

Comune di Rovigo



# Carta del Servizio Casa



# Premessa

L'intuizione e la volontà dell'Amministrazione Comunale di Rovigo nel predisporre una Carta dei Servizi dei cittadini è da intendersi come un forte segnale di innovazione nei rapporti con gli stessi e rappresenta altresì un elemento distintivo, specie se comparato con la maggior parte delle Amministrazioni locali, su scala non solo regionale.

Con la Carta dei Servizi, inteso come patto unilaterale nei confronti dei cittadini, si vuole definire e portare a conoscenza degli stessi i loro diritti, in maniera dettagliata ed analitica, contribuendo a determinare meglio le aspettative di servizio. Il fatto di promulgare la Carta in forma scritta e pubblica conferisce solennità ad un impegno di cui l'Amministrazione si è voluta far carico.

Nel predisporre il documento, considerata la complessità dell'organizzazione comunale e l'ampiezza delle competenze esercitate, si è giudicato opportuno strutturarla in maniera "modulare", redigendo per prima una Carta Generale dei Servizi e procedendo successivamente alla pianificazione e alla stesura di tutte le altre Carte specifiche.

In particolare, la **Carta Generale** definisce i principi generali a cui essa si ispira, sancisce il diritto dei cittadini ad essere informati previa una adeguata comunicazione, stabilisce l'adozione di standard di servizio misurabili e verificabili, introduce formalmente, in caso di disservizio, il diritto alla tutela esercitabile mediante lo strumento del reclamo e dell'eventuale ricorso all'istituto del Difensore Civico.

Le **Carte dei singoli Servizi** attuano nel concreto quanto enunciato nella Carta Generale, introducendo elementi quantitativi e qualitativi vincolanti (comunque verificabili), unitamente ad espliciti impegni a garantire singoli aspetti della qualità del servizio.

È quindi con legittimo orgoglio che possiamo annotare come, con l'assunzione di tale impegno e l'adozione di tale metodo, analitico e dettagliatamente informativo, Rovigo si sia posta all'avanguardia nel panorama nazionale della Pubblica Amministrazione che cambia.

*Il Sindaco*  
Paolo Avezzù

*L'Assessore alla Qualità e URP*  
Gabriele Della Gatta

# Indice

Che cos'è la Carta dei Servizi	6
1. Obiettivo primario del servizio	8
2. Attività del servizio	8
3. Oggetto del servizio	8
4. Modalità di accesso e fruizione	10
5. Destinatari	11
6. Orari d'accesso al pubblico	11
7. Ubicazione degli uffici e dei servizi	11
8. Personale operante nei servizi	11
9. Principi fondamentali dell'erogazione del servizio	12
10. Strumenti per l'attuazione dei principi fondamentali	14
11. Standard di servizio riferiti ai procedimenti amministrativi	17
12. Fattori, indicatori, standard di qualità del servizio	19
13. Valutazione e aggiornamento della Carta	21

# Che cos'è la Carta dei Servizi

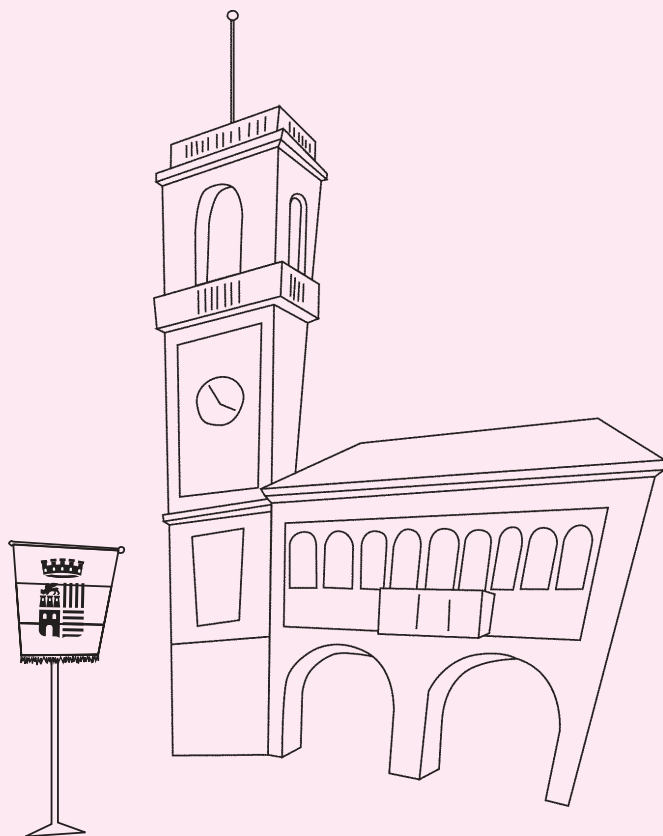
Estratto dalla Carta Generale dei Servizi (Capo I, Premessa)  
approvata dalla Giunta Comunale di Rovigo con deliberazione n. 50 del 17 aprile 2003

La Carta dei Servizi è un documento che serve ad informare e a guidare il cittadino, allo scopo di conoscere meglio le prestazioni che si possono ottenere dai servizi comunali. Con la Carta il Comune di Rovigo si impegna a migliorare la qualità dei servizi erogati, affinché sia sempre in linea con le esigenze e con le aspettative dei cittadini, fino ad arrivare alla loro piena soddisfazione. La Carta non è una semplice "Guida ai Servizi comunali", non è un documento che viene prodotto una volta per tutte, non è un semplice atto burocratico.

La Carta dei Servizi si propone di costituire un "patto" concreto, ponendo le basi e le regole per un nuovo rapporto tra il Comune ed i Cittadini/Utenti in fase di erogazione dei servizi comunali. Con essa si introduce il concetto di "livello minimo di qualità del servizio" cui il cittadino ha diritto. Di conseguenza l'Amministrazione comunale ha il dovere di verificare il rispetto di tale livello ed il relativo grado di soddisfazione dei cittadini/utenti.

La Carta dei Servizi può essere quindi definita un "contratto" tra Amministrazione comunale e Cittadini, predisposto e diffuso affinché questi ne prendano consapevolezza.

In definitiva, l'obiettivo della Carta è che diventi normale per il cittadino sia conoscere i livelli di qualità dei servizi ai quali ha diritto (per esempio, sapere quanto tempo deve aspettare per il rilascio di una pratica oppure quale accoglienza deve poter ricevere negli uffici comunali), sia però anche conoscere in anticipo (per esclusione) i limiti delle sue aspettative (quello a cui, cioè, non ha diritto).



# Carta del Servizio Casa

Aggiornamento n.1 - giugno 2004

## 1. Obiettivo primario del servizio

L'obiettivo primario del Servizio è quello di migliorare l'intervento pubblico nelle politiche abitative promuovendo, tra l'altro, anche il miglioramento delle risposte pubbliche a situazioni di disagio abitativo presentate dalle c.d. "fasce socio-economicamente deboli" della popolazione, nel rispetto della normativa e dei regolamenti vigenti in materia.

## 2. Attività del servizio

Il Servizio Casa svolge tutte le funzioni previste dalla normativa statale e regionale in materia di gestione del patrimonio di Edilizia Residenziale Pubblica (E.R.P.). Gestisce i vari Bandi previsti dalla legislazione a sostegno della locazione di alloggi pubblici e le attività di natura amministrativa relativa al patrimonio abitativo ATER (Azienda Territoriale Edilizia Residenziale) e Comunale. Rilascia inoltre tutte le informazioni necessarie a cittadini ed Enti in materia di locazione pubblica.

## 3. Oggetto del servizio

### **a) GESTIONE BANDO ASSEGNAZIONI ALLOGGI E.R.P. DI PROPRIETÀ DELL'ATER**

- Predisposizione e pubblicazione annuale del Bando;
- Esame e valutazione delle domande presentate;
- Redazione della graduatoria provvisoria e di quella definitiva;
- Raccolta di eventuali ricorsi contro la graduatoria provvisoria, comunicazione

degli stessi all'ATER ed alla Commissione Regionale (che decide in merito ai ricorsi medesimi), partecipazione alle sedute di tale Commissione ed emissione dei provvedimenti conseguenti alla decisione della Commissione.

**b) GESTIONE BANDI PREVISTI DALLA NORMATIVA VIGENTE A SOSTEGNO DELLA LOCAZIONE (BANDO FONDO NAZIONALE – BANDO FONDO SOCIALE – BANDO DI MOBILITÀ ALLOGGI ATER):**

- Predisposizione e pubblicazione annuale del Bando (tranne il Bando di mobilità alloggi ATER, che viene pubblicato ogni due anni);
- Esame e valutazione delle domande presentate;
- Redazione graduatorie finali;
- Erogazione dei contributi agli aventi diritto (Bando Fondo Nazionale e Bando Fondo Sociale) - Emissione provvedimento che attua il trasferimento dell'inquilino (Bando Mobilità alloggi ATER);
- Gestione rapporti con i CAAF (Centri di Assistenza Fiscale) locali convenzionati con il Comune di Rovigo, per quanto concerne la procedura di raccolta delle domande presentate per il Bando Fondo Nazionale da inviare in Regione.

**c) EVENTUALE GESTIONE DI BANDI DI ASSEGNAZIONE DI ALLOGGI DI PROPRIETÀ DI ENTI DIVERSI (ES. INPDAP):**

- Predisposizione, pubblicazione, esame e valutazione domande pervenute;
- Redazione graduatoria finale, secondo le istruzioni impartite dagli Enti proprietari degli alloggi stessi.

**d) ASSEGNAZIONE ALLOGGI ATER (per graduatoria, emergenza abitativa fuori graduatoria e mobilità a carattere straordinario fuori graduatoria)**

- Esame con verifica sul potenziale assegnatario del possesso dei requisiti previsti dalla normativa vigente;
- Emanazione decreto di assegnazione;
- Notifica del decreto di assegnazione all'interessato e all'ATER..

**e) ASSEGNAZIONE ALLOGGI COMUNALI "PARCHEGGIO" per far fronte a situazioni di emergenza abitativa, secondo quanto previsto dalla normativa e dal Regolamento comunale vigente in materia**

- Raccolta domande;
- Esame e valutazione domande con verifica dei requisiti;
- Convocazione della Commissione Consultiva Alloggi che si pronuncia in merito all'assegnazione;

- Emissione decreto di assegnazione;
- Calcolo canone di affitto sulla base della situazione dei redditi del richiedente;
- Comunicazione all'Ufficio Ragioneria Comunale degli affitti con cadenza annuale e durante l'anno, in caso di modifiche agli importi;
- Redazione contratto di locazione ed invio dello stesso all'Ufficio Contratti Comunale per la firma.

**f) PROCEDURE DI REVOCA E DECADENZA PER GLI ALLOGGI DI E.R.P. - EDILIZIA RESIDENZIALE PUBBLICA (ATER E DI PROPRIETÀ COMUNALE)**

- Esame e valutazione della pratica;
- Emanazione del decreto di revoca o di decadenza;
- Notifica del decreto all'interessato e all'ATER..

**g) GESTIONE RAPPORTI CON L'UTENZA, ATER E ALTRI SETTORI DEL COMUNE**  
(Ufficio Ragioneria, Ufficio Contratti, Ufficio Lavori Pubblici, Ufficio Patrimonio, Polizia Municipale).

**h) INFORMAZIONE SULLO STATO DEI PROCEDIMENTI, NORMATIVE E REGOLAMENTI, FORNITURA DI COPIE DI ATTI.**

- L'Ufficio Casa fa visionare ai potenziali assegnatari l'alloggio (comunale o ATER), previo appuntamento.

## 4. Modalità di accesso e fruizione

Mediante libero accesso agli uffici negli orari di apertura al pubblico si effettuano le seguenti prestazioni:

- Informazioni generali e tecniche, anche in ambiente riservato a richiesta dell'interessato;
- Presentazione e ritiro richieste e dichiarazioni;
- Mette in contatto i cittadini con l'Assessore competente per l'Ufficio Casa.

È possibile ricevere informazioni telefoniche o via e-mail, ed ottenere inoltre appuntamenti con l'Assessore, rivolgendosi ai seguenti recapiti:

Telefono: 0425/206426 - 206430 - 206483. Fax: 0425/206480-476

E-mail: [casa@comune.rovigo.it](mailto:casa@comune.rovigo.it)

## 5. Destinatari

- a) Singoli cittadini o famiglie interessate alle opportunità offerte dall'Ufficio Casa;
- b) Chiunque desideri ottenere informazioni o visionare atti e regolamenti, secondo le modalità stabilite dal Regolamento per l'accesso agli atti amministrativi.

## 6. Orari d'accesso al pubblico

Lunedì, Martedì, Mercoledì e Venerdì: dalle ore 8,30 alle ore 12.45;  
Martedì e Giovedì pomeriggio: dalle ore 15.15 alle ore 17.45.

## 7. Ubicazione degli uffici

Settore Servizi alle Persone, Politiche Giovanili, Servizi Sportivi, Istruzione, Gemellaggi e cooperazione decentrata, Statistica.

Unità Casa

V.le Trieste n. 18/A (Piano Terra) - 45100 ROVIGO

Telefono: 0425/206426-430-483 Fax: 0425/206480-476

## 8. Personale operante nel servizio

N. 4 persone, di cui 2 a tempo pieno e 2 a tempo parziale

## 9. Principi fondamentali dell'erogazione del servizio

### **a) PARTECIPAZIONE**

I destinatari del servizio possono esercitare il loro diritto, nell'ambito del processo di erogazione del servizio, a partecipare:

- al miglioramento dei procedimenti in termini di semplificazione, trasparenza, efficienza ed efficacia:
  - presentando memorie o note scritte, alle quali il responsabile deve dare riscontro;
  - fornendo suggerimenti verbali al responsabile o all'istruttore incaricato;
- all'istruttoria del procedimento di interesse, esercitando i diritti:
  - di accesso agli atti (per visione e/o per estrazione di copia) così come disciplinato dalla legge 241/90 e dal corrispondente regolamento comunale;
  - di presentazione di memorie e documenti, così come previsto dalla stessa legge 241/90.

Nell'esercizio di tali diritti l'utente riceve l'assistenza del responsabile del procedimento o dell'istruttore incaricato.

### **b) CONTINUITÀ**

L'erogazione del servizio avviene di norma con continuità, regolarità e senza interruzioni nei giorni e negli orari stabiliti al punto 6.

Eventuali interruzioni nell'erogazione del servizio, dovute a cause di forza maggiore o eventualmente programmate, saranno tempestivamente comunicate all'utente, unitamente alla motivazione dell'interruzione, di norma nei seguenti modi:

- con affissioni di cartelli agli ingressi degli uffici;
- ove possibile, pubblicate anticipatamente sul sito Internet del Comune nella pagina "Servizi sociali".

### **c) EFFICIENZA ED EFFICACIA**

L'Ufficio Casa impronta la propria azione organizzativa e di erogazione delle prestazioni ai principi di efficienza ed efficacia, specificando che:

- per efficienza si intende la fornitura di prestazioni e servizi al massimo livello quantitativo e qualitativo rispetto alle risorse a disposizione ed ai programmi stabiliti;
- per efficacia si intende la fornitura di prestazioni e servizi al massimo livello

quantitativo e qualitativo rispetto ai bisogni ed alle necessità degli utenti, ricercando la soddisfazione degli stessi.

#### **d) EGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ**

I lavoratori dell'Ufficio Casa ispirano i loro comportamenti nei confronti degli utenti a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

#### **e) CORTESIA E DISPONIBILITÀ**

Il responsabile dell'Unità Casa si impegna a far sì che il comportamento dei propri collaboratori sia ispirato a presupposti di gentilezza, cortesia e disponibilità nei rapporti con gli utenti, auspicando che l'atteggiamento di questi ultimi sia improntato ad un criterio di proficua collaborazione, tale da agevolare in ogni occasione la corretta erogazione del servizio.

Il responsabile dell'Unità Casa si impegna inoltre a favorire l'applicazione di tali elementi relazionali nei confronti degli utenti anche attraverso opportune e specifiche azioni formative dirette agli operatori di ogni ordine e grado.

#### **f) CHIAREZZA ED IDENTIFICABILITÀ**

Gli operatori del servizio si impegnano, nei rapporti con gli utenti, ad utilizzare in ogni occasione di comunicazione, sia verbale che scritta, un linguaggio semplificato e comprensibile ai destinatari, ponendo particolare cura alla spiegazione dei termini tecnici.

Gli stessi operatori, in orario di ricevimento del pubblico, garantiscono all'utenza la loro agevole identificabilità attraverso l'esposizione di una targhetta indicante con caratteri ben leggibili il loro rispettivo nome, cognome e funzione.

# 10. Strumenti per l'attuazione dei principi fondamentali

## **SEMPLIFICAZIONE DELLE PROCEDURE**

Per semplificare le procedure l'Ufficio Casa prevede l'attivazione di gruppi di lavoro, composti dagli operatori del servizio, finalizzati ad esaminare i procedimenti che vengono elencati al punto 11 della presente Carta del Servizio, con l'obiettivo di verificarne l'efficienza ed il grado di soddisfacimento delle esigenze dei destinatari del servizio.

## **COORDINAMENTO DELLE PROCEDURE COINVOLGENTI PIÙ UFFICI**

Allo scopo di favorire il rapido decorso delle pratiche che presuppongono l'intervento di più reparti, appartenenti anche a Settori diversi, l'Ufficio Casa promuove la costituzione di un Tavolo di Coordinamento intersettoriale, con riunioni periodiche e programmate, allo scopo di costituire un dispositivo destinato a meglio coordinare l'attività tra uffici, in linea con quanto affermato al punto 9 c), (perseguimento dell'efficienza e dell'efficacia).

## **INFORMAZIONI AGLI UTENTI**

L'Ufficio Casa adotta gli strumenti utili ad assicurare la piena informazione degli utenti circa le modalità di prestazione dei servizi.

In particolare:

- fornisce, tramite gli operatori, tutte le informazioni verbali necessarie all'utente affinché possa presentare in modo chiaro e completo la propria domanda;
- predispose, per ogni procedimento elencato più avanti al punto 11 della presente Carta di Servizio, apposita modulistica che consenta agli utenti di individuare velocemente e con chiarezza i dati necessari alla presentazione delle domande. A tale proposito, garantisce che nella modulistica in questione ogni riferimento di legge sarà seguito dalla riproduzione dello stralcio della norma pertinente ovvero dal suo Titolo, allo scopo di ottenere il massimo di chiarezza e comprensibilità;
- fornisce informazioni agli utenti sui loro diritti di partecipazione, accesso e trasparenza nella situazione di una pratica (vedi al punto 9.a), in particolare comunicando esplicitamente e tempestivamente agli interessati:
  - il nominativo del responsabile del procedimento e dell'operatore che material-

mente segue la pratica;

- il termine previsto dalla legge per la chiusura del procedimento e l'eventuale termine più rapido a cui si impegna il servizio Casa per portare a termine la pratica;
- l'eventuale programmata interruzione dell'erogazione del servizio, con le modalità di cui al punto 9.b);
- in ogni atto di rifiuto della domanda, l'indicazione dell'Autorità alla quale l'utente può presentare ricorso ed i termini entro cui poterlo fare.

## **RAPPORTI CON GLI UTENTI**

Il responsabile dell'Ufficio Casa, d'intesa con il Dirigente del Settore ed in accordo con il Settore Risorse Umane, predispone tutte le necessarie azioni formative nei confronti del personale operativo del servizio, affinché i rapporti dello stesso con gli utenti siano sempre improntati al massimo rispetto, cortesia e competenza professionale ed il loro atteggiamento sia tale da agevolare gli stessi nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi.

Al fine di comprendere pienamente le esigenze degli utenti e calibrare su di esse il contenuto e le modalità di erogazione del servizio, il responsabile dell'Ufficio Casa attiva i seguenti interventi, avvalendosi della collaborazione e dell'eventuale supporto tecnico dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico:

### **a) Indagini sulla soddisfazione degli utenti**

A cadenza annuale, immediatamente dopo l'erogazione del servizio ed in maniera assolutamente anonima e riservata, agli utenti viene consegnato un questionario da compilare, per rilevare la valutazione degli stessi utenti sulla qualità del servizio reso.

I risultati dei questionari vengono indicati nel Rapporto annuale di valutazione della Carta del servizio ed esaminati al fine della redazione del Piano di miglioramento della qualità.

### **b) Procedure di reclamo**

Ogni utente può presentare, al responsabile dell'Ufficio Casa ovvero all'istruttore di supporto al procedimento, reclami relativamente all'erogazione del servizio, con particolare riferimento a quanto disposto dalla presente Carta e dalla Carta generale dei Servizi del Comune di Rovigo. Il reclamo può essere presentato anche tramite consegna dello stesso allo sportello dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico.

Il reclamo dovrà essere presentato in forma scritta (mediante consegna diretta,

per posta, via fax, per posta elettronica) e sottoscritto dal presentatore. L'eventuale presentazione informale (orale diretta o telefonica) sarà considerata in ogni caso, ma alla stregua di semplice segnalazione.

I reclami anonimi e non circostanziati non saranno presi in considerazione.

In caso di presentazione formale, l'Ufficio Relazioni con il Pubblico del Comune risponde all'utente con la massima celerità e comunque entro trenta giorni dalla presentazione del reclamo.

L'insieme dei reclami e gli indicatori relativi alla loro gestione entrano a far parte del Rapporto annuale di valutazione della Carta del servizio ed esaminati al fine della redazione del Piano di miglioramento della qualità.

**c) Procedura di registrazione interna delle anomalie.**

Il responsabile dell'Ufficio Casa, sentiti periodicamente gli operatori del servizio, registra le anomalie che presentano i procedimenti, formula le proposte di miglioramento degli stessi e le trasmette al dirigente del Settore Servizi alla Persona/Statistica, Responsabile della Qualità di settore, affinché le includa nel Rapporto qualità e vengano considerate nella redazione del relativo Piano di miglioramento.

# 11. Standard di servizio riferiti ai procedimenti amministrativi

I procedimenti amministrativi oggetto dell'Ufficio Casa sono indicati nel prospetto di seguito riportato.

Per ognuno di essi sono indicati:

- a) il responsabile del procedimento (r);
- b) il responsabile dell'Ufficio Casa (ru);
- c) l'operatore che, eventualmente, fornisce al responsabile il supporto necessario (s);
- d) i tempi massimi di legge entro i quali deve essere concluso il procedimento;
- e) i tempi massimi entro i quali il servizio si impegna a concludere il procedimento, nel presupposto che la domanda presentata sia completa e, pertanto, non comporti l'interruzione dei termini ai sensi di legge.

Qualora l'utente non provveda a inviare la documentazione completa o la trasmetta inesatta, rallentando in tal modo il procedimento, il responsabile dell'Ufficio Casa si impegna a sollecitarlo informandolo sullo stato della pratica al fine di trovare una rapida soluzione. A questo proposito, lo stesso si impegna, in casi di particolare complessità, a convocarlo, anche telefonicamente, per una più rapida risoluzione di eventuali problemi.

## Tabella dei procedimenti e dei tempi di attesa

<b>PROCEDIMENTO</b>	<b>Responsabili (r) - (ru) e supporto (s)</b>	<b>Termine previsto dalla normativa</b>	<b>Termine di impegno</b>
<b>PUBBLICAZIONE BANDO ALLOGGI ATER</b>	r : Casonato ru: Montecampi s: Curtarello	Entro il 30 settembre di ogni anno	Entro il 30 settembre di ogni anno
<b>PUBBLICAZIONE BANDO FONDO SOCIALE</b>	r: Casonato ru: Montecampi s: Curtarello	Cadenza annuale	Cadenza annuale
<b>PUBBLICAZIONE BANDO MOBILITA' ALLOGGI ATER</b>	r: Casonato ru: Montecampi s: Filippi	Cadenza biennale	Cadenza biennale
<b>PUBBLICAZIONE FONDO NAZIONALE</b>	r: Casonato ru: Montecampi s: Curtarello	Cadenza stabilita dalla Regione	Cadenza stabilita dalla Regione
<b>APPROVAZIONE GRADUATORIA PROVVISORIA ALLOGGI ATER</b>	r: Casonato ru: Montecampi s: Curtarello	Entro 90 gg. dalla scadenza bando	Entro 90 gg. dalla scadenza bando
<b>ASSEGNAZIONE ALLOGGI ATER</b>	r: Casonato ru: Montecampi s: Rudian	Entro 90 gg. dalla disponibilità ATER	Entro 90 gg. dalla disponibilità ATER
<b>LIQUIDAZIONE FONDO SOCIALE</b>	r: Casonato ru: Montecampi s: Curtarello	Non specificato	Entro 45 gg. dal conteggio delle somme spettanti
<b>LIQUIDAZIONE FONDO NAZIONALE</b>	r: Casonato ru: Montecampi s: Filippi	45 gg. da accredito regionale	45 gg. da accredito regionale
<b>PUBBLICAZIONE E GESTIONE BANDI PER ALLOGGI DI ALTRI ENTI</b>	r: Casonato ru: Montecampi s: Rudian	Cadenza impartita dall'ente proprietario dell'alloggio	Cadenza impartita dall'ente proprietario dell'alloggio
<b>ASSEGNAZIONE ALLOGGI "PARCHEGGIO" COMUNALI</b>	r: Casonato ru: Montecampi s: Rudian	Non specificata	15 gg. dalla disponibilità rilasciata dai LL.PP. (previo parere favorevole Commissione)
<b>CALCOLO CANONE DI LOCAZIONE ALLOGGI "PARCHEGGIO"</b>	r: Casonato ru: Montecampi s: Rudian	Non specificato	Entro 31 dicembre di ogni anno
<b>REVOCA E DECADENZA ALLOGGI E.R.P. (ATER)</b>	r: Casonato ru: Montecampi s: Filippi	30 gg. dal parere della Commissione Regionale	30 gg. dal parere della Commissione Regionale

## 12. Fattori, indicatori, standard di qualità del servizio

**Tabella dei fattori, degli indicatori e degli standard**

FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORI DI QUALITÀ	STANDARD DI QUALITÀ PER IL 2004
<b>ACCESSIBILITÀ DELL'UTENZA</b>	Ampiezza dell'orario di apertura al pubblico	22 ore settimanali
	N. utenti sportello ricevuti	2500/annui
	Disponibilità agli appuntamenti extra orario di apertura al pubblico	2 ore settimanali
	Tempo medio di attesa allo sportello	7 minuti
	Uniformità degli orari al pubblico del Servizio Casa con gli orari di altri uffici pubblici potenzialmente coinvolti nei vari procedimenti	Copertura al 100% con orari Servizi Sociali; 100% con orari Lavori Pubblici; 90% con Polizia Municipale e Anagrafe
	N° decreti assegnazione alloggi ATER/ disponibilità degli stessi	100%
	N° decreti assegnazione alloggi comunali "parcheggio" / disponibilità degli stessi	100% (previo parere favorevole della Commissione Consultiva Alloggi)
	N° procedure di revoca e/o decadenza alloggi ATER avviate/ segnalazioni ATER	100%
	N°. richieste graduatoria alloggi ERP (ATER) istruite/ domande presentate	100%
	N°. domande alloggi parcheggio comunali istruite/ domande ricevute	100%
	N°. domande Bando mobilità istruite / domande ricevute	100%
	N°. domande Fondo Nazionale istruite / domande ricevute	100%
	N°. domande Fondo Sociale istruite / domande ricevute	100%
	N°. canoni di locazione calcolati di alloggi comunali / alloggi occupati	100%

**segue...**

... segue (Tabella dei fattori, degli indicatori e degli standard)

FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORI DI QUALITÀ	STANDARD DI QUALITÀ PER IL 2004
<b>TRASPARENZA ED ACCESSO AGLI ATTI</b>	Tempi di ricerca per visura/rilascio copia di atti su domanda	2 gg.
<b>ATTIVITA' DI SEMPLIFICAZIONE E COORDINAMENTO</b>	Uniformità e compatibilità sistema informatico ed informativo con gli uffici coinvolti in una pratica complessa (anagrafe, ragioneria, LL.PP., contratti)	Impegno a raggiungere entro il 31.12.2004 tale uniformità e compatibilità
	Tavolo di coordinamento intersettoriale	Avviamento
<b>INFORMAZIONI ALL'UTENZA</b>	Disponibilità di bacheca visibile negli spazi di attesa a disposizione del pubblico	Sì Ben visibile ed aggiornata
	Accesso diretto alle principali banche dati comunali ed extracomunali (ad es.. INPS)	Accesso in tempo reale alla banca-dati dell'Anagrafe comunale e alla banca-dati pensioni INPS
	Facilità d'accesso alla modulistica	Tutti i moduli a disposizione c/o lo Sportello Casa
	Comunicazione dei Bandi alle Assistenti Sociali e agli organi d'informazione  Identificabilità del personale mediante targhetta o cartellino negli orari di apertura al pubblico	Per tutti i Bandi pubblicati nell'anno  Agevole identificazione con cognome, nome e funzione ben visibili
<b>FORMAZIONE PROFESSIONALE DELLE RISORSE UMANE</b>	Corsi di aggiornamento tecnico, addestramento teorico/pratico, formazione sulla persona	Tutto il personale sarà oggetto di aggiornamento, addestramento e formazione
<b>VERIFICA DELL'ATTIVITA' SVOLTE</b>	N° di ricorsi contro la graduatoria provvisoria alloggi ATER / nominativi in graduatoria	Tra 0 e 1 %
	N° indagini sulla soddisfazione degli utenti dell'Ufficio Casa	N. 1 indagine annuale
	N° reclami presentati a carico dell'ufficio Casa nell'arco dell'anno	Tra 0 e 5
	N° reclami accolti sul totale reclami presentati	1

## 13. Valutazione e aggiornamento della Carta

Annualmente il responsabile dell'Ufficio Casa produce al Dirigente di Settore un Rapporto di valutazione sulla Carta del servizio con indicazione:

- a) dei risultati dell'attività relativamente agli indicatori di qualità riportati in tabella, con i relativi scostamenti dagli standard prestabiliti, esplicandone le cause e proponendo i relativi correttivi sull'attività del reparto;
- b) degli esiti delle indagini di soddisfazione effettuate sugli utenti;
- c) dei reclami, presentati direttamente o indirettamente, dagli utenti;
- d) delle eventuali anomalie riscontrate.

Il rapporto è esaminato in pubbliche adunanze, alle quali sono invitati direttamente gli operatori interessati e la generalità degli utenti, con appositi avvisi.

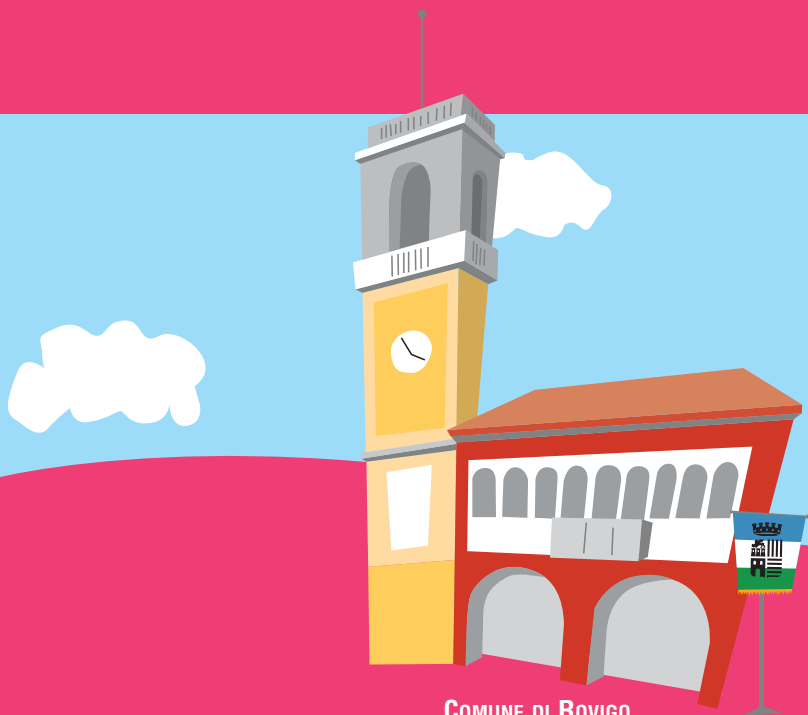
A seguito degli esiti delle pubbliche adunanze il Dirigente, d'accordo con il responsabile dell'Ufficio Casa aggiorna o conferma gli standard e gli indicatori di qualità rinvenibili nella presente Carta del Servizio, su corrispondente Direttiva del Sindaco o dell'Assessore alle Politiche Abitative.







*dal 1972 nel campo del Recupero Strutturale e del Restauro*  
Via Chiarugi, 76 • Tel. 0425 361278 • [www.iar-restauri.it](http://www.iar-restauri.it)



**COMUNE DI ROVIGO**

**Ufficio Qualità e Relazioni con il Pubblico**

Piazza Vittorio Emanuele II, n.1 - 45100 ROVIGO

Tel. 0425.206202-206222-206232 Fax 0425.206330

Numero Verde 800.391609 E-mail [urp@comune.rovigo.it](mailto:urp@comune.rovigo.it)