

INDICATORI DI QUALITA' ANNO 2013

ATER di Verona

Tipologia di procedimento	Tempistiche da carta di servizio	Ufficio/Responsabile	Rilevazione pratiche anno 2013	Monitoraggio
Cambio intestazione contratto	60 gg da assegnazione	Utenza	11	100%
Cessazione contrattuale	60 gg da assegnazione	Utenza	91	100%
Consegna alloggio	60 gg da assegnazione	Utenza	65	100%
Consegna alloggio-cambio intestazione	60 gg da assegnazione	Utenza	11	100%
Consegna alloggio - scambio	60 gg da assegnazione	Utenza	10	100%
Richiesta revisione canone	60 gg da assegnazione	Utenza	53	100%
Richiesta scambio alloggio	60 gg da assegnazione	Utenza	10	100%
Variazione nucleo familiare - ampliamento	60 gg da assegnazione	Utenza	10	100%
Variazione nucleo familiare - ospitalità	60 gg da assegnazione	Utenza	27	100%
Comunicazioni autogestione	60 gg da assegnazione	Autogestione	34	98,8%
Comunicazione assegnatari	60 gg da assegnazione	Autogestione	4	100%
Comunicazione pagamento	60 gg da assegnazione	Autogestione	114	100%
Liquidazione quote morosità	60 gg da assegnazione	Autogestione	74	64%
Liquidazione quote manutenzione ascensore	60 gg da assegnazione	Autogestione	10	100%

Liquidazione quote proprietà	60 gg da assegnazione	Autogestione	204	100%
Liquidazione quote manutenzione straordinaria	60 gg da assegnazione	Autogestione	21	100%
Liquidazione quote servizi a rimborso	60 gg da assegnazione	Autogestione	24	100%
Liquidazione quote sfitti	60 gg da assegnazione	Autogestione	414	100%
Esame domande assegnazione	180 gg. graduatoria definitiva	Segreteria Commissione Assegnazione alloggi Art. 5	892	100%
Esame ricorsi verso graduatorie provvisorie	90 gg	Segreteria Commissione Assegnazione alloggi Art. 6	30	100%
Esame pareri in ordine alle ipotesi di decadenza	90 gg	Segreteria Commissione Assegnazione alloggi Art. 6	113	100%
ESTINZIONE DIRITTO DI PRELAZIONE	45 gg dalla resenzione della richiesta	UFFICIO VENDITE	14	100%
Consigli di amministrazione - deliberazioni e verbali	10 giorni dalla data di assunzione	Direzione	17	100%
Provvedimenti sottoposti a controllo - deliberazioni	20 giorni dalla data di assunzione	Direzione	4	100%
Riscontro a note Regione Veneto -	30 giorni dalla data di arrivo	Direzione	31	87%