

							Anno	2012
Obiettivo di processo Misurazione della performance								
PROCESSO 27								
Gestire gli alloggi E.R.P. e sostegno all'affitto								
Strutture Interessate								
Area	Settore	Servizio			CdC			
Settore - Lavori Pubblici e Patrimonio (Papi Mauro)	Settore - Lavori Pubblici e Patrimonio (Papi Mauro)	Gestione Case ERP (Curcio Antonietta)			GESTIONE CASE COMUNALI			
Assessore Competente			Dirigente		Assessore			
Gasparini Daniela		Che collabora						
		Altro						
Finalità del Processo								
Garantire una gestione efficace ed efficiente del patrimonio abitativo dell'Ente e le assegnazioni degli stabili ERP presenti sul territorio comunale, rispondendo alle esigenze delle persone più svantaggiate. Gestire i fondi per il sostegno all'affitto, favorendo i cittadini meno abbienti al pagamento degli affitti negli stabili privati.								
Missione - Visione dell'Ente								
Interventi su disagi abitativi in particolare su alcune categorie deboli e maggiormente esposte economicamente e socialmente. Governare e gestire problematiche legate al fabbisogno abitativo, in continua crescita.								
Stakeholders								
INQUILINI ALLOGGI ERP - CITTADINI - COMITATI INQUILINI								
Indici								
	2009	2010	2011	media triennio prec.	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec.	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
Indici di Quantità								
I01.000 - Popolazione	73.659,00	74.150,00	74.548,00	74.119,00	75.548,00	75.725,00	102,17 %	100,23 %
P27.001 - N°bandi per assegnazione alloggi ERP	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	100,00 %	100,00 %
P27.002 - N°bandi per assegnazione alloggi ERP pro grammati	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	100,00 %	100,00 %
P27.003 - N°istruttorie su domande per assegnazioni e alloggi ERP	720,00	740,00	700,00	720,00	700,00	869,00	120,69 %	124,14 %
P27.004 - N°istruttorie su domande per assegnazioni e alloggi ERP programmate	720,00	740,00	700,00	720,00	700,00	700,00	97,22 %	100,00 %
P27.005 - N°di verifiche requisiti dei nuclei fami liari in graduatoria ERP	100,00	250,00	50,00	133,33	140,00	300,00	225,00 %	214,29 %
P27.006 - N°di verifiche requisiti dei nuclei fami liari in graduatoria ERP programmate	100,00	250,00	50,00	133,33	140,00	140,00	105,00 %	100,00 %
P27.007 - N°pratiche istruite per mobilità alloggi attiva	15,00	18,00	6,00	13,00	10,00	11,00	84,62 %	110,00 %
P27.008 - N°pratiche per mobilità alloggiativa per venute	15,00	18,00	15,00	16,00	10,00	28,00	175,00 %	280,00 %
P27.009 - N°pubblicazioni di bandi per l'erogazione e dei contributi ad integrazione dei canoni di locazione	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	100,00 %	100,00 %
P27.010 - N°pubblicazioni bandi per l'erogazione d ei contributi ad integrazione dei canoni di locazione previsti	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	100,00 %	100,00 %
P27.011 - N°domande di partecipazione al bando per l'erogazione del contributo affitto	604,00	640,00	550,00	598,00	620,00	620,00	103,68 %	100,00 %
P27.012 - N°istruttorie e controlli sulla situazio ne reddituale e patrimoniale degli aventi diritto al contributo affitto relativi al bando del contributo affitto	604,00	640,00	550,00	598,00	620,00	620,00	103,68 %	100,00 %
P27.013 - N°domande presentate per interventi econ omici di sostegno in particolari casi di necessità ed urgenza	48,00	28,00	30,00	35,33	30,00	23,00	65,09 %	76,67 %

P27.014 - N°istruttorie domande presentate per interventi economici di sostegno in particolari casi di necessità ed urgenza	48,00	28,00	20,00	32,00	30,00	23,00	71,88 %	76,67 %
P27.015 - N°contratti di locazione alloggi/box/posti auto rinnovati	70,00	62,00	29,00	53,67	100,00	197,00	367,08 %	197,00 %
P27.016 - N°contratti di locazione alloggi/box/posti auto da rinnovare previsti	70,00	62,00	100,00	77,33	100,00	100,00	129,31 %	100,00 %
P27.017 - N°richieste di contratti a seguito di subentri degli inquilini nel patrimonio di edilizia residenziale pubblica	16,00	10,00	10,00	12,00	10,00	29,00	241,67 %	290,00 %
P27.018 - N°contratti eseguiti a seguito di subentri degli inquilini nel patrimonio di edilizia residenziale pubblica	16,00	10,00	10,00	12,00	10,00	15,00	125,00 %	150,00 %
P27.019 - N°pratiche per rideterminazione canoni di locazione eseguite	316,00	303,00	136,00	251,67	150,00	240,00	95,36 %	160,00 %
P27.020 - N°pratiche per rideterminazione canoni di locazione programmate	316,00	303,00	300,00	306,33	150,00	150,00	48,97 %	100,00 %
P27.021 - N°sanzioni amministrative effettuate a inquilini morosi	151,00	129,00	60,00	113,33	60,00	60,00	52,94 %	100,00 %
P27.022 - N°sanzioni amministrative accertate per inquilini morosi a seguito del monitoraggio morosità	151,00	129,00	60,00	113,33	60,00	60,00	52,94 %	100,00 %
P27.023 - N°fatture emesse per canoni di locazione alloggi/box/posti auto/piani di rientro emesse	2.674,00	2.796,00	4.488,00	3.319,33	4.488,00	4.541,00	136,80 %	101,18 %
P27.024 - N°fatture emesse per canoni di locazione alloggi/box/posti auto/piani di rientro programmate	2.674,00	2.796,00	4.488,00	3.319,33	4.488,00	4.488,00	135,21 %	100,00 %
P27.025 - N°riunioni commissione comunale alloggi svolte	6,00	4,00	2,00	4,00	3,00	2,00	50,00 %	66,67 %
P27.026 - N°riunioni commissione comunale alloggi programmate	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	2,00	66,67 %	66,67 %
P27.027 - N°riunioni comitati inquilini svolte	6,00	4,00	4,00	4,67	6,00	15,00	321,43 %	250,00 %
P27.028 - N°riunioni comitati inquilini programmate	2,00	2,00	2,00	2,00	6,00	6,00	300,00 %	100,00 %
P27.029 - Riunioni assemblea condominiale amministratori privati	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	100,00 %	100,00 %
P27.043 - risultato indagine customer satisfaction su inquilini e rappresentanti inquilini case ERP					50,00	63,30		126,60 %
Indici di Tempo								
P27.030 - Tempo medio per raccolta di tutte le domande ERP e verifiche requisiti (gg)	180,00	160,00	150,00	163,33	140,00	140,00	85,71 %	100,00 %
P27.031 - Tempo medio per stipula contratto di locazionealloggi (gg)	6,00	5,00	5,00	5,33	4,00	4,00	75,00 %	100,00 %
P27.032 - Tempo medio istruttoria domanda assegnazione alloggio (gg)	6,00	5,00	4,00	5,00	3,00	3,00	60,00 %	100,00 %
P27.033 - Tempo medio istruttoria domanda erogazione contributi canone di locazione (gg)	20,00	18,00	15,00	17,67	14,00	14,00	79,25 %	100,00 %
Indici di Costo								
P27.034 - Accertamenti canoni locazione alloggi ERP	473.741,49	477.587,98	545.644,00	498.991,16	545.644,00	535.427,70	107,30 %	98,13 %
P27.035 - Incassi canoni di locazioni alloggi ERP	302.528,41	324.815,68	472.037,52	366.460,54	472.037,52	375.096,40	102,36 %	79,46 %
P27.036 - Accertamenti canoni locazione box/posti auto ERP	28.354,81	52.200,42	64.929,58	48.494,94	64.929,58	67.361,79	138,90 %	103,75 %
P27.037 - Incassi canoni di locazioni box/posti auto ERP	19.508,91	38.854,56	44.529,49	34.297,65	44.529,49	52.976,68	154,46 %	118,97 %
P27.038 - morosità accertata	676.000,00	572.321,00	570.000,00	606.107,00	570.000,00	570.000,00	94,04 %	100,00 %
P27.039 - morosità recuperata	103.834,00	113.834,00	51.118,24	89.595,41	51.118,24	103.833,49	115,89 %	203,12 %
P27.040 - costo del personale			225.953,77	225.953,77	237.703,37	235.432,72	104,20 %	99,04 %
P27.041 - spesa totale corrente del processo			1.051.200,00	1.051.200,00	1.087.200,00	237.703,37	22,61 %	21,86 %
Indici di Qualità								
P27.042 - Ore di apertura al pubblico per informazioni e sostegno nel percorso di fuoriuscita dall'emergenza abitativa	420,00	450,00	330,00	400,00	330,00	500,00	125,00 %	151,52 %
Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo					
Tot. Costo personale:		235.432,72	Tot. Costo collaboratori:			0,00		

INDICATORI DI PERFORMANCE	Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost.	ESITO	commento al risultato
Indicatori di Efficacia						
P27.I001 - % domande assegnazioni alloggi ERP (N° istruttorie domande per l'assegnazione alloggi ERP eseguite/N° istruttorie domande assegnazione alloggi ERP programmate)	100,00	100,00	124,14	24,14	OK	
P27.I002 - % verifiche requisiti graduatorie ERP (N° verifiche requisiti nuclei familiari in graduatoria ERP eseguiti/ N° verifiche nuclei familiari in graduatoria ERP programmati)	100,00	100,00	214,29	114,29	OK	
P27.I003 - % pratiche mobilità alloggiativa (N° pratiche istruite per mobilità alloggiativa/N° pratiche pervenute per mobilità alloggiativa)	80,00	100,00	39,29	-60,71	KO	l'incoerenza fra le richieste di mobilità pervenute e l'istruttoria delle stesse è dovuta alla mancanza di disponibilità di alloggi idonei per i richiedenti stessi; la pratica comunque è stata istruita
P27.I004 - % controlli aventi diritto al contributo affitto (N° istruttorie e controlli sulla situazione reddituale e patrimoniale degli aventi diritto al contributo affitto/N° di domande di partecipazione per il contributo affitto)	100,00	100,00	100,00	0,00	OK	
P27.I005 - % domande a sostegno interventi economici per casi di necessità e urgenza (N° istruttorie domande per interv. economici di sostegno in particolari casi di necessità e urgenza/N° domande presentate per interv. economici a sostegno in particolari casi)	88,89	100,00	100,00	0,00	OK	
P27.I006 - % rinnovo contratti di locazione alloggi ERP, box e posti auto (N° contratti di locazione alloggi ERP, box e posti auto rinnovati/N° contratti di locazione alloggi ERP, box e posti auto previsti)	76,33	100,00	197,00	97,00	OK	
P27.I007 - % pratiche rideterminazione canoni di locazione (N° pratiche per rideterminazione canoni di locazione eseguite/N° pratiche di rideterminazione canoni di locazione programmate)	81,78	100,00	160,00	60,00	OK	
P27.I008 - % sanzioni inquilini morosi (N° sanzioni amministrative per inquilini morosi eseguite a seguito del monitoraggio morosità/N° sanzioni amministrative per inquilini morosi accertate a seguito del monitoraggio morosità)	100,00	100,00	100,00	0,00	OK	
Indicatori di Efficacia temporale						
P27.I009 - Tempo medio per raccolta di tutte le domande ERP e verifiche requisiti (gg)	163,33	140,00	140,00	0,00	OK	
P27.I010 - Tempo medio per stipula contratto di locazione alloggi (gg)	5,33	4,00	4,00	0,00	OK	
P27.I011 - Tempo medio istruttoria domanda assegnazione alloggio (gg)	5,00	3,00	3,00	0,00	OK	
P27.I012 - Tempo medio istruttoria domanda erogazione contributi canone di locazione (gg)	17,67	14,00	14,00	0,00	OK	
Indicatori di Efficienza Economica						
P27.I013 - % Incassi canoni di locazione alloggi ERP (incassi canoni di locazione alloggi totali/incassi canoni di locazione alloggi accertati)	72,79	65,00	70,06	5,06	OK	
P27.I014 - % Incassi canoni di locazione box e posti auto ERP (incassi canoni di locazione box e posti auto totali/incassi canoni di locazione box e posti auto accertati)	70,61	73,00	78,64	5,64	OK	
P27.I015 - % recupero morosità (incassi totali morosità/morosità accertata)	14,74	15,70	18,22	2,52	OK	
P27.I016 - Costo pro capite del processo (Costo processo/popolazione)	17,13	17,77	6,25	-11,52	OK	
Indicatori di Qualità						
P27.I017 - Ore di apertura al pubblico per informazioni e sostegno nel percorso di fuoriuscita dall'emergenza abitativa	400,00	460,00	500,00	40,00	OK	
P27.I018 - risultato indagine di customer satisfaction su inquilini e rappresentanti inquilini case ERP (% risposte abbast. Molto soddisfatti)		50,00	63,30	13,30	OK	
OBIETTIVI PROGETTI PEG						
PROGETTI PEG	DETTAGLIO PROGETTI		OBIETTIVI			

5.30 - Gestione del patrimonio abitativo dell'Ente	Svolgimento delle attività al fine di garantire un'efficace ed efficiente gestione del patrimonio abitativo di ERP e rispondere alle esigenze legate al fabbisogno abitativo. Bandi e raccolta domande per l'assegnazione di alloggi ERP, Calcolo canoni di locazione e conseguente emissione di bollettazione, verifiche delle situazioni reddituali degli inquilini, assegnazione alloggi disponibili, mobilità alloggiativa, decadenze, piani di recupero delle morosità, esecuzione sfratti, erogazione di contributi regionali e comunali legati al fondo sostegno affitti, stipula contratti di locazione, assegnazione box/posti auto. rif. PEG. 5026 - RPP 0503	Indizione n. 2 bandi di concorso previsti dalla Legge regionale e formazione di graduatorie utili per l'assegnazione di alloggi ERP e contestuale verifica dello stato di regolarità relativamente a tutti gli utenti di edilizia residenziale pubblica attraverso opportuni controlli. Interventi di sostegno abitativo: predisposizione bando per l'acquisizione delle domande finalizzate all'erogazione del contributo all'affitto. Eseguire quanto indicato nel dettaglio del progetto nel minor tempo previsto, rispetto alle scadenze, miglioramento monitoraggio e recupero della morosità
--	---	--

Analisi del risultato

Tutti gli obiettivi sono stati raggiunti, nonostante le problematiche presentate dall'utenza per la crisi economica che si è riflessa molto negativamente nella situazione familiare ed ha costretto l'ufficio a prendere dei provvedimenti per facilitare i pagamenti agli utenti; inoltre vi è da considerare che la Regione ha ridotto pesantemente i finanziamenti ai privati per il sostegno affitto e questo ha contribuito ad aumentare il numero degli sfratti nel territorio, ed anche ciò ha determinato maggiori richieste di alloggio.