

necessità sono presenti uno o più medici della ASL, che verificano le dichiarazioni relative alle diverse forme di invalidità.

L'obiettivo di tali commissioni consiste nel verificare i requisiti dei cittadini che, nel censimento dei fabbisogni alloggiativi, hanno indicato come prima preferenza "PROGETTO C.A.S.E." o AFFITTI.

In tale ambito sono stati organizzati i tavoli per i colloqui di accertamento dei requisiti dichiarati dai cittadini, in commissioni interforze: dal 22/09/2009 al 28/02/2010 sono state organizzate e gestite 6 commissioni di verifica, al giorno; dal 1/03/2010 ad oggi è stata organizzata una commissione di verifica a settimana, in modo da gestire le pratiche residue, i casi particolari ed i cambi esito di agibilità.

Pertanto, muovendo dalla banca dati costruita tramite la rilevazione dei fabbisogni abitativi della popolazione con abitazioni dichiarate E, F o ricadenti in Zona Rossa, è stata posta in essere un'articolata procedura di back-office finalizzata alla gestione dei colloqui di accertamento dei requisiti per l'assegnazione degli alloggi provvisori afferenti al Progetto C.A.S.E., al progetto M.A.P. e, dal 1/02/2010, al Fondo Immobiliare.

Sono stati, a tal uopo, predisposti, a partire dalle liste prodotte dall'algoritmo Gioiello, elenchi di nuclei familiari da convocare, ciò comportando la necessità di esaminare e differenziare l'esito dei colloqui oggetto di ulteriore verifica o che necessitano di reinserimento *ex novo* nel programma di assegnazione, per parziale perdita dei requisiti.

Quotidianamente si provvede alla preparazione delle cartelle da esaminare durante i colloqui di accertamento; in tali fascicoli devono essere presenti:

- modulo in originale;

- tutti gli allegati in originale;
- stato di famiglia;
- certificato di residenza;
- documentazione proveniente dalla Guardia di Finanza.

I criteri per effettuare le convocazioni sono stabiliti dall'Ordinanza 3806 del Presidente del Consiglio dei Ministri (recepita dall'ordinanza 1188 del Sindaco di L'Aquila) e sono quelli applicati dall'algoritmo "Gioiello" quando gira sulla banca dati. In particolare, l'ordinanza elenca alcuni ordini di priorità, tra cui:

- presenza nel nucleo familiare, o di coabitazione, di almeno un componente non deambulante (a cui verranno assegnate delle abitazioni prive di barriere architettoniche);
- numerosità dei nuclei familiari o di coabitazione, che devono essere composti da almeno tre persone ed a cui sono assimilati i nuclei monoparentali con figlio minore a carico;
- presenza di persone disabili, di portatori di handicap o di anziani, di lavoratori occupati nella Regione Abruzzo al momento del sisma e di studenti e minori in età prescolare.

In base a tali priorità, le famiglie numerose e le famiglie con persone disabili non deambulanti sono state immediatamente contattate da Linea Amica Abruzzo per fissare l'incontro di verifica dei dati.

Le convocazioni seguono, pertanto, criteri precisi, ma garantiscono sempre che tutti coloro che hanno indicato come prima preferenza il progetto C.A.S.E. o AFFITTI siano chiamati per i colloqui di verifica.

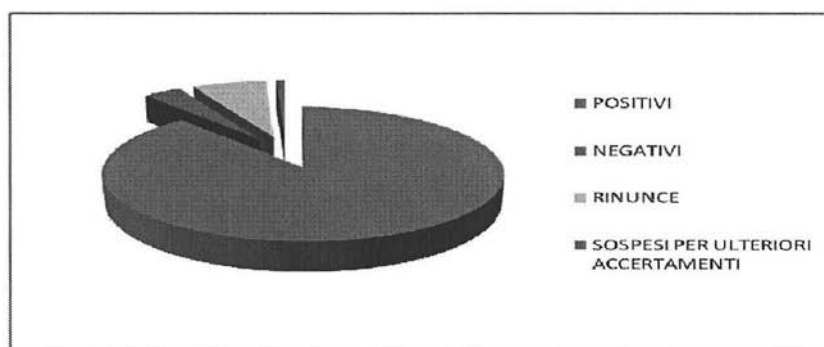
A seconda che i requisiti dichiarati siano o meno veritieri, si può procedere all'assegnazione formale dell'alloggio.

Queste attività sono state iniziate nel mese di settembre 2009 dalla Protezione Civile Nazionale e, a partire dal 1/02/2010, sono proseguite per conto della Struttura per la Gestione dell'Emergenza.

Dal 22/09/2009 al 30/06/2011 sono stati organizzati e gestiti 8.150 nuclei, per un totale di circa 25.000 colloqui, con i seguenti esiti:

SITUAZIONE C.A.S.E.

- 6.933 nuclei colloquiati almeno una volta
- 6.158 esiti positivi
- 247 negativi
- 472 rinunce a colloquio
- 56 sospesi per ulteriori accertamenti

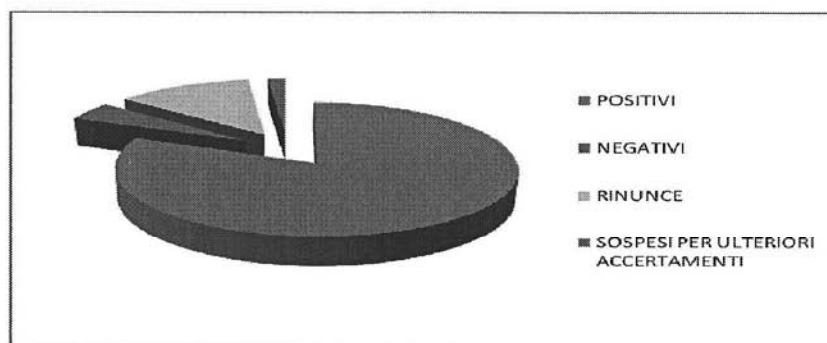


Situazione dei colloqui del Progetto C.A.S.E. dal 22/09/2009 al 30/06/2011.

SITUAZIONE M.A.P.

- 1.147 nuclei visti almeno una volta
- 930 positivi

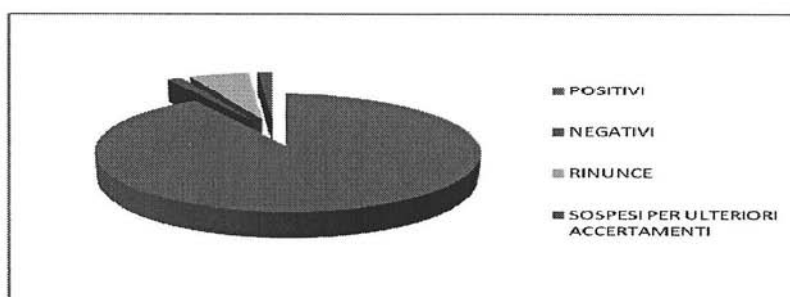
- 53 negativi
- 145 rinunce a colloquio
- 19 sospesi per ulteriori accertamenti



Situazione dei colloqui del Progetto M.A.P. dal 22/09/2009 al 30/06/2011.

SITUAZIONE FONDO IMMOBILIARE

- 70 nuclei visti almeno una volta
- 64 positivi
- 1 negativi
- 4 rinunce a colloquio
- 1 sospesi per ulteriori accertamenti

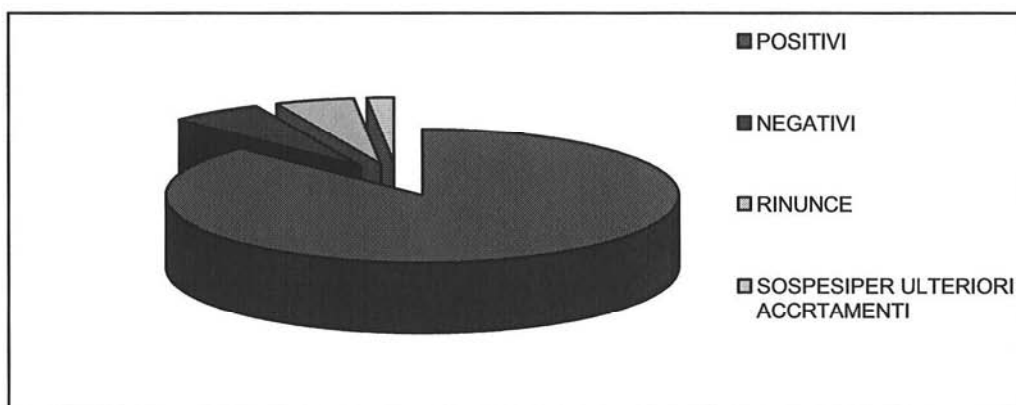


Situazione dei colloqui del Fondo Immobiliare dal 22/09/2009 al 30/06/2011.

Dal 1/02/2010 al 30/06/2010, quando è avvenuto il passaggio dalla Protezione Civile alla Struttura per la Gestione dell’Emergenza, sono stati organizzati e gestiti 694 nuclei nell’ambito del Progetto C.A.S.E./M.A.P./Fondo Immobiliare, per un totale di circa 1.600 colloqui, con i seguenti esiti:

SITUAZIONE C.A.S.E.

- 1.043 nuclei colloquiati almeno una volta
- 920 esiti positivi
- 48 negativi
- 43 rinunce a colloquio
- 32 sospesi per ulteriori accertamenti

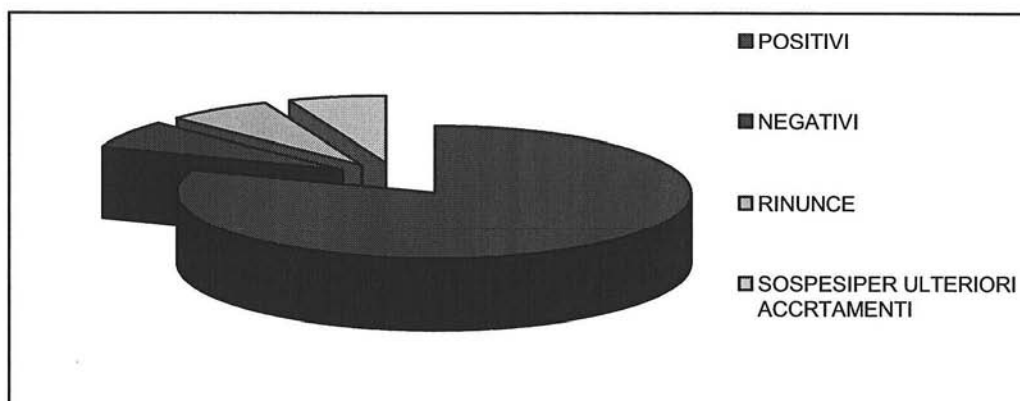


Situazione dei colloqui del Progetto C.A.S.E. dal 01/02/2010 al 30/06/2011.

SITUAZIONE M.A.P.

- 164 nuclei visti almeno una volta
- 132 positivi
- 11 negativi

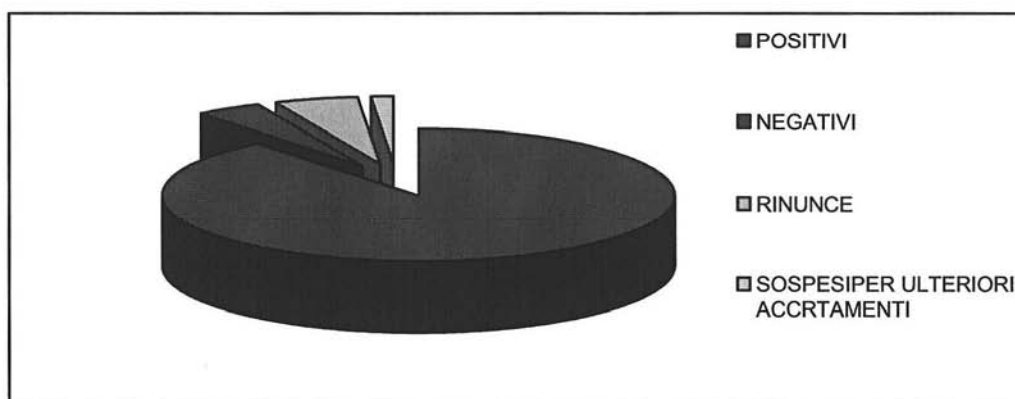
- 11 rinunce a colloquio
- 10 sospesi per ulteriori accertamenti



Situazione dei colloqui del Progetto M.A.P. dal 01/02/2010 al 30/06/2010.

SITUAZIONE FONDO IMMOBILIARE

- 74 nuclei visti almeno una volta
- 66 positivi
- 3 negativi
- 4 rinunce a colloquio
- 1 sospesi per ulteriori accertamenti



Situazione dei colloqui del Fondo Immobiliare dal 01/02/2010 al 30/06/2010.

6.1.2 Gestione ticket URP (Progetto C.A.S.E.)

L'Assistenza ai cittadini viene garantita mediante l'utilizzo del programma di Back-office e-Progress 3.4.7.2. per la gestione dei ticket di richiesta informazioni, comunicazioni e segnalazioni provenienti dallo sportello URP.

Attraverso questo servizio si riesce a dare una risposta tempestiva alle diverse esigenze e problematiche, legate al Progetto C.A.S.E., evidenziate dai cittadini che si trovano ad affrontare il post-sisma. Inoltre abbiamo la possibilità di monitorare lo storico delle singole richieste e di avere a disposizione un archivio informatico di tutte le domande pervenute.

L'attività di gestione dei ticket prevede la presa visione del ticket, la verifica e l'esame delle informazioni dichiarate e della documentazione allegata quando presente, la risoluzione delle problematiche rilevate e la formulazione della risposta da dare al cittadino.

Il servizio è nato a novembre 2009, ed è stato gestito in modo continuativo da questa funzione anche dopo il passaggio delle consegne avvenuto il 31 gennaio 2009.

Le risposte fornite vengono formulate in base alla normativa vigente dopo un'attenta e aggiornata analisi delle ordinanze emesse dalla Presidenza del Consiglio, dal Commissario per la Ricostruzione e dal Vice-Commissario per la Ricostruzione in materia di progetto CASE, MAP e Fondo Immobiliare.

Dal 1 febbraio 2010 al 30 giugno 2011 sono stati gestiti e chiusi 4.753 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.

Dal 01/02/2010 al 30/06/2011, di 63 istanze di riesame, 13 sono state inviate nuovamente a verifica in Commissione Ordinaria; l'integrazione documentale prodotta ha consentito, per 7 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:

- a. 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.

- b. 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.

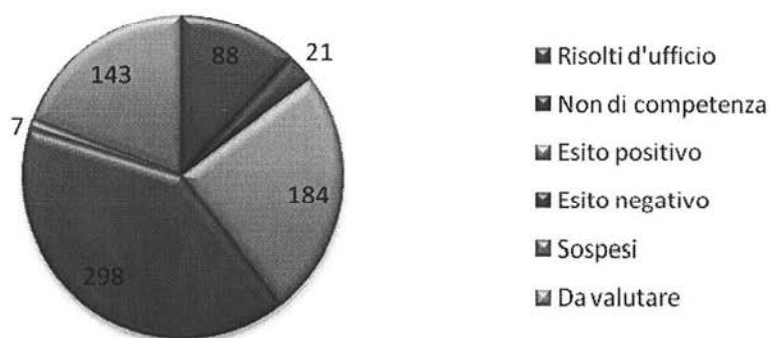
Dal 5 novembre 2009

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**

Dal 01/01/2011 al 30/06/2011 sono stati riesaminati i 148 casi in attesa di valutazione dalla data del 15/09/2010 ed esaminati i 51 casi pervenuti successivamente; di questi 75 sono stati trasmessi alla Commissione Speciale nella nuova composizione.

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:

- a. numerosità del nucleo: i nuclei più numerosi hanno maggiore priorità nell'assegnazione;

- b. esito positivo da Commissione Speciale: i nuclei valutati positivamente dalla Commissione beneficiano di un transito prioritario nelle liste di assegnazione;
- c. graduatoria dei nuclei da due componenti;
- d. 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:

- a. 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;
- b. 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;
- c. 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;
- d. 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;

- e. valutazione delle richieste di cambio pervenute e presenti nel nostro archivio.
- f. 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: attualmente sono circa 350 richieste in tal senso.

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.

Allo stato attuale (30 giugno 2011) le graduatorie da due componenti sono esaurite, ciò nonostante si procede all'assegnazione a nuovi nuclei da 2 qualora si venisse a costituire un nuovo nucleo da due a seguito di aggregazione di due nuclei da uno.

Le graduatorie dei nuclei da un componente 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 due 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;

- 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.

In base all'art. 1 della Direttiva 1/2011 del 03/06/2011 del Vice Commissario Vicario, gli alloggi del Progetto C.A.S.E. o M.A.P. ,che risultano liberi e disponibili, vengono destinati, con carattere di assoluta priorità e sino al 15/01/2012, ai nuclei presenti in graduatoria da uno: attualmente sono stati individuati 81 alloggi, che si sta procedendo ad assegnare in base all'ordine di graduatoria ed ai criteri stabiliti da detta Direttiva.

Inoltre, in base a disposizioni del Vice Commissario, occorre gestire sia i nuclei che al censimento di agosto 2009 avevano espresso come prima preferenza C.A.S. e che hanno fatto richiesta di un alloggio del Progetto C.A.S.E., M.A.P. o del Fondo Immobiliare (circa 50 nuclei) sia i nuclei che al censimento di agosto 2009 hanno espresso come prima preferenza C.A.S. e che sono attualmente assistite in strutture alberghiere (circa 500 persone).

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.