l'accesso ai servizi telematici, attraverso:

- la corretta informazione sulle modalità di accesso ed utilizzo dei prodotti e servizi, soprattutto con riferimento alle nuove modalità e ai servizi di assistenza e supporto;
- la razionalizzazione ed integrazione dei percorsi/modalità di offerta dei servizi sui diversi canali (uffici, *internet*, etc.) per consentire agli utenti di percepire un'immagine omogenea dell'offerta dei servizi, di riconoscere ed interagire con facilità con le nuove funzionalità;
- la coerente evoluzione, con i principi su indicati, degli strumenti di informazione e assistenza, anche per accogliere le valutazioni degli utenti sui servizi e sulle esigenze di supporto, ai fini di una efficace attivazione degli opportuni processi di miglioramento continuo.

SVILUPPO DEI SERVIZI TELEMATICI

L'Agenzia intende proseguire le azioni di sviluppo dei servizi telematici della pubblicità immobiliare e del catasto, prevedendo:

Quadro di riferimento strategico e linee evolutive



- l'estensione della obbligatorietà della presentazione del modello unico telematico ad altre tipologie di utenti (quali ufficiali giudiziari, segretari comunali e altri pubblici ufficiali), in modo da consentire di effettuare contestualmente gli adempimenti previsti verso le Agenzie delle Entrate e del Territorio;
- l'implementazione della trasmissione telematica del titolo che, assicurando il valore legale dello stesso e superando l'attuale obbligo di presentazione dell'originale cartaceo, consentirà di eliminare la necessità di recarsi presso gli uffici provinciali dell'Agenzia, per il perfezionamento della trascrizione dell'atto;
- l'istituzione, in collaborazione con l'Agenzia delle Entrate, del modello unico telematico per le dichiarazioni di successione, al fine di garantire la trascrizione e l'aggiornamento automatico della intestazione catastale degli immobili facenti parte dell'asse ereditario;
- l'obbligatorietà, in caso di modifiche o cessazioni dell'attività di impresa, della presentazione, per via telematica, al Registro delle imprese della richiesta di voltura catastale;
- l'obbligatorietà dell'invio telematico degli atti di aggiornamento catastale (Docfa e Pregeo), favorendo l'efficace coinvolgimento informativo delle categorie professionali ed i connessi necessari interventi formativi; ciò richiederà anche il trasferimento sul canale telematico dei servizi strumentali, utilizzati dai professionisti (es. visura telematica delle planimetrie delle unità immobiliari), nonché l'ulteriore sviluppo dei servizi di pagamento attraverso il portale dell'Agenzia, denominato Sister.

In coerenza con l'evolversi delle modalità di contatto con l'utenza e con l'obiettivo di semplificare l'accesso ai servizi, nonché di sviluppare i canali di ascolto e di proposizione verso l'esterno, l'Agenzia sta avviando la definizione del nuovo modello di assistenza dell'utenza, che tenga conto del tipo di prodotto/servizio, delle fasi del processo e delle modalità di erogazione.

POTENZIAMENTO DELL'OMI E DEFINIZIONE DELLA BANCA DATI DELLE QUOTAZIONI

L'Osservatorio del Mercato Immobiliare (OMI) ha il duplice obiettivo di concorrere alla trasparenza del mercato immobiliare e di fornire elementi

Quadro di riferimento strategico e linee evolutive



informativi per i processi estimali svolti dall'Agenzia, offrendo anche supporto all'Agenzia delle Entrate ai fini del contrasto all'evasione fiscale. Ciò avviene, da un lato, mediante la gestione di una banca dati delle quotazioni immobiliari, che fornisce una rilevazione indipendente, sull'intero territorio nazionale, dei valori immobiliari e delle locazioni, dall'altro, valorizzando, a fini statistici e di conoscenza del mercato, le banche dati disponibili nell'amministrazione e, più in generale, assicurando la realizzazione di analisi e studi.

In coerenza con gli obiettivi sopra riportati, sono state avviate e proseguiranno le iniziative finalizzate allo sviluppo dei servizi di quotazione, attraverso metodologie di rilevazione diretta e/o indiretta e comparativa, nonché le attività di sviluppo del "Sistema Informativo Territoriale OMI" (SIT-OMI), tuttora in corso, per rispondere alle esigenze di geo-referenziazione delle informazioni e di costituzione di un sistema di indici temporali/territoriali per la misurazione sintetica degli andamenti delle quotazioni.

Inoltre, saranno potenziate le attività di redazione dei rapporti immobiliari annuali e semestrali sull'andamento dei volumi di compravendita, sulle nuove costruzioni e sulle quotazioni immobiliari.

RAFFORZAMENTO DEI SERVIZI DI VALUTAZIONE IMMOBILIARE PER LA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE

L'Agenzia ha sviluppato, in questi anni, un insieme di servizi estimativi a corrispettivo sulla base della sottoscrizione di apposite convenzioni con enti pubblici. Sono stati forniti servizi di valutazione nell'ambito delle operazioni di "cartolarizzazione" finalizzate alla dismissione di parte del patrimonio immobiliare pubblico.

La recente normativa (art. 58 del Decreto Legge 25 giugno 2008, n. 112, convertito con modificazioni dalla legge 6 agosto 2008, n. 133) prevede, fra l'altro, la realizzazione da parte degli Enti Locali di "piani di alienazione" per la ricognizione e valorizzazione del proprio patrimonio immobiliare. Sulla base della predetta disposizione, l'Agenzia, nell'ambito di specifiche convenzioni a corrispettivo, è in grado di offrire il necessario sostegno alle Amministrazioni nella realizzazione dei suddetti piani.

In tale contesto, l'Agenzia sta promuovendo un'azione di miglioramento qualitativo dei servizi resi, mediante la redazione di un nuovo sistema di regole

Quadro di riferimento strategico e linee evolutive



(manuale operativo delle stime e nuove procedure amministrative ed informatiche, volte a garantire controllo e qualità delle attività) e di un significativo processo di formazione del personale, in collaborazione con la Scuola Superiore dell'Economia e delle Finanze.

SVILUPPO DI NUOVI PRODOTTI E SERVIZI

L'Agenzia, nel corso del 2008, ha avviato un progetto finalizzato a razionalizzare e potenziare i servizi esistenti, definendo il proprio "portafoglio" e le modalità di erogazione *on line* degli stessi.

Per il prossimo triennio, l'Agenzia intende realizzare un "piano dei servizi", secondo le direttrici della tecnologia e della valorizzazione del patrimonio informativo. Tali attività saranno accompagnate anche da un adeguato piano di comunicazione.

Con la suddetta iniziativa, gli obiettivi che l'Agenzia intende perseguire sono i seguenti:

- ampliare la gamma dei prodotti/servizi per garantire un'offerta più ampia alle Pubbliche Amministrazioni, agli operatori del mercato immobiliare, al cittadino;
- aumentare la fruibilità dei prodotti/servizi, agendo sulla semplificazione delle modalità di accesso agli stessi e del linguaggio dei dati estratti;
- incrementare i servizi a corrispettivo.

I suddetti obiettivi saranno perseguiti tenendo conto degli eventuali vincoli di carattere giuridico legati alla tematica della "riutilizzazione dei dati", ossia alla possibilità di erogare servizi che elaborino i dati grezzi contenuti negli archivi, in particolare della pubblicità immobiliare.

In coerenza con l'evolversi delle modalità di contatto con gli utenti e di accesso ai servizi, l'Agenzia sta contestualmente avviando la definizione del nuovo modello di assistenza verso l'utenza, che tenga conto delle fasi del processo (accoglienza, erogazione e post servizio), delle caratteristiche del prodotto/servizio (es.: visure, ispezioni, registrazione degli atti) e dei canali di erogazione del servizio stesso (es.: sportello, telematico).

L'Agenzia ha dunque avviato iniziative volte sia all'interno sia all'esterno, per favorire una maggiore e più trasparente interazione con i cittadini.