CARTA DEI SERVIZI

INTERATTIVA

NOVANT'ANNI AL SERVIZIO DEL TERRITORIO

A.R.C.A.
CAPITANATA
Agenzia Regionale per La Casa e l'Abitare della Provincia di Foggia

Via R. Caggese, 2
71121 - Foggia

Approvata con Provvedimento Amministratore Unico n. 33 del 13 marzo 2018

INDICE

INTRODUZIONE ALLA CARTA DEI SERVIZI

Cos'è la Carta dei Servizi pag. 5
Normativa di riferimento pag. 6
Principi fondamentali pag. 7

PRESENTAZIONE DELL'AGENZIA

La storia dell'Ente pag. 8
La riforma degli Enti di Edilizia Residenziale Pubblica pag. 9
Il diritto all'abitare pag. 11
Mission pag. 12
Vision pag. 12
Attività dell'Agenzia pag. 13
Organigramma pag. 14
Come raggiungere l'Agenzia pag. 15
Orario di ricevimento pubblico pag. 16
Come contattare gli uffici dell'Agenzia pag. 17

QUALITA' DEL SERVIZIO EROGATO

Qualità del servizio erogato pag. 19
Completezza, semplicità e accessibilità delle informazioni pag. 20
Comportamento, accoglienza e cortesia del personale pag. 21
Gestione reclami pag. 22
Verifiche e controlli pag. 23

DIRITTI E DOVERI DELL'ASSEGNATARIO

Diritti pag. 24
Doveri pag. 25

INDICE

OTTENERE UN ALLOGGIO DI E.R.P.

Requisiti pag. 26
Procedimento di assegnazione pag. 28
Scelta alloggi pag. 29
Determinazione del canone di locazione pag. 30
Sottoscrizione del contratto di locazione pag. 31
Consegna alloggi pag. 32
Pagamento del canone di locazione pag. 33

RAPPORTO DI LOCAZIONE

Accertamento anagrafico reddituale pag. 34
Accesso al Fondo Sociale pag. 35
Allontanamento temporaneo dall'alloggio pag. 36
Ampliamento nucleo familiare pag. 37
Annullamento dell'assegnazione pag. 38
Decadenza dall'assegnazione pag. 39
Estinzione del rapporto locativo pag. 40
Autorizzazione allo scambio consensuale fra alloggi pag. 41
Ospitalità temporanea di terze persone pag. 42
Revisione del canone di locazione pag. 43
Riconsegna alloggio pag. 44
Subentro nel contratto di locazione pag. 45
Morosità nel pagamento del canone di locazione/rateizzazione del debito pag. 46
Occupazione illegale degli alloggi pag. 47

VENDITA DEGLI ALLOGGI DI E.R.P.

Acquisto alloggio pag. 48
Estinzione diritto di prelazione pag. 51
Cancellazione d'ipoteca pag. 52

INDICE

MANUTENZIONE DEGLI ALLOGGI

Manutenzione degli alloggi pag. 53
Cura e manutenzione alloggio pag. 54
Lavori di manutenzione a carico degli assegnatari pag. 55
Lavori di manutenzione a carico dell'Agenzia pag. 56
Chiedere un intervento di manutenzione pag. 58
Lavori con riconoscimento di contributo pag. 59
Lavori di manutenzione straordinaria pag. 60
Autorizzazione ad eseguire lavori in proprio pag. 61
Eliminazione barriere architettoniche pag. 62

AUTOGESTIONE DEGLI ALLOGGI E DEI SERVIZI

Autogestione degli alloggi e dei servizi pag. 63
Costituzione dell'autogestione pag. 64
Il responsabile dell'autogestione pag. 65
L'assemblea di autogestione pag. 66
Il ruolo dell'Agenzia nell'autogestione pag. 67
Pagamento delle quote di autogestione e morosità pag. 68
Lavori a carico dell'autogestione pag. 69

STABILI A PROPRIETA' MISTA

Condominio pag.70

TEMPI DI CONCLUSIONE DEI PROCEDIMENTI

La qualità nei procedimenti amministrativi pag. 71
Tempi medi di conclusione dei procedimenti pag. 72

TRASPARENZA GESTIONALE E PARTECIPAZIONE DELL'UTENZA

Trasparenza gestionale e partecipazione dell'utenza pag. 74

PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE

Attività di prevenzione della corruzione pag. 76

ALLEGATO

Regolamento sulla disciplina dei criteri di ripartizione degli oneri fra Arca Capitanata ed assegnatari e del riparto delle spese a carico degli assegnatari

INTRODUZIONE ALLA CARTA DEI SERVIZI

COS' E' LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi costituisce un importante strumento di trasparenza e informazione finalizzato ad orientare i cittadini nelle attività svolte e sulla qualità del servizio pubblico fornito dall'Ente.
La Pubblica Amministrazione individua così gli standard della propria prestazione dichiarando i propri obiettivi e riconoscendo specifici diritti in capo al cittadino-utente.
La Carta dei Servizi dell'ARCA Capitanata vuole instaurare un corretto rapporto fra l'Agenzia e gli inquilini degli alloggi di e.r.p., definendo i principi, i criteri e le modalità di erogazione dei servizi all'utenza individuando i diritti e i doveri dell'assegnatario.

La Carta dei Servizi:
⇒ fornisce informazioni sulla struttura e sull'organizzazione dell'Agenzia;
⇒ illustra i servizi offerti e le modalità di erogazione dei medesimi;
⇒ informa gli inquilini sulla normativa in materia di edilizia residenziale pubblica;
⇒ garantisce la qualità dei servizi offerti.

L'Agenzia provvede ad informare adeguatamente l'utenza dell'approvazione della presente carta, attraverso avvisi e diffusione tramite gli uffici per il ricevimento pubblico, dove è liberamente consultabile.
La Carta è altresì divulgata mediante pubblicazione sul sito istituzionale dell'Ente.
L'esposizione della Carta dei Servizi sul sito *web* istituzionale fa di quest'ultima uno strumento dinamico caratterizzato dalla previsione di *link* che rinviano direttamente alla modulistica di interesse, consentendo di scaricarla e/o compilarla *on line* e dal rinvio ad altre sezioni informative dell'Agenzia richiamate.

La Carta dei Servizi ha validità triennale e può subire aggiornamenti sulla base delle indicazioni derivanti dalla sua applicazione, dai monitoraggi, dalle valutazioni degli utenti e dalle modifiche legislative.

A.R.C.A. CAPITANATA

INTRODUZIONE ALLA CARTA DEI SERVIZI
Cos'è la Carta dei Servizi
Normativa di riferimento
Principi fondamentali
PRESENTAZIONE DELL'AGENZIA
QUALITA' DEL SERVIZIO EROGATO
DIRITTI E DOVERI DELL'ASSEGNATARIO
OTTENERE UN ALLOGGIO DI E.R.P.
RAPPORTO DI LOCAZIONE
VENDITA DEGLI ALLOGGI DI E.R.P.
MANUTENZIONE DEGLI ALLOGGI
AUTOGESTIONE DEGLI ALLOGGI E DEI SERVIZI
STABILI A PROPRIETA' MISTA
TEMPI DI CONCLUSIONE DEI PROCEDIMENTI
TRASPARENZA GESTIONALE E PARTECIPAZIONE DELL'UTENZA
PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE

INTRODUZIONE ALLA CARTA DEI SERVIZI

NORMATIVA DI RIFERIMENTO

La Carta dei Servizi è stata introdotta per la prima volta in Italia, come documento di studio predisposto nel 1993 dal Dipartimento per la Funzione Pubblica, per stabilire i principi fondamentali per l'erogazione dei servizi pubblici.
Tale documento è stato recepito dalla direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri in data 27 gennaio 1994, recante "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici".
Successivamente, il d.l. n. 163/1995 convertito in l. n. 273/1995 ha previsto, all'art. 2, l'adozione con DPCM (30 dicembre 1998) di schemi generali di riferimento di carte dei servizi pubblici con l'obbligo, per tutti i soggetti erogatori di servizi pubblici, di emanare le rispettive carte dei servizi in conformità di detti schemi.
In attuazione della delega anzidetta è stato emanato il d.lgs. n. 286/1999 che abrogava l'art. 2 della l. n. 273/1995 stabilendo all'art. 11 una disciplina semplificata di determinazione dei parametri guida per l'adozione della Carta dei Servizi.
Il d.l. n. 1/2012 convertito in l. n. 27/2012 all'art. 8 ha valorizzato ulteriormente l'importanza della Carta dei Servizi sancendone il valore vincolante dell'adozione.
Negli ultimi anni i provvedimenti più significativi intervenuti in materia sono:

- ⇒ la Delibera CIVIT n. 88/2010 (Linee guida per la definizione degli standard di qualità (articolo 1, comma 1, del decreto legislativo 20 dicembre 2009, n. 198)" e Tabelle esemplificative degli standard di qualità di alcuni servizi pubblici (gestione dei rifiuti ordinari, trasporto pubblico urbano, sportello-anagrafe);
- ⇒ la Delibera CIVIT n. 3/2012 (Linee guida per il miglioramento degli strumenti per la qualità dei servizi pubblici);
- ⇒ la Legge n. 35/2012 (Conversione, con modificazioni, del decreto-legge 9 febbraio 2012, n. 5: Disposizioni urgenti in materia di semplificazione e di sviluppo)

Infine la previsione normativa introdotta dal d.lgs. n. 33/2013 e s.m.i. ("Riordino della disciplina riguardante il diritto di accesso civico e gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni"), in attuazione della delega in materia di trasparenza conferita dalla l. n. 190/2012 c.d. Legge Anticorruzione, all'art. 32 prescrive alle Amministrazioni pubbliche, l'obbligo di pubblicare la propria Carta dei Servizi o il documento contenente gli standard di qualità dei servizi pubblici.

A.R.C.A. CAPITANATA

INTRODUZIONE ALLA CARTA DEI SERVIZI
Cos'è la Carta dei Servizi
Normativa di riferimento
Principi fondamentali
PRESENTAZIONE DELL'AGENZIA
QUALITA' DEL SERVIZIO EROGATO
DIRITTI E DOVERI DELL'ASSEGNATARIO
OTTENERE UN ALLOGGIO DI E.R.P.
RAPPORTO DI LOCAZIONE
VENDITA DEGLI ALLOGGI DI E.R.P.
MANUTENZIONE DEGLI ALLOGGI
AUTOGESTIONE DEGLI ALLOGGI E DEI SERVIZI
STABILI A PROPRIETA' MISTA
TEMPI DI CONCLUSIONE DEI PROCEDIMENTI
TRASPARENZA GESTIONALE E PARTECIPAZIONE DELL'UTENZA
PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE

INTRODUZIONE ALLA CARTA DEI SERVIZI

PRINCIPI FONDAMENTALI

I principi cui deve informarsi la Carta dei Servizi e a cui deve uniformarsi l'erogazione dei servizi pubblici, sono:

Eguaglianza dei diritti degli utenti e imparzialità di trattamento.

L'ARCA Capitanata garantisce pari condizioni e uguaglianza di trattamento nell'accessibilità ai servizi e alle strutture da parte di tutti gli utenti, senza distinzione di sesso, razza, religioni, lingua, opinioni politiche e condizioni sociali.

L'Agenzia adotta criteri di obiettività, giustizia e imparzialità nell'erogazione dei servizi ai propri utenti.

Continuità del servizio erogato.

L'Amministrazione garantisce la continuità e la regolarità del servizio erogato ai propri utenti. Eventuali interruzioni sono preventivamente e tempestivamente comunicate tramite avvisi sul sito internet e presso l'area dedicata al *front office* in modo che siano facilmente visibili a tutti.

Trasparenza e partecipazione degli utenti.

L'Ente favorisce la partecipazione e il coinvolgimento dell'utente alla prestazione del servizio reso mediante la possibilità di presentare reclami, suggerimenti e osservazioni volti al conseguimento di una migliore gestione.

L'utente ha il diritto di chiedere all'Amministrazione le informazioni che lo riguardano, ed ha il diritto ad avere una risposta motivata in tempi certi e stabiliti.

Diritto alla riservatezza.

L'Agenzia garantisce agli utenti il diritto alla riservatezza ed improntа, alla più stretta osservanza del diritto di cui sopra, l'attività dei propri operatori ed i rapporti con gli Enti che collaborano con l'Agenzia.

Efficienza ed efficacia del servizio.

L'ARCA Capitanata persegue l'obiettivo del miglioramento continuo nell'erogazione del servizio e nella gestione delle risorse in termini di efficienza, efficacia e qualità, adottando soluzioni organizzative e procedurali ritenute più funzionali allo scopo.

A.R.C.A. CAPITANATA

INTRODUZIONE ALLA CARTA DEI SERVIZI

Cos'è la Carta dei Servizi

Normativa di riferimento

Principi fondamentali

PRESENTAZIONE DELL'AGENZIA

QUALITA' DEL SERVIZIO EROGATO

DIRITTI E DOVERI DELL'ASSEGNATARIO

OTTENERE UN ALLOGGIO DI E.R.P.

RAPPORTO DI LOCAZIONE

VENDITA DEGLI ALLOGGI DI E.R.P.

MANUTENZIONE DEGLI ALLOGGI

AUTOGESTIONE DEGLI ALLOGGI E DEI SERVIZI

STABILI A PROPRIETA' MISTA

TEMPI DI CONCLUSIONE DEI PROCEDIMENTI

TRASPARENZA GESTIONALE E PARTECIPAZIONE DELL'UTENZA

PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE

PRESENTAZIONE DELL'AGENZIA

LA STORIA DELL'ENTE

Gli Istituti Autonomi per le Case Popolari hanno avuto avvio con la prima legge promulgata in Italia per facilitare la costruzione di case popolari (la l. n. 251 del 31.05.1903 per iniziativa dell'On. Luigi Luzzatti).
Nell'intento di trasformare e migliorare le condizioni di vita delle popolazioni, nacquero forme nuove di enti, la cui azione era improntata non ad un interesse prettamente economico o esigenze di profitto, ma ad una precisa volontà di intervenire nel sistema sociale, avendo come scopo esclusivamente il "bene Casa".
Nel quadro di tale politica sociale fu costituito l'Istituto Autonomo per le Case Popolari della Provincia di Foggia, con deliberazione podestale del 30 Maggio 1928.
L'attività dell'Ente fu orientata a risolvere il problema cittadino delle grotte, delle case malsane e dei bassi, che in quell'epoca costituivano una larga percentuale di tutta la consistenza immobiliare del Capoluogo.
L'Istituto avviò così opere di costruzione di alloggi nei quartieri più popolati e degradati della città, bonificando vaste zone dove centinaia di famiglie occupavano case pericolanti e fatiscenti.
Arginata la situazione di emergenza abitativa della città, l'attenzione fu rivolta anche alla costruzione di lotti nei comuni della provincia, partendo da quelli con maggiore densità di abitanti.
Attualmente l'Ente gestisce circa 11.000 alloggi.

A.R.C.A. CAPITANATA

INTRODUZIONE ALLA CARTA DEI SERVIZI

PRESENTAZIONE DELL'AGENZIA

La storia dell'Ente
La riforma degli Enti di Edilizia Residenziale Pubblica
Il diritto all'abitare
Mission e Vision
Attività dell'Agenzia
Organigramma
Come raggiungere l'Agenzia
Orario di ricevimento pubblico
Come contattare gli uffici dell'Agenzia

QUALITA' DEL SERVIZIO EROGATO

DIRITTI E DOVERI DELL'ASSEGNATARIO

OTTENERE UN ALLOGGIO DI E.R.P.

RAPPORTO DI LOCAZIONE

VENDITA DEGLI ALLOGGI DI E.R.P.

MANUTENZIONE DEGLI ALLOGGI

AUTOGESTIONE DEGLI ALLOGGI E DEI SERVIZI

STABILI A PROPRIETA' MISTA

TEMPI DI CONCLUSIONE DEI PROCEDIMENTI

TRASPARENZA GESTIONALE E PARTECIPAZIONE DELL'UTENZA

PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE

PRESENTAZIONE DELL'AGENZIA

LA RIFORMA DEGLI ENTI DI EDILIZIA RESIDENZIALE PUBBLICA

Nell'anno 2014 la Regione Puglia ha emanato due importanti provvedimenti legislativi aventi ad oggetto la riorganizzazione del sistema d'intervento pubblico nel settore dell'edilizia residenziale pubblica.

Con l'approvazione della Legge n. 10 del 7 aprile 2014 "*Nuova disciplina per l'assegnazione e la determinazione dei canoni di locazione degli alloggi di edilizia residenziale pubblica che abroga la legge n. 54/84*", la Regione Puglia ha disciplinato, tra l'altro:

⇒ l'individuazione delle modalità di assegnazione degli alloggi e di calcolo del relativo canone locativo;
⇒ le modalità di gestione e autogestione degli alloggi;
⇒ la definizione dei criteri per la mobilità negli alloggi;
⇒ i pareri avverso la graduatoria o la mobilità negli alloggi, l'annullamento e la decadenza.

Con la Legge n. 22 del 20 maggio 2014 "*Riordino delle funzioni amministrative in materia di edilizia residenziale pubblica e sociale e riforma degli enti regionali operanti nel settore*", la Regione Puglia ha provveduto alla trasformazione degli Istituti Autonomi Case Popolari in Agenzie Regionali per la Casa e l'Abitare, attribuendone e disciplinandone le funzioni, l'attività e l'assetto organizzativo.

L'edilizia residenziale pubblica comprende gli interventi di edilizia sovvenzionata a totale carico del soggetto pubblico volti ad aumentare la disponibilità di alloggi destinati alle fasce sociali più deboli.

L'edilizia residenziale sociale comprende tutte le forme di alloggio sociale quale servizio che svolge la funzione di interesse generale, anche ai sensi degli articoli 87 e 88 del Trattato istitutivo della Comunità europea; essa include alloggi realizzati o recuperati da operatori pubblici e privati, con il ricorso a contributi o agevolazioni pubbliche, quali esenzioni fiscali, assegnazioni di aree o immobili, fondi di garanzia, agevolazioni di tipo urbanistico, destinati alla locazione permanente a canone sostenibile o a riscatto da parte delle fasce sociali non in grado di accedere alla locazione nel libero mercato.

Per la provincia di Foggia la nuova denominazione dell'Ente è ARCA Capitanata (Agenzia Regionale per la Casa e l'Abitare).

L'Agenzia è un ente regionale di diritto pubblico non economico dotato di autonomia organizzativa, patrimoniale, finanziaria, contabile e tecnica e informa la propria attività a criteri di trasparenza, efficacia, efficienza ed economicità.

A.R.C.A. CAPITANATA

INTRODUZIONE ALLA CARTA DEI SERVIZI
PRESENTAZIONE DELL'AGENZIA
La storia dell'Ente
La riforma degli Enti di Edilizia Residenziale Pubblica
Il diritto all'abitare
Mission e Vision
Attività dell'Agenzia
Organigramma
Come raggiungere l'Agenzia
Orario di ricevimento pubblico
Come contattare gli uffici dell'Agenzia
QUALITA' DEL SERVIZIO EROGATO
DIRITTI E DOVERI DELL'ASSEGNATARIO
OTTENERE UN ALLOGGIO DI E.R.P.
RAPPORTO DI LOCAZIONE
VENDITA DEGLI ALLOGGI DI E.R.P.
MANUTENZIONE DEGLI ALLOGGI
AUTOGESTIONE DEGLI ALLOGGI E DEI SERVIZI
STABILI A PROPRIETA' MISTA
TEMPI DI CONCLUSIONE DEI PROCEDIMENTI
TRASPARENZA GESTIONALE E PARTECIPAZIONE DELL'UTENZA
PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE

PRESENTAZIONE DELL'AGENZIA

LA RIFORMA DEGLI ENTI DI EDILIZIA RESIDENZIALE PUBBLICA

L'Agenzia svolge funzioni tecnico-amministrative relative all'edilizia residenziale pubblica e sociale e subentra nei rapporti giuridici attivi e passivi già facenti capo agli *ex* I.A.CP.

Compiti dell'ARCA Capitanata:

⇒ soddisfare il fabbisogno di edilizia residenziale pubblica, garantendo il godimento di un diritto primario, quale è quello abitativo delle fasce sociali più deboli;

⇒ assicurare l'efficienza dei servizi e la certezza dei rapporti con gli inquilini. La qualità del servizio prestato è strettamente collegata all'adozione di procedure rapide e snelle, alla disponibilità delle informazioni, nonché all'accessibilità degli uffici destinati al rapporto con il pubblico.

A.R.C.A. CAPITANATA

INTRODUZIONE ALLA CARTA DEI SERVIZI

PRESENTAZIONE DELL'AGENZIA

La storia dell'Ente

La riforma degli Enti di Edilizia Residenziale Pubblica

Il diritto all'abitare

Mission e Vision

Attività dell'Agenzia

Organigramma

Come raggiungere l'Agenzia

Orario di ricevimento pubblico

Come contattare gli uffici dell'Agenzia

QUALITA' DEL SERVIZIO EROGATO

DIRITTI E DOVERI DELL'ASSEGNATARIO

OTTENERE UN ALLOGGIO DI E.R.P.

RAPPORTO DI LOCAZIONE

VENDITA DEGLI ALLOGGI DI E.R.P.

MANUTENZIONE DEGLI ALLOGGI

AUTOGESTIONE DEGLI ALLOGGI E DEI SERVIZI

STABILI A PROPRIETA' MISTA

TEMPI DI CONCLUSIONE DEI PROCEDIMENTI

TRASPARENZA GESTIONALE E PARTECIPAZIONE DELL'UTENZA

PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE

PRESENTAZIONE DELL'AGENZIA

IL DIRITTO ALL' ABITARE

I servizi forniti in materia di e.r.p. rispondono all'obiettivo di dare attuazione al diritto sociale all'abitare per quei nuclei familiari che non sono in grado di soddisfare autonomamente le proprie esigenze abitative in condizioni salubri, sicure e dignitose.
L'assegnatario di un alloggio di e.r.p. è colui che si trova in condizioni economiche svantaggiate e che non riesce a garantire a sé e al proprio nucleo familiare una casa adeguata e dignitosa.
E' un dovere giuridico oltre che un obbligo morale restituire l'alloggio qualora le proprie condizioni economiche siano tali da consentire il ricorso al libero mercato o addirittura l'acquisto di un bene immobile idoneo all'uso abitativo.
L'ARCA Capitanata potrà così procedere ad assegnare l'alloggio resosi libero ad altro nucleo familiare bisognoso di assistenza abitativa, dando così piena attuazione alla sua funzione sociale.

A.R.C.A. CAPITANATA

INTRODUZIONE ALLA CARTA DEI SERVIZI

PRESENTAZIONE DELL'AGENZIA

La storia dell'Ente
La riforma degli Enti di Edilizia Residenziale Pubblica
Il diritto all'abitare
Mission e Vision
Attività dell'Agenzia
Organigramma
Come raggiungere l'Agenzia
Orario di ricevimento pubblico
Come contattare gli uffici dell'Agenzia

QUALITA' DEL SERVIZIO EROGATO

DIRITTI E DOVERI DELL'ASSEGNATARIO

OTTENERE UN ALLOGGIO DI E.R.P.

RAPPORTO DI LOCAZIONE

VENDITA DEGLI ALLOGGI DI E.R.P.

MANUTENZIONE DEGLI ALLOGGI

AUTOGESTIONE DEGLI ALLOGGI E DEI SERVIZI

STABILI A PROPRIETA' MISTA

TEMPI DI CONCLUSIONE DEI PROCEDIMENTI

TRASPARENZA GESTIONALE E PARTECIPAZIONE DELL'UTENZA

PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE

PRESENTAZIONE DELL'AGENZIA

MISSION

Assicurare il diritto sociale dell'abitare alle categorie socialmente deboli che non possono accedere al mercato immobiliare

Tutelare e valorizzare gli immobili di proprietà, garantendo un'adeguata risposta ai fabbisogni abitativi

Promuovere l'integrazione sociale dello spazio abitabile per evitare fenomeni di esclusione e favorire la creazione o il rafforzamento del senso di appartenenza al luogo e la cura degli spazi abitati

VISION

Soddisfare il bisogno abitativo

Modernizzare e innovare le strutture al fine di migliorare la qualità del servizio offerto e rispondere ai mutamenti dell'ambiente che si ripercuotono sui bisogni del cittadino

Lavorare in sinergia con i propri *stakeholders*

A.R.C.A. CAPITANATA

INTRODUZIONE ALLA CARTA DEI SERVIZI

PRESENTAZIONE DELL'AGENZIA

La storia dell'Ente
La riforma degli Enti di Edilizia Residenziale Pubblica
Il diritto all'abitare
Mission e Vision
Attività dell'Agenzia
Organigramma
Come raggiungere l'Agenzia
Orario di ricevimento pubblico
Come contattare gli uffici dell'Agenzia

QUALITA' DEL SERVIZIO EROGATO

DIRITTI E DOVERI DELL'ASSEGNATARIO

OTTENERE UN ALLOGGIO DI E.R.P.

RAPPORTO DI LOCAZIONE

VENDITA DEGLI ALLOGGI DI E.R.P.

MANUTENZIONE DEGLI ALLOGGI

AUTOGESTIONE DEGLI ALLOGGI E DEI SERVIZI

STABILI A PROPRIETA' MISTA

TEMPI DI CONCLUSIONE DEI PROCEDIMENTI

TRASPARENZA GESTIONALE E PARTECIPAZIONE DELL'UTENZA

PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE

PRESENTAZIONE DELL'AGENZIA

ATTIVITA' DELL' AGENZIA

L'ARCA Capitanata, ai sensi dell'art. 7 della legge regionale n.22/2014, agisce come operatore pubblico nel campo dell'edilizia residenziale pubblica e sociale, svolgendo funzioni di promozione, realizzazione e gestione di servizi abitativi, in attuazione dei piani e degli indirizzi regionali, svolgendo le seguenti attività:

⇒ gestione del patrimonio immobiliare di edilizia residenziale pubblica proprio e, su delega, degli altri soggetti pubblici, favorendo l'autogestione dei servizi da parte dell'utenza;

⇒ interventi di manutenzione, recupero e riqualificazione degli immobili, ivi compresa la verifica dell'osservanza delle norme contrattuali e dei regolamenti d'uso degli alloggi e delle parti comuni;

⇒ gestione dei servizi attinenti al soddisfacimento delle esigenze abitative delle persone e delle famiglie;

⇒ prestazione di servizi agli assegnatari di alloggi di edilizia residenziale pubblica e di alloggi in locazione.

L'Agenzia opera nel territorio dei Comuni di Foggia, Cerignola, Manfredonia, San Severo, Lucera, San Giovanni Rotondo, Orta Nova, Torremaggiore, Sannicandro Garganico, Vieste, San Marco in Lamis, Apricena, Monte Sant'Angelo, Vico del Gargano, Cagnano Varano, Troia, Carapelle, Lesina, Mattinata, Ascoli Satriano, San Paolo di Civitate, Stornara, Stornarella, Peschici, Ischitella, Carpino, Serracapriola, Deliceto, Rodi Garganico, Zapponeta, Bovino, Ordona, Biccari, Orsara di Puglia, Candela, Poggio Imperiale, Pietramontecorvino, Accadia, Castelluccio dei Sauri, Rignano Garganico, Sant'Agata di Puglia, Casalvecchio di Puglia, Rocchetta Sant'Antonio, Volturino, Chieuti, Celenza Valfortore, Casalnuovo Monterotaro, Castelnuovo della Daunia, Castelluccio Valmaggiore, Anzano di Puglia, Roseto Valfortore, Monteleone di Puglia, San Marco la Catola, Alberona, Carlantino, Panni, Motta Montecorvino, Faeto, Isole Tremiti, Volturara Appula, Celle San Vito, San Ferdinando di Puglia (BAT), Margherita di Savoia (BAT), Trinitapoli (BAT) e può svolgere la propria attività anche in altri territori d'intesa con le altre Agenzie territorialmente competenti e nell'ambito dei paesi comunitari per la realizzazione di programmi internazionali.

A.R.C.A. CAPITANATA

INTRODUZIONE ALLA CARTA DEI SERVIZI

PRESENTAZIONE DELL'AGENZIA

La storia dell'Ente
La riforma degli Enti di Edilizia Residenziale Pubblica
Il diritto all'abitare
Mission e Vision
Attività dell'Agenzia
Organigramma
Come raggiungere l'Agenzia
Orario di ricevimento pubblico
Come contattare gli uffici dell'Agenzia

QUALITA' DEL SERVIZIO EROGATO

DIRITTI E DOVERI DELL'ASSEGNATARIO

OTTENERE UN ALLOGGIO DI E.R.P.

RAPPORTO DI LOCAZIONE

VENDITA DEGLI ALLOGGI DI E.R.P.

MANUTENZIONE DEGLI ALLOGGI

AUTOGESTIONE DEGLI ALLOGGI E DEI SERVIZI

STABILI A PROPRIETA' MISTA

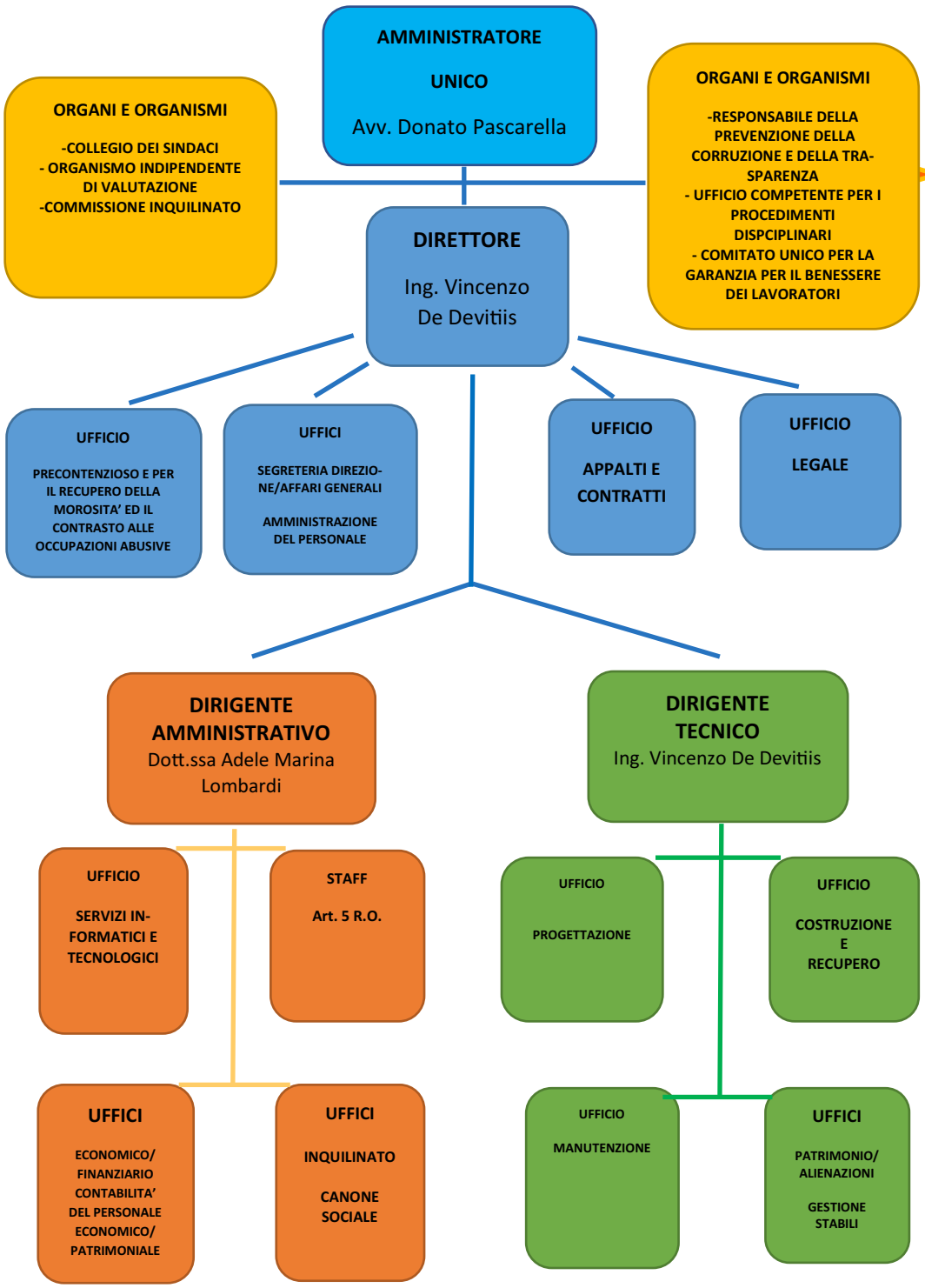
TEMPI DI CONCLUSIONE DEI PROCEDIMENTI

TRASPARENZA GESTIONALE E PARTECIPAZIONE DELL'UTENZA

PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE

PRESENTAZIONE DELL'AGENZIA

ORGANIGRAMMA



A.R.C.A. CAPITANATA

INTRODUZIONE ALLA CARTA DEI SERVIZI

PRESENTAZIONE DELL'AGENZIA

La storia dell'Ente
La riforma degli Enti di Edilizia Residenziale Pubblica
Il diritto all'abitare
Mission e Vision
Attività dell'Agenzia
Organigramma
Come raggiungere l'Agenzia
Orario di ricevimento pubblico
Come contattare gli uffici dell'Agenzia

QUALITA' DEL SERVIZIO EROGATO

DIRITTI E DOVERI DELL'ASSEGNATARIO

OTTENERE UN ALLOGGIO DI E.R.P.

RAPPORTO DI LOCAZIONE

VENDITA DEGLI ALLOGGI DI E.R.P.

MANUTENZIONE DEGLI ALLOGGI

AUTOGESTIONE DEGLI ALLOGGI E DEI SERVIZI

STABILI A PROPRIETA' MISTA

TEMPI DI CONCLUSIONE DEI PROCEDIMENTI

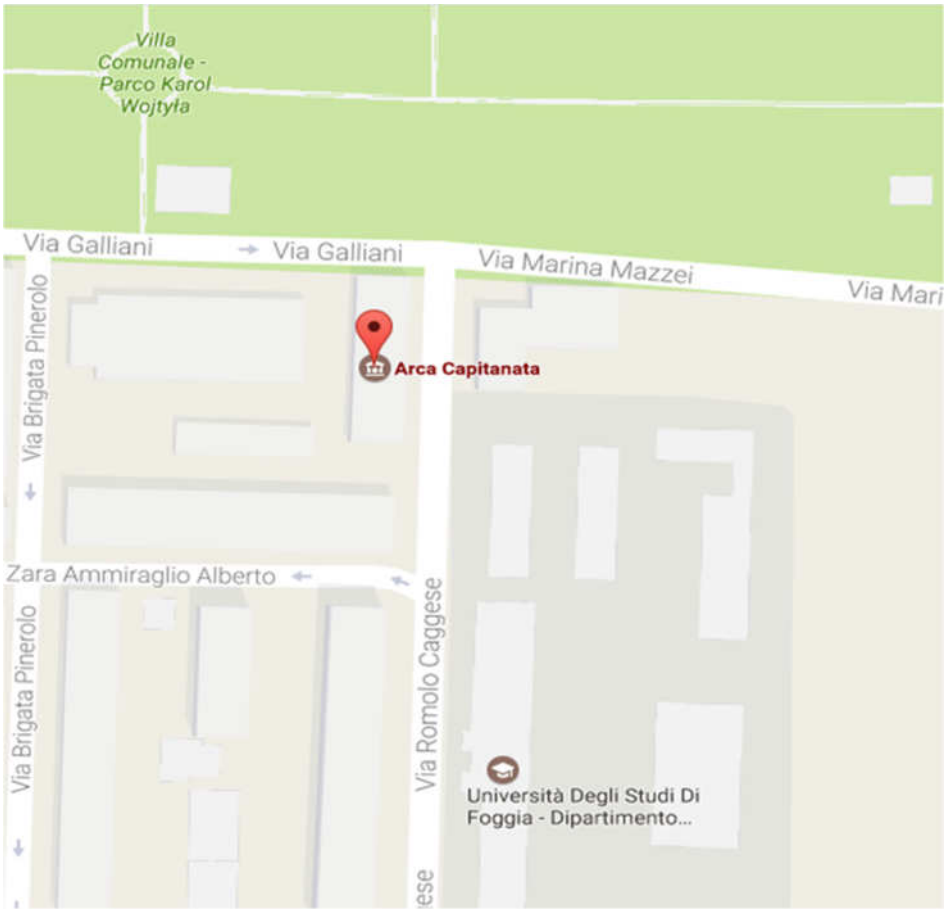
TRASPARENZA GESTIONALE E PARTECIPAZIONE DELL'UTENZA

PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE

PRESENTAZIONE DELL'AGENZIA

COME RAGGIUNGERE L' AGENZIA

L'ARCA Capitanata è a Foggia in via Romolo Caggese, 2, nei pressi della Facoltà di Economia dell'Università degli Studi di fianco ai giardini della Villa Comunale Karol Wojtyla.



A.R.C.A. CAPITANATA

INTRODUZIONE ALLA CARTA DEI SERVIZI

PRESENTAZIONE DELL'AGENZIA

La storia dell'Ente
La riforma degli Enti di Edilizia Residenziale Pubblica
Il diritto all'abitare
Mission e Vision
Attività dell'Agenzia
Organigramma
Come raggiungere l'Agenzia
Orario di ricevimento pubblico
Come contattare gli uffici dell'Agenzia

QUALITA' DEL SERVIZIO EROGATO

DIRITTI E DOVERI DELL'ASSEGNATARIO

OTTENERE UN ALLOGGIO DI E.R.P.

RAPPORTO DI LOCAZIONE

VENDITA DEGLI ALLOGGI DI E.R.P.

MANUTENZIONE DEGLI ALLOGGI

AUTOGESTIONE DEGLI ALLOGGI E DEI SERVIZI

STABILI A PROPRIETA' MISTA

TEMPI DI CONCLUSIONE DEI PROCEDIMENTI

TRASPARENZA GESTIONALE E PARTECIPAZIONE DELL'UTENZA

PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE

PRESENTAZIONE DELL'AGENZIA

ORARIO DI RICEVIMENTO PUBBLICO

All'Ufficio di ricevimento pubblico si accede da Via Galliani n. 50/D.
L'ufficio è aperto nei seguenti giorni:

lunedì:	8:30	11:30
martedì:	16:00	17.30
mercoledì:	8:30	11:30
giovedì:	16:00	17.30

All'ufficio possono essere richieste informazioni di carattere generale o specificamente riferite al rapporto locativo, è possibile presentare istanze e/o reclami e richiedere la modulistica necessaria.
Presso gli sportelli è attivo il sistema di rilevazione del gradimento sui servizi forniti. Gli utenti sono invitati a farne uso per contribuire al miglioramento degli stessi.

A.R.C.A. CAPITANATA

INTRODUZIONE ALLA CARTA DEI SERVIZI

PRESENTAZIONE DELL'AGENZIA

La storia dell'Ente
La riforma degli Enti di Edilizia Residenziale Pubblica
Il diritto all'abitare
Mission e Vision
Attività dell'Agenzia
Organigramma
Come raggiungere l'Agenzia
Orario di ricevimento pubblico
Come contattare gli uffici dell'Agenzia

QUALITA' DEL SERVIZIO EROGATO

DIRITTI E DOVERI DELL'ASSEGNATARIO

OTTENERE UN ALLOGGIO DI E.R.P.

RAPPORTO DI LOCAZIONE

VENDITA DEGLI ALLOGGI DI E.R.P.

MANUTENZIONE DEGLI ALLOGGI

AUTOGESTIONE DEGLI ALLOGGI E DEI SERVIZI

STABILI A PROPRIETA' MISTA

TEMPI DI CONCLUSIONE DEI PROCEDIMENTI

TRASPARENZA GESTIONALE E PARTECIPAZIONE DELL'UTENZA

PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE

PRESENTAZIONE DELL'AGENZIA

COME CONTATTARE GLI UFFICI DELL' AGENZIA

Centralino: 0881.762111

Fax: 0881.778861

Sito internet istituzionale: www.arcacapitanata.gov.it

Posta elettronica certificata:
arcacapitanata@pec.arcacapitanata.gov.it

Per comunicare con l'Ente:
info@arcacapitanata.gov.it

Per comunicare con l'Amministratore Unico:
amministratore@arcacapitanata.gov.it

Per comunicare con il Direttore:
direttore@arcacapitanata.gov.it

Per comunicare con il Dirigente Amministrativo:
dirigenteamministrativo@arcacapitanata.gov.it

Per comunicare con il Dirigente Tecnico:
dirigentetecnico@arcacapitanata.gov.it

Per comunicare con il Responsabile per la Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza:
responsabileanticorruzione@arcacapitanata.gov.it

UFFICI DI DIREZIONE:
Per comunicare con la Segreteria Generale:
segreteria@arcacapitanata.gov.it
Per comunicare con l'Ufficio legale:
contenzioso@arcacapitanata.gov.it

A.R.C.A. CAPITANATA

INTRODUZIONE ALLA CARTA DEI SERVIZI

PRESENTAZIONE DELL'AGENZIA

La storia dell'Ente
La riforma degli Enti di Edilizia Residenziale Pubblica
Il diritto all'abitare
Mission e Vision
Attività dell'Agenzia
Organigramma
Come raggiungere l'Agenzia
Orario di ricevimento pubblico
Come contattare gli uffici dell'Agenzia

QUALITA' DEL SERVIZIO EROGATO

DIRITTI E DOVERI DELL'ASSEGNATARIO

OTTENERE UN ALLOGGIO DI E.R.P.

RAPPORTO DI LOCAZIONE

VENDITA DEGLI ALLOGGI DI E.R.P.

MANUTENZIONE DEGLI ALLOGGI

AUTOGESTIONE DEGLI ALLOGGI E DEI SERVIZI

STABILI A PROPRIETA' MISTA

TEMPI DI CONCLUSIONE DEI PROCEDIMENTI

TRASPARENZA GESTIONALE E PARTECIPAZIONE DELL'UTENZA

PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE

PRESENTAZIONE DELL'AGENZIA

UFFICI AREA AMMINISTRATIVA
Per comunicare con l'Ufficio Ragioneria:
ragioneria@arcacapitanata.gov.it
Per comunicare con l'Ufficio Inquilinato/Canone Sociale:
inquilinato@arcacapitanata.gov.it
Per comunicare con l'Ufficio Servizi Informatici e tecnologici:
sviluppoinformatico@arcacapitanata.gov.it

UFFICI AREA TECNICA:
Per comunicare con l'Ufficio Costruzione:
costruzione@arcacapitanata.gov.it
Per comunicare con l'Ufficio Manutenzione:
manutenzione@arcacapitanata.gov.it
Per comunicare con l'Ufficio Progettazione:
progettazione@arcacapitanata.gov.it
Per comunicare con l'Ufficio Patrimonio/Alienazioni/Gestione Stabili:
patrimonio@arcacapitanata.gov.it

Per comunicare con il Comitato Unico di Garanzia per le pari opportunità, la valorizzazione del benessere di chi lavora e contro le discriminazioni:
cug@arcacapitanata.gov.it

A.R.C.A. CAPITANATA

INTRODUZIONE ALLA CARTA DEI SERVIZI

PRESENTAZIONE DELL'AGENZIA

La storia dell'Ente
La riforma degli Enti di Edilizia Residenziale Pubblica
Il diritto all'abitare
Mission e Vision
Attività dell'Agenzia
Organigramma
Come raggiungere l'Agenzia
Orario di ricevimento pubblico
Come contattare gli uffici dell'Agenzia

QUALITA' DEL SERVIZIO EROGATO

DIRITTI E DOVERI DELL'ASSEGNATARIO

OTTENERE UN ALLOGGIO DI E.R.P.

RAPPORTO DI LOCAZIONE

VENDITA DEGLI ALLOGGI DI E.R.P.

MANUTENZIONE DEGLI ALLOGGI

AUTOGESTIONE DEGLI ALLOGGI E DEI SERVIZI

STABILI A PROPRIETA' MISTA

TEMPI DI CONCLUSIONE DEI PROCEDIMENTI

TRASPARENZA GESTIONALE E PARTECIPAZIONE DELL'UTENZA

PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE

QUALITA' DEL SERVIZIO EROGATO

QUALITA' DEL SERVIZIO EROGATO

L'edilizia residenziale pubblica persegue un interesse economico generale, attraverso l'offerta di alloggi a condizioni più accessibili a favore delle fasce sociali economicamente più deboli che non sono in grado di accedere alla locazione e alla proprietà di immobili nel libero mercato.

L'ARCA Capitanata ha come obiettivo primario la soddisfazione dell'utente e la sua partecipazione all'attività dell'Agenzia.

La centralità dell'utente rileva sia nell'erogazione che nel perseguimento della funzione sociale del servizio.

Per garantire un servizio di edilizia residenziale pubblica di qualità, volto a ridurre il fenomeno dell'emergenza abitativa, è necessario che tale agevolazione sia collegata a condizioni economiche sfavorevoli e reali del nucleo familiare.

Il bisogno abitativo deve essere realmente correlato al disagio economico/familiare dell'assegnatario.

Pertanto, al venir meno della povertà abitativa deve corrispondere la cessazione da parte dell'assegnatario dell'uso dell'alloggio, per dare la possibilità ad altri nuclei familiari di accedere all'offerta di alloggio sociale.

L'Amministrazione svolge le sue funzioni tecnico-amministrative in forme e modalità dirette a garantire qualità, efficienza ed economicità del servizio reso.

Gli standard di qualità rappresentano una guida ai livelli di qualità del servizio, permettendo agli utenti di verificare se le prestazioni offerte sono di qualità.

L'Agenzia, nella presente Carta, individua gli standard idonei a rilevare la qualità dei servizi erogati, indicandone le modalità di erogazione, ad esempio: riscontro tempestivo, coerente ed esauriente alle richieste degli utenti, riduzione dei disservizi.

L'Ente considera come fattori essenziali per la qualità dei servizi erogati:

⇒ completezza, semplicità ed accessibilità delle informazioni;
⇒ accoglienza e cortesia del personale;
⇒ gestione reclami.
⇒ verifiche e controlli.

A.R.C.A. CAPITANATA

INTRODUZIONE ALLA CARTA DEI SERVIZI
PRESENTAZIONE DELL'AGENZIA
QUALITA' DEL SERVIZIO EROGATO
Completezza, semplicità e accessibilità delle informazioni
Comportamento, accoglienza e cortesia del personale
Gestione reclami
Verifiche e controlli
DIRITTI E DOVERI DELL'ASSEGNATARIO
OTTENERE UN ALLOGGIO DI E.R.P.
RAPPORTO DI LOCAZIONE
VENDITA DEGLI ALLOGGI DI E.R.P.
MANUTENZIONE DEGLI ALLOGGI
AUTOGESTIONE DEGLI ALLOGGI E DEI SERVIZI
STABILI A PROPRIETA' MISTA
TEMPI DI CONCLUSIONE DEI PROCEDIMENTI
TRASPARENZA GESTIONALE E PARTECIPAZIONE DELL'UTENZA
PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE

QUALITA' DEL SERVIZIO EROGATO

COMPLETEZZA, SEMPLICITÀ ED ACCESSIBILITÀ DELLE INFORMAZIONI

L'Amministrazione, nella realizzazione della propria finalità istituzionale:

⇒ assicura una continua e completa informazione sulle modalità di prestazione dei servizi e sulle modifiche delle disposizioni normative che riguardano l'assegnatario di alloggi di e.r.p;

⇒ s'impegna a semplificare le procedure in modo da ridurre al minimo gli adempimenti da effettuare e la quantità di documenti che i cittadini dovranno presentare;

⇒ nei rapporti con l'utenza, utilizza un linguaggio chiaro, semplice e comprensibile;

⇒ garantisce la massima trasparenza e puntualità nella gestione delle richieste degli assegnatari, rispettando i tempi dei procedimenti amministrativi come da regolamento interno;

⇒ predispone modulari semplici e accessibili per aiutare l'utente nella formulazione di istanze;

⇒ pubblica sul sito internet comunicati, avvisi, opuscoli, bandi ogni altra informazione a rilevanza esterna.

L'Agenzia ha migliorato il *comfort* degli ambienti di ricevimento pubblico e di attesa e, in caso di scadenze particolari per le quali è ipotizzabile un afflusso eccezionale di utenti, prolunga gli orari di apertura degli uffici al pubblico.

A.R.C.A. CAPITANATA

INTRODUZIONE ALLA CARTA DEI SERVIZI

PRESENTAZIONE DELL'AGENZIA

QUALITA' DEL SERVIZIO EROGATO

Completezza, semplicità e accessibilità delle informazioni

Comportamento, accoglienza e cortesia del personale

Gestione reclami

Verifiche e controlli

DIRITTI E DOVERI DELL'ASSEGNATARIO

OTTENERE UN ALLOGGIO DI E.R.P.

RAPPORTO DI LOCAZIONE

VENDITA DEGLI ALLOGGI DI E.R.P.

MANUTENZIONE DEGLI ALLOGGI

AUTOGESTIONE DEGLI ALLOGGI E DEI SERVIZI

STABILI A PROPRIETA'MISTA

TEMPI DI CONCLUSIONE DEI PROCEDIMENTI

TRASPARENZA GESTIONALE E PARTECIPAZIONE DELL'UTENZA

PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE

QUALITA' DEL SERVIZIO EROGATO

COMPORTAMENTO, ACCOGLIENZA E CORTESIA DEL PERSONALE

L'Agenzia nei rapporti con l'utenza:

⇒ si ispira a principi di integrità e trasparenza al fine di prevenire e/o ridurre disagi facilitando la corretta comunicazione con l'Ente;

⇒ promuove e adotta azioni favorevoli all'ascolto dell'utente, nella piena convinzione che accompagnarlo ed affiancarlo nell'esperienza dei servizi con un linguaggio chiaro e comprensibile è indispensabile per garantire e mantenere costanti prestazioni di qualità.

Il personale è tenuto a:

⇒ ricevere gli utenti con rispetto, cortesia, correttezza e disponibilità; rispondere ai loro bisogni, agevolarli nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi derivanti dai contratti di locazione, dai regolamenti e dalle disposizioni di legge.

⇒ indicare le generalità utili alla propria identificazione sia nel rapporto diretto sia nelle comunicazioni telefoniche.

⇒ rispettare gli standard di qualità e di quantità fissati dall'Amministrazione nella Carta dei Servizi.

Costituisce obiettivo primario dell'Agenzia curare la formazione continua di tutto il personale affinché adotti verso l'utente un comportamento professionale che faciliti la comunicazione.

A.R.C.A. CAPITANATA

INTRODUZIONE ALLA CARTA DEI SERVIZI

PRESENTAZIONE DELL'AGENZIA

QUALITA' DEL SERVIZIO EROGATO

Completezza, semplicità e accessibilità delle informazioni

Comportamento, accoglienza e cortesia del personale

Gestione reclami

Verifiche e controlli

DIRITTI E DOVERI DELL'ASSEGNATARIO

OTTENERE UN ALLOGGIO DI E.R.P.

RAPPORTO DI LOCAZIONE

VENDITA DEGLI ALLOGGI DI E.R.P.

MANUTENZIONE DEGLI ALLOGGI

AUTOGESTIONE DEGLI ALLOGGI E DEI SERVIZI

STABILI A PROPRIETA' MISTA

TEMPI DI CONCLUSIONE DEI PROCEDIMENTI

TRASPARENZA GESTIONALE E PARTECIPAZIONE DELL'UTENZA

PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE

QUALITA' DEL SERVIZIO EROGATO

GESTIONE RECLAMI

Nel quadro della garanzia di livelli minimi di prestazione, l'utente ha diritto di presentare all'Amministrazione eventuali reclami, sia di natura tecnica che amministrativa e pretendere una puntuale risposta.
Il reclamo deve essere presentato dall'intestatario del contratto di locazione che dovrà indicare il proprio codice utente.
Al momento della presentazione della segnalazione, l'utente dovrà fornire tutte le informazioni in suo possesso relativamente a quanto verificatosi, in modo tale che l'Agenzia possa provvedere ad una ricostruzione di quanto accaduto e alla rimozione delle eventuali irregolarità riscontrate.
Il reclamo dell'utente deve pervenire all'Agenzia in forma scritta, mediante compilazione dell'apposito modulo indirizzato all'U.R.P. dell'Agenzia e consegnato a mani ovvero inviato per posta elettronica, fax o posta ordinaria.
Il modulo è altresì pubblicato sul sito istituzionale e reso disponibile presso gli Uffici per il ricevimento del pubblico.
L'Amministrazione s'impegna a fornire una risposta scritta ai reclami entro un tempo massimo di 30 giorni dal loro ricevimento.
Se la complessità della segnalazione non consente il rispetto del termine indicato, il Funzionario competente comunicherà all'utente lo stato di avanzamento della pratica ed il nuovo termine del procedimento.
Non sono ammessi reclami in forma verbale ad esclusione dei casi in cui si ravvisi una reale emergenza di intervento.
I reclami possono essere presentati anche con l'assistenza dei sindacati.
L'Ente, nel rispetto delle leggi vigenti in materia, garantisce la tutela e la riservatezza dei dati richiesti agli utenti.
L'Amministrazione ha il dovere di verificare se la segnalazione evidenzia un reale disservizio o una violazione ai principi e agli standard enunciati nella presente Carta, al fine di adottare le necessarie azioni nei confronti dei responsabili.
Il reclamo, oltre che strumento al servizio dei cittadini, è utile all'Agenzia per migliorare le proprie prestazioni.

A.R.C.A. CAPITANATA

INTRODUZIONE ALLA CARTA DEI SERVIZI

PRESENTAZIONE DELL'AGENZIA

QUALITA' DEL SERVIZIO EROGATO

Completezza, semplicità e accessibilità delle informazioni
Comportamento, accoglienza e cortesia del personale
Gestione reclami
Verifiche e controlli
DIRITTI E DOVERI DELL'ASSEGNATARIO

OTTENERE UN ALLOGGIO DI E.R.P.

RAPPORTO DI LOCAZIONE

VENDITA DEGLI ALLOGGI DI E.R.P.

MANUTENZIONE DEGLI ALLOGGI

AUTOGESTIONE DEGLI ALLOGGI E DEI SERVIZI

STABILI A PROPRIETA' MISTA

TEMPI DI CONCLUSIONE DEI PROCEDIMENTI

TRASPARENZA GESTIONALE E PARTECIPAZIONE DELL'UTENZA

PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE

QUALITA' DEL SERVIZIO EROGATO

VERIFICHE E CONTROLLI

L'Agenzia s'impegna a verificare periodicamente le proprie prestazioni e a svolgere un'indagine su un campione selezionato di utenti sulla qualità attesa e sul grado di soddisfacimento dei servizi erogati.
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.
Gli uffici sono a disposizione dell'utenza per recepire suggerimenti per il miglioramento del servizio.
Nei casi di inadempienze rilevate rispetto agli impegni assunti con il cittadino, l'Ente 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.

A.R.C.A. CAPITANATA

INTRODUZIONE ALLA CARTA DEI SERVIZI
PRESENTAZIONE DELL'AGENZIA
QUALITA' DEL SERVIZIO EROGATO
Completezza, semplicità e accessibilità delle informazioni
Comportamento, accoglienza e cortesia del personale
Gestione reclami
Verifiche e controlli
DIRITTI E DOVERI DELL'ASSEGNATARIO
OTTENERE UN ALLOGGIO DI E.R.P.
RAPPORTO DI LOCAZIONE
VENDITA DEGLI ALLOGGI DI E.R.P.
MANUTENZIONE DEGLI ALLOGGI
AUTOGESTIONE DEGLI ALLOGGI E DEI SERVIZI
STABILI A PROPRIETA' MISTA
TEMPI DI CONCLUSIONE DEI PROCEDIMENTI
TRASPARENZA GESTIONALE E PARTECIPAZIONE DELL'UTENZA
PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE

DIRITTI E DOVERI DELL'ASSEGNATARIO

DIRITTI

Delibera R. Puglia n. 685/2017 -All. C "Diritti e doveri derivanti dal rapporto di locazione degli alloggi di edilizia residenziale pubblica e sociale ai sensi dell'art. 11 comma 12 legge regionale 7 aprile 2014 n. 10"

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'Agenzia;
⇒ produrre autocertificazione per quanto consentito dal DPR n.445/2000 e smi.;
⇒ essere iscritto ad un'organizzazione 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'Agenzia, nei limiti dei fondi disponibili;
⇒ richiedere un intervento manutentivo per quei lavori a carico dell'Agenzia.
⇒ accedere al fondo sociale previsto dall'art. 33 della Legge regionale 7 aprile 2014, n. 10, in presenza dei presupposti previsti.

A.R.C.A. CAPITANATA

INTRODUZIONE ALLA CARTA DEI SERVIZI
PRESENTAZIONE DELL'AGENZIA
QUALITA' DEL SERVIZIO EROGATO
DIRITTI E DOVERI DELL'ASSEGNATARIO
Diritti
Doveri
OTTENERE UN ALLOGGIO DI E.R.P.
RAPPORTO DI LOCAZIONE
VENDITA DEGLI ALLOGGI DI E.R.P.
MANUTENZIONE DEGLI ALLOGGI
AUTOGESTIONE DEGLI ALLOGGI E DEI SERVIZI
STABILI A PROPRIETA' MISTA
TEMPI DI CONCLUSIONE DEI PROCEDIMENTI
TRASPARENZA GESTIONALE E PARTECIPAZIONE DELL'UTENZA
PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE

DIRITTI E DOVERI DELL'ASSEGNATARIO

DOVERI

Delibera R. Puglia n. 685/2017 -All. C "Diritti e doveri derivanti dal rapporto di locazione degli alloggi di edilizia residenziale pubblica e sociale ai sensi dell'art. 11 comma 12 legge regionale 7 aprile 2014 n. 10"

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'Agenzia;
⇒ 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'Agenzia;
⇒ 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 o ad usi che ne peggiorino lo stato o che siano causa di disturbo nei confronti degli alloggi circostanti, secondo le norme vigenti.

A.R.C.A. CAPITANATA

INTRODUZIONE ALLA CARTA DEI SERVIZI
PRESENTAZIONE DELL'AGENZIA
QUALITA' DEL SERVIZIO EROGATO
DIRITTI E DOVERI DELL'ASSEGNATARIO
Diritti
Doveri
OTTENERE UN ALLOGGIO DI E.R.P.
RAPPORTO DI LOCAZIONE
VENDITA DEGLI ALLOGGI DI E.R.P.
MANUTENZIONE DEGLI ALLOGGI
AUTOGESTIONE DEGLI ALLOGGI E DEI SERVIZI
STABILI A PROPRIETA' MISTA
TEMPI DI CONCLUSIONE DEI PROCEDIMENTI
TRASPARENZA GESTIONALE E PARTECIPAZIONE DELL'UTENZA
PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE

OTTENERE UN ALLOGGIO DI E.R.P.

REQUISITI

Art. 3 Legge regionale n. 10/14

I principali requisiti per ottenere l'assegnazione di un alloggio di edilizia residenziale pubblica sono i seguenti:

⇒ 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 25 luglio 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 a € 13.000,00. 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 percepiti;

◊ da tutte le indennità, comprese quelle esentasse, fatta eccezione per l'indennità di accompagnamento;

A.R.C.A. CAPITANATA

INTRODUZIONE ALLA CARTA DEI SERVIZI

PRESENTAZIONE DELL'AGENZIA

QUALITA' DEL SERVIZIO EROGATO

DIRITTI E DOVERI DELL'ASSEGNATARIO

OTTENERE UN ALLOGGIO DI E.R.P.

Requisiti
Procedimento di assegnazione
Scelta alloggi
Determinazione del canone di locazione
Sottoscrizione del contratto di locazione
Consegna alloggi
Pagamento del canone di locazione

RAPPORTO DI LOCAZIONE

VENDITA DEGLI ALLOGGI DI E.R.P.

MANUTENZIONE DEGLI ALLOGGI

AUTOGESTIONE DEGLI ALLOGGI E DEI SERVIZI

STABILI A PROPRIETA' MISTA

TEMPI DI CONCLUSIONE DEI PROCEDIMENTI

TRASPARENZA GESTIONALE E PARTECIPAZIONE DELL'UTENZA

PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE

OTTENERE UN ALLOGGIO DI E.R.P.

REQUISITI

Art. 3 Legge regionale n. 10/14

⇒ chi non ha ceduto in tutto o in parte l'alloggio eventualmente assegnato in precedenza in locazione semplice.
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.

A.R.C.A. CAPITANATA

INTRODUZIONE ALLA CARTA DEI SERVIZI

PRESENTAZIONE DELL'AGENZIA

QUALITA' DEL SERVIZIO EROGATO

DIRITTI E DOVERI DELL'ASSEGNATARIO

OTTENERE UN ALLOGGIO DI E.R.P.

Requisiti
Procedimento di assegnazione
Scelta alloggi
Determinazione del canone di locazione
Sottoscrizione del contratto di locazione
Consegna alloggi
Pagamento del canone di locazione

RAPPORTO DI LOCAZIONE

VENDITA DEGLI ALLOGGI DI E.R.P.

MANUTENZIONE DEGLI ALLOGGI

AUTOGESTIONE DEGLI ALLOGGI E DEI SERVIZI

STABILI A PROPRIETA' MISTA

TEMPI DI CONCLUSIONE DEI PROCEDIMENTI

TRASPARENZA GESTIONALE E PARTECIPAZIONE DELL'UTENZA

PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE

OTTENERE UN ALLOGGIO DI E.R.P.

PROCEDIMENTO DI ASSEGNAZIONE

Art. 4 Legge regionale n. 10/14

L'assegnazione degli alloggi di e.r.p. spetta ai Comuni in cui gli alloggi sono ubicati mediante bando pubblico, da adottarsi ogni quattro anni.
I soggetti in possesso dei requisiti di legge possono partecipare al bando comunale tramite presentazione di 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 Capitanata e delle organizzazioni sindacali confederali, degli inquilini e assegnatari.
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 co. 5 legge regionale n. 10/14, 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.

A.R.C.A. CAPITANATA

INTRODUZIONE ALLA CARTA DEI SERVIZI
PRESENTAZIONE DELL'AGENZIA
QUALITA' DEL SERVIZIO EROGATO
DIRITTI E DOVERI DELL'ASSEGNATARIO
OTTENERE UN ALLOGGIO DI E.R.P.
Requisiti
Procedimento di assegnazione
Scelta alloggi
Determinazione del canone di locazione
Sottoscrizione del contratto di locazione
Consegna alloggi
Pagamento del canone di locazione
RAPPORTO DI LOCAZIONE
VENDITA DEGLI ALLOGGI DI E.R.P.
MANUTENZIONE DEGLI ALLOGGI
AUTOGESTIONE DEGLI ALLOGGI E DEI SERVIZI
STABILI A PROPRIETA' MISTA
TEMPI DI CONCLUSIONE DEI PROCEDIMENTI
TRASPARENZA GESTIONALE E PARTECIPAZIONE DELL'UTENZA
PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE

OTTENERE UN ALLOGGIO DI E.R.P.

SCELTA ALLOGGI

Art. 11 Legge regionale n. 10/14

Il Comune, d'intesa con l'ARCA Capitanata, dà notizia agli aventi diritto del provvedimento di assegnazione, indicando il giorno e il luogo per la scelta dell'alloggio. La scelta dell'alloggio è effettuata dall'assegnatario o da un suo delegato.
In caso di mancata presentazione, l'assegnatario decade dal diritto di scelta.
Gli assegnatari scelgono gli alloggi nell'ordine di precedenza stabilito dalla graduatoria.

A.R.C.A. CAPITANATA

INTRODUZIONE ALLA CARTA DEI SERVIZI

PRESENTAZIONE DELL'AGENZIA

QUALITA' DEL SERVIZIO EROGATO

DIRITTI E DOVERI DELL'ASSEGNATARIO

OTTENERE UN ALLOGGIO DI E.R.P.

Requisiti
Procedimento di assegnazione
Scelta alloggi
Determinazione del canone di locazione
Sottoscrizione del contratto di locazione
Consegna alloggi
Pagamento del canone di locazione

RAPPORTO DI LOCAZIONE

VENDITA DEGLI ALLOGGI DI E.R.P.

MANUTENZIONE DEGLI ALLOGGI

AUTOGESTIONE DEGLI ALLOGGI E DEI SERVIZI

STABILI A PROPRIETA' MISTA

TEMPI DI CONCLUSIONE DEI PROCEDIMENTI

TRASPARENZA GESTIONALE E PARTECIPAZIONE DELL'UTENZA

PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE

OTTENERE UN ALLOGGIO DI E.R.P.

DETERMINAZIONE DEL CANONE DI LOCAZIONE

Art. 21 Legge regionale n. 10/14

Il canone di locazione 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.

A.R.C.A. CAPITANATA

INTRODUZIONE ALLA CARTA DEI SERVIZI

PRESENTAZIONE DELL'AGENZIA

QUALITA' DEL SERVIZIO EROGATO

DIRITTI E DOVERI DELL'ASSEGNATARIO

OTTENERE UN ALLOGGIO DI E.R.P.

- Requisiti
- Procedimento di assegnazione
- Scelta alloggi
- Determinazione del canone di locazione
- Sottoscrizione del contratto di locazione
- Consegna alloggi
- Pagamento del canone di locazione

RAPPORTO DI LOCAZIONE

VENDITA DEGLI ALLOGGI DI E.R.P.

MANUTENZIONE DEGLI ALLOGGI

AUTOGESTIONE DEGLI ALLOGGI E DEI SERVIZI

STABILI A PROPRIETA' MISTA

TEMPI DI CONCLUSIONE DEI PROCEDIMENTI

TRASPARENZA GESTIONALE E PARTECIPAZIONE DELL'UTENZA

PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE

OTTENERE UN ALLOGGIO DI E.R.P.

SOTTOSCRIZIONE DEL CONTRATTO DI LOCAZIONE

Art. 11 Legge regionale n. 10/14

Sulla base del provvedimento di assegnazione acquisito dal Comune, l'Agenzia invita l'assegnatario alla sottoscrizione del contratto di locazione.

Nella lettera di convocazione è indicata la documentazione anagrafica e reddituale del nucleo familiare da esibire per la determinazione del canone di locazione.

L'Agenzia comunica al Comune interessato la data di consegna degli alloggi ed il nominativo dell'assegnatario.

Per la sottoscrizione del contratto occorre:

⇒ documento di riconoscimento in corso di validità;

⇒ codice fiscale.

E' necessario inoltre provvedere al pagamento delle seguenti spese:

⇒ deposito cauzionale pari a due mensilità del canone di locazione;

⇒ canone di locazione del mese corrente;

⇒ il 50% dell'imposta di registro del 2% calcolata sull'ammontare annuo del canone di locazione;

⇒ spese e diritti amministrativi relativi alla definizione del contratto di locazione.

A.R.C.A. CAPITANATA

INTRODUZIONE ALLA CARTA DEI SERVIZI

PRESENTAZIONE DELL'AGENZIA

QUALITA' DEL SERVIZIO EROGATO

DIRITTI E DOVERI DELL'ASSEGNATARIO

OTTENERE UN ALLOGGIO DI E.R.P.

Requisiti
Procedimento di assegnazione
Scelta alloggi
Determinazione del canone di locazione
Sottoscrizione del contratto di locazione
Consegna alloggi
Pagamento del canone di locazione

RAPPORTO DI LOCAZIONE

VENDITA DEGLI ALLOGGI DI E.R.P.

MANUTENZIONE DEGLI ALLOGGI

AUTOGESTIONE DEGLI ALLOGGI E DEI SERVIZI

STABILI A PROPRIETA' MISTA

TEMPI DI CONCLUSIONE DEI PROCEDIMENTI

TRASPARENZA GESTIONALE E PARTECIPAZIONE DELL'UTENZA

PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE

OTTENERE UN ALLOGGIO DI E.R.P.

CONSEGNA ALLOGGI

Art. 11 Legge regionale n. 10/14

Successivamente alla stipula del contratto, viene effettuata la consegna dell'alloggio da parte di un dipendente dell'ARCA Capitanata che provvede a redigere apposito verbale.
L'alloggio deve essere stabilmente occupato dall'assegnatario entro trenta giorni dalla data di consegna o, se si tratta di lavoratore emigrato all'estero, entro sessanta giorni, salvo proroga da concedersi da parte dell'Agenzia a seguito di istanza motivata.
L'inosservanza di tali termini comporta la decadenza dall'assegnazione.

A.R.C.A. CAPITANATA

INTRODUZIONE ALLA CARTA DEI SERVIZI

PRESENTAZIONE DELL'AGENZIA

QUALITA' DEL SERVIZIO EROGATO

DIRITTI E DOVERI DELL'ASSEGNATARIO

OTTENERE UN ALLOGGIO DI E.R.P.

Requisiti
Procedimento di assegnazione
Scelta alloggi
Determinazione del canone di locazione
Sottoscrizione del contratto di locazione
Consegna alloggi
Pagamento del canone di locazione

RAPPORTO DI LOCAZIONE

VENDITA DEGLI ALLOGGI DI E.R.P.

MANUTENZIONE DEGLI ALLOGGI

AUTOGESTIONE DEGLI ALLOGGI E DEI SERVIZI

STABILI A PROPRIETA' MISTA

TEMPI DI CONCLUSIONE DEI PROCEDIMENTI

TRASPARENZA GESTIONALE E PARTECIPAZIONE DELL'UTENZA

PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE

OTTENERE UN ALLOGGIO DI E.R.P.

PAGAMENTO DEL CANONE DI LOCAZIONE

Il pagamento del canone di locazione è uno specifico obbligo dell'assegnatario e va effettuato entro il 10° giorno del mese di riferimento, mediante i bollettini prestampati emessi dall'Agenzia e recanti il codice dell'assegnatario, l'importo da corrispondere e l'indicazione analitica delle singole causali di addebito.
I bollettini sono inviati ogni quattro mesi all'indirizzo di ciascun assegnatario e si possono pagare presso qualsiasi ufficio postale.
In casi eccezionali dovuti a ritardi della spedizione, l'Ente provvede a posticipare la data di pagamento della relativa mensilità, indicando, nel bollettino, la nuova scadenza.

A.R.C.A. CAPITANATA

INTRODUZIONE ALLA CARTA DEI SERVIZI

PRESENTAZIONE DELL'AGENZIA

QUALITA' DEL SERVIZIO EROGATO

DIRITTI E DOVERI DELL'ASSEGNATARIO

OTTENERE UN ALLOGGIO DI E.R.P.

Requisiti
Procedimento di assegnazione
Scelta alloggi
Determinazione del canone di locazione
Sottoscrizione del contratto di locazione
Consegna alloggi
Pagamento del canone di locazione

RAPPORTO DI LOCAZIONE

VENDITA DEGLI ALLOGGI DI E.R.P.

MANUTENZIONE DEGLI ALLOGGI

AUTOGESTIONE DEGLI ALLOGGI E DEI SERVIZI

STABILI A PROPRIETA' MISTA

TEMPI DI CONCLUSIONE DEI PROCEDIMENTI

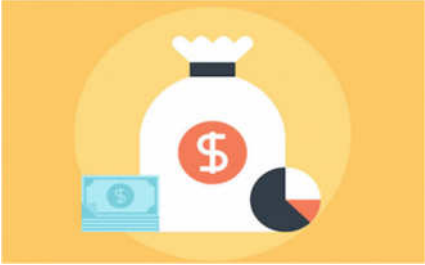
TRASPARENZA GESTIONALE E PARTECIPAZIONE DELL'UTENZA

PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE

RAPPORTO DI LOCAZIONE

ACCERTAMENTO ANAGRAFICO REDDITUALE

Art.14 Legge regionale n. 10/14)



Ufficio competente: Ufficio Inquilinato

Responsabile del procedimento: Responsabile Ufficio Inquilinato/Canone sociale dott.ssa Giorgione Raffaela

Avvio dell'iter procedimentale: d'ufficio, con cadenza biennale.

Procedura: l'Agenzia invita gli assegnatari ad inviare, mediante piattaforma telematica la propria situazione anagrafico-reddituale relativa all'anno precedente 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, l'Agenzia applicherà all'assegnatario inadempiente il canone massimo (canone oggettivo) con decorrenza dal mese di gennaio dell'anno successivo.
L'ARCA Capitanata si riserva di verificare le dichiarazioni di censimento anagrafico/reddituali ricevute, allineandole con i dati presenti sul portale dell'Agenzia delle Entrate.

Tempi di conclusione del procedimento:
fine dicembre dello stesso anno di avvio

A.R.C.A. CAPITANATA

INTRODUZIONE ALLA CARTA DEI SERVIZI
PRESENTAZIONE DELL'AGENZIA
QUALITA' DEL SERVIZIO EROGATO
DIRITTI E DOVERI DELL'ASSEGNATARIO
OTTENERE UN ALLOGGIO DI E.R.P.
RAPPORTO DI LOCAZIONE
Accertamento anagrafico reddituale
Accesso al Fondo Sociale
Allontanamento temporaneo dall'alloggio
Ampliamento nucleo familiare
Annullamento dell'assegnazione
Decadenza dall'assegnazione
Estinzione del rapporto locativo
Autorizzazione allo scambio consensuale fra alloggi
Morosità nel pagamento del canone di locazione/ rateizzazione del debito
Occupazione illegale degli alloggi
Ospitalità temporanea di terze persone
Revisione del canone di locazione
Riconsegna alloggio
Subentro nel contratto di locazione
VENDITA DEGLI ALLOGGI DI E.R.P.
MANUTENZIONE DEGLI ALLOGGI
AUTOGESTIONE DEGLI ALLOGGI E DEI SERVIZI
STABILI A PROPRIETA' MISTA
TEMPI DI CONCLUSIONE DEI PROCEDIMENTI
TRASPARENZA GESTIONALE E PARTECIPAZIONE DELL'UTENZA
PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE

RAPPORTO DI LOCAZIONE

ACCESSO AL FONDO SOCIALE *

Art.33 Legge regionale n. 10/14

Ufficio competente: Ufficio Inquilinato

Responsabile del procedimento: Responsabile Ufficio Inquilinato/ Canone sociale dott.ssa Giorgione Raffaela

Avvio dell'iter procedimentale: a domanda scritta dell'assegnatario che compila il modulo predefinito dall'Agenzia presentandolo alla stessa direttamente , a mezzo posta o per il tramite delle organizzazioni sindacali rappresentative dell'utenza.

Procedura: gli assegnatari che non sono in grado di sostenere l'onere per il pagamento del canone di locazione e per il rimborso dei servizi prestati dall'Agenzia, nonché per i cambi di alloggi, possono rivolgere all'ente richiesta di accesso al Fondo Sociale.
Le domande pervenute vengono analizzate da una Commissione istituita presso l'Agenzia che valuta l'ammissibilità delle stesse alla sussistenza dei requisiti di legge e ammette al contributo gli aventi diritto con diritto prioritario per gli assegnatari che versano in condizioni di morosità dovuta a stato di disoccupazione o grave malattia.

*Il fondo sociale viene istituito secondo le modalità stabilite dalla Giunta regionale; attualmente non è attivo, in attesa che la Giunta provveda con propria delibera a normarlo.

A.R.C.A. CAPITANATA

INTRODUZIONE ALLA CARTA DEI SERVIZI
PRESENTAZIONE DELL'AGENZIA
QUALITA' DEL SERVIZIO EROGATO
DIRITTI E DOVERI DELL'ASSEGNATARIO
OTTENERE UN ALLOGGIO DI E.R.P.
RAPPORTO DI LOCAZIONE
Accertamento anagrafico reddituale
Accesso al Fondo Sociale
Allontanamento temporaneo dall'alloggio
Ampliamento nucleo familiare
Annullamento dell'assegnazione
Decadenza dall'assegnazione
Estinzione del rapporto locativo
Autorizzazione allo scambio consensuale fra alloggi
Morosità nel pagamento del canone di locazione/ rateizzazione del debito
Occupazione illegale degli alloggi
Ospitalità temporanea di terze persone
Revisione del canone di locazione
Riconsegna alloggio
Subentro nel contratto di locazione
VENDITA DEGLI ALLOGGI DI E.R.P.
MANUTENZIONE DEGLI ALLOGGI
AUTOGESTIONE DEGLI ALLOGGI E DEI SERVIZI
STABILI A PROPRIETA' MISTA
TEMPI DI CONCLUSIONE DEI PROCEDIMENTI
TRASPARENZA GESTIONALE E PARTECIPAZIONE DELL'UTENZA
PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE

RAPPORTO DI LOCAZIONE

ALLONTANAMENTO TEMPORANEO DALL'ALLOGGIO

Ufficio competente: Ufficio Inquilinato

Responsabile del procedimento: Responsabile Ufficio Inquilinato/ Canone sociale dott.ssa Giorgione Raffaela

Avvio dell'iter procedimentale: a comunicazione scritta dell'assegnatario che compila il modulo predefinito dall'Agenzia presentandolo alla stessa direttamente, a mezzo posta, fax o per il tramite delle organizzazioni sindacali rappresentative dell'utenza.

Procedura: L'assegnatario che per ragioni straordinarie e gravi, deve assentarsi temporaneamente dall'alloggio, da solo o unitamente al proprio nucleo familiare, deve chiedere l'autorizzazione all'Agenzia, compilando l'apposito modulo. La comunicazione deve indicare le motivazioni dell'allontanamento e deve essere debitamente documentata. L'Agenzia, valutata la documentazione presentata, autorizza o meno l'allontanamento dall'alloggio e si riserva di verificare sia lo stato di occupazione dell'alloggio nel periodo di allontanamento dell'inquilino, sia l'effettivo rientro dello stesso nell'alloggio al termine del periodo previsto di assenza.
In caso di allontanamento non autorizzato, l'abbandono dell'alloggio determina la perdita dei requisiti necessari per la permanenza duratura e stabile e l'Agenzia chiede al Comune, nel quale insiste l'alloggio, di avviare la procedura di decadenza dall'assegnazione.
Non è consentito ospitare terze persone nel periodo di allontanamento dall'alloggio.

Tempi di conclusione del procedimento:
entro 30 gg. dalla ricezione della comunicazione assunta al protocollo dell'Ente.

A.R.C.A. CAPITANATA

INTRODUZIONE ALLA CARTA DEI SERVIZI
PRESENTAZIONE DELL'AGENZIA
QUALITA' DEL SERVIZIO EROGATO
DIRITTI E DOVERI DELL'ASSEGNATARIO
OTTENERE UN ALLOGGIO DI E.R.P.
RAPPORTO DI LOCAZIONE
Accertamento anagrafico reddituale
Accesso al Fondo Sociale
Allontanamento temporaneo dall'alloggio
Ampliamento nucleo familiare
Annullamento dell'assegnazione
Decadenza dall'assegnazione
Estinzione del rapporto locativo
Autorizzazione allo scambio consensuale fra alloggi
Morosità nel pagamento del canone di locazione/ rateizzazione del debito
Occupazione illegale degli alloggi
Ospitalità temporanea di terze persone
Revisione del canone di locazione
Riconsegna alloggio
Subentro nel contratto di locazione
VENDITA DEGLI ALLOGGI DI E.R.P.
MANUTENZIONE DEGLI ALLOGGI
AUTOGESTIONE DEGLI ALLOGGI E DEI SERVIZI
STABILI A PROPRIETA' MISTA
TEMPI DI CONCLUSIONE DEI PROCEDIMENTI
TRASPARENZA GESTIONALE E PARTECIPAZIONE DELL'UTENZA
PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE

RAPPORTO DI LOCAZIONE

AMPLIAMENTO NUCLEO FAMILIARE

Art. 13 commi 2 e 3 Legge regionale n. 10/14; Regolamento per l'ampliamento del nucleo familiare, dell'ospitalità temporanea e subentri in alloggi di edilizia residenziale pubblica (E.R.P.) di cui all'art. 13 della Legge regionale 7 aprile 2014, n. 10

Ufficio competente: Ufficio Inquilinato

Responsabile del procedimento: Istruttore direttivo Ufficio Inquilinato rag. de Nisi Anna Rosaria Ester

Avvio dell'iter procedimentale: a comunicazione scritta dell'assegnatario che compila il modulo predefinito dall'Agenzia presentandolo alla stessa direttamente, a mezzo posta, fax o per il tramite delle organizzazioni sindacali rappresentative dell'utenza.

Procedura: L'ampliamento del nucleo familiare è ammissibile qualora non comporti la perdita di uno dei requisiti previsti per la permanenza, previa verifica e autorizzazione da parte dell'Agenzia.
L'ampliamento è consentito entro il primo grado di parentela (genitori e figli) e nei seguenti casi:

- ◊ matrimonio dell'assegnatario;
- ◊ nascita, riconoscimento, adozione di un figlio o affidamento di un minore;
- ◊ ricongiungimento nucleo familiare;
- ◊ convivenza *more uxorio* dell'assegnatario.

L'assegnatario compila il modulo fornito dall'Agenzia e l'ufficio competente istruisce la pratica e verifica:

1. i requisiti soggettivi e oggettivi del richiedente:
   - ◊ corresponsione dei canoni di locazione;
   - ◊ composizione del nucleo familiare;
   - ◊ adeguatezza dell'alloggio in relazione al nucleo ampliando;
2. i requisiti soggettivi del nuovo componente:
   - ◊ inesistenza di proprietà immobiliari;
   - ◊ reddito percepito.

In caso di mancato accoglimento della domanda si comunicano al richiedente i motivi ostativi dando allo stesso un termine per produrre documentazione giustificativa. Al termine del procedimento si comunica all'assegnatario l'accoglimento o il rigetto della domanda.

Tempi di conclusione del procedimento:
entro 60 giorni dalla ricezione dell'istanza assunta al protocollo dell'Ente

A.R.C.A. CAPITANATA

INTRODUZIONE ALLA CARTA DEI SERVIZI
PRESENTAZIONE DELL'AGENZIA
QUALITA' DEL SERVIZIO EROGATO
DIRITTI E DOVERI DELL'ASSEGNATARIO
OTTENERE UN ALLOGGIO DI E.R.P.
RAPPORTO DI LOCAZIONE
Accertamento anagrafico reddituale
Accesso al Fondo Sociale
Allontanamento temporaneo dall'alloggio
Ampliamento nucleo familiare
Annullamento dell'assegnazione
Decadenza dall'assegnazione
Estinzione del rapporto locativo
Autorizzazione allo scambio consensuale fra alloggi
Morosità nel pagamento del canone di locazione/ rateizzazione del debito
Occupazione illegale degli alloggi
Ospitalità temporanea di terze persone
Revisione del canone di locazione
Riconsegna alloggio
Subentro nel contratto di locazione
VENDITA DEGLI ALLOGGI DI E.R.P.
MANUTENZIONE DEGLI ALLOGGI
AUTOGESTIONE DEGLI ALLOGGI E DEI SERVIZI
STABILI A PROPRIETA' MISTA
TEMPI DI CONCLUSIONE DEI PROCEDIMENTI
TRASPARENZA GESTIONALE E PARTECIPAZIONE DELL'UTENZA
PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE

RAPPORTO DI LOCAZIONE

ANNULLAMENTO DELL'ASSEGNAZIONE

Art. 16 Legge regionale n. 10/14

Ufficio competente: Ufficio Inquilinato

Responsabile del procedimento: Responsabile Ufficio Inquilinato/ Canone sociale dott.ssa Giorgione Raffaela

Avvio dell'iter procedimentale: a seguito di accertamento, da parte dell'Agenzia, delle condizioni di cui al comma 1 lett. a) e b) dell'art. 16 che determinano l'annullamento dell'assegnazione.

Procedura: L'Agenzia che prima della consegna dell'alloggio o nel corso del rapporto di locazione, dovesse accertare che l'assegnazione è avvenuta in contrasto con le norme vigenti al momento dell'assegnazione o sulla base di dichiarazioni mendaci o di documentazioni false propone, al Comune territorialmente competente, l'annullamento dell'assegnazione.
L'annullamento dell'assegnazione è disposto con provvedimento del Comune competente e, se è avvenuto nel corso del rapporto di locazione, comporta la risoluzione di diritto del contratto.
Il provvedimento di annullamento contiene il termine per il rilascio dell'alloggio e costituisce titolo esecutivo nei confronti dell'assegnatario e di chiunque occupi l'alloggio.

Tempi di conclusione del procedimento:
entro 30 giorni dall'accertamento delle condizioni

A.R.C.A. CAPITANATA

INTRODUZIONE ALLA CARTA DEI SERVIZI

PRESENTAZIONE DELL'AGENZIA

QUALITA' DEL SERVIZIO EROGATO

DIRITTI E DOVERI DELL'ASSEGNATARIO

OTTENERE UN ALLOGGIO DI E.R.P.

RAPPORTO DI LOCAZIONE
Accertamento anagrafico reddituale
Accesso al Fondo Sociale
Allontanamento temporaneo dall'alloggio
Ampliamento nucleo familiare
Annullamento dell'assegnazione
Decadenza dall'assegnazione
Estinzione del rapporto locativo
Autorizzazione allo scambio consensuale fra alloggi
Morosità nel pagamento del canone di locazione/ rateizzazione del debito
Occupazione illegale degli alloggi
Ospitalità temporanea di terze persone
Revisione del canone di locazione
Riconsegna alloggio
Subentro nel contratto di locazione

VENDITA DEGLI ALLOGGI

MANUTENZIONE ADEGLI LLOGGI

AUTOGESTIONE DEGLI ALLOGGI E DEI SERVIZI

STABILI A PROPRIETA' MISTA

TEMPI DI CONCLUSIONE DEI PROCEDIMENTI

TRASPARENZA GESTIONALE E PARTECIPAZIONE DELL'UTENZA

PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE

RAPPORTO DI LOCAZIONE

DECADENZA DALL'ASSEGNAZIONE

Art. 17 Legge regionale n. 10/14

Ufficio competente: Ufficio Inquilinato

Responsabile del procedimento: Responsabile Ufficio Inquilinato/ Canone sociale dott.ssa Giorgione Raffaela

Avvio dell'iter procedimentale: a seguito di accertamento, da parte dell'Agenzia, delle condizioni di cui al comma 1 dell'art. 17 che determinano la decadenza dall'assegnazione.

Procedura: l'Agenzia che accerta che l'assegnatario:

⇒ non occupi l'alloggio nel termine indicato all'atto di consegna di cui all'articolo 11 della Legge 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;

propone al Comune territorialmente competente la decadenza dall'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.

Tempi di conclusione del procedimento:
entro 30 giorni dall'accertamento delle condizioni.

A.R.C.A. CAPITANATA

INTRODUZIONE ALLA CARTA DEI SERVIZI
PRESENTAZIONE DELL'AGENZIA
QUALITA' DEL SERVIZIO EROGATO
DIRITTI E DOVERI DELL'ASSEGNATARIO
OTTENERE UN ALLOGGIO DI E.R.P.
RAPPORTO DI LOCAZIONE
Accertamento anagrafico reddituale
Accesso al Fondo Sociale
Allontanamento temporaneo dall'alloggio
Ampliamento nucleo familiare
Annullamento dell'assegnazione
Decadenza dall'assegnazione
Estinzione del rapporto locativo
Autorizzazione allo scambio consensuale fra alloggi
Morosità nel pagamento del canone di locazione/ rateizzazione del debito
Occupazione illegale degli alloggi
Ospitalità temporanea di terze persone
Revisione del canone di locazione
Riconsegna alloggio
Subentro nel contratto di locazione
VENDITA DEGLI ALLOGGI DI E.R.P.
MANUTENZIONE DEGLI ALLOGGI
AUTOGESTIONE DEGLI ALLOGGI E DEI SERVIZI
STABILI A PROPRIETA' MISTA
TEMPI DI CONCLUSIONE DEI PROCEDIMENTI
TRASPARENZA GESTIONALE E PARTECIPAZIONE DELL'UTENZA
PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE

RAPPORTO DI LOCAZIONE

ESTINZIONE DEL RAPPORTO LOCATIVO

Ufficio competente: Ufficio Inquilinato

Responsabile del procedimento: Responsabile Ufficio Inquilinato/ Canone sociale dott.ssa Giorgione Raffaela

Avvio dell'iter procedimentale: L'Agenzia provvede ad estinguere il rapporto locativo al verificarsi delle condizioni di seguito elencate.

Procedura: l'estinzione del rapporto locativo si ha nei seguenti casi:

⇒ scadenza del termine delle assegnazioni disposte con specifici provvedimenti previsti dalla normativa;

⇒ decesso dell'assegnatario in assenza di soggetti con diritto al subentro;

⇒ riconsegna spontanea dell'alloggio libero da persone e da cose;

⇒ mancato pagamento dei canoni di locazione e/o quote servizi dovuti all'Agenzia (morosità superiore a tre mesi nel pagamento del canone di locazione e nei servizi accessori pari a due mensilità del canone);

⇒ provvedimento di decadenza emesso dal Sindaco del Comune nel quale è ubicato l'alloggio nei casi in cui l'assegnatario:

- ◊ non occupi l'alloggio nel termine indicato all'atto di consegna di cui all'art. 11 della Legge 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;

⇒ annullamento disposto dal Sindaco del Comune competente nei seguenti casi:

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

Tempi di conclusione del procedimento:
entro 30 giorni dall'accertamento delle condizioni

A.R.C.A. CAPITANATA
INTRODUZIONE ALLA CARTA DEI SERVIZI
PRESENTAZIONE DELL'AGENZIA
QUALITA' DEL SERVIZIO EROGATO
DIRITTI E DOVERI DELL'ASSEGNATARIO
OTTENERE UN ALLOGGIO DI E.R.P.
RAPPORTO DI LOCAZIONE
Accertamento anagrafico reddituale
Accesso al Fondo Sociale
Allontanamento temporaneo dall'alloggio
Ampliamento nucleo familiare
Annullamento dell'assegnazione
Decadenza dall'assegnazione
Estinzione del rapporto locativo
Autorizzazione allo scambio consensuale fra alloggi
Morosità nel pagamento del canone di locazione/ rateizzazione del debito
Occupazione illegale degli alloggi
Ospitalità temporanea di terze persone
Revisione del canone di locazione
Riconsegna alloggio
Subentro nel contratto di locazione
VENDITA DEGLI ALLOGGI DI E.R.P.
MANUTENZIONE DEGLI ALLOGGI
GESTIONE E AUTOGESTIONE DEGLI ALLOGGI
STABILI A PROPRIETA' MISTA
TEMPI DI CONCLUSIONE DEI PROCEDIMENTI
TRASPARENZA GESTIONALE E PARTECIPAZIONE DELL'UTENZA
PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE

RAPPORTO DI LOCAZIONE

AUTORIZZAZIONE ALLO SCAMBIO CONSENSUALE FRA ALLOGGI

Art. 41 comma 4 Legge regionale n. 10/14

Ufficio competente: Ufficio Inquilinato

Responsabile del procedimento: Responsabile Ufficio Inquilinato/ Canone sociale dott.ssa Giorgione Raffaela

Avvio dell'iter procedimentale: a comunicazione scritta dell'assegnatario che compila il modulo predefinito dall'Agenzia presentandolo alla stessa direttamente, a mezzo posta, fax o per il tramite delle organizzazioni sindacali rappresentative dell'utenza.

Procedura: gli assegnatari che vogliono procedere alla scambio consensuale dei loro alloggi devono rivolgersi al Comune di competenza chiedendo preventivamente l'autorizzazione dell'ente.
L'Agenzia 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. Successivamente il Comune di competenza emette i decreti di assegnazione e l'Ente provvede alla risoluzione dei contratti precedenti ed alla stipula di quelli nuovi.

Tempi di conclusione del procedimento:
entro 30 giorni dalla presentazione della domanda.

A.R.C.A. CAPITANATA

INTRODUZIONE ALLA CARTA DEI SERVIZI

PRESENTAZIONE DELL'AGENZIA

QUALITA' DEL SERVIZIO EROGATO

DIRITTI E DOVERI DELL'ASSEGNATARIO

OTTENERE UN ALLOGGIO DI E.R.P.

RAPPORTO DI LOCAZIONE

Accertamento anagrafico reddituale
Accesso al Fondo Sociale
Allontanamento temporaneo dall'alloggio
Ampliamento nucleo familiare
Annullamento dell'assegnazione
Decadenza dall'assegnazione
Estinzione del rapporto locativo
Autorizzazione allo scambio consensuale fra alloggi
Morosità nel pagamento del canone di locazione/ rateizzazione del debito
Occupazione illegale degli alloggi
Ospitalità temporanea di terze persone
Revisione del canone di locazione
Riconsegna alloggio
Subentro nel contratto di locazione

VENDITA DEGLI ALLOGGI DI E.R.P.

MANUTENZIONE DEGLI ALLOGGI

AUTOGESTIONE DEGLI ALLOGGI E DEI SERVIZI

STABILI A PROPRIETA' MISTA

TEMPI DI CONCLUSIONE DEI PROCEDIMENTI

TRASPARENZA GESTIONALE E PARTECIPAZIONE DELL'UTENZA

PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE

RAPPORTO DI LOCAZIONE

OSPITALITA' TEMPORANEA DI TERZE PERSONE

Art. 13 comma 4 Legge regionale n. 10/14; Regolamento per l'ampliamento del nucleo familiare, dell'ospitalità temporanea e subentri in alloggi di edilizia residenziale pubblica (E.R.P.) di cui all'art. 13 della Legge regionale 7 aprile 2014, n. 10

Ufficio competente: Ufficio Inquilinato

Responsabile del procedimento: Istruttore direttivo Ufficio Inquilinato rag. de Nisi Anna Rosaria Ester

Avvio dell'iter procedimentale: a richiesta scritta dell'assegnatario che compila il modulo predefinito dall'Agenzia presentandolo alla stessa direttamente, a mezzo posta, fax o per il tramite delle organizzazioni sindacali rappresentative dell'utenza.

Procedura: è ammessa 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 dell'Agenzia. Tale ospitalità a titolo precario non ingenera nessun diritto al subentro e non comporta nessuna variazione di carattere gestionale.
Dall'arrivo della richiesta scritta si autorizza l'ospitalità temporanea se permane il rapporto mq/persone dettato dallo standard abitativo regionale. L'interessato, munito del nulla osta dell'Ente, richiede al Comune di competenza la variazione della residenza.

Tempi di conclusione del procedimento:
entro 30 giorni dalla ricezione della domanda

A.R.C.A. CAPITANATA

INTRODUZIONE ALLA CARTA DEI SERVIZI

PRESENTAZIONE DELL'AGENZIA

QUALITA' DEL SERVIZIO EROGATO

DIRITTI E DOVERI DELL'ASSEGNATARIO

OTTENERE UN ALLOGGIO DI E.R.P.

RAPPORTO DI LOCAZIONE

Accertamento anagrafico reddituale
Accesso al Fondo Sociale
Allontanamento temporaneo dall'alloggio
Ampliamento nucleo familiare
Annullamento dell'assegnazione
Decadenza dall'assegnazione
Estinzione del rapporto locativo
Autorizzazione allo scambio consensuale fra alloggi
Morosità nel pagamento del canone di locazione/ rateizzazione del debito
Occupazione illegale degli alloggi
Ospitalità temporanea di terze persone
Revisione del canone di locazione
Riconsegna alloggio
Subentro nel contratto di locazione

VENDITA DEGLI ALLOGGI DI E.R.P.

MANUTENZIONE DEGLI ALLOGGI

AUTOGESTIONE DEGLI ALLOGGI E DEI SERVIZI

STABILI A PROPRIETA' MISTA

TEMPI DI CONCLUSIONE DEI PROCEDIMENTI

TRASPARENZA GESTIONALE E PARTECIPAZIONE DELL'UTENZA

PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE

RAPPORTO DI LOCAZIONE

REVISIONE DEL CANONE DI LOCAZIONE

Art. 14 comma 2 Legge regionale n. 10/2014

Ufficio competente: Ufficio Inquilinato

Responsabile del procedimento: Responsabile Ufficio Inquilinato/ Canone sociale dott.ssa Giorgione Raffaela

Avvio dell'iter procedimentale: a richiesta scritta dell'assegnatario che compila il modulo predefinito dall'Agenzia presentandolo alla stessa direttamente, a mezzo posta, fax o per il tramite delle organizzazioni sindacali rappresentative dell'utenza.

Procedura: l'assegnatario ha diritto di essere collocato in una fascia di reddito inferiore qualora 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).
L'Agenzia, 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.

Tempi di conclusione del procedimento:
entro 30 giorni dalla ricezione della domanda.

A.R.C.A. CAPITANATA

INTRODUZIONE ALLA CARTA DEI SERVIZI
PRESENTAZIONE DELL'AGENZIA
QUALITA' DEL SERVIZIO EROGATO
DIRITTI E DOVERI DELL'ASSEGNATARIO
OTTENERE UN ALLOGGIO DI E.R.P.
RAPPORTO DI LOCAZIONE
Accertamento anagrafico reddituale
Accesso al Fondo Sociale
Allontanamento temporaneo dall'alloggio
Ampliamento nucleo familiare
Annullamento dell'assegnazione
Decadenza dall'assegnazione
Estinzione del rapporto locativo
Autorizzazione allo scambio consensuale fra alloggi
Morosità nel pagamento del canone di locazione/ rateizzazione del debito
Occupazione illegale degli alloggi
Ospitalità temporanea di terze persone
Revisione del canone di locazione
Riconsegna alloggio
Subentro nel contratto di locazione
VENDITA DEGLI ALLOGGI DI E.R.P.
MANUTENZIONE DEGLI ALLOGGI
AUTOGESTIONE DEGLI ALLOGGI E DEI SERVIZI
STABILI A PROPRIETA' MISTA
TEMPI DI CONCLUSIONE DEI PROCEDIMENTI
TRASPARENZA GESTIONALE E PARTECIPAZIONE DELL'UTENZA
PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE

RAPPORTO DI LOCAZIONE

RICONSEGNA ALLOGGIO

Ufficio competente: Ufficio Inquilinato

Responsabile del procedimento: Responsabile Ufficio Inquilinato/ Canone sociale dott.ssa Giorgione Raffaela

Avvio dell'iter procedimentale: a richiesta scritta dell'assegnatario che compila il modulo predefinito dall'Agenzia presentandolo alla stessa direttamente, a mezzo posta, fax o per il tramite delle organizzazioni sindacali rappresentative dell'utenza.

Procedura: L'assegnatario, tramite apposito modulo, comunica la volontà di riconsegnare l'alloggio e concorda formalmente con l'Agenzia la data per la riconsegna.
L'assegnatario deve essere in regola col pagamento dei canoni, delle spese condominiali o di autogestione e deve versare il 50% delle spese relative alla dismissione del contratto.
L'alloggio ed eventuali pertinenze dovranno essere liberi da persone e cose e riconsegnati nelle stesse condizioni in cui sono state originariamente assegnate, salvo il deterioramento dovuto all'uso.

Nel giorno fissato per le operazioni di consegna dell'alloggio, un incaricato dell'Agenzia si reca presso l'immobile da restituire e, dopo aver verificato lo stato dei luoghi, redige apposito verbale in contraddittorio con l'assegnatario prendendo in consegna le chiavi dell'alloggio.
L'Amministrazione provvederà a rilasciare apposita documentazione liberatoria.

Tempi di conclusione del procedimento:
entro 30 giorni dalla ricezione della domanda

A.R.C.A. CAPITANATA

INTRODUZIONE ALLA CARTA DEI SERVIZI
PRESENTAZIONE DELL'AGENZIA
QUALITA' DEL SERVIZIO EROGATO
DIRITTI E DOVERI DELL'ASSEGNATARIO
OTTENERE UN ALLOGGIO DI E.R.P.
RAPPORTO DI LOCAZIONE
Accertamento anagrafico reddituale
Accesso al Fondo Sociale
Allontanamento temporaneo dall'alloggio
Ampliamento nucleo familiare
Annullamento dell'assegnazione
Decadenza dall'assegnazione
Estinzione del rapporto locativo
Autorizzazione allo scambio consensuale fra alloggi
Morosità nel pagamento del canone di locazione/ rateizzazione del debito
Occupazione illegale degli alloggi
Ospitalità temporanea di terze persone
Revisione del canone di locazione
Riconsegna alloggio
Subentro nel contratto di locazione
VENDITA DEGLI ALLOGGI DI E.R.P.
MANUTENZIONE DEGLI ALLOGGI
AUTOGESTIONE DEGLI ALLOGGI E DEI SERVIZI
STABILI A PROPRIETA' MISTA
TEMPI DI CONCLUSIONE DEI PROCEDIMENTI
TRASPARENZA GESTIONALE E PARTECIPAZIONE DELL'UTENZA
PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE

RAPPORTO DI LOCAZIONE

SUBENTRO NEL CONTRATTO DI LOCAZIONE

Art. 13 commi 1,5,6,7 Legge regionale n. 10/14; Regolamento per l'ampliamento del nucleo familiare, dell'ospitalità temporanea e subentri in alloggi di edilizia residenziale pubblica (E.R.P.) di cui all'art. 13 della Legge regionale 7 aprile 2014, n. 10

Ufficio competente: Ufficio Inquilinato

Responsabile del procedimento: Responsabile Ufficio Inquilinato/ Canone sociale dott.ssa Giorgione Raffaela

Avvio dell'iter procedimentale: a richiesta scritta dell'assegnatario che compila il modulo predefinito dall'Agenzia presentandolo alla stessa direttamente, a mezzo posta, fax o per il tramite delle organizzazioni sindacali rappresentative dell'utenza.

Procedura: in caso di decesso dell'assegnatario subentrano nell'assegnazione i componenti del nucleo familiare. In caso di separazione o di scioglimento del matrimonio, l'Agenzia provvede alla voltura del contratto di locazione uniformandosi alla decisione del giudice, previa verifica della sussistenza dei requisiti in capo al subentrante e fermo restando il reddito di permanenza. In caso di cessazione della convivenza *more uxorio*, nel contratto al conduttore succede il convivente cui sia affidata la prole. In caso di separazione di fatto dei coniugi o 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.
Al momento della voltura del contratto, l'Ente verifica che non sussistano per il subentrante e gli altri componenti del nucleo familiare condizioni ostative alla permanenza nell'alloggio.
In caso di istruttoria positiva si procede alla variazione anagrafica del contratto di locazione.

Tempi di conclusione del procedimento:
entro 60 giorni dalla ricezione della domanda.

A.R.C.A. CAPITANATA

INTRODUZIONE ALLA CARTA DEI SERVIZI
PRESENTAZIONE DELL'AGENZIA
QUALITA' DEL SERVIZIO EROGATO
DIRITTI E DOVERI DELL'ASSEGNATARIO
OTTENERE UN ALLOGGIO DI E.R.P.
RAPPORTO DI LOCAZIONE
Accertamento anagrafico reddituale
Accesso al Fondo Sociale
Allontanamento temporaneo dall'alloggio
Ampliamento nucleo familiare
Annullamento dell'assegnazione
Decadenza dall'assegnazione
Estinzione del rapporto locativo
Autorizzazione allo scambio consensuale fra alloggi
Morosità nel pagamento del canone di locazione/ rateizzazione del debito
Occupazione illegale degli alloggi
Ospitalità temporanea di terze persone
Revisione del canone di locazione
Riconsegna alloggio
Subentro nel contratto di locazione
VENDITA DEGLI ALLOGGI DI E.R.P.
MANUTENZIONE DEGLI ALLOGGI
AUTOGESTIONE DEGLI ALLOGGI E DEI SERVIZI
STABILI A PROPRIETA' MISTA
TEMPI DI CONCLUSIONE DEI PROCEDIMENTI
TRASPARENZA GESTIONALE E PARTECIPAZIONE DELL'UTENZA
PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE

RAPPORTO DI LOCAZIONE

MOROSITÀ NEL PAGAMENTO DEL CANONE DI LOCAZIONE/RATEIZZAZIONE DEL DEBITO

Art.15 Legge regionale n. 10/14; Regolamento per la dilazione di pagamento concernente la morosità locativa relativa ad immobili ad uso abitativo ai sensi e per gli effetti della L.R. Puglia del 7 aprile 2014, n. 10

Ufficio competente: Ufficio Precontenzioso e per il recupero della morosità ed il contrasto alle occupazioni abusive

Responsabile del procedimento: Responsabile Ufficio Precontenzioso e per il recupero della morosità ed il contrasto alle occupazioni abusive dott.ssa Pavone Valentina

Avvio dell'iter procedimentale: a richiesta scritta dell'assegnatario che compila il modulo predefinito dall'Agenzia presentandolo alla stessa direttamente, a mezzo posta, fax o per il tramite delle organizzazioni sindacali rappresentative dell'utenza.
Alla richiesta di riconoscimento del debito e di rateizzazione compilato e sottoscrivendo in presenza di un funzionario dell'Agenzia, previo versamento di un acconto, l'apposito modulo.

Procedura: La morosità superiore a tre mesi nel pagamento del canone di locazione comporta la risoluzione del contratto, con conseguente decadenza dall'assegnazione. La morosità può essere sanata, qualora il pagamento della somma dovuta avvenga nel termine perentorio di trenta giorni dalla messa in mora. E' possibile rateizzare il debito secondo le modalità stabilite dall'Amministrazione, con apposito Regolamento.
Il pagamento rateale comporta la corresponsione degli interessi pari al tasso ufficiale di sconto.
Il mancato pagamento di tre rate consecutive determina la risoluzione dell'accordo e in tal caso l'Agenzia agisce ai sensi di legge con aggravio di spese e oneri vari.

Tempi di conclusione del procedimento:
i tempi sono variabili poiché dipendenti dall'effettivo versamento dell'acconto, nonché dalla verifica del pagamento dei canoni locativi.

A.R.C.A. CAPITANATA

INTRODUZIONE ALLA CARTA DEI SERVIZI
PRESENTAZIONE DELL'AGENZIA
QUALITA' DEL SERVIZIO EROGATO
DIRITTI E DOVERI DELL'ASSEGNATARIO
OTTENERE UN ALLOGGIO DI E.R.P.
RAPPORTO DI LOCAZIONE
Accertamento anagrafico reddituale
Accesso al Fondo Sociale
Allontanamento temporaneo dall'alloggio
Ampliamento nucleo familiare
Annullamento dell'assegnazione
Decadenza dall'assegnazione
Estinzione del rapporto locativo
Autorizzazione allo scambio consensuale fra alloggi
Morosità nel pagamento del canone di locazione/ rateizzazione del debito
Occupazione illegale degli alloggi
Ospitalità temporanea di terze persone
Revisione del canone di locazione
Riconsegna alloggio
Subentro nel contratto di locazione
VENDITA DEGLI ALLOGGI DI E.R.P.
MANUTENZIONE DEGLI ALLOGGI
AUTOGESTIONE DEGLI ALLOGGI E DEI SERVIZI
STABILI A PROPRIETA' MISTA
TEMPI DI CONCLUSIONE DEI PROCEDIMENTI
TRASPARENZA GESTIONALE E PARTECIPAZIONE DELL'UTENZA
PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE

RAPPORTO DI LOCAZIONE

OCCUPAZIONE ILLEGALE DEGLI ALLOGGI

Art. 20 Legge regionale n. 10/14

Ufficio competente: Ufficio Precontenzioso e per il recupero della morosità ed il contrasto alle occupazioni abusive

Responsabile del procedimento: Responsabile Ufficio Precontenzioso e per il recupero della morosità ed il contrasto alle occupazioni abusive dott.ssa Pavone Valentina

Avvio dell'iter procedimentale:
1) su segnalazione;
2) su iniziativa autonoma dell'Ufficio.

Procedura: dall'informazione assunta di avvenuta possibile occupazione abusiva o al momento di dare avvio d'ufficio alla procedura, si richiede un accertamento al Comando dei Vigili Urbani territorialmente competenti per accertare l'effettiva sussistenza dell'occupazione abusiva.
In caso di esito positivo del sopralluogo, si provvede a comunicare all'interessato l'avvio del procedimento ai sensi dell'art.7 l.n. 241/90, nonché a diffidare lo stesso ed a richiedergli controdeduzioni scritte entro quindici giorni.
Se dalle controdeduzioni non risulta titolo ad occupare l'alloggio si procede attraverso l'Ufficio Precontenzioso 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.

Tempi di conclusione del procedimento:
entro 30 giorni dalla ricezione della diffida

A.R.C.A. CAPITANATA

INTRODUZIONE ALLA CARTA DEI SERVIZI
PRESENTAZIONE DELL'AGENZIA
QUALITA' DEL SERVIZIO EROGATO
DIRITTI E DOVERI DELL'ASSEGNATARIO
OTTENERE UN ALLOGGIO DI E.R.P.
RAPPORTO DI LOCAZIONE
Accertamento anagrafico reddituale
Accesso al Fondo Sociale
Allontanamento temporaneo dall'alloggio
Ampliamento nucleo familiare
Annullamento dell'assegnazione
Decadenza dall'assegnazione
Estinzione del rapporto locativo
Autorizzazione allo scambio consensuale fra alloggi
Morosità nel pagamento del canone di locazione/ rateizzazione del debito
Occupazione illegale degli alloggi
Ospitalità temporanea di terze persone
Revisione canone di locazione
Riconsegna alloggio
Subentro nel contratto di locazione
VENDITA DEGLI ALLOGGI DI E.R.P.
MANUTENZIONE DEGLI ALLOGGI
AUTOGESTIONE DEGLI ALLOGGI E DEI SERVIZI
STABILI A PROPRIETA' MISTA
TEMPI DI CONCLUSIONE DEI PROCEDIMENTI
COSTI CONTABILIZZATI DI ALCUNI SERVIZI EROGATI
TRASPARENZA GESTIONALE E PARTECIPAZIONE DELL'UTENZA
PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE

VENDITA DEGLI ALLOGGI DI E.R.P.

ACQUISTO ALLOGGIO

L.n. 560/93; Legge regionale n. 19/2011

Ufficio competente: Ufficio Patrimonio/Alienazioni

Responsabile del procedimento: Responsabile Ufficio Patrimonio/ Alienazioni ing. Salvemini Stefano

Avvio dell'iter procedimentale: l'assegnatario che ha preventivamente risposto affermativamente all'invito al riscatto rivolto dall'Agenzia, comunica l'accettazione del prezzo determinato dall'Ente entro 30 gg dalla notifica del valore compilando il modulo predefinito dall'Agenzia presentandolo alla stessa direttamente, a mezzo posta o per il tramite delle organizzazioni sindacali rappresentative dell'utenza.

Procedura: la vendita degli alloggi di edilizia residenziale pubblica è disciplinata da specifici provvedimenti legislativi i quali, oltre ad autorizzare la dismissione di un determinato numero di unità abitative, definiscono la categoria dei soggetti che possono accedere all'acquisto e i criteri per la determinazione del prezzo di cessione. Non tutti gli alloggi di erp sono in vendita, ma solo quelli rientranti nei piani di cessione predisposti dall'Agenzia ed approvati dalla Regione Puglia.
L'Ente invita gli assegnatari di alloggi compresi nei piani di vendita dell'Agenzia ad esprimere la volontà di procedere all'acquisto dell'alloggio.
Solo in caso positivo, l'ufficio preposto verifica in capo all'interessato il possesso dei requisiti previsti dalla legge e comunica a quest'ultimo il prezzo di cessione.
Hanno titolo all'acquisto degli alloggi gli assegnatari o i loro familiari conviventi, che non siano in mora con il pagamento dei canoni e delle spese, sempreché:

- l'assegnatario occupi l'alloggio con regolare contratto di locazione da oltre cinque anni (dall'entrata in vigore della Legge regionale n. 19/2011);
- l'assegnatario e i familiari conviventi conservino i requisiti prescritti per l'assegnazione di un alloggio e.r.p.

A.R.C.A. CAPITANATA

INTRODUZIONE ALLA CARTA DEI SERVIZI
PRESENTAZIONE DELL'AGENZIA
QUALITA' DEL SERVIZIO EROGATO
DIRITTI E DOVERI DELL'ASSEGNATARIO
OTTENERE UN ALLOGGIO DI E.R.P.
RAPPORTO DI LOCAZIONE
VENDITA DEGLI ALLOGGI DI E.R.P.
Acquisto alloggio
Estinzione diritto di prelazione
Cancellazione d'ipoteca
MANUTENZIONE DEGLI ALLOGGI
AUTOGESTIONE DEGLI ALLOGGI E DEI SERVIZI
STABILI A PROPRIETA' MISTA
TEMPI DI CONCLUSIONE DEI PROCEDIMENTI
TRASPARENZA GESTIONALE E PARTECIPAZIONE DELL'UTENZA
PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE

VENDITA DEGLI ALLOGGI DI E.R.P.

ACQUISTO ALLOGGIO

L.n. 560/93; Legge regionale n. 19/2011

Il prezzo di cessione dell'alloggio viene determinato moltiplicando la rendita catastale x 100 con riduzione dall'1% fino al 20% per ogni anno di vetustà dell'immobile. Il prezzo così determinato è maggiorato dei costi sostenuti per gli interventi di manutenzione straordinaria, di risanamento conservativo, di ristrutturazione eseguiti dall'Ente o dal Condominio costituito.

Le modalità di pagamento per l'acquisto dell'alloggio sono:

- pagamento in unica soluzione del prezzo di cessione: in tal caso l'assegnatario ha diritto ad una riduzione del prezzo pari al 10%;
- pagamento immediato di una quota non inferiore al 30% del prezzo di cessione, con dilazione del pagamento della parte rimanente in non più di 15 anni, ad un interesse pari al tasso legale vigente, previa iscrizione ipotecaria, a garanzia dell'Agenzia, della parte del prezzo dilazionata.

Per un periodo di dieci anni o, nel caso di pagamento rateizzato, fino a quando non è stato pagato interamente il prezzo, l'alloggio non può essere in alcun modo alienato, donato, né può essere modificata la destinazione d'uso.
Trascorso detto termine, l'alloggio può essere alienato previa estinzione del diritto di prelazione spettante all'Agenzia. Trascorsi dieci anni dalla registrazione dell'atto di acquisto dell'alloggio e comunque alla fine del pagamento rateale, l'alloggio può essere venduto previa estinzione del diritto di prelazione da parte dell'assegnatario.

Tempi di conclusione del procedimento:
entro 180 giorni dalla comunicazione del prezzo di cessione

VENDITA DEGLI ALLOGGI DI E.R.P.

ACQUISTO ALLOGGIO

Decreto del Ministero delle infrastrutture e dei trasporti, 24 febbraio 2015

Sono previsti, inoltre, specifici programmi di alienazione ai sensi del decreto del Ministero delle infrastrutture e dei trasporti del 24 febbraio 2015, volti alla vendita di alloggi situati:

- in condomini misti in cui l'Ente è proprietario di meno del 50% delle unità immobiliari;
- in situazioni estranee all'e.r.p., ovvero aree prive di servizi o immobili fatiscenti.

Gli alloggi rientranti in tali programmi sono offerti previamente in vendita agli assegnatari che li occupano.

Ufficio competente: Ufficio Patrimonio/Alienazioni

Responsabile del procedimento: Responsabile Ufficio Patrimonio/ Alienazioni ing. Salvemini Stefano

Avvio dell'iter procedimentale: l'assegnatario che ha preventivamente risposto affermativamente all'invito al riscatto rivolto dall'Agenzia, comunica l'accettazione del prezzo determinato dall'Ente entro 30 gg dalla notifica del valore compilando il modulo predefinito dall'Agenzia presentandolo alla stessa direttamente , a mezzo posta, o per il tramite delle organizzazioni sindacali rappresentative dell'utenza .

Procedura: l'Agenzia invita gli assegnatari degli alloggi compresi nei piani di vendita specifici (ai sensi del D.M. 24 febbraio 2015) a manifestare la volontà di procedere all'acquisto dell'alloggio.
In caso positivo, l'ufficio accerta il possesso dei requisiti in capo all'assegnatario e comunica il prezzo e le altre condizioni della vendita con atto notificato a mezzo di ufficiale giudiziario. Entro 60 gg l'assegnatario comunica all'Ente, a mezzo di raccomandata a/r, la volontà di procedere all'acquisto al prezzo comunicato.
L'alloggio acquistato non può essere alienato se non siano passati almeno 5 anni dalla registrazione del contratto di acquisto.
Il pagamento del prezzo per l'acquisto dell'alloggio deve essere versato contestualmente alla stipula dell'atto di trasferimento della proprietà.

A.R.C.A. CAPITANATA

INTRODUZIONE ALLA CARTA DEI SERVIZI

PRESENTAZIONE DELL'AGENZIA

QUALITA' DEL SERVIZIO EROGATO

DIRITTI E DOVERI DELL'ASSEGNATARIO

OTTENERE UN ALLOGGIO DI E.R.P.

RAPPORTO DI LOCAZIONE

VENDITA DEGLI ALLOGGI DI E.R.P.

Acquisto alloggio
Estinzione diritto di prelazione
Cancellazione d'ipoteca

MANUTENZIONE DEGLI ALLOGGI

AUTOGESTIONE DEGLI ALLOGGI E DEI SERVIZI

STABILI A PROPRIETA' MISTA

TEMPI DI CONCLUSIONE DEI PROCEDIMENTI

TRASPARENZA GESTIONALE E PARTECIPAZIONE DELL'UTENZA

PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE

VENDITA DEGLI ALLOGGI DI E.R.P.

ESTINZIONE DIRITTO DI PRELAZIONE

L.n. 560/1993

Ufficio competente: Ufficio Patrimonio/Alienazioni

Responsabile del procedimento: Responsabile Ufficio Patrimonio/ Alienazioni ing. Salvemini Stefano

Avvio dell'iter procedimentale: a richiesta scritta dell'interessato che compila il modulo predefinito dall'Agenzia presentandolo alla stessa direttamente, a mezzo posta, fax o per il tramite delle organizzazioni sindacali rappresentative dell'utenza.

Procedura: il diritto di prelazione in capo all'Agenzia si estingue con la richiesta dell'interessato e il versamento della relativa somma comunicate dall'Ente. La domanda può essere presentata anche:

⇒ dal familiare convivente, in nome e per conto dell'assegnatario che ha riscattato l'alloggio;
⇒ dal delegato;
⇒ dall'erede dell'assegnatario, in nome e per conto degli altri eredi.

Alla presentazione della domanda e della documentazione necessaria, l'ufficio competente controllerà che il prezzo dell'alloggio sia stato interamente versato. Dopo l'istruttoria della pratica, verrà comunicata con lettera la somma da versare all'Agenzia - pari al 10% (oltre IVA) del valore calcolato sulla base degli estimi catastali - e le modalità di versamento; solo a seguito dell'avvenuto pagamento di quanto dovuto si rilascerà dichiarazione di estinzione del diritto di prelazione.

Tempi di conclusione del procedimento:
entro 60 giorni dalla presentazione della domanda

A.R.C.A. CAPITANATA

INTRODUZIONE ALLA CARTA DEI SERVIZI
PRESENTAZIONE DELL'AGENZIA
QUALITA' DEL SERVIZIO EROGATO
DIRITTI E DOVERI DELL'ASSEGNATARIO
OTTENERE UN ALLOGGIO DI E.R.P.
RAPPORTO DI LOCAZIONE
VENDITA DEGLI ALLOGGI DI E.R.P.
Acquisto alloggio
Estinzione diritto di prelazione
Cancellazione d'ipoteca
MANUTENZIONE DEGLI ALLOGGI
AUTOGESTIONE DEGLI ALLOGGI E DEI SERVIZI
STABILI A PROPRIETA' MISTA
TEMPI DI CONCLUSIONE DEI PROCEDIMENTI
TRASPARENZA GESTIONALE E PARTECIPAZIONE DELL'UTENZA
PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE

VENDITA DEGLI ALLOGGI DI E.R.P.

CANCELLAZIONE DI IPOTECA

Ufficio competente: Ufficio Patrimonio/Alienazioni

Responsabile del procedimento: Responsabile Ufficio Patrimonio/ Alienazioni ing. Salvemini Stefano

Avvio dell'iter procedimentale: ad istanza dell'interessato;

Procedura: L'istante, tramite apposito modulo, chiede la cancellazione di ipoteca sull'alloggio precedentemente riscattato. l'Ufficio, sulla scorta dell'atto di acquisto e previa verifica dell'avvenuto pagamento delle rate di riscatto, dà comunicazione al notaio (scelto dallo stesso utente) per la definizione della cancellazione di ipoteca tramite atto.

Tempi di conclusione del procedimento:
entro 30 giorni dalla presentazione dell'istanza

A.R.C.A. CAPITANATA

INTRODUZIONE ALLA CARTA DEI SERVIZI

PRESENTAZIONE DELL'AGENZIA

QUALITA' DEL SERVIZIO EROGATO

DIRITTI E DOVERI DELL'ASSEGNATARIO

OTTENERE UN ALLOGGIO DI E.R.P.

RAPPORTO DI LOCAZIONE

VENDITA DEGLI ALLOGGI

DI E.R.P.

Acquisto alloggio
Estinzione diritto di prelazione
Cancellazione d'ipoteca
MANUTENZIONE DEGLI ALLOGGI

AUTOGESTIONE DEGLI ALLOGGI E DEI SERVIZI

STABILI A PROPRIETA' MISTA

TEMPI DI CONCLUSIONE DEI PROCEDIMENTI

TRASPARENZA GESTIONALE E PARTECIPAZIONE DELL'UTENZA

PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE

MANUTENZIONE DEGLI ALLOGGI

MANUTENZIONE DEGLI ALLOGGI

Regolamento per l'autogestione dei servizi comuni da parte degli assegnatari di alloggi di e.r.p. e sociale; Regolamento per l'esecuzione dei lavori a cura degli assegnatari con riconoscimento di contributo da parte dell'Arca Capitanata; Regolamento sulla disciplina dei criteri di ripartizione degli oneri fra Arca Capitanata ed assegnatari e del riparto delle spese a carico degli assegnatari

Per "manutenzione", si intendono tutti gli interventi mirati alla conservazione dello stabile e delle sue pertinenze, degli alloggi in esso contenuti e della funzionalità di tutti gli impianti di servizio.
La manutenzione ordinaria comprende gli interventi che devono essere eseguiti per mantenere lo stato di efficienza degli alloggi, del fabbricato e degli impianti. Caratteristica della manutenzione ordinaria è il mantenimento degli elementi di finitura, degli impianti tecnologici e loro componenti, attraverso opere di riparazione e/o sostituzione dell'esistente. Gli assegnatari hanno l'obbligo di mantenere con cura l'alloggio provvedendo direttamente alle riparazioni di loro competenza. In mancanza di precise indicazioni sulle competenze si fa riferimento al codice civile.

A.R.C.A. CAPITANATA

- INTRODUZIONE ALLA CARTA DEI SERVIZI
- PRESENTAZIONE DELL'AGENZIA
- QUALITA' DEL SERVIZIO EROGATO
- DIRITTI E DOVERI DELL'ASSEGNATARIO
- OTTENERE UN ALLOGGIO DI E.R.P.
- RAPPORTO DI LOCAZIONE
- VENDITA DEGLI ALLOGGI DI ERP
- MANUTENZIONE DEGLI ALLOGGI
  - Cura e manutenzione alloggio
  - Lavori di manutenzione a carico degli assegnatari
  - Lavori di manutenzione a carico dell'Agenzia
  - Chiedere un intervento di manutenzione
  - Lavori con riconoscimento di contributo
  - Lavori di manutenzione straordinaria
  - Autorizzazione ad eseguire lavori in proprio
  - Eliminazione barriere architettoniche
- AUTOGESTIONE DEGLI ALLOGGI E DEI SERVIZI
- STABILI A PROPRIETA' MISTA
- TEMPI DI CONCLUSIONE DEI PROCEDIMENTI
- TRASPARENZA GESTIONALE E PARTECIPAZIONE DELL'UTENZA
- PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE

MANUTENZIONE DEGLI ALLOGGI

CURA E MANUTENZIONE ALLOGGIO

Regolamento per l'autogestione dei servizi comuni da parte degli assegnatari di alloggi di e.r.p. e sociale; Regolamento per l'esecuzione dei lavori a cura degli assegnatari con riconoscimento di contributo da parte dell'Arca Capitanata; Regolamento sulla disciplina dei criteri di ripartizione degli oneri fra Arca Capitanata ed assegnatari e del riparto delle spese a carico degli assegnatari

L'inquilino è il primo responsabile della buona tenuta dell'alloggio assegnato e degli spazi e dei servizi di uso comune, provvedendo anche alla cura e alla pulizia degli stessi. Sono infatti a carico dell'inquilino tutti gli interventi di riparazione o sostituzione dovuti a negligenza o incuria. A tal fine si raccomanda di prestare la massima attenzione nella cura e nella manutenzione del proprio alloggio e di mantenere pulito e ordinato lo spazio condiviso con gli altri condòmini, evitando di gettare per terra, sulle scale e dalla finestra, pezzi di carta, mozziconi di sigarette o altro.

Anche i cortili, i giardini, gli ascensori, i pianerottoli, le scale, gli spazi comuni delle cantine sono a disposizione di tutti i condòmini e come tali devono essere mantenuti in buono stato.

A.R.C.A. CAPITANATA

INTRODUZIONE ALLA CARTA DEI SERVIZI

PRESENTAZIONE DELL'AGENZIA

QUALITA' DEL SERVIZIO EROGATO

DIRITTI E DOVERI DELL'ASSEGNATARIO

OTTENERE UN ALLOGGIO DI E.R.P.

RAPPORTO DI LOCAZIONE

VENDITA DEGLI ALLOGGI DI E.R.P.

MANUTENZIONE DEGLI ALLOGGI

Cura e manutenzione alloggio
Lavori di manutenzione a carico degli assegnatari
Lavori di manutenzione a carico dell'Agenzia
Chiedere un intervento di manutenzione
Lavori con riconoscimento di contributo
Lavori di manutenzione straordinaria
Autorizzazione ad eseguire lavori in proprio
Eliminazione barriere architettoniche

AUTOGESTIONE DEGLI ALLOGGI E DEI SERVIZI

STABILI A PROPRIETA' MISTA

TEMPI DI CONCLUSIONE DEI PROCEDIMENTI

TRASPARENZA GESTIONALE E PARTECIPAZIONE DELL'UTENZA

PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE

MANUTENZIONE DEGLI ALLOGGI

LAVORI DI MANUTENZIONE A CARICO DEGLI ASSEGNATARI

Regolamento per l'autogestione dei servizi comuni da parte degli assegnatari di alloggi di e.r.p. e sociale; Regolamento per l'esecuzione dei lavori a cura degli assegnatari con riconoscimento di contributo da parte dell'Arca Capitanata; Regolamento sulla disciplina dei criteri di ripartizione degli oneri fra Arca Capitanata

Tutti i lavori di ordinaria manutenzione dell'alloggio e delle parti comuni:

- la manutenzione ordinaria, compresa la riparazione di tutti i danni o deterioramenti causati, per il cattivo uso e negligenza, all'alloggio ed alle sue pertinenze;
- le riparazioni e le manutenzioni necessarie in conseguenza all'uso dei beni, degli impianti e/o parti di essi, interni e/o esterni alle unità immobiliari assegnate in locazione.

- **riparazione o sostituzione di componenti degli impianti idrico-sanitari, di riscaldamento o del gas;**
- **riparazione, integrazione e sostituzione dell'impianto elettrico, telefonico;**
- **sostituzione di vetri, persiane, serrande, avvolgibili, portoncini, porte e finestre;**
- **riparazione o sostituzione pavimento;**
- **ripristino tratti di intonaco, tinteggiatura pareti;**

A.R.C.A. CAPITANATA

INTRODUZIONE ALLA CARTA DEI SERVIZI

PRESENTAZIONE DELL'AGENZIA

QUALITA' DEL SERVIZIO EROGATO

DIRITTI E DOVERI DELL'ASSEGNATARIO

OTTENERE UN ALLOGGIO DI E.R.P.

RAPPORTO DI LOCAZIONE

VENDITA DEGLI ALLOGGI DI E.R.P.

MANUTENZIONE DEGLI ALLOGGI

Cura e manutenzione alloggio
Lavori di manutenzione a carico degli assegnatari
Lavori di manutenzione a carico dell'Agenzia
Chiedere un intervento di manutenzione
Lavori con riconoscimento di contributo
Lavori di manutenzione straordinaria
Autorizzazione ad eseguire lavori in proprio
Eliminazione barriere architettoniche

AUTOGESTIONE DEGLI ALLOGGI E DEI SERVIZI

STABILI A PROPRIETA' MISTA

TEMPI DI CONCLUSIONE DEI PROCEDIMENTI

TRASPARENZA GESTIONALE E PARTECIPAZIONE DELL'UTENZA

PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE

MANUTENZIONE DEGLI ALLOGGI

LAVORI DI MANUTENZIONE A CARICO DELL'AGENZIA

Regolamento per l'autogestione dei servizi comuni da parte degli assegnatari di alloggi di e.r.p. e sociale; Regolamento per l'esecuzione dei lavori a cura degli assegnatari con riconoscimento di contributo da parte dell'Arca Capitanata; Regolamento sulla disciplina dei criteri di ripartizione degli oneri fra Arca Capitanata ed assegnatari e del riparto delle spese a carico degli assegnatari

Ufficio competente: Ufficio Manutenzione

Responsabile del procedimento: Responsabile Ufficio Manutenzione arch. Pazienza Lorenzo

Avvio dell'iter procedimentale: a richiesta scritta dell'interessato che compila il modulo predefinito dall'Agenzia presentandolo alla stessa direttamente, a mezzo posta, fax o per il tramite delle organizzazioni sindacali rappresentative dell'utenza.

Procedura: gli interventi a carico dell'ARCA Capitanata sono eseguiti sulla base della programmazione dell'attività manutentiva e su segnalazione da parte dell'assegnatario. Per la gestione dei servizi e per l'esecuzione dei lavori, l'Agenzia si avvale di imprese specializzate individuate tramite gare di appalto, nel rispetto della normativa del codice sugli appalti pubblici. Per rendere più efficiente e funzionale la manutenzione degli stabili, il servizio di manutenzione è stato strutturato suddividendo la provincia di Foggia in zone territoriali. A capo di ciascuna opera un Tecnico dell'Ufficio Manutenzione, responsabile di zona per tutto quanto concerne i problemi manutentivi degli edifici e degli alloggi e a cui gli assegnatari possono riferirsi per segnalare necessità di sopralluoghi.
Per particolari situazioni, è possibile fissare un appuntamento, in orario da concordare, per incontrare il tecnico responsabile di zona.
La richiesta ricevuta viene registrata mediante attribuzione di un numero progressivo e l'Ufficio competente provvede:

⇒ alla verifica che il richiedente sia un utente con regolare contratto di locazione;

⇒ alla verifica della tipologia dell'intervento manutentivo richiesto, accertando se si tratti di un intervento a carico dell'ARCA o dell'inquilino assegnatario.
In quest'ultimo caso al richiedente viene comunicato il diniego specificando le motivazioni.

A.R.C.A. CAPITANATA

INTRODUZIONE ALLA CARTA DEI SERVIZI
PRESENTAZIONE DELL'AGENZIA
QUALITA' DEL SERVIZIO EROGATO
DIRITTI E DOVERI DELL'ASSEGNATARIO
OTTENERE UN ALLOGGIO DI E.R.P.
RAPPORTO DI LOCAZIONE
VENDITA DEGLI ALLOGGI DI E.R.P.
MANUTENZIONE DEGLI ALLOGGI
Cura e manutenzione alloggio
Lavori di manutenzione a carico degli assegnatari
Lavori di manutenzione a carico dell'Agenzia
Chiedere un intervento di manutenzione
Lavori con riconoscimento di contributo
Lavori di manutenzione straordinaria
Autorizzazione ad eseguire lavori in proprio
Eliminazione barriere architettoniche
AUTOGESTIONE DEGLI ALLOGGI E DEI SERVIZI
STABILI A PROPRIETA' MISTA
TEMPI DI CONCLUSIONE DEI PROCEDIMENTI
TRASPARENZA GESTIONALE E PARTECIPAZIONE DELL'UTENZA
PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE

MANUTENZIONE DEGLI ALLOGGI

LAVORI DI MANUTENZIONE A CARICO DELL'AGENZIA

Regolamento per l'autogestione dei servizi comuni da parte degli assegnatari di alloggi di e.r.p. e sociale; Regolamento per l'esecuzione dei lavori a cura degli assegnatari con riconoscimento di contributo da parte dell'Arca Capitanata; Regolamento sulla disciplina dei criteri di ripartizione degli oneri fra Arca Capitanata ed assegnatari e del riparto delle spese a carico degli assegnatari

⇒ verifica della regolarità dei pagamenti dei canoni locativi.
In caso di morosità, l'inquilino è invitato a sanare la propria posizione debitoria entro il temine assegnato e se trascorso infruttuosamente, l'Agenzia procede al recupero della morosità. Nelle more, la richiesta di intervento viene sospesa, sempre che non possa derivare un pregiudizio alla sicurezza, all'igiene e salubrità;

⇒ al sopralluogo da parte del personale preposto e alla redazione di relativo verbale;

⇒ alla consegna dell'ordinativo di lavoro all'impresa incaricata.

Tempi: sono collegati alla tipologia di intervento da effettuare
a) Emergenza: interventi da effettuarsi nell'immediato, necessari per scongiurare danni alle persone, ai fabbricati, agli impianti e comunque danni tali da costituire situazione di pericolo.
b) Urgenti: per i lavori qualificati urgenti l'esecuzione avviene entro il termine massimo di intervento da parte della direzione lavori.
c) Ordinari: interventi che non rivestono il carattere di urgenza. L'esecuzione dei lavori avviene secondo la seguente tempistica:

- sopralluogo ed emissione dell'ordinativo di lavoro da parte della D.L. entro 30 gg dalla segnalazione da parte degli utenti;
- esecuzione lavori entro 20 gg dall'emissione dell'ordinativo di lavoro.

A.R.C.A. CAPITANATA

INTRODUZIONE ALLA CARTA DEI SERVIZI
PRESENTAZIONE DELL'AGENZIA
QUALITA' DEL SERVIZIO EROGATO
DIRITTI E DOVERI DELL'ASSEGNATARIO
OTTENERE UN ALLOGGIO DI E.R.P.
RAPPORTO DI LOCAZIONE
VENDITA DEGLI ALLOGGI DI E.R.P.
MANUTENZIONE DEGLI ALLOGGI
Cura e manutenzione alloggio
Lavori di manutenzione a carico degli assegnatari
Lavori di manutenzione a carico dell'Agenzia
Chiedere un intervento di manutenzione
Lavori con riconoscimento di contributo
Lavori di manutenzione straordinaria
Autorizzazione ad eseguire lavori in proprio
Eliminazione barriere architettoniche
AUTOGESTIONE DEGLI ALLOGGI E DEI SERVIZI
STABILI A PROPRIETA' MISTA
TEMPI DI CONCLUSIONE DEI PROCEDIMENTI
TRASPARENZA GESTIONALE E PARTECIPAZIONE DELL'UTENZA
PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE

MANUTENZIONE DEGLI ALLOGGI

CHIEDERE UN INTERVENTO DI MANUTENZIONE

L'assegnatario può presentare la segnalazione:

⇒ per iscritto
⇒ per fax
⇒ via pec
⇒ per telefono (call center)
⇒ recandosi presso l'ufficio URP dell'Agenzia
⇒ attraverso richiesta *on-line*

Nei giorni e orari di chiusura dell'Agenzia e per i soli casi di emergenza è attivo il *call center* per richiedere gli interventi di manutenzione.

A.R.C.A. CAPITANATA

INTRODUZIONE ALLA CARTA DEI SERVIZI
PRESENTAZIONE DELL'AGENZIA
QUALITA' DEL SERVIZIO EROGATO
DIRITTI E DOVERI DELL'ASSEGNATARIO
OTTENERE UN ALLOGGIO DI E.R.P.
RAPPORTO DI LOCAZIONE
VENDITA DEGLI ALLOGGI DI E.R.P.
MANUTENZIONE DEGLI ALLOGGI
Cura e manutenzione alloggio
Cura e manutenzione alloggio
Lavori di manutenzione a carico degli assegnatari
Lavori di manutenzione a carico dell'Agenzia
Chiedere un intervento di manutenzione
Lavori con riconoscimento di contributo
Lavori di manutenzione straordinaria
Autorizzazione ad eseguire lavori in proprio
Eliminazione barriere architettoniche
AUTOGESTIONE DEGLI ALLOGGI E DEI SERVIZI
STABILI A PROPRIETA' MISTA
TEMPI DI CONCLUSIONE DEI PROCEDIMENTI
TRASPARENZA GESTIONALE E PARTECIPAZIONE DELL'UTENZA
PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE

MANUTENZIONE DEGLI ALLOGGI

LAVORI CON RICONOSCIMENTO DI CONTRIBUTO

Regolamento per l'esecuzione dei lavori a cura degli assegnatari con riconoscimento di contributo da parte dell'Arca Capitanata

L'assegnatario, anziché richiedere un intervento di manutenzione diretto da parte dell'ARCA Capitanata, può chiedere l'autorizzazione ad intervenire a propria cura anticipando le relative spese.

Ufficio competente: Ufficio Manutenzione

Responsabile del procedimento: Responsabile Ufficio Manutenzione arch. Pazienza Lorenzo

Avvio dell'iter procedimentale: a richiesta scritta dell'interessato che compila il modulo predefinito dall'Agenzia presentandolo alla stessa direttamente, a mezzo posta, fax o per il tramite delle organizzazioni sindacali rappresentative dell'utenza.

Procedura: ricevuta la richiesta, l'Ufficio competente verifica preliminarmente la regolarità del pagamento dei canoni di locazione da parte del richiedente. Successivamente viene accertata la tipologia dei lavori da eseguire mediante sopralluogo del personale preposto. Effettuata la stima dei lavori sulla base dell'elenco dei prezzi in dotazione all'Ufficio competente, viene individuato l'importo ammesso a contributo. Se l'autorizzazione è concessa l'importo verrà erogato dall'Agenzia all'atto della presentazione della fattura e ad accertamento dei lavori eseguiti da parte del tecnico incaricato, secondo quanto stabilito da apposito Regolamento.

- ◊ **Installazione impianto di riscaldamento autonomo (ove mancante)**
- ◊ **Sostituzione caldaia**
- ◊ **Adeguamento impianto elettrico alla normativa vigente**
- ◊ **Sostituzione serramenti interni o esterni**
- ◊ **Sostituzione pavimentazioni interne**
- ◊ **Realizzazione impianto a gas**
- ◊ **Rifacimento impianti del servizio igienico e della cucina**

Tempi:

a) per l'autorizzazione ad eseguire i lavori: entro 30 gg dalla richiesta del contributo;

b) per il pagamento: entro 90 gg dalla data di approvazione della rendicontazione finale delle opere.

A.R.C.A. CAPITANATA

- INTRODUZIONE ALLA CARTA DEI SERVIZI
- PRESENTAZIONE DELL'AGENZIA
- QUALITA' DEL SERVIZIO EROGATO
- DIRITTI E DOVERI DELL'ASSEGNATARIO
- OTTENERE UN ALLOGGIO DI E.R.P.
- RAPPORTO DI LOCAZIONE
- VENDITA DEGLI ALLOGGI DI E.R.P.
- MANUTENZIONE DEGLI ALLOGGI
  - Cura e manutenzione alloggio
  - Lavori di manutenzione a carico degli assegnatari
  - Lavori di manutenzione a carico dell'Agenzia
  - Chiedere un intervento di manutenzione
  - Lavori con riconoscimento di contributo
  - Lavori di manutenzione straordinaria
  - Autorizzazione ad eseguire lavori in proprio
  - Eliminazione barriere architettoniche
- AUTOGESTIONE DEGLI ALLOGGI E DEI SERVIZI
- STABILI A PROPRIETA' MISTA
- TEMPI DI CONCLUSIONE DEI PROCEDIMENTI
- TRASPARENZA GESTIONALE E PARTECIPAZIONE DELL'UTENZA
- PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE

MANUTENZIONE DEGLI ALLOGGI

LAVORI DI MANUTENZIONE STRAORDINARIA

La programmazione dei lavori di manutenzione del patrimonio immobiliare dell'ARCA Capitanata (straordinaria e di recupero) individua i lotti che necessitano di interventi manutentivi.
Ciascun intervento è condotto secondo le procedure stabilite dalla normativa in materia di lavori pubblici.
Le procedure sono suddivise nelle seguenti fasi:

- progettazione di fattibilità tecnica ed economica, progettazione definitiva e progettazione esecutiva.
- gara per l'affidamento dei lavori;
- esecuzione dei lavori;
- collaudo tecnico-amministrativo finale.

A.R.C.A. CAPITANATA

INTRODUZIONE ALLA CARTA DEI SERVIZI
PRESENTAZIONE DELL'AGENZIA
QUALITA' DEL SERVIZIO EROGATO
DIRITTI E DOVERI DELL'ASSEGNATARIO
OTTENERE UN ALLOGGIO DI E.R.P.
RAPPORTO DI LOCAZIONE
VENDITA DEGLI ALLOGGI DI E.R.P.
MANUTENZIONE DEGLI ALLOGGI
Cura e manutenzione alloggio
Lavori di manutenzione a carico degli assegnatari
Lavori di manutenzione a carico dell'Agenzia
Chiedere un intervento di manutenzione
Lavori con riconoscimento di contributo
Lavori di manutenzione straordinaria
Autorizzazione ad eseguire lavori in proprio
Eliminazione barriere architettoniche
AUTOGESTIONE DEGLI ALLOGGI E DEI SERVIZI
STABILI A PROPRIETA' MISTA
TEMPI DI CONCLUSIONE DEI PROCEDIMENTI
TRASPARENZA GESTIONALE E PARTECIPAZIONE DELL'UTENZA
PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE

MANUTENZIONE DEGLI ALLOGGI

AUTORIZZAZIONE AD ESEGUIRE LAVORI IN PROPRIO

Regolamento per l'autogestione dei servizi comuni da parte degli assegnatari di alloggi di e.r.p. e sociale; Regolamento per l'esecuzione dei lavori a cura degli assegnatari con riconoscimento di contributo da parte dell'Arca Capitanata; Regolamento sulla disciplina dei criteri di ripartizione degli oneri fra Arca Capitanata ed assegnatari e del riparto delle spese a carico degli assegnatari

L'assegnatario è tenuto a non eseguire nell'alloggio e nell'edificio opere senza autorizzazione e modifiche agli impianti esistenti.
Per eseguire lavori diversi da quelli posto a suo carico o per installare impianti integrativi l'assegnatario deve richiede l'autorizzazione dell'ARCA Capitanata.

Ufficio competente: Ufficio Manutenzione

Responsabile del procedimento: Responsabile Ufficio Manutenzione arch. Pazienza Lorenzo

Avvio dell'iter procedimentale: a richiesta dell'interessato

Procedura: L'assegnatario richiede tramite apposito modulo, l'autorizzazione ad eseguire i lavori. L'Ufficio competente, verificata la compatibilità dell'intervento richiesto rispetto alla destinazione, alle caratteristiche architettoniche e strutturali dell'immobile, rilascia l'autorizzazione.
I lavori autorizzati devono essere eseguiti a carico dell'assegnatario nel rispetto della normativa edilizia vigente e delle eventuali prescrizioni indicate dall'Agenzia.
Qualora da tali interventi autorizzati dall'Ente, derivino danni all'alloggio, ad altri alloggi, o a terzi, risponde direttamente l'assegnatario.
Al termine del rapporto di locazione, eventuali miglioramenti, addizioni o modifiche autorizzati non comportano in capo all'assegnatario diritto ad alcuna indennità.
L'Amministrazione ha il diritto di richiedere all'assegnatario che l'alloggio da riconsegnare sia riportato allo stato iniziale a spese dell'assegnatario.

Tempi di conclusione dei procedimenti:
entro 30 gg dalla richiesta

A.R.C.A. CAPITANATA

INTRODUZIONE ALLA CARTA DEI SERVIZI
PRESENTAZIONE DELL'AGENZIA
QUALITA' DEL SERVIZIO EROGATO
DIRITTI E DOVERI DELL'ASSEGNATARIO
OTTENERE UN ALLOGGIO DI E.R.P.
RAPPORTO DI LOCAZIONE
VENDITA DEGLI ALLOGGI DI E.R.P.
MANUTENZIONE DEGLI ALLOGGI
Cura e manutenzione alloggio
Lavori di manutenzione a carico degli assegnatari
Lavori di manutenzione a carico dell'Agenzia
Chiedere un intervento di manutenzione
Lavori con riconoscimento di contributo
Lavori di manutenzione straordinaria
Autorizzazione ad eseguire lavori in proprio
Eliminazione barriere architettoniche
AUTOGESTIONE DEGLI ALLOGGI E DEI SERVIZI
STABILI A PROPRIETA' MISTA
TEMPI DI CONCLUSIONE DEI PROCEDIMENTI
TRASPARENZA GESTIONALE E PARTECIPAZIONE DELL'UTENZA
PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE

MANUTENZIONE DEGLI ALLOGGI

ELIMINAZIONE BARRIERE ARCHITETTONICHE

Ufficio competente: Ufficio Manutenzione

Responsabile del procedimento: Responsabile Ufficio Manutenzione arch. Pazienza Lorenzo

Avvio dell'iter procedimentale: a richiesta scritta dell'interessato che compila il modulo predefinito dall'Agenzia presentandolo alla stessa direttamente, a mezzo posta, fax o per il tramite delle organizzazioni sindacali rappresentative dell'utenza.
Procedura: L'Ufficio competente, verifica la richiesta documentata dell'assegnatario o dell'amministratore dello stabile, secondo apposito modulo e provvede ad effettuare gli interventi tecnicamente possibili atti a garantire l'accessibilità all'alloggio e alle parti comuni qualora l'assegnatario o un componente del proprio nucleo familiare sia affetto da gravi difficoltà motorie, sensoriali o psichiche.
Nel caso in cui non sia possibile realizzare modifiche pienamente rispondenti alle necessità del richiedente, l'Agenzia favorisce lo scambio con altro alloggio idoneo o più facilmente ristrutturabile.

Tempi: Le modalità progettuali e i tempi di esecuzione dipendono, di volta in volta, dalla tipologia di intervento.

A.R.C.A. CAPITANATA

INTRODUZIONE ALLA CARTA DEI SERVIZI
PRESENTAZIONE DELL'AGENZIA
QUALITA' DEL SERVIZIO EROGATO
DIRITTI E DOVERI DELL'ASSEGNATARIO
OTTENERE UN ALLOGGIO DI E.R.P.
RAPPORTO DI LOCAZIONE
VENDITA DEGLI ALLOGGI DI E.R.P.
MANUTENZIONE DEGLI ALLOGGI
Cura e manutenzione alloggio
Lavori di manutenzione a carico degli assegnatari
Lavori di manutenzione a carico dell'Agenzia
Chiedere un intervento di manutenzione
Lavori con riconoscimento di contributo
Lavori di manutenzione straordinaria
Autorizzazione ad eseguire lavori in proprio
Eliminazione barriere architettoniche
AUTOGESTIONE DEGLI ALLOGGI E DEI SERVIZI
STABILI A PROPRIETA' MISTA
TEMPI DI CONCLUSIONE DEI PROCEDIMENTI
TRASPARENZA GESTIONALE E PARTECIPAZIONE DELL'UTENZA
PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE

AUTOGESTIONE DEGLI ALLOGGI E DEI SERVIZI

AUTOGESTIONE DEGLI ALLOGGI E DEI SERVIZI

La gestione degli spazi comuni e dei servizi accessori dei fabbricati è attuata dagli assegnatari secondo quanto stabilito nel "Regolamento per l'autogestione dei servizi comuni da parte degli assegnatari di alloggi di e.r.p. e sociale", approvato dalla Regione Puglia il 9 maggio 2017, con deliberazione n. 685.

L'autogestione è finalizzata alla manutenzione ed al godimento ottimale dei servizi e degli spazi comuni:

- la conduzione e la manutenzione ordinaria dei servizi, degli impianti, degli spazi e delle parti comuni, nel rispetto di quanto previsto nel Regolamento per gli assegnatari in locazione;
- la pulizia e l'uso delle parti comuni;
- l'erogazione dei servizi comuni, quali fornitura dell'acqua, dell'energia e del riscaldamento.

A.R.C.A. CAPITANATA

INTRODUZIONE ALLA CARTA DEI SERVIZI

PRESENTAZIONE DELL'AGENZIA

QUALITA' DEL SERVIZIO EROGATO

DIRITTI E DOVERI DELL'ASSEGNATARIO

OTTENERE UN ALLOGGIO DI E.R.P.

RAPPORTO DI LOCAZIONE

VENDITA DEGLI ALLOGGI DI E.R.P.

MANUTENZIONE DEGLI ALLOGGI

AUTOGESTIONE DEGLI ALLOGGI E DEI SERVIZI

Costituzione dell'autogestione
Il responsabile dell'autogestione
L'assemblea di autogestione
Il ruolo dell'Agenzia nell'autogestione
Pagamento delle quote di autogestione e morosità
Lavori a carico dell'autogestione

STABILI A PROPRIETA' MISTA

TEMPI DI CONCLUSIONE DEI PROCEDIMENTI

TRASPARENZA GESTIONALE E PARTECIPAZIONE DELL'UTENZA

PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE

AUTOGESTIONE DEGLI ALLOGGI E DEI SERVIZI

COSTITUZIONE DELL' AUTOGESTIONE

Art. 2 Regolamento per l'autogestione dei servizi comuni da parte degli assegnatari di alloggi di e.r.p. e sociale

L'ARCA Capitanata, nei fabbricati in cui gli alloggi sono tutti di proprietà dell'Ente o di proprietà di altri soggetti ai quali si applica la legge regionale n. 10/2014, attiva l'autogestione dei servizi accessori, degli spazi, delle parti comuni e della manutenzione degli alloggi.
L'Agenzia fornisce assistenza tecnica, amministrativa e legale necessaria per la costituzione dell'autogestione e il relativo funzionamento.
L'autogestione è formalmente costituita mediante apposita Assemblea convocata dall'Agenzia.
Al momento della costituzione l'Ente consegna il Regolamento dell'autogestione, le tabelle di riparto delle spese, la carta dei diritti e doveri.
Viene nominato il Responsabile dell'Autogestione, al quale viene consegnato l'elenco dei nominativi degli assegnatari delle unità immobiliari rientranti nell'autogestione.

A.R.C.A. CAPITANATA

INTRODUZIONE ALLA CARTA DEI SERVIZI
PRESENTAZIONE DELL'AGENZIA
QUALITA' DEL SERVIZIO EROGATO
DIRITTI E DOVERI DELL'ASSEGNATARIO
OTTENERE UN ALLOGGIO DI E.R.P.
RAPPORTO DI LOCAZIONE
VENDITA DEGLI ALLOGGI DI E.R.P.
MANUTENZIONE DEGLI ALLOGGI
AUTOGESTIONE DEGLI ALLOGGI E DEI SERVIZI
Costituzione dell'autogestione
Il responsabile dell'autogestione
L'assemblea di autogestione
Il ruolo dell'Agenzia nell'autogestione
Pagamento delle quote di autogestione e morosità
Lavori a carico dell'autogestione
STABILI A PROPRIETA' MISTA
TEMPI DI CONCLUSIONE DEI PROCEDIMENTI
TRASPARENZA GESTIONALE E PARTECIPAZIONE DELL'UTENZA
PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE

AUTOGESTIONE DEGLI ALLOGGI E DEI SERVIZI

IL RESPONSABILE DELL' AUTOGESTIONE

Artt. 14-15-16 Regolamento per l'autogestione dei servizi comuni da parte degli assegnatari di alloggi di e.r.p. e sociale

E' nominato al momento della costituzione dell'autogestione ed è scelto tra gli assegnatari o tra soggetti esterni.

Se scelto tra gli assegnatari deve essere in regola con il pagamento dei canoni di locazione. Se soggetto esterno non può rivestire incarichi in associazioni di consumatori, in partiti politici, né può essere titolare di cariche elettive e di amministrazione in enti pubblici.

L'incarico di responsabile dell'autogestione non può essere conferito altresì ad associazioni sindacali o associazioni di consumatori.

Il responsabile, con riferimento ai servizi gestiti direttamente dall'autogestione, ha la rappresentanza legale ai sensi e per gli effetti dell'art. 1131 cc. ed ha il compito di:

⇒ sottoscrivere contratti con enti, società o aziende per la fornitura dei servizi comuni, ricercando le condizioni economiche migliori, nonché tutti gli altri contratti che si rendano necessari per l'attività gestionale
⇒ tenere l'anagrafe di coloro che occupano gli alloggi;
⇒ comunicare all'Agenzia, con cadenza bimestrale, l'elenco aggiornato con le variazione dei nuclei familiari occupanti gli alloggi;
⇒ convocare le assemblee, eseguirne le relative deliberazioni e provvedere alla loro conservazione;
⇒ operare il riparto delle spese sulla base delle tabelle, comunicarlo agli assegnatari e riscuoterne le quote previa approvazione da parte dell'assemblea del bilancio preventivo e/o consuntivo;
⇒ in caso di mancato pagamento, diffidare l'assegnatario e darne comunicazione tempestiva all'Agenzia;
⇒ occuparsi della gestione contabile dell'autogestione (conservare e aggiornare il libro di cassa evidenziando le entrate e le uscite);
⇒ rendere il conto della propria gestione alla fine di ogni anno all'assemblea e trasmettere il bilancio approvato all'Agenzia;
⇒ presenta all'Assemblea (entro il 30 aprile di ogni anno) il rendiconto annuale e il preventivo per la gestione dell'anno successivo;
⇒ trasmette copia dei preventivi delle spese annuali e del rendiconto ad ogni assegnatario almeno cinque giorni prima della data fissata per l'assemblea;
⇒ informare l'Agenzia degli interventi di manutenzione straordinaria necessari;
⇒ ricevere gli atti giudiziari e amministrativi per conto dell'autogestione;
⇒ curare i rapporti con l'ARCA Capitanata.

Il mancato adempimento dei propri compiti può comportare la revoca dell'incarico, oltre ad eventuale risarcimento dei danni provocati.

Nel caso in cui vi siano beni o servizi comuni a più edifici affidati ad autogestioni differenti, è nominato un unico responsabile che per tali beni e servizi rappresenti le unità interessate nei confronti dell'Agenzia.

A.R.C.A. CAPITANATA

INTRODUZIONE ALLA CARTA DEI SERVIZI
PRESENTAZIONE DELL'AGENZIA
QUALITA' DEL SERVIZIO EROGATO
DIRITTI E DOVERI DELL'ASSEGNATARIO
OTTENERE UN ALLOGGIO DI E.R.P.
RAPPORTO DI LOCAZIONE
VENDITA DEGLI ALLOGGI DI E.R.P.
MANUTENZIONE DEGLI ALLOGGI
AUTOGESTIONE DEGLI ALLOGGI E DEI SERVIZI
Costituzione dell'autogestione
Il responsabile dell'autogestione
L'assemblea di autogestione
Il ruolo dell'Agenzia nell'autogestione
Pagamento delle quote di autogestione e morosità
Lavori a carico dell'autogestione
STABILI A PROPRIETA' MISTA
TEMPI DI CONCLUSIONE DEI PROCEDIMENTI
TRASPARENZA GESTIONALE E PARTECIPAZIONE DELL'UTENZA
PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE

AUTOGESTIONE DEGLI ALLOGGI E DEI SERVIZI

L'ASSEMBLEA DI AUTOGESTIONE

Artt. da 8 a 13 Regolamento per l'autogestione dei servizi comuni da parte degli assegnatari di alloggi di e.r.p. e sociale

L' Assemblea si riunisce:

⇒ in via ordinaria, almeno una volta l'anno e comunque entro 4 mesi dalla chiusura dell'esercizio finanziario per l'approvazione del rendiconto, l'approvazione bilancio di previsione e l'approvazione del relativo riparto delle fra gli assegnatari e i proprietari delle unità riscattate;

⇒ in via straordinaria
- su richiesta scritta e motivata dell'ARCA Capitanata;
- su richiesta, con indicazione dell'ordine del giorno, di almeno 1/6 degli assegnatari;
- tutte le volte che il responsabile dell'autogestione lo reputi necessario.

È convocata dal responsabile dell'autogestione mediante comunicazione scritta all'Agenzia e a ciascun assegnatario delle varie unità immobiliari, e deve pervenire almeno 5 giorni prima della data fissata.
Nell'ambito dell'assemblea, di volta in volta, sono nominati un presidente e un segretario.
Ogni assegnatario può farsi rappresentare da altro assegnatario o altra persona, tranne che dal responsabile dell'autogestione, con delega scritta. Non sono ammesse più di due deleghe alla stessa persona. Non è ammessa la delega al responsabile dell'autogestione.
L'Assemblea ha i seguenti compiti e responsabilità:

⇒ costituire il fondo di gestione nonché l'eventuale compenso al responsabile dell'autogestione esterno;

⇒ approvare il bilancio preventivo, consuntivo ed il riparto delle spese tra gli assegnatari nonché l'eventuale impiego del residuo attivo della gestione;

⇒ stabilire l'ammontare massimo delle spese che il responsabile dell'autogestione può effettuare di propria iniziativa, prelevando le somme dal fondo appositamente costituito;

⇒ approvare il piano di manutenzione ordinaria nonché le modalità di esecuzione delle opere ed i relativi contratti;

⇒ deliberare sulle spese di manutenzione ordinaria e sulla costituzione del relativo fondo;

⇒ approvare i contratti sulla fornitura dei servizi e della manutenzione ordinaria;

⇒ disciplinare l'uso delle cose assegnate in godimento comune, nonché la prestazione dei servizi all'interno dell'area di autogestione;

⇒ deliberare l'esperimento di eventuali azioni legali e di procedure di risoluzione alternativa delle controversie a tutela dei diritti dell'autogestione.

A.R.C.A. CAPITANATA

INTRODUZIONE ALLA CARTA DEI SERVIZI
PRESENTAZIONE DELL'AGENZIA
QUALITA' DEL SERVIZIO EROGATO
DIRITTI E DOVERI DELL'ASSEGNATARIO
OTTENERE UN ALLOGGIO DI E.R.P.
RAPPORTO DI LOCAZIONE
VENDITA DEGLI ALLOGGI DI E.R.P.
MANUTENZIONE DEGLI ALLOGGI
AUTOGESTIONE DEGLI ALLOGGI E DEI SERVIZI
Costituzione dell'autogestione
Il responsabile dell'autogestione
L'assemblea di autogestione
Il ruolo dell'Agenzia nell'autogestione
Pagamento delle quote di autogestione e morosità
Lavori a carico dell'autogestione
STABILI A PROPRIETA' MISTA
TEMPI DI CONCLUSIONE DEI PROCEDIMENTI
TRASPARENZA GESTIONALE E PARTECIPAZIONE DELL'UTENZA
PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE

AUTOGESTIONE DEGLI ALLOGGI E DEI SERVIZI

IL RUOLO DELL'AGENZIA NELL'AUTOGESTIONE

Art. 4 Regolamento per l'autogestione dei servizi comuni da parte degli assegnatari di alloggi di e.r.p. e sociale

L'Agenzia può verificare il buon andamento, la correttezza e l'economicità nella gestione dei beni e servizi comuni, effettuando verifiche periodiche, ispezioni in loco, richiesta di documentazione (bilanci, verbali o ogni altro documento necessario) e ogni altra attività necessaria.

Nel caso in cui siano rilevate irregolarità di gestione e/o mancata erogazione dei servizi accessori, imputabili al responsabile dell'autogestione, revoca gli organismi dell'autogestione e adotta le misure necessarie volte al ripristino della regolarità e buon andamento della gestione.

Se dalle verifiche e/o ispezioni risultano necessari interventi di competenza dell'autogestione, l'Agenzia stabilisce un termine entro cui provvedervi.

Qualora l'autogestione non provveda nel termine, l'Ente effettua l'intervento necessario addebitando all'autogestione i costi relativi e provvede alla revoca dell'autogestione.

A.R.C.A. CAPITANATA

INTRODUZIONE ALLA CARTA DEI SERVIZI

PRESENTAZIONE DELL'AGENZIA

QUALITA' DEL SERVIZIO EROGATO

DIRITTI E DOVERI DELL'ASSEGNATARIO

OTTENERE UN ALLOGGIO DI E.R.P.

RAPPORTO DI LOCAZIONE

VENDITA DEGLI ALLOGGI DI E.R.P.

MANUTENZIONE DEGLI ALLOGGI

AUTOGESTIONE DEGLI ALLOGGI E DEI SERVIZI

Costituzione dell'autogestione
Il responsabile dell'Autogestione
L'assemblea di autogestione
Il ruolo dell'Agenzia nell'Autogestione
Pagamento delle quote di autogestione e morosità
Lavori a carico dell'autogestione
STABILI A PROPRIETA' MISTA

TEMPI DI CONCLUSIONE DEI PROCEDIMENTI

TRASPARENZA GESTIONALE E PARTECIPAZIONE DELL'UTENZA

PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE

AUTOGESTIONE DEGLI ALLOGGI E DEI SERVIZI

PAGAMENTO DELLE QUOTE DI AUTOGESTIONE E MOROSITA'

Art. 19 Regolamento per l'autogestione dei servizi comuni da parte degli assegnatari di alloggi di e.r.p. e sociale

Ufficio competente: Ufficio Gestione Stabili

Responsabile del procedimento: Responsabile Ufficio Gestione Stabili ing. Salvemini Stefano

Gli assegnatari sono tenuti a pagare le quote per il funzionamento dell'autogestione, secondo le modalità e le scadenze deliberate dall'Assemblea.
Il responsabile dell'autogestione decorsi 10 gg dal mancato pagamento diffida l'assegnatario ad effettuare, entro un termine perentorio il versamento delle quote insolute.
In caso di inottemperanza relativa al pagamento di due mensilità il responsabile dell'autogestione trasmette all'Agenzia tutta la documentazione relativa specificando l'entità delle somme dovute dall'assegnatario e le spese occorse.
Gli assegnatari che si rendono morosi nel pagamento delle quote relative ai servizi accessori nei confronti dell'autogestione sono considerati a tutti gli effetti inadempienti agli obblighi derivanti dal contratto di locazione.
L'Agenzia invita l'assegnatario moroso al pagamento di quanto dovuto nel termine di 15 gg . In caso di mancato versamento, l'Ente anticipa al responsabile dell'autogesione le somme dovute e procede al recupero coattivo delle stesse nei confronti dell'assegnatario moroso e all'adozione di ogni altro provvedimento e azione di sua competenza.

A.R.C.A. CAPITANATA

INTRODUZIONE ALLA CARTA DEI SERVIZI
PRESENTAZIONE DELL'AGENZIA
QUALITA' DEL SERVIZIO EROGATO
DIRITTI E DOVERI DELL'ASSEGNATARIO
OTTENERE UN ALLOGGIO DI E.R.P.
RAPPORTO DI LOCAZIONE
VENDITA DEGLI ALLOGGI DI E.R.P.
MANUTENZIONE DEGLI ALLOGGI
AUTOGESTIONE DEGLI ALLOGGI E DEI SERVIZI
Costituzione dell'autogestione
Il responsabile dell'autogestione
L'assemblea di autogestione
Il ruolo dell'Agenzia nell'autogestione
Pagamento delle quote di autogestione e morosità
Lavori a carico dell'autogestione
STABILI A PROPRIETA' MISTA
TEMPI DI CONCLUSIONE DEI PROCEDIMENTI
TRASPARENZA GESTIONALE E PARTECIPAZIONE DELL'UTENZA
PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE

AUTOGESTIONE DEGLI ALLOGGI E DEI SERVIZI

LAVORI A CARICO DELL' AUTOGESTIONE

Art. 3 Regolamento per l'autogestione dei servizi comuni da parte degli assegnatari di alloggi di e.r.p. e sociale; Art. 2 Regolamento sulla disciplina dei criteri di ripartizione degli oneri fra Arca Capitanata ed assegnatari e del riparto delle spese a carico degli assegnatari

Tra i lavori di competenza dell'autogestione rientrano tutti quegli interventi che riguardano la normale conduzione delle parti comuni, la manutenzione e le forniture in genere.

- **Interventi che riguardano gli impianti centralizzati di riscaldamento, per l'approvvigionamento idrico e per lo smaltimento scarichi, impianto ascensore, impianto centralizzato TV, di illuminazione e impianti elettrici**
- **Altri interventi manutentivi (*riparazione tetti, terrazzi e grondaie per danni da negligenza, riparazione e/o sostituzione di infissi, vetrate, inferriate, cancellate e ringhiere condominiali, di parti mobili di arredo e complemento etc….)***

A.R.C.A. CAPITANATA

INTRODUZIONE ALLA CARTA DEI SERVIZI

PRESENTAZIONE DELL'AGENZIA

QUALITA' DEL SERVIZIO EROGATO

DIRITTI E DOVERI DELL'ASSEGNATARIO

OTTENERE UN ALLOGGIO DI E.R.P.

RAPPORTO DI LOCAZIONE

VENDITA DEGLI ALLOGGI DI E.R.P.

MANUTENZIONE DEGLI ALLOGGI

AUTOGESTIONE DEGLI ALLOGGI E DEI SERVIZI

Costituzione dell'autogestione
Il responsabile dell'autogestione
L'assemblea di autogestione
Il ruolo dell'Agenzia nell'autogestione
Pagamento delle quote di autogestione e morosità
Lavori a carico dell'autogestione

STABILI A PROPRIETA' MISTA

TEMPI DI CONCLUSIONE DEI PROCEDIMENTI

TRASPARENZA GESTIONALE E PARTECIPAZIONE DELL'UTENZA

PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE

STABILI A PROPRIETA' MISTA

CONDOMINIO

Art. 36 Legge regionale n. 10/2014

Nei fabbricati in cui l'ARCA Capitanata non è l'unico proprietario degli alloggi si configura il condominio.
Gli assegnatari degli alloggi situati in stabili a regime condominiale hanno diritto di voto in luogo dell'Agenzia (parte locatrice), per le delibere relative alle spese e alle modalità di gestione dei servizi a rimborso, compreso il riscaldamento, che sono tenuti a versare direttamente all'amministrazione del condominio.
Le spese a carico dei proprietari sono ripartite tra l'Ente e gli altri condomini in misura proporzionale alle quote (millesimi) di proprietà di ciascuno e secondo quanto previsto nel regolamento condominiale.

A.R.C.A. CAPITANATA

INTRODUZIONE ALLA CARTA DEI SERVIZI
PRESENTAZIONE DELL'AGENZIA
QUALITA' DEL SERVIZIO EROGATO
DIRITTI E DOVERI DELL'ASSEGNATARIO
OTTENERE UN ALLOGGIO DI E.R.P.
RAPPORTO DI LOCAZIONE
VENDITA DEGLI ALLOGGI DI E.R.P.
MANUTENZIONE DEGLI ALLOGGI
AUTOGESTIONE DEGLI ALLOGGI E DEI SERVIZI
STABILI A PROPRIETA' MISTA
Condominio
TEMPI DI CONCLUSIONE DEI PROCEDIMENTI
TRASPARENZA GESTIONALE E PARTECIPAZIONE DELL'UTENZA
PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE

TEMPI DI CONCLUSIONE DEI PROCEDIMENTI

LA QUALITA' NEI PROCEDIMENTI AMMINISTRATIVI

Le modalità, i termini e i tempi di svolgimento delle attività procedimentalizzate di competenza dell'Agenzia influiscono sulla qualità del servizio erogato.
Per ottenere la soddisfazione dell'utente nello svolgimento dei procedimenti amministrativi volti all'erogazione dei servizi, l'Agenzia pone l'attenzione:

- sul rispetto dei tempi necessari per l'attuazione del procedimento;
- sulla trasparenza nell'iter e nelle scelte operate dall'Agenzia,
- sulla semplificazione degli strumenti per attivare i procedimenti.

Attraverso la Carta dei Servizi, sono fornite all'utente le informazioni necessarie per conoscere i procedimenti che conducono all'emanazione degli atti di cui sono destinatari.
Al fine di soddisfare il fabbisogno informativo degli utenti, sono chiarite le seguenti informazioni:

⇒ "cosa fare per", ovvero le modalità di attivazione del procedimento;
⇒ "chi fa cosa", attraverso l'indicazione degli uffici preposti allo svolgimento delle attività procedimentali;
⇒ il "come dell'attività amministrativa", attraverso l'indicazione dell'iter procedimentale, dei riferimenti normativi e dei tempi previsti per la conclusione del procedimento.

A.R.C.A. CAPITANATA

INTRODUZIONE ALLA CARTA DEI SERVIZI
PRESENTAZIONE DELL'AGENZIA
QUALITA' DEL SERVIZIO EROGATO
DIRITTI E DOVERI DELL'ASSEGNATARIO
OTTENERE UN ALLOGGIO DI E.R.P.
RAPPORTO DI LOCAZIONE
VENDITA DEGLI ALLOGGI DI E.R.P.
MANUTENZIONE DEGLI ALLOGGI
AUTOGESTIONE DEGLI ALLOGGI E DEI SERVIZI
STABILI A PROPRIETA' MISTA
TEMPI DI CONCLUSIONE DEI PROCEDIMENTI
La qualità nei procedimenti amministrativi
Tempi medi di conclusione dei procedimenti
TRASPARENZA GESTIONALE E PARTECIPAZIONE DELL'UTENZA
PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE

TEMPI DI CONCLUSIONE DEI PROCEDIMENTI

TEMPI MEDI DI CONCLUSIONE DEI PROCEDIMENTI

I tempi di avvio e conclusione dei procedimenti amministrativi sono collegati a diversi fattori interni ed esterni.

Sono fattori interni:

- il carico di lavoro degli operatori preposti allo svolgimento delle singole attività procedimentali;
- la ripartizione delle fasi del procedimento tra uffici differenti;
- il livello di adeguatezza degli strumenti informatici per la gestione documentale.

Sono fattori esterni:

- il grado dell'accuratezza nella presentazione della richiesta e della documentazione necessaria;
- eventuali obblighi informativi posti a carico degli utenti che pertanto, una volta presentata la richiesta all'ufficio competente devono fornire ulteriori informazioni.

L'Agenzia opera affinché tali fattori non incidano sui tempi di conclusione dei procedimenti, attraverso:

⇒ la semplificazione degli iter procedimentali;

⇒ l'adozione di misure organizzative interne, avvalendosi delle nuove tecnologie informatiche e telematiche;

⇒ la riduzione degli obblighi informativi e, più in generale, degli oneri a carico degli utenti;

⇒ l'individuazione di modalità agevoli per l'utente per adempiere agli oneri a proprio carico (previsione della modulistica necessaria ad ogni richiesta, possibilità di reperirla attraverso il sito *web* dell'Agenzia).

I procedimenti amministrativi di competenza dell'Agenzia, sono regolati dalla normativa vigente e dal Regolamento adottato.

Il termine per concludere il procedimento comincia a decorrere dalla presentazione dell'istanza da parte dell'utente, alla quale viene attribuito un numero di protocollo.

L'istanza protocollata viene presa in carico dall'Ufficio competente per lo svolgimento dell'iter del procedimento.

Il procedimento si conclude con l'emanazione dell'atto finale che varia a seconda della tipologia della richiesta presentata.

TEMPI DI CONCLUSIONE DEI PROCEDIMENTI

TEMPI MEDI DI CONCLUSIONE DEI PROCEDIMENTI

Il rispetto dei tempi procedimentali è oggetto di verifica e controllo da parte dell'Agenzia, attraverso il monitoraggio semestrale dei tempi medi di conclusione dei procedimenti amministrativi.
Nell'attività di monitoraggio sono coinvolte tutte le strutture organizzative, nonché il Responsabile per la Prevenzione della Corruzione e per la Trasparenza dell'Agenzia.
Le risultanze dell'attività di verifica semestrale posta in essere viene resa nota attraverso pubblicazione sul sito istituzionale.

A.R.C.A. CAPITANATA

INTRODUZIONE ALLA CARTA DEI SERVIZI
PRESENTAZIONE DELL'AGENZIA
QUALITA' DEL SERVIZIO EROGATO
DIRITTI E DOVERI DELL'ASSEGNATARIO
OTTENERE UN ALLOGGIO DI E.R.P.
RAPPORTO DI LOCAZIONE
VENDITA DEGLI ALLOGGI DI E.R.P.
MANUTENZIONE DEGLI ALLOGGI
AUTOGESTIONE DEGLI ALLOGGI E DEI SERVIZI
STABILI A PROPRIETA' MISTA
TEMPI DI CONCLUSIONE DEI PROCEDIMENTI
La qualità nei procedimenti amministrativi
Tempi medi di conclusione dei procedimenti
TRASPARENZA GESTIONALE E PARTECIPAZIONE DELL'UTENZA
PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE

TRASPARENZA GESTIONALE E PARTECIPAZIONE DELL'UTENZA

TRASPARENZA GESTIONALE E PARTECIPAZIONE DELL'UTENZA

Art. 15 Legge regionale n. 22/2014

L'ARCA Capitanata si impegna a promuovere una più stretta collaborazione con le Organizzazioni Sindacali degli inquilini e confederali.
Le organizzazioni sindacali maggiormente rappresentative nel territorio sono pertanto coinvolte nell'attività dell'Agenzia, attraverso diverse forme di partecipazione e confronto diretto nell'ambito dei processi decisionali relativi.
Il confronto diretto con le organizzazioni sindacali avviene nella determinazione delle linee di indirizzo generali e degli obiettivi annuali e pluriennali l'Agenzia, per l'adozione dello Statuto, del bilancio sociale, della carta dei servizi, dei regolamenti di amministrazione e di contabilità, di organizzazione delle strutture e della dotazione organica del personale.
In attuazione dei principi di sussidiarietà, trasparenza e partecipazione degli utenti e delle loro rappresentanze all'attività amministrativa l'Agenzia, ai sensi dell'art. 15 Legge regionale 22/2014, ha costituito la Commissione inquilinato.
La Commissione ha funzione consultiva e propositiva, esprimendo pareri e proposte sulle modalità di gestione del patrimonio di edilizia residenziale pubblica.
E' composta dall'Amministratore Unico e dal direttore dell'Agenzia, da quattro sindaci, o loro delegati, dei comuni della provincia con maggiore densità demografica, quattro rappresentanti, o loro delegati, delle organizzazioni degli inquilini e assegnatari maggiormente rappresentative nel territorio provinciale, quattro rappresentanti delle organizzazioni sindacali confederali o loro delegati.
Oltre alle attività istituzionali previste dalla normativa vigente i sindacati degli inquilini svolgono altresì tutte le attività derivanti dal conferimento di apposite deleghe da parte degli assegnatari che a tal fine li autorizzano ad iniziative di impulso e di controllo dell'esito dei procedimenti amministrativi.
Le modalità di conferimento e revoca delle deleghe sindacali sono disciplinate da apposite convenzioni sottoscritte con l'ARCA Capitanata.
L'Agenzia si impegna, inoltre, nella cura delle comunicazioni delle informazioni necessarie all'utenza e alle organizzazioni sindacali.

A.R.C.A. CAPITANATA

- INTRODUZIONE ALLA CARTA DEI SERVIZI
- PRESENTAZIONE DELL'AGENZIA
- QUALITA' DEL SERVIZIO EROGATO
- DIRITTI E DOVERI DELL'ASSEGNATARIO
- OTTENERE UN ALLOGGIO DI E.R.P.
- RAPPORTO DI LOCAZIONE
- VENDITA DEGLI ALLOGGI DI E.R.P.
- MANUTENZIONE DEGLI ALLOGGI
- AUTOGESTIONE DEGLI ALLOGGI E DEI SERVIZI
- STABILI A PROPRIETA' MISTA
- TEMPI DI CONCLUSIONE DEI PROCEDIMENTI
- TRASPARENZA GESTIONALE E PARTECIPAZIONE DELL'UTENZA
- PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE

TRASPARENZA GESTIONALE E PARTECIPAZIONE DELL'UTENZA

TRASPARENZA GESTIONALE E PARTECIPAZIONE DELL'UTENZA

Art. 15 Legge regionale n. 22/2014

Gli assegnatari possono usufruire dell'assistenza delle Organizzazioni Sindacali per l'esercizio dei propri diritti. Si riportano i recapiti delle sedi locali delle Organizzazioni Sindacali presenti sul territorio provinciale:

ASSOCASA
Via Zara, 53 71121—Foggia
Tel. 0881.709517
Segretario Provinciale : Gerardo De Feudis
E-mail: assocasa.foggia@yahoo.it
Pec: assocasa.foggia@pec.it

SICET
Via Trento, 42– 71121 Foggia
Tel. 0881.724857
Segretario Generale: Angelo Sgobbo
E-mail: foggia@sicet.it
Pec: sicet.foggia@pec.cisl.it
Sito internet: www.cisl.foggia.com

SUNIA
Via Galliani, 36– 71121 Foggia
Tel. 0881.778447
Segretario Provinciale: Michela De Palma
E-mail: sunia.foggia@sunia.it; suniafoggia@libero.it
Pec: suniafoggia@pec.it

UNIAT
Via della Repubblica, 54—71121 Foggia
Tel. 0881.776976
Segretario Provinciale: Yuri Galasso
E-mail: iurigalasso@tiscali.it

A.R.C.A. CAPITANATA

INTRODUZIONE ALLA CARTA DEI SERVIZI
PRESENTAZIONE DELL'AGENZIA
QUALITA' DEL SERVIZIO EROGATO
DIRITTI E DOVERI DELL'ASSEGNATARIO
OTTENERE UN ALLOGGIO DI E.R.P.
RAPPORTO DI LOCAZIONE
VENDITA DEGLI ALLOGGI DI E.R.P.
MANUTENZIONE DEGLI ALLOGGI
AUTOGESTIONE DEGLI ALLOGGI E DEI SERVIZI
STABILI A PROPRIETA' MISTA
TEMPI DI CONCLUSIONE DEI PROCEDIMENTI
TRASPARENZA GESTIONALE E PARTECIPAZIONE DELL'UTENZA
PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE

PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE

ATTIVITA' DI PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE

L. n. 190/2012; d.lgs. 33/2013

Il rispetto degli standard qualitativi individuati nella presente Carta dei Servizi è strettamente collegato all'attività di anticorruzione svolta dall'Agenzia, in quanto favorisce condotte lecite e rispettose delle leggi.

La prevenzione della corruzione è un mezzo per riaffermare, tra l'altro, la tutela degli interessi collettivi, al fine di acquisire la giusta considerazione e fiducia da parte dei cittadini/utenti.

La legge 6 novembre 2012 n. 190 "Disposizioni per la prevenzione e la repressione della corruzione e dell'illegalità nella pubblica amministrazione", impone anche agli Enti di e.r.p. di:

-dotarsi di un Piano triennale per la prevenzione della corruzione (PTPC), da aggiornare annualmente, in cui delineare la propria strategia di anticorruzione, da coordinare con la normativa vigente e con il Piano nazionale anticorruzione (PNA);

-nominare un Responsabile per la prevenzione della corruzione (RPCT) che garantisca la piena attuazione del Piano.

In attuazione della normativa l'Agenzia, attraverso il RPCT, delinea la propria strategia di prevenzione della corruzione, tenendo conto del contesto esterno e interno in cui opera, e ne dà attuazione.

Per prevenire il rischio di corruzione, l'Ente provvede ad individuare i procedimenti amministrativi di propria competenza e a valutare il rischio corruttivo cui sono soggetti.

A seguito di questa valutazione sono definite le azioni da intraprendere per allontanare il rischio di corruzione dall'attività amministrativa dell'Agenzia.

A sostegno dell'integrità della sua azione amministrativa, l'Agenzia si impegna a sensibilizzare i dipendenti e coloro i quali collaborano a qualsiasi titolo, ai temi dell'etica e della legalità, coinvolgendoli nel processo di prevenzione della corruzione e rendendoli consapevoli dell'importanza che esso riveste per garantire un'Amministrazione equa e affidabile per tutti gli utenti.

A.R.C.A. CAPITANATA

INTRODUZIONE ALLA CARTA DEI SERVIZI
PRESENTAZIONE DELL'AGENZIA
QUALITA' DEL SERVIZIO EROGATO
DIRITTI E DOVERI DELL'ASSEGNATARIO
OTTENERE UN ALLOGGIO DI E.R.P.
RAPPORTO DI LOCAZIONE
VENDITA DEGLI ALLOGGI DI E.R.P.
MANUTENZIONE DEGLI ALLOGGI
AUTOGESTIONE DEGLI ALLOGGI E DEI SERVIZI
STABILI A PROPRIETA' MISTA
TEMPI DI CONCLUSIONE DEI PROCEDIMENTI
TRASPARENZA GESTIONALE E PARTECIPAZIONE DELL'UTENZA
PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE
Attività di prevenzione della corruzione