CITTA' DI VENEZIA

Direzione Programmazione e Controllo

Servizio Studi Qualità



APPORTO DI RENDICONTAZIONE, AGGIORNAMENTO E MIGLIORAMENTO

Carta dei servizi

Servizi Abitativi

Indice

1) Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nella Carta dei servizi anno 2012

pag **3**

2) Andamento progetti

pag **5**

Servizi

Prestazioni fornite

3) Miglioramento progetti

pag **7**

Progetti di miglioramento 2012

Piani di miglioramento 2012

Rendicontazione

Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nella Carta dei servizi - anno 2012

FATTORI DI QUALITA'	INDICATORI	STANDARD	RISULTATI OTTENUTI
Indice generale di occupazione degli alloggi comunali	Rapporto tra numero totale degli alloggi gestiti dal comune di Venezia che risultano locati ed il totale degli alloggi gestiti dal Comune di Venezia	Percentuale compresa tra il 90% e il 100%	*Su un totale complessivo di 5.816 sono locati 5.078 percentuale di 93,81%**

*Nota. Dal primo ottobre 2012 per effetto del termine della convenzione con ATER Venezia, 585 alloggi exdemanio sono passati alla gestione diretta del Comune. L'aumento della percentuale sul risultato ottenuto è determinato dal maggior numero di alloggi locati nel complesso.

Assegnazione alloggi (Bandi ed emergenze)

Puntualità	Pubblicazione della graduatoria definitiva e dei primi 180 nominativi per il bando ERP 2010. Pubblicazione della graduatoria definitiva del Bando Autorestauro 2011.	Tempo medio non superiore ai 6 mesi	*Tale standard è stato rispettato con l'emanazione delle graduatorie definitive relative ai 2 bandi a fianco citati*
Tempestività	Intervallo di tempo fra la data del ricorso e la data di accoglimento o diniego. Si veda parte relativa alla progettazione sul miglioramento delle performance	Non superiore ai 45 giorni	*Lo standard è stato rispettato*
Accessibilità	% di sedi (anche temporanee) in cui è disponibile la modulistica per la presentazione delle domande	100%	Uno su uno 100%
Accessibilità	% di sedi proprie dei Servizi Abitativi in cui è possibile presentare le domande	100%	Uno su uno 100%

Valutazione dei casi di emergenza abitativa (sfratti e casi sociali)

a) Sfratti			
Tempestività	Tempo medio di attesa tra la richiesta di colloquio inoltrata dall'utente e l'appuntamento fissato dall'operatore	Non superiore ai 7 giorni Aggiornato nel corso del 2011 a 10 giorni	*10 giorni in quanto un solo operatore(nel 2011 erano 2 operatori) ha gestito il territorio di Venezia e Mestre*
Continuità	Presenza del servizio in occasione dell'esecuzione con forza pubblica dello sfratto dichiarato assistibile	Almeno 1 operatore	Un operatore sempre presente in occasione degli sfratti eseguiti con l'intervento della forza pubblica
b) ***Casi sociali***			
Tempestività	Tempo di attesa tra la richiesta di colloquio inoltrata dall'utente e l'appuntamento fissato dall'operatore	Non superiore ai 30 giorni	*21 giorni l'indice riferito a tale standard è stato confermato e rispettato nel corso del 2012*

Autorizzazione al subentro. Presenze transitorie. Presenze definitive. Decadenze dal diritto di occupazioni senza titolo

Tempestività	Intervallo di tempo fra la data della richiesta e la data di rilascio delle autorizzazioni di subentro, ampliamento del nucleo, ospitalità temporanea	Non superiore ai 45 giorni	*100% I tempi sono stati rispettati nel corso del 2012 a seguito della redistribuzione degli incarichi al personale interno con una specifica preparazione rivolta verso le specifiche attività amministrative*
Accessibilità	% di sedi in cui è disponibile la modulistica relativa alle autorizzazioni (subentri, ospitalità ed ampliamenti)	100%	100% Anche su sito web politiche della residenza
Accessibilità	% di sedi in cui è possibile presentare l'istanza relativa alle autorizzazioni (subentri, ospitalità ed ampliamenti)	100%	100%

Mobilità degli inquilini

Accessibilità	% di sedi in cui è disponibile la modulistica per richiesta di mobilità	100%	7 Sedi su 7 100% anche su sito web politiche della residenza
Accessibilità	% di sedi in cui è possibile presentare l'istanza di mobilità	100%	Sedi 1 su 1 100%

Rendicontazione progetti 2012

I° PROGETTO: **Programma della mobilità residenziale in rete.**

Iniziato nell'aprile 2010 e ha permesso la raccolta delle richieste di mobilità; formulate dagli inquilini residenti negli alloggi comunali, anche attraverso l'invio telematico (accesso tramite internet controllato mediante password, invio agli uffici di un questionario compilato dall'utente).

Al 31/12/2012 sono state raccolte e inserite nel sistema informatico 576 domande. Gli operatori hanno inserito anche tutte le domande che precedentemente erano stato fatte solo sul supporto cartaceo.

Per il 2013 è prevista un'implementazione del sistema telematico attraverso lo studio di un programma dedicato da parte di Venis sulla base delle coordinate fornite dagli operatori del servizio. Sempre nel corso del 2013 è prevista l'emanazione di un bando dedicato alla mobilità degli inquilini assegnatari di un alloggio di edilizia residenziale pubblica. Ciò al fine di soddisfare ancora più celermente le domande di mobilità, ampliando anche l'offerta attraverso la consultazione di una bacheca telematica che sarà darà la possibilità di una maggiore interazione tra gli utenti finali.

II° PROGETTO: nel corso del 2011, per il Bando di concorso per la locazione a canone calmierato di alloggi di proprietà comunale che necessitavano di lavori di manutenzione ordinaria e straordinaria; si è provveduto ad adottare, per formare una graduatoria, metodologie similari al bando ERP del 2010. Con le modalità della completa autocertificazione sono state ricevute 1114 domande a partire dal 18 luglio 2011 sino al 19 settembre 2011. Successivamente è stata pubblicata la graduatoria definitiva il 9 luglio 2012 con la previsione di locare 88 alloggi.

Nel corso del 2013 si provvederà all'assegnazione degli alloggi.

Ancora nel 2013, attraverso la collaborazione e le indicazioni degli operatori, verrà effettuata la programmazione e lo studio di un ulteriore bando attraverso il quale si possa dare l'avvio al piano di riqualificazione del patrimonio abitativo.

Progetti di miglioramento per l'anno 2013

I° PROGETTO: miglioramento del livello della comunicazione all'utente mediante un uso più continuo di news-letter e modulistica relativa a programmi, bandi di concorso e graduatorie, deliberazioni in materia di gestione di alloggi comunali e tematiche inerenti gli inquilini. Ma anche l'inserimento della modulistica relativa al servizio con le nuove modifiche. Inoltre, sempre per una maggior chiarezza e immediatezza dell'informazione, dalla fine del 2012 nella homepage del sito del Comune di Venezia è stata creata una finestra dedicata attraverso la quale si potrà accedere direttamente al portale dei servizi abitativi. Quotidianamente il portale dei Servizi abitativi viene aggiornato. Inoltre, sempre nel 2012 si è provveduto alla riattivazione dell'Osservatorio Casa e della relativa pubblicazione telematica, contenente i principali dati riguardanti il patrimonio di edilizia residenziale pubblica e gli aspetti demografici. Per via della ristrutturazione dell'organigramma funzionale al servizio per l'anno 2012 non sono state fatte indagini statistico qualitative. Parte dei dati statistici di interesse pubblico sono comunque contenuti sia nella pubblicazione dell'osservatorio, sia nel portale del servizio. Per il 2013 sarà studiata la possibilità di somministrare attraverso la newsletter un questionario contenente variabili d'interesse al miglioramento del servizio.

II° PROGETTO: revisione dei percorsi amministrativi al fine di ridurre i tempi di emanazione dei provvedimenti autorizzativi relativi alla presenza di ospiti all'interno di nuclei assegnatari di alloggi comunali e al subentro degli aventi diritto.
Al fine del raggiungimento delle performance e della qualificazione del personale si è provveduto a progettare e creare dei corsi di formazione e aggiornamento mirati all'occorrenza in materia di subentri ed ospitalità provvisorie. Sulla procedura delle ospitalità temporanee è stata emanata una nuova deliberazione che stabilisce modalità di trattamento agevolato nella definizione dell'indennità dovuta da inquilini, persone anziane, che ospitano assistenti domiciliari (badanti). La formazione degli operatori incaricati è avvenuta attraverso risorse interne e ha coinvolto anche le posizioni con contratto a tempo determinato. Tale progetto non ha comportato spese aggiuntive. Il percorso è passato attraverso un corso di

formazione interna (che ha visto la partecipazione di tutti gli operatori del servizio sulle materie della legge regionale n. 10/96) tendente a valorizzare le risorse umane facenti parte del servizio.