

ACER RIMINI - Elenco dei servizi e dei procedimenti

SERVIZI AGLI UTENTI ASSEGNATARI DI ALLOGGI rev.1 del 30/03/2020

Servizi abitativi e Patrimoniali					
Servizio - Processo	Modalità – Condizioni	Tempi – Prestazioni	Norme di riferimento	Responsabile Processo	Modulistica
Convocazione e stipula contratto di locazione abitazione a canone sociale ed agevolato	Stipula contratto con assegnatario presso la sede ACER ad avvenuta ricezione della determina di assegnazione da parte del Comune	Convocazione per stipula contratto entro 10 giorni dal ricevimento del decreto di assegnazione da parte del comune.	Legge Regionale n° 24/2001 e s.m Deliberazioni regionali Regolamento del comune proprietario o unioni	Alessandra Atzei aatzei@acerimini.it	Contratto tipo di locazione
Consegna chiavi alloggio	La consegna delle chiavi avviene successivamente la firma del contratto di locazione	Entro 10 giorni dalla firma del contratto di locazione	Norme e delib. Regionali Regolamento del comune proprietario o unioni	Alessandra Atzei aatzei@acerimini.it	Verbale di consegna alloggio
Adeguamento annuale del canone (d'ufficio ai sensi della normativa regionale)	A seguito di verifica annuale sui requisiti di permanenza e sulla ISE / ISEE	Comunicazione nuovo canone con preavviso al mese precedente .	Legge Regionale n° 24/2001 e s.m Norme e delibere Regionali Regolamento del comune proprietario o unioni	Alessandra Atzei aatzei@acerimini.it	Modulo di richiesta adeguamento
Variazione nucleo familiare per ampliamento naturale (nascite – matrimonio - affidamento)	A seguito di richiesta scritta da parte dell'assegnatario, con presentazione ISE-ISEE aggiornata	Adeguamento canone a decorrere dal mese successivo alla data di richiesta.	Legge Regionale n° 24/2001 e s.m Norme e delibere Regionali Regolamento del comune proprietario o unioni	Alessandra Atzei aatzei@acerimini.it	Richiesta in carta libera o Modulo di richiesta dell'ampliamento

Servizio - Processo	Modalità – Condizioni	Tempi – Prestazioni	Norme di riferimento	Responsabile Processo	Modulistica
(*)Variazione nucleo familiare per effetto di stabile convivenza con parenti e conviventi.	A seguito di richiesta scritta dell'assegnatario, con presentazione ISE-ISEE aggiornata e cambio residenza del nuovo componente	Risposta alla richiesta entro 60 giorni con adeguamento canone a decorrere dal mese successivo alla data di richiesta.	Legge Regionale n° 24/2001 e s.m Norme e delibere Regionali Regolamento del comune proprietario o unioni	Alessandra Atzei aatzei@acerimi.ni.it	Richiesta in carta libera o Modulo di richiesta dell'ampliamento
Variazione nucleo per decesso e/o uscita componenti	A seguito di richiesta scritta da parte dell'Assegnatario e presentazione documenta ISE-ISEE e stato famiglia aggiornato	Risposta alla richiesta entro 60 giorni ed adeguamento canone a decorrere dal mese successivo alla data di richiesta.	Legge Regionale n° 24/2001 e s.m Normative e deliberaz. Regionali Regolamento del comune proprietario o unioni	Alessandra Atzei aatzei@acerimi.ni.it	Richiesta in carta libera
(*) Coabitazione	A seguito di richiesta scritta dell'Assegnatario	Risposta all'Assegnatario entro 60 giorni dalla richiesta con adeguamento canone dal mese successivo dalla data di richiesta		Alessandra Atzei aatzei@acerimi.ni.it	Modulo di comunicazione dell'ospitalità
Subentro nel contratto di locazione per uscita dall'alloggio, decesso assegnatario o separazione legale.	A seguito di richiesta scritta del componente del nucleo aspirante intestatario contratto, previa verifica dello stato di famiglia o presenza omologa tribunale per separazione	Risposta entro 60 giorni dalla data di verifica dei documenti a corredo della richiesta. Adeguamento canone dal mese successivo alla richiesta	Legge Regionale n° 24/2001 e s.m Normative e deliberaz. Regionali Regolamento del comune proprietario o unioni	Alessandra Atzei aatzei@acerimi.ni.it	Modulo di richiesta subentro
(*) Cambio Alloggio	A seguito di richiesta scritta da parte dell'assegnatario.	Aggiornamento periodico (secondo le disponibilità del Comune) della graduatoria "cambio alloggio"	Regolamento comunale d'uso Contratto di locazione	Alessandra Atzei aatzei@acerimi.ni.it	Richiesta scritta di cambio alloggio

Servizio - Processo	Modalità – Condizioni	Tempi – Prestazioni	Norme di riferimento	Responsabile Processo	Modulistica
Disdetta e restituzione alloggio ad ACER	A seguito di richiesta scritta da parte dell'assegnatario e consegna chiavi.	Cessazione applicazione canone dal mese successivo della consegna chiavi con alloggio libero.	Regolamento comunale d'uso Contratto di locazione	Alessandra Atzei aatzei@acerimini.it	Verbale di riconsegna alloggio

(*) Il requisito è soggetto a diversa applicazione in funzione dei regolamenti Comunali

SERVIZI AGLI UTENTI ASSEGNATARI DI ALLOGGI

Servizi di Manutenzione Alloggi e Parti Comuni

Servizio – Processo	Modalità – Condizioni	Tempi – Prestazioni	Norme di riferimento	Responsabile Processo	Modulistica
Manutenzione Urgente	A seguito di chiamata telefonica da parte dell'assegnatario	Sopralluogo - Intervento entro 1 giorno lavorativo dalla segnalazione telefonica	Convenzione con i Comuni proprietari alloggi – D.Lgs 50/2016 e s.m.i	Luca Camerani lcamerani@acerimini.it	----
Manutenzione Ordinaria	A seguito di chiamata telefonica da parte dell'assegnatario	Sopralluogo - Intervento entro 10 giorni lavorativi dalla segnalazione telefonica	Convenzione con i Comuni proprietari alloggi – D.Lgs 50/2016 e s.m.i	Luca Camerani lcamerani@acerimini.it	----
Recupero alloggi vuoti	A seguito di rilascio o abbandono alloggio	Disponibilità per riassegnazione entro 120 giorni max. (salvo diversa indicazione del Comune)	Convenzione con i Comuni proprietari alloggi – D.Lgs 50/2016 e s.m.i	Luca Camerani lcamerani@acerimini.it	----
Manutenzione Straordinaria	A seguito di programmazione interventi su edifici	Secondo programmazione degli interventi nel Piano triennale dei lavori	D.Lgs 50/2016 e s.m.i	Filippo Renzetti frenzetti@acerimini.it	----

RECLAMI

Gestione Reclami	I reclami possono essere presentati per inosservanza da parte di ACER dei requisiti contrattuali e degli standard indicati in questo documento.	Entro 30 giorni dal ricevimento del reclamo tramite lettera	Carta dei Servizi	Alessandra Atzei aatzei@acerimini.it	Richiesta scritta, in forma libera
------------------	---	--	-------------------	--	------------------------------------

ALTRI PROCEDIMENTI

Servizio - Processo	Modalità - Condizioni	Tempi – Prestazioni	Norme di riferimento	Responsabile Procedimento	Modulistica
Esercizio Diritto di Accesso agli atti	Richiesta scritta da parte dell'interessato, completa degli elementi richiesti dalla legge	Risposta per disponibilità di accesso entro 30 giorni	<ul style="list-style-type: none"> • L. n. 241/1990 e s.m • Codice dei contratti pubblici (D.lgs 50/2016 e s.m.i.) 	Alessandra Atzei aatzei@acerimini.it	Richiesta scritta di accesso agli "atti amministrativi"
Acquisizione di beni e servizi	Richieste ed esigenze connesse all'espletamento delle attività	Secondo quanto specificato nei contratti di acquisto di forniture	<ul style="list-style-type: none"> • Codice dei contratti pubblici (D.lgs 50/2016 e s.m.i.) e relativo Regolamento di esecuzione (D.P.R. 207/2010) • Regolamento unico per i lavori, servizi e forniture in economia di ACER Rimini 	Alessandra Atzei aatzei@acerimini.it Luca Camerani lcamerani@acerimini.it Filippo Renzetti frenzetti@acerimini.it	