



COMUNE DI RUVO DI PUGLIA

CITTA' METROPOLITANA DI BARI

DIREZIONE GENERALE E STAFF

SERVIZIO POLITICHE ABITATIVE

CARTA DEI SERVIZI POLITICHE ABITATIVE

1. PRESENTAZIONE

La **Carta dei Servizi Politiche Abitative** è il documento con il quale il Comune di Ruvo di Puglia si impegna con i cittadini/utenti a rispettare specifici parametri di qualità nell'erogazione dei propri servizi nell'ambito della gestione di alloggi di Edilizia Residenziale Pubblica (E.R.P.).

Essa rappresenta un importante ed efficace strumento di trasparenza, che, oltre a contenere la descrizione dei servizi offerti e le informazioni principali su come, quando e dove poterne fruire, individua alcuni specifici standard di qualità e indicatori temporali che permettono l'oggettiva misurazione della qualità degli stessi.

La Carta costituisce, quindi, un vero e proprio **"patto"** tra Comune di Ruvo di Puglia e i cittadini/utenti, che permette di verificare il rispetto degli impegni assunti dall'Amministrazione e di esprimere valutazioni anche mediante specifiche forme di reclamo.

La Carta dei Servizi Politiche Abitative sarà aggiornata periodicamente anche in relazione al grado di soddisfazione degli utenti, rilevato attraverso specifiche indagini di customer satisfaction, nell'ottica del miglioramento continuo, condiviso e partecipato.

Le finalità che il Comune di Ruvo di Puglia attraverso la Carta si propone di raggiungere sono:

- rendere partecipi i cittadini/utenti degli obiettivi di miglioramento che il Comune vuole realizzare;
- chiarire l'organizzazione della struttura e le competenze del personale appartenente al Servizio ;
- stabilire le modalità di erogazione dei servizi ed i tempi massimi di conclusione dei relativi procedimenti;
- rendere disponibili le informazioni generali sul funzionamento dei servizi (orari, comunicazioni con gli uffici, oneri ecc.);
- individuare le modalità per la presentazione di segnalazioni, suggerimenti e reclami;

- fissare gli standard di qualità che l'Amministrazione si impegna a garantire;
- rendere chiare le modalità di verifica degli standard.

L'ufficio del Comune di Ruvo di Puglia cui fa capo la Carta dei Servizi Politiche Abitative è il Servizio Politiche Abitative, articolato all'interno dell' Area Direzione Generale e Staff, la cui Direttrice è la Dott.ssa Bianca De Zio.

RIFERIMENTI NORMATIVI

La Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, recante "*Principi sull'erogazione dei servizi pubblici*", fissa i principi cui deve progressivamente conformarsi l'erogazione dei servizi pubblici - anche se svolti in regime di concessione - a tutela delle esigenze dei cittadini ed a garanzia del godimento dei diritti della persona. Tra le misure a ciò preposte è stata individuata la "Carta dei servizi". Il D.L. 24 gennaio 2012, n.1, convertito con modificazioni in L. n. 27/2012, ha valorizzato, all'art. 8, la carta dei servizi nella sua efficacia sancendone il valore vincolante, in quanto fonte di regole cogenti.

Nello specifico, per l'assegnazione e la gestione degli alloggi di E.R.P., il quadro normativo di riferimento è rappresentato dalla L.R. 10/2014 "*Nuova disciplina per l'assegnazione e la determinazione dei canoni di locazione degli alloggi di edilizia residenziale pubblica*" e dalla L.R. 22 del 20 maggio 2014 rubricata "*Riordino delle funzioni amministrative in materia di edilizia residenziale pubblica e sociale e riforma degli enti regionali operanti nel settore*".

PRINCIPI FONDAMENTALI

I principi fondamentali che ispirano la Carta dei Servizi Politiche Abitative sono individuati dalla direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994:

Eguaglianza e imparzialità

Tutte le persone devono poter accedere ai servizi offerti alle medesime condizioni con obiettività ed imparzialità.

Nell'erogazione dei servizi, l'Ufficio Politiche Abitative comunale garantisce uguaglianza e parità di trattamento a tutti gli utenti senza distinzione di sesso, nazionalità, religione, razza, lingua, età e opinioni politiche prestando particolare attenzione alle situazioni dei portatori di handicap, dell'anziano, alla presenza di minori e a situazioni di particolare disagio.

Trasparenza

Il Servizio Politiche Abitative si impegna a garantire la massima semplificazione e comprensibilità delle procedure e ad assicurare la massima trasparenza delle informazioni affinché l'utente possa conoscere in qualunque momento l'andamento delle proprie pratiche nel rispetto della riservatezza e della propria dignità personale.

Informazione

Il Servizio Politiche Abitative pubblica sul sito del Comune di Ruvo di Puglia (www.comune.ruvodipuglia.ba.it) le schede relative ai servizi erogati e gli atti di interesse per la cittadinanza che sono reperibili anche presso i propri uffici.

Partecipazione

È promossa la partecipazione delle persone interessate all'erogazione del servizio, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione dello stesso, sia per favorire la collaborazione con l'amministrazione.

A tal fine il Servizio Politiche Abitative indica le modalità attraverso le quali i cittadini possono inoltrare suggerimenti o segnalare reclami.

Cortesia

Il Servizio Politiche Abitative cura in modo particolare il rispetto e la cortesia nei confronti dell'utente e a garantire l'erogazione continua dei servizi, eccezione fatta per cause di forza maggiore. I dipendenti si impegnano ad erogare i servizi in modo chiaro e comprensibile e a qualificarsi con il proprio nome nei rapporti con gli utenti.

Efficienza ed Efficacia

È obiettivo del Servizio Politiche Abitative il continuo miglioramento dell'efficienza dei servizi, perseguito anche attraverso le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più idonee al raggiungimento degli obiettivi prefissati.

Sicurezza e riservatezza

E' garantita la conformità dei servizi erogati alla normativa vigente in materia di sicurezza e di tutela della privacy. I dati personali degli utenti vengono utilizzati esclusivamente per le finalità di carattere istituzionale e non vengono trattati da personale non autorizzato, né ceduti o comunque comunicati a terzi.

Il Servizio Politiche Abitative garantisce che il trattamento dei dati dei cittadini e delle cittadine avvenga nel rispetto delle disposizioni di cui al D. Lgs. n. 196/2003 e ss.mm.ii. e del GDPR (General Data Protection Regulation) 2016/679/UE.

Continuità

I servizi sono resi con continuità e regolarità secondo gli orari definiti.

In caso di impedimenti, il Servizio Politiche Abitative si impegna a porre in campo tutte le azioni necessarie ad avvisare preventivamente la cittadinanza, anche con comunicazione in rete civica, ed a ridurre al minimo i disagi.

Le eventuali interruzioni nell'erogazione dei servizi saranno comunicate con cartelli affissi agli ingressi degli uffici e sulla home page del sito del Comune di Ruvo di Puglia www.comune.ruvodipuglia.ba.it.

Chiarezza dei messaggi

È posta la massima attenzione all'efficacia e chiarezza del linguaggio utilizzato.

Il personale del Servizio Politiche Abitative comunica sia in forma diretta negli incontri presso gli uffici, sia per iscritto con lettere ed e-mail, utilizzando un linguaggio semplificato e comprensibile.

2. DESCRIZIONE DEI SERVIZI OFFERTI

Il diritto all'abitazione, conosciuto anche come "**diritto alla casa**", è il diritto economico, sociale e culturale ad un adeguato alloggio e riparo. È presente in molte costituzioni nazionali, nella Dichiarazione universale dei diritti dell'uomo, nella Convenzione internazionale sui diritti

economici, sociali e culturali, ed è altresì sancito anche dalla Convenzione ONU e dalla Carta sociale europea.

Nella Costituzione italiana il diritto all'abitazione è richiamato all'art. 47 e in ripetute sentenze della Corte Costituzionale.

La L.R. 10/2014 *“Nuova disciplina per l’assegnazione e la determinazione dei canoni di locazione degli alloggi di edilizia residenziale pubblica”* racchiude il riferimento normativo specifico per l’assegnazione e la gestione degli alloggi di E.R.P. In particolare, all’art. 1.1, la Regione Puglia riconosce e promuove il diritto all’abitazione mediante politiche abitative volte a soddisfare il fabbisogno delle famiglie e delle persone meno abbienti e di particolari categorie sociali.

Il Comune di Ruvo di Puglia, tramite il Servizio Politiche Abitative, ha come obiettivo fondante quello di soddisfare il bisogno abitativo delle classi meno abbienti e delle fasce sociali disagiate. In particolare, è possibile identificare due tipologie di utenti dei servizi di politiche abitative:

- cittadini che richiedono servizi in relazione alla casa e che sono in possesso dei requisiti previsti da ogni servizio offerto (esempio, partecipare al Bando assegnatari alloggi ERP);
- coloro che già risiedono in alloggi di proprietà del Comune di Ruvo di Puglia o dell’Arca Puglia Centrale che richiedono servizi in relazione alla casa (es. subentro o assegnazione in sanatoria);

I servizi offerti dal Servizio Politiche Abitative sono:

1. PROCEDURA DI ASSEGNAZIONE IN LOCAZIONE ALLOGGI DI ERP
2. AUTORIZZAZIONE AL SUBENTRO NEL CONTRATTO DI LOCAZIONE
3. AUTORIZZAZIONE AMPLIAMENTO DEL NUCLEO FAMILIARE O OSPITALITA’ TEMPORANEA
4. AUTORIZZAZIONE SCAMBIO CONSENSUALE ALLOGGI
5. AGGIORNAMENTO CANONE DI LOCAZIONE
6. RIDUZIONE DEL CANONE DI LOCAZIONE SU ISTANZA DI PARTE PER DIMINUZIONE DEL REDDITO ART. 14 L.R. 10/2014
7. ANNULLAMENTO DELL’ASSEGNAZIONE
8. DECADENZA DALL’ASSEGNAZIONE
9. ATTIVAZIONE PROCEDURE PER IL RECUPERO DELLE MOROSITA’
10. RATEIZZAZIONE POSIZIONI DEBITORIE
11. OCCUPAZIONE ILLEGALE DEGLI ALLOGGI
12. ASSEGNAZIONE IN SANATORIA ALLOGGI DI ERP
13. ASSEGNAZIONE IN LOCAZIONE ALLOGGI ACQUISTATI DAL COMUNE DI RUVO DI PUGLIA CON I FONDI DELLA L.R. 33/1980

1. PROCEDURA DI ASSEGNAZIONE IN LOCAZIONE ALLOGGI DI ERP

L’assegnazione è atto amministrativo di competenza delle Amministrazioni comunali. Il Comune assegna gli alloggi di edilizia residenziale pubblica disponibili sul proprio territorio mediante bando pubblico da adottarsi ogni 4 anni, così come disposto dalla Legge Regionale 10/2014. I soggetti in possesso dei requisiti di legge possono partecipare al bando comunale tramite presentazione d’idonea domanda. Il bando è pubblicato per almeno trenta giorni tramite mezzi idonei a garantirne la massima divulgazione, ed altresì pubblicato sui quotidiani locali e affisso presso la sede dell’Arca Puglia Centrale e delle organizzazioni sindacali confederali.

Entro novanta giorni dalla data di scadenza dei termini di partecipazione al bando, l'ufficio comunale competente formula la graduatoria provvisoria sulla base dei punteggi che attribuisce a ogni singola domanda di partecipazione al bando.

La graduatoria provvisoria viene pubblicata nelle stesse forme in cui è stato pubblicato il bando. Il Comune competente dà comunicazione della graduatoria ad ogni singolo concorrente.

Gli interessati possono presentare, entro i termini previsti dall'art. 4 comma 5 della citata legge, richieste motivate e documentate di un parere alla Commissione provinciale di edilizia residenziale pubblica, per il tramite dell'ufficio comunale competente. L'Ufficio comunale competente approva e pubblica la graduatoria definitiva nelle stesse forme in cui è pubblicato il bando.

La graduatoria definitiva è valida ai fini dell'assegnazione di alloggi di E.R.P. sia di proprietà comunale che di proprietà di Arca Puglia Centrale sul territorio comunale (ex IACP).

In merito alla scelta ed alla consegna degli alloggi, il comune dà notizia agli aventi diritto dell'avvenuta assegnazione, indicando il giorno e il luogo per la scelta dell'alloggio.

In caso di mancata presentazione, l'assegnatario decade dal diritto di scelta. Gli assegnatari scelgono gli alloggi nell'ordine di precedenza stabilito dalla graduatoria.

Successivamente al provvedimento di assegnazione e, nel caso di complesso di nuova costruzione, dopo aver espletato, di concerto con il comune, le operazioni di scelta dell'alloggio, viene stipulato il contratto di locazione previa determinazione del canone di locazione.

Requisiti per ottenere in assegnazione un alloggio di ERP:

- cittadinanza italiana. Il cittadino straniero è ammesso in conformità a quanto previsto dall'articolo 40 del Testo Unico delle disposizioni concernenti la disciplina dell'immigrazione e norme sulla condizione dello straniero. (Decreto legislativo 25luglio 1998, n. 286, come modificato dall'articolo 27, comma 1, della legge 30 luglio 2002, n. 189);
- residenza anagrafica o attività lavorativa esclusiva o principale nel comune o in uno dei comuni compresi nell'ambito territoriale cui si riferisce il bando di concorso, salvo che si tratti di lavoratori destinati a prestare servizio in nuovi insediamenti produttivi compresi in tale ambito o di lavoratori emigrati all'estero, per i quali è ammessa la partecipazione per un solo ambito territoriale;
- non titolarità di diritti di proprietà, usufrutto, uso e abitazione su alloggio adeguato alle esigenze del nucleo familiare ubicato in qualsiasi località;
- chi non ha già ottenuto l'assegnazione immediata o futura di alloggio realizzato con contributi pubblici, o l'attribuzione di precedenti finanziamenti agevolati in qualunque forma concessi dallo Stato o da enti pubblici, sempreché l'alloggio non sia inutilizzabile o perito senza dar luogo al risarcimento del danno;
- fruitore di un reddito annuo complessivo, riferito al nucleo familiare, non superiore ad euro 15.250,00 di cui alla Delibera Regionale n. 735 del 25/05/2016. Il reddito è dichiarato dal richiedente e si riferisce all'ultima dichiarazione fiscale.

Il reddito di riferimento è composto:

- dal reddito imponibile relativo all'ultima dichiarazione fiscale, al lordo delle imposte e al netto dei contributi previdenziali e degli assegni per il nucleo familiare;
- da emolumenti, esclusi quelli non continuativi, quali pensioni e sussidi a qualsiasi titolo percepite;
- da tutte le indennità, comprese quelle esentasse, fa eccezione per l'indennità di accompagnamento e l'assegno di cura per pazienti affetti da SLA/SMA e per pazienti non autosufficienti gravissimi;
- chi non ha ceduto in tutto o in parte l'alloggio eventualmente assegnato in precedenza in locazione semplice.

Come definito all'art. 3 L.R.10/14 per **nucleo familiare** s'intende la famiglia costituita da coniugi, figli, affiliati e affidati con provvedimento del giudice con loro conviventi da almeno due anni. Rientrano nel nucleo familiare anche i soggetti di seguito elencati:

- conviventi more uxorio;
- ascendenti, discendenti, collaterali fino al terzo grado;
- affini fino al secondo grado e che dichiarano alla data di pubblicazione del bando, che la convivenza è finalizzata alla reciproca assistenza morale e materiale e che sono inseriti nello stesso stato di famiglia, da almeno due anni dalla data di pubblicazione.

Scelta e consegna degli alloggi

Il Comune, entro trenta giorni dalla data di comunicazione della disponibilità degli alloggi da assegnare, dà notizia agli aventi diritto dell'avvenuta assegnazione, indicando il giorno e il luogo per la scelta dell'alloggio.

La scelta dell'alloggio, nell'ambito di quelli individuati secondo lo standard abitativo di cui all'articolo 10, è effettuata dall'assegnatario o da suo delegato tra quelli proposti.

In caso di mancata presentazione, l'assegnatario decade dal diritto di scelta.

Gli assegnatari scelgono gli alloggi nell'ordine di precedenza stabilito dalla graduatoria nel rispetto comunque dei parametri di cui all'articolo 10, comma 2 L.R.10/14.

I concorrenti utilmente collocati in graduatoria non possono rifiutare l'alloggio a essi proposto se non per gravi e documentati motivi, da valutarsi da parte del comune competente all'assegnazione.

In caso di mancata scelta non adeguatamente motivata, il comune dichiara la decadenza dall'assegnazione, previa diffida all'interessato ad accettare l'alloggio propostogli.

Ove le giustificazioni siano ritenute valide, l'interessato non perde il diritto all'assegnazione e alla scelta tra gli alloggi che siano successivamente ultimati o comunque si rendano disponibili entro i termini di validità della graduatoria ove e utilmente collocato. Il contratto di locazione semplice e stipulato tra l'assegnatario dell'alloggio e il Comune che consegna i regolamenti all'assegnatario stesso. L'alloggio deve essere occupato stabilmente dall'assegnatario entro trenta giorni dalla data di consegna. In caso di lavoratore emigrato all'estero il termine è elevato a sessanta giorni.

La mancata occupazione entro il termine indicato comporta la decadenza dall'assegnazione dichiarata ai sensi dell'articolo 17 L.R.10/14.

12. Il **contratto tipo** contiene:

- a) il verbale dello stato dell'alloggio al momento della consegna e il prospetto per il canone di locazione;
- b) i diritti e i doveri degli occupanti l'alloggio;
- c) le norme che disciplinano il subentro degli aventi diritto nell'assegnazione e nel contratto;
- d) le modalità di pagamento e di aggiornamento del canone e delle quote accessorie, delle eventuali indennità di mora e della misura degli interessi moratori e delle eventuali ulteriori sanzioni e penalità applicabili;
- e) l'obbligo di assunzione, da parte dell'assegnatario, degli oneri derivanti dall'istituzione della autogestione delle parti e dei servizi comuni;
- f) l'indicazione analitica degli oneri di manutenzione ordinaria a carico dell'assegnatario;
- g) le cause di risoluzione dei rapporti di locazione, di annullamento e decadenza dell'assegnazione;
- h) le norme che regolano la mobilità.

Determinazione del canone di locazione

Il canone di locazione, ai sensi dell'art. 21 Legge regionale n. 10/14, è pari al 3,85 per cento del valore locativo, determinato moltiplicando il costo unitario di produzione per la superficie convenzionale. Il canone così determinato è maggiorato del 30 per cento.

L'assegnatario, sulla base del reddito complessivo del proprio nucleo familiare dichiarato in sede di aggiornamento anagrafico/reddituale, è collocato nella fascia di reddito prescritta dall'art. 30 della Legge regionale n. 10/2014.

In ogni caso, i canoni di locazione non possono essere inferiori a € 25,00.

2. AUTORIZZAZIONE AL SUBENTRO NEL CONTRATTO DI LOCAZIONE

In caso di decesso dell'assegnatario, subentrano rispettivamente nell'assegnazione i componenti del nucleo familiare, come definito precedentemente.

Al momento della voltura del contratto viene verificata la sussistenza dei requisiti previsti per la permanenza nell'alloggio nei confronti di tutti i componenti del nucleo familiare, previa estinzione, di eventuale morosità pregressa, anche mediante sottoscrizione di apposito concordato.

3. AUTORIZZAZIONE AMPLIAMENTO STABILE DEL NUCLEO FAMILIARE O OSPITALITA' TEMPORANEA

L'alloggio di E.R.P. deve essere stabilmente occupato dall'assegnatario e dai componenti del suo nucleo familiare così come risulta dallo **"stato di famiglia"**.

In virtù di quanto disposto dall'art.13 della L.R. 10/2014, **l'ampliamento stabile** del nucleo familiare entro il primo grado di parentela, é ammissibile qualora non comporti la perdita di uno qualsiasi dei requisiti previsti per la permanenza, previa verifica e autorizzazione da parte del Servizio Politiche Abitative.

L'ampliamento stabile del nucleo familiare istituisce, per il nuovo componente autorizzato, il diritto al subentro con relativa applicazione della normativa di gestione.

E' altresì ammessa, previa autorizzazione del Comune, **l'ospitalità temporanea** di terze persone, per un periodo non superiore a un anno, rinnovabile solo qualora l'istanza dell'assegnatario scaturisca da obiettive esigenze di assistenza a tempo determinato o da altro giustificato motivo da valutarsi da parte del Comune stesso. Tale ospitalità a titolo precario non ingenera nessun diritto al subentro e non comporta nessuna variazione di carattere gestionale. E' importante evidenziare che in caso di separazione, di scioglimento del matrimonio, ovvero di cessazione degli effetti civili del medesimo, il Servizio Politiche Abitative provvede all'eventuale voltura del contratto di locazione uniformandosi alla decisione del giudice, previa verifica della sussistenza di tutti i requisiti di permanenza nell'alloggio in capo al subentrante.

In caso di cessazione della convivenza more uxorio, al conduttore succede nel contratto il convivente cui sia affidata la prole.

In caso di separazione di fatto dei coniugi, ovvero di scioglimento consensuale della convivenza more uxorio, al conduttore succede nel contratto il coniuge o il convivente separato, se tra i coniugi o tra i conviventi si sia così convenuto. Fermo restando che, al momento della voltura del contratto, il Servizio Politiche Abitative verifichi che non sussistano per il subentrante e per gli altri componenti del nucleo familiare, condizioni ostative alla permanenza nell'alloggio.

4. AUTORIZZAZIONE SCAMBIO CONSENSUALE ALLOGGI

Sono consentiti gli scambi consensuale tra gli assegnatari, su proposta degli stessi, del Comune o dall'Ente gestore. Se lo scambio è proposto dagli assegnatari è necessaria la preventiva autorizzazione del Servizio Politiche Abitative, che provvede al rilascio del nulla osta previa verifica della sussistenza dei requisiti per il mantenimento dell'alloggio, del rispetto dello standard abitativo e dell'assenza di morosità.

5. AGGIORNAMENTO DEL CANONE DI LOCAZIONE

La Legge Regionale 10/2014 stabilisce, all'articolo 14, che i Comuni aggiornino la situazione reddituale degli assegnatari con cadenza almeno biennale.

Il Servizio Politiche Abitative con gli strumenti a propria disposizione accerta il reddito degli inquilini o altresì invita gli assegnatari ad inviare, mediante autocertificazione la propria situazione anagrafico-reddituale relativa all'ultima dichiarazione disponibile ai fini della determinazione dei canoni locativi relativi al biennio successivo. Tale dichiarazione è presentata ai sensi del D.P.R. n. 445/2000.

In caso di invio mancante o incompleto entro i termini stabiliti, il Servizio Politiche Abitative applicherà all'assegnatario inadempiente il canone calcolato in base alla verifiche sul portale dell'Agenzia delle Entrate e Inps.

6. RIDUZIONE DEL CANONE DI LOCAZIONE SU ISTANZA DI PARTE PER DIMINUZIONE DEL REDDITO ART. 14 L.R. 10/2014

Ai sensi dell'art. 14 comma 2, l'assegnatario ha diritto di essere collocato in una fascia di reddito inferiore qualora nell'anno precedente abbia subito una diminuzione di reddito.

L'assegnatario comunica la nuova condizione reddituale (sia essa mutata per decesso, riduzione o accrescimento del nucleo familiare, separazione, divorzio, perdita del lavoro o cessata attività).

Il Servizio Politiche Abitative, accertata la diminuzione, colloca l'assegnatario nella fascia reddituale inferiore, entro e non oltre il mese successivo a quello per il quale è stato accertato il reddito inferiore e provvede a dargliene comunicazione indicando il nuovo canone di locazione.

7. ANNULLAMENTO DELL'ASSEGNAZIONE

L'annullamento dell'assegnazione è disposto con provvedimento del Comune nei seguenti casi:

- a) per assegnazione avvenuta in contrasto con le norme vigenti al momento dell'assegnazione medesima;
- b) per assegnazione avvenuta sulla base di dichiarazioni mendaci o di documentazioni false.

Se il Servizio Politiche Abitative, prima della consegna dell'alloggio o nel corso del rapporto di locazione, accerta condizioni di cui al comma 1 lett. a) e b) dell'art. 16, sopra riportate, dispone l'annullamento dell'assegnazione secondo le modalità dei successivi commi.

8. DECADENZA DALL'ASSEGNAZIONE

Ai sensi dell'art. 17 della L.R. n. 10/2014, il Servizio Politiche Abitative propone la decadenza dall'assegnazione qualora accerti che l'assegnatario:

- non occupi l'alloggio nel termine indicato all'atto di consegna di cui all'articolo 11 della L.R. n. 10/2014;

- abbia ceduto o sublocato, in tutto o in parte, l'alloggio assegnatogli;
- non abiti stabilmente nell' alloggio assegnato o ne muti la destinazione d'uso;
- abbia adibito l'alloggio ad attività illecite o immorali;
- fruisca di un reddito annuo complessivo per il nucleo familiare superiore al limite stabilito per la permanenza;
- perda i requisiti prescritti per l'assegnazione.

Per il procedimento di decadenza si applicano le disposizioni dettate per l'annullamento dell'assegnazione. La decadenza comporta la risoluzione di diritto del contratto e il rilascio immediato dell'alloggio.

9. ATTIVAZIONE PROCEDURE PER IL RECUPERO DELLE MOROSITA'

Ai sensi dell'art. 15 della L.R. n. 10/2014 la morosità superiore a tre mesi nel pagamento del canone di locazione è causa di risoluzione del contratto, con conseguente decadenza dall'assegnazione.

La morosità può essere sanata, qualora il pagamento della somma dovuta, comprensiva degli interessi legali, avvenga nel termine perentorio di trenta giorni dalla messa in mora.

La morosità dovuta a stato di disoccupazione o grave malattia dell'assegnatario non è causa di risoluzione del contratto qualora ne siano derivate l'impossibilità o la grave difficoltà, accertata dal Servizio Politiche Abitative, di effettuare il regolare pagamento del canone di locazione.

Il Servizio Politiche Abitative può concedere un ulteriore periodo di proroga, comunque non superiore ai sei mesi, prima di procedere alla risoluzione del contratto.

10. RATEIZZAZIONE POSIZIONI DEBITORIE

Con Delibera di C.C. N. 105/2017 del 20.12.2017 è stato approvato il *"Regolamento per la definizione in fase amministrativa delle posizioni debitorie per canoni di locazione di alloggi di ERP e di altri immobili ad uso abitativo di proprietà comunale"* che disciplina la concessione di dilazioni di pagamento in fase amministrativa nei casi di morosità per canoni di locazione, spese servizi ed altri oneri relativi ad alloggi di edilizia residenziale pubblica e ad altri immobili ad uso abitativo, di proprietà del Comune di Ruvo di Puglia.

Possono richiedere la concessione di un piano di rateizzazione i conduttori, gli assegnatari, i componenti del nucleo familiare come definito dall'art. 3, comma 3 , L.R. 10/2014 e tutti i promittenti assegnatari con procedimento già istruito.

Non è ammessa la rateizzazione di un importo parziale rispetto all'intera morosità, se non nel caso di contestuale pagamento della restante parte di detta morosità.

L'accoglimento della richiesta di dilazione della morosità è subordinata al formale riconoscimento del debito maturato alla data dell'istanza da parte del richiedente.

11. OCCUPAZIONE ILLEGALE DEGLI ALLOGGI

Ai sensi dell'art. 20, comma 1, Legge regionale n. 10/14 dall'informazione di una possibile occupazione abusiva di un alloggio, si richiede un accertamento al Comando dei Vigili Urbani territorialmente competenti.

In caso di esito positivo del sopralluogo, si provvede a comunicare all'interessato l'avvio del procedimento ai sensi dell'art.7 L. 241/90, nonché a diffidare lo stesso ed a richiederli controdeduzioni scritte entro quindici giorni.

Se dalle controdeduzioni non risulta titolo ad occupare l'alloggio si procede direttamente o attraverso l'Ufficio Legale ad emanare decreto di rilascio e, sussistendo le condizioni, a denunciare l'illecito in sede penale al fine di escludere il preteso diritto ad eventuali sanatorie.

L'occupazione o la cessione senza titolo degli alloggi comporta l'esclusione da ogni ulteriore assegnazione.

12. ASSEGNAZIONE IN SANATORIA ALLOGGI DI ERP

Ai sensi dell'art. 20, comma 2, Legge regionale n. 10/14, in deroga al comma 1, i Comuni possono assegnare, al di fuori della graduatoria, gli alloggi di edilizia residenziale pubblica occupati senza titolo da nuclei familiari in possesso dei requisiti di cui all'articolo 3.

Per poter ottenere l'assegnazione dell'alloggio occupato senza titolo, il nucleo familiare deve:

- a) occupare l'alloggio da almeno tre anni dalla data di entrata in vigore della presente legge;
- b) trovarsi in condizione di particolare disagio socio-economico e di necessita (come specificato dalla D.G.R.1863 del 30 novembre 2016;
- c) impegnarsi al pagamento all'ente gestore di tutti i canoni e i servizi maturati dalla data di occupazione, anche in forma rateale;
- d) non aver sottratto il godimento ad altro assegnatario mediante reato di violazione di domicilio o altro reato assimilato;
- e) non avere condanne penali per reati di criminalità organizzata con vincolo associativo collegati alla sussistenza di violazioni gravi, così come disciplinati dal codice penale.

13. ASSEGNAZIONE IN LOCAZIONE ALLOGGI ACQUISTATI DAL COMUNE DI RUVO DI PUGLIA CON I FONDI DELLA L.R. 33/1980

Relativamente alla locazione delle abitazioni acquistate dal Comune con i fondi della L.R. n. 33/1980, con D.C.C. del n. 9 del 24.02.1984, successivamente modificata con D.C.C. n. 41 del 16.04.1991, è stato approvato il "Regolamento concernente i criteri per l'assegnazione in locazioni delle abitazioni acquistate dal Comune di Ruvo di Puglia con i fondi della L.R. n. 33/1980".

Di seguito si riportano le condizioni necessarie e la tipologia di contratto prevista da regolamento.

Le abitazioni in oggetto sono assegnate secondo le seguenti priorità:

1. Ai nuclei familiari muniti del provvedimento esecutivo di sfratto.
In presenza di più provvedimenti esecutivi di sfratto sarà data la priorità a quelli più remoti; a parità di data sarà determinato il punteggio conseguito in applicazione dei punti successivi. Qualora il nucleo familiare sfrattato abbia già trovato altra abitazione idonea, il provvedimento di sfratto non sarà tenuto in alcuna considerazione.
2. Ai richiedenti, fruitori di alloggi di servizio, che debbano rilasciare l'alloggio per trasferimento d'ufficio o per cessazione non volontaria del rapporto di lavoro;
3. Ai richiedenti che debbano abbandonare l'alloggio a seguito di ordinanza di sgombero o per motivi di pubblica utilità o per esigenze di risanamento edilizio, risultanti da provvedimenti emessi dall'autorità competente non oltre tre anni prima della data del bando.

Il periodo di locazione non potrà superare i quattro anni, eccezionalmente rinnovabili, per comprovata necessita, di ulteriori quattro anni.

SERVIZIO POLITICHE ABITATIVE: COME FARE PER USUFRUIRE DI UNO DEI SERVIZI

Il Servizio Politiche Abitative del Comune di Ruvo di Puglia è articolato all'interno dell'Area Generale e Staff la cui Direttrice è la **Dott.ssa Bianca De Zio**.

L'Ufficio si trova in Via G. Amendola, 8 ed è aperto al pubblico dal lunedì al venerdì dalle 09.00 alle 14,30 e anche il giovedì pomeriggio dalle 16,00 alle 18,30.

Per informazioni sui servizi offerti in materia di assegnazione e gestione degli alloggi erp è possibile:

- consultare il sito istituzionale <https://www.comune.ruvodipuglia.ba.it/> alla sezione Amministrazione- Uffici - Ufficio Casa - Servizio Politiche Abitative, dove reperire anche la modulistica necessaria, in aggiornamento;
- contattare il personale di riferimento:
 - Dott.ssa Bianca De Zio – Direttrice D'area- Tel. 080/9507128 – mail bianca.dezio@comune.ruvodipuglia.ba.it;
 - Dott.ssa Daniela Piccarreta –assistente amministrativo- Tel. 080/9507132- mail daniela.piccarreta@comune.ruvodipuglia.ba.it.

Le istanze e/o le procedure di reclamo in materia di servizi offerti per l'assegnazione e gestione degli alloggi di erp possono essere inviate:

- in modalità telematica all'indirizzo pec comunervodipuglia@postecert.it;
- in modalità cartacea presso l'Ufficio Politiche Abitative, nei giorni e orari sopra citati, o presso l'Ufficio Protocollo- Via Giorgio Amendola, 8 - da lunedì a venerdì dalle 9:30 alle 13:30, e giovedì dalle 16:00 alle 18:30.

DIRITTI E DOVERI

DIRITTO DI ACCESSO

✓ **ACCESSO CIVICO:** è un diritto introdotto dall'art. 5 del D.Lgs. 33/2013, come modificato dal D.Lgs. 97/2016 e si distingue in:

- *accesso civico semplice* che consente a chiunque, senza indicare motivazioni, il diritto di richiedere ad una pubblica amministrazione documenti, informazioni e dati nei casi in cui sia stata omessa la loro pubblicazione;
- *accesso civico generalizzato* che consente a chiunque, senza indicare motivazioni, il diritto di accedere ai dati e ai documenti detenuti dalle pubbliche amministrazioni, ulteriori rispetto a quelli oggetto di pubblicazione, nel rispetto dei limiti relativi alla tutela di interessi giuridicamente rilevanti secondo quanto previsto dall'articolo 5-bis del D.Lgs 33/2013;

✓ **ACCESSO DOCUMENTALE:** il tradizionale accesso agli atti è previsto ai sensi dall'art.22, 23 e 24 della Legge n.241/1990, permette a chiunque di richiedere documenti, dati e informazioni detenuti da una Pubblica Amministrazione riguardanti attività di pubblico interesse, purché il soggetto che lo richiede abbia un interesse diretto e concreto.

Di seguito si informa su come esercitare l'accesso civico:

- la richiesta di accesso civico non è sottoposta ad alcuna limitazione quanto alla legittimazione soggettiva del richiedente;

- l'istanza di accesso civico identifica i dati, le informazioni o i documenti richiesti e NON richiede alcuna motivazione;
- l'istanza di accesso semplice può essere trasmessa per posta elettronica certificata e presentata al
Responsabile della prevenzione della corruzione e della trasparenza;
- l'istanza di accesso generalizzato può essere indirizzata alternativamente all'Ufficio che detiene i dati, le informazioni o i documenti da richiedere, o all'Ufficio Protocollo.

DIRITTO ALLA PRIVACY

Già dall'entrata in vigore del D.Lgs 196/2003, il Comune, aveva provveduto ad adeguare le strutture ed i procedimenti amministrativi alla normativa sulla protezione dei dati personali. Nello specifico, i dati vengono trattati sia in forma automatizzata che manuale esclusivamente dagli addetti agli uffici interessati; i dipendenti sono stati opportunamente e preventivamente formati in ordine ai vincoli imposti dalla legislazione sulla privacy.

La comunicazione dei dati ad altri enti pubblici avviene esclusivamente in base agli adempimenti previsti da leggi. Il Servizio Politiche Abitative non trasmette né comunica informazioni personali o dati sensibili a privati, né usa gli stessi dati per fini commerciali, propagandistici o di ricerche di mercato. A partire dal 2018, il Comune di Ruvo di Puglia, ha adottato, nel trattamento dei propri dati, i dettami del nuovo Regolamento Europeo per la Protezione dei Dati Personali UE 679/2016.

Ha previsto, come dettato dal Regolamento UE, l'istituzione di una nuova figura professionale il Data Protection Officer (DPO) ovvero il Responsabile della protezione dei dati personali che, con funzioni di supervisore indipendente, è incaricato di porre in essere un complesso di controlli volti a verificare l'efficacia delle misure di prevenzione adottate e consentire al Titolare del Trattamento dei dati di dimostrare la conformità alle norme dell'architettura privacy adottata dal Comune.

I cittadini, con le nuove disposizioni, sono al centro del sistema ed agli stessi sono riconosciuti:

- il diritto all'oblio (riconosciuto fino ad ora solo a livello giurisprudenziale);
- il diritto di essere informato in modo trasparente, leale e dinamico sui trattamenti effettuati sui suoi dati e di controllare;

Il Regolamento UE comporta un cambiamento culturale: difendere i dati, significa difendere i diritti e le libertà fondamentali delle persone fisiche; cosicché, i cittadini hanno il diritto autonomamente o dando mandato a un organismo, un'organizzazione o un'associazione senza scopo di lucro, che siano debitamente costituiti secondo il diritto di uno Stato membro, i cui obiettivi statuari siano di pubblico interesse e che siano attivi nel settore della protezione dei diritti e delle libertà degli interessati con riguardo alla protezione dei dati personali, di proporre il reclamo per loro conto e di esercitare per loro conto i diritti sui propri dati, artt. 77, 78 e 79, nonché, il diritto di ottenere il risarcimento dei danni causato dalla violazione del Regolamento.

Le Pubbliche Amministrazioni hanno, a seguito delle disposizioni del regolamento europeo, l'obbligo prima di procedere al trattamento, di effettuare una valutazione dell'impatto ("privacy impact assessment") quando un tipo di trattamento può presentare un rischio elevato per i diritti e le libertà delle persone fisiche.

La valutazione di impatto privacy richiede una puntuale e documentata analisi dei rischi per i diritti e le libertà degli interessati.

Con il nuovo testo del Regolamento in materia di protezione dei dati personali è stato previsto il "principio di accountability" (obbligo di rendicontazione): le Pubbliche Amministrazioni titolari del trattamento dei dati devono dimostrare:

– di avere adottato le misure di sicurezza adeguate ed efficaci a protezione dei dati e, le stesse siano costantemente riviste e aggiornate;

– che i trattamenti sono conformi con i principi e le disposizioni del regolamento europeo, compresa l'efficacia delle misure.

Al fine di poter dimostrare la conformità alle disposizioni del Regolamento, viene previsto l'obbligo del titolare o del responsabile di tenuta di registro delle attività di trattamento effettuate sotto la propria responsabilità con relativa descrizione generale delle misure di sicurezza tecniche e organizzative e che su richiesta, il titolare del trattamento o il responsabile del trattamento e, ove applicabile, il rappresentante del titolare del trattamento o del responsabile del trattamento sono tenuti a mettere il registro a disposizione dell'autorità di controllo.

DIRITTI E DOVERI DEGLI ASSEGNATARI DEGLI ALLOGGI DI ERP

Ai sensi della Delibera Regione Puglia n. 685/2017 - All. C, i diritti e i doveri derivanti dal rapporto di locazione degli alloggi di edilizia residenziale pubblica e sociale sono i seguenti:

- l'assegnatario ha il **diritto** di:
 - abitare l'alloggio con il suo nucleo familiare e godere degli spazi comuni;
 - usufruire di tutti i servizi erogati dall'Ufficio Politiche Abitative;
 - produrre auto certificazione per quanto consentito dal DPR n. 445/2000 e smi.;
 - essere iscritto ad un'organizzazione sindacale degli inquilini e di usufruire della relativa assistenza;
 - presentare istanze e ricevere adeguate risposte in caso di necessità di ampliare il nucleo familiare, ospitare temporaneamente terze persone e rateizzare il debito locativo;
 - formulare suggerimenti, osservazioni e reclami e ricevere le conseguenti risposte;
 - cambiare alloggio se quello assegnato non è adatto alle esigenze del nucleo familiare, per la presenza di barriere architettoniche o in presenza di spazi non adeguati (carenti o eccessivi), in rapporto alla reale consistenza del nucleo familiare;
 - fruire di un canone di locazione proporzionato al reddito del nucleo familiare ed avere la possibilità di chiedere una riduzione del canone stesso in presenza di una comprovata diminuzione del reddito familiare;
 - usufruire della manutenzione programmata dell'Amministrazione comunale, nei limiti dei fondi disponibili;
 - richiedere un intervento manutentivo per quei lavori a carico del Comune;
 - accedere al fondo sociale previsto dall'art. 33 della Legge regionale 7 aprile 2014, n. 10, in presenza dei presupposti previsti.
- l'assegnatario ha il **dovere** di:
 - osservare le disposizioni di legge, il contratto di locazione e i relativi regolamenti;
 - pagare regolarmente il canone di locazione nei modi e nei termini indicati dall'Ufficio Politiche Abitative ;
 - presentare su richiesta dell'Amministrazione la documentazione reddituale e comunicare ogni variazione reddituale;
 - risiedere stabilmente nell'alloggio assegnato;
 - segnalare i periodi di allontanamento temporaneo dall'alloggio, indicando le motivazioni, al fine di ottenere la relativa autorizzazione dall' Ufficio Politiche Abitative;
 - comunicare all'Ente ogni variazione del nucleo familiare;

- mantenere con cura l'alloggio assegnato, provvedendo alla piccola manutenzione ordinaria;
- non modificare lo stato originario dell'alloggio attraverso interventi abusivi;
- rispettare le norme di buon vicinato e di convivenza civile;
- rispettare le normative riguardanti l'autogestione;
- non subaffittare o cedere in tutto o in parte l'alloggio assegnatogli, pena la rescissione del rapporto di locazione;
- non utilizzare la casa, o parte di essa, per finalità diverse da quelle per cui è stata assegnata ad usi che ne peggiorino lo stato o che siano causa di disturbo nei confronti degli alloggi circostanti, secondo le norme vigenti.

3. DESCRIZIONE DEGLI IMPEGNI ASSUNTI - GLI STANDARD

Se i contenuti del documento si limitassero alla semplice - seppure completa – descrizione dei servizi offerti si tratterebbe di una valida guida ai servizi, la cui principale funzione è quella di fornire tutte le informazioni utili nella scelta del servizio. Ciò che caratterizza invece una buona Carta dei servizi è la chiara esplicitazione degli impegni che il Comune si assume nei confronti della propria utenza effettiva (standard di servizio), senza i quali quest'ultima non può tutelare i propri diritti.

Per i servizi inerenti le politiche abitative del Comune, la tabella sotto riportata indica le dimensioni della qualità rilevanti per rappresentare la qualità effettiva dei servizi e i relativi standard, intesi come obiettivi che l'ufficio si propone di garantire.

DIMENSIONI DELLA QUALITÀ	DESCRIZIONE INDICATORE DI QUALITÀ	FORMULA DI CALCOLO INDICATORE	STANDARD DI SERVIZIO DA GARANTIRE
ACCESSIBILITÀ	Apertura dell'ufficio al pubblico	(n. giorni apertura ufficio)/(n. giorni lavorativi)	5/5 giorni = 100%
	Disponibilità di istruzioni e modulistica on line	sì /no	sì sito istituzionale www.comune.ruvodipuglia.ba.it alla sezione Amministrazione- Uffici- Ufficio Casa- Servizio Politiche Abitative
	n. di personale di riferimento per accedere al servizio	n. personale garantito	2

DIMENSIONI DELLA QUALITA'	DESCRIZIONE INDICATORE DI QUALITÀ	FORMULA DI CALCOLO INDICATORE	STANDARD DI SERVIZIO DA GARANTIRE
	Accessibilità multicanale	n. di canali diversi attraverso cui avviare la pratica	4 canali garantiti: pec, mail, sportello, sito istituzionale
TEMPESTIVITA'	Tempo massimo intercorrente tra la richiesta dell'utente e l'effettiva erogazione del servizio	n. massimo di giorni	30 gg dalla presentazione dell'istanza (fatta salva tempistica diversa stabilita dalla legge)
EFFICIENZA	Capacità di erogare il servizio ottimizzando le risorse	n. pratiche completate nei tempi/n. pratiche pervenute	90%
TRASPARENZA	Presenza di canali di informazione/pubblicità	n. canali attivati	2 (Sito istituzionale, uffici comunali)
	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio, le modalità di contatto, le modalità di erogazione dei servizi	n. giorni necessari per l'aggiornamento sul web	10 gg

DIMENSIONI DELLA QUALITA'	DESCRIZIONE INDICATORE DI QUALITÀ	FORMULA DI CALCOLO INDICATORE	STANDARD DI SERVIZIO DA GARANTIRE
FLESSIBILITA'	In caso di scadenze particolari per le quali è ipotizzabile un afflusso eccezionale di utenti (ad es. scadenza bando erp), prolungamento degli orari di apertura degli uffici al pubblico	Ore effettuate nel periodo /ore previste nel periodo	110%

4. STRUMENTI DI ASCOLTO, TUTELA, TRASPARENZA E MONITORAGGIO

Obiettivo della **Carta Servizi Politiche Abitative** è anche indicare:

1. le modalità con le quali il Servizio si mette in ascolto dei propri utenti (la cosiddetta customer satisfaction);
2. i meccanismi di monitoraggio e periodica revisione degli standard, che consentano l'individuazione delle criticità e la successiva adozione di specifiche azioni di miglioramento e le eventuali azioni correttive;
3. gli strumenti di tutela adottati e i canali che si intendono utilizzare per rendicontare in modo trasparente cosa è stato fatto rispetto a quanto promesso.

Il Servizio Politiche Abitative si impegna a prestare attenzione al soddisfacimento dell'utente e valutare le segnalazioni, i suggerimenti ed i reclami che dovessero pervenire.

RECLAMI, SEGNALAZIONI E RICORSI

Il Servizio Politiche Abitative riceve e valuta con la massima attenzione le segnalazioni e i suggerimenti per migliorare i servizi erogati, e gli eventuali reclami che segnalino la violazione dei principi o il mancato rispetto degli obiettivi contenuti nella presente Carta dei Servizi.

I reclami devono essere formulati in modo chiaro, preciso e per iscritto, utilizzando preferibilmente i moduli predisposti dal Servizio Politiche Abitative, in modo da facilitare l'individuazione del problema ed accelerare le verifiche del caso.

I reclami verranno trasmessi al Responsabile del Servizio che li valuterà, analizzandone le cause in caso di fondatezza, e fornirà all'utente una risposta entro trenta giorni dal ricevimento del suggerimento o reclamo.

Le segnalazioni e i suggerimenti possono essere presentati direttamente allo sportello del Servizio oppure tramite posta ordinaria o posta elettronica agli indirizzi indicati nella presente Carta dei Servizi, o direttamente all'Ufficio Protocollo.

Avverso il provvedimento di rigetto o diniego delle istanze può essere proposto, ai sensi del D.Lgs. 2 luglio 2010 n. 104, ricorso dinanzi al T.A.R. Puglia nel termine di sessanta giorni, o alternativamente ricorso straordinario al Presidente della Repubblica ai sensi del D.P.R. n. 1199 del 24 novembre 1971 nel termine di centoventi giorni, decorrente dalla comunicazione dell'atto al richiedente ovvero dalla conoscenza dello stesso.

MONITORAGGIO

Il Servizio Politiche Abitative si impegna a monitorare la qualità del servizio erogato coinvolgendo gli utenti nel processo di valutazione del raggiungimento degli obiettivi. L'attività di monitoraggio risponde alla finalità di consentire all'Amministrazione, attraverso l'analisi delle cause e dei motivi di reclamo da parte dei cittadini/utenti, di attuare tutti gli interventi necessari a migliorare i propri servizi in un'ottica di miglioramento continuo.

Il Servizio Politiche Abitative s'impegna a rilevare il grado di soddisfazione percepito dall'utente e verificare periodicamente le proprie prestazioni svolgendo un'indagine su un campione selezionato di utenti sulla qualità attesa e sul grado di soddisfacimento dei servizi erogati in maniera periodica, almeno una volta ogni sei mesi, da attivare preferibilmente attraverso la somministrazione di questionari (in modalità telefonica o cartacea).

In tali casi, i soggetti interpellati hanno il dovere di fornire con chiarezza le informazioni richieste, che atterranno esclusivamente alla verifica della correttezza delle attività tecnico/amministrative poste in essere.

Nei questionari si potranno anche recepire suggerimenti per il miglioramento del servizio.

Nei casi di inadempienze rilevate rispetto agli impegni assunti con il cittadino, il Servizio Politiche Abitative provvede ad assumere iniziative tali da ripristinare le modalità del servizio secondo gli standard qualitativi contenuti nella Carta, nella legge, nelle direttive e nei regolamenti in vigore.

Uno specifico ruolo di vigilanza e controllo sul rispetto dei suddetti standard qualitativi spetta alla Direttrice d'Area cui fa capo il servizio, la Dott.ssa Bianca De Zio e l'organismo indipendente di valutazione (OIV) del Comune dovrà avere un ruolo attivo nella verifica sull'effettivo rispetto degli standard.

Almeno una volta all'anno - effettuata la misurazione di tutti i risultati ottenuti, valutate le ragioni del mancato raggiungimento degli standard e individuati gli opportuni rimedi - gli esiti di tale monitoraggio andranno pubblicati sul sito web istituzionale.

OBBLIGHI DI PUBBLICITA' E DI AGGIORNAMENTO

La presente Carta dei servizi Politiche Abitative è stata approvata con deliberazione di Giunta Comunale n. 386/2022 del 14.12.2022 e viene pubblicata, ai sensi di quanto disposto dall'art. 32, co. 1 del D.Lgs. 33/2013 nella sezione del sito web istituzionale denominata *"Amministrazione trasparente – Servizi erogati – Carta dei servizi e standard di qualità"*.

Il cittadino può prendere conoscenza della medesima anche attraverso ritiro di copia presso i competenti uffici comunali.

All'esito del monitoraggio effettuato annualmente, il Servizio Politiche Abitative dovrà pubblicare nella detta sottosezione di "*Amministrazione trasparente*" una relazione contenente:

- l'analisi dei risultati conseguiti;
- la descrizione delle ragioni del mancato raggiungimento degli standard e l'indicazione delle soluzioni previste per ovviare a questo scarto;
- l'analisi quali-quantitativa dei suggerimenti/reclami raccolti durante l'anno;
- il quadro di sintesi riguardante la qualità percepita dagli utenti misurata attraverso gli strumenti di rilevazione adottati.

REVISIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è sottoposta a revisione periodica.

L'obiettivo principale della revisione è quello di affinare nel tempo la struttura e i contenuti della Carta, al fine di aumentarne la leggibilità, la comprensibilità dei contenuti, la puntualità e la pertinenza degli indicatori previsti per la verifica dei livelli di qualità e di performance dei servizi.

Per questo motivo, la fonte primaria dell'aggiornamento della Carta risiederà nelle risultanze del monitoraggio, nelle indicazioni migliorative e nei suggerimenti degli utenti.

Potranno altresì essere previste modifiche in corso d'anno, in relazione a modificazioni dell'assetto organizzativo e delle responsabilità nell'erogazione dei singoli servizi, nonché a variazioni nel quadro normativo che disciplina i procedimenti di competenza del Servizio Politiche Abitative.