

INDICATORI DI QUALITA' ANNO 2014

ATER di Verona

Tipologia di procedimento	Tempistiche da carta di servizio	Ufficio/Responsabile	Rilevazione pratiche anno 2014	Monitoraggio
Cambio intestazione contratto	60 gg da assegnazione	Utenza	2	100%
Cessazione contrattuale	60 gg da assegnazione	Utenza	158	98%
Consegna alloggio	60 gg da assegnazione	Utenza	105	100%
Consegna alloggio-cambio intestazione	60 gg da assegnazione	Utenza	4	100%
Consegna alloggio - scambio	60 gg da assegnazione	Utenza	4	100%
Richiesta revisione canone	60 gg da assegnazione	Utenza	144	92%
Richiesta scambio alloggio	60 gg da assegnazione	Utenza	1	100%
Variatione nucleo familiare - ampliamento	60 gg da assegnazione	Utenza	2	100%
Variatione nucleo familiare - ospitalità	60 gg da assegnazione	Utenza	46	98%
Comunicazioni autogestione	60 gg da assegnazione	Autogestione	15	100%
Comunicazione assegnatari	60 gg da assegnazione	Autogestione	3	100%
Comunicazione pagamento	60 gg da assegnazione	Autogestione	71	100%
Liquidazione quote morosità	60 gg da assegnazione	Autogestione	66	90%
Liquidazione quote manutenzione ascensore	60 gg da assegnazione	Autogestione	9	100%

Liquidazione quote proprietà	60 gg da assegnazione	Autogestione	34	100%
Liquidazione quote manutenzione straordinaria	60 gg da assegnazione	Autogestione	9	100%
Liquidazione quote servizi a rimborso	60 gg da assegnazione	Autogestione	22	100%
Liquidazione quote sfitti	60 gg da assegnazione	Autogestione	449	100%
Esame domande assegnazione	180 gg. graduatoria definitiva	Segreteria Commissione Assegnazione alloggi Art. 5	774	100%
Esame ricorsi verso graduatorie provvisorie	90 gg	Segreteria Commissione Assegnazione alloggi Art. 6	26	100%
Esame pareri in ordine alle ipotesi di decadenza	90 gg	Segreteria Commissione Assegnazione alloggi Art. 6	41	100%
ESTINZIONE DIRITTO DI PRELAZIONE	45 gg dalla presentazione della richiesta	UFFICIO VENDITE	24	100%
VENDITA ALLOGGI	180 gg dalla richiesta	UFFICIO VENDITE	45	100%
Consigli di amministrazione - deliberazioni e verbali	10 giorni dall'assunzione	Direzione	12	100%
Provvedimenti sottoposti a controllo	20 giorni	Direzione	2	100%
Riscontro a note Regione Veneto	30 giorni	Direzione	50	87%