

Comune di Rovigo



Carta del Servizio Casa





CARTA DEI SERVIZI DEL COMUNE DI ROVIGO

(aggiornamento: 18 febbraio 2009)

IL SERVIZIO CASA

1. OBIETTIVO 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 medesima;
 - 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. (Attualmente non è più prevista la preventiva visione dell'alloggio ai potenziali assegnatari).

4. MODALITÀ D'ACCESSO E DI 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.

E' possibile ricevere informazioni telefoniche e ottenere appuntamenti con l'Assessore, telefonando ai seguenti numeri: 0425/206426 – 206430 – 206483.

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. (ora 17,30)

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

e-mail: casa@comune.rovigo.it

8. PERSONALE COMPLESSIVAMENTE 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'utenza, 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, cercando 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 PIU’ 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 istanza;
- predispone, per ogni procedimento elencato al punto 11 della presente Carta di Servizio, apposita modulistica che consenta agli utenti di individuare celermente e con chiarezza i dati necessari alla presentazione delle istanze. A tale proposito, garantisce che nella modulistica in questione ogni riferimento di legge sia seguito dalla riproduzione della norma, ovvero dello stralcio pertinente, allo scopo di perseguire chiarezza e comprensibilità, in linea con il principio enunciato al punto 9.f) ;
- fornisce informazioni agli utenti sui loro diritti di partecipazione, accesso e trasparenza nell'iter 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 materialmente fornisce il supporto tecnico;
 - il termine previsto per la chiusura del procedimento e l'eventuale termine di impegno del servizio, introdotto come elemento di maggior favore per l'utente;
 - l'eventuale programmata interruzione dell'erogazione del servizio, con le modalità di cui al punto 9.b);
 - in ogni atto di diniego, 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 Servizi alle Persone/Statistica, 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 vengono somministrati agli utenti, immediatamente dopo l'erogazione del servizio e garantendone l'anonimato, questionari finalizzati a rilevare la valutazione degli stessi utenti sulla qualità del servizio reso.

Gli esiti 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.

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 ("standard"), nel presupposto che l'istanza 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

PROCEDIMENTO	Responsabili (r) - (ru) e supporto (s)	Termine di legge	Termine di impegno
PUBBLICAZIONE BANDO ALLOGGI ATER	r: Casonato rcu Montecampi s: Curtarello	ENTRO IL 30 SETTEMBRE DI OGNI ANNO	ENTRO IL 30 SETTEMBRE DI OGNI ANNO
PUBBLICAZIONE BANDO FONDO SOCIALE	r: Casonato rcu Montecampi s: Filippi	CADENZA ANNUALE	CADENZA ANNUALE
PUBBLICAZIONE BANDO MOBILITA' ALLOGGI ATER	r: Casonato rcu Montecampi s: Filippi	CADENZA BIENNALE	CADENZA BIENNALE
PUBBLICAZIONE FONDO NAZIONALE	r: Casonato rcu Montecampi s: Curtarello	CADENZA STABILITE DALLA REGIONE	CADENZE STABILITE DALLA REGIONE
APPROVAZIONE GRADUATORIA PROVVISORIA ALLOGGI ATER	r: Casonato rcu Montecampi S: Rudian	ENTRO 90 GG. SCADENZA BANDO	ENTRO 90 GG. SCADENZA BANDO
ASSEGNAZIONE ALLOGGI ATER	r: Casonato rcu Montecampi s: Rudian	ENTRO 90 GG. DALLA DISPONIBILITA' ATER	ENTRO 90 GG. DALLA DISPONIBILITA' ATER
LIQUIDAZIONE FONDO SOCIALE	R: Casonato rcu Montecampi s: Filippi	NON SPECIFICATO	ENTRO 45 GG. DAL CONTEGGIO DELLE SOMME SPETTANTI
LIQUIDAZIONE FONDO NAZIONALE	r: Casonato rcu Montecampi s: Curtarello	45 GG. DA ACCREDITO REGIONALE	45 GG. DA ACCREDITO REGIONALE

PUBBLICAZIONE E GESTIONE BANDI PER ALLOGGI DI ALTRI ENTI	r: Casonato rcu Montecampi s: Curtarello	CADENZA IMPARTITA DALL'ENTE PROPRIETARIO	CADENZA IMPARTITA DALL'ENTE PROPRIETARIO
ASSEGNAZIONE ALLOGGI *PARCHEGGIO* COMUNALI	r: Casonato rcu Montecampi s: Curtarello	NON SPECIFICATA	15 GG. DISPONIBILITA' + PARE RE FAVOREVOLE COMM.NE
CALCOLO CANONE DI LOCAZIONE ALLOGGI *PARCHEGGIO*	r: Casonato rcu Montecampi s: Rudian	NON SPECIFICATO	ENTRO 31 DICEMBRE DI OGNI ANNO
REVOCA E DECADENZA ALLOGGI E.R.P. (ATER)	r: Casonato rcu Montecampi s: Filippi	30 GG. PARERE COMMISSIONE REG.LE	30 GG. PARERE COMMISSIONE REG.LE

12. FATTORI, INDICATORI, STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

Tabella dei fattori, degli indicatori e degli standard

FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE DI QUALITÀ	STANDARD DI QUALITÀ PER IL 2004
ACCESSIBILITÀ DELL'UTENZA	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; 50% con orari LL.PP.; 90% con Polizia Municipale e Anagrafe;
	N° decreti assegnazione alloggi ATER	100% sulla disponibilità ATER
	N° decreti assegnazione alloggi comunali "parcheggio"	100% sulla disponibilità + parere favorevole Comm.ne Consultiva Alloggi
	N° procedure di revoca e/o decadenza alloggi ATER avviate	100% sulle segnalazioni ATER
	N. richieste graduatoria alloggi ERP (ATER) istruite	100% domande presentate
	N. domande alloggi parcheggio comunali istruite	100% domande ricevute
	N. domande Bando mobilità istruite	100% domande ricevute
	N. domande Fondo Nazionale istruite	100% domande ricevute
	N. domande Fondo Sociale istruite	100% domande ricevute

	N. canoni di locazione alloggi comunali calcolati	100% alloggi comunali occupati
--	---------------------------------------------------	--------------------------------

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

FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE DI QUALITÀ	STANDARD DI QUALITÀ PER IL 2004
TRASPARENZA ED ACCESSO AGLI ATTI	Tempi di ricerca per visura/rilascio copia di atti su domanda	2 gg.
ATTIVITÀ DI SEMPLIFICAZIONE E COORDINAMENTO	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
INFORMAZIONI ALL'UTENZA	Disponibilità di bacheca visibile negli spazi di attesa a disposizione del pubblico	Si 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	Per tutti i Bandi pubblicati nell'anno
	Identificabilità del personale mediante targhetta o cartellino negli orari di apertura al pubblico	Agevole identificazione con cognome , nome e funzione ben visibili
FORMAZIONE PROFESSIONALE DELLE RISORSE UMANE	Corsi di aggiornamento tecnico, addestramento teorico/pratico, formazione sulla persona	Tutto il personale sarà oggetto di aggiornamento, addestramento e formazione
VERIFICA DELL'ATTIVITÀ SVOLTA	N° di ricorsi contro la graduatoria provvisoria alloggi ATER	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 ED AGGIORNAMENTO DELLA CARTA DEL SERVIZIO

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.