

Direzione Coesione Sociale, Servizi alla Persona e Benessere di Comunità

Anno 2017 – I° semestre

Risultato monitoraggio tempi procedurali

Tipologia (oggetto) del procedimento sottoposto a monitoraggio	Numero Totale delle pratiche sottoposte a monitoraggio	Tempo massimo di durata previsto per il procedimento	Tempo medio di durata rilevato per il procedimento	Anomalie: numero totale pratiche che hanno superato il limite prefissato	Anomalie: % delle pratiche che hanno superato il limite prefissato	Rimedi previsti per eventuali anomalie rilevate
Servizio Politiche Cittadine Infanzia e Adolescenza						
Affidamento familiare dei Minori Stranieri non Accompagnati	45	60 gg	50 gg	0	0,0%	
Servizio Sociale Territoriale VENEZIA C.S., LIDO e ESTUARIO - Area Minori						
Contributi a misura di bambino VENEZIA	2	30 gg	15 gg	0	0,0%	
Contributi a misura di bambino LIDO	0	0	0	0	0,0%	
Affidamenti familiari di minore VENEZIA	20	30 gg	10 gg	0	0,0%	
Affidamenti familiari di minore LIDO	4	30 gg	10 gg	0	0,0%	
Inserimento di minori in strutture residenziali VENEZIA	24	30 gg	20 gg	0	0,0%	
Inserimento di minori in strutture residenziali LIDO	3	30 gg	20 gg	0	0,0%	
Inserimento di minori in strutture non residenziali VENEZIA	0	0	0	0	0,0%	
Inserimento di minori in strutture non residenziali LIDO	0	0	0	0	0,0%	

Servizio Sociale Territoriale VENEZIA C.S., LIDO e ESTUARIO - Area Adulti

Interventi economici di competenza della Municipalità – Minimo Vitale (MV) VENEZIA	113	30 gg	11 gg	1	0,9%	Fissare la data della commissione entro 30 gg dalla precedente
Interventi economici di competenza della Municipalità – Minimo Vitale (MV) LIDO	2	30 gg	11 gg	0	0,0%	
Interventi economici di competenza della Municipalità – Minimo Economico Inserimento (MEI) VENEZIA	43	30 gg	11 gg	1	2,3%	
Interventi economici di competenza della Municipalità – Minimo Economico Inserimento (MEI) LIDO	3	30 gg	11 gg	0	0,0%	
Interventi economici di competenza della Municipalità – Contributi economici straordinari (C.E.S) VENEZIA	163	30 gg	11 gg	3	1,8%	
Interventi economici di competenza della Municipalità – Contributi economici straordinari (C.E.S) LIDO	13	30 gg	11 gg	1	7,7%	
Interventi economici di competenza della Municipalità – Progetto “Mi Associa” VENEZIA	19	30 gg	20 gg	0	0,0%	

Servizio Interventi di Prossimità e Centro Donna

Sostegni economici per il reinserimento sociale di persone senza dimora e in stato di grave marginalità	90	60 gg	23 gg	0	0,0%	
---	----	-------	-------	---	------	--

Sostegni economici per il reinserimento sociale di persone residenti per le quali sia cessata una condizione di privazione della libertà dovuta a misure penali o per familiari indigenti di persone private della libertà	85	60 gg	19 gg	0	0,0%	
Sostegni economici per il reinserimento sociale di persone vittime di tratta	14	60 gg	16 gg	0	0,0%	
Centro Donna - Coorganizzazione di attività culturali rivolte alla cittadinanza	1	90 gg	53 gg	0	0,0%	
Centro Donna - Coorganizzazione ed erogazione contributi per iniziative di rilievo sociale/istituzionale	0	0	0	0	0,0%	
Centro Donna - Adozione protocolli d'intesa/accordi/convenzioni con soggetti terzi per l'erogazione di servizi alla cittadinanza	1	90 gg	24 gg	0	0,0%	

Servizio Sociale Territoriale MARGHERA, CHIRIGNAGO e ZELARINO - Area Minori

Contributi a misura di bambino-Chirignago	11	45 gg	30 gg	0	0,0%	
Affidamenti familiari di minori -Marghera	Dato non rilevabile					
Affidamenti familiari di minori -Chirignago	9	60 gg	40 gg	0	0,0%	

Inserimento di minori in strutture residenziali-Marghera	Dato non rilevabile					
Inserimento di minori in strutture residenziali-Chirignago	9	60 gg	40 gg	0	0,0%	
Inserimento di minori in strutture non residenziali-Chirignago	5	60 gg	40 gg	0	0,0%	

Servizio Sociale Territoriale MARGHERA, CHIRIGNAGO e ZELARINO - Area Adulti

Interventi economici di competenza della Municipalità – Minimo Vitale - Chirignago	53	30 gg	20 gg	0	0,0%	
Interventi economici di competenza della Municipalità – Minimo Vitale – Marghera	41	60 gg	26 gg	0	0,0%	
Interventi economici di competenza della Municipalità – Minimo Economico di Inserimento- Chirignago	12	30 gg	20gg	0	0,0%	
Interventi economici di competenza della Municipalità – Minimo Economico di Inserimento- Marghera	4	60 gg	18 gg	0	0,0%	
Interventi economici di competenza della Municipalità – Contributo Economico Straordinario- Chirignago	72	30 gg	20 gg	0	0,0%	
Interventi economici di competenza della Municipalità – Contributo Economico Straordinario-Marghera	65	60 gg	22 gg	0	0,0%	

Assegnazione ed uso di orti Municipali-Chirigango	24	60 gg	45 gg	0	0,0%	
--	----	-------	-------	---	------	--

Servizio Sociale Territoriale MESTRE, FAVARO E CARPENEDO - Area Minori

Affidamenti familiari di minore - Mestre - Carpenedo	8	90 gg	45 gg	0	0,0%	
Affidamenti familiari di minore – Favaro	25	30 gg	30 gg	0	0,0%	
Inserimento di minori in strutture residenziali - Mestre - Carpenedo	7	90 gg	80 gg	0	0,0%	
Inserimento di minori in strutture residenziali – Favaro	8	90 gg	45 gg	0	0,0%	

Servizio Sociale Territoriale MESTRE, FAVARO e CARPENEDO – Area Adulti

Assegno di maternità e assegno per il nucleo familiare – Favaro	47	45 gg	40 gg	22	46,8%	Invio della domanda dell'utente all'inps appena completata l'istruttoria e non attendere l'invio collettivo o per gruppi di domande
Interventi economici di competenza della Municipalità – Minimo Vitale – Favaro	115	45 gg	30 gg	0	0,0%	
Interventi economici di competenza della Municipalità – Minimo Vitale –Mestre – Carpenedo	245	60 gg	30 gg	0	0,0%	
Interventi economici di competenza della Municipalità – Minimo Economico di Inserimento – Favaro	10	45 gg	30 gg	0	0,0%	

Interventi economici di competenza della Municipalità – Minimo Economico di Inserimento – Mestre – Carpenedo	72	60 gg	30 gg	0	0,0%	
Interventi economici di competenza della Municipalità – Contributo Economico Straordinario – Favaro	145	45 gg	30 gg	0	0,0%	
Interventi economici di competenza della Municipalità – Contributo Economico Straordinario – Mestre – Carpenedo	342	60 gg	30 gg	0	0,0%	
Assegnazione ed uso di orti Municipali – Favaro	Dato non rilevabile					
Assegnazione ed uso di orti Municipali – Mestre - Carpenedo	Dato non rilevabile					

Servizio Anziani

Contributo per il pagamento della retta alberghiera in strutture residenziali di persone non autosufficienti anziane	108	30 gg	10 gg	0	0,0%	
Contributo per il pagamento della quota assistenziale in strutture semi residenziali Centro Diurno di persone anziane non autosufficienti	74	30 gg	10,8 gg	0	0,0%	
Servizio di Cure Familiari persone anziane	30	30 gg	6,7 gg	0	0,0%	
Servizio di Assistenza Tutelare persone anziane	155	60 gg	20,2 gg	17*	11,0%	
Servizio di Assistenza Tutelare in situazioni d'urgenza, persone anziane	73	3 gg	2,1 gg	8**	11,0%	

* Lo scostamento è dovuto in parte (10 situazioni) a carenza di personale per l'effettuazione delle visite domiciliari, in parte (7 situazioni) all'impossibilità di valutare il progetto assistenziale per assenza del beneficiario dal domicilio (es. ricovero ospedaliero prolungato).

** Lo scostamento non è dovuto a ostacoli nel procedimento amministrativo, ma ai tempi delle dimissioni protette che si ampliano con la dimissione posticipata della persona rispetto a quanto previsto. Il servizio pertanto viene attivato successivamente ai 3 giorni previsti dal procedimento.

Servizio Disabili e Salute Mentale

Servizio di Cure Familiari persone disabili e salute mentale	14	60 gg	26,64 gg	2*	14,3%	
Servizio di Assistenza Tutelare persone disabili e salute mentale	14	60 gg	49 gg	5**	35,7%	
Servizio di Assistenza Tutelare in situazioni d'urgenza, persone disabili e salute mentale	12	3 gg	2,2 gg	2**	16,7%	
Servizio di trasporto dedicato, accompagnamento e trasporto con accompagnamento per le persone non autosufficienti in alternativa all'abbonamento personale e/o per l'accompagnatore	32	30 gg	9,75 gg	0	0,0%	
Abbonamento personale e/o per l'accompagnatore al trasporto pubblico locale per le persone con disabilità grave in alternativa al trasporto dedicato	63	30 gg	13,8 gg	6***	9,5%	
Interventi assistenziali per garantire alle persone con disabilità il diritto allo studio	6	30 gg	4 gg	0	0,0%	

Contributo per il pagamento della retta alberghiera in strutture residenziali di persone disabili di età compresa tra 18_64 anni	17	30 gg	8,11 gg	2****	11,8%	
*	Ritardi non imputabili al Servizio (tempi di ricovero del beneficiario, autorizzazione UVMD per l'avvio di progetto ministeriale complessivo).					
**	Ritardi non imputabili al Servizio. Le anomalie sono determinate da necessità del beneficiario.					
***	Ritardi non imputabili al Servizio. L'elenco dei beneficiari viene trasmesso ad ACTV una volta al mese e l'arrivo della domanda in coincidenza con tale scadenza comporta la risposta nel mese successivo.					
****	Ritardi non imputabili al Servizio. Documentazione non completa e integrata dal beneficiario solo successivamente.					

Servizio Gestione Risorse Amministrative e Programmazione

Recupero delle posizioni debitorie degli ospiti morosi ricoverati presso le strutture residenziali per anziani e disabili del territorio comunale	0	0	0	0	0,0%	
---	---	---	---	---	------	--

2017

**PRIMO
SEMESTRE**

Monitoraggio tempi procedurali

Servizio Back Office - Gestione Alloggi							
	Tipologia (oggetto) del procedimento sottoposto a monitoraggio	Numero Totale delle pratiche sottoposte a monitoraggio	Tempo massimo di durata previsto per il procedimento	Tempo medio di durata rilevato per il procedim ento	Anomalie: numero totale pratiche che hanno superato il limite prefissato	Anomalie: % delle pratiche che hanno superato il limite prefissato	Rimedi previsti per eventuali anomalie rilevate
1	Assegnazione alloggi di edilizia residenziale pubblica a seguito di procedura ad evidenza pubblica	4	180	22	0	0,00%	
2	Assegnazione alloggi di edilizia residenziale pubblica ai sensi delle riserve di legge per far fronte all'emergenza abitativa	19	90	31	0	0,00%	
3	Assegnazione di alloggi di edilizia residenziale pubblica ai sensi della graduatoria ai sensi della riserva di legge per gli appartenenti delle forze dell'ordine	0	30	0	0	0,00%	
4	Assistenza a seguito emergenza abitativa derivante da sfratto per finita locazione	3	90	24	0	0,00%	
5	Cambio per aspiranti alla mobilità negli alloggi di ERP a seguito di procedura ad evidenza pubblica	2	90	12	0	0,00%	

6	Cambi Consensuali tra assegnatari negli alloggi di erp	0	30	0	0	0,00%	
7	Mobilità straordinaria in attuazione piano di recupero alloggi di ERP	1	90	19	0	0,00%	
8	Cambi alloggi in deroga alle procedure di mobilità negli alloggi di E.R.P.	16	90	23	0	0,00%	
9	Subentro nell'assegnazione di alloggio di edilizia residenziale pubblica	35	30	32	18	51,43%	
10	Ampliamento del nucleo familiare dell'assegnatario di alloggio di edilizia residenziale pubblica	26	90	40	1	3,85%	
11	Ospitalità temporanea in alloggi di edilizia residenziale pubblica	94	30	18	14	14,89%	
12	Annullamento dell'assegnazione dell'alloggio	0	90	0	0	0,00	
13	Decadenza dall'assegnazione dell'alloggio	10	90	242	7	70,00%	
14	Occupazione e cessione illegale degli alloggi	0	90	0	0	0,00%	
15	Accesso agli atti e documenti amministrativi detenuti dagli uffici	2	30	26	0	0,00%	

Servizio Controlli e Verifiche

Tipologia (oggetto) del procedimento sottoposto a monitoraggio	Numero Totale delle pratiche sottoposte a monitoraggio	Tempo massimo di durata previsto per il procedimento	Tempo medio di durata rilevato per il procedimento	Anomalie: numero totale pratiche che hanno superato il limite prefissato	Anomalie: % delle pratiche che hanno superato il limite prefissato	Rimedi previsti per eventuali anomalie rilevate
--	--	--	--	--	--	---

1	Occupazione e cessione illegale degli alloggi (abusivi)	9	90	64,3	4	36,00%	il tempo della ricezione delle notifiche delle raccomandate per le diffide previste obbligatoriamente dalla l. 10/96 andrebbe ridotto
---	---	---	-----------	------	---	--------	---

**Servizio Front Office
Coordinamento Operatori
Decentrati-Contributi**

	Tipologia (oggetto) del procedimento sottoposto a monitoraggio	Numero Totale delle pratiche sottoposte a monitoraggio	Tempo massimo di durata previsto per il procedimento	Tempo medio di durata rilevato per il procedimento	Anomalie: numero totale pratiche che hanno superato il limite prefissato	Anomalie: % delle pratiche che hanno superato il limite prefissato	Rimedi previsti per eventuali anomalie rilevate
1	Erogazione di contributi economici a favore di inquilini in condizione di disagio abitativo	2	30	100	1	50,00%	il ritardo è dovuto alla tipologia del progetto individuato per il nucleo assistito.
2	Erogazione contributi al pagamento dei canoni di locazione ai sensi della legge 431/1998	0	60	0	0	0,00%	
3	Erogazione di contributi comunali all'affitto	0	90	0	0	0,00%	il procedimento si è concluso il 31/12/2015 e non è più attivo.
4	Sanatoria della morosità nel pagamento dei canoni di locazione per alloggi di edilizia residenziale pubblica	146	120	non rilevabile con precisione	146	100,00%	il ritardo è dovuto al blocco della determinazione dirigenziale di impegno idonea per il pagamento da parte della ragioneria per problematiche di bilancio

Ufficio Contributi Legge Speciale (legge n. 798/84 e legge n. 360/91)

Tipologia (oggetto) del procedimento sottoposto a monitoraggio	Numero Totale delle pratiche sottoposte a monitoraggio	Tempo massimo di durata previsto per il procedimento	Tempo medio di durata rilevato per il procedimento	Anomalie: numero totale pratiche che hanno superato il limite prefissato	Anomalie: % delle pratiche che hanno superato il limite prefissato	Rimedi previsti per eventuali anomalie rilevate
---	---	---	---	---	---	--

Prima casa legge 360/91

1	Richiesta di svincolo dagli obblighi assunti con la convenzione a seguito dell'assegnazione dei contributi per l'acquisto della prima casa	0	90	0	0	0,00%	
2	Controllo rispetto obblighi assegnazione contributi per l'acquisto della prima casa di abitazione nel centro storico ed isole del Comune di Venezia	0	90	0	0	0,00%	
3	Trasferimento degli obblighi derivanti dalla convenzione stipulata per l'acquisto della prima casa	1	90	4	0	0,00%	

4 Restauro legge 798/84

5	Assegnazione di anticipo di contributi per restauro, risanamento conservativo o interventi per eliminazione barriere architettoniche	1	30	6	0	0,00%	
6	Richiesta di svincolo dagli obblighi assunti con la convenzione a seguito dell'assegnazione dei contributi per il restauro	14	90	71,28	0	0,00%	

7	Richiesta di subentro negli obblighi derivanti dalla convenzione per l'assegnazione dei contributi per il restauro, risanamento conservativo ed eliminazione barriere architettoniche	17	30	6,58	0	0,00%	
8	Finanziabilita' della domanda di contributi per il restauro, risanamento conservativo o interventi per eliminazione barriere architettoniche	1 (4 da definire)	120	77	0	0,00%	
9	Controllo rispetto obblighi assegnazione contributi per restauro, risanamento conservativo o interventi per eliminazione barriere architettoniche	219 (51 con anomalie)	90	43	0	0,00%	
10	Erogazione del del contributo per restauro e risanamento conservativo o interventi per eliminazione barriere architettoniche	5	180	175,4	1	20,00%	nessun rimedio - pratica complessa che ha coinvolto anche l'avvocatura per la gestione della particolarità