

SERVIZIO 5

Servizi Sociali

Relazione attività 2015

Per quanto concerne l'area dei Servizi Sociali complessivamente è possibile affermare che nell'anno 2015 l'attività del servizio ha ancora in parte risentito delle manovre governative che negli ultimi anni hanno progressivamente ridotto le risorse finanziarie e dei numerosi vincoli ai quali siamo stati sottoposti. Gli obiettivi perseguiti sono stati il mantenimento dei servizi educativi e socio assistenziali ritenuti fondamentali per la comunità cercando di garantirne qualità e quantità e la tutela della fasce economicamente più deboli.

Per il raggiungimento di tali obiettivi sono state utilizzate sia risorse dell'ente che entrate regionali e, grazie ad assestamenti in corso d'esercizio frutto di un monitoraggio sull'economia delle spese e sull'andamento delle entrate, e in virtù della forte cooperazione del personale, è stato possibile garantire lo standard dei servizi in atto.

La domanda di lavoro e il bisogno di sistemazione abitativa continuano ad essere le richieste prevalenti rivolte al servizio. Permane una crescita della cosiddetta "area grigia" cioè l'area in cui le persone non trovano più lavoro e rischiano di scivolare nella povertà e nell'emarginazione, si consolidano inoltre sempre su livelli molto elevati gli incarichi ricevuti dall'autorità giudiziaria relativamente ai nuclei con minori che conferma una situazione di evidente fragilità familiare.

L'integrazione con tutte le risorse del territorio è stato indispensabile per ottimizzare i servizi a disposizione ed ha costituito il presupposto fondamentale per una gestione efficiente delle disponibilità in un quadro complessivo dove cresce la domanda di sostegno sociale e dove rimangono assai numerosi i cittadini che varcano la cosiddetta soglia di povertà. La sfida è stata quella di rispondere ai bisogni attraverso la forza della "comunità" che può costituire un ambito privilegiato per costruire condizioni di sviluppo economico, per sperimentare cambiamenti e promuovere legami sociali.

È utile inoltre sottolineare che se è importante che il benessere sostenibile in un territorio sia riconosciuto da chi vi convive, è altrettanto importante individuare le strategie utili a rendere visibili le azioni che lo perseguono attivando un processo di condivisione aperto al contributo dei cittadini e rendendo il soggetto pubblico responsabile del buon andamento della cosa pubblica.

A.T.S. 53

Servizi resi annualità 2015

Segretariato Sociale

Tipologia utenza	numero accessi	Scostamento % 2014
Totale	500	+41% +155 accessi
Anziani	287	+44% +124 accessi
Adulti	116	22% +25 accessi
Famiglie e minori	95	+ 4 accessi

I dati segnalano un un incremento complessivo nel numero delle persone che hanno avuto accesso al servizio, con particolare rilievo rispetto all'area dell'utenza anziana. Questo dato è sicuramente da collegarsi all'apertura del PUA (punto unico di accesso) nel quale sono convogliate tutte le richieste di aiuto sia di carattere prettamente sociale sia di carattere sociosanitario.

Si registra inoltre un sensibile aumento del numero di accessi rispetto all'area adulti mentre si confermano in lieve aumento i dati di accesso relativi al settore minori e famiglia.

Si conferma come per gli ultimi anni che la gran parte delle richieste di aiuto proveniente da quest'area sia stato rappresentato da famiglie provenienti da Paesi extra UE, in primo luogo lo Sri Lanka , l'area del Maghreb e l'Albania. Come per gli anni passati le richieste riguardano aspetti di tipo economico con particolare urgenza e gravità rispetto al tema dell'alloggio: Numerose sono state le richieste di aiuto rivolte da nuclei in situazione di sfratto esecutivo per morosità.

Le aree di bisogno rilevate durante il primo accesso ha riguardato per il 37% l'area prettamente sociale (domiciliarità, bisogno economico, lavorativo e alloggiativo) per il 34% l'area sociosanitaria (accesso alle prestazione residenziali e semiresidenziali per anziani e alle misure per la non autosufficienza) per il 20% l'area informativa e di consulenza sociale e per l'8% l'area della tutela minori.

Servizi di supporto alla domiciliarità

Servizio	Finalità	Numero Utenti	Soggetto attuatore	Criticità	Scostamento % 2014
Assistenza domiciliare	Tutela igienico sanitaria delle persone con limitata autosufficienza Supporto per il governo della casa Socializzazione e integrazione nella comunità locale Supporto per l'accesso ai servizi sanitari e sociosanitari	118 anziani 107 adulti 9 disabili 2	Tassano	Si conferma l'andamento già registrato nel corso dello scorso anno: il bisogno rappresentato dall'utenza e confermato dal servizio si indirizza sempre di più sull'intervento di tipo tutelare in favore di anziani assistiti. I soggetti gravemente compromessi sul piano delle autonomie psicofisiche . Le ore di assistenza mensilmente vengono erogate, in media, 750 ore di servizio di cui il 62% sono dedicate all'assistenza tutelare prestate nell'anno (igiene a letto, cambio pannoloni, bagno assistito, prevenzione decubiti) in favore di utenti con valori del 2014 autosufficienza ridotta, mentre il 25% è dedicato alla cura dell'ambiente familiare e il 13% per attività di monitoraggio, disbrigo pratiche e accompagnamento per visite mediche).	
telesoccorso	Sistema di rilevazione bisogni assistenziali urgenti e pronto intervento	20	Volontari soccorso	Prosegue il progetto, elaborato in concorso con i Volontari del Soccorso di S.Anna, che arricchisce di interventi di supporto accessori (piccole spese, accompagnamenti, verifiche supplementari) il servizio di telesoccorso fornendo al servizio strumenti di sostegno agili e efficaci.	+ 1 caso
Custodi sociali	Servizio di supporto domiciliare per controllo situazioni, compagnia , piccole commissioni	13	Consorzio Tassano	Intervento finanziato da Regione Liguria su base distrettuale. Quest'anno l'impegno regionale ha subito diminuzione una battuta d'arresto durata alcuni mesi determinando una riduzione del numero dei beneficiari.	- 3 casi

Servizio pasti	Fornitura pasti a domicilio a53 soggetti anziani , disabili adulti , adulti in situazione di gravità sociale.		Necessità di integrare il servizio a domicilio mediante attivazione di servizio mensa, riattribuendo al servizio finalità di socializzazione e contrasto a situazioni di isolamento sociale con possibile risparmio di costi rispetto al trasporto. Si conferma un numero molto considerevole delle persone ammesse, il servizio è stato anche in parte utilizzato come forma di assistenza economica indiretta	Dato confermato
----------------	---	--	--	-----------------

Servizi per l'età attiva anziana

Servizio	Numero utenti	Criticità	scostamento
Centro sociale anziani	34	In attesa di un trasferimento presso la sede definitiva al Social Housing le attività del Centro si svolgono presso la società di Mutuo soccorso Aurora. L'attuale sede è centrale e facilmente raggiungibile, tuttavia la capacità ricettiva è limitata.	-LIEVE FLESSIONE – 3UTENTI

Amministratore di sostegno

Questo istituto giuridico, inserito nell'ordinamento italiano nel 2004, rappresenta ormai da diversi anni una risorsa di grande importanza per la presa in carico di persone anziane e non che incontrano gravi difficoltà nella gestione e cura dei propri interessi, anche primari, e la cui situazione è spesso aggravata da isolamento sociale, conflittualità familiare, deterioramento delle funzioni psichiche ecc.

La collaborazione con l'Amministratore di Sostegno rappresenta una situazione di lavoro ormai frequentissima, i casi trattati in collaborazione con l'A.d.S. rappresentano sia numericamente sia qualitativamente un carico di lavoro imponente.

In corso di anno sono state istruite 26 nuove richieste di assegnazione di A.D.S con un significativo aumento (8 richieste inoltrate nel 2014) globalmente gli anziani seguiti dal servizio in concorso con l'A.d.S. sono 74.

Interventi per la residenzialità

Intervento erogato	Numero utenti	Scostamento numerico
Inserimenti presso Villa Tasso	26	+ 6 inserimenti
Integrazioni retta per inserimenti Villa Tasso	7	invariato
Integrazioni retta presso altre R.P.	34	+ 4 situazioni

In data 31/ 8/2011 è stato approvato con DD il disciplinare di convenzione con la **R.P Minerva** attraverso cui la struttura riconosce all'Ente la disponibilità di due posti senza onere economico per la C.A. Questa ulteriore possibilità offre uno strumento di intervento prezioso nelle situazioni di urgenza che si determinano successivamente a ricoveri ospedalieri, qualora le condizioni fisiche e l'assenza di rete familiare siano tali da pregiudicare il rientro immediato a domicilio, o in situazioni socio ambientali di particolar gravità.

Dal mese di settembre 2015 sono inoltre disponibili due ulteriori posti presso la residenza **Villa Sorriso** ai sensi di una convenzione che prevede il riconoscimento all'ente di due posti senza oneri a carico della A.C.

Complessivamente nel corso di anno hanno usufruito dei posti nelle due strutture 8 persone anziane.

Semiresidenzialità anziani

Numero utenti inseriti presso Centro Diurno Conte Canevaro e centro diurno S.Margherita L: 11	Numero beneficiari integrazione costo trasporto: 10	Numero beneficiari integrazione costo frequenza: 4
--	---	---

DATO consolidato (1 utente in più) rispetto al 2014

Residenzialità adulti, disabili e famiglie

Intervento erogato	Tipologia utenza	Benedetto Aquarone prosecuzione accoglienza	Alloggi protetti/ CAUP	Dopo di noi/ residenziale Anffas	Residenza protetta
Inserimento e copertura costi	Famiglie con minori	0			
Inserimento e integrazione retta	Disagio adulti/SSM		3		1
Integrazione retta	Adulti disabili seguiti da servizio di riabilitazione ASI		1	2	1
Inserimento e integrazione retta	Adulti disabili		1		0
Giovani adulti a prosecuzione intervento residenziale iniziato in età minore	Giovani adulti		3		

Numero totale di inserimenti: 10 Si registra uno scostamento particolarmente rilevante in diminuzione.

Criticità emergente: la copertura dei costi relativi al ricovero in struttura residenziale (R.P.) di persone divenute non autosufficienti in età adulta, salvo non vi sia una presa in carico specialistica precedente, (Ssm, Ser.T. Riabilitazione) ricade a totale carico della persona e, per quanto non sostenibile dall'interessato stesso, dell'Ente Locale.

Assistenza economica

Servizio	Finalità.	Numero utenti	Scostamento
Contributi economici	Sostegno al reddito e alla spesa di locazione in favore di nuclei anziani	61	+ 8 situazioni
Contributi economici	Sostegno al reddito e alla spesa di locazione famiglie con minori e adulti	76	- 1 situazione
Contributi economici	Sostegno a progetti di tutela minori	0	- 1 situazioni

Un'analisi più dettagliata delle motivazioni che hanno determinato l'erogazione di un beneficio economico in favore di adulti e famiglie con minori, conferma il dato già rilevato in passato, che il 60% delle erogazioni ha avuto come causale la difficoltà a coprire le spese relative al canone di locazione o la stipula di nuovi contratti di locazione (successivamente a sfratto), il 21 % è stato indirizzato a sostenere il reddito e la quota restante è stato motivato da spese sanitarie e scolastiche.

Alloggio sequestrato alla criminalità organizzata - Via Canessa

L'alloggio è rimasto inutilizzato in attesa del suo ripristino

Progetto “Il buon Samaritano”

In corso di anno la gestione del progetto “Buon samaritano” è stato assunto a pieno dalla Consulta del volontariato di Rapallo, mantenendo ovviamente

la finalità di favorire il recupero delle eccedenze alimentari favore delle persone in situazione di grave disagio economico.
 Il progetto prevede la distribuzione delle eccedenze alimentari fornite da strutture alberghiere del territorio in favore di soggetti segnalati dai servizi sociali .
 Nel corso dell'anno 2015 i beneficiari sono passato da 14 a 38, peraltro sono notevolmente aumentati anche le aziende fornitrici degli alimenti.

Servizi per l'inclusione sociale

Interventi per la disabilità

Servizio	Finalità	Numero utenti	Soggetto attuatore	Criticità.....	Scostamento
Progetto distrettuale L. 162	Assistenza educativa domiciliare a soggetti disabili gravi per supporto alle famiglie . socializzazione e integrazione sociale	18	Anffas		invariato
Centro di socializzazione	Centro semiresidenziale per la socializzazione e l'aggregazione di soggetti disabili gravi	6	Anffas		invariato
A.L.A.D.I.N.O	Servizio per l'inclusione sociale e lavorativa disabili gravi gestito da Asl4 prevede copertura costi pasto e presenza educativa durante il pasto stesso	7	Asl4		invariato
Trasporto scolastico	Riservato a minori disabili sulla base di certificazione sanitaria	12	Volontari Soccorso Croce Bianca	Elevato costo servizio	+ 4 situazioni
Trasporto centri di riabilitazione/strutture sociosanitarie	Riservato a persone disabili/ anziani NAP sulla base di certificazione sanitaria	35	Volontari Soccorso Croce Bianca Anffas	Elevato costo servizio	invariato

Assistenza scolastica specialistica Assistenza scolastica (fisica)	Affiancamento educativo finalizzato a favorire la socializzazione e l'integrazione scolastica del minore disabile su segnalazione e progetto concordato con servizio N,P.I. Assistenza al pasto e/accudimento minori disabili su segnalazione e progetto concordato con servizio N,P.I.	17	Consorzio sociale Agorà		- 2 situazioni
--	---	----	-------------------------	--	----------------

--

Inserimenti lavorativi

Tipologia utenza	Progetto di riferimento	n. utenti	criticità	Scostamento
Sert /Salute mentale	Iris , Serra , Sirio , Domino green	14	Ridefinizione convenzioni alla luce nuova normativa regionale, E' stato sottoscritto a protocollo di intesa asl 4 conferenza sindaci di Asl per tutte le aree	- 2 inserimenti
Servio NPI	Aladino, Servizio inserimenti lavorativi Asl4	27		invariato
Ats 53	Sea, Progetti individualizzati per il disagio sociale adulti e famiglie	28		+ 2 inserimenti

A seguito dell'approvazione della Delibera di Giunta Regionale n° 1249 del 11/1/2013 sono state modificate le disposizioni in materia di inserimenti lavorativi. Il Comitato di rappresentanza dei Sindaci dell' Asl 4 "Chiavarese" ha approvato il "Protocollo di intesa che uniforma su tutto il territorio della A.S.L. le prassi operative e gli strumenti formali per l'attivazione dei percorsi.

Lavori di pubblica utilità

Nell'agosto 2012 è stata stipulata convenzione con il Tribunale Civile e Penale di Chiavari per l'ospitalità di persone soggette a condanna ex art. 186 codice della strada per lo svolgimento di lavori di pubblica utilità.

Nel corso nell'anno non sono stati ospitati soggetti.

Interventi di supporto all'integrazione soggetti con problematiche psichiatriche

Agevolazioni tariffarie utenti segnalati dal Servizio di salute mentale e a supporto progetti di inclusione e socializzazione	Numero utenti 10	Scostamento +1 situazione
---	------------------	---------------------------

Servizio minori e famiglia

Servizio	Descrizione	Numero utenti	criticità	scostamento
Minori affidati Trib. Minori o Trib. Ordinario	Presa in carico sociale, educativa e psicologica di minori per i quali è stato emesso provvedimento di limitazione della potestà genitoriale da parte dell'Autorità Giudiziaria.	77	Si registra una riduzione del numero dei minori soggetti a provvedimento di affidamento da parte dell'A.G. all'Ente, dato che in ogni caso si attesta su valori molto elevati. Il dato numerico già rilevante assume ancora maggior rilievo per la complessità delle situazioni trattate anche in relazione alla complessità di gran parte delle situazioni trattate. Si conferma quanto già segnalato in questi anni sulla necessità di attivare efficaci interventi di prevenzione del disagio minorile, di forti	- 10 casi

			<p>strumenti di sostegno alle famiglie, di una maggiore integrazione scuola/servizi sociali e sanitari per la rilevazione precoce delle situazioni di difficoltà.</p> <p>La casistica seguita per conto dell'Autorità Giudiziaria (minori affidati più casi in monitoraggio o indagini per Procura minorile) assomma globalmente a 160 casi. Si conferma quanto già detto nei precedenti rendiconti sul fatto che questa casistica assorbe gran parte delle risorse del servizio. Il dato è in aumento rispetto al 2014 – 132 casi.</p> <p>Paradossalmente più il servizio è impegnato sui casi di tutela meno è in grado di rispondere, in termini di prevenzione e azioni di sostegno ai bisogni delle famiglie e dei minori.</p>	
Minori in carico Psicologa servizio	L'intervento psicologico è indispensabile al fine di rispondere in modo accurato ai quesiti posti dall'Autorità Giudiziaria relativamente alle situazioni di rischio cui il minore può essere esposto in conseguenza di gravi deficienze genitoriali. Un'analisi a delle caratteristiche psicologiche del bambino , del suo attaccamento, della relazione con gli adulti di riferimento è infatti richiesta dall'autorità giudiziaria per la messa a punto degli interventi di tutela più opportuni.	94	<p>Nel corso dell'anno è stato aumentato il monte ore a disposizione delle psicologhe, conseguentemente è stato possibile soddisfare un maggior numero di domande.</p> <p>Si conferma l'incremento nel numero di minori che richiedono una presa in carico psicoterapica, il servizio collabora positivamente con il servizio Consultoriale e il servizio NPI ASL 4 ma le risorse a loro disposizione sono assolutamente insufficienti a soddisfare il bisogno rilevato. Altrettanto importante appare la necessità di una maggiore integrazione tra servizio sociale e servizi sanitari (in particolar modo SSM e Ser.T) per la valutazione delle capacità genitoriali e per la conduzione di progetti di aiuto finalizzato al consolidamento e /o al recupero della famiglia di origine del minore.</p> <p>La disponibilità di strumenti più completi potrebbe consentire di disporre di strumenti interventi di tutela ancora più efficaci e, in prospettiva, la riduzione (sia temporale sia del numero dei casi) degli allontanamenti dalla famiglia di origine.</p>	+ 12 casi
Inserimenti in Comunità educativa		23	Il dato è considerato congiuntamente al numero dei minori inseriti in comunità madre bambino. Il numero dei minori inseriti in struttura residenziale e allontanati dalla famiglia di origine è	- 2 minori

assistenziale /Comunità residenziale terapeutica (costi carico S.S.N.)			elevato e comporta un onere rilevante sia in termini di impegno economico sia in termini di risorse di personale impiegate. Purtroppo la gravità delle situazioni, la ridotta disponibilità di famiglie affidatarie sul territorio, i problemi relativi alla presa in carico terapeutica di genitori affetti da malattia mentale e /o dipendenza incidono in misura fondamentale nel determinare la situazione. In questo quadro è fondamentale incrementare gli strumenti di collaborazione con le altre agenzie istituzionali (in particolare la scuola per segnalazioni precoci di situazioni di rischio) e per il lavoro di rete con le strutture sanitarie. L'ATS e il DSS 14 sono attualmente impegnati su questo fronte per l'attivazione di strumenti per l'affido familiare, protocolli di intesa con la scuola e progetti per il supporto alla genitorialità.	
Inserimenti Comunità madre bambino		Nuclei familiari 3		- 2 nuclei
Affidi familiari		20	Nonostante la difficoltà a reperire famiglie affidatarie si è potuto, a fronte di maggior richieste provenienti dal T.M., ridurre lievemente il numero dei minori in struttura residenziale e incrementare l'utilizzo della risorsa affido familiare..	+1 situazioni

Interventi educativi

Tipologia intervento	Soggetto attuatore	N. utenti	criticità	Scostamento.
Affido educativo individualizzato	Agorà	15		-2 situazione
Incontri Protetti	Agorà /educatrice comunale	16		- 3 situazioni

Bimbabol Centro socio educativo pomeridiano per minori anni 6 10	Agorà	18		invariato
Supernova Supporto educativo di gruppo pomeridiano minori anni 11 16	Agorà	9	Insufficienza dello spazio a disposizione del servizio. <i>Il saldo negativo è dovuto al fatto che nello scorso anno il centro è stato saturato con l'ingresso di ragazzini della I media e non vi è stato ricambio in corso di anno.</i>	Invariato
Progetti educativi individualizzati Emiliani	Progetto insieme Emiliani		Nessun inserimento	i
Sea Supporto educativo adolescenti e giovani adulti Orientamento lavorativo e scolastico per minori drop out e giovani adulti in stato di disagio sociale	Agorà	20		invariato
Gag emiliani Attività di socializzazione e aggregazione	Progetto insieme Emiliani	12	Attività pomeridiana per sostegno scolastico e socializzazione in rapporto educativo 1:9 per ragazzi dagli 11 ai 16 anni	+3 situazioni
Centro per per adolescenti “La finestra”	Agorà	14	<p>l “Centro per adolescenti”La finestra” è un centro a soglia mista che accoglie massimo 12 ragazzi/ragazze dai 14 ai 18 anni, per sostenerli e affiancarli nel percorso scolastico e nelle situazioni di vita generali.</p> <p>La frequenza è organizzata in piccoli gruppi che si alternano , in orario pomeridiano . Ha la finalità è quella di offrire supporto a ragazzi usciti dal CSE Supernova e a ragazzi che nel corso dell'attività Terra di mezzo, svolta negli anni scorsi, hanno rappresentato agli educatori il bisogno di un rapporto stabile e non limitato ad attività di tipo aggregativo. Il target è quindi rappresentato sia da ragazzi che sono seguiti dal servizio minori con situazioni di gravità sociale e da ragazzi che pur non avendo presa in carico hanno richiesto una presa in carico educativa per problemi relazionali, di socializzazione e scolastici.</p>	invariato

Interventi economici a riduzione retta di frequenza centri estivi per minori per i centri accreditati

Soggetto attuatore	Numero beneficiari	Scostamento
Consorzio Agorà	80	+ 2 situazioni
Progetto Insieme Emiliani	17	-7 situazioni
Baby Pippi	40	+ 2 situazioni
Totale beneficiari 137 scostamento -4 situazioni		

Servizio Nido

Domande presentate	Domande soddisfatte	Bambini frequentanti	Posti disponibili
74	74	71	63

Spese Asilo Nido anno 2014

Entrate	Spese pulizie	Pasti	Educatrici pedagoga /servizi integrativi
Acc. 120.642,19	76170,55	57336,45	188843,48

Servizi in materia di Politiche Abitative

Servizio	Finalità	Numero Utenti	Soggetto attuatore	Criticità	Scostamento % 2014
Contributi Fondo comunale per il sostegno alle locazioni	Assegnazione di contributi a sostegno di nuclei familiari per l'accesso alle abitazioni in locazione	n. 481 richieste di contributo a fronte di 1.330 accessi			Diminuzione delle richieste pari al 48,83%. Diminuzione accessi pari al 45,04%
<p>Ufficio Casa- Politiche Abitative:</p> <ul style="list-style-type: none"> Contributi Fondo comunale per il sostegno alle locazioni: spesa euro 100.000,00 a fronte di un fabbisogno accertato anno pari a Euro 757.233,11 					
Bando per l'assegnazione degli alloggi di edilizia residenziale pubblica	Formazione o aggiornamento di graduatorie per l'assegnazione di alloggi di edilizia residenziale pubblica.	n. 95 domande di assegnazione alloggio a fronte di 400 accessi		Numero di alloggi di edilizia residenziale pubblica in disponibilità insufficiente rispetto alla domanda	Diminuzione delle richieste del 56,2 % e degli accessi pari al 48,50%
Fondo Nazionale per la morosità incolpevole	Erogazione contributi per la prevenzione dell'esecutività degli sfratti per morosità nei confronti dei conduttori in temporanea difficoltà economica determinata dalla perdita o riduzione della loro capacità reddituale. Adempimenti Legge 124/2013	N° 8 domande a fronte di n° 100 accessi		Il bando regionale prevede requisiti di accesso restrittivi che hanno limitato la partecipazione	

Servizio	Finalità	Numero Utenti	Soggetto attuatore	Criticità	Scostamento % 2014
Sportello politiche abitative	<p>Informazione di carattere generale circa bandi attivi o in previsione. Il servizio è effettuato in modo diretto, telefonico e informatico.</p> <p>Lo sportello inoltre rappresenta un unico punto di accesso per gli assegnatari e soggetti collocati utilmente in graduatoria per l'assegnazione di alloggi di edilizia residenziale pubblica per informazioni e raccolta di documentazione richiesta dall'Ente Gestore; inoltre svolge tutti gli adempimenti previsti dalle normative in materia di E.R.P. nonché tutta l'attività di competenza comunale connessa alla gestione degli alloggi</p> <p>Nel corso del 2015 è stato uno sportello informativo di carattere generale connesso all'offerta dei servizi svolti sul territorio dall'agenzia Sociale per la Casa – Tigullio</p>	n. accessi 3.000 ca		Alto numero di richieste di informazioni rispetto alle risorse e strumenti a disposizione	
Gestione Alloggi di edilizia residenziale Pubblica in convenzione – Manutenzione	Trattasi di adempimenti obbligatori previsti dalla Legge Regionale 29 giugno 2004 n. 10 art. 3. L'affidamento all'A.R.T.E consente di destinare adeguate risorse finanziarie agli interventi di manutenzione	N° 97 alloggi	A.R.T.E. Genova	L'importo accantonato annualmente per le richieste di manutenzione straordinaria non è sufficiente per l'intero fabbisogno	
Gestione comunale Alloggi di edilizia residenziale pubblica	Servizio a supporto e integrazione della attività di gestione del patrimonio di edilizia residenziale pubblica nel rispetto del Regolamento di conduzione degli alloggi	N. 97 alloggi			
Stipulazione atti convenzionali di locazione alloggi E.R.P.	Trattasi di attività prevista dalla L.R. 10/2004 art. 11 che prevede la regolarizzazione dei rapporti locativi con gli assegnatari aventi diritto . Tale attività è svolta tramite apposita Convenzione con l'Ente Gestore.	N° 2 atti convenzionali di locazione provvisoria	A.R.T.E. Genova		Diminuzione del 33,33%

Servizio	Finalità	Numero Utenti	Soggetto attuatore	Criticità	Scostamento % 2014
Servizio di sgombero alloggi di E.R.P.	Trattasi di attività di rimozione forzata, di mobilio e/o masserizie svolta c/o alloggi o aree pertinenziali in immobili di Edilizia residenziale pubblica oggetto di escomio	N° 1 interventi			Diminuzione del 50%
Servizio trasporto di mobilio e/o masserizie rinvenute in alloggi di ERP	Trattasi di attività connessa allo sgombero di alloggi rilasciati a qualsiasi titolo.	N. 1 interventi			
Assegnazione in locazione di alloggi di e.r.p.	Trattasi di attività prevista per legge regionale 10/2004, art. 8 che prevede l'assegnazione di alloggio di e.r.p. adeguato alla consistenza del nucleo familiare collocato in graduatoria	n. 2 assegnazioni alloggi		Mancanza di alloggi adeguati in relazione alla composizione dei nuclei familiari in graduatoria	
Ampliamento del nucleo familiare assegnatario	Trattasi di attività prevista dalla Legge Regionale art. 12 nei confronti dei nuclei familiari assegnatari in possesso dei requisiti previsti dalla Legge.	N. 4 richieste all'ufficio			Aumento del 100%
Mobilità dell'utenza assegnataria alloggi di erp	Trattasi di attività prevista dalla L.R. 10/2004, art. 15, al fine di eliminare le condizioni di sotto utilizzo o di affollamento degli alloggi di erp e i disagi abitativi di carattere sociale ed economico. Tale attività è svolta sulla base delle istanze di cambio presentate all'Ente Gestore	Al 31 dicembre 2015 risultano giacenti n. 12 istanze di cambio alloggio		Mancanza di alloggi adeguati in relazione alla composizione dei nuclei familiari	Incremento richiesta 10,9%
Rilascio alloggi per occupazione illegale	Trattasi di attività prevista dalla L.R. 10/2004, art. 17 che prevede il recupero coattivo dell'alloggio occupato abusivamente	N. 1 interventi			

Servizio	Finalità	Numero Utenti	Soggetto attuatore	Criticità	Scostamento % 2014
Decadenza dall'assegnazione di alloggi di erp	Procedura ai sensi della L.R. 10/2004, art. 16 che prevede la disposizione da parte del comune di atti di annullamento o decadenza dall'assegnazione e conseguentemente revoca del titolo di assegnatario di alloggio, nei casi citati dal medesimo articolo.	N. 4 atti di decadenza			Diminuzione del 83%
SERVIZI AMMINISTRATIVI COMUNI					
Recupero Crediti	Ufficio interno all'ente che svolge le funzioni per la gestione di tutte le fasi della riscossione volontaria e coattiva delle entrate comunali specifiche ed esclusive della Ripartizione V Servizi Sociali	N° 43 pratiche		Si rilevano criticità prevalentemente nella fase della riscossione coattiva del credito nei confronti di particolari situazioni.	Diminuzione del 20,38 %
Sportello tariffe Agevolazioni	Funzioni di consulenza per chi abbia necessità di acquisire informazioni su agevolazioni per i servizi di pubblica utilità-Bonus Energia Elettrica e rilascio degli atti finali di certificazioni. Il servizio è effettuato in modo diretto, telefonico e informatico	Istanze pervenute n° 417 a fronte di n. 1500 accessi			Decremento istanze 17,1%
Sportello tariffe Agevolazioni	Funzioni di consulenza per chi abbia necessità di acquisire informazioni su agevolazioni per i servizi di pubblica utilità-Bonus Gas Naturale, rilascio degli atti finali di certificazioni. Il servizio è effettuato in modo diretto, telefonico e informatico	Istanze pervenute N° 412 a fronte di n. 1400 accessi			Decremento istanze del 15% Aumento degli accessi pari allo 8,5%
Sportello tariffe Agevolazioni	Funzioni di consulenza per chi abbia necessità di acquisire informazioni su Assegni di maternità rilascio degli atti finali di certificazioni. Il servizio è effettuato in modo diretto, telefonico e informatico	Istanze pervenute N° 44 a fronte di n. 280 accessi			Diminuzione delle richieste del 7 % Aumento degli accessi pari al 12 %

Servizio	Finalità	Numero Utenti	Soggetto attuatore	Criticità	Scostamento % 2014
Sportello Agevolazioni tariffe	Funzioni di consulenza per chi abbia necessità di acquisire informazioni su assegno Nucleo Familiare rilascio degli atti finali di certificazioni. Il servizio è effettuato in modo diretto, telefonico e informatico	Istanze pervenute N° 62 a fronte di n. 360 accessi			Diminuzione richieste del 50,4 % Aumento degli accessi 2,78%

Servizi in materia di Igiene e Politiche Animali

Servizio	Finalità	Numero Utenti	Soggetto attuatore	Criticità	Scostamento % 2014
Servizio di Disinfestazione e disinfezione e derattizzazione del territorio comunale	Servizio appaltato a Ditta esterna, specializzata nel settore a tutela igienico-sanitaria del territorio Il servizio è effettuato mediante programmazione ordinaria, su segnalazioni del cittadino e per fronteggiare situazioni in emergenza.	Segnalazioni n° 61 di cui n. 10 per la presenza di insetti molesti	Ditta Pest Globe Solution S.r.l.	Lo spostamento di alcune isole ecologiche ha comportato la riprogrammazione degli interventi di derattizzazione alla luce delle segnalazioni da parte di cittadini residenti nelle zone interessate dallo spostamento delle isole. Relativamente alla presenza di colonie infestanti di insetti molesti si è provveduto con interventi per fronteggiare situazioni di emergenza	Diminuzione pari al 7,58%
Servizio di somministrazione mangime antifecondativo	Trattasi di attività di distribuzione e ritiro mangime antifecondativo per il contenimento della popolazione dei colombi, sul territorio comunale. Il servizio è reso in convenzione ad associazione ONLUS.	N. 6 Piazzole trattate : N° 490 colombi	Croce Bianca Rapallese		Nessuno scostamento da rilevare
Contenimento popolazione avifauna sinantropa urbana	Trattasi di attività finalizzata alla riduzione del disagio causato dalla presenza dei piccioni. Attività di monitoraggio	N° 4 aree			Incremento pari al 33%

Servizio	Finalità	Numero Utenti	Soggetto attuatore	Criticità	Scostamento % 2014
Servizio di Reperibilità Veterinaria	Trattasi di attività prevista dalla Legge Regionale n. 23/2000. E' assicurato il Servizio mediante Convenzione con Medici Veterinari Liberi professionisti per attività di poli di emergenza veterinaria idonei allo svolgimento della attività di pronto soccorso per animali randagi feriti, traumatizzati o malati	N° 53 animali soccorsi	Studio Medico Veterinario dr BONINO e MECATTI- Studio Veterinario dr PAGELLA - AMBULATORIO VETERINARIO LEVANTE- Studio Veterinario dr FOLLE e dr VENIER - Studio Veterinario dr GINOCCHIO e VENTURA		Diminuzione pari al 18,47 %
Servizio di trasporto animali randagi	Trattasi di competenze previste dalla Legge Regionale n. 23/2000. Il Comune deve assicurare l'attività di poli di emergenza veterinaria a svolgere servizio di pronto soccorso per animali feriti e traumatizzati, ivi compreso il trasporto dell'animale ferito. Tale attività è svolta per il tramite di Convenzioni.	N° 175 animali trasportati	Croce Bianca Rapallese		Diminuzione pari al 7,41 %
Servizio ritiro e smaltimento carcasse animali rinvenute sul territorio	Trattasi di competenze obbligatorie previste dalla Legge regionale 23/2000 che impone alla ASL il ritiro gratuito delle spoglie di animali d'affezione non di proprietà, rinvenute sul suolo pubblico. Il ritiro di animali non d'affezione compete al Comune	N° 7 animali inviati alla termodistruzione	Servizio affidato mediante procedura diretta ditta specializzata nel settore		Incremento 75 %
Canile Rifugio	Trattasi di attività obbligatoria prevista dalla Legge Regionale n. 23/2000 di competenza comunale. Il ricovero, custodia e mantenimento di cani randagi rinvenuti sul territorio o oggetto di rinuncia da parte del proprietario o oggetto di sequestro da parte dell'autorità Giudiziaria è garantito mediante convenzione con Associazione ONLU, operante sul territorio che gestisce un Canile rifugio a Rapallo	N° 26 cani ricoverati di N° 20 cani adottati	Associazione ONLUS Lega Amici degli Animali - Rapallo		Diminuzione servizio ricovero pari a 3,70 %

Servizio	Finalità	Numero Utenti	Soggetto attuatore	Criticità	Scostamento % 2014
Istanze rinuncia proprietà di animali – servizio ricovero	Trattasi di competenze previste dalla Legge regionale 23/2000, art. 10 comma 3	N° 3			diminuzione pari al 57,15%
Salvaguardia strutture di proprietà comunale e strutture monumentali	Trattasi di servizi di bonifica a salvaguardia di strutture di proprietà comunale e/o monumentali presenti sul territorio da possibili danni causati dalla presenza di avifauna sinantropa urbana. Il servizio è appaltato a Ditta esterna, specializzata nel settore.	N° 1 Interventi	Ditta Pest Globe Solution S.r.l.		
Colonie Feline	Trattasi di adempimenti previsti dalla L.R. 23/2000 art. 8 volti ad assicurare il contenimento delle colonie feline presenti sul territorio.	n. 7 colonie feline gestite n. 28 gatti			Diminuzione popolazione felina in colonia pari al 42,86 %
Rilascio autorizzazione alla detenzione animali esotici	Trattasi di adempimenti previsti dalla legge regionale 25/1990 in ordine al regolamentazione della detenzione di animali esotici	N. 5 autorizzazioni rilasciate			Aumento pari al 150%
Soccorso nei confronti di anatidi presenti sul territorio	Trattasi di attività di recupero su segnalazione in ordine alla presenza di anatidi in difficoltà o pericolo. Sono altresì recuperate e smaltite le carcasse rinvenute sul suolo pubblico.	n. 1 interventi	Attività svolta in collaborazione con associazione di Volontariato Animale	Recupero anatidi in luoghi difficilmente accessibili	

Servizi di supporto all'istruzione ed alla formazione

Servizio	Finalità	Numero Utenti	Soggetto attuatore	Criticità	Scostamento %
Servizio refezione scolastica	Servizio appaltato a Ditta esterna ed erogato a favore dei minori frequentanti le scuole dell'infanzia, primarie e secondaria di 1° grado statali cittadine	820 pasti giornalieri di cui 272 agli alunni scuole infanzia e 548 agli alunni delle scuole primarie e sec. di 1° grado	Ditta Markas	Alto numero di presenze rispetto alla capienza dei refettori con conseguente necessità di ripartire il consumo del pasto in due turni giornalieri in tutte le scuole dell'infanzia e primarie.	Diminuzione delle presenze pari al 3% rispetto al precedente anno in particolare riferito agli alunni delle scuole primarie e sec. di primo grado
	Assegnazione di incarico di Direttore dell'esecuzione del contratto del servizio refezione scolastica, volto a garantire il rispetto delle norme tecniche del capitolato e del progetto presentato in sede di gara.		Giubilesi & Associati S.r.l.		
Servizio Trasporto Scolastico: a mezzo scuolabus	Servizio appaltato alla Ditta esterna ed erogato a favore degli alunni frequentanti le scuole dell'inf., prim. e sec. 1°gr.	360 alunni trasportati di cui 70 frequentanti la scuola sec. di 1° grado, 219 le scuole primarie e 71 le scuole dell'infanzia	B& B Service		Diminuzione degli utenti pari al 5,5% rispetto al precedente anno.
Servizio Trasporto Scolastico: a mezzo corriere di linea	Servizio erogato agli alunni frequentanti la scuola sec. di 1° grado provenienti da località servite da mezzi di linea gestite dall'A.T.P.	Sono state rilasciate n. 96 tessere di viaggio ad alunni frequentanti la scuola sec. di 1° grado i cui orari sono coincidenti con quelli scolastici.	Azienda Trasporti Provinciali		Aumento delle richieste pari al 8,4% rispetto al precedente anno.
Servizio di pre-scuola	Servizio organizzato in tutte le scuole primarie cittadine a favore di minori che per esigenze derivanti da particolari orari lavorativi di entrambi i genitori necessitano di assistenza prima dell'inizio delle attività didattiche.	210 alunni usufruiscono del servizio e sono assistiti da educatrici.	Consorzio Agorà		Aumento di utenti che usufruiscono del servizio pari al 3,5% rispetto al precedente anno e conseguente all'aumento degli alunni che usufruiscono del trasporto a mezzo scuolabus

Servizio	Finalità	Numero Utenti	Soggetto attuatore	Criticità	Scostamento %
Contributi per acquisto libri di testo letteraria c)	Sostegno alle famiglie per l'istruzione in attuazione della normativa regionale 15/2006	123 richieste per la concessione di contributi regionali per le spese sostenute dalle famiglie per l'acquisto di libri di testo a favore degli alunni residenti nel Comune di Rapallo e frequentanti le scuole statali e paritarie di ogni ordine e grado cittadine e del Tigullio.			Diminuzione delle richieste pari al 43,01% in meno rispetto al precedente anno.
Assistenza scolastica	Sostegno alle famiglie attraverso la partecipazione delle spese per la mensa scolastica ed il trasporto scolastico	330 richieste di tariffe agevolate per i servizi scolastici, di cui 270 per l'applicazione della tariffa minima e 60 per l'applicazione della tariffa agevolata riservata ai nuclei numerosi			Diminuzione delle richieste per la concessione di tariffe agevolate dei servizi pari al 32,53% rispetto al precedente anno.