

RISULTATI DELLA QUALITA' DEI SERVIZI

Carta dei Servizi Politiche della Casa - Anno 2025

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	n.4 canali (PEC, raccomandata A/R, a mano)	100%	4/4		AURIGA	Introduzione del 4° canale online
		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	94%	254/269	Personale assente per maternità e/o ferie programmate	Casella di posta zimbra	
			Per le risposte a quesiti complessi da 7 a 10 giorni	100%	3/3		Casella di posta zimbra	
		Tempo di assegnazione alloggi E.R.P. (proposta assegnazione, visita alloggio, accettazione, provvedimento di assegnazione, contratto stipulato presso ARTE)	Entro 90 gg	100%	60/60		AURIGA	
	Trasparenza	Canali di pubblicizzazione del Bando e delle graduatorie	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Albo Pretorio</li> <li>2. Sito istituzionale Comune</li> <li>3. Sito Arte</li> <li>4. Invio formato elettronico a Municipi, Distretti sociali, Sportelli del cittadino, Comuni inclusi nel Bacino di Utanza cui è riferito il bando</li> <li>5. Invio alle Associazioni sindacali inquilini</li> </ol>	100%	5/5		Sito istituzionale, auriga pec, posta elettronica zimbra	

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	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 convocazione della Commissione emergenza e valutazione dell'idoneità della domanda e la comunicazione all'interessato riguardo l'inserimento nell'elenco degli idonei	Non superiore a 10 gg	93%	14/15	15 LETTERE INVIATE ENTRO I 10 GIORNI, 1 oltre per errore materiale nella gestione della pratica	VERBALI CARTACEI E LETTERE (AURIGA)	
		Intervallo di tempo tra la proposta dell'alloggio abitabile al nucleo familiare e l'effettivo ingresso nell'immobile	Non superiore a 5 gg	86%	19/22	n. 3 ingressi avvenuti oltre i 5 giorni per problemi dovuti alla situazione dell'utente e dell'alloggio	AURIGA - CONCESSIONI - ATTI IMPEGNO- MAIL STRUTTURE PER DATA INGRESSO	
Contributo a sostegno di inquilini morosi incolpevoli	Accessibilità	Giorni settimanali di apertura al pubblico su appuntamento Sportello Ufficio 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 convocazione della Commissione e valutazione dell'idoneità della domanda e la data della proposta al proprietario dell'immobile	Non superiore a 15 gg	93%	93/100	difficoltà di organizzazione per personale in sostituzione di maternità		n° domande idonee/ dalla proposta al proprietario
		Intervallo di tempo tra l'adozione del provvedimento di accoglimento della domanda e l'atto di liquidazione	Non superiore a 15 gg lavorativi	92%	89 pagati entro 15 gg/97 nominativi	difficoltà di organizzazione di personale in sostituzione di maternità		
<b>AZIONI DI MIGLIORAMENTO</b>				<b>ESITI</b>				
1) Sviluppo di un adeguato canale di presentazione delle domande online				Sì, il Bando ERP 2025 ha aperto la possibilità di presentare la propria domanda anche via telematicamente. 105 istanze ricevute con questa modalità.				
2) Potenziamento del coordinamento tra il Comune ed ARTE Genova al fine di migliorare la procedura di assegnazione di alloggi ERP a seguito della graduatoria definitiva vigente.				Sì, grazie alla collaborazione con l'ente gestore ARTE Genova è stato possibile migliorare la procedura di assegnazione ed ottenere una riduzione dei tempi medi del procedimento (45 giorni).				