

# Direzione Coesione Sociale, Servizi alla Persona e Benessere di Comunità

Anno 2017 – II° 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
<b>Servizio Politiche Cittadine Infanzia e Adolescenza</b>						
Affidamento familiare dei Minori Stranieri non Accompagnati	45	60 gg.	50 gg.	0	0,0%	
<b>Servizio Sociale Territoriale VENEZIA C.S., LIDO e ESTUARIO - Area Minori</b>						
Contributi a misura di bambino Venezia	10	30 gg.	1 5gg.	0	0,0%	
Contributi a misura di bambino Lido	1	30 gg.	15 gg.	0	0,0%	
Affidamenti familiari di minore Venezia	1	30 gg.	10 gg.	0	0,0%	
Affidamenti familiari di minore Lido	0	0	0	0	0,0%	
Inserimento di minori in strutture residenziali Venezia	2	30 gg.	20 gg.	0	0,0%	
Inserimento di minori in strutture residenziali Lido	0	0	0	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	1	30 gg.	20 gg.	0	0,0%	
<b>Servizio Sociale Territoriale VENEZIA C.S., LIDO e ESTUARIO - Area Adulti</b>						
Interventi economici di competenza della Municipalità – Minimo Vitale (MV) Venezia	60	30 gg.	9 gg.	0	0,0%	
Interventi economici di competenza della Municipalità – Minimo Vitale (MV) Lido	5	30 gg.	9 gg.	0	0,0%	

Interventi economici di competenza della Municipalità – Minimo Economico Inserimento (MEI) Venezia	40	30 gg.	9 gg.	0	0,0%	
Interventi economici di competenza della Municipalità – Minimo Economico Inserimento (MEI) Lido	6	30 gg.	9 gg.	0	0,0%	
Interventi economici di competenza della Municipalità – Contributi economici straordinari (C.E.S) Venezia	85	30 gg.	9 gg.	0	0,0%	
Interventi economici di competenza della Municipalità – Contributi economici straordinari (C.E.S) Lido	7	30 gg.	9 gg.	0	0,0%	
Interventi economici di competenza della Municipalità – Progetto “Mi Associa” Venezia	24	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	89	60 gg.	14 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	86	60 gg.	14 gg.	0	0,0%	
Sostegni economici per il reinserimento sociale di persone vittime di tratta	39	60 gg.	13 gg.	0	0,0%	
Centro Donna - Coorganizzazione di attività culturali rivolte alla cittadinanza	2	90 gg.	37 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.	17 gg.	0	0,0%	
--	---	--------	--------	---	------	--

**Servizio Sociale Territoriale MARGHERA, CHIRIGNAGO e ZELARINO - Area Minori**

Contributi a misura di bambino-Chirignago	33	45 gg.	30 gg.	0	0,0%	
Affidamenti familiari di minori -Marghera	Dato non rilevabile				0,0%	
Affidamenti familiari di minori -Chirignago	15	60 gg.	40 gg.	0	0,0%	
Inserimento di minori in strutture residenziali-Marghera	Dato non rilevabile				0,0%	
Inserimento di minori in strutture residenziali-Chirignago	6	60 gg.	40 gg.	0	0,0%	
Inserimento di minori in strutture non residenziali-Chirignago	3	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	59	30 gg.	20 gg.	0	0,0%	
Interventi economici di competenza della Municipalità – Minimo Vitale – Marghera	66	60 gg.	26 gg.	0	0,0%	
Interventi economici di competenza della Municipalità – Minimo Economico di Inserimento- Chirignago	22	30 gg.	20 gg.	0	0,0%	
Interventi economici di competenza della Municipalità – Minimo Economico di Inserimento- Marghera	10	60 gg.	18 gg.	0	0,0%	
Interventi economici di competenza della Municipalità – Contributo Economico Straordinario- Chirignago	133	30 gg.	20 gg.	0	0,0%	
Interventi economici di competenza della Municipalità – Contributo Economico Straordinario-Marghera	116	60 gg.-	22 gg.	0	0,0%	

Assegnazione ed uso di orti Municipali-Chirignago	Dato non rilevabile.				0,0%	
--	-------------------------	--	--	--	------	--

**Servizio Sociale Territoriale MESTRE, FAVARO E CARPENEDO - Area Minori**

Affidamenti familiari di minore - Mestre - Carpenedo	19	90 gg.	45 gg.	0	0,0%	
Affidamenti familiari di minore – Favaro	8	90 gg.	45 gg.	0	0,0%	
Inserimento di minori in strutture residenziali - Mestre - Carpenedo	37	90 gg.	30 gg.	0	0,0%	
Inserimento di minori in strutture residenziali – Favaro	7	90 gg.	30 gg.	0	0,0%	

**Servizio Sociale Territoriale MESTRE, FAVARO e CARPENEDO – Area Adulti**

Assegno di maternità e assegno per il nucleo familiare – Favaro	21	45 gg.	40 gg.	0	0,0%	
Interventi economici di competenza della Municipalità – Minimo Vitale – Favaro	60	45 gg.	30 gg.	0	0,0%	
Interventi economici di competenza della Municipalità – Minimo Vitale –Mestre – Carpenedo	129	60 gg.	30 gg.	0	0,0%	
Interventi economici di competenza della Municipalità – Minimo Economico di Inserimento – Favaro	9	45 gg.	30 gg.	0	0,0%	
Interventi economici di competenza della Municipalità – Minimo Economico di Inserimento – Mestre – Carpenedo	42	60 gg.	30 gg.	0	0,0%	
Interventi economici di competenza della Municipalità – Contributo Economico Straordinario – Favaro	72	45 gg.	30 gg.	0	0,0%	
Interventi economici di competenza della Municipalità – Contributo Economico Straordinario – Mestre – Carpenedo	215	60 gg.	30 gg.	0	0,0%	
Assegnazione ed uso di orti Municipali – Favaro	Dato non rilevabile.				0,0%	

Assegnazione ed uso di orti Municipali – Mestre - Carpenedo	Dato non rilevabile.				0,0%	
---	----------------------	--	--	--	------	--

**Servizio Anziani**

Contributo per il pagamento della retta alberghiera in strutture residenziali di persone non autosufficienti anziane	122	30 gg.	11 gg.	0	0,0%	
Contributo per il pagamento della quota assistenziale in strutture semi residenziali Centro Diurno di persone anziane non autosufficienti	105	30 gg.	12 gg.	0	0,0%	
Servizio di Cure Familiari persone anziane	19	30 gg.	4 gg.	0	0,0%	
Servizio di Assistenza Tutelare persone anziane	99	60 gg.	44 gg.	23*	23,2%	
Servizio di Assistenza Tutelare in situazioni d'urgenza, persone anziane	57	3 gg.	2,3 gg.	11**	19,3%	

\* Lo scostamento è dovuto in parte (13 situazioni) a carenza di personale per l'effettuazione delle visite domiciliari, in parte (10 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	11	30 gg.	5,6 gg.	0	0,0%	
Servizio di Assistenza Tutelare persone disabili e salute mentale	7	60 gg.	5,8 gg.	0	0,0%	
Servizio di Assistenza Tutelare in situazioni d'urgenza, persone disabili e salute mentale	4	3 gg.	9,25 gg.	1*	25,0%	
Servizio di trasporto dedicato, accompagnamento e trasporto con accompagnamento per le persone non autosufficienti in alternativa all'abbonamento personale e/o per l'accompagnatore	29	30 gg.	11 gg.	1	3,4%	

Abbonamento personale e/o per l'accompagnatore al trasporto pubblico locale per le persone con disabilità grave in alternativa al trasporto dedicato	40	30 gg.	16 gg.	5**	12,5%	
Interventi assistenziali per garantire alle persone con disabilità il diritto allo studio	343	30 gg.	4,8 gg.	0	0,0%	
Contributo per il pagamento della retta alberghiera in strutture residenziali di persone disabili di età compresa tra 18_64 anni	12	30 gg.	14,5 gg.	0	0,0%	

\* 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.

\*\* 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.

#### 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%	
---	---	---	---	---	------	--

**Direzione Coesione Sociale Servizi alla Persona e Benessere di Comunità**

**SETTORE SERVIZI PER LA RESIDENZA**

**2017**

**SECONDO SEMESTRE**

### Monitoraggio tempi procedurali

**Servizio Back Office -  
Gestione Alloggi**

<b>Tipologia (oggetto) del procedimento sottoposto a monitoraggio</b>	<b>Numero Totale delle pratiche sottoposte a monitoraggio</b>	<b>Tempo massimo di durata previsto per il procedimento</b>	<b>Tempo medio di durata rilevato per il procedimento</b>	<b>Anomalie: numero totale pratiche che hanno superato il limite prefissato</b>	<b>Anomalie: % delle pratiche che hanno superato il limite prefissato</b>	<b>Rimedi previsti per eventuali anomalie rilevate</b>
Assegnazione alloggi di edilizia residenziale pubblica a seguito di procedura ad evidenza pubblica	0	<b>180</b>	0	0	0,00%	
Assegnazione alloggi di edilizia residenziale pubblica ai sensi delle riserve di legge per far fronte all'emergenza abitativa	33	<b>90</b>	56	2	6,06%	
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	<b>30</b>	0	0	0,00%	
Assistenza a seguito emergenza abitativa derivante da sfratto per finita locazione	1	<b>90</b>	68	0	0,00%	
Cambio per aspiranti alla mobilità negli alloggi di ERP a seguito di procedura ad evidenza pubblica	1	<b>90</b>	24	0	0,00%	
Cambi Consensuali tra assegnatari negli alloggi di erp	0	<b>30</b>	0	0	0,00%	
Mobilità straordinaria in attuazione piano di recupero alloggi di ERP	0	<b>90</b>	0	0	0,00%	
Cambi alloggi in deroga alle procedure di mobilità negli alloggi di E.R.P.	22	<b>90</b>	20	0	0,00%	

Subentro nell'assegnazione di alloggio di edilizia residenziale pubblica	41	<b>30</b>	36	20	48,78%	Le anomalie riscontrate sono attribuibili a ritardi nella presa in carico dell'istanza e nella protocollazione e spedizione dell'atto. E' proposta l'adozione di azioni di snellimento/razionalizzazione dei flussi procedurali
Ampliamento del nucleo familiare dell'assegnatario di alloggio di edilizia residenziale pubblica	11	<b>90</b>	47	1	9,09%	Per l'unica anomalia riscontrata si evidenzia una registrazione incongrua dei tempi di attraversamento
Ospitalità temporanea in alloggi di edilizia residenziale pubblica	53	<b>30</b>	20	8	15,09%	Le anomalie riscontrate sono rimediabili con azioni di snellimento/razionalizzazione della presa in carico dell'istanza e di protocollazione e spedizione dell'atto
Annullamento dell'assegnazione dell'alloggio	0	<b>90</b>	0	0	0,00%	
Decadenza dall'assegnazione dell'alloggio	24	<b>90</b>	279	17	70,83%	Le anomalie riscontrate derivano dalla notevole complessità delle istruttorie volte agli accertamenti e verifiche, anche ripetute, necessarie per l'ottenimento e la verifica di dati certi necessari per sostenere le decadenze. Dovrà essere aggiornata la durata del tempo massimo (almeno 180 giorni)
Occupazione e cessione illegale degli alloggi	2	<b>90</b>	35	0	0,00%	

Accesso agli atti e documenti amministrativi detenuti dagli uffici	8	<b>30</b>	12	0	0,00%	Si precisa che le pratiche di accesso agli atti monitorate riguardano l'ufficio LEGGE SPECIALE

**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
Occupazione e cessione illegale degli alloggi (abusivi)	11	<b>90</b>	55,82	4	36,36%	Lo sfioramento è stato causato dal ritardo nel ritorno della ricevuta A.R. della raccomandata (inviata come previsto obbligatoriamente dalla L.R. 10 /96). Si consiglia di rimodulare i tempi di durata del procedimento tenendo conto di quanto sopra.

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

<b>Tipologia (oggetto) del procedimento sottoposto a monitoraggio</b>	<b>Numero Totale delle pratiche sottoposte a monitoraggio</b>	<b>Tempo massimo di durata previsto per il procedimento</b>	<b>Tempo medio di durata rilevato per il procedimento</b>	<b>Anomalie: numero totale pratiche che hanno superato il limite prefissato</b>	<b>Anomalie: % delle pratiche che hanno superato il limite prefissato</b>	<b>Rimedi previsti per eventuali anomalie rilevate</b>
Erogazione di contributi economici a favore di inquilini in condizione di disagio abitativo	8	<b>30</b>	3	0	0,00%	
Erogazione contributi al pagamento dei canoni di locazione ai sensi della legge 431/1998	0	<b>60</b>	0	0	0,00%	nessun bando e nessun contributo erogato
Erogazione di contributi comunali all'affitto	0	<b>90</b>	0	0	0,00%	il procedimento si è concluso il 31/12/2015 e non è più attivo.
Sanatoria della morosità nel pagamento dei canoni di locazione per alloggi di edilizia residenziale pubblica	0	<b>120</b>	0	0	0,00%	Nel corso del 2017 sono state istruite due sanatorie la prima rendicontata anche nel primo semestre come non liquidata in quanto non reso attivo dal settore bilancio l'impegno, è stata liquidata solo in data 29/11/2017. La seconda è in attesa che pervengano al settore, da parte di Insula Spa, i dati relativi alla messa in mora degli inquilini

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

**Prima casa legge 360/91**

Richiesta di svincolo dagli obblighi assunti con la convenzione a seguito dell'assegnazione dei contributi per l'acquisto della prima casa	2	<b>90</b>	53	0	0,00%	
Controllo rispetto obblighi assegnazione contributi per l'acquisto della prima casa di abitazione nel centro storico ed isole del Comune di Venezia	0	<b>90</b>	0	0	0,00%	
Trasferimento degli obblighi derivanti dalla convenzione stipulata per l'acquisto della prima casa	1	<b>90</b>	4	0	0,00%	

**Restauro legge 798/84**

Assegnazione di anticipo di contributi per restauro, risanamento conservativo o interventi per eliminazione barriere architettoniche	0	<b>30</b>	0	0	0,00%	
Richiesta di svincolo dagli obblighi assunti con la convenzione a seguito dell'assegnazione dei contributi per il restauro	15 (si precisa che per 7 pratiche l'iter è da concludere)	<b>90</b>	56,33	0	0,00%	

Richiesta di subentro negli obblighi derivanti dalla convenzione per l'assegnazione dei contributi per il restauro, risanamento conservativo ed eliminazione barriere architettoniche	21	<b>30</b>	7,7	0	0,00%	
Finanziabilita' della domanda di contributi per il restauro, risanamento conservativo o interventi per eliminazione barriere architettoniche	3	<b>120</b>	119	0	0,00%	
Controllo rispetto obblighi assegnazione contributi per restauro, risanamento conservativo o interventi per eliminazione barriere architettoniche	155	<b>90</b>	65	0	0,00%	
Erogazione del del contributo per restauro e risanamento conservativo o interventi per eliminazione barriere architettoniche	5	<b>180</b>	178		0,00%	

