



RISULTATI DELLA QUALITA' DEI SERVIZI

Carta dei Servizi Politiche della Casa - Anno 2023

SERVIZIO EROGATO	FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	VALORE GARANTITO/PREVISTO	VALORE REALIZZATO %	Descrizione risultato / formula indicatore/ pratiche trattate	EVENTUALE MOTIVAZIONE DEL MANCATO RAGGIUNGIMENTO	FONTE DEL DATO	NOTE
Assegnazione Alloggi ERP	Accessibilità	Canali di presentazione delle domande	1. Servizi on line 2. Mail certificata (PEC) 3. Raccomandata A/R 4. A mano	75%	3/4			Non è stato attivato il servizio online in quanto il nuovo programma non era ancora disponibile.
		Giorni settimanali di apertura al pubblico su appuntamento Sportello Ufficio Bandi ERP e assegnazioni	5 giorni	100%	5/5		Tabelle annuali - monitoraggio ufficio casa	
	Tempestività	Intervallo di tempo tra la richiesta informazioni tramite e-mail e la risposta all'utente	Non superiore a 3 giorni	97,38%	485/498		Casella di posta bandierp	516 e-mail ricevute di cui 13 richieste informazioni complesse inviate oltre 3 gg. Le restanti 18 sono state analizzate e categorizzate come e-mail inviate due volte dallo stesso richiedente.
		Intervallo di tempo tra il ricevimento dell'accettazione della proposta di assegnazione da parte del nucleo familiare e l'adozione dell'atto di assegnazione dell'alloggio propedeutico al contratto di locazione	Non superiore a 5 giorni	23%	22 / 96	COMPETENZA DI PIÙ SOGGETTI CON MANSIONI DIVERSE.	MAIL DI RICEZIONE VERBALE E DATA DD FIRMATA	96 assegnazioni annualità 2023. DATO MEDIO 8,5 GIORNI
Trasparenza	Canali di pubblicizzazione delle graduatorie	1. Albo Pretorio 2. Sito istituzionale Comune 3. Sito Arte 4. Invio formato elettronico a: Municipi, Distretti sociali, Sportelli del cittadino, Comuni inclusi nel Bacino di Utente cui è riferito il bando 5. Invio alle Associazioni sindacali inquilini	100%			Sito istituzionale del comune e email bandierp	Pubblicazioni su tutti i canali previsti	

SERVIZIO EROGATO	FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	VALORE GARANTITO/PREVISTO	VALORE REALIZZATO %	Descrizione risultato / formula indicatore/ pratiche trattate	EVENTUALE MOTIVAZIONE DEL MANCATO RAGGIUNGIMENTO	FONTE DEL DATO	NOTE
Accoglienza temporanea per Emergenza Abitativa	Tempestività	Intervallo di tempo tra la domanda completa e la comunicazione all'interessato riguardo l'inserimento nell'elenco degli idonei	Non superiore a 10 giorni	67%	22/33	Non sono state inviate alcune lettere causa assenza prolungata personale dedicato	Verbali commissioni e lettere inviate	Su 33 domande positive, sono state inviate 20 lettere entro i 10 giorni. In due situazioni non sono state inviate le lettere entro 10 giorni ma sono stati effettuati direttamente gli inserimenti negli alloggi entro 10 giorni, per cui si ritiene che ciò equivalga alla comunicazione stessa.
		Intervallo di tempo tra la proposta dell'alloggio abitabile al nucleo familiare e l'effettivo ingresso nell'immobile	Non superiore a 5 giorni	78%	31/40		determinazioni dirigenziali che contengono la data di inserimento effettivo , concessioni amministrative, moduli ingresso alloggi del terzo settore	Trattandosi di emergenza, la proposta dell'alloggio avviene con visita domiciliare che coincide di norma con la firma della concessione e l'ingresso. A volte la DD segue ma riprende la data della concessione.
Contributo a sostegno di inquilini morosi incolpevoli	Tempestività	Intervallo di tempo tra la ricezione della domanda completa e la data della proposta al proprietario dell'immobile	Non superiore a 15 giorni	100%	56/56		Tabella annuali - monitoraggio ufficio	
		Intervallo di tempo tra l'adozione del provvedimento di accoglimento della domanda e l'ordine di pagamento	Non superiore a 15 giorni lavorativi	100%	45/45		Tabella annuali - monitoraggio ufficio	
AZIONI DI MIGLIORAMENTO				ESITI				
1) Miglioramento del servizio accoglienza temporanea per Emergenza Abitativa con aumento del personale dedicato e adozione di modulistica anche on line a supporto degli utenti per rendere maggiormente efficiente e strutturato il servizio erogato.				IL miglioramento del servizio di accoglienza per emergenza abitativa è dovuto alla presenza di una nuova Assistente Sociale professionale dedicata con il supporto di un operatore del Servizio civile. La modulistica online per quanto riguarda l'emergenza abitativa è stata inserita per il servizio del Fondo Morosità Incolpevole.				
2) Adozione di un nuovo regolamento per gli interventi di Emergenza Abitativa al fine di incrementare le risorse alloggiative da destinare ai bisogni della collettività.				1. Con DGC 33 del 8/03/2023 Integrazioni e modifiche al vigente regolamento sull'ordinamento degli uffici e dei servizi e modifiche/integrazioni alla macro struttura dell'Ente, è stata istituita l'Area Politiche Sociali e Welfare cittadino all'interno della quale sono state collocate la Direzione Servizi per Fragilità e Vulnerabilità Sociale, la Direzione Welfare Territoriali, l'Agenzia per la Famiglia e la Direzione Politiche della Casa. Poiché i servizi sociali gestiscono alloggi di inclusione sociale e l'Ufficio casa alloggi per l'emergenza, si è lavorato congiuntamente ad una nuova regolamentazione della gestione della residenzialità per l'emergenza considerata la necessità di organizzare un sistema unico che valuti le situazioni ed individui le soluzioni migliori, unendo le forze tra Ufficio Casa e servizi territoriali sociali per ampliare l'offerta numerica e per offrire l'accompagnamento all'abitare. 2) Determinazione dirigenziale n. 211 del 11/5/2023 "Aggiornamento dell'albo dei soggetti disponibili ad ospitare temporaneamente singole persone e famiglie in situazione di emergenza abitativa", per un totale di 45 unità abitative (alloggi, camere).				
3) Ridefinizione e aggiornamento delle modalità di erogazione del Fondo Morosità Incolpevole prevedendo anche contributi maggiori volti a favorire la stipula di nuovi contratti di locazione. Aumentare il numero dei colloqui volti all'ascolto delle problematiche abitative al fine di definire la situazione e l'eventuale progetto per il nucleo familiare.				Determinazione dirigenziale n.510 del 22/12/2023 "Aggiornamento dei criteri e delle modalità di erogazione del Fondo morosità incolpevole. Tra le modifiche anche l'aumento del contributo per i nuovi contratti da 4000 a 6000 e fino a 12000. Il numero dei colloqui è stato aumentato anche per la presenza della nuova Assistente Sociale.				