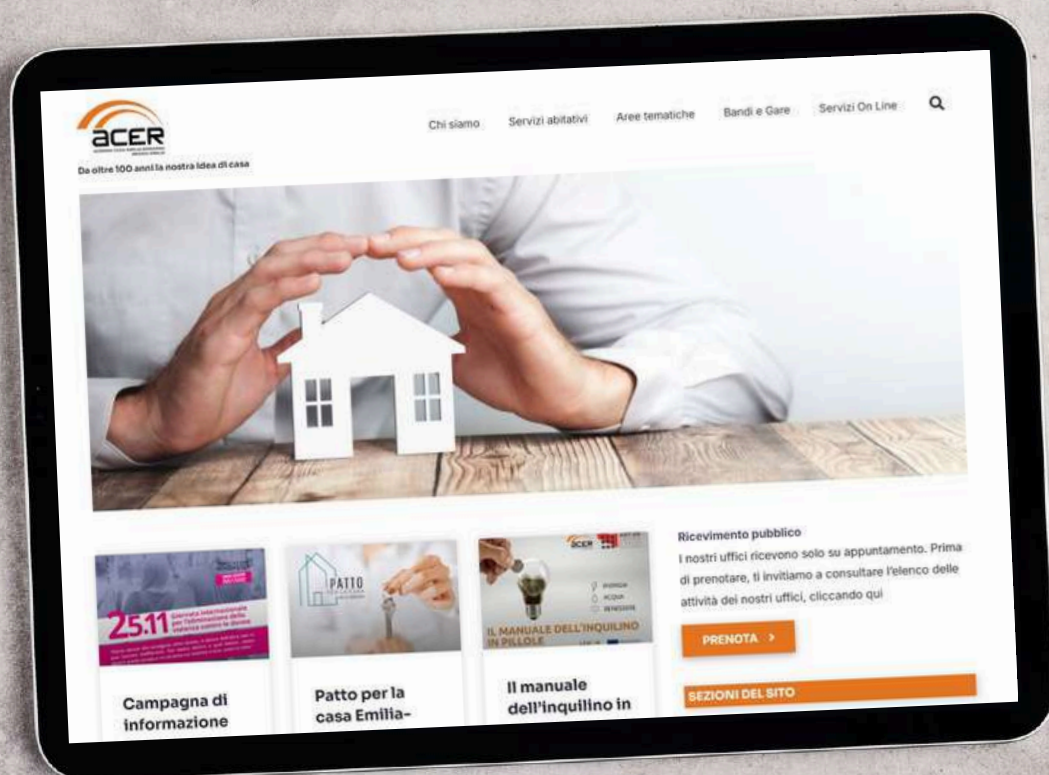


CARTA DEI SERVIZI



INDICE

• Introduzione del Presidente	pag. 3
• Cos'è la Carta dei Servizi	pag. 5
• Principi e standard qualitativi	pag. 7
• Struttura aziendale	pag. 9
• Prenotare un appuntamento	pag. 10
• Attività degli uffici	pag. 13

INTRODUZIONE DEL PRESIDENTE

*“Conoscenza, partecipazione,
tutela, controllo”*

Il dialogo tra Acer Reggio Emilia, i suoi utenti e i diversi enti locali, si costruisce ogni giorno attraverso uno scambio dinamico di informazioni molto diverse che provengono da città e paesi in rapida evoluzione, portatori di nuove esigenze.

Proprio in questo senso la Carta dei servizi è uno strumento prezioso, per la conoscenza, la partecipazione, la tutela e il controllo. Questo documento che guida gli utenti dei servizi abitativi pubblici con l'obiettivo di informare, rendere accessibili e fruibili i servizi, diffondere la conoscenza dei diritti e dei doveri, promuovere un'amministrazione trasparente, anche attraverso la definizione di standard di riferimento, rappresenta un risultato importante di questo dialogo.

Uguaglianza, imparzialità, continuità, cortesia e flessibilità, partecipazione, accoglienza, efficienza ed efficacia sono i principi fondamentali di Acer Reggio Emilia, che vuole essere sempre chiara e corretta con la propria utenza ed il più possibile tempestiva nel risolvere gli eventuali problemi.

Affinché i servizi abitativi pubblici possano raggiungere ancora meglio i propri obiettivi e consolidare il patto con gli utenti, accogliendo con fiducia il cambiamento, è essenziale che l'attuale complessità sia affrontata attraverso la trasparenza come metodologia, la chiarezza del linguaggio come risorsa e un impegno costante nella ricerca di nuove modalità di ascolto e comunicazione.

Federico A. Amico
Presidente di ACER Reggio Emilia



COS'È LA CARTA DEI SERVIZI

Con la *Carta dei Servizi* ACER Reggio Emilia chiarisce gli impegni che intende assumere nei confronti dei propri utenti al fine di migliorare la qualità dei servizi erogati.

L'Azienda si impegna a fornire prestazioni di qualità aderenti ai principi ispiratori della Carta stessa per cercare di rispondere alle esigenze dei cittadini assegnatari o aspiranti tali.

La *Carta* è valida su tutto il territorio provinciale e sarà aggiornata sulla base delle indicazioni derivanti da eventuali variazioni normative.

A COSA SERVE

La *Carta dei Servizi* è uno strumento per:

- far conoscere ai cittadini i servizi offerti;
- favorire i processi partecipativi;
- tutelare i cittadini da eventuali inadempienze;
- garantire qualità.

A CHI SI RIVOLGE

La *Carta dei Servizi* si rivolge agli assegnatari ed aspiranti tali di alloggi di Edilizia Residenziale Pubblica e di Edilizia Residenziale Sociale.

CONTENUTI DELLA CARTA

La Carta dei Servizi

- illustra gli standard di qualità dei servizi offerti;
- individua gli strumenti di tutela degli assegnatari;
- definisce i tempi di erogazione dei servizi;
- chiarisce i tempi di validità e le modalità di diffusione della *Carta*.

COME UTILIZZARLA

Nel caso di mancato rispetto degli impegni contenuti nella *Carta*, i cittadini possono tutelare i loro diritti tramite reclamo da indirizzare ad ACER.

Ogni contributo o suggerimento sarà oggetto di attenta analisi e valutazione da parte dell'Azienda.

DOVE TROVARLA

La Carta dei Servizi

- viene consegnata a tutti i nuovi assegnatari unitamente alla documentazione contrattuale;
- è consultabile e scaricabile dal sito www.acer.re.it;
- è consegnata ai richiedenti dagli operatori del front office.



PRINCIPI FONDAMENTALI

EGUAGLIANZA

I servizi resi alla cittadinanza si ispirano al principio di eguaglianza senza discriminazioni per motivi legati al sesso, alla razza, alla lingua, alla religione e alle opinioni politiche. L'eguaglianza va intesa non tanto come uniformità nelle prestazioni ma come divieto di ogni ingiustificata discriminazione.

L'Azienda si impegna ad adottare tutte le iniziative necessarie per adeguare le modalità di prestazione del servizio alle esigenze degli utenti socialmente deboli o portatori di handicap.

IMPARZIALITÀ E CONTINUITÀ

L'Azienda, nell'erogazione dei servizi di propria competenza, si ispira a criteri di obiettività, imparzialità e giustizia e garantisce regolarità e continuità del servizio impegnandosi a ridurre al minimo i disagi per gli utenti nel caso di funzionamento irregolare.

CORTESIA E FLESSIBILITÀ

Disponibilità, cortesia e flessibilità sono i presupposti con i quali l'Azienda impronta i rapporti con il proprio pubblico.

PARTECIPAZIONE

Per assicurare la migliore prestazione di servizi, l'Azienda favorisce e garantisce la partecipazione degli utenti sia in forma individuale che associata. La partecipazione è intesa come diritto all'informazione e alla trasparenza e come possibilità di formulare suggerimenti e indicazioni volti al miglioramento del servizio.

EFFICIENZA, EFFICACIA E MIGLIORAMENTO CONTINUO

L'Azienda mira a raggiungere obiettivi di efficienza ed efficacia e viene offerto il miglior servizio possibile rispetto alle risorse disponibili.

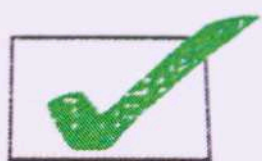
Si persegue il miglioramento continuo e costante delle prestazioni erogate.

STANDARD QUALITATIVI

Gli standard di riferimento sono indici che servono ad ACER per valutare il livello dei servizi erogati e per verificare che questi siano aderenti a quanto contenuto nel proprio statuto, consultabile all'indirizzo www.acer.re.it.

ACER Reggio Emilia è un'azienda certificata ISO 9001 in edizione corrente.

L'Azienda è tenuta ad offrire un servizio conforme agli standard di qualità previsti, come detta la certificazione ottenuta in attuazione della "politica della qualità" voluta dall'Amministrazione e illustrata dalla *Carta dei Servizi*.



Consiglio di Amministrazione

Direttore Generale

**Funzione
Patrimonio**

**Assistente
alla Direzione**

COORDINAMENTO DI DIREZIONE

Funzione Tecnica

Progettazione, Manutenzione e Impianti

Funzione Gestione ERP

Utenza Edilizia Residenziale Pubblica

Funzione Gestione ERS

Utenza Edilizia Residenziale Sociale

Funzione Servizi ai Fabbricati

**Funzione Progettazione
e Gestione sociale**

**Funzione Amministrativa,
Contabilità, Personale e CED**

**Funzione Appalti,
Economato e Segreterie**

Funzione Legale



PRENOTARE UN APPUNTAMENTO

Gli uffici ricevono solo su appuntamento che è possibile prenotare collegandosi al sito **prenota.acer.re.it**.

Per contattare telefonicamente gli uffici è necessario chiamare il centralino al numero **0522 236611**, seguire le indicazioni del risponditore automatico oppure attendere che risponda un operatore.

EDILIZIA RESIDENZIALE PUBBLICA

- Info su bollette d'affitto
- Ricalcolo canone d'affitto
- Disdetta del contratto di locazione
- Cambio alloggio
- Cambio intestazione alloggio
- Ampliamento del nucleo familiare
- Assegnazione autorimesse
- Rateizzazioni canoni insoluti
- Informazioni relative alle attestazioni ISE-ISEE
- Firma del contratto di locazione
- Coabitazioni per ragioni di assistenza
- Ospitalità temporanee
- Segnalazioni di occupazioni abusive degli alloggi

Tramite prenota.acer.re.it è possibile fissare appuntamenti per il lunedì mattina, il martedì pomeriggio, il mercoledì mattina e il venerdì mattina.

Tel. 0522 236902

e-mail: erp@acer.re.it

11

AGENZIA PER L'AFFITTO, STUDENTI E EDILIZIA RESIDENZIALE SOCIALE

- Info e contratti Agenzia per l'Affitto (case private)
- Info e contratti a canone agevolato (non ERP)
- Info e contratti per alloggi per studenti fuorisede

Tramite prenota.acer.re.it è possibile fissare appuntamenti per il martedì mattina e il giovedì mattina.

Tel. 0522 236901

e-mail: ers@acer.re.it

SERVIZI AI FABBRICATI, AUTOGESTIONI E CONDOMINI

- Spiegazione bilanci per autogestioni e gestioni dirette
- Chiarimenti su morosità condominiale in bolletta

Tramite prenota.acer.re.it è possibile fissare appuntamenti per il martedì mattina e il giovedì mattina.

Tel. 0522 236906

e-mail: condomini@acer.re.it



UFFICIO MANUTENZIONE

- Richiesta interventi di manutenzione
- Consegna chiavi degli alloggi assegnati dall'Ufficio Casa
- Autorizzazione dei lavori a carico utente
- Reclami relativi ad interventi manutentivi addebitati in bolletta
- Richiesta dati catastali

Tramite prenota.acer.re.it è possibile fissare appuntamenti per il lunedì mattina e il martedì pomeriggio.

Tel. 0522 236903

e-mail: manutenzione@acer.re.it

CERTIFICATI DI IDONEITÀ ALLOGGIO

Tramite prenota.acer.re.it è possibile fissare appuntamenti per il martedì pomeriggio, il mercoledì mattina e il venerdì mattina.

Tel. 0522 236904

e-mail: idoneita@acer.re.it

PATRIMONIO

- Estinzione diritti di prelazione
- Rogiti
- Compravendite

Tramite prenota.acer.re.it è possibile fissare appuntamenti per il lunedì mattina.

Tel. 0522 236632

e-mail: patrimonio@acer.re.it

13

Di seguito si illustra brevemente l'attività svolta da ogni ufficio.
Per maggiori informazioni o per appuntamenti contattare il centralino al numero 0522 236611 o visita il sito www.acer.re.it

UFFICIO GESTIONE UTENZA ERP

L'Ufficio si occupa della gestione dei contratti di locazione degli alloggi di Edilizia Residenziale Pubblica (ERP); predispone i contratti per le nuove assegnazioni, per i cambi alloggio e provvede al ricalcolo dei canoni di locazione per ogni singolo assegnatario in base alla normativa vigente.

UFFICIO GESTIONE UTENZA ERS

L'Ufficio si occupa della gestione dei contratti di locazione degli alloggi di Edilizia Residenziale Sociale (ERS); in particolare sono gestiti i contratti di locazione tramite l'Agenzia per l'Affitto, gli alloggi assegnati tramite graduatoria di locazione permanente, gli alloggi per studenti e altri locali non ERP sia di proprietà pubblica che privata.

UFFICIO SERVIZI AI FABBRICATI

L'Ufficio si occupa della verifica dell'operato degli amministratori, del controllo dei bilanci, dello svolgimento regolare delle attività, del recupero della morosità condominiale tramite addebito in bolletta e del rapporto diretto con assegnatari ed amministratori. Dove la proprietà è pubblica al 100% e dove ACER è legale rappresentante, l'Ufficio svolge il ruolo di amministratore del fabbricato con gli oneri che ne competono.

14

UFFICIO PATRIMONIO

L'Ufficio si occupa di tutti gli aspetti immobiliari del patrimonio di proprietà ACER e di quello gestito per conto dei Comuni della Provincia di Reggio Emilia o di altri Enti convenzionati.

UFFICIO TECNICO, PROGETTAZIONE, MANUTENZIONE E IMPIANTI

L'Ufficio effettua servizi di progettazione e direzione lavori finalizzati alla realizzazione di alloggi da destinare alla locazione in favore di anziani, studenti, giovani coppie, persone con disabilità o lavoratori in mobilità. Le attività conservative e di cura degli alloggi sono finalizzate al mantenimento ed accrescimento degli standard qualitativi tramite programmi di manutenzione ordinaria e straordinaria nei limiti di budget destinati degli Enti proprietari.

UFFICIO PROGETTAZIONE E GESTIONE SOCIALE

L'Ufficio si occupa di migliorare il senso di comunità e appartenenza, favorire relazioni positive tra i residenti, creare nuovi modelli dell'abitare e recuperare la morosità incolpevole attraverso una serie di azioni che tengano conto delle difficoltà economiche e sociali dei nuclei. In collaborazione con i Comuni e le associazioni locali dei quartieri, il Servizio garantisce la propria presenza sul territorio promuovendo lo sviluppo di progetti e attività di carattere educativo e formativo nei contesti abitativi.

15

UFFICIO FUNZIONE AMMINISTRATIVA, CONTABILITÀ, PERSONALE, CED

L'Ufficio si occupa di gestire le procedure amministrative dell'Azienda incluse quelle relative al personale in servizio, garantire lo sviluppo e la sicurezza dell'architettura informatica (hardware e software) ed ha la funzione di coordinare le informazioni e i relativi flussi verso gli Enti proprietari e gli assegnatari.

UFFICIO APPALTI, ECONOMATO E SEGRETERIE

L'Ufficio si occupa delle attività di segreteria a supporto degli organi amministrativi e dirigenziali di ACER, delle procedure di appalto di lavori e forniture e si rapporta con tutti gli uffici per la necessaria assistenza giuridica e amministrativa. Compito dell'ufficio è inoltre quello di garantire l'osservanza delle norme per quanto attiene il rispetto dei processi soggetti a verifica di qualità e trasparenza.

UFFICIO LEGALE

L'Ufficio si occupa della gestione delle pratiche legali dell'Ente, in fase precontenziosa e stragiudiziale in ogni fase e grado di giudizio. Compito specifico è rappresentato dalla gestione della morosità degli assegnatari e degli ex assegnatari e del possibile avvio delle procedure coattive. L'Ufficio supporta inoltre l'Azienda fornendo pareri volti alla risoluzione tempestiva di eventuali contestazioni esterne, predisponendo comunicazioni e presenziando a incontri d'ufficio e di settore.



AZIENDA CASA EMILIA-ROMAGNA
DELLA PROVINCIA DI REGGIO EMILIA
P.I. 00141470351

VIA DELLA COSTITUZIONE 6
42124 - REGGIO EMILIA

TEL. 0522 236611
FAX 0522 236699

INFO@ACER.RE.IT

WWW.ACER.RE.IT

SEGUICI ANCHE SU

