

**RISULTATI DELLA QUALITA' DEI SERVIZI**  
**Carta dei Servizi Politiche della Casa - Anno 2024**

SERVIZIO EROGATO	FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	VALORE GARANTITO/PREVISTO	VALORE REALIZZATO %	Descrizione risultato / formula indicatore/pratiche trattate	EVENTUALE MOTIVAZIONE DEL MANCATO RAGGIUNGIMENTO	FONTI DEL DATO	NOTE
Assegnazione Alloggi ERP	Accessibilità	Canali di presentazione delle domande	n.3 canali (PEC, raccomandata A/R, a mano)	100%	3/3		auriga	
		Giorni settimanali di apertura al pubblico su appuntamento Sportello Ufficio Bandi ERP e assegnazioni	5 gg (su appuntamento)	100%	5/5		sportello/file appuntamenti interno	
	Tempestività	Intervallo di tempo tra la richiesta informazioni tramite e-mail e la risposta all'utente	Per le risposte a quesiti semplici non superiore a 3 giorni Per le risposte a quesiti complessi da 7 a 10 giorni	100%	922/922		casella di posta zimbra	
		Tempo di assegnazione alloggi E.R.P. (proposta assegnazione, visura alloggio, accettazione, provvedimento di assegnazione, contratto stipulato presso ARTE)	Entro 90 gg	97,52%	118/121	Alcuni utenti non si sono presentati nei termini fissati per la stipula del contratto di locazione, comunque di competenza di ARTE	AURIGA	In tre casi le tempistiche sono state superiori a 90 giorni. In un caso 93 giorni e nei restanti due sono 99 giorni complessivi. Il ritardo è dovuto a motivi tecnici che hanno ritardato la stipula dei contratti da parte di ARTE. I giorni medi di assegnazione sono 43,16 come rendicontato nel PIAO 2024.
	Trasparenza	Canali di pubblicazione del Bando e delle graduatorie	n. 5	100%	5/5		sito istituzionale, auriga pec, posta elettronica zimbra	
			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					

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	Accessibilità	Giorni settimanali di apertura al pubblico su appuntamento Sportello Ufficio Emergenza abitativa e Fondo Morosità incolpevole	5 gg (su appuntamento)	100%	5/5		Come indicato sul sito del Comune l'ufficio riceve su appuntamento 5 giorni su 5 . (pec, zimbra, auriga)	
	Tempestività	Intervallo di tempo tra la prima convocazione utile della Commissione emergenza e la comunicazione all'interessato riguardo l'inserimento nell'elenco degli idonei	Non superiore a 10 gg	96%	26/27	in un caso la lettera è stata inviata dopo entro 13 giorni, si trattava del periodo di ferie di ferragosto	verbali sintetici della Commissione e lettere di risposta positiva	
		Intervallo di tempo tra la proposta dell'alloggio abitabile al nucleo familiare e l'effettivo ingresso nell'immobile	Non superiore a 5 gg	96%	24/25	In un caso l'accettazione dell'inserimento è stata firmata in data 24/10 nella visita alla struttura. L'inserimento il 4/11.	Determinazioni dirigenziali, concessioni amministrative per l'inserimento in alloggi e modulo per inserimento in soluzioni a pagamento.	
Contributo a sostegno di inquilini morosi incolpevoli	Tempestività	Intervallo di tempo tra la prima convocazione utile della Commissione emergenza e la data della proposta al proprietario dell'immobile	Non superiore a 15 gg	95,23%	63/65	proposta inviata dopo la convalida dello sfratto come richiesto dall'avvocato	tabella annuale di lavoro monitoraggio e auriga	
		Intervallo di tempo tra l'adozione del provvedimento di accoglimento della domanda e l'atto di liquidazione	Non superiore a 15 gg lavorativi	100%	44/44		tabella annuale di lavoro monitoraggio, auriga e siback	
<b>AZIONI DI MIGLIORAMENTO</b>				<b>ESITI</b>				
1) Adozione di un sistema di passaggio delle telefonate a più colleghi dell'ufficio nel caso di assenza del primo destinatario per efficientare la risposta.				Si, sono stati adottati numeri generici per ufficio in sostituzione dei numeri personali. In questo modo è più facile che il cittadino riesca a comunicare con il personale incaricato.				
2) Sviluppo di un adeguato canale di presentazione delle domande online (per bando ERP 2025)				La ditta esterna che si sta occupando del rilascio del programma che permetterebbe la trasmissione telematica delle domande, ha portato a compimento la parte che riguarda la domanda del contributo affitto. Per quanto riguarda il bando ERP non è ancora stato sperimentato.				