

**CARTA DEI SERVIZI
POLITICHE DELLA CASA
ANNO 2024**



Direzione d'Area Politiche Sociali e Welfare Cittadino
Direzione Politiche della Casa
Via di Francia 1 - 16° piano - Matitone - 16149 Genova
Telefono 010 5577537/3774
e-mail: serviziocasa@comune.genova.it
PEC: ufficiocasa.comge@postecer.it

Dirigente responsabile: Dott. Giovanni Chiappe

INDICE

INTRODUZIONE	3
VALIDITA' DELLA CARTA	3
PRINCIPI FONDAMENTALI	3
SERVIZI EROGATI	5
STANDARD DI QUALITA'	13
AZIONI DI MIGLIORAMENTO	15
DIFFUSIONE E COMUNICAZIONE	15
DIRITTI DEGLI UTENTI	16
RIMBORSI	16
DOVERI DEGLI UTENTI	16
CONCILIAZIONE	16

INTRODUZIONE

La Carta dei servizi è un impegno che la pubblica amministrazione assume con i cittadini per garantire la qualità dei servizi nella prospettiva del miglioramento continuo.

Esprime un "patto" per una qualità esplicita, controllabile, esigibile.

La Carta dei Servizi è un mezzo di comunicazione fondamentale per aiutare il cittadino a scoprire le attività del Comune e, in modo particolare, a conoscere gli strumenti disponibili per ricevere informazioni e/o servizi. Rappresenta quindi il sistema di comunicazione istituzionale attraverso il quale il Comune, si impegna a fornire ai propri portatori di interesse informazioni sempre più accessibili, immediate, trasparenti e complete promuovendo la conoscenza dei servizi e dei relativi standard qualitativi.

La Carta dei Servizi della Direzione Politiche della Casa è un documento che ha lo scopo di informare e orientare la cittadinanza, descrivendo in particolare le modalità di accesso ai servizi che intendono offrire risposte all'emergenza abitativa.

La maggior parte degli adempimenti dell'Ufficio Casa è regolata da norme di legge nazionali e regionali che disciplinano gli indirizzi, i requisiti dei destinatari e la realizzazione delle varie attività.

VALIDITA' DELLA CARTA

Gli standard e gli impegni contenuti in questa Carta sono validi a decorrere dal **1° gennaio 2024** e vengono aggiornati annualmente. In ogni caso, essa conserva la sua efficacia fino alla conclusione dei procedimenti di approvazione della successiva versione della Carta dei Servizi.

Tutte le informazioni sul servizio (numeri telefonici, orari, recapiti, ecc.) sono costantemente aggiornate nella versione on-line della Carta, all'indirizzo:

<https://smart.comune.genova.it/contenuti/carta-dei-servizi>

PRINCIPI FONDAMENTALI

I servizi sono erogati secondo principi di eguaglianza, imparzialità, continuità, efficienza ed efficacia, partecipazione, chiarezza e comprensibilità dei messaggi e nel rispetto delle Norme di riferimento, salvaguardando i diritti alla privacy e perseguendo il miglioramento continuo.

Eguaglianza dei diritti degli utenti

Il Comune si impegna a garantire uguaglianza di trattamento senza alcun tipo di discriminazione per tutte le persone che richiedono l'accesso ai servizi,

garantendo parità di condizioni di accesso, fruizione e uguaglianza di trattamento nell'erogazione dei servizi stessi.

Viene, inoltre, garantita la parità di trattamento nello svolgimento del servizio prestato fra le diverse categorie o fasce di utenti secondo le norme vigenti.

Imparzialità

L'erogazione del servizio, l'interpretazione delle clausole generali e specifiche dei documenti di regolazione dello stesso e la normativa di settore vengono espletati adottando criteri di obiettività, neutralità e imparzialità.

Continuità del servizio erogato

Il Comune si impegna a garantire la continuità e la regolarità nell'erogazione dei servizi ai propri utenti. Eventuali interruzioni nella normale erogazione dei servizi saranno considerate giustificate unicamente se conseguenti a situazioni imprevedibili o a cause di forza maggiore.

In tali casi il Comune si impegna a garantire un'efficace e tempestiva comunicazione di tali interruzioni nei confronti della propria utenza e si impegna a ridurre al minimo, per quanto possibile e nel rispetto delle normative vigenti, i tempi di disservizio.

Efficienza ed efficacia

Il servizio è erogato in modo da garantirne l'efficienza e l'efficacia nell'ottica del miglioramento continuo, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali a tale scopo conformemente ai principi di sostenibilità e di proporzionalità e secondo criteri di fattibilità tecnica ed economica.

Partecipazione

Il Comune garantisce sempre la partecipazione dell'utente alla prestazione del servizio, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio stesso, che per favorire la collaborazione nei confronti dei soggetti erogatori. L'utente può presentare reclami, memorie e documenti, prospettare osservazioni, cui il Comune e/o il gestore è tenuto a dare riscontro.

Chiarezza e comprensibilità dei messaggi

Il Comune, nel redigere qualsiasi documento e/o messaggio nei confronti degli utenti, pone la massima attenzione nell'uso di un linguaggio semplice e di immediata comprensione per gli stessi.

Privacy

Il Comune si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali degli utenti avvenga nel rispetto del D.Lgs. 196/2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali", come modificato da ultimo dal D.lgs. 101/2018 di adeguamento della normativa nazionale alle disposizioni del regolamento (UE) 2016/679 del

27 aprile 2016. In particolare i dati personali sono raccolti al solo fine di permettere al Comune la corretta erogazione del servizio, in collaborazione anche con soggetti terzi.

Per l'erogazione dei servizi, le necessarie operazioni effettuate sui dati sono le seguenti: raccolta, registrazione, conservazione, consultazione, modificazione, raffronto, cancellazione e qualunque altra operazione tra quelle previste dal codice privacy.

Standard di prestazione qualitativi e quantitativi

Gli standard di prestazione qualitativi e quantitativi sono individuati anche in collaborazione con le Associazioni di Tutela dei Consumatori e degli Utenti.

L'adeguatezza e il rispetto degli standard sono garantiti da idonei controlli interni.

Su metodologie e criteri impiegati viene data adeguata informazione preventiva alla Consulta dei Consumatori e degli Utenti del Comune di Genova.

I dati relativi al monitoraggio degli standard, nonché le azioni di miglioramento, sono pubblicati ogni anno, entro il mese di marzo, e consultabili al seguente indirizzo:

<https://smart.comune.genova.it/contenuti/carta-dei-servizi>

SERVIZI EROGATI

I servizi sotto elencati si rivolgono a singoli cittadini o famiglie che:

- si trovano nella situazione di richiedere un alloggio di edilizia residenziale pubblica;
- necessitano di soluzione abitativa temporanea a seguito di perdita dell'alloggio dovuto ad uno sfratto o sgombero imminente;
- necessitano di sostegno economico per far fronte a una situazione di morosità incolpevole a seguito di un provvedimento di sfratto.

ASSEGNAZIONE ALLOGGI EDILIZIA RESIDENZIALE PUBBLICA

A CHI É RIVOLTO:

A singoli cittadini o famiglie che si trovano nella situazione di richiedere un alloggio di edilizia residenziale pubblica e siano in possesso dei requisiti previsti dall'art.5 della legge regionale n.10 del 29 giugno 2004 (Link: [Requisiti per assegnazione alloggi ERP](#))

COSA OFFRE:

Gli alloggi di Edilizia Residenziale Pubblica (ERP), sono alloggi realizzati, acquistati o recuperati con sovvenzioni pubbliche in modo da poter essere dato in affitto a canoni più bassi rispetto ai canoni di mercato per finalità sociali proprie dell'edilizia residenziale pubblica.

COME FARE:

Il bando di concorso

Il Comune assegna gli alloggi tramite un bando di concorso da cui scaturisce una graduatoria pubblica secondo quanto previsto dalla legge regionale n.10/2004. La Legge Regionale numero 10 del 29 giugno 2004 prevede che i Comuni emanino ogni due anni un bando di concorso per l'assegnazione di alloggi di ERP situati nel proprio territorio.

I bandi sono pubblicati sul sito istituzionale.

(Link: <https://smart.comune.genova.it/NODE/10657>)

La domanda

Per l'assegnazione in locazione di un alloggio di ERP, coloro che alla data di pubblicazione del bando siano in possesso dei requisiti prescritti dalla legge regionale n.10/2004 (verificabili al link: [Requisiti per assegnazione alloggi ERP](#)) possono presentare **domanda** corredata dalla documentazione richiesta, entro i termini indicati dal bando, con le seguenti modalità:

- tramite posta certificata (PEC) a comunegenova@postemailcertificata.it
- a mezzo raccomandata A/R indirizzata alla Direzione Politiche della Casa – Ufficio Bandi ERP – c/o Archivio Protocollo Generale– Via di Francia 1
- a mano presso l'Archivio Protocollo Generale secondo gli orari di apertura dell'ufficio (link: <https://smart.comune.genova.it/content/archivio-generale-protocollo>)

In caso di inoltro della domanda tramite PEC, raccomandata A/R o a mano presso gli uffici, la **modulistica** è disponibile presso lo Sportello dell'Ufficio Casa o scaricabile dai siti istituzionali del Comune di Genova e dell'Azienda Regionale Territoriale per l'Edilizia (A.R.T.E).

La domanda è resa in autocertificazione ai sensi dell'art. 46 del DPR n. 445/2000. Svolgono attività di supporto alla compilazione delle domande, le Organizzazioni Sindacali degli Inquilini es.: S.U.N.I.A. Genova, S.I.C.E.T. Genova, U.N.I.A.T. Genova, FEDER.CASA Genova, A.N.I.A.G. Genova.

La graduatoria

A ciascuna domanda viene attribuito un punteggio che tiene conto delle condizioni di disagio familiare, abitativo ed economico **dichiarate e documentate**.

Tutti i requisiti e le condizioni che danno luogo al punteggio **devono essere posseduti alla data di pubblicazione del bando**, pertanto non potranno essere assegnati punteggi dovuti a cambiamenti delle condizioni abitative o familiari che si sono verificati successivamente alla data di pubblicazione del bando stesso.

Completata l'istruttoria delle domande, viene predisposta la **graduatoria provvisoria**. La graduatoria in forma anonimizzata è affissa all'Albo Pretorio del Comune di Genova per 30 giorni e pubblicata sul sito istituzionale del Comune di Genova e di A.R.T.E Genova.

Il **ricorso amministrativo** in opposizione alla graduatoria può essere presentato entro **30 giorni** dalla pubblicazione tramite raccomandata A.R. indirizzata alla Direzione Politiche della Casa – Ufficio Casa Bandi E.R.P. – Via di Francia 1 – 16149 Genova.

Conclusa la fase di riesame delle eventuali opposizioni, viene approvata la **graduatoria definitiva** pubblicata con le stesse modalità di quella provvisoria. La graduatoria ha validità a decorrere dal trentunesimo giorno successivo alla data di pubblicazione all'Albo Pretorio.

Entro **60 giorni** dalla data di pubblicazione della graduatoria definitiva all'Albo Pretorio Comunale è ammesso **ricorso giurisdizionale** al TAR Liguria.

Trascorso tale periodo la suddetta graduatoria diviene inoppugnabile e quindi efficace a tutti gli effetti.

Come consultare le graduatorie

La consultazione delle graduatorie provvisoria e definitiva può avvenire telematicamente mediante il codice identificativo attribuito alla propria domanda oppure rivolgendosi direttamente all'Ufficio Casa.

Gli interessati, possono, inoltre, ricevere su richiesta informazioni dettagliate tramite e-mail al seguente indirizzo di posta elettronica: bandierp@comune.genova.it indicando i propri dati e il proprio codice identificativo.

L'assegnazione degli alloggi

Gli alloggi vengono assegnati seguendo l'ordine della graduatoria definitiva a decorrere dal 31° giorno successivo alla pubblicazione all'Albo Pretorio.

L'assegnazione avviene tenuto conto del rapporto tra numero di vani e composizione del nucleo familiare richiedente.

Particolare attenzione viene rivolta a quei nuclei con componenti affetti da disabilità motoria: in questi casi l'alloggio deve anche presentare caratteristiche specifiche di accessibilità e di assenza di barriere architettoniche.

Verificato il permanere dei requisiti necessari ai fini dell'assegnazione, l'aspirante assegnatario viene convocato per la consegna della lettera di proposta di assegnazione. Dopo aver visionato l'immobile o la relativa planimetria, l'interessato sottoscrive il verbale di accettazione. L'assegnazione avviene quindi con provvedimento amministrativo, trasmesso all'ente gestore A.R.T.E. Genova (link: <https://www.arte.ge.it/>) che cura la stipula del contratto e gestisce la riscossione dei canoni di locazione degli alloggi. Il contratto ha durata 8 anni ed è rinnovato ad ogni successiva scadenza per uguale periodo, salvo che non sia stata pronunciata decadenza dall'assegnazione.

E' possibile rinunciare alla proposta di assegnazione e rimanere in graduatoria solo in presenza di valide motivazioni come previsto dall'art.6, comma 3 del Regolamento Comunale (link: [Regolamento Assegnazione Alloggi ERP](#)).

QUANTO COSTA:

La domanda di partecipazione è soggetta all'imposta bollo da 16 euro.
Il canone di locazione che ogni assegnatario è tenuto a corrispondere è determinato dalla legge regionale n. 27/1996 ed è commisurato alle caratteristiche dell'alloggio assegnato, alla situazione reddituale e patrimoniale complessiva del nucleo familiare. Oltre al canone di locazione sono a carico dell'assegnatario le spese di amministrazione.

RESPONSABILE:

Dott.ssa Chiara Rodi
e-mail: crodi@comune.genova.it
Telefono: 010 5573774

DOVE RIVOLGERSI

Ufficio Bandi Erp

Via di Francia 1 - Matitone-16° piano

Apertura al pubblico: L'ufficio riceve tutti i giorni su appuntamento previo contatto telefonico o via e-mail presso il piano terra del Matitone stanze n.1 e n.6

Informazioni telefoniche: dal lunedì al venerdì dalle ore 9:00 alle ore 12:00 ai numeri sotto indicati

Telefono:010 5574212/15

FAX: 010 5573655

e-mail: bandierp@comune.genova.it

PEC: ufficiocasa.comge@postecert.it

Ufficio Assegnazione Alloggi E.R.P.

Via di Francia 1 - Matitone-16° piano [mappa](#)

Apertura al pubblico: Gli uffici riceve tutti i giorni su appuntamento previo contatto telefonico o via e-mail presso il piano terra del Matitone stanze n.1 e n.2

Informazioni telefoniche: lunedì al venerdì dalle ore 9:00 alle ore 12:00 ai numeri sotto indicati

Telefono:010 5574210/94

FAX: 010 5573655

e-mail: ufficioassegnazionealloggi@comune.genova.it

PEC: ufficiocasa.comge@postecert.it

NORMATIVA DI RIFERIMENTO

Link: [Legge Regione Liguria n. 10/2004 e s.m.i. "norme per l'assegnazione e la gestione del patrimonio di edilizia residenziale pubblica e modifiche alla legge regionale del 12 marzo 1998 n. 9](#)

Link: [Delibera di Giunta Regionale n. 495/2023 "Nuovi indirizzi e criteri per l'assegnazione e la gestione degli alloggi di edilizia residenziale pubblica ed individuazione degli ambiti ottimali di utenza art.3 comma 1 lett. b\) e c\) della Legge Regionale n.10/2004 e s.m.i."](#)

Link: [Delibera n. 101 del 12/12/2019 "Regolamento comunale per l'assegnazione e gestione degli alloggi di edilizia residenziale pubblica ubicati nel comune di Genova"](#)

ACCOGLIENZA TEMPORANEA PER EMERGENZA ABITATIVA

A CHI É RIVOLTA:

Persone o nuclei familiari, privi di risorse economiche e/o familiari, ed in presenza di minori, anziani o invalidi, che, in caso di sfratto o altri eventi eccezionali, necessitano di una pronta accoglienza abitativa per superare l'emergenza in attesa di una sistemazione stabile.

I destinatari del servizio rispondono a tutti i requisiti specificati dalla Delibera di Giunta Comunale n. 72/2015 (link: [Delibera Giunta Comunale n.72/2015](#)) e di seguito elencati:

- a) Essere in condizioni di emergenza abitativa a seguito di sfratto esecutivo o sgombero, con situazione di fragilità per la presenza di anziani ultrasessantacinquenni, soggetti con invalidità pari o superiore al 74% o minori.
- b) Essere privi di risorse economiche, parentali e abitative idonee per far fronte autonomamente al problema.
- c) Essere in possesso dei requisiti di accesso alla graduatoria di E.R.P. ed essere:
 - già inseriti nella graduatoria degli aventi diritto all'assegnazione di alloggio E.R.P. con una posizione tale da ritenere possibile in tempi brevi una assegnazione di alloggio ovvero:
 - non ancora inseriti in graduatoria E.R.P. ma in possesso di requisiti per poter partecipare ad un prossimo bando ERP ed essere potenzialmente inseriti in una graduatoria in posizione utile per una assegnazione di alloggio.

COSA OFFRE:

Accoglienza temporanea in alloggi del patrimonio comunale o presso strutture del privato sociale con un contributo dei beneficiari alle spese di gestione dell'alloggio commisurato all'ISEE del nucleo familiare.

COME FARE:

La domanda

I cittadini interessati possono segnalare situazioni di disagio abitativo, contattando telefonicamente, tramite mail (o per mezzo degli Ambiti Territoriali Sociali, della ASL, o di Amministratori di Sostegno che si incaricano della segnalazione), l'Ufficio Emergenza Abitativa, che provvede a fissare un primo colloquio conoscitivo durante il quale vengono valutati i requisiti di accesso, la situazione contingente e le possibili soluzioni.

Nei colloqui successivi, l'Assistente Sociale progetta con la persona l'intervento di sostegno possibile, definendo obiettivi, tempi e impegni (ad esempio la

compartecipazione economica al pagamento della sistemazione alloggiativa temporanea).

Valutazione delle domande

La Commissione Emergenza Abitativa, appositamente nominata, valuta le domande, verifica la presenza dei requisiti e la possibilità di assegnazione di alloggio ERP. Viene definito un progetto di uscita dagli alloggi, per garantire la rotazione ed offrire maggiori risposte alla collettività.

La Commissione inserisce le situazioni idonee in apposito elenco costantemente aggiornato e ne dà comunicazione al cittadino. –

In mancanza di requisiti viene fornita assistenza personalizzata per individuare soluzioni alternative lavorando in rete con i Servizi Sociali pubblici e del Terzo settore.

Inserimento negli alloggi

L'inserimento negli alloggi avviene in base ai seguenti criteri:

- a) data di effettiva perdita dell'alloggio (sfratto o altro)
- b) idoneità alla vita in convivenza qualora si tratti di alloggi in co-housing
- c) tipologia degli alloggi e delle risorse al momento disponibili in funzione della condizione e della composizione del nucleo familiare.

Gli alloggi sono affidati tramite concessioni amministrative della durata di un anno rinnovabile a seconda del progetto, in un'ottica di conseguimento dell'autonomia abitativa.

QUANTO COSTA:

Il servizio di presa in carico è gratuito.

È previsto un contributo per la gestione dell'alloggio commisurato all'ISEE del nucleo familiare.

RESPONSABILE:

Dott.ssa Chiara Rodi

e-mail: crodi@comune.genova.it

Telefono: 010 5573774

DOVE RIVOLGERSI:

Ufficio Emergenza Abitativa

Via di Francia 1 - Matitone-16° piano

Apertura al pubblico: L'ufficio riceve su appuntamento presso il piano terra del Matitone stanze n.1 e n.2 previo contatto telefonico o e-mail.

Telefono: 010 5573774/4293

e-mail: ufficioemergenzaabitativa@comune.genova.it

NORMATIVA DI RIFERIMENTO:

Link: [Legge Regionale n. 38/2007 e s.m.i. "Organizzazione dell'intervento regionale nel settore abitativo"](#)

Link: [Delibera Giunta Comunale n. 72/2015 "Programma per emergenza abitativa. Individuazione dei requisiti e delle modalità per la concessione degli alloggi sociali temporanei e per gli inserimenti nelle strutture di accoglienza"](#)

Link: [Delibera Giunta Comunale n. 18/2017 "Approvazione della nuova classificazione degli alloggi comunali ad uso abitativo del Comune di Genova appartenenti al patrimonio disponibile in alloggi comunali ad uso abitativo del patrimonio indisponibile"](#)

CONTRIBUTO A SOSTEGNO DI INQUILINI MOROSI INCOLPEVOLI

A CHI E'RIVOLTO:

A coloro che necessitano di un contributo economico all'abitare perché non sono stati in condizione di pagare l'affitto a causa della perdita o della consistente riduzione della capacità reddituale del nucleo familiare e abbiano ricevuto da parte del locatore l'atto di intimazione di sfratto.

Possono accedere al contributo, nei limiti delle risorse disponibili, i richiedenti in possesso dei requisiti elencati all'art. 3 del Decreto del Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti del 30/03/2016 (link: [Requisiti contributo a sostegno di inquilini morosi](#)).

COSA OFFRE:

L'erogazione al proprietario di un contributo pubblico, erogato al Comune dalla Regione, destinato ad evitare o procrastinare lo sfratto oppure sostenere la stipula di un nuovo contratto di locazione (link: [Fondo morosità incolpevole](#)). L'importo massimo del contributo concedibile è pari a 12.000 euro (cfr art.4 Decreto 30/3/2016 secondo i criteri di finalizzazione dei contributi elencati dall'art. 5-link: [Decreto 30/03/2016 del M.I.T.](#))

COME FARE:

Per ottenere il contributo economico è necessario essere in possesso dei requisiti definiti dalle norme legislative riportate nell'Avviso pubblicato sul sito istituzionale del Comune (link: [Erogazione di contributi agli inquilini morosi incolpevoli titolari di contratto di locazione e soggetti a provvedimento di sfratto | Comune di Genova | Sito Istituzionale](#)).

La domanda

La domanda può essere presentata con le seguenti modalità:

- in via telematica accedendo all'apposita sezione del sito istituzionale dedicata ai "Servizi on line" (link: [Genova Digitale | Comune di Genova | Sito Istituzionale](#)) e selezionando in ricerca per "Argomenti" l'item "Casa" dal menu a tendina oppure, in alternativa, l'icona



L'accesso è consentito unicamente con le credenziali SPID, con Carta d'Identità Elettronica (CIE) e Carta Nazionale dei Servizi (CNS);

Link: [Contributo per inquilini morosi incolpevoli](#)

- tramite mail certificata (PEC) a comunegenova@postemailcertificata.it
- a mezzo raccomandata A/R indirizzata alla Direzione Politiche della Casa – Ufficio Emergenza Abitativa – c/o Archivio Protocollo Generale – Via di Francia 1 – 16149 Genova
- a mano presso l'Archivio Protocollo Generale – Via di Francia 1 - secondo gli orari di apertura dell'ufficio dal lunedì al venerdì dalle 8:30 alle 12:30 (link: <https://smart.comune.genova.it/content/archivio-generale-protocollo>)

In caso di inoltro della domanda tramite PEC, raccomandata A/R o a mano presso gli uffici, la **modulistica** è disponibile presso lo Sportello dell'Ufficio Casa, o scaricabile dai siti istituzionali del Comune di Genova (link: [DOMANDA CONTRIBUTO MOROSITA INCOLPEVOLE.pdf \(comune.genova.it\)](#))

La domanda è resa in autocertificazione ai sensi dell'art. 46 del DPR n. 445/2000.

QUANTO COSTA:

Nessun onere a carico del richiedente.

RESPONSABILE:

Dott.ssa Chiara Rodi

e-mail: crodi@comune.genova.it

Telefono: 010 5573774

DOVE RIVOLGERSI

Ufficio Emergenza Abitativa – Morosità Incolpevole

Via di Francia, 1 - Matitone 16° piano 16149 Genova [mappa](#)

Apertura al pubblico: L'Ufficio riceve su appuntamento contattando i numeri o scrivendo una e-mail ai seguenti recapiti

Telefono: 010 5573774/7278/4212/4215

e-mail: morositaincolpevole@comune.genova.it

NORMATIVA DI RIFERIMENTO

Link: [Decreto Legge n. 102/2013 "Disposizioni urgenti in materia di IMU, di altra fiscalità immobiliare, di sostegno alle politiche abitative e di finanza locale, nonché di cassa integrazione guadagni e di trattamenti pensionistici"](#)

Link: [Decreto 30/03/2016 del M.I.T. "Fondo nazionale destinato agli inquilini morosi incolpevoli di cui all'art.6, comma 5 del decreto legge 31/08/2013, n.102, convertito con modificazioni dalla legge n.124/2013. Riparto annualità 2016.](#)

Link: [Delibera Giunta Comunale n. 286/2016 "Attivazione procedura per erogazione di contributi agli inquilini titolari di contratto di locazione e soggetti a provvedimenti di sfratto per morosità incolpevole"](#)

Link: [Determina Dirigenziale n. 103/2017 "Procedura per erogazione di contributi agli inquilini titolari di contratto di locazione e soggetti a provvedimenti"](#)

di sfratto per morosità incolpevole. Approvazione ai sensi art.5, allegato A della DGR n.958/2016. Approvazione criteri ulteriori per assegnazione contributi.

STANDARD DI QUALITA'

SERVIZIO EROGATO	FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	VALORE GARANTITO
Assegnazione alloggi ERP	Accessibilità	Canali di presentazione delle domande	1. Mail certificata (PEC) 2. Raccomandata A/R 3. A mano
		Giorni settimanali di apertura al pubblico su appuntamento Sportello Ufficio Bandi ERP e Assegnazioni	5 giorni (su appuntamento anche per favorire gli orari dell'utenza)
	Tempestività	Intervallo di tempo tra la richiesta di informazioni tramite e-mail e la risposta all'utente	Per le risposte a quesiti semplici non superiore a 3 giorni
			Per le risposte a quesiti complessi da 7 a 10 giorni
	Tempestività	Tempo di assegnazione alloggi E.R.P. (Proposta assegnazione-visura alloggio-accettazione-provvedimento di assegnazione-contratto stipulato presso ARTE)	Entro 90 giorni

	Trasparenza	Canali di pubblicizzazione del Bando e delle graduatorie	<ol style="list-style-type: none"> 1. Albo Pretorio 2. Sito istituzionale Comune 3. Sito Arte 4. Invio formato elettronico a: <ul style="list-style-type: none"> • Municipi, • Distretti sociali • Sportelli del cittadino • Comuni inclusi nel Bacino di Utente cui è riferito il bando 5. Invio alle Associazioni sindacali inquilini
Accoglienza temporanea per emergenza abitativa	Accessibilità	Giorni settimanali di apertura al pubblico su appuntamento Sportello Ufficio Emergenza abitativa e Fondo Morosità incolpevole	5 giorni (su appuntamento anche per favorire l'orario possibile per l'utente)
	Tempestività	Intervallo di tempo tra la prima convocazione utile della Commissione emergenza e la comunicazione all'interessato riguardo l'inserimento nell'elenco degli idonei	Non superiore a 10 giorni
	Tempestività	Intervallo di tempo tra la proposta dell'alloggio abitabile al nucleo familiare e l'effettivo ingresso nell'immobile	Non superiore a 5 giorni

Contributo a sostegno di inquilini morosi incolpevoli	Tempestività	Intervallo di tempo tra prima convocazione utile della Commissione emergenza e la data della proposta al proprietario dell'immobile	Non superiore a 15 giorni
	Tempestività	Intervallo di tempo tra l'adozione del provvedimento di accoglimento della domanda e l'atto di liquidazione	Non superiore a 15 giorni lavorativi

AZIONI DI MIGLIORAMENTO

L'organizzazione persegue il miglioramento continuo dell'efficacia e dell'efficienza dei propri servizi a beneficio di tutte le parti interessate. Nel rispetto di questo principio sono avviate per l'anno 2024 le seguenti azioni di miglioramento:

- 1) Adozione di un sistema di passaggio delle telefonate a più colleghi dell'ufficio nel caso di assenza del primo destinatario per efficientare la risposta.
- 2) Sviluppo di un adeguato canale di presentazione delle domande online (per bando ERP 2025)

DIFFUSIONE E COMUNICAZIONE

Copia cartacea della presente Carta dei Servizi può essere richiesta alla Segreteria dell'Ufficio Casa via e-mail: ufficiocasa@comune.genova.it; presso la Segreteria è comunque affisso un estratto.

La Carta è pubblicata all'indirizzo:

<https://smart.comune.genova.it/contenuti/carta-dei-servizi>

In caso di impossibilità totale o parziale di erogazione del servizio, il Servizio ha l'obbligo, ove possibile, di darne preavviso il giorno precedente tramite informativa su quotidiani, TV locali e sito internet, nonché alle Associazioni dei Consumatori della Consulta dei Consumatori e degli Utenti del Comune di Genova.

DIRITTI DEGLI UTENTI

I cittadini possono formulare **suggerimenti, segnalazioni e reclami** relativi agli indicatori presenti nella Carta dei servizi attraverso la piattaforma **SegnalaCi** al seguente indirizzo:

<https://segnalazioni.comune.genova.it/>

La risposta alle segnalazioni ed ai reclami sarà fornita entro un tempo massimo di **10 giorni**.

Qualora, per la complessità dell'argomento, dovesse essere necessario un tempo maggiore, entro tale termine verrà fornita comunicazione all'utente indicando le azioni già svolte e il tempo stimato entro il quale sarà fornito completo riscontro.

RIMBORSI

La Carta dei Servizi impegna il soggetto emittente al rispetto dei principi e delle regole in essa contenuti.

Le previsioni seguenti sono definite in conformità alla Legge 69/2009, al Codice del consumo ed alla Legge 24 marzo 2012, n. 27.

DOVERI DEGLI UTENTI

L'erogazione del servizio è subordinata alla completezza della documentazione presentata dal cittadino; in caso di necessità di integrazione di documentazione o informazioni, l'Ufficio, entro 15 gg dall'acquisizione dell'istanza, ne dà comunicazione al cittadino, che è tenuto a fornire quanto richiesto nei tempi indicati, pena l'archiviazione della pratica.

CONCILIAZIONE

Nel caso in cui il cittadino non sia soddisfatto della risposta ricevuta, può aderire ad un tentativo di definizione stragiudiziale di risoluzione della controversia rivolgendosi alle sopra richiamate Organizzazioni Sindacali degli inquilini.

È fatta salva la possibilità di rivolgersi alle competenti autorità giurisdizionali.