

**ISTITUTO AUTONOMO CASE POPOLARI
DELLA PROVINCIA DI SIRACUSA**

CARTA DEI SERVIZI

(Approvata con determina commissariale n. 13 del 12/10/2010)

INDICE

1. NATURA E FINI ISTITUZIONALE DELL'ENTE

2. ATTIVITÀ DELL'ENTE

3. ORGANI DELL'ENTE

3.1 Il Consiglio di Amministrazione

3.1 Il presidente

3.1 Il Direttore Generale

3.1 Il Collegio dei Sindaci

4. LA CARTA DEI SERVIZI

4.1 Premessa

4.2 Scopo della Carta dei Servizi

4.3 Definizioni

4.4 Principi fondamentali

4.4.1 *Soddisfazione dell'utente*

4.4.2 *Garanzia, trasparenza e imparzialità di trattamento*

4.4.3 *Continuità*

4.4.4 *Partecipazione*

4.4.5 *Cortesia*

4.4.6 *Efficacia ed efficienza*

4.4.7 *Autocertificazione*

4.4.8 *Chiarezza e comprensibilità dei messaggi*

4.4.9 *Ricevimento del pubblico*

4.5 Le modalità del servizio erogato

4.5.1 *Premessa*

4.5.2 *L'abitazione*

4.5.3 *L'assegnazioni di alloggi a canone sociale*

4.5.4 *Le assegnazioni di alloggi a canone regolamentato*

4.5.5 *I cambi di alloggio*

4.5.6 *Disdetta*

4.5.7 *Le vendite del patrimonio*

- 4.5.8 *Il canone sociale*
- 4.5.9 *Variazione canone*
- 4.5.10 *Ospitalità*
- 4.5.11 *L'autogestione dei servizi*
- 4.5.12 *La manutenzione ordinaria*
- 4.5.13 *La manutenzione straordinaria*
- 4.6 **Informazioni all'utente**
 - 4.6.1 *Apertura al pubblico*
 - 4.6.1 *I contatti*
- 4.7 **La tutela**
 - 4.7.1 *Misurazione e miglioramento della qualità dei servizi*
 - 4.7.1 *Pubblicità della Carta dei Servizi*
 - 4.7.1 *Il garante*
 - 4.7.1 *Validità della Carta dei Servizi*

1. NATURA E FINI ISTITUZIONALI DELL'ENTE

L'IACP di SIRACUSA è un ente pubblico di natura non economica dotato di personalità giuridica, di autonomia imprenditoriale, organizzativa, patrimoniale e contabile e sottoposto, per taluni atti, alla vigilanza e al controllo della Regione Sicilia.

Compito principale dell'IACP è quello di soddisfare il fabbisogno di edilizia residenziale pubblica, ossia di dare risposta alla domanda abitativa, soprattutto delle persone meno abbienti.

L'IACP assicura ai cittadini, singoli e associati, il diritto di accesso agli atti e disciplina il rilascio di copie degli stessi previo pagamento dei soli costi; individua, con norme di organizzazione degli uffici e dei servizi, i responsabili dei procedimenti; detta le norme necessarie per assicurare ai cittadini l'informazione sullo stato degli atti e delle procedure e sull'ordine di esame di domande, progetti e provvedimenti che comunque li riguardano.

L'IACP promuove la partecipazione all'attività dell'amministrazione, a tale fine assicura l'accesso alle strutture e ai servizi agli enti, alle organizzazioni di volontariato e alle organizzazioni dell'utenza.

2. ATTIVITA' DELL'ENTE

L'Ente opera con criteri di efficacia, di efficienza e di economicità nell'ambito dei poteri di coordinamento, indirizzo e di controllo che la Regione esercita. Può svolgere le seguenti attività, prevalentemente finalizzate alla funzione sociale:

- › attuare interventi di edilizia residenziale mediante l'acquisto, la costruzione e il recupero di abitazioni e di immobili di pertinenza anche attraverso programmi urbanistici attuativi;
- › acquistare, nell'ambito dei fini istituzionali, terreni fabbricabili;
- › progettare programmi integrati, programmi di recupero urbano, programmi di edilizia residenziale, e/o eseguire opere di edilizia e di urbanizzazione propri o per conto di enti pubblici o privati;
- › svolgere attività per nuove costruzioni e/o recupero del patrimonio immobiliare esistente, collegate a programmi di edilizia residenziale pubblica;
- › gestire il patrimonio proprio e di altri enti pubblici comunque realizzato o acquisito, nonché svolgere altra attività di edilizia residenziale pubblica rientrante nei fini istituzionali e conforme alla normativa statale e regionale;
- › costruire alloggi da affittare a canone sociale, regolamentato o di libero mercato nel rispetto delle norme vigenti nel tempo;
- › costruire alloggi destinati alla vendita, assistiti o meno da mutuo agevolato o da contributi e finanziamenti regionali;
- › svolgere altre attività imprenditoriali sia di tipo tecnico che di tipo amministrativo, prevalentemente finalizzate alla propria funzione sociale.

3. ORGANI DELL'ENTE

Gli organi dell'IACP sono:

3.1 Il Consiglio di Amministrazione: opera nell'ambito degli indirizzi stabiliti dal Consiglio Regionale, in accordo con la programmazione degli Enti locali territoriali, e svolge attività di programmazione e di indirizzo gestionale ed amministrativo.

3.2 Il Presidente: è il legale rappresentante dell'IACP, convoca e presiede il Consiglio di Amministrazione, assicura l'attuazione degli indirizzi fissati dal Consiglio, sovrintende al buon funzionamento dell'Ente e vigila sull'esecuzione delle

deliberazioni. Il Presidente esegue gli incarichi affidatigli dal Consiglio di Amministrazione e, in caso di necessità e urgenza, adotta, sotto la propria responsabilità i provvedimenti di competenza del Consiglio che devono essere sottoposti alla ratifica del Consiglio stesso nella prima adunanza successiva.

3.3 Il Direttore Generale :

è nominato dal Consiglio di Amministrazione su designazione del Presidente. Al Direttore spetta la gestione finanziaria, tecnica e amministrativa, compresa l'adozione di tutti gli atti che impegnano l'Ente verso l'esterno, mediante autonomi poteri di spesa, di organizzazione delle risorse umane e strumentali e di controllo; il Direttore è responsabile della gestione e dei relativi risultati.

3.4 Il Collegio dei Sindaci:

ha la funzione di controllo sulla regolarità contabile e la vigilanza sulla gestione economico-finanziaria dell'Ente.

4. LA CARTA DEI SERVIZI

4.1 Premessa

La "Carta dei Servizi" si pone quale obiettivo primario il miglioramento continuo della qualità del servizio fornito; con la "Carta dei Servizi" l'IACP si impegna a fornire un servizio di qualità rispondente ai principi fondamentali riportati di seguito e a renderlo sempre più adeguato alle esigenze degli utenti.

La "Carta dei Servizi" deve servire:

- > a rendere più efficace, efficiente e trasparente l'attività dell'IACP ;
- > a garantire all'inquilino un servizio migliore e tempi certi nello svolgimento delle attività che competono all'IACP ;
- > a garantire il rispetto dei tempi per gli adempimenti dell'IACP nei confronti degli utenti, che devono a loro volta osservare scrupolosamente i loro obblighi contrattuali.

4.2 Scopo della Carta dei Servizi

Scopo della Carta è di illustrare le modalità in base alle quali l'IACP eroga i propri servizi e di stabilire e garantire i diritti degli Utenti.

La "Carta dei Servizi" è un documento che vincola l'IACP ad osservare una serie di impegni, procedure e tempi nei confronti degli utenti.

4.3 Definizioni

Gli utenti: si intendono utenti dell'IACP tutti coloro che usufruiscono dei servizi erogati dall'Ente stesso e pertanto tutti gli assegnatari, gli inquilini, e coloro che intendono acquistare un appartamento dall'Ente, nonché gli Enti e i Comuni ai quali l'IACP presta un servizio tra quelli indicati nella presente Carta.

Organizzazioni dell'utenza: sono i sindacati degli inquilini, le associazioni rappresentative di interessi diffusi e le organizzazioni di utenti di servizi forniti dall'IACP effettivamente rappresentativi nel territorio:

4.4 Principi fondamentali

4.4.1 Soddisfazione dell'utente

La soddisfazione delle esigenze dell'Utente costituisce obiettivo primario dell'IACP.

4.4.2 Garanzia, trasparenza e imparzialità di trattamento

L'IACP si ispira nella propria gestione a criteri di massima trasparenza ed imparzialità nei confronti degli utenti. L'IACP garantisce l'imparzialità del trattamento a tutti gli utenti, senza alcuna discriminazione, per aree geografiche o per categorie di utenti nel rispetto delle vigenti normative. Si impegna a rimuovere eventuali inefficienze e ad attuare idonee iniziative per facilitare l'accesso ai portatori di handicap. L'IACP garantisce inoltre parità di trattamento per gli utenti che abitano in alloggi di proprietà di altri enti e gestiti dall'IACP, nell'ambito delle convenzioni sottoscritte.

4.4.3 Continuità

L'IACP è impegnato a garantire la continuità, nell'ambito degli orari d'ufficio, dei servizi erogati e ad adottare forme di flessibilità nella prestazione dei servizi. L'Ente adotta le misure necessarie per evitare o ridurre, disagi nel caso di interruzione di un servizio. L'eventuale interruzione di un servizio, o dell'attività di un ufficio, deve derivare da disposizioni ufficiali dell'Ente.

4.4.4 Partecipazione

L'utente, anche attraverso le sue organizzazioni, ha il diritto di richiedere all'IACP le informazioni che lo riguardano, può avanzare proposte e suggerimenti e inoltrare reclami. Tutto il personale dell'IACP è impegnato a soddisfare le legittime richieste dell'utente e a migliorare il livello qualitativo dei servizi. L'IACP cura la formazione del personale affinché adotti verso l'utente comportamenti professionali che facilitano la comunicazione. I dipendenti IACP sono tenuti ad indicare le proprie generalità, sia nel rapporto personale che nelle comunicazioni telefoniche. Essi sono dotati di tessere di riconoscimento (con nome, fotografia e numero di matricola) che l'utente può richiedere in occasione di visite a domicilio.

4.4.5 Cortesia

L'IACP è impegnato a curare in modo particolare che i rapporti tra il proprio personale e gli utenti siano improntati a cortesia.

4.4.6 Efficacia ed efficienza

L'IACP è impegnato a migliorare continuamente il livello di efficacia ed efficienza del proprio servizio, anche per quanto riguarda l'orario di apertura al pubblico. Per raggiungere tale obiettivo vengono adottate le soluzioni organizzative, procedurali ed economiche più funzionali allo scopo.

4.4.7 Autocertificazione

L'IACP è tenuto ad applicare le norme vigenti in materia di autocertificazione e sulla semplificazione delle certificazioni amministrative, assicurando la necessaria informazione e collaborazione agli utenti.

4.4.8 Chiarezza e comprensibilità dei messaggi

L'IACP è impegnato a porre la massima attenzione nella chiarezza e comprensibilità dei messaggi.

4.4.9 Ricevimento del pubblico

L'IACP realizza spazi idonei per i colloqui con gli inquilini che necessitano di particolare riservatezza ed in genere provvederà a migliorare, per quanto possibile, il confort degli ambienti di sosta e attesa del pubblico, nonché il prolungamento degli orari di apertura degli uffici al pubblico in occasione di scadenze particolari per le quali è ipotizzabile un afflusso eccezionale di utenti e si doterà di procedure d'attesa che evitino affollamenti e contestazioni.

L'IACP si impegna inoltre:

- › a fissare gli appuntamenti in orari diversificati per evitare inutili attese
- › a rispettare gli appuntamenti fissati presso i propri uffici e presso l'abitazione dell'inquilino.
- › I dipendenti dell'IACP si impegnano ad un maggior utilizzo del telefono nelle relazioni con gli inquilini, soprattutto con gli utenti di età avanzata o con difficoltà motorie o di mobilità territoriale.
- › Per gli orari di apertura al pubblico e le comunicazioni telefoniche si veda il punto 4.6.

4.5 Le modalità del servizio erogato

4.5.1 Premessa

Vengono di seguito elencate le principali attività svolte dai vari uffici che compongono l'IACP, e i principali servizi erogati. In taluni servizi viene indicato il termine massimo entro il quale l'utente ha diritto a ottenere una risposta alla propria istanza.

Al di là delle specifiche regolamentazioni, l'utente ha diritto a ottenere risposte alle proprie istanze. Le risposte, salvo diversa previsione, devono essere fornite entro 60 giorni dalla richiesta. Potrà non darsi seguito ad ulteriori risposte, in caso di richieste ripetute da parte del medesimo utente, e alle quali l'IACP ha già fornito precedente risposta. Per i procedimenti su istanza di parte l'avvio coincide con il ricevimento della domanda dell'interessato da parte dell'IACP.

4.5.2. L'abitazione

L'abitazione negli alloggi di proprietà dell'IACP è disciplinata da speciali norme statali e regionali, nonché dal regolamento dell'Utenza dell'Ente che ne fissano limiti e contenuti. E' necessario che l'inquilino utilizzi l'alloggio, così come le parti comuni e il verde, con la diligenza e la cura del buon padre di famiglia. A tale proposito è disponibile presso l'IACP, il regolamento per gli assegnatari degli alloggi in locazione di Edilizia Residenziale Pubblica.

4.5.3 Le assegnazioni di alloggi a canone sociale (edilizia sovvenzionata)

Per ottenere l'assegnazione in locazione a canone sociale di un alloggio la domanda deve essere presentata al Comune di residenza o a quello ove si presta la propria attività lavorativa o presso la sede dell'IACP, ove delegata dai Comuni, entro i termini stabiliti dagli appositi bandi di concorso pubblicati dai Comuni.

L'assegnazione in affitto, che è regolamentata da precise leggi regionali, viene effettuata dai Comuni competenti sia sulla base delle graduatorie a punteggi predeterminati, sia sulla base di specifici provvedimenti delle Amministrazioni Comunali.

Le graduatorie provvisorie e definitive vengono pubblicate a mezzo stampa e comunque sono visionabili presso gli uffici comunali competenti e presso gli uffici dell'IACP. E' previsto un periodo di tempo, non inferiore a trenta giorni, per presentare ricorso contro la classificazione dell'interessato nella graduatoria provvisoria. La formazione della graduatoria definitiva deve avvenire, di norma, entro un anno dalla scadenza del bando di assegnazione.

4.5.4 Le assegnazioni di alloggi a canone regolamentato

Gli alloggi che l'IACP costruisce con finanziamenti che non obbligano al canone sociale, vengono assegnati tramite bando pubblico. Il canone di tali alloggi viene determinato dall'Ente, tenuto conto delle norme vigenti e delle esigenze economiche e finanziarie dell'Ente medesimo.

4.5.5 I cambi di alloggio

E' possibile ottenere il cambio del proprio alloggio, all'interno del patrimonio edilizio dell'Ente, mediante:

Partecipazione a un bando	Periodicamente l'Ente emette un bando per consentire il cambio dell'alloggio, definendo criteri, modalità e procedure per la presentazione delle domande. La conseguente graduatoria viene stilata seguendo criteri di particolari e gravi motivi familiari e/o di salute e criteri di sovraffollamento o sottoutilizzo dell'alloggio. La formazione delle graduatorie, contro le quali è possibile fare ricorso secondo le modalità indicate nel bando stesso, deve avvenire entro 6 mesi dalla scadenza di ogni bando.
Cambio consensuale	<p>E' possibile effettuare un cambio consensuale tra inquilini. Per realizzare tale forma di cambio occorre un accordo tra due inquilini e l'autorizzazione dell'Ente. Il cambio diretto non è ammesso:</p> <ul style="list-style-type: none"> > quando una delle famiglie interessate chiede un alloggio con un numero di locali superiore di due unità al numero dei componenti della famiglia (quindi per esempio una famiglia di due persone non può ottenere un alloggio di quattro locali, bensì un massimo di due più servizi); > quando all'esame della richiesta l'Ente ha il fondato sospetto che uno dei due interessati non intenda rimanere nell'alloggio che ottiene in cambio, ovvero per motivi disciplinari; > quando una delle due famiglie interessate è in regime di decadenza; > quando uno dei due inquilini non è in regola con i pagamenti per canoni e spese. <p>L'ENTE si riserva il diritto di non autorizzare il cambio consensuale in casi particolari, con motivazioni che vengono comunicate agli interessati.</p>

4.5.6 Disdetta

Quando l'assegnatario decide di lasciare il proprio appartamento deve comunicare la disdetta presso il servizio competente almeno tre mesi prima della data del rilascio e seguire le indicazioni scritte nel contratto. I tecnici dell'ENTE effettueranno la "visita di controllo" per verificare lo stato dell'abitazione e per stilare il verbale di riconsegna.

4.5.7 Le vendite del patrimonio.

La vendita viene effettuata in attuazione di piani di vendita previsti da specifiche disposizioni normative, oppure mediante aste pubbliche, delle quali viene data comunicazione a mezzo stampa o tramite graduatorie a punteggi predeterminati,.

Ricorsi e formazione delle graduatorie hanno gli stessi tempi previsti per le assegnazioni.

4.5.8 Il canone sociale

L'affitto a canone sociale richiesto dall'ENTE è determinato da leggi e disposizioni regionali sulla base delle caratteristiche dell'alloggio e del reddito complessivo del nucleo familiare.

Gli uffici provvedono al calcolo dei canoni di locazione ed al loro ricalcolo quando necessario o richiesto dall'Utente secondo le disposizioni legislative in vigore.

4.5.9 Variazione canone

In caso di diminuzione del reddito è possibile presentare richiesta per ottenere una diminuzione del canone. Alla domanda di variazione del canone deve essere data risposta dagli uffici entro 60 giorni dalla presentazione della documentazione.

Di norma le variazioni avranno decorrenza dal 1° gennaio dell'anno successivo a quello per cui è stata accertata la variazione del reddito, tranne i casi di diminuzione di reddito permanente dimostrabile. In ogni caso l'ENTE provvede ad effettuare almeno ogni due anni l'aggiornamento dell'anagrafe dell'utenza, richiedendo la documentazione del reddito di tutti i componenti della famiglia. E' necessario che l'inquilino trasmetta tutta la documentazione richiesta e risponda con precisione e completezza al questionario che riceverà; in mancanza l'ENTE è tenuto ad applicare il canone di affitto più alto.

4.5.10 Ospitalità temporanea e ampliamento del nucleo familiare

Per ospitare una persona, anche un parente, in via provvisoria o definitiva (ampliamento del nucleo familiare), è necessario che l'assegnatario richieda ed ottenga preventivamente l'autorizzazione da parte dell'ENTE. Entro 60 giorni dalla presentazione dell'istanza completa di documentazione gli uffici provvederanno a concedere o negare l'autorizzazione. L'ospitato in via provvisoria non acquista la qualifica di assegnatario né alcun diritto al subentro in caso di decesso o trasferimento del titolare del contratto di locazione. Il reddito della persona ospitata definitivamente concorrerà alla formazione del reddito complessivo ai fini della determinazione del canone.

4.5.11 L'autogestione dei servizi

L'IACP favorisce la gestione diretta, da parte degli inquilini, dei servizi inerenti gli edifici ed i quartieri di loro residenza. Con l'autogestione è possibile nominare un responsabile ed assumere direttamente la gestione di tutti i servizi e della manutenzione ordinaria. Gli inquilini possono rivolgersi direttamente alle imprese che gestiscono i servizi condominiali in caso di interruzione del servizio. L'autogestione avviene in base a specifica normativa contenuta nel regolamento di gestione dell'Utenza .

4.5.12 La manutenzione ordinaria

La manutenzione ordinaria relativa ai guasti che si verificano sulle parti comuni del fabbricato o del quartiere è di competenza del preposto Servizio Manutenzioni e R.P.E.

I costi della manutenzione sono posti a carico totale o parziale dell'IACP ovvero dell'inquilino, sulla base di apposito regolamento .

Le manutenzioni vengono normalmente eseguite su richiesta degli interessati, con i seguenti tempi di risposta:

- > gli interventi urgenti e per guasti che impediscono l'uso dell'alloggio vengono eseguiti entro 48 ore dalla richiesta (esclusi il Sabato e la Domenica); si provvede comunque all'immediata eliminazione della fonte del danno (blocco della fuoriuscita di acqua o di liquami, rimozione di parti pericolanti, ecc.)
- > gli interventi che non rivestono carattere di urgenza vengono normalmente eseguiti entro dieci giorni dalla richiesta, nei limiti delle disponibilità di bilancio.

Tutte le richieste scritte di interventi manutentivi non urgenti, se non esaudite, devono avere una risposta scritta motivata entro 60 giorni.

In caso di accertata morosità dell'inquilino i lavori di manutenzione sono effettuati solo se necessari per l'integrità statica del fabbricato o per evitare danni agli alloggi confinanti.

4.5.13 La manutenzione straordinaria

La manutenzione straordinaria avviene attraverso una programmazione periodica deliberata dal Consiglio di Amministrazione dell'IACP. Tutte le richieste scritte di manutenzione straordinaria devono avere una motivata risposta scritta entro 60 giorni.

4.6 Informazioni essenziali all'utente

4.6.1 Apertura al pubblico

L'IACP di SIRACUSA è aperto al pubblico nei giorni di:

lunedì mercoledì e venerdì dalle ore 9,00 alle ore 12,00

lunedì e il giovedì dalle ore 15,30 alle ore 17,30

4.6.2 I contatti

Centralino	0931 707111	
Fax	0931 66391	Il Fax è sempre utilizzabile per l'invio di corrispondenza
Sito Web	www.iacpsiracusa.it	Nel sito si trovano tutte le informazioni che riguardano l'ente, i servizi erogati, la modulistica ed ulteriori contatti
Presidenza /Direzione	0931707214	Il Presidente e il Direttore ricevono esclusivamente su appuntamento
Servizio Manutenzioni	0931 707261 0931 707211 0931 707244	La linea telefonica del servizio manutenzioni, va utilizzata solo per questioni relative a interventi di manutenzione.

4.7 La tutela

L'IACP verifica sistematicamente il rispetto degli impegni indicati nella presente Carta dei Servizi e nei regolamenti richiamati dalla Carta dei servizi e disponibili presso l'ENTE.

A tal fine l'ENTE effettuerà rilevazioni periodiche sull'attività svolta per verificare il rispetto degli impegni assunti con la Carta, anche attraverso consultazioni con i soggetti interessati e/o le loro rappresentanze.

In presenza di rilevanti inadempienze l'ENTE assumerà iniziative idonee a ripristinare il servizio nelle forme e nei modi stabiliti dalla Carta.

Le violazioni ai principi della presente Carta possono essere segnalate alla Direzione dell'IACP per iscritto o via Fax debitamente sottoscritte dall'interessato.

Al momento della presentazione del reclamo, l'utente deve fornire tutte le informazioni in suo possesso relativamente a quanto verificatosi in modo tale che l'IACP possa provvedere a una ricostruzione di quanto accaduto e alla rimozione delle eventuali irregolarità riscontrate.

L'IACP garantisce la tutela e la riservatezza dei dati richiesti agli utenti nel rispetto delle leggi vigenti in materia.

4.7.1 Valutazione e miglioramento della qualità dei servizi

L'IACP potrà utilizzare appositi questionari o altri strumenti idonei per valutare la qualità dei servizi e il rispetto della "Carta dei servizi" da parte dei propri dipendenti. Viene garantito l'anonimato.

4.7.2 Pubblicità della Carta dei Servizi

L'IACP si impegna a diffondere con modalità adeguate tutte le notizie che possono interessare i propri utenti. Al momento dell'entrata in vigore verrà data ampia informazione sui contenuti della Carta tramite gli organi d'informazione e tramite avvisi distribuiti in tutti i punti di passaggio degli utenti presso gli uffici dell'ENTE. In ogni punto di ricevimento dell'utenza verrà tenuta a disposizione una copia della Carta per consentire un'immediata consultazione e verifica di ciò che interessa.

4.7.3 Validità della Carta dei Servizi

La presente Carta dei Servizi è in vigore dal 01/12/2009 ed è soggetta a revisione periodica. Gli utenti verranno informati di ogni modifica e aggiornamento mediante gli strumenti informativi indicati al precedente punto 4.7.2.