

## INDICATORI DI QUALITA' PRIMO QUADRIMESTRE ANNO 2016

(dal 01/01/2016 al 30/04/2016)

ATER di Verona

Tipologia di procedimento	Tempistiche	UFFICIO/RESPONSABILE	Rilevazione pratiche I <sup>^</sup> quadrimestre anno 2016	Monitoraggio
CAMBIO INTESTAZIONE CONTRATTO	60 GIORNI	UTENZA	0	
CESSAZIONE CONTRATTUALE	30 GIORNI	UTENZA	57	100%
CONSEGNA ALLOGGI	30 GIORNI	UTENZA	73	100%
CONSEGNA ALLOGGIO - CAMBIO INTESTAZIONE	30 GIORNI	UTENZA	0	
CONSEGNA ALLOGGIO - SCAMBIO	30 GIORNI	UTENZA	2	100%
RICHIESTA REVISIONE CANONE	30 GIORNI	UTENZA	69	100%
VARIAZIONE NUCLEO FAMILIARE	30 GIORNI	UTENZA	0	
RICHIESTA SCAMBIO ALLOGGIO	60 GIORNI	UTENZA	0	
VARIAZIONE NUCLEO FAMILIARE- AMPLIAMENTO	30 GIORNI	UTENZA	8	100%
VARIAZIONE NECLEO FAMILIARE- OSPITALITA'	30 GIORNI	UTENZA	15	100%
COMUNICAZIONI AMMINISTRATORI	60 GIORNI	AUTOGESTIONE	1	100%
COMUNICAZIONI PAGAMENTO	60 GIORNI	AUTOGESTIONE	13	100%
LIQUID. QUOTE MOROSITA'	90 GIORNI	AUTOGESTIONE	37	100%
LIQUID. QUOTE MANUT.ASCENSORE	90 GIORNI	AUTOGESTIONE	3	100%
LIQUID.QUOTE PROPRIETA'	90 GIORNI	AUTOGESTIONE	90	100%

LIQUID.QUOTE MANUT.STRAORDINARIA	90 GIORNI	AUTOGESTIONE	1	100%
LIQUID.QUOTE SERVIZI A RIMBORSO	90 GIORNI	AUTOGESTIONE	8	100%
LIQUID.QUOTE SFITTI	90 GIORNI	AUTOGESTIONE	161	100%
LIQ.GESTIONE COMPLESSO LA NAVE	90 GIORNI	AUTOGESTIONE	1	100%
TRASFERIMENTO QUOTE MOROSITA'	90 GIORNI	AUTOGESTIONE	42	100%
ESTINZIONE DIRITTO PRELAZIONE	45 GIORNI	VENDITE	10	100%
VENDITA ALLOGGI	180 GIORNI	VENDITE	7	100%
ESAME DOMANDE ASSEGNAZIONE	180 GIORNI GRADUATORIA DEFINITIVA	SEGRETERIA COMMISSIONE ASSEGNAZIONE ALLOGGI ART. 5	740	100%
ESAME RICORSI VERSO GRADUATORIE PROVVISORIE	90 GIORNI	SEGRETERIA COMMISSIONE ASSEGNAZIONE ALLOGGI ART. 6	11	100%
ESAME PARERI IN ORDINE ALLE IPOSTESI DI DECADENZA	90 GIORNI	SEGRETERIA ACOMMISSIONE ASSEGNAZIONE ALLOGGI ART. 6	15	100%
MANUTENZIONE ORDINARIA INTERVENTI	ENTRO 10 GIORNI	MANUTENZIONE	162	100%
MANUTENZIONE SOPRALLUOGO	ENTRO 30 GIORNI DALLA PRESENTAZIONE DELLA RICHIESTA	MANUTENZIONE	252	100
RIMBORSO SPESE CALDAIA	60 GIORNI	MANUTENZIONE	28	100%
SOSTITUZIONE CALDAIA CALDAIA FUNZIONANTE NON FERMA	30 GIORNI DALLA PRESENTAZIONE DELLA RICHIESTA	MANUTENZIONE	95	100%
SOSTITUZIONE CALDAIA CALDAIA NON FUNZIONANTE - FERMA	ENTRO 36 ORE DA SEGNALAZIONE TELEFONICA O IN FORMA SCRITTA	MANUTENZIONE	0	
RIQUALIFICA SFITTI	DA CRONOPROGRAMMA	MANUTENZIONE	21	100%
CERTIFICATI PAGAMENTO	15 GIORNI	MANUTENZIONE	9	100%