

Tempi di erogazione dei servizi - Anno 2012

SERVIZIO	Prestazioni Rese	Dimensioni di Qualità	Indicatori	Standard (valore atteso)	Risultati Ottenuti
Anziani disabili e salute mentale	Area della Domiciliarietà - Assistenza domiciliare tutelare	Affidabilità del servizio	Intervallo di tempo tra data della richiesta di attivazione intervento urgente e la data di effettiva attivazione dell'intervento	Entro 3 giorni lavorativi	Su 143 richieste lo standard è stato garantito per 143 persone. 100% raggiungimento standard
	Area della Domiciliarietà - Assistenza domiciliare tutelare	Trasparenza	n° di richieste con invio comunicazione sull'esito dell'istruttoria entro 60 giorni	Uguale o maggiore dell'80%	Su 547 lo standard è stato garantito per 542 richieste. 99% raggiungimento standard
	Area della Domiciliarietà - Accudienza scolastica	Trasparenza	N° lettere inviate entro il mese di settembre, sul totale dei minori in accudienza nell'anno	100%	Standard applicabile su 219 bambini e raggiunto per 219 100% raggiungimento standard
	Area della Residenzialità	Trasparenza	Intervallo di tempo tra la data della domanda e l'invio della risposta scritta	Entro 30 giorni	535 domande su 535 100% raggiungimento standard
	Area della Mobilità	Tempestività	Intervallo di tempo dalla data della domanda su esito dell'istruttoria all'invio della risposta scritta	Entro 30 giorni	62 richieste su 62 100% raggiungimento standard
Politiche cittadine per l'Infanzia e Adolescenza Centro per l'Affido e la Solidarietà Familiare		Accessibilità del servizio	N° appuntamenti fissati nella fascia oraria 17.00-19.30 sul totale appuntamenti richiesti nella stessa fascia oraria	Maggiore o uguale al 97%	167/167 liv raggiungimento std pari al 100%
		Affidabilità del servizio	Intervallo di tempo tra data ricezione domanda e data di risposta	Entro 4 giorni lavorativi	36/38 liv raggiungimento std pari al 95%
		Tempestività	Ottenere un colloquio tempestivo rispetto alla data della richiesta	Entro 10 giorni	20/20 liv raggiungimento std pari al 100%
Osservatorio Politiche di Welfare	Attivazione risorse: progetti per una città sicura	Trasparenza delle decisioni Ocio al tacuin	N° lettere inviate entro 30 giorni sul totale delle domande pervenute	100%	Standard rispettato per 165 richieste su 174 pari al 95%

Tempi di erogazione dei servizi - Anno 2012

SERVIZIO	Prestazioni Rese	Dimensioni di Qualità	Indicatori	Standard (valore atteso)	Risultati Ottenuti
Servizio Immigrazione e Promozione dei diritti di cittadinanza e dell'Asilo	Sportelli informazione e orientamento	Tempestività	Tempo di attesa per fissare un appuntamento	Minore di 14 giorni di calendario	Su 1.366 richieste di appuntamento pervenute, 1.340 con standard soddisfatto. Pari a 98%
	Servizio sociale	Tempestività	Tempo di attesa per fissare il primo appuntamento	Minore di 14 giorni di calendario	Su 124 richieste di primo appuntamento pervenute, 118 con standard soddisfatto. Pari al 95,2%
	Tuttincittà	Tempestività	n°giorni intercorrenti tra la richiesta di mediazione linguistica culturale e la risposta scritta alla scuola (dal 1° maggio al 31 dicembre 2012)	Minore di 15 giorni	Su 329 richieste pervenute (01.05- 31.12.2012), 321 con standard soddisfatto. Pari a 98%
	Tuttincittà	Tempestività	tempo di attesa per fissare un appuntamento	minore di 14gg di calendario	Su 119 richieste di appuntamento pervenute, 109 con standard soddisfatto. Pari a 92%
	Mediazione nel sociale	Tempestività	Intervallo di tempo tra la richiesta di mediazione e il primo contatto	Minore di 6 giorni	Su 108 richieste pervenute, 104 con standard soddisfatto. Pari a 96,3%
Promozione Inclusione Sociale	Protezione sociale e umanitaria	Tempestività	N° Risposta fornite oltre 4 giorni	Magg iore al 95%	28 su 28, pari al 100%
	Area penitenziaria	Trasparenza delle decisioni	Intervallo di tempo da presentazione domanda di sostegno economico alla data di Invio al domicilio dei richiedenti di comunicazione scritta con esiti	Entro 60 giorni	17 su 17, pari al 100%
Cittadinanza delle Donne e Cultura della Differenza	Gruppi di donne del territorio - Attività culturali	Tempestività	N°di risposte fornite oltre due giorni sul totale richieste utilizzo stanza	Minore del 5%	Il tempo medio di risposte fornite per richiesta utilizzo sala riunioni è stato di 1 giorno. Standard rispettato al 100%
	Biblioteca di Genere e Centro Multiculturale	Puntualità del Servizio	Intervallo di tempo tra data richiesta e data esito di reperibilità	2 giorni	Monitoraggio effettuato da gennaio a dicembre su tutte le richieste di prestito interbibliotecario pervenute. Lo standard è stato rispettato al 100%
	Sportello Donne al lavoro	Tempestività	Intervallo di tempo per ottenere il primo incontro orientativo (dalla richiesta alla data dell' appuntamento)	10 giorni	Nel 2012 non è stato possibile rispettare gli standard

Tempi di erogazione dei servizi - Anno 2012

SERVIZIO	Prestazioni Rese	Dimensioni di Qualità	Indicatori	Standard (valore atteso)	Risultati Ottenuti
Legge speciale contributi	1. Contributi in conto capitale	Tempestività	Tempo che intercorre tra la scadenza del Bando e la formulazione della graduatoria provvisoria	Minore di 40 gg	Non rilevato in quanto non vi è stato un bando
	2. Contributi in conto interessi	Tempestività	Tempo che intercorre tra la scadenza del Bando e la formulazione della graduatoria provvisoria	Minore di 40 gg	Non rilevato in quanto non vi è stato un bando
	3. Abbattimento barriere architettoniche	Tempestività	Tempo che intercorre tra la scadenza del Bando e la formulazione della graduatoria provvisoria	Minore di 35 gg	Non rilevato in quanto non vi è stato un bando
Servizi abitativi	1. 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
	1. Assegnazione alloggi (bandi ed emergenze)	Tempestività	Intervallo di tempo fra la data del ricorso e la data di accoglimento o diniego	Non superiore ai 45 giorni	Lo standard è stato rispettato
	2. Valutazione dei casi di emergenza abitativa (sfratti e casi sociali)	Tempestività (sfratti)	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
	2. Valutazione dei casi di emergenza abitativa (sfratti e casi sociali)	Tempestività (casi sociali)	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
	3. Autorizzazione al subentro. Presenze transitorie. Presenze definitive. Decadenze dal diritto di occupazione 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
Servizio elettorale e leva militare	2. - 3. Rilascio certificati per elettorale e leva	Puntualità	Intervallo di tempo fra la richiesta e il rilascio	Max 2 giorni	Sempre soddisfatto il termine
	2. - 3. Rilascio certificati per elettorale e leva	Tempestività	Tempo di risposta a un reclamo (gg)	Max 6 giorni lavorativi	Nessun reclamo

Tempi di erogazione dei servizi - Anno 2012

SERVIZIO	Prestazioni Rese	Dimensioni di Qualità	Indicatori	Standard (valore atteso)	Risultati Ottenuti
Servizio polizia mortuaria	1. Affidamento Urna Cineraria	Puntualità	Intervallo di tempo tra ricezione della domanda e l'invio dell'autorizzazione/diniego	Massimo 7 giorni	165/165
	2. Iscrizione nel Registro della Cremazione	Puntualità	Intervallo di tempo tra ricezione della domanda e l'invio dell'autorizzazione/diniego	Massimo 30 giorni	nessuna richiesta
	3. Esumazione-Estimolazione Straordinarie	Puntualità	Intervallo di tempo tra ricezione della domanda e l'invio dell'autorizzazione/diniego	Massimo 10 giorni	289/289
	4. Apertura Tomba di Famiglia	Puntualità	Intervallo di tempo tra ricezione della domanda e l'invio dell'autorizzazione/diniego	Massimo 8 ore lavorative	117/117
	5. Passaporto Mortuario	Puntualità	Intervallo di tempo tra ricezione della domanda e l'invio dell'autorizzazione/diniego	Massimo 8 ore lavorative	48/48
	6. Esercizio del trasporto Funebre	Puntualità	Intervallo di tempo tra ricezione della domanda e l'invio dell'autorizzazione/diniego	Massimo 10 giorni	3/3
	7. Assegnazione Loculo ai sensi art. 2 bis comma 3 regolamento comunale dispersione	Puntualità	Intervallo di tempo tra ricezione della domanda e l'invio dell'autorizzazione/diniego	Massimo 30 giorni	nessuna richiesta
	8. Accoglimento di deceduti all'estero	Puntualità	Intervallo di tempo tra ricezione della domanda e l'invio dell'autorizzazione/diniego	Massimo 8 ore lavorative	7/7
	9. Accoglimento in deroga ex artt 13/31 regolamento comunale di polizia mortuaria	Puntualità	Intervallo di tempo tra ricezione della domanda e l'invio dell'autorizzazione/diniego	Massimo 30 giorni	83/83
	10. Onoranze Speciali	Puntualità	Intervallo di tempo tra ricezione della domanda e l'invio dell'autorizzazione/diniego	Massimo 8 ore lavorative	10/10
	11. Funerale di Povertà	Puntualità	Intervallo di tempo tra ricezione della domanda e l'invio dell'autorizzazione/diniego	Massimo 7 giorni	10/20 In alcuni casi sono necessarie ricerche presso ambasciate e consolati per defunti sconosciuti o occorre il nullaosta dell'Autorità giudiziaria per procedere al servizio
	12. Usabilità Tombe private	Puntualità	Intervallo di tempo tra ricezione della domanda e l'invio dell'autorizzazione/diniego	Massimo 60 giorni	3/3
	13. Tumulazione Privilegiata	Puntualità	Intervallo di tempo tra ricezione della domanda e l'invio dell'autorizzazione/diniego	Massimo 120 giorni	nessuna richiesta
	14. Nullaosta dispersione ceneri in natura	Puntualità	Intervallo di tempo tra ricezione della domanda e l'invio dell'autorizzazione/diniego	Massimo 90 giorni	8/8
	15. Lavori manutentivi su Tombe private	Puntualità	Intervallo di tempo tra ricezione della domanda e l'invio dell'autorizzazione/diniego	Massimo 30 giorni	10/10

Tempi di erogazione dei servizi - Anno 2012

SERVIZIO	Prestazioni Rese	Dimensioni di Qualità	Indicatori	Standard (valore atteso)	Risultati Ottenuti
Servizio Anagrafe e Stato Civile	1. Cambi di abitazione	Tempestività	Intervallo di tempo dalla richiesta alla registrazione del cambio	2 giorni lavorativi	97,67% delle pratiche entro lo standard
	2. Iscrizione per trasferimento di residenza	Tempestività	Intervallo di tempo dalla richiesta alla registrazione in anagrafe	2 giorni lavorativi	97,72 delle pratiche entro lo standard
	3.1 Rilascio certificati anagrafici informatizzati	Tempestività	Intervallo di tempo dalla richiesta al rilascio del documento	immediato	100% entro lo standard
	3.2 Rilascio certificati anagrafici storici compilati manualmente	Tempestività	Intervallo di tempo dalla richiesta al rilascio del documento	Max 6 giorni lavorativi	100% entro lo standard
	4. Autenticazione di sottoscrizione	Tempestività	Intervallo di tempo dalla richiesta all'ottenimento della autenticazione	immediato	100% entro lo standard
	5. Autenticazione di copie e di documenti originali	Tempestività	Intervallo di tempo dalla richiesta all'ottenimento della autenticazione	immediato	100% entro lo standard
	6. Carte d'identità	Tempestività	Intervallo di tempo dalla richiesta al rilascio della carta di identità	immediato	100% entro lo standard
	7. Rilascio di certificazioni di stato civile	Tempestività	Intervallo di tempo dalla richiesta al rilascio del certificato allo sportello	immediato	100% entro lo standard
	8. Rilascio autorizzazioni trasporto salme/resti mortali/ceneri	Tempestività	Intervallo di tempo dalla richiesta al rilascio autorizzazione	Max 3 giorni	100% entro lo standard
	9. Rilascio attestati soggiorno permanente	Tempestività	Intervallo di tempo dalla richiesta al rilascio attestati	Max 30 gg.	100% entro lo standard
Asili Nido	Servizio di asilo nido	Garanzia del servizio educativo	Elaborazione P.O.F. per ogni nido	Elaborazione P.O.F. entro e non oltre il 30/11 di ogni anno	Su n.28 servizi n.28 hanno elaborato il P.O.F. entro il 30/11
		Garanzia del servizio educativo	Elaborazione programmazione educativa per sezione di riferimento con individuazione obiettivi educativi, azioni, tempistiche e responsabilità	Per i lattanti entro il 31/01 di ogni anno Per i divezzi entro il 31/12 di ogni anno	Su n.28 servizi n. 27 hanno elaborato la programmazione educativa entro le date indicate. Un servizio l'ha elaborata il 01/02/2012 per motivi legati alle numerose assenze del personale educatore.
		Garanzia del menù	Attivazione di dieta specifica entro 3 giorni dal ricevimento del certificato medico	Nel >=90% dei casi (n. casi entro i 3 giorni/n. richieste*100)	Su numero 28 Servizi: Rispettato il 100%
		Ascolto dell'utenza e informazione	Tempo massimo che intercorre tra la data di ricezione del reclamo e la sua risposta	<=30 giorni (data ricezione reclamo - data risposta)	Su numero 28 Servizi Nessun reclamo ricevuto
		Ascolto dell'utenza e informazione	Tempo di informazione all'utenza tramite il nido della chiusura (5gg)	Entro e non oltre il 30/11 di ogni anno	l'informativa all'utenza per i 28 nidi è avvenuta entro il 30/11/2011

Tempi di erogazione dei servizi - Anno 2012

SERVIZIO	Prestazioni Rese	Dimensioni di Qualità	Indicatori	Standard (valore atteso)	Risultati Ottenuti
WiFi Connettività internet pubblica	1- 2. "Cittadinanza digitale" - WIFI gratuito per residenti e city users, "FreeltaliaWiFi" - WiFi gratuito per utenti FreeltaliaWiFi	Tempestività	Tempo medio di risposta ai quesiti posti all'indirizzo info@cittadinanzadigitale.it calcolato trimestralmente	4 giorni	apr-giu 2012: richieste ricevute 38, richieste evase 35, tempo medio risposta 1,54 gg; lug-set 2012: richieste ricevute 52, richieste evase 51, tempo medio risposta 2,16 gg; ott-dic 2012: richieste ricevute 53, richieste evase 53, tempo medio risposta 1,42 gg;
	1- 2. "Cittadinanza digitale" - WIFI gratuito per residenti e city users, "FreeltaliaWiFi" - WiFi gratuito per utenti FreeltaliaWiFi	Tempestività	Tempo medio di pubblicazione sui siti www.cittadinanzadigitale.it e www.veniceconnected.com dell'informazione sugli hotspot in manutenzione, calcolato trimestralmente	≥ 24 ore - prima dell'interruzione del servizio per le manutenzioni programmate ≤ 2 ore - dopo l'interruzione del servizio per le manutenzioni non programmate	Nel corso del 2012 è stata inserita nella mappa degli hotspot l'informazione sul loro stato di attività/manutenzione, integrata direttamente con il sistema automatico di monitoraggio della rete wifi. La pubblicazione dell'informazione aggiornata sullo stato di ciascun hotspot avviene al massimo entro 75 minuti dalla variazione
	3. "Veniceconnected" - WIFI a pagamento	Tempestività	Tempo medio di risposta ai quesiti posti alla sezione "Contattaci" di www.veniceconnected.com, calcolato trimestralmente	4 giorni	apr-giu 2012: richieste ricevute 34, richieste evase 34, tempo medio risposta 3,21 gg; lug-set 2012: richieste ricevute 41, richieste evase 41, tempo medio risposta 1,85 gg; ott-dic 2012: richieste ricevute 17, richieste evase 17, tempo medio risposta 1,59 gg;

Tempi di erogazione dei servizi - Anno 2012

SERVIZIO	Prestazioni Rese	Dimensioni di Qualità	Indicatori	Standard (valore atteso)	Risultati Ottenuti
	<p>3. "Veniceconnected" - WIFI a pagamento</p>	<p>Tempestività</p>	<p>Tempo medio di pubblicazione sui siti www.cittadinanzadigitale.it e www.veniceconnected.com dell'informazione sugli hotspot in manutenzione, calcolato trimestralmente</p>	<p>≥ 24 ore - prima dell'interruzione del servizio per le manutenzioni programmate</p> <p>≤ 2 ore - dopo l'interruzione del servizio per le manutenzioni non programmate</p>	<p>Nel corso del 2012 è stata integrata nella mappa degli hotspot l'informazione sul loro stato di attività/manutenzione integrato direttamente con il sistema automatico di monitoraggio della rete wifi. La pubblicazione dell'informazione aggiornata sullo stato di ciascun hotspot avviene entro 75 minuti dalla variazione</p>