

Il controllo di qualità e il miglioramento continuo dei servizi.

La Direzione in conformità alla norma UNI EN ISO 9001:2015, esegue il controllo della qualità dei suoi servizi, effettuando il monitoraggio periodico dei processi lavorativi di propria pertinenza e misurando, nello stesso tempo, i relativi indicatori.

DIREZIONE	AREA	UNITÀ/UFFICIO	TITOLO PROCESSO	INDICATORE	TARGET OBIETTIVO
DIREZIONE CASA	AREA ASSEGNAZIONE ALLOGGI ERP	UNITÀ GESTIONE ATTIVITÀ E PROCEDURE	ASSEGNAZIONE ALLOGGI SAP	NUMERO DI GIORNI NECESSARI PER LA VERIFICA DELLE ISTANZE DELL'AVVISO	≤ 60
DIREZIONE CASA	AREA ASSEGNAZIONE ALLOGGI ERP	UNITÀ GESTIONE ATTIVITÀ E PROCEDURE	DECADENZA ASSEGNAZIONE	PERCENTUALE DEI CONTROLLI EFFETTUATI IN UN ANNO RISPETTO ALLE SEGNALAZIONI PERVENUTE	≥ 40
DIREZIONE CASA	AREA ASSEGNAZIONE ALLOGGI ERP	UNITÀ GESTIONE ATTIVITÀ E PROCEDURE	OCCUPAZIONE SENZA TITOLO	DALLA DATA DI SCADENZA DEL TERMINE DI PRESENTAZIONE DELLE DEDUZIONI, O DA QUELLA DI RICEZIONE, NUMERO DI GIORNI NECESSARI PER L'EMISSIONE DEL DECRETO	≤ 30
DIREZIONE CASA	AREA POLITICHE PER L'ABITARE E SOSTEGNO ALLA FRAGILITÀ ABITATIVA	UNITÀ COORDINAMENTO EMERGENZE ABITATIVE	SISTEMAZIONE PROVVISORIA IN ALBERGO	RISPETTO ALLE RICHIESTE PERVENUTE DA PARTE DI NUCLEI AVENTI DIRITTO, PERCENTUALE DI COLLOCAMENTI IN ALBERGO	90%
DIREZIONE CASA	AREA ASSEGNAZIONE ALLOGGI ERP	UFFICIO CONTENZIOSO E ATTIVITÀ DI SUPPORTO	CONTENZIOSO	DALLA DATA DI RICEVIMENTO DELLE ORDINANZE DEL T.A.R., NUMERO DI GIORNI NECESSARI PER IL RELATIVO ADEMPIMENTO, SE NON VIENE INDICATO IL TERMINE DA PARTE DEL T.A.R.	≤ 15