

Carta dei servizi: Rendicontazione, Aggiornamento e Miglioramento

CITTA' DI
VENEZIA



**Direzione Programmazione e Controllo
Servizio Qualità Processi e Servizi**



**APPORTO DI
RENDICONTAZIONE, AGGIORNAMENTO E
MIGLIORAMENTO**

Anno di riferimento 2014

**Carta dei servizi del Servizio:
Settore inquinato e politiche della residenza**

Data di compilazione anno 2015

Indice

Rendicontazione.....3

- 1. Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nella Carta dei servizi - anno 2014.....
- 2. Rendicontazioni indagini di soddisfazione dell'utenza - anno 2014.....
- 3. Rendicontazione reclami - anno 2014.....
- 4. Rendicontazione progetti di miglioramento - anno 2014.....

Aggiornamento.....10

- 1. Aggiornamento testo.....
- 2. Aggiornamento servizi e modalità di erogazione dei servizi.....

Miglioramento.....14

- 1. Progetti di miglioramento in programmazione per l'anno 2014.....
- 2. Piano di miglioramento degli standard per l'anno 2014.....

Rendicontazione

1. Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nella Carta dei servizi - anno 2014

FATTORI DI	INDICATORI	STANDARD	RISULTATI OTTENUTI
QUALITA' 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 5.511 sono locati 4.884 percentuale del 93%

*Nota. Dal primo ottobre 2012 per effetto del termine della convenzione con ATER Venezia, 585 alloggi ex demanio sono passati alla gestione diretta del Comune.

Assegnazione alloggi (Bandi)

Puntualità	<p>Publicazione della graduatoria definitiva e dei primi 180 nominativi per il bando ERP 2010. E relativa assegnazione.</p> <p>Publicazione della graduatoria definitiva del bando Bando Autorestauro 2014.</p> <p>Publicazione graduatoria definitiva bando per la mobilità.</p>	<p>Tempo medio non superiore ai 6 mesi</p>	<p>Sulla base della graduatoria definitiva E.R.P. 2010 si è pervenuti alla verifica di 199 posizioni con le relative assegnazioni di alloggi.</p> <p>Le tre graduatorie definitive bando autorestauro, 2011 (1 Bando) e 2014 (2 bandi), sono state verificate come segue: Per il 2011 convocati e comprovato punteggio: 54 assegnati: 10 Per il 2014 convocati: 50 Per il Bando della Mobilità la Graduatoria è stata pubblicata a gennaio 2015.</p>
------------	---	--	---

Carta dei servizi: Rendicontazione, Aggiornamento e Miglioramento

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 riferito ai tempi di istruttoria è stato rispettato per tutti i Bandi gestiti nel 2014: Per i 2 Bandi autorestauro 2014 30 gg. Per Bando mobilità anno 2014:30 gg 100%
Accessibilità	% di sedi (anche temporanee) in cui è disponibile la modulistica per la presentazione delle domande	100%	Sede di S. croce, 353. Si è aggiunta, ed è diventata la modalità utilizzata dal 55% degli utenti, la disponibilità del form on line delle richieste. Attraverso la registrazione su cittadinanza digitale si può accedere al modulo per la relativa domanda 100%
Accessibilità	% di sedi proprie dei Servizi Abitativi in cui è possibile presentare le domande	100%	Sede di S. Croce, 353. Si è aggiunta ed è diventata la modalità utilizzata dal 55% degli utenti la procedura di presentazione on line delle domande tramite registrazione su cittadinanza digitale

Carta dei servizi: Rendicontazione, Aggiornamento e Miglioramento

Servizio Front office

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	Il tempo di attesa dipende dalla data fissata per lo sfratto
--------------	---	---------------------------	--

Continuità	Il servizio interviene nella mediazione tra proprietario, avvocato, inquilino in occasione dell'esecuzione con forza pubblica dello sfratto dichiarato assistibile	1 operatore	La mediazione è sempre garantita da un operatore se il nucleo è stato riconosciuto assistibile. Al fine di aumentare le probabilità di una risoluzione concordata la mediazione nel corso del 2014 è stata attivata fin dal momento in cui è stato accertato il possesso dei requisiti per l'assistenza del nucleo sottoposto a sfratto.
------------	--	-------------	--

b) Casi di rilevanza sociale

Tempestività	Tempo di attesa tra la richiesta di colloquio inoltrata dall'utente e l'appuntamento fissato dall'operatore	Non superiore ai 20 giorni	20 giorni l'indice è riferito a situazioni non classificate come emergenze, per le quali invece l'intervento è ponderato in base all'urgenza.
--------------	---	----------------------------	--

Carta dei servizi: Rendicontazione, Aggiornamento e Miglioramento

Autorizzazione al subentro. Ampliamenti del nucleo familiare. Presenze transitorie. Presenze definitive.

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 30 giorni salvo eccezioni dovute a fattori ostativi	I tempi sono stati contenuti nei termini previsti nelle schede procedurali dei provvedimenti amministrativi pubblicati sul sito della "Trasparenza". Con il seguente dettaglio a) per subentri, 30gg b) per ospitalità 30gg c) per ampliamenti 90 gg. Ciò a seguito della riorganizzazione interna seguita dalla redistribuzione degli incarichi al personale interno con una specifica preparazione amministrativa di base rivolta agli operatori del Servizio
Accessibilità	% di sedi in cui è disponibile la modulistica relativa alle autorizzazioni (subentri, ospitalità ed ampliamenti)	100%	100% (sede di S. Croce 353) + possibilità di accesso alla modulistica disponibile sul sito di Politiche della Residenza
Accessibilità	% di sedi in cui è possibile presentare istanza alle autorizzazioni (subentri, ospitalità ampliamenti)	100%	Presso tutte le sedi del Protocollo generale del Comune di Venezia 100%

Carta dei servizi: Rendicontazione, Aggiornamento e Miglioramento

Mobilità degli inquilini. Istanze generiche non da bando

Accessibilità	% di sedi in cui è disponibile la modulistica per richiesta di mobilità generica (non da bando)	100%	100% (sede di S. Croce 353). A questa si aggiunge la modalità di accesso alla modulistica disponibile sul sito delle Politiche della Residenza
Accessibilità	% di sedi in cui è possibile presentare l'istanza di mobilità generica (non da bando)	100%	Presso tutte le sedi del Protocollo generale del Comune di Venezia 100% in aggiunta alla procedura del form in rete previsto dal programma mobilità residenziale on line

2. Rendicontazione indagini di soddisfazione dell'utenza - anno 2014

Il Settore in oggetto non è stato incaricato per lo svolgimento dell'indagine di soddisfazione dell'utenza nel corso del 2014. A rendiconto ottimale delle attività gestionali di best practice è possibile consultare il quindicesimo rapporto annuale dell'Osservatorio casa sullo stato patrimoniale degli immobili di edilizia residenziale pubblica e sui relativi progetti di sviluppo del patrimonio sociale abitativo. L'osservatorio è consultabile sul sito delle Politiche della residenza.

3. Rendicontazione reclami - anno 2014

Non ci sono stati reclami sul mancato rispetto dei tempi nel corso dell'anno, comprovati da documentazione.

4. Rendicontazione progetti di miglioramento - anno 2014

I° PROGETTO: Programma della mobilità residenziale in rete_

Tale progetto è iniziato nell'aprile 2011 e ha permesso la raccolta delle richieste di mobilità formulate dagli inquilini residenti negli alloggi comunali, anche attraverso l'invio telematico (accesso internet mediante password e invio agli uffici di un questionario compilato dall'utente). Nel 2013 sono state raccolte e inserite nel sistema informatico 600 domande. Nel corso del 2014 è stato progettato un bando dedicato alla mobilità degli inquilini assegnatari di un alloggio di edilizia residenziale pubblica. Ciò al fine di individuare e soddisfare con maggiore qualità la richiesta specifica. L'intervento in questione ha trovato poi il seguito sotto il profilo normativo con l'emanazione del bando della mobilità degli inquilini residenti in alloggi di edilizia residenziale pubblica anno 2014. Nel 2015 è stata pubblicata la graduatoria definitiva.

II° PROGETTO: sull'assegnazione alloggi

Carta dei servizi: Rendicontazione, Aggiornamento e Miglioramento

Nel corso del 2011, è stata avviata la sperimentazione del primo bando di concorso per la locazione a canone calmierato di alloggi di proprietà comunale che necessitano di lavori di manutenzione ordinaria e straordinaria (86 alloggi variamente distribuiti nel Comune di Venezia). Sono state ricevute 1114 domande e pubblicata la graduatoria definitiva. Il fine di tale bando è stato quello di mettere in disponibilità alcuni immobili in un tempo ridotto, senza aspettare l'intervento di ristrutturazione da parte dell'amministrazione dato il momento di elevata crisi finanziaria e di scarsità di risorse. Le somme impiegate per la ristrutturazione dai privati cittadini assegnatari di questi immobili, verranno poi detratte dall'affitto fino al raggiungimento del totale investimento.

Nel 2014 sono stati creati altri 2 bandi per il cosiddetto autorestauro: uno per 54 alloggi in terraferma e centro storico e un altro per 18 alloggi sulle isole della gronda lagunare. Sono state pubblicate anche le graduatorie definitive.

Ancora nel 2014, attraverso la collaborazione e le indicazioni degli operatori, è stata effettuata la programmazione e lo studio di ulteriori bandi attraverso i quali si potesse dare l'avvio al piano di riqualificazione e a nuove assegnazioni del patrimonio abitativo. Così come previsto dal **Piano casa con** il decreto legge 28 marzo 2014 n.47, contenente misure urgenti per l'emergenza abitativa, per il mercato delle costruzioni e per Expo 2015, adottato dal Consiglio dei Ministri nella riunione del 12 marzo 2014, è stato **convertito in legge il 20 maggio 2014**.

III° 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. Inoltre, sempre per una maggior chiarezza e immediatezza dell'informazione nel 2014 nella homepage del sito del Comune di Venezia è stata rivisitato il sito delle politiche della residenza. Finestra dedicata attraverso la quale si può accedere direttamente al portale dei servizi abitativi. Quotidianamente il portale dei Servizi abitativi viene aggiornato. Si è

Carta dei servizi: Rendicontazione, Aggiornamento e Miglioramento

provveduto alla nuova progettazione dell'Osservatorio Casa e della relativa pubblicazione, contenente i principali dati riguardanti il patrimonio di edilizia residenziale pubblica e gli aspetti demografici con l'inserimento di aree tematiche.

IV° 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 e acquisizione delle ospitalità. L'istruzione degli operatori è avvenuta attraverso risorse interne e ha coinvolto anche le posizioni con contrattualizzazione a tempo determinato. Tale progetto non ha comportato spese aggiuntive per l'amministrazione e ha valorizzato le risorse umane facenti parte del servizio.

V° PROGETTO

Revisione del sito Internet per una maggiore facilitazione nell'accesso agli atti e ai provvedimenti che regolano il settore. Nonché alla fruizione delle informazioni inerenti le varie procedure da espletare al fine di ottenere i servizi erogati.

Aggiornamento

1. Aggiornamento testo

Nell'ambito della carta dei servizi sono stati inseriti i cambiamenti relativi all'aggiornamento dei testi in relazione all'accorpamento di alcuni sportelli degli operatori decentrati del Servizio Front office ed è stata aggiornata la parte relativa ai contatti.

Inoltre è stato inserito il nuovo "Sportello per la morosità incolpevole".

2. Aggiornamento servizi e modalità di erogazione dei servizi

Nel corso del 2014 il settore inquilinato e politiche della residenza è stato riorganizzato in due Servizi.

1) Servizio Front-office: Operatori decentrati nelle Municipalità - Contributi

Servizio Front-office: Operatori decentrati nelle Municipalità - Contributi

Durante l'anno 2014 il Servizio Front office ha dovuto affrontare numerose emergenze, nella scarsità di risorse abitative ed economiche come mai prima d'ora, ma anche di personale, è stata garantita l'assistenza ai nuclei più fragili e bisognosi.

Dato l'elevato numero di sfratti per morosità è stato ripristinato l'indicatore degli sfratti relativo al tempo medio di attesa tra la richiesta di colloquio inoltrata dall'utente e l'appuntamento fissato dall'operatore. Gli operatori decentrati hanno operato per lo più in tempi ristretti alla ricerca di una mediazione con avvocati e/o proprietari degli alloggi nonostante la scarsità delle risorse abitative ed economiche che hanno caratterizzato negativamente il 2014.

Gli operatori decentrati presso le Municipalità.

Nell'ottica di una più efficiente e razionale gestione delle risorse del personale sono stati accorpati alcuni sportelli decentrati nel territorio:

- lo sportello di Favaro è stato unificato con quello di Mestre Centro con sede in Via Ca' Rossa;
- lo sportello del Lido di Venezia è stato unificato con quello di Venezia Centro Storico con sede a P. Roma.

Carta dei servizi: Rendicontazione, Aggiornamento e Miglioramento

Sono stati garantiti i ricevimenti nella sede più vicina agli utenti nel caso di persone con difficoltà a spostarsi.

Ufficio Contributi:

Nella fase del consolidamento della riorganizzazione della Direzione Casa nei Servizi Front e Back office, nel Servizio di Front office si è cercato di realizzare una stretta collaborazione tra operatori decentrati e ufficio contributi al fine di creare un coordinamento degli interventi:

- curando la comunicazione,
- curando la raccolta e l'elaborazione dei dati in particolare in occasione dei Bandi del Fondo Sostegno Affitti,
- utilizzando in modo mirato i contributi comunali all'affitto per il sostegno di famiglie in disagio abitativo seguite dai Servizi
- consentendo la programmazione degli interventi sui reali bisogni raccolti dagli operatori fra gli utenti per un più efficace utilizzo delle risorse a disposizione.

Inoltre è stata curato il rapporto con gli altri Comuni capoluogo del Veneto e ad alta tensione abitativa della provincia di Venezia, attraverso la partecipazione ad appositi tavoli di confronto regionali per il coordinamento delle attività riguardanti l'utilizzo dei Fondi del Fondo sostegno affitti e gli interventi relativi alla "morosità incolpevole".

Il Servizio si è dedicato in particolare alla cosiddetta "morosità incolpevole" di inquilini che si trovano nell'impossibilità di pagare il canone di locazione a causa di una perdita consistente del reddito, costruendo un apposito tavolo di lavoro con Prefettura, Tribunale ordinario, Corte d'Appello, Ordine degli Avvocati, Sindacati dei Proprietari e degli Inquilini con l'obiettivo di coinvolgere più soggetti nell'azione di prevenzione agli sfratti. Il lavoro iniziato a marzo 2014 si è conclu-

Carta dei servizi: Rendicontazione, Aggiornamento e Miglioramento

so a ottobre 2014 con un Protocollo di Intesa approvato con Deliberazione di Giunta Comunale n.606 del 12/12/2014 che attende la firma ufficiale di tutti i partecipanti al tavolo.

2) Servizio Back Office: Gestione Alloggi con Sede A S. Croce 353 – Venezia

L'ufficio bandi ed Assegnazioni ha compiti relativi a:

Emanazione dei Bandi di concorso di edilizia residenziale pubblica e dei Bandi speciali per le locazioni di alloggi di proprietà o gestiti dal Comune di Venezia. Dispone per le assegnazioni/locazioni/concessioni mediante il costante monitoraggio e programmazione delle risorse abitative da destinare alle graduatorie. Dispone altresì per le emergenze abitative le cui istruttorie sono sviluppate e definite dal Servizio Front - Office.

Attuazione della mobilità degli inquilini residenti in alloggi di edilizia residenziale pubblica, mediante bandi o analisi delle necessità urgenti di intervento di recupero negli alloggi pubblici o per risolvere situazioni di gravità collegate agli inquilini. Quali gravi conflitti condominiali, alloggi con comprovati problemi manutentivi.

Unità operativa complessa Gestione Inquilini ed Occupanti

Verifica i requisiti di mantenimento del diritto alla assegnazione e attiva le procedure di decadenza e annullamento dal diritto all'assegnazione. Verifica la regolarità delle presenze dei soggetti residenti negli alloggi pubblici in gestione, mediante autorizzazioni o avvio di procedure di sgombero di occupanti che non hanno titolarità a permanere negli alloggi pubblici (fatta eccezione per gli occupanti senza titolo in alloggi Ater, attività di stretta competenza dell'ente Gestore).

L'ufficio Tecnico Rapporti con Insula

Segnala e sollecita ad INSULA s.p.a. gli interventi tecnici connessi ad eventuali urgenze al fine della risoluzione delle problematiche manutentive segnalate dagli

inquilini comunali. Concede nulla osta per alcune tipologie di richieste inoltrate da inquilini comunali

Miglioramento

1. Progetti di miglioramento in programmazione per l'anno 2015

Il servizio settore inquilinato e politiche della residenza ha in programma di sviluppare alcuni progetti specifici per migliorare la qualità dei servizi offerti ai cittadini.

Servizio Front office

Sfratti per Finita Locazione

A seguito delle novità introdotte dal Governo in merito alle mancate sospensive che ha costretto il Comune di Venezia a rimodulare le tipologie di assistenza erogabili è stato ri-creato un apposito ufficio dedicato agli sfratti per finita locazione. Nei primi mesi del 2015 l'operatore incaricato ha provveduto a convocare tutti gli 80 nuclei conosciuti dal Servizio e a rischio di esecuzione nei primi 4 mesi dell'anno per dare informazioni sulle nuove procedure e aggiornare gli atti. Questo ha consentito una programmazione dell'assistenza erogabile in termini di alloggi da assegnare e risorse economiche da erogare data l'impossibilità a reperire 80 alloggi in un tempo così ristretto.

Morosità incolpevole

E' stato aperto dal 16/1/2015 un apposito "Sportello per la morosità incolpevole" con sede unica a Venezia Piazzale Roma, dove l'inquilino interessato può acquisire tutte le informazioni necessarie e presentare domanda di contributi.

Carta dei servizi: Rendicontazione, Aggiornamento e Miglioramento

E' stato emanato un avviso pubblico a tempo indeterminato per gli interventi relativi alla morosità incolpevole ai sensi del Decreto Ministeriale del 14/5/2014.

Sono stati dedicati due operatori, uno per Venezia e uno per la Terraferma per l'attività di mediazione con avvocati e/o proprietari.

Tutte le attività sono state armonizzate con quelle degli altri Comuni Capoluogo del Veneto al fine di rendere il più possibile omogenei gli interventi nel territorio, e per quanto possibile, date la scarsità delle somme a disposizione, anche con i Comuni ad alta tensione abitativa della provincia di Venezia.

Fondo sostegno affitti

Per facilitare la partecipazione degli inquilini al Bando del Fondo sostegno affitti sono state attivate delle Convenzioni con i CAF del territorio comunale per la raccolta delle domande. Ciò grazie alla distribuzione capillare degli sportelli nel territorio e l'agevolazione nella compilazione dell'ISEE in un'unica sede. Vista l'esperienza, per la prima volta realizzata a Venezia sono in corso aggiustamenti che verranno applicati nella prossima edizione del Bando.

Organizzazione del Servizio Front Office

E' in corso di studio la realizzazione di due sedi per il Servizio Front Office una per Venezia e una per Mestre per l'accentramento degli operatori decentrati. Il progetto mira a risolvere definitivamente la cronica carenza di personale e concentrare le attività degli addetti verso i progetti realizzabili sulla base delle risorse realmente disponibili sia per quanto riguarda i contributi comunali all'affitto, che gli interventi ascrivibili alla "morosità incolpevole" sia per le segnalazioni di emergenze abitative.

Osservatorio casa sui bilanci sociali di area

Progetto di interazione settoriale.

Carta dei servizi: Rendicontazione, Aggiornamento e Miglioramento

Il settore inquilinato e politiche della residenza istituisce un osservatorio permanente sulle dinamiche urbane con particolare riferimento all'edilizia sociale.

Il centro studi inquilinato e politiche della residenza del Comune di Venezia avrà come strumento principale di comunicazione l'Osservatorio casa e si avvarrà laddove ce ne sia il bisogno della collaborazione della struttura Sistemi di qualità e customer care.

Questo studio sociologico urbano verrà fatto anche con il contributo dell'Osservatorio Fotografico del Settore servizi bibliotecari e archivio della comunicazione.

Oltre a venire pubblicati i dati sulla gestione trasparente del patrimonio comunale, verranno affrontate di volta in volta diverse tematiche accompagnate da interventi di stakeholder.

La ricerca sul territorio avrà un costo zero per l'amministrazione utilizzando personale qualificato assunto a tempo indeterminato e già in forza all'amministrazione.

Si tratta di un'analisi sociologica urbana quantitativa e qualitativa sul campo che può evidenziare:

1. lo stato attuale del patrimonio
2. progetti di miglioramento
3. i bisogni sociali di area
4. lo sviluppo del territorio
5. sondare l'immaginario collettivo e raffrontarlo alla realtà. Concetto di soddisfazione dell'utenza

A cosa serve.

- Conoscere la realtà da parte degli amministratori.
- Organizzare da parte degli amministratori un'agenda che sia in linea con le effettive necessità.
- Costruire un piano di comunicazione che vada oltre il senso del luogo, per avvicinare il cittadino all'amministrazione.
- Attuare una politica adeguata di investimenti.

Carta dei servizi: Rendicontazione, Aggiornamento e Miglioramento

La struttura della ricerca oltre ad avere l'effettiva presenza del ricercatore sul campo, potrà anche avvalersi di una serie di questionari mirati inviati direttamente agli utenti. E di avvalersi anche di focus group.

In questo modo si potrà ottenere un'analisi ripetuta negli anni, un panel con un campione rappresentativo per le dinamiche socio demografiche delle famiglie.

Questo studio è uno strumento di rilevante importanza per l'istituzione amministrativa, sia tecnica sia politica.

2. Piano di miglioramento degli standard per l'anno 2015

Riduzione ulteriore dei tempi di attesa sulle assegnazione degli alloggi riferiti ai Bandi in gestione: ERP 2010, autorestauro 2011, due bandi autorestauro 2014, mobilità, PIRUEA Lido di Venezia.

Definizione del progetto Pon Metro. Sullo stanziamento dei fondi europei per il recupero ed efficientamento del patrimonio immobiliare.

Maggiore attenzione sul controllo dei requisiti ai fini del mantenimento della casa pubblica attraverso l'intensificazione dei controlli. Grazie anche a un protocollo d'intesa stretto tra il comune di Venezia e la Guardia di Finanza.

Studio e individuazione del fenomeno della cosiddetta morosità incolpevole.