

Bilancio della Solidarietà



Bilancio dei Migranti

I nostri obiettivi per il 2011 erano

Migliorare l'efficacia del servizio di mediazione linguistico-culturale, realizzare 2 incontri pubblici e elaborare un documento sulle buone pratiche da pubblicare on line

Nel corso del 2011 sono stati realizzati 2 incontri pubblici sui temi della mediazione (27 maggio 2011 "Esplorare la mediazione" e 21 dicembre 2011 "Seminario sulla mediazione linguistico culturale nei servizi del Comune di Venezia"). Il documento sulle buone pratiche è stato inserito nella pagina WEB del Servizio Immigrazione all'indirizzo <http://www.comune.venezia.it/flex/cm/pages/ServeBLOB.php/L/IT/IDPagina/19438> sezione Pubblicazione e Dati. Sono stati effettuati i monitoraggi previsti con l'ente fornitore del servizio di mediazione; è stato completato l'elenco di mediatori di lingue rare; è stato realizzato un bando per 11 lingue rare, invece delle 5 previste (tra cui somalo, tigrino, srilankese, amarico, ecc.), a seguito del quale sono state esaminate 38 candidature, di cui 35 selezionate.



Rivedere l'accordo con gli Enti gestori per un miglioramento dei servizi di formazione linguistica offerti e per rafforzare la preparazione alla ricerca di lavoro

E' stato realizzato il monitoraggio e la verifica dei nuovi accordi/disciplinari, non solo sui temi previsti (ricerca lavoro, autonomia abitativa, problematiche di accesso ai servizi sanitari), ma anche su aspetti più specifici che coinvolgono la documentazione del lavoro svolto (presenze degli operatori, presenza di altro personale in contatto con gli ospiti (volontari, stagisti) e garanzia della riservatezza. Anche su questo ultimo tema è stato organizzato il 14 novembre un incontro con gli operatori degli Enti Gestori sui temi della privacy e sono state date indicazioni più precise per l'accesso di tirocinanti e volontari nei centri gestiti dal progetto. A seguito del monitoraggio effettuato, si sono potute affrontare per tempo con gli Enti gestori le criticità relative all'avvio delle borse lavoro per il 2011 e trovare soluzioni alternative ugualmente soddisfacenti per l'integrazione nel territorio delle persone in uscita.

Servizio di orientamento ed informazione cittadini italiani e stranieri	2009	2010	2011
n. contatti in materia di immigrazione	7.639	6.976	7.711
n. utenti immigrati che hanno ricevuto almeno una prestazione	3.345	2.925	3.240
n. contatti utenti rifugiati e richiedenti asilo	630	221	1.464

La conoscenza del fenomeno migratorio del Servizio Immigrazione, deriva anche dai numerosi contatti con gli immigrati del territorio che si presentano agli sportelli per avere le più svariate informazioni quali: i diritti e doveri di cittadinanza, le normative sull'immigrazione, i permessi di soggiorno, le modalità di accesso ai servizi sociali, sanitari e scolastici, le strutture di accoglienza, i servizi per la formazione e il lavoro, i corsi di italiano e le varie iniziative presenti sul territorio. Nel valutare le aree territoriali di utenza, si può considerare una distribuzione del 40% di utenti a Venezia e un 60% per Mestre (che arriva quasi al 90% per le utenze dei corsi di italiano). L'utenza di Mestre, sia per gli inserimenti scolastici sia per l'orientamento agli sportelli e ancora di più per i corsi di italiano, ha valori assoluti molto elevati. Tra gli utenti è da considerare anche una quota di titolari della protezione internazionale non più ospiti dei centri, ma presenti sul territorio (circa 200 persone) pur senza aver concluso un processo di inserimento e di stabilizzazione. Ulteriori 307 persone immigrate, sono da considerarsi soggetti deboli o multiproblematici e sono stati seguiti dal servizio sociale nel 2011; tra queste, 36 hanno avuto ospitalità temporanee per mancanza di altre risorse e le altre 154 hanno avuto piccoli contributi economici per necessità vitali. Tra le prestazioni di aiuto sociale, alcune specifiche azioni sono state finalizzate al ritorno volontario assistito, in collaborazione con l'Organizzazione Internazionale per le Migrazioni (Oim) e la Rete Nirva (Networking Italiano per il Rimpatrio Volontario Assistito): nel corso dell'anno 20 persone hanno usufruito di queste facilitazioni per il ritorno nei paesi di origine.

Tra chi chiede informazioni allo sportello telefonico (1.500 chiamate nel 2011), il 28% lo fa per avere chiarimenti sul permesso di soggiorno, il 6% per avere informazioni sui ricongiungimenti familiari. In riferimento al target rifugiati il Progetto Fontego ha ospitato nei centri di accoglienza 178 persone richiedenti o titolari di protezione internazionale, 25 delle quali esplicitamente riconosciute come vulnerabili (donne sole con bambini, disabili, vittime di tortura o violenza). Sempre su questo fronte sono stati attivati specifici interventi di tutela per esempio tramite colloqui di orientamento e supporto per le pratiche legali (162 in tutto l'anno), sono stati inoltre utilizzati gli strumenti messi a disposizione dal progetto per facilitare l'integrazione nel territorio all'uscita dai centri, quali: n. 17 contributi specifici per chi abbia reperito di alloggio, n. 83 contributi economici di limitata entità per affrontare le spese di primo inserimento. Nel 2011 sono stati realizzati 10 progetti per facilitare l'integrazione, tra gli altri "Mediazioni 6" e "Mediazioni 7", della Conferenza dei Sindaci dell'USSL 12, che hanno lo specifico obiettivo di assicurare in questi territori analoghi servizi di base per l'integrazione. Tra i molti eventi di promozione culturale è da segnalare l'iniziativa realizzata il 23 ottobre in collaborazione con la Biblioteca Centrale di Mestre "Nuovi con Testi" con reading, proiezioni, presentazioni e confronti sui temi delle produzioni interculturali nelle città. L'attività di orientamento è una delle missioni prioritarie del Servizio Immigrazione.

Nel corso del 2011 questa attività ha mantenuto un alto livello di richiesta che in qualche modo dimostra una buona affidabilità avvertita dai cittadini: 1634 sono stati gli accessi agli sportelli telefonici per informazioni, 2.765 accessi allo sportello fisico e 2.112 appuntamenti sulla materia immigrazione, 1.464 sulla materia protezione internazionale. Si è cercato di assicurare una attività di orientamento informativo capillare (due sportelli a libero accesso a Mestre e a Venezia, sportelli telefonici 4 giorni la settimana, appuntamenti individuali con la garanzia di tempi molto celeri secondo le condizioni della Carta dei Servizi).

Alcuni numeri

In occasione dell'Emergenza Nord Africa si sono realizzate forme di orientamento collettivo con gli ospiti dei centri di accoglienza presenti in città per assicurare l'informazione di base per poter presentare correttamente la domanda di protezione internazionale (circa 50 partecipanti tra Mestre e Venezia).

Iniziative per la formazione di minori e adulti immigrati (formazione linguistica, laboratori di socializzazione, di informatica, di scambio culturale)	2009	2010	2011
n. frequentanti laboratori e corsi di italiano	1.035	939	800
di cui frequentanti immigrati adulti	613	532	325
di cui frequentanti immigrati ragazzi	422	407	475
n. laboratori e corsi di lingua italiana	49	45	39
di cui attivati per immigrati adulti	30	22	17
di cui attivati per immigrati ragazzi	19	23	22

Nel corso del 2011 sono stati organizzati 39 corsi e laboratori di formazione linguistica, di cui il 60% era costituito da bambini e ragazzi. In particolare oltre ai laboratori di socializzazione e comunicazione hanno avuto un particolare sviluppo gli "spazi compiti" anche per bambini, in collaborazione in alcune zone con le Municipalità, che hanno visto la presenza di collaboratori volontari adulti e di ragazzi studenti delle scuole superiori o dell'Università.

Un elemento importante per il 2011 è stata la costituzione di una rete di soggetti pubblici e privati che offrono corsi di italiano in città: è un modo per coordinarsi e dare risposte integrate, che coprano tutto il territorio e gli orari. Questa rete, pur coordinata dal Servizio Immigrazione, si riunisce in maniera itinerante nelle sedi dei diversi soggetti, sono invitati permanenti, l'Ufficio scolastico regionale e la Prefettura di Venezia.

L'integrazione e la facilitazione della convivenza sono impegni che il Servizio Immigrazione ha articolato con servizi concreti che rispondono ai bisogni di comunicazione, di accesso ai servizi essenziali, di incontro, scambio e promozione culturale.

Nel corso del 2011 abbiamo ricevuto 1.025 richieste di mediazione linguistico culturale, l'80% riguardavano le scuole e il 20% i servizi sociosanitari, per un totale di 5.031 ore di mediazione impiegate. I ragazzi di origine immigrata aiutati ad inserirsi nel percorso scolastico sono stati 702, confermando quindi un trend nella crescita delle famiglie immigrate che finora non è stato rallentato in maniera drastica dalla crisi economica. 763 appuntamenti effettuati dagli educatori sono stati dedicati specificamente all'orientamento scolastico di famiglie e ragazzi.

Mediazione e azioni per inserimenti scolastici, orientamento formativo e consulenza educativa	2009	2010	2011
n. ore di mediazione linguistico culturale per gli inserimenti scolastici e le relazioni con le famiglie	5.086	3.626	4.074
n. ragazzi e bambini stranieri inseriti a scuola attraverso la mediazione del progetto "Tutti a scuola"	648	763	702

I dispositivi dell'unità "Interventi socio-educativi per famiglie e minori immigrati", si occupano in prima istanza dell'accesso e della prima accoglienza di ragazzi stranieri neo arrivati a scuola; in questa attività sono impegnate educatrici e mediatrici linguistico culturali che lavorano in collaborazione con le famiglie straniere e gli Istituti Scolastici, per l'inserimento dei bambini di tutte le età. Nonostante il periodo di crisi economica e di apparente rallentamento del fenomeno dell'immigrazione, gli arrivi si sono mantenuti costanti (oltre 700 persone inserite).

L'offerta del Servizio, oltre al consolidato intervento per l'inserimento scolastico, prevede l'orientamento formativo agli adolescenti neo arrivati, la consulenza educativa nel caso di problematiche collegate alla migrazione e i laboratori di socializzazione e di comunicazione. Nel corso del 2011 inoltre è stato messo in opera il protocollo tra Comune, Prefettura, Ufficio Scolastico regionale sulle preiscrizioni scolastiche per le famiglie che concludono le pratiche di ricongiungimento, permettendo così di assicurare un accesso programmato alla scuola dei ragazzi in arrivo dai paesi di origine. Sempre nel corso dell'anno è stata programmata e in parte conclusa, una ricerca sulla soddisfazione dei destinatari degli interventi di mediazione scolastica, sono stati coinvolti quasi 100 insegnanti, 50 studenti e la maggioranza dei mediatori che prestano la loro attività in questa area.

Interventi di mediazione culturale nel territorio	2009	2010	2011
n. ore di interventi di mediazione linguistico - culturale per immigrati	1.637	1.188	957
n. ore di interventi di mediazione linguistico - culturale per rifugiati e richiedenti asilo	775	380	402

La mediazione linguistico culturale è ormai uno strumento consolidato per garantire pari opportunità di accesso ai servizi da parte dei cittadini stranieri: attualmente trova i propri ambiti di intervento principalmente presso lo sportello del Servizio Immigrazione, nella scuola e nei servizi sociali e socio-sanitari del territorio.

Nel corso del 2011 sono state realizzate alcune azioni di miglioramento come la costruzione di un elenco di mediatori che possono offrire la mediazione in alcune lingue ritenute più rare (es. tigrino, amarico, coreano, ecc.). E' stato inoltre avviata una ricerca per la valutazione del grado di soddisfazione dei destinatari del servizio offerto e per valutare queste azioni nell'ambito dei servizi sociosanitari, sono stati coinvolti quasi 30 servizi che richiedono interventi di mediazione per facilitare la relazione con i propri utenti.

A fine 2011 inoltre è stato realizzato il primo workshop di scambio tra i diversi servizi che usano la mediazione linguistico culturale nel Comune di Venezia, ricavando, anche da questo seminario, alcuni elementi per redigere un documento sulle buone pratiche consolidate (si può scaricare il documento dalla pagina web del Servizio Immigrazione).

Nel corso del 2011 inoltre si sono consolidate le sperimentazioni sull'uso della mediazione sociale e dei conflitti nelle situazioni in cui le controversie abbiano come oggetto anche le problematiche legate alla migrazione (es. sportelli di mediazione abitativa e condominiale) attraverso il progetti "Altrimenti nella città" e "Mediare.com", in collaborazione con il terzo settore.

Alcuni numeri

La pratica della mediazione dei conflitti e di promozione di comunità è stata sviluppata in diverse aree territoriali della città in collaborazione con Associazioni, Municipalità e altri Servizi del Comune di Venezia che promuovono iniziative per favorire la partecipazione dei cittadini stranieri alla vita della città, favorendo la crescita delle relazioni interculturali ed il potenziamento delle risorse per risolvere e prevenire i conflitti.

Progetto Fontego	2009	2010	2011
n. soggetti del progetto Fontego in strutture di accoglienza	190	152	178

Il Comune di Venezia, ha attivato già dal 1994 servizi e interventi specifici per l'accoglienza, la tutela e l'integrazione dei richiedenti asilo e rifugiati. Tali azioni si sono evolute nel tempo con la partecipazione dal 2001, alla rete dei Comuni aderenti al Programma Nazionale Asilo attraverso la realizzazione del Progetto "Fontego", finanziato con continuità dal Ministero dell'Interno e con una quota di co-finanziamento a carico dell'Amministrazione Comunale di Venezia.

Nel triennio 2011-2013, tali azioni sono articolate in due distinti Progetti denominati Fontego "Categorie Ordinarie" e Fontego "Categorie Vulnerabili". Nel 2011 in particolare sono stati accolti 178 beneficiari, con un discreto ricambio (nuove accoglienze-uscite) nonostante la crisi economica che mette a serio rischio le possibilità di integrazione territoriale a causa della difficoltà di reperimento di lavoro. Nel 2011 inoltre la necessità di accoglienza legata alla cosiddetta Emergenza Nord Africa - quasi ulteriori 150 ospiti nel territorio comunale - ha comportato alcune criticità (impatto sulle strutture territoriali e sugli uffici, ritardi nella valutazione delle domande di richiesta di protezione internazionale), che dovranno essere affrontate nel 2012. Uno degli elementi positivi è che tale emergenza ha reso maggiormente consapevoli istituzioni e società civile delle problematiche della protezione internazionale e delle necessità di azioni specifiche e di competenze condivise.

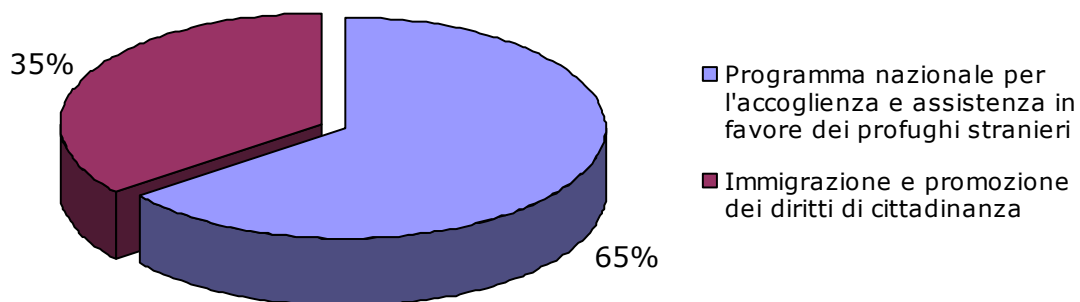
Alcuni dati finanziari

Tutte le informazioni relative ai dati finanziari del Comune sono disponibili nel dettaglio nel sito <http://www.comune.venezia.it/rendiconto>

SPESE CORRENTI ⁽¹⁾				ENTRATE CORRENTI		
	2009	2010	2011	2009	2010	2011
Immigrazione e promozione dei diritti di cittadinanza	538.541	733.629	711.288	191.508	325.187	394.245
Programma nazionale per l'accoglienza e assistenza in favore dei profughi stranieri	1.348.027	1.299.023	1.293.420	1.147.925	1.147.925	1.136.921
TOTALE	1.888.577	2.034.662	2.006.719	1.341.442	1.475.122	1.533.178

⁽¹⁾ Non sono compresi i costi dei dipendenti comunali addetti ai servizi

Principali voci di spesa per i migranti



Indagini di soddisfazione

Servizi interessati	Risultati
Servizio Immigrazione e promozione dei diritti dei cittadini	1) Customer satisfaction per la mediazione linguistico culturale per l'inserimento scolastico. Giudizio complessivo rispetto al dispositivo: tale giudizio risulta essere sostanzialmente positivo, sia per gli insegnanti che per i Mediatori linguistici. Solo il 4% degli insegnanti lo reputa inutile o superfluo. Agli alunni è stato chiesto di esprimere un parere attraverso tre immagini (smile) che nel linguaggio delle icone rappresentano: felicità, indifferenza e dispiacere. Per il 91% di loro il ricordo del Mediatore linguistico si esprime con un "sorriso". 2) Customer satisfaction per la mediazione linguistico culturale nel sociale. Complessivamente sia i mediatori (92%) che gli operatori (95%) sono abbastanza/molto soddisfatti del dispositivo di mediazione nel sociale.

Servizi interessati	Progetti di miglioramento
Servizio Immigrazione e promozione dei diritti dei cittadini	A) Incentivare l'accesso al Servizio tramite Sportello telefonico e e-mail, incentivare la formazione di soggetti esterni e punti informativi, incentivare la produzione di materiali informativi da diffondere. Nel 2011 è stata migliorata la comunicazione per l'accesso in tutti gli strumenti di pertinenza del servizio (pagina web, volantini, promozione di iniziative con riferimenti per i contatti, mail di servizio). Il risultato ha registrato comunque un aumento degli accessi fisici agli sportelli, ma con un incremento degli appuntamenti programmati piuttosto che nei giorni di accesso libero. Sono aumentate le richieste di informazione via mail e si registrano accessi significativi nella pagina web (la più visitata tra quelle della Direzione). B) Promuovere la conoscenza dello Sportello telefonico. In tutte le comunicazioni è stato effettivamente fornito il numero dello sportello telefonico ma il risultato non è stato una diminuzione della pressione sugli sportelli fisici, sia per le difficoltà comunicative sia perché le richieste sono complesse e necessitano spesso un incontro diretto. C) Tempi di attesa nelle accoglienze a libero accesso. I tempi agli sportelli liberi non si possono ridurre in maniera significativa e quindi hanno mantenuto i loro standard. D) Promozione della conoscenza del Servizio Immigrazione e dei servizi offerti. In tutte le iniziative di formazione, negli eventi e nella promozione della formazione è sempre stato fornito una informazione chiara sugli accessi al servizio.

La qualità nei servizi per i migranti

Carta dei servizi

Servizi interessati	Risultati
Servizio Immigrazione e promozione dei diritti dei cittadini	Pubblicazione scheda di aggiornamento

Tutte le informazioni relative alla qualità dei servizi sono disponibili nel dettaglio nel sito www.comune.venezia.it/qualita

N.	Titolo obiettivo	Descrizione obiettivo	Indicatori
1	Miglioramento dell'offerta di formazione linguistica per immigrati nel territorio	Risulta opportuno innovare il sistema territoriale dell'offerta formativa linguistica dei soggetti pubblici e privati. Si intende: 1. rafforzare la collaborazione tra soggetti, 2. migliorare le competenze di alcuni soggetti (es. volontariato) che vogliono offrire le proprie competenze, 3. offrire una integrazione alla pura formazione linguistica ovvero lezioni di orientamento civico e orientamento ai servizi del territorio con modalità comunicative adeguate al livello linguistico posseduto dai corsisti, 4. sistematizzare il monitoraggio quantitativo e qualitativo dell'offerta presente, 5. favorire il confronto con l'ufficio scolastico provinciale e regionale e con la Prefettura sulle criticità della formazione, anche in relazione alla necessità di conseguimento del livello A2 della lingua italiana da parte degli immigrati che intendono richiedere il permesso di lungo soggiornanti (già carta di soggiorno).	N. di pacchetti informativi offerti: 10 Incontri di formazione offerti ai partecipanti alla rete dei soggetti offerenti corsi: 3
2	Cambiamento "partecipato" dell'offerta di mediazione linguistico culturale	Prendendo spunto dagli esiti delle due indagini di customer satisfaction relative ai servizi di mediazione linguistico culturale svolte nel 2011, promuovere un cambiamento partecipato dell'offerta di mediazione linguistico culturale. Si propone in particolare di: a) rilevare i punti critici con i diretti richiedenti il servizio e verificarne la modificabilità, b) estendere ad altri componenti le valutazioni riferite al servizio (es. rappresentanti degli organismi collegiali della scuola e responsabili dei servizi Sociosanitari per la mediazione nel Sociale), c) organizzare un evento di presentazione pubblica alla cittadinanza degli esiti di tali verifiche d) dopo tali verifiche partecipate, redigere un report con le modifiche possibili da apportare alla Carta dei Servizi (in termini di erogazione del servizio, tempi di avvio, modalità di verifica dei risultati).	Presentazione all'assessore di riferimento del report di analisi degli esiti e di proposta degli interventi

Bilancio dei Cittadini invisibili

I nostri obiettivi per il 2011 erano...

Incrementare il dialogo fra politiche di sicurezza e politiche sociali tramite protocolli di lavoro formalizzati

Lo scambio informativo e la collaborazione tra la Direzione Politiche Sociali, Partecipative e dell'Accoglienza e il Corpo della Polizia Municipale riguardo al fenomeno della prostituzione di strada in area urbana sono stati formalizzati tramite il protocollo d'intesa interdirezionale siglato in data 19/12/2011. Tale accordo raccoglie e rende sistematiche le pratiche operative sperimentate con continuità nel corso dell'anno. Esse sono state attuate sia per quanto riguarda il monitoraggio del territorio sia per quanto riguarda le segnalazioni dei cittadini che subiscono i disturbi e i disagi derivanti dall'esercizio della prostituzione (attualmente vengono raccolte anche tramite il numero verde contro la tratta e portate alla comune attenzione). La collaborazione tra le 2 Direzioni si è poi realizzata anche nell'ambito del perseguimento dei reati di favoreggiamento e sfruttamento, sia in Terraferma che in Centro Storico, principalmente per alcune situazioni di prostituzione indoor o esercitata nella forma mista, che prevede l'adescamento in strada e il consumo in locali appositamente adibiti a tale scopo.

Incrementare lo sviluppo di comunità per favorire il sistema delle sicurezze sociali tramite azioni specifiche finalizzate ad un più qualificato utilizzo degli spazi pubblici



Nel corso del 2011 si è dato nuovo impulso ad una serie di azioni di sviluppo di comunità volte ad aumentare la coesione sociale e la qualità della vita quotidiana dell'area di via Piave. Molto si è puntato sulla possibilità che alcuni cittadini residenti particolarmente interessati a partecipare alla riqualificazione sociale, se opportunamente sostenuti, potessero collaborare alla progettazione e realizzazione delle attività e, nel tempo, divenire punti di riferimento sempre più credibili anche nell'interlocuzione con la Pubblica Amministrazione. Il Gruppo di Lavoro di via Piave,

rappresenta forse la più evidente realizzazione di tale strategia. Le persone che hanno partecipato attivamente con il loro tempo e le loro risorse alle azioni di animazione di comunità promosse dalla uoc Etam – animazione di comunità e territorio sono state 71. Le iniziative pubbliche organizzate o co-organizzate sono state 15, hanno coinvolto 1.134 persone e hanno spaziato da quelle ludico/ricreative a quelle culturali, fino a quelle commerciali, come da ultimo, ad esempio, la sperimentazione del mercato dei prodotti biologici e a chilometro zero, nello spazio dei giardini. Il Servizio Promozione Inclusione Sociale, inoltre, si è dato una specifica e temporanea organizzazione interna che ha promosso la sinergia tra tutte le attività in essere e dato vita ad una unità di strada integrata che ha eseguito complessivamente 66 uscite.

Realizzare attività di prevenzione per favorire il sistema delle sicurezze sociali

Nel 2011, ancor più che in passato, si è tentato di promuovere i diritti di alcune persone più a rischio e, nel contempo, di lavorare per l'attenuazione del disturbo e del senso di insicurezza che i fenomeni di marginalità producono nelle comunità territoriali. Numerosi sono stati, infatti, gli incontri, formali ed informali, con cittadini, comitati organizzati e rappresentanze territoriali svolti allo scopo di comprendere insieme come si stanno evolvendo questi fenomeni, quali sono le possibilità e i limiti dei servizi che si occupano di tali tematiche, quali "alleanze" si possono



stringere tra servizi e cittadini per affrontare alcune situazioni che certamente risultano allarmanti. Andando ora ad illustrare lo svolgimento di alcune attività di prevenzione che, da tempo, sono a cura del Servizio Promozione Inclusione Sociale, si evidenzia, innanzitutto, che il tavolo cittadino, coordinato dal Comune di Venezia, riguardante gli interventi per le persone senza dimora ha visto un ulteriore ampliamento con l'inserimento di nuovi soggetti del terzo settore disponibili a lavorare in sinergia per questo target. Gli utenti che, nel corso dell'anno, hanno avuto accesso al progetto Senza Dimora sono stati 490 di cui 180 hanno goduto anche dell'accoglienza notturna emergenziale. Grande riscontro presso la cittadinanza ha avuto, inoltre, la campagna di raccolta coperte ed indumenti per il periodo invernale 2011-2012. Le

I nostri obiettivi per il 2011 erano...

persone tossicodipendenti che, tramite l'unità di strada, sono entrate in contatto con il servizio, sono state 237, mentre quelle che hanno frequentato il centro diurno drop-in sono state 254, per un totale complessivo di 375 utenti, esclusi i doppi nominativi. Sempre in ambito preventivo, ma questa volta riguardante un pubblico più ampio e non connotato, la promozione del divertimento "sicuro" si è sviluppata sotto 2 aspetti: il primo ha riguardato l'attività dell'unità di contatto del Progetto Giovani con l'attuazione di 18 uscite in concomitanza di eventi in luoghi formali ed informali del territorio e l'effettuazione di 4.682 contatti di natura informativa e preventiva con il target giovanile; il secondo si è concretizzato nella conduzione di un tavolo periodico, finalizzato all'opportunità di promuovere in città un'offerta di divertimento che garantisca nel contempo alcuni servizi di prevenzione, a cui hanno attivamente partecipato i gestori dei locali e delle realtà maggiormente frequentati dai giovani. A seguito di tale esperienza, che ha visto una notevole collaborazione e condivisione di obiettivi, il Comune di Venezia, con delibera di Giunta n. 635 del 15.12.2011, ha istituito il logo "MOVIDA project" e approvato le procedure, i requisiti e i servizi necessari per il rilascio di questa attestazione di qualità. E' continuata anche l'attività di prevenzione con persone che si prostituiscono. Essa ha riguardato 432 persone. Le azioni di contatto ed educative si sono concretizzate in 109 uscite dell'unità di strada per un totale di 1.420 contatti; gli accompagnamenti ai servizi sanitari sono stati 1.008 per un totale di 193 persone (prevalentemente nigeriane, rumene e sud-americane).

Realizzare attività di sostegno per favorire il sistema delle sicurezze sociali

A formare un più ampio senso di sicurezza in ambito cittadino hanno certamente concorso, nel 2011, anche le azioni di sostegno realizzate dal Servizio Promozione Inclusione Sociale. Il lavoro di reinserimento sociale svolto con le persone provenienti da varie situazioni di marginalità e/o illegalità ha interessato molti ambiti, come certamente quello della salute, quello abitativo e quello lavorativo, ma di altrettanta importanza è stata l'attenzione prestata alla sfera psichica e relazionale con, ad esempio, la ricostruzione dei riferimenti affettivi e lo sviluppo delle potenzialità individuali. Andando ora ad illustrare alcuni risultati, si evidenzia che i soggetti vittime di sfruttamento sessuale e tratta, di sfruttamento lavorativo o utilizzati per accattonaggio e in altre economie illegali presi in carico sono stati, nel corso dell'anno, 94; le chiamate al numero verde contro la tratta, provenienti da tutto il territorio nazionale, sono state 2.421; ad esse è seguita una valutazione, nel territorio triveneto, per 153 persone potenziali vittime.

Le attività di orientamento ai servizi e volte al reinserimento sociale dei senza dimora hanno riguardato 81 utenti in carico con progetti individualizzati; quelli accompagnati ad altro servizio sono stati 334, tra cui 73 hanno usufruito degli avvocati di strada e 49 dell'assistenza sanitaria garantita direttamente in strada tramite presidio mobile. L'assistenza post penitenziaria e quella attuata nei confronti dei familiari di detenuti indigenti ha visto in carico 46 situazioni e, spesso, il progetto individualizzato ha previsto l'inserimento del soggetto, come volontario, in associazioni del territorio; l'attività informativa e di orientamento degli sportelli all'interno degli Istituti di Pena ha riguardato 333 persone; 69 detenuti hanno partecipato a corsi di preparazione all'uscita o di natura socio-educativa; 64 hanno usufruito di un contributo economico finalizzato ad incentivare ed ampliare lo svolgimento di attività lavorative in carcere; è proseguita, infine, l'attività di accoglienza temporanea per donne ex detenute presso l'alloggio messo a disposizione dall'Amministrazione Comunale.

Alcuni numeri

Progetto Senza dimora	2009	2010	2011
n. contatti in strada con senza dimora	5.250	6.221	5.671
n. senza dimora utenti del servizio	605	494	490
n. senza dimora accompagnati ad altro servizio specialistico	412	301	334
n. totale pronte accoglienze notturne	2.161	2.361	2.390
n. persone senza dimora presi in carico in accoglienza notturna	308	158	180
n. ospiti Casa dell'Ospitalità	193	205	230
n. posti Casa dell'Ospitalità	160	160	160

Il Comune di Venezia, a partire dal 2000, realizza, con parziale finanziamento della Regione Veneto, in collaborazione con Cooperative Sociali, Associazioni, Enti religiosi e volontari del territorio, il Progetto Senza Dimora. Si tratta di un'attività finalizzata ad aiutare coloro che si trovano in stato di povertà estrema o in situazioni di grave difficoltà. L'obiettivo è quello di costruire e rafforzare interventi di "aggancio", accoglienza e presa in carico; il progetto vuole anche promuovere la solidarietà nella comunità locale e la partecipazione attiva dei partner istituzionali, dell'associazionismo e del privato sociale ed inoltre l'elaborazione delle politiche sociali specifiche per i senza dimora tramite la costituzione di un tavolo di coordinamento cittadino. La Fondazione di Partecipazione Casa dell'Ospitalità, istituita nel 2007 come ulteriore sviluppo dell'Istituzione Comunale, ha come principale finalità quella di consentire alle persone senza dimora di uscire da situazioni di marginalità estrema, attraverso un percorso semiresidenziale personalizzato e liberamente accettato dagli interessati.

Protezione sociale vittime di tratta – Interventi sulla prostituzione	2009	2010	2011
n. contatti in strada con prostitute	2.020	1.679	1.420
n. prostitute utenti del servizio	535	433	432
n. prostitute accompagnate presso servizi socio-sanitari	197	181	193
n. persone prese in carico con progetti di protezione sociale	95	115	94
n. persone che contattano il n. verde contro la tratta	3.034	3.335	2.421
n. chiamate smistate alla postazione locale del numero verde	737	416	384

Il Comune di Venezia è titolare dei programmi ministeriali di protezione sociale a favore delle persone soggette a grave sfruttamento e per tutto il territorio veneto, dell'assistenza alle

Alcuni numeri

vittime della tratta. Dal 1995, inoltre, svolge attività di contatto con le persone che si prostituiscono, finalizzata alla prevenzione della diffusione del virus HIV e delle altre malattie sessualmente trasmissibili, all'accompagnamento ai servizi socio-sanitari e alla mediazione dei conflitti con le comunità territoriali che subiscono il fenomeno. Nella tabella vengono presentati sia i risultati delle prese in carico delle persone vittime di grave sfruttamento e tratta che quelli relativi alle attività di contatto, comprese le chiamate alla postazione locale triveneta del Numero Verde contro la tratta e alla postazione centrale, di cui il Comune di Venezia, dal 2007, è gestore per tutto il territorio nazionale.

Tossicodipendenza	2009	2010	2011
n. contatti con tossicodipendenti (in strada e drop in)*	10.522	9.294	3.439
n. colloqui di natura informativa, ascolto, consulenza	1.486	1.751	1.110
n. tossicodipendenti utenti del servizio	700	571	375
n. tossicodipendenti accompagnati ad altro servizio	114	129	104
n. siringhe distribuite	18.221	14.356	14.850
n. siringhe ritirate	9.971	7.877	9.065
n. contatti progetto giovani tips and tricks	3.184	7.023	4.682

* Nel 2011 si sono avuti meno contatti rispetto agli anni precedenti a seguito di una diversa modulazione del servizio Drop-In, che ha tra l'altro escluso dal conteggio le persone senza dimora che in precedenza si rivolgevano alla struttura.

L'utenza che mediamente si rivolge ai 2 SerD – Servizio per le Dipendenze Azienda ULSS12 - della nostra città è attorno alle 1.000 unità. Nell'ambito dei compiti affidati agli Enti locali dalla Legge n. 309/90, il Comune di Venezia dal 1997 realizza interventi di riduzione del danno con persone tossicodipendenti sia tramite attività di strada che utilizzando il centro diurno denominato "Drop-In". E' attivo inoltre, finanziato fino al 2010 dal fondo regionale lotta alla droga, un progetto di prevenzione denominato "Progetto giovani tips and tricks", rivolto specificatamente ai giovani consumatori di sostanze stupefacenti, attuato nei cosiddetti luoghi del divertimento (discoteche, rave, altri eventi e luoghi di aggregazione).

Interventi in carcere	2009	2010	2011
n. utenti seguiti	44	41	46
n. detenuti che hanno avuto accesso allo sportello info	290	342	333
n. detenuti che hanno frequentato i corsi in carcere	76	80	69

Alcuni numeri

In area penitenziaria le attività comprendono interventi sia all'esterno che all'interno del carcere. Un'importante area d'azione è la realizzazione di progetti di reinserimento sociale per ex detenuti e il sostegno ai familiari dei detenuti indigenti. All'interno degli Istituti di pena, nonostante il sovraffollamento della Casa Circondariale di S. Maria Maggiore, che nel corso del 2010 ha visto momenti di compresenza anche di 350 persone a fronte di una capienza regolamentare di 160, si evidenziano le seguenti attività socio educative gruppali: i corsi di preparazione all'uscita, gli incentivi al lavoro in carcere e lo sportello di informazione e di orientamento che svolge interventi finalizzati ad agevolare l'esercizio dei diritti di cittadinanza da parte della popolazione carceraria.

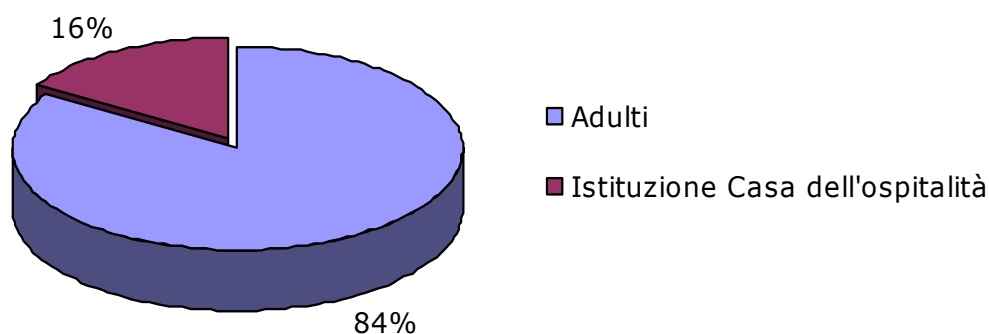
Alcuni dati finanziari

Tutte le informazioni relative ai dati finanziari del Comune sono disponibili nel dettaglio nel sito <http://www.comune.venezia.it/rendiconto>

SPESE CORRENTI ⁽¹⁾				ENTRATE CORRENTI		
	2009	2010	2011	2009	2010	2011
Adulti	2.725.764	3.350.627	3.640.846	862.536	991.489	881.217
Istituzione Casa dell'ospitalità	711.649	704.649	700.000	0	0	0
TOTALE	3.437.413	4.055.276	4.340.846	862.536	991.489	881.217

⁽¹⁾ Non sono compresi i costi dei dipendenti comunali addetti ai servizi

Principali voci di spesa per i cittadini invisibili



La qualità nei servizi per i cittadini invisibili

Carta dei servizi

Servizi interessati	Risultati
Promozione Inclusione Sociale	Pubblicazione scheda di aggiornamento

Servizi interessati	Progetti di miglioramento
Promozione Inclusione Sociale	Riduzione del Danno: sperimentazione nuovo dispositivo unità di strada. Tramite il nuovo dispositivo, nel corso del 2011, sono state effettuate 146 uscite che hanno prodotto un'attività relazionale finalizzata alla prevenzione, al sostegno e all'accompagnamento ai servizi specialistici per 237 persone.

Tutte le informazioni relative alla qualità dei servizi sono disponibili nel dettaglio nel sito www.comune.venezia.it/qualita

Bilancio dell'Assistenza e del Volontariato

I nostri obiettivi per il 2011 erano...

Sussidiarietà: sviluppare le reti associative e della cultura della solidarietà coinvolgendo almeno 2.000 studenti nei progetti

Per l'anno scolastico 2011-12 è stata predisposta una riorganizzazione completa del progetto Con-tatto che prevede la realizzazione di percorsi più approfonditi sia con gruppi classe che con singoli ragazzi. Nel corso dei mesi di ottobre e dicembre 2011 sono stati coinvolti 595 studenti e tutti hanno partecipato ad almeno una attività concreta. Sono proseguite le attività dello Sportello Città Solidale e le attività di sostegno alle reti associative. Con la rete SMS è stato portato a termine il percorso di costituzione di una associazione (denominata appunto Associazione Spazio

Mestre Solidale) che diventerà la rappresentante della rete per i progetti comuni e per la ricerca di finanziamenti. Sta sempre proseguendo l'attività di "residenze aperte", una collaborazione tra Centri Servizi per anziani e Spazio Mestre Solidale, per la realizzazione di spettacoli nelle strutture per anziani aperti anche al territorio.



Alcuni numeri

Il progetto Con-tatto: percorsi di avvicinamento dei giovani al mondo della solidarietà	2008/09	2009/10	2010/11
n. studenti contattati promozione terzo settore	7.861	10.733	6.402
n. scuole coinvolte promozione cultura solidarietà	25	24	10
n. studenti coinvolti in attività di solidarietà	1.396	1.402	1.963

Il Progetto Con-tatto nasce nell'anno scolastico 2003-04 all'interno dell'area Città Solidale, dell'Osservatorio Politiche di Welfare, con lo scopo di mettere in collegamento attivo le organizzazioni di volontariato del territorio e i giovani. Città Solidale offre ai ragazzi, attraverso le scuole, opportunità di sperimentarsi in azioni di solidarietà trovando negli operatori del Servizio, adulti di riferimento che li sostengono e li motivano nell'incontro con le realtà sociali e del disagio del territorio.

Il Progetto è realizzato in ambito provinciale e i dati sono riferiti all'anno scolastico. Per quanto riguarda il 2010/11 i dati sono relativi al solo territorio comunale, il dato provinciale non è stato trasmesso dai partner di progetto.

Percorsi di partecipazione nel territorio e animazione di comunità	2009	2010	2011
n. soggetti attivi mediazione sociale	332	349	411
n. assemblee / eventi mediati	401	517	600
n. partecipanti agli eventi mediati	4.280	4.103	3.698

Tali percorsi sono rivolti a cittadini, servizi ed Istituzioni interessate ad intraprendere percorsi partecipativi per affrontare problemi e questioni relative ai rapporti sociali nei rispettivi luoghi di vita e di lavoro. Persegue la realizzazione di forme di partecipazione in grado di rinsaldare o rendere più armonioso il rapporto cittadini-istituzioni, attraverso iniziative e progetti attuati con l'apporto attivo degli abitanti residenti nelle varie comunità territoriali e/o dei Servizi Istituzionali operanti nel territorio del Comune. I principali progetti attualmente in corso, si svolgono, nella zona di Via Piave (vedi atto di indirizzo di Giunta DEL 2.12.2010) ed a Marghera Sud.

Progetto Città Solidale	2009	2010	2011
n. associazioni coinvolte in reti associative	157	178	142
n. progetti/iniziative attivati con organizzazioni di terzo settore	193	160	142

Città Solidale ha il compito di diffondere una cultura della solidarietà per rendere la cittadinanza e le istituzioni più attente ai problemi sociali della città, sostenendo lo sviluppo dell'associazionismo e del volontariato, favorendo il lavoro di rete tra i soggetti impegnati nella solidarietà e tra questi e l'Amministrazione. Il lavoro con le reti associative,

Alcuni numeri

concretizzato anche nella gestione di 2 sportelli (Spazio Mestre Solidale e Vetrina del Volontariato) si pone l'obiettivo di facilitare l'accesso dei cittadini alle opportunità offerte dalle associazioni stesse. Presso la sede di Città Solidale dell'Osservatorio Politiche di Welfare, da maggio 2007 è aperta a Mestre la Casa del Volontariato.

Alla Casa del Volontariato sono attivi i seguenti sportelli di aiuto ai cittadini:

- Città Solidale, per il sostegno alle attività delle associazioni di volontariato;
- Spazio Mestre Solidale, per ricevere aiuto dalla rete di associazione od offrire il proprio tempo per fare volontariato;
- Sportelli Associazione Alzheimer, Parkinson, Maestri del Lavoro, Università della terza età;
- Sportello per le Associazioni di immigrati;
- Sportello contro l'eccessivo indebitamento
- Aretè: sportello per ricerca e regolarizzazione assistenti familiari.

Le associazioni in rete che possono utilizzare gli spazi sono 54 di Spazio Mestre Solidale, 25 della Vetrina di Venezia. Le altre sono organizzazioni legate al Progetto Con-tatto.

Albo on-line associazioni	2009	2010	2011
n. associazioni iscritte all'albo	2.829	2.929	3.014

Si tratta di un elenco delle associazioni, ordinato per denominazione e tipologia di attività, distinte per materia compiti e territorio; creato nel 2003, è tuttora oggetto di aggiornamento.

Centro Pace	2009	2010	2011
n. iniziative cultura per la pace	94	130	130
n. prestiti emeroteca pace	90	89	84

Il Centro Pace, istituito nel 1983, è un servizio pubblico partecipato che progetta e sostiene attività pacifiste, solidali, eco-sociali, multiculturali, assieme alla rete cittadina di associazioni, enti, centri autogestiti, istituzioni religiose, sindacali, scolastiche e cooperative.

Alcuni numeri

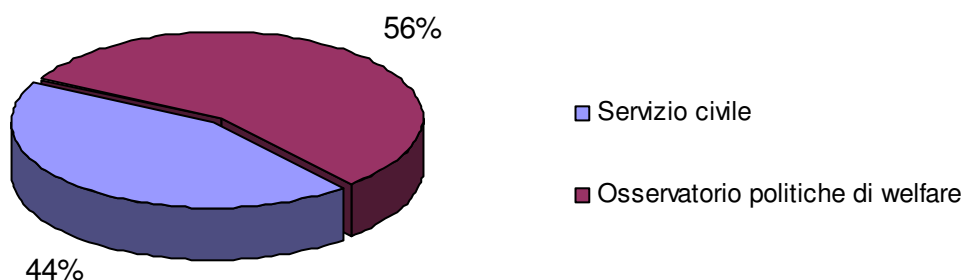
Alcuni dati finanziari

Tutte le informazioni relative ai dati finanziari del Comune sono disponibili nel dettaglio nel sito <http://www.comune.venezia.it/rendiconto>

SPESE CORRENTI ⁽¹⁾				ENTRATE CORRENTI		
	2009	2010	2011	2009	2010	2011
Servizio civile	127.381	106.768	123.945	7.920	17.530	12.577
Osservatorio politiche di welfare	297.500	124.790	160.706	10.502	0	100.000
TOTALE	424.881	231.558	284.651	18.422	17.530	112.577

⁽¹⁾ Non sono compresi i costi dei dipendenti comunali addetti ai servizi

Principali voci di spesa per i volontari



La qualità nei servizi per l'assistenza e il volontariato

Indagini di soddisfazione

Servizi interessati	Risultati
Osservatorio politiche del Welfare	Giudizio complessivo: 8,94

Carta dei servizi

Servizi interessati	Risultati
Osservatorio politiche del Welfare	Pubblicazione scheda di aggiornamento

Tutte le informazioni relative alla qualità dei servizi sono disponibili nel dettaglio nel sito www.comune.venezia.it/qualita

Lavori pubblici conclusi nel 2011

Descrizione	Spesa complessiva	Data di conclusione e/o collaudo lavori
Interventi su immobili in uso alle cooperative sociali in terraferma per proseguo manutenzione	11.321	07/04/2011
Totale	11.321	

I nostri impegni per il futuro

N.	Titolo obiettivo	Descrizione obiettivo	Indicatori
1	Ricerca finanziamenti europei per i servizi sociali	Monitoraggio nell'ambito dei fondi UE delle possibili fonti di finanziamento per i progetti della Direzione Politiche Sociali e presentazione di 2 progetti per ottenere i finanziamenti.	N. progetti presentati: 3 N. finanziamenti ottenuti: 1
2	Sperimentazione Regolamento interventi economici e attivazione Minimo Economico di Inserimento	Dal 01/01/12 è in vigore il nuovo Regolamento per l'erogazione degli interventi di natura economica di competenza delle Municipalità per cui si tratta di provvedere alla piena attuazione in tutti gli aspetti operativi, all'informazione/divulgazione all'utenza, all'accompagnamento formativo del personale e al monitoraggio. Tra gli interventi figura il Minimo Economico di Inserimento finalizzato alla promozione e al recupero dell'autonomia e dell'autosufficienza e pertanto al contrasto della dipendenza della persona e della famiglia dal circuito assistenziale. L'obiettivo si prefigge, per quest'anno, la sperimentazione del Regolamento in tutti i suoi contenuti ed in particolare di utilizzare il MEI almeno in misura pari o superiore al 20% del totale dei beneficiari degli interventi di natura continuativa.	Svolgimento percorsi di informazione all'utenza o di formazione del personale % copertura MEI (minimo economico di inserimento) sul totale dei beneficiari: 20%
3	Contrasto alla vulnerabilità economica e sociale	Oggi il criterio del reddito e l'appartenenza alle reti sociali non sono più sufficienti per definire la categoria della vulnerabilità e quindi le persone che possono essere definite tali. E' necessario introdurre anche nuove variabili, come ad esempio la scelta di determinati stili di vita, la consapevolezza delle persone relativamente alla propria situazione. E' necessario creare opportunità che permettano alle persone di imparare a risparmiare e ad assumere stili di vita più sostenibili in relazione alle risorse di cui dispongono. L'obiettivo è proporre a gruppi di cittadini/famiglie un percorso fatto di incontri finalizzati a far acquisire tale consapevolezza e costituire un gruppo di lavoro formato dai partner dei diversi dispositivi di contrasto alla vulnerabilità economica e sociale e da alcune famiglie. Quest'ultimo gruppo ha l'obiettivo di raccogliere dalle famiglie e dai partner indicazioni per rendere i dispositivi sempre più adeguati alle esigenze delle famiglie/cittadini.	N. gruppi cittadini/famiglie attivati: 3 N. incontri complessivi con le famiglie: 15
4	Redazione del regolamento di applicazione della L.R. Veneto n. 22/02 in materia di autorizzazioni all'esercizio socio sanitario ed educativo	Ai fini di una maggiore trasparenza e semplificazione dei vari servizi e conseguire una gestione efficace ed efficiente dell'amministrazione comunale, nonché in considerazione del ruolo del Comune nella gestione e programmazione dei servizi sociali e sanitari, la Direzione Sviluppo del Territorio intende predisporre la stesura di un Regolamento di applicazione della L.R. Veneto n. 22/02" allo scopo di disciplinare e coordinare all'interno del territorio comunale i criteri, le modalità di autorizzazione e accreditamento, le fasi di controllo e verifica sia del mantenimento dei requisiti delle strutture sociali e socio sanitarie autorizzate e accreditate dal Comune, sia delle strutture non autorizzate e dei conseguenti provvedimenti da adottare in tale ultimo caso.	Presentazione in Giunta del nuovo regolamento

Bilancio della Casa

I nostri obiettivi per il 2011 erano...

Approvazione della graduatoria definitiva per le assegnazioni di alloggi di edilizia residenziale anno 2010 per i primi 300 nominativi



Nel corso del 2011 sono pervenuti 150 ricorsi, tutti esaminati e controdedotti. In forza dell'attività di autotutela svolta si è pervenuti alla potenziale definitiva graduatoria dei primi 300. Conclusasi l'istruttoria di dette prime 300 posizioni, si è giunti alla graduatoria definitiva per le prime 150 assegnazioni in ragione dell'effettiva disponibilità degli stessi. La Graduatoria è stata pubblicata dal 29 febbraio 2012 al 30 marzo 2012.

Pubblicazione del bando "Ripopoliamo Venezia" per l'assegnazione di alloggi comunali che necessitano di restauro con spese a carico dell'assegnatario

Il bando è stato predisposto ed approvato dalla Giunta Comunale il 9 giugno 2011 ed è stato pubblicato dal 18 luglio al 19 settembre 2011. Sono pervenute 1.180 domande successivamente inserite nell'apposito data base anagrafico fiscale e attualmente oggetto di istruttoria.

Alcuni numeri

Assegnazione alloggi pubblici	2009	2010	2011
n. alloggi edilizia residenziale pubblica assegnati	138	82	70
n. alloggi edilizia residenziale pubblica in gestione diretta	1.833	1.824	1.839

L'assegnazione di un alloggio pubblico sovvenzionato o convenzionato è garantita a tutti i cittadini in possesso di determinati requisiti tra cui: posizione utile nella graduatoria pubblica, limiti di reddito, possesso del titolo di sfratto eseguito con la presenza di forza pubblica, dichiarazione di caso sociale o di disabilità da parte dei competenti servizi di base, appartenenza alla lista delle forze dell'ordine segnalata dalla prefettura.

Contributi al pagamento di canoni di locazione	2009	2010	2011
n. richieste ammesse a contributo	2.019	2.371	2.315

Assistenza ai cittadini in difficoltà nel pagamento del canone di locazione, tramite erogazione di contributi economici finanziati con risorse proprie, regionali e nazionali.

Bonus a cittadini in difficoltà abitative	2009	2010	2011
n. bonus erogati	23	25	43

Ai cittadini soggetti a provvedimento esecutivo di sfratto e in gravi difficoltà abitative può essere proposto un bonus economico, determinato sulla base della dimensione del nucleo familiare. Si tratta di un intervento alternativo alla concessione di sistemazioni provvisorie, anche in attesa dell'assegnazione di un alloggio pubblico.

Alcuni dati finanziari

Tutte le informazioni relative ai dati finanziari del Comune sono disponibili nel dettaglio nel sito <http://www.comune.venezia.it/rendiconto>

	SPESE CORRENTI ⁽¹⁾			ENTRATE CORRENTI		
	2009	2010	2011	2009	2010	2011
Legge Speciale per Venezia *	50.334	103.964	170.262	130.405	187.439	112.449
Servizi abitativi **	2.927.479	2.819.288	3.147.762	8.784.361	8.742.401	9.018.048
Assistenza e beneficenza a sostegno delle politiche della residenza ***	4.930.846	4.814.000	4.835.000	1.970.004	2.058.716	2.040.187
TOTALE	7.908.661	7.737.253	8.153.025	10.884.770	10.988.555	11.170.684

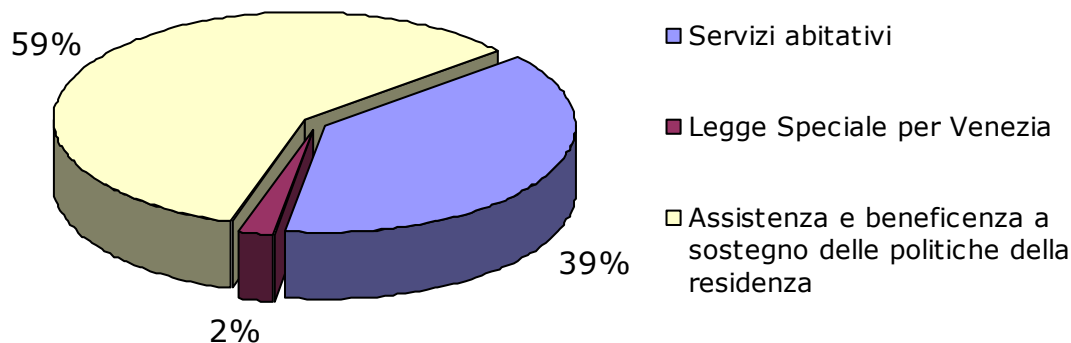
⁽¹⁾ Non sono compresi i costi dei dipendenti comunali addetti ai servizi

* I dati finanziari riferiti alla Legge Speciale sono quelli relativi ai contributi ai privati per l'acquisto o il recupero in centro storico e Isole di abitazioni.

** I dati finanziari relativi ai Servizi abitativi riguardano Entrate da canoni di locazione e Spese correnti relative a: costi di gestione degli alloggi comprensivi e di struttura dedicata a tale attività; inoltre comprendono i bonus economici per l'assistenza di particolari casi di sfratto, per affitti da privati di alloggi a canone convenzionale per la risoluzione di sfratti e la spesa per l'affitto di stanze presso strutture ricettive utilizzate in casi di estrema emergenza.

*** I dati finanziari relativi all'Assistenza e beneficenza a sostegno delle politiche della Residenza si riferiscono alle Entrate nazionali e regionali per interventi economici di assistenza e beneficenza e alle Spese Correnti relative all'erogazione di contributi all'affitto, contributi economici previsti dalla Legge 10/96 all'art. 21, contributi economici per la stipula di contratti di locazione in straordinaria emergenza abitativa.; tali spese comprendono inoltre le spese della struttura che si occupa di tale attività.

Principali voci di spesa per la casa



La qualità nei servizi per la casa

Certificazioni ISO 9001

Servizi interessati	Risultati
Legge Speciale Salvaguardia e Monitoraggio	Superamento Audit di mantenimento
Legge Speciale Contributi	Superamento Audit di mantenimento

Indagini di soddisfazione

Servizi interessati	Risultati
Servizi Abitativi:	
Servizi Abitativi Municipalità Chirignago - Zelarino	Giudizio complessivo: 7,75
Servizi Abitativi Municipalità Favaro Veneto	Giudizio complessivo: 8,94
Servizi Abitativi Municipalità Marghera	Giudizio complessivo: 8,10
Servizi Abitativi Municipalità Mestre – Carpenedo	Giudizio complessivo: 8,95
Servizi Abitativi sede di Venezia	Giudizio complessivo: 8,73
Legge Speciale Contributi	Giudizio complessivo: 8,49

Carta dei servizi

Servizi interessati	Risultati
Legge Speciale Contributi	Pubblicazione scheda di rendicontazione 2011
Servizi Abitativi	Pubblicazione aggiornamento carta

La qualità nei servizi per la casa

Servizi interessati	Progetti di miglioramento
Legge Speciale Contributi	Nel corso del 2011 è stato avviato un progetto di miglioramento per la gestione tecnica delle pratiche riferite ai contributi. Tale progetto ha coinvolto i tecnici del servizio che, con l'ausilio degli Ordini professionali, Architetti, Ingegneri e Geometri, hanno provveduto alla stesura di un prontuario tecnico

Tutte le informazioni relative alla qualità dei servizi sono disponibili nel dettaglio nel sito www.comune.venezia.it/qualita

Lavori pubblici conclusi nel 2011

Descrizione	Spesa complessiva	Data di conclusione e/o collaudo lavori
Manutenzione straordinaria diffusa degli alloggi per edilizia abilitativa a Mestre	2.500.000	30/09/2011
Interventi di recupero di unità abitative a Mestre	760.763	30/09/2011
Manutenzione straordinaria degli alloggi per edilizia abilitativa a Mestre - 2° stralcio	794.000	31/01/2011
Totale	4.054.763	

N.	Titolo obiettivo	Descrizione obiettivo	Indicatori
1	Promuovere lo sviluppo della residenza con interventi di riqualificazione del tessuto urbano	Secondo le stesse linee dell'intervento Bissuola, ci si propone di predisporre il PPA (piano pluriennale di attuazione) relativo agli ambiti PEEP per gli ambiti di Tesserà e Trivignano per la realizzazione di circa 500 alloggi.	Presentazione in Giunta della delibera di approvazione del PPA
		L'erogazione del contributo di circa 7 milioni e mezzo di euro consente l'avvio del programma denominato Social Housing nell'area di via Mattuglie. La realizzazione dell'intervento deve concludersi in tre anni e le azioni prevedono l'avvio dei lavori e l'assunzione del progetto definitivo a seguito dell'esito di gara Europea.	Gara per l'individuazione del soggetto attuatore
		Riqualificazione dell'area ex Umberto I a Cannaregio a fini prevalentemente residenziali, con una quota di edilizia sociale, attraverso l'approvazione di un Piano Particolareggiato. Si prevede la realizzazione di circa 70 alloggi di cui almeno un terzo di edilizia a canoni sostenibili, nonché il mantenimento e la riqualificazione dei servizi socio sanitari e sportivi esistenti. Il progetto sarà affidato attraverso procedure ad evidenza pubblica a soggetti privati.	Approvazione progetto preliminare da parte del Consiglio in variante al P.R.G. Approvazione Piano Particolareggiato da parte della Giunta Comunale
		Dopo il completamento dell'iter approvativo della Variante al P.E.E.P. di Bissuola saranno avviati interventi con elementi di innovazione nel rapporto tra Comune ad attuatori convenzionati individuando nuovi obiettivi di beneficio pubblico. Ci si propone, attraverso la predisposizione ed approvazione del "Piano Integrato PEEP Bissuola", di porre le basi di un modello che funga da riferimento per tutti i futuri interventi di edilizia convenzionata. L'obiettivo consiste nella predisposizione ed espletamento dei bandi per l'assegnazione delle aree su cui realizzare circa 700 alloggi di edilizia convenzionata, relative ai due comparti, al fine di poter avviare il più presto possibile le relative opere di urbanizzazione, le nuove edificazioni e di conseguenza attuare il beneficio pubblico.	Pubblicazione dei 2 bandi per l'assegnazione Piano Integrato Bissuola "comparto nord" e "comparto sud"
		Riqualificazione a fini prevalentemente residenziali dell'area dismessa degli ex Gasometri di San Francesco della Vigna in Centro Storico, di proprietà di Veritas, finalizzata alla realizzazione di circa 100 alloggi. E' necessario definire un progetto di riqualificazione in accordo con Veritas, adeguare al progetto il P.R.G. vigente e definire uno schema di convenzione con i soggetti attuatori.	Predisposizione degli atti finalizzati all'adozione e alla conseguente approvazione della variante PRG Trasmissione all'assessore di riferimento del progetto preliminare e della bozza di convenzione

I nostri impegni per il futuro

N.	Titolo obiettivo	Descrizione obiettivo	Indicatori
2	IMU - Istituzione dell'imposta municipale	Analizzare e attuare gli interventi necessari all'istituzione dell'IMU. Predisposizione degli atti necessari all'avvio: Regolamento e Deliberazione delle aliquote. Redazione del nuovo sito internet e del portale. Implementazione dell'applicativo gestionale per adeguarlo alla nuova imposta.	Predisposizione del Regolamento e della Deliberazione delle aliquote Adeguamento del sito internet
3	Riattivazione Osservatorio Casa	Riattivazione della pubblicazione annuale ferma dal 2008, dell'osservatorio Casa, documento organico di raccolta, elaborazione ed analisi dei dati sulla domanda ed offerta di alloggi nel territorio comunale, con particolare riferimento all'edilizia pubblica. A differenza del passato l'iniziativa, in collaborazione con il Settore Inquilinato e Politiche della Residenza, viene curata esclusivamente da risorse interne all'ente e comunque senza oneri per l'amministrazione.	Pubblicazione nuova edizione Osservatorio
4	Semplificazione ed informatizzazione e dei procedimenti del Settore Casa in un'ottica di trasparenza	Si intende operare una completa revisione dei processi e dei procedimenti che interessano il Settore Casa per addivenire ad una riduzione dei tempi di risposta all'utenza ed a una maggiore trasparenza dell'azione amministrativa.	N. disposizioni /determinazioni / deliberazioni di semplificazione dell'attività: 5
5	Intensificazione controlli e verifiche sugli inquilini delle case comunali	Controllo documentale d'ufficio e mediante sopralluoghi delle autocertificazioni e dichiarazioni presentate da assegnatari e/o utenti richiedenti assistenza.	% Provvedimenti su situazioni irregolari accertate: 100% N. posizioni verificate (con sopralluoghi e /o con verifiche documentali): 100