

Dal 1 febbraio 2010 al 31 dicembre 2010 sono stati gestiti e chiusi 3.721 ticket.

6.1.3 Istanze di riesame

Per il tramite dell'URP – Ufficio Relazioni con il Pubblico o mediante richiesta formale inoltrata presso la Funzione Assistenza alla Popolazione sono pervenute molteplici istanze di riesame di pratiche esperite.

Nella maggior parte dei casi, si tratta di nuclei ai quali è stato attribuito esito negativo per insussistenza dei requisiti. Di 51 istanze di riesame, 8 sono state inviate nuovamente a verifica in Commissione Ordinaria; l'integrazione documentale prodotta ha consentito, per 5 di esse, la variazione in esito positivo.

6.1.4 Commissione Speciale

Il Prot. Gab. 1817 del 17/11/2009 del Sindaco di L'Aquila, Dott. Massimo Cialente, in seguito all'art. 17, comma 2, dell'O.P.C.M. n. 3820 del 12/11/2009, istituisce la Commissione Speciale, chiamata a valutare la sussistenza di problematiche di disagio abitativo e l'eventuale accoglimento di richieste in merito a cambi della soluzione alloggiativa prospettata, per coloro che sono risultati in possesso dei requisiti per l'assegnazione a seguito di esame della Commissione di Verifica.

Al fine di operare secondo quanto stabilito al punto 5 della predetta Ordinanza, ovvero assicurando omogeneità e trasparenza ai lavori della Commissione, durante la prima riunione della Commissione stessa, avvenuta il 2 novembre 2009, è stata manifestata la necessità di redigere delle linee-guida da seguire in fase di istruttoria dei

casi proposti all'attenzione di tale Commissione. Prioritaria è stata la definizione univoca di "disagio abitativo", poiché rappresenta il principio informatore delle decisioni formulate dalla Commissione stessa, in riferimento al punto primo della predetta Ordinanza.

È stata proposta la seguente classificazione di disagio abitativo, così come definito al punto 1 in:

1. pratiche relative ai nuclei familiari con esito positivo in seguito al colloquio di accertamento per l'assegnazione degli alloggi del Progetto C.A.S.E. e Progetto M.A.P, che hanno presentato all'Amministrazione richieste di variazione dell'assegnazione, debitamente supportate da motivazioni sanitarie, familiari e sociali, suddividendo a loro volta tali richieste in:
 - tipologia di alloggio: richieste formulate da nuclei familiari che hanno già un alloggio assegnato, che tuttavia non risponde alle esigenze del nucleo che deve insediarsi;
 - collocazione alloggio, area di assegnazione: riguardano le esigenze del tutto peculiari in relazione a speciali situazioni sanitarie, sociali e familiari, che causano una condizione di disagio dall'attribuzione di una collocazione non adeguata.
2. Pratiche relative ai nuclei familiari collocati nella lista delle persone in via di collocazione, che manifestano delle situazioni di disagio abitativo causato appunto dalla indisponibilità immediata di un alloggio, ovvero da persone che non sono in possesso dei requisiti finalizzati all'assegnazione degli alloggi del Progetto C.A.S.E. e Progetto M.A.P, così come da punto 6 dell'Ordinanza.

Il processo è articolato secondo le seguenti fasi:

a) Istruttoria delle pratiche:

- accoglimento: i cittadini, che richiedono la valutazione del loro caso da parte della Commissione Speciale, presentano regolare domanda agli uffici competenti (sportello URP – Assistenza alla Popolazione presso SGE); una volta protocollate le richieste giungono agli appositi uffici in ex area G8;
- analisi preliminare delle domande: le richieste pervenute vengono esaminate alla luce del Colloquio accertamento requisiti; nel caso in cui risultino “Positivo” a tale colloquio le pratiche vengono ammesse alla valutazione da parte della Commissione Speciale;
- pratiche per le quali non sussistono i requisiti di accoglimento: viene predisposta e inviata una lettera nella quale sono specificate le motivazioni di non accoglimento.

b) Valutazione da parte della Commissione Speciale.

c) Gestione delle pratiche in seguito alla decisione della Commissione Speciale:

- comunicazione degli esiti agli sportelli competenti (sportello URP – Assistenza alla Popolazione presso SGE) per la comunicazione ai cittadini richiedenti;
- comunicazione al personale addetto all’assegnazione degli alloggi relativamente alle pratiche positive per cambio alloggio e/o assegnazione alloggio, per successiva nuova assegnazione e/o cambio, in base alla disponibilità e alle esigenze rilevate.

d) Archiviazione Pratiche.

e) Richiesta di Accesso agli Atti:

a seguito di richiesta ufficiale da parte del cittadino di delucidazioni in merito alle valutazioni della Commissione Speciale si effettuano fotocopie del verbale ufficiale e passaggio della documentazione al personale addetto alla riconsegna dei documenti.

Di seguito si riporta uno schema delle pratiche istruite, valutate ed archiviate dal 01/02/2010 al 31/12/2010.

Pratiche viste alla data del 30/06/2010: 752 di cui 134 almeno 2 volte per un totale di nuclei valutati di 618 di cui 369 dal 1 febbraio 2010.

Pratiche viste nel secondo semestre 2010 sono: 296 pratiche istruite, evase ed archiviate; si specifica che l'attività della suddetta Commissione Speciale è sospesa dalla data del 21/10/2010 (ultima riunione dei membri).

Inoltre sono in attesa di valutazione 143 richieste di cui 52 di nuclei composti da 2 o più persone e 91 nuclei composti da una sola persona.

Dal 5 novembre 2009

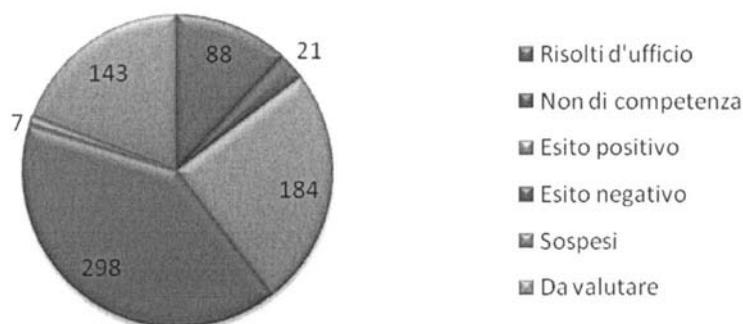
Totale casi esaminati almeno una volta	Esito Positivo	Esito Negativo	Assegnati d'ufficio	Non di competenza	Nuclei con vittime	Sospesi
618	284	249	23	18	20	24



Dal 01 febbraio 2010 al 31 dicembre 2010

Totale casi esaminati almeno una volta	Esito Positivo	Esito Negativo	Risolti d'ufficio	Non di competenza	Sospesi	Da valutare
598	184	298	88	21	7	143

Report Commissione Speciale dal 1° Febbraio 2010 al 31 Dicembre 2010



6.1.5 Area assegnazioni Progetto C.A.S.E.

Nell'area Assegnazioni vengono materialmente associati i nuclei aventi diritto ad un alloggio del Progetto C.A.S.E., vengono selezionati i nuclei cui proporre spostamenti in appartamenti più grandi, vengono aggiornate le graduatorie dei nuclei da uno e da due componenti.

La selezione dei nuclei da assegnare viene effettuata in base ai seguenti criteri di priorità:

1. numerosità del nucleo: i nuclei più numerosi hanno maggiore priorità nell'assegnazione;
2. esito positivo da Commissione Speciale: i nuclei valutati positivamente dalla Commissione beneficiano di un transito prioritario nelle liste di assegnazione;
3. graduatoria dei nuclei da due componenti;

4. graduatoria dei nuclei da un componente.

Allo stato attuale tutti i nuclei composti da 3 o più persone, che hanno richiesto il Progetto C.A.S.E. e che hanno dimostrato di possedere i necessari requisiti, hanno avuto un alloggio. Le assegnazioni vengono altresì effettuate in base alla disponibilità degli alloggi e alla loro pezzatura in relazione alla numerosità del nucleo da assegnare.

La selezione dei nuclei cui proporre spostamento in alloggio più grande, qualora questo si renda disponibile, viene effettuata in base ai seguenti criteri di priorità:

1. il nucleo da contattare deve essere assegnatario di un alloggio all'interno della stessa area in cui si è reso disponibile l'alloggio più grande. Cambi fra le varie aree non sono per ora presi in considerazione, se non a seguito di accoglimento della domanda in Commissione Speciale;
2. il nucleo deve potersi definire "compresso". Sono tali ad es. i nuclei da tre componenti in alloggi con ricettività standard pari a due (bilocali). In generale, sono tali qualora la numerosità del nucleo sia superiore alla ricettività standard dell'alloggio che occupa;
3. qualora si verifichi l'aumento di un nucleo già compresso per nuova nascita ad esso verrà offerto il primo appartamento più grande resosi disponibile, all'interno di tutte le aree;
4. tra i nuclei compressi da tre componenti vengono selezionati prioritariamente quelli in cui l'età del componente più giovane è maggiore rispetto agli altri. Per i nuclei compressi da cinque componenti viene

valutata l'eterogeneità e la composizione del nucleo privilegiando le persone più anziane;

5. valutazione delle richieste di cambio pervenute e presenti nel nostro archivio.
6. Dal 31.08.2010 in forza dell'ordinanza n. 19311 sono possibili cambi di area con priorità per coloro i quali chiedono cambi per riavvicinamento al posto di lavoro o al luogo di studio dei figli. Tali domande vengono esaudite qualora in un area siano state evase le altre richieste di allargamento di nuclei compressi.

Un'altra modalità di spostamento gestita è il cambio consensuale di alloggio da parte di due o più persone richiedenti. In tal caso, si agisce senza alcun criterio di priorità.

Infine, in base alla direttiva 1078/U del Vice Commissario, qualora il nucleo subisca una diminuzione di due o più componenti deve essere individuato un nuovo alloggio adatto alle nuove caratteristiche del nucleo medesimo.

Le graduatorie dei nuclei da uno e due componenti vengono aggiornate a seguito delle seguenti situazioni:

- esito positivo in Commissione di Accertamento dei requisiti per nuova domanda a seguito di cambio di esito di agibilità: in tal caso il nucleo viene inserito nella rispettiva graduatoria. Qualora il nucleo si componga di tre o più persone non viene prodotta alcuna graduatoria ma si procede con priorità all'assegnazione dello stesso;

- costituzione di nuovo nucleo da due a seguito di aggregazione di due nuclei da uno: vengono aggiornate entrambe le graduatorie;
- decesso di uno o più componenti: vengono aggiornate entrambe le graduatorie;
- assegnazione del nucleo in un alloggio del Progetto C.A.S.E., M.A.P. o del Fondo Immobiliare: viene aggiornata la graduatoria in cui era presente il nucleo medesimo;
- rinuncia del nucleo: viene aggiornata la graduatoria in cui era presente il nucleo medesimo;
- altre sporadiche e particolari casistiche possono causare l'aggiornamento delle graduatorie.

Come si può facilmente immaginare queste operazioni devono essere effettuate in stretta collaborazione con le aree che si occupano delle Commissioni di Accertamento, della Commissione Speciale, del Progetto M.A.P., del Fondo Immobiliare, dell'Anagrafe del Comune, delle consegne delle chiavi degli appartamenti e loro riconsegne, dello Sportello del Cittadino per le comunicazioni da parte dei cittadini.

La mole di informazioni e di dati gestiti da questa Area si può così riassumere:

- alloggi totali del Progetto C.A.S.E.: 4.449 su 185 piastre antisismiche distribuite in 19 aree del Comune di L'Aquila;
- alloggi occupati al 10.01.2011 (valore suscettibile di quotidiane variazioni): 4.376;

- alloggi in via di occupazione: 73, di cui 26 prenotati per nuova assegnazione, 42 già proposti ai nuclei compressi e per i cambi area e 5 in manutenzione;
- persone attualmente alloggiate nei suddetti appartamenti: 14.059;
- nuclei in graduatoria da due componenti: graduatoria terminata, ne restano 47 in “coda”;
- nuclei in graduatoria da un componente: 477 oltre a 281 in “coda”;
- nuclei da tre componenti “compressi”: 329;
- nuclei da cinque componenti “compressi”: 211;
- nuclei da più di 6 componenti “compressi”: 17. Questi nuclei non possono trovare soddisfazione all’interno del Progetto C.A.S.E. in quanto non sono presenti alloggi più grandi di quelli che già hanno a disposizione.

6.1.6 Area gestione archivio e gestione dei contratti del Progetto C.A.S.E.

Dal 1.03.2010, il gruppo di lavoro di back-office della Funzione 6 ha preso le consegne di tutta la gestione del progetto C.A.S.E e M.A.P. dal dipartimento della Protezione Civile alla struttura del Vice Commissario per l'emergenza ed è stata presa in carico la gestione dell'intero archivio cartaceo ed informatico fino ad allora gestito dal DPC e la gestione, archiviazione ed informatizzazione dei nuovi contratti stipulati dai cittadini con il Sindaco di L'Aquila per l'ingresso nel progetto C.A.S.E..

In una siffatta situazione emergenziale, appare evidente l'importanza che riveste il processo di informatizzazione e gestione della grandissima mole di dati derivanti dalle migliaia di cittadini che dinamicamente usufruiscono del progetto

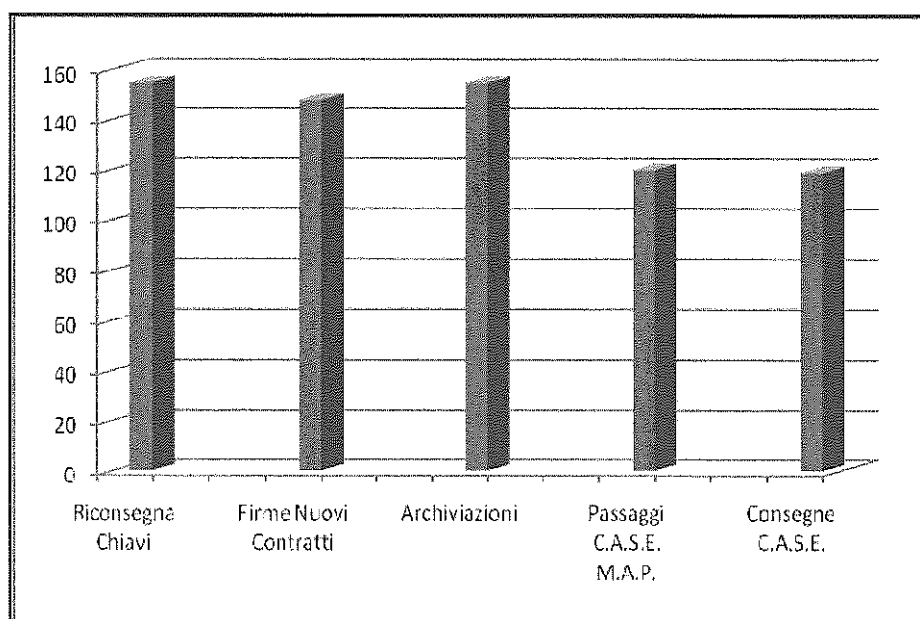
C.A.S.E. entrando ed uscendo dagli appartamenti dello stesso a seconda delle mutazioni della loro situazione personale dopo sisma 2009. Tale processo, se pur dispendioso in termini di risorse umane, consente, altresì, di mettere a disposizione degli Organi Competenti (Comune di L'Aquila e Comuni limitrofi il territorio aquilano, Consiglio dei Ministri, Struttura Gestione Emergenza, Provincia, Struttura Gestione dell'Emergenza, ecc.) preposti al superamento dell'emergenza, uno strumento indispensabile, costantemente aggiornato, in grado di consentire un'adeguata assistenza alla popolazione e di definire le linee strategiche per la ricostruzione e la rinascita del territorio.

Con dovizia di particolari, le attività possono essere così puntualmente riassunte:

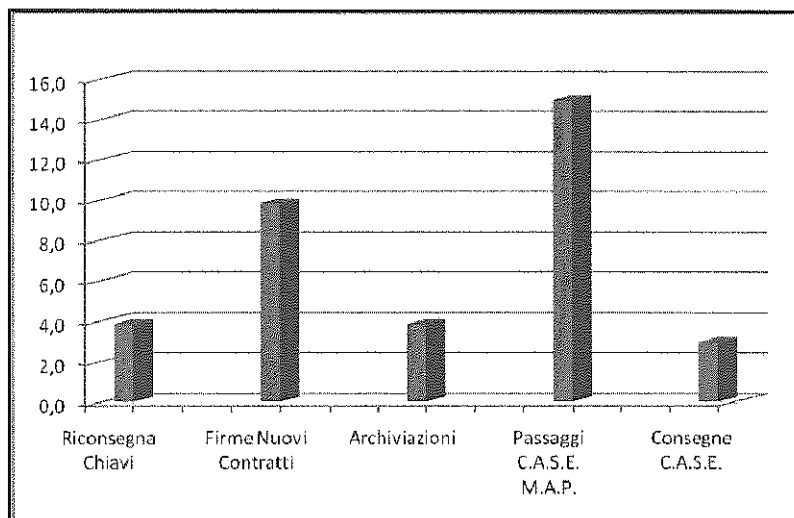
- gestione del passaggio di consegne dal DPC alla struttura del Vice Commissario dell'archivio e della gestione degli ingressi/uscite del progetto C.A.S.E.;
- gestione dei contratti dei cittadini che acquisiscono diritto di ingresso nel progetto C.A.S.E.;
- gestione dei contratti di revoca del progetto C.A.S.E. ed informatizzazione dello storico;
- contatto diretto con il cittadino in fase di firma del contratto;
- gestione della distribuzione delle chiavi ai cittadini che entrano negli appartamenti del progetto C.A.S.E.;
- gestione del ritiro delle chiavi dai cittadini che escono dagli appartamenti del progetto C.A.S.E.;
- gestione dei dati dei cittadini che hanno usufruito, da apposito decreto ministeriale, del passaggio dal progetto C.A.S.E. al progetto M.A.P.;

- gestione dei dati riguardanti le utenze dei cittadini che lasciano il progetto C.A.S.E.;
- gestione dei dati riguardanti lo stato delle abitazioni dei cittadini che lasciano il progetto C.A.S.E. rendendole disponibili per un nuovo ingresso.

Le due figure successive riportano, rispettivamente, l'indicazione numerica del totale delle attività svolte a partire dal 15.03.2010 al 25.06.2010 e la media giornaliera, tenendo conto della divisione settimanale delle attività stesse. Per quanto riguarda l'attività di supporto data per il passaggio dal progetto C.A.S.E. a M.A.P. questa è stata svolta, secondo le richieste pervenute dalla struttura del Vice Commissario, su un totale di 8 giorni.



Attività svolte a partire dal 15/03/2010 al 25/06/2010.



Media giornaliera (rispetto allo scheduling settimanale) delle attività svolte.

Di seguito qualche dato sintetico dell'attività svolta dal 01.06.2010 al 31.12.2010:

Alloggi totali del Progetto C.A.S.E.: 4.449 su 185 piastre antisismiche distribuite in 19 aree del Comune di L'Aquila;

- 353 riconsegne C.A.S.E.
- 205 nuovi contratti firmati
- 205 consegne C.A.S.E..

I dati sono in continua variazione e strettamente correlati all'area assegnazione.

Tutti i dati elaborati sono messi, su richiesta, a disposizione anche delle Forze dell'Ordine che, attraverso l'incrocio di questi dati con le innumerevoli segnalazioni che pervengono all'Autorità Giudiziaria in questo periodo, riescono ad acquisire in tempi brevissimi le informazioni necessarie per le indagini del caso.

Tutte le attività sopra enunciate sono state svolte in stretto coordinamento con i Comuni interessati e ricadenti all'interno del "cratere", così come definito dall'articolo 1 del D.L. n.39/2009, assicurando, oltretutto, costante assistenza al personale interno che opera nell'ambito dell'emergenza.

6.1.7 Area assegnazione Progetto M.A.P.

Questo settore si occupa della gestione dei moduli abitativi provvisori (M.A.P.) dal punto di vista delle assegnazioni ai cittadini. Il progetto M.A.P. è assimilabile al progetto C.A.S.E., entrambi pensati per fornire un alloggio provvisorio ai nuclei che abitavano in case che sono state gravemente danneggiate dal sisma del 6 aprile 2009 e classificate E, F o sono in zona rossa.

Le attività principali:

1. preparazione liste nuovi assegnatari, spostamenti e revoche;
2. colloqui di pre-assegnazione;
3. preparazione contratti;
4. firma dei contratti;
5. organizzazione consegne e riconsegne;
6. gestione e aggiornamento dei dati;

Nella fase 1 vengono gestiti i dati degli aventi diritto in base alle ordinanze che regolano le assegnazioni. I M.A.P. residui da 40 e 50 mq vengono assegnati ai single ed ai nuclei da 2 ancora in attesa di assegnazione (graduatorie da 1 e 2). Inoltre, l'ordinanza prot. 6337 U-SGE riconosce ai soggetti in possesso di determinati requisiti la possibilità di richiedere un modulo abitativo provvisorio in luogo del contributo di autonoma sistemazione. I dati relativi all'ordinanza 6337 si riassumono in 190 richieste pervenute, di cui: 34 da cittadini che non hanno presentato il modulo E-F, 144 provenienti da residenti nelle frazioni del Comune di L'Aquila e 56 provenienti da residenti a L'Aquila.

Con l'ordinanza prot. 6336 U-SGE, è stata offerta la possibilità ai cittadini, ancora privi di alloggio, di richiedere un modulo abitativo in uno dei Comuni del "cratere". I dati relativi all'ordinanza 6336 si riassumono in 320 richieste pervenute, di cui 297 hanno partecipato al censimento dell'agosto 2009.

Per una migliore utilizzazione degli alloggi disponibili, in base all'ord. 8858 U-SGE, è stato proposto lo spostamento nei M.A.P. da 70 mq dei nuclei "compressi" del progetto C.A.S.E.. I nuclei "compressi" occupano un alloggio con un numero di stanze inferiore a quello loro necessario.

Il 21.12.2010, inoltre, è stato pubblicato un avviso per l'assegnazione ai nuclei familiari del Comune di L'Aquila degli alloggi M.A.P. non utilizzati in altri Comuni e messi a disposizione del Commissario Delegato 0065 dell'art. 2 dell'O.P.C.M. 3857/2010. L'acquisizione dei relativi moduli è in corso e terminerà il 15 gennaio 2011.

La fase 2 di pre-assegnazione prevede il colloquio diretto con i cittadini per proporre ai nuclei in graduatoria da 1 e 2 la possibilità di accedere al progetto M.A.P., essendo esaurita la disponibilità del progetto C.A.S.E.. Vengono espone le tipologie dei moduli tramite le planimetrie e la dislocazione sul territorio per meglio venir incontro alle esigenze dei cittadini (tipologia dei nuclei, esigenze di spostamenti per lavoro, scuola ...).

La fase 3 prevede la stipula dei contratti in base alle pre-assegnazioni. I cittadini vengono quindi richiamati per la firma.

A questo punto si procede con la programmazione delle consegne/riconsegne giornaliere creando percorsi che, tenendo conto dei tempi di consegna/riconsegna e del traffico, massimizzano il numero di appuntamenti. La fase di consegna si svolge in stretta collaborazione con L'ENEL per la fornitura del GAS ed i tecnici delle ditte costruttrici responsabili dei guasti (perdite d'acqua, GAS, parquet rialzato, ...). Sono state accolte e gestite tutte le segnalazioni dei cittadini relative ai problemi tecnici, pervenute tramite linea amica , URP o altri uffici.

Tutto il processo di assegnazione prevede il continuo aggiornamento della banca dati in modo da avere in tempo reale la fotografia del progetto M.A.P. e in modo da poter collaborare con gli altri settori della SGE.

In collaborazione con l'Esercito e l'ENEL, inoltre, è in corso una attività di riallineamento dei dati relativi ai contatori utenze installati nei M.A.P., onde rendere possibile il corretto e normale addebitamento dei consumi.