

CARTA DEI SERVIZI DEL COMUNE DI SANT'URBANO

SERVIZIO EDILIZIA RESIDENZIALE PUBBLICA

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. ATTIVITA' DEL SERVIZIO

Il Servizio Erp, alla cui formazione concorrono l'ufficio Servizi Sociali, l'Ufficio Tecnico Comunale e l'Ufficio Ragioneria ognuno per diverse competenze, 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 assegnazione alloggi E.R.P. di proprietà dell'ATER e COMUNE (Ufficio Servizi Sociali):

- Predisposizione e Pubblicazione annuale del bando;
- Esame e valutazione delle domande presentate (anche a mezzo Convenzione ATER);
- Redazione della graduatoria provvisoria e di quella definitiva (anche a mezzo Convenzione ATER);
- 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 Bando di mobilità alloggi ATER e COMUNE (Ufficio Servizi Sociali):

- Predisposizione e pubblicazione biennale del bando ove vi siano alloggi disponibili da assegnare in mobilità;
- Esame e valutazione delle domande presentate;
- Redazione graduatorie finali;
- Emissione provvedimento che attua il trasferimento dell'inquilino;

c) Assegnazione alloggi ATER e COMUNE (Ufficio Servizi Sociali – Ufficio Tributi – Ufficio Tecnico)

(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 (Ufficio Servizi Sociali);
- Emanazione provvedimento di assegnazione (Ufficio Servizi Sociali);
- Notifica del provvedimento di assegnazione all'interessato e all' ATER (Ufficio Servizi Sociali);
- Calcolo del canone di affitto sulla base della situazione dei redditi del richiedente (Ufficio Tributi - Ufficio Tecnico);
- Redazione contratto di locazione e sottoscrizione canone di locazione (Ufficio Tecnico).

d) Assegnazione alloggi comunali "parcheggio" per far fronte a situazioni di emergenza abitativa (Ufficio Servizi Sociali – Ufficio Tributi – Ufficio Tecnico):

- Raccolta domande (Ufficio Servizi Sociali);
- Esame e valutazioni domande con verifica dei requisiti (Ufficio Servizi Sociali);
- Emissione provvedimento di assegnazione (Ufficio Servizi Sociali);
- Calcolo del canone di affitto sulla base della situazione dei redditi del richiedente (Ufficio Tributi – Ufficio Tecnico);
- Redazione contratto di locazione e sottoscrizione canone di locazione (Ufficio Tecnico).

e) Procedure di revoca e decadenza per gli alloggi di E.R.P. - Edilizia Residenziale Pubblica ATER e di proprietà comunale (Ufficio Servizi Sociali):

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

f) Gestione Bando per l'assegnazione dei lavori di pronto intervento, manutenzione straordinaria, e riatto alloggi ERP (Ufficio Tecnico):

- redazione del progetto, del preventivo di spesa, capitolato speciale di appalto e dello elenco prezzi unitari dei lavori;
- predisposizione della lettera invito alla gara di appalto ad almeno cinque ditte secondo la procedura di cui all'art. 122 comma 7 bis del D. Lgs. 163/2006 e s.m.i.;
- affidamento dei lavori alla Ditta vincitrice;
- Ordini di commissione dei lavori alla ditta appaltatrice;
- Direzione dei lavori, controlli ed liquidazioni fatture dei lavori.

g) Gestione rapporti con l'utenza, ATER a altri settori del Comune (Ufficio Servizi Sociali):

h) Informazione sullo stato dei procedimenti, normative e regolamenti, fornitura di copie e atti (Ufficio Servizi Sociali – Ufficio Tributi – Ufficio Tecnico):

L'Ufficio Tecnico, su richiesta dell'utente, fa visionare ai potenziali assegnatari l'alloggio di proprietà comunale, previo appuntamento. Per gli alloggi di proprietà dell' ATER di Padova non è prevista la visione dell'alloggio ai potenziali assegnatari.

4. MODALITA' 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;
- Messa in contatto i cittadini con l'Amministrazione Comunale.

E' possibile ricevere informazioni telefoniche telefonando al seguente numero: 042996023

5. DESTINATARI

- a) Singoli cittadini o famiglie interessate;

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

Ufficio Servizi Sociali

Lunedì e Mercoledì: dalle ore 9.00 alle ore 12.30 Venerdì su appuntamento;

Ufficio Ragioneria – Tributi

Lunedì, Mercoledì, Venerdì : dalle ore 9.00 alle ore 12.30, Lunedì: dalle ore 15.30 alle ore 18.00;

Ufficio Tecnico

Lunedì, Mercoledì, Venerdì : dalle ore 9.00 alle ore 12.30, Lunedì: dalle ore 15.30 alle ore 18.00

7. UBICAZIONE DEGLI UFFICI CONTATTI

Via Europa, 20 – 35040 Sant'Urbano (PD)

Tel. 042996023 fax 042996272

e-mail info@comune.santurbano.pd.it

pec comune.santurbano.pd@legalmail.it

8. 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) CONTINUITA'

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;

c) EFFICIENZA ED EFFICACIA

L'Uffici preposti alle politiche Abitative - Erp improntano 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 e dai 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 IMPARZIALITA'

I lavoratori dell' Ufficio Politiche Abitative – Erp ispirano il loro comportamenti nei confronti degli utenti a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

e) CORTESIA E DISPONIBILITA'

I responsabili degli Uffici preposti si impegnano 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 quest'ultimi sia improntato ad un criterio di proficua collaborazione, tale da agevolare in ogni occasione la corretta erogazione del servizio.

I responsabili degli Uffici preposti si impegnano, 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 IDENTIFICABILITA'

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 al pubblico, garantiscono all' utenza la loro agevole identificabilità attraverso l'esposizione di una targhetta indicante con caratteri ben leggibili il loro corrispettivo nome, cognome e funzione.

9. STRUMENTI PER L'ATTUAZIONE DEI PRINCIPI FONDAMENTALI

· SEMPLIFICAZIONE DELLE PROCEDURE

Per semplificare le procedure l'Amministrazione Comunale prevede, eventualmente, l'attivazione di gruppi di lavoro composti dagli operatori del servizio, finalizzati ad esaminare i procedimenti che vengono elencati al punto 10 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 Servizi diversi, l'Amministrazione Comunale 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 9c), (perseguimento dell'efficienza e dell'efficacia).

• INFORMAZIONI AGLI UTENTI

Gli Uffici preposti adottano gli strumenti utili per assicurare la piena informazione degli utenti circa le modalità di presentazione dei servizi.

In particolare:

- a) fornisce, tramite gli operatori, tutte le informazioni verbali necessarie all'utente affinché possa presentare in modo chiaro e completo la propria istanza;
- b) predispone, per ogni procedimento elencato al punto 10 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 tal 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 8.f).
- c) fornisce informazioni agli utenti sui loro diritti di partecipazione, accesso e trasparenza nell'iter di una pratica (vedi punto 8.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 maggiore favore per l'utente;
 - l'eventuale programmata interruzione dell'erogazione del servizio, con le modalità di cui al punto 8.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 Comune di Sant'Urbano 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 competente attiva, eventualmente, i seguenti interventi:

- a) Indagini sulla soddisfazione degli utenti.
Possono essere 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 del procedimento, reclami relativamente all'erogazione del servizio, con particolare riferimento a quanto disposto dalla presente Carta dei Servizi. Il reclamo può essere presentato anche tramite consegna dello stesso allo sportello dell'Ufficio Protocollo può 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 preposto 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 nei rapporti di valutazione della presente Carta dei Servizi.

10. STANDARD DI SERVIZIO RIFERITI AI PROCEDIMENTI AMMINISTRATIVI

I procedimenti amministrativi oggetto del Servizio Erp sono indicati nel prospetto di seguito riportato.

Per ognuno di essi sono indicati:

- a) il responsabile del procedimento (r);
- b) il responsabile dell'Ufficio (ru);
- c) l'operatore che, eventualmente, fornisce al responsabile il supporto necessario (s);
- d) 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 trasmette inesatta, rallentando in tal modo il procedimento, il responsabile dell' Ufficio preposto 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 rapida risoluzione di eventuali problemi.

Tabella dei procedimenti e dei tempi di attesa

PROCEDIMENTO	Responsabili (r)-(ru)-(s)	Termine di procedimento
PUBBLICAZIONE BANDO ALLOGGI	Ru Paganizza rag. Patrizia R Montaquila Rossella	ENTRO IL 30 SETTEMBRE DI OGNI ANNO
PUBBLICAZIONE BANDO MOBILITA' ALLOGGI	Ru Paganizza rag. Patrizia R Montaquila Rossella	BIENNALE IN DISPONIBILITA' DI ALLOGGI
APPROVAZIONE GRADUATORIA PROVVISORIA ALLOGGI	Ru Paganizza rag. Patrizia R Montaquila Rossella	ENTRO 30 GG. TRASMISSIONE DOMANDE ATER PADOVA
APPROVAZIONE GRADUATORIA DEFINITIVA ALLOGGI SENZA RICORSI	Ru Paganizza rag. Patrizia R Montaquila Rossella	DOPO 60 GG. DALLA PUBBLICAZIONE ALL'ALBO PRETORIO DELLA GRADUATORIA PROVVISORIA
RICORSI ALLA COMMISSIONE REGIONALE	Ru Paganizza rag. Patrizia R Montaquila Rossella	DEPOSITO PRESSO IL COMUNE NEI 30 GG. SUCCESSIVI ALLA PUBBLICAZIONE DELLA GRADUATORIA PROVVISORIA ED ENTRO 10 GG DALLA SCADENZA DEI TERMINI TRASMISSIONE DEI RICORSI ALLA COMMISSIONE REGIONALE
APPROVAZIONE GRADUATORIA DEFINITIVA ALLOGGI CON RICORSI	Ru Paganizza rag. Patrizia R Montaquila Rossella	ENTRO 30 GG. DALLA COMUNICAZIONE DELLA DECISIONE DELLA COMMISSIONE REGIONALE
ASSEGNAZIONE ALLOGGI IN EMERGENZA	Ru Paganizza rag. Patrizia R Montaquila Rossella	ENTRO 30 GG DAL PROVVEDIMENTO DI ASSEGNAZIONE
AVVIO PROCEDIMENTO ASSEGNAZIONE ALLOGGI COMUNALI/ATER	Ru Paganizza rag. Patrizia R Montaquila Rossella	ENTRO 60 GG. DALLA DISPONIBILITA' ALLOGGIO IN PRESENZA DI UTENZA IDONEA IN GRADUATORIA
STIPULA CONTRATTO LOCAZIONE ALLOGGI COMUNALI	Ru Bianchi geom. Stefano R Tescaro Diego	ENTRO 30 GG DAL PROVVEDIMENTO DI ASSEGNAZIONE
OCCUPAZIONE DELL'ALLOGGIO ASSEGNATO/RESIDENZA	Ru Paganizza rag. Patrizia R Montaquila Rossella	ENTRO 30 GG. DALLA CONSEGNA ALLOGGIO
REVOCA E DECADENZA ALLOGGI ERP	Ru Paganizza rag. Patrizia R Montaquila Rossella	ENTRO 30 GG. DAL PARERE DELLA COMMISSIONE REGIONALE
RICHIESTA OSPITALITA' TEMPORANEA	Ru Bianchi geom. Stefano R Tescaro Diego	ENTRO 30 GG DALLA PRESENTAZIONE DELLA DOMANDA
RICHIESTA AMPLIAMENTO DEL NUCLEO FAMILIARE	Ru Paganizza rag. Patrizia R Montaquila Rossella	ENTRO 30 GG DALLA PRESENTAZIONE DELLA DOMANDA

RICHIESTA RIDUZIONE DEL CANONE DI LOCAZIONE	Ru Bianchi geom. Stefano R Tesaro Diego	ENTRO 30 GG DALLA PRESENTAZIONE DELLA DOMANDA
RICHIESTA CAMBIO ALLOGGIO	Ru Paganizza rag. Patrizia R Montaquila Rossella	ENTRO 30 GG DALLA PRESENTAZIONE DELLA DOMANDA CON ALLOGGIO DISPONIBILE
RICHIESTA SCAMBIO CONSENSUALE ALLOGGIO	Ru Paganizza rag. Patrizia R Montaquila Rossella	ENTRO 30 GG DALLA PRESENTAZIONE DELLA DOMANDA
RICHIESTA RIMBORSO DEPOSITO CAUZIONALE	Ru Lorenzetto rag. Zeno R Battistella rag. Elisa	ENTRO 30 GG DALLA PRESENTAZIONE DELLA DOMANDA
RICHIESTA RIENTRO MOROSITA'	Ru Lorenzetto rag. Zeno R Battistella rag. Elisa	ENTRO 30 GG DALLA PRESENTAZIONE DELLA DOMANDA
RICHIESTA CERTIFICAZIONE DI IDONEITA' ALLOGGIATIVA	Ru Bianchi geom. Stefano R Tesaro Diego	ENTRO 30 GG DALLA PRESENTAZIONE DELLA DOMANDA
RICHIESTA MANUTENZIONI STRAORDINARIE	Ru Bianchi geom. Stefano R Tesaro Diego	ENTRO 30 GG DALLA PRESENTAZIONE DELLA DOMANDA

11. FATTORI, INDICATORI, STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO

FATTORI DI QUALITA'	INDICATORI DI QUALITA'	STANDARD DI QUALITA'
ACCESSIBILITA' DELL'UTENZA	Ampiezza dell'orario di apertura al pubblico	ore settimanali ricevimento
	N° utenti sportello ricevuti	Utenti/anno
	Disponibilità agli appuntamenti extra orario di apertura al pubblico	1 ora settimanale
	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 U.T..; 100% Ufficio Anagrafe
	N° Ordinanze assegnazione alloggi erp	100% sulla disponibilità
	N° Procedure di revoca e/o decadenza alloggi erp avviate	100% sulle segnalazioni
	N° richieste graduatoria alloggi erp istruite	100% domande presentate
	N° domande emergenza abitative Istrate	100% domande ricevute

	N° domande Bando mobilità istruite	100% domande ricevute
	N° canoni di locazione alloggi comunali calcolati	100% alloggi comunali occupati

Segue tabella dei fattori, degli indicatori e degli standard

FATTORI DI QUALITA'	INDICATORI DI QUALITA'	STANDARD DI QUALITA'
TRASPARENZA ED ACCESSO AGLI ATTI	Tempi di ricerca per visura/rilascio copia di atti su domanda	30 gg.
	Accesso diretto alle principali banche dati comunali	Accesso in tempo reale alla banca dati dell'anagrafe comunale
	Facilità accesso alla modulistica	Tutti i moduli a disposizione c/o sportello preposto e sul sito istituzionale
	Comunicazione dei Bandi	Per tutti i bandi pubblicati nell'anno
	Identificabilità del personale mediante targhetta o cartellino negli orari di apertura al pubblico	Agevole identificazione con cognome e 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'ATTIVITA' SVOLTA	N° di ricorsi contro la graduatoria ERP	Tra 0 e 1%
	N° Reclami presentati a carico dell'Ufficio casa nell'arco dell'anno	Tra 0 e 5
	N° reclami accolti sul totale reclami presentati	1

12. VALUTAZIONE ED AGGIORNAMENTO DELLA CARTA DEL SERVIZIO

A seguito dell'esito della valutazione della Carta del Servizio ERP, in accordo tra i Responsabili degli uffici preposti si aggiornano o confermano gli standard e gli indicatori di qualità inenibili nella presente Carta del Servizio con le modalità previste per legge.