

# Elenco dei servizi e dei Procedimenti

## SERVIZI AGLI UTENTI ASSEGNATARI ALLOGGI

<b>Servizi abitativi e Patrimoniali</b>					
<b>Servizio - Processo</b>	<b>Modalità – Condizioni</b>	<b>Tempi – Prestazioni</b>	<b>Norme di riferimento</b>	<b>Responsabile Processo</b>	<b>Modulistica</b>
Convocazione e stipula contratto di locazione alloggi erp	Stipula contratto con assegnatario presso la sede ACER successivamente al ricevimento della determina di assegnazione da parte del Comune.	Convocazione per stipula contratto <b>entro 15 giorni</b> in caso di alloggi pronti.	Convenzioni con i Comuni proprietari degli alloggi	A. Molossi	Contratto di locazione
Consegna chiavi alloggio	La consegna delle chiavi avviene di norma contestualmente alla firma del contratto di locazione (salvo eventuali casi di consegna di alloggi di nuova costruzione)	Lo stesso giorno della sottoscrizione del contratto di locazione <b>Entro 10 giorni</b> dalla firma del contratto di locazione per consegna nuovi alloggi	Convenzioni con i Comuni proprietari degli alloggi	A. Molossi	Verbale consegna alloggio
Adeguamento annuale del canone (d'ufficio ai sensi della normativa regionale)	A seguito di verifica annuale sui requisiti di permanenza e sull' ISE / ISEE	Comunicazione nuovo canone con l'invio della bolletta mese di Gennaio anno successivo.	Legge Regionale n° 24/2001	M. Brandolini	Autocertificazione con Dichiarazione ISE – ISEE
Variazione nucleo familiare per ampliamento naturale (nascite – matrimonio – affidamento-accoglienza di ascendenti o affini in linea ascendente)	A seguito di richiesta scritta da parte dell'assegnatario, con presentazione ISE-ISEE aggiornata	Risposta alla richiesta entro 60 giorni con adeguamento canone a decorrere dal mese successivo alla data di richiesta	Legge Regionale n° 24/2001	M. Brandolini	Comunicazione per ampliamento del nucleo familiare

## Elenco dei servizi e dei procedimenti

### SERVIZI AGLI UTENTI ASSEGNATARI ALLOGGI

#### Servizi Abitativi e Patrimoniali

Servizio – Processo	Modalità – Condizioni	Tempi – Prestazioni	Norme di riferimento	Responsabile Processo	Modulistica
Variatione nucleo familiare per effetto di stabile e continuativa convivenza per finalita' assistenziali e per un periodo di almeno 4 anni	A seguito di richiesta scritta da parte dell'assegnatario, con presentazione ISE-ISEE aggiornata e previa verifica anagrafica di acquisizione della residenza del nuovo componente	Risposta alla richiesta <b>entro 60 giorni</b> con adeguamento canone a decorrere dal mese successivo alla data di richiesta	Regolamento del Comune proprietario alloggio	M. Brandolini	Comunicazione per ampliamento del nucleo familiare
Variatione nucleo per decesso e/o uscita componenti	A seguito di richiesta scritta da parte dell'Assegnatario con presentazione ISE-ISEE e previa verifica anagrafica	Risposta alla richiesta <b>entro 60 giorni</b> con adeguamento canone a decorrere dal mese successivo alla data di richiesta	Legge Regionale n° 24/2001	M. Brandolini	Carta libera
Coabitazione (ammessa per persone che prestano assistenza a componenti del nucleo a con regolare contratto di lavoro)	A seguito di richiesta scritta dell'Assegnatario con allegata copia del contratto di lavoro	Risposta alla richiesta <b>entro 60 giorni</b>	Legge Regionale n° 24/2001	M. Brandolini	Comunicazione entrata Ospite
Subentro nel contratto di locazione per uscita dall'alloggio, decesso dell'assegnatario o separazione legale	A seguito di richiesta scritta dell'aspirante subentrante nel contratto di locazione, con presentazione ISE-ISEE aggiornata e previa verifica anagrafica	Risposta alla richiesta <b>entro 60 giorni</b> con adeguamento canone dal mese successivo alla richiesta	Legge Regionale n° 24/2001	M. Brandolini	Carta libera
(*) Cambio Alloggio	A seguito di richiesta scritta da parte dell'Assegnatario.	Aggiornamento periodico graduatoria "cambio alloggio"	Regolamento del comune proprietario	A. Molossi	Modulo Mobilità
Disdetta e restituzione alloggio ad ACER	A seguito di comunicazione scritta da parte dell'assegnatario	Decorrenza dell'interruzione del canone a partire dal mese successivo alla consegna chiavi		A. Molossi	Modulo Disdetta Modulo Riconsegna Chiavi

## Elenco dei servizi e dei procedimenti

### SERVIZI AGLI UTENTI ASSEGNATARI ALLOGGI

#### Servizi di Manutenzione Alloggi e Parti Comuni

Servizio – Processo	Modalità – Condizioni	Tempi – Prestazioni	Norme di riferimento	Responsabile Processo	Modulistica
Manutenzione in pronto intervento	A seguito di chiamata telefonica da parte dell'assegnatario per somma urgenza	Sopralluogo – Intervento <b>entro 2 ore</b> dalla segnalazione telefonica	Convenzione con i Comuni proprietari alloggi	M. Cazzola	----
Manutenzione urgente	A seguito di chiamata telefonica da parte dell'assegnatario	Sopralluogo – Intervento <b>entro 36 ore</b> dalla segnalazione telefonica	Convenzione con i Comuni proprietari alloggi	M. Cazzola	-----
Manutenzione Ordinaria	A seguito di chiamata telefonica da parte dell'assegnatario	Sopralluogo - Intervento <b>entro 10 giorni</b> lavorativi dalla segnalazione telefonica	Convenzione con i Comuni proprietari alloggi	M. Cazzola	-----
Ripristino alloggio	A seguito di consegna dell'alloggio da parte dell'assegnatario ad Acer per abbandono alloggio o rescissione del contratto di locazione.	Sopralluogo – ed esecuzione intervento <b>entro 60 giorni</b> dalla consegna chiavi da parte dell'assegnatario e dopo valutazione dell'investimento.	Convenzione con i Comuni proprietari alloggi	M. Cazzola	----

## Elenco dei servizi e dei procedimenti

### SERVIZI AGLI ASSEGNATARI LOCALI ERP AD USO NON ABITATIVO (NEGOZI E POSTI AUTO)

<b>Gestione dei Servizi Abitativi e Patrimoniali</b>					
<b>Servizio - Processo</b>	<b>Modalità - Condizioni</b>	<b>Tempi – Prestazioni</b>	<b>Norme di riferimento</b>	<b>Responsabile Processo</b>	<b>Modulistica</b>
Richiesta locazione	Richiesta scritta interessato alla locazione	Risposta <b>entro 90 giorni</b> sulla disponibilità del locale		M. Brandolini	Carta libera
Stipula contratto locazione locali ad uso non abitativo	Stipula contratto con locatario presso la sede ACER successivamente l'istruttoria della pratica	Convocazione e firma del contratto di locazione <b>entro 30 giorni</b>	Codice Civile per contratti privatistici	M. Brandolini	-----

### ALTRI PROCEDIMENTI

<b>Servizio - Processo</b>	<b>Modalità - Condizioni</b>	<b>Tempi – Prestazioni</b>	<b>Norme di riferimento</b>	<b>Responsabile Procedimento</b>	<b>Modulistica</b>
Esercizio Diritto di Accesso agli atti	Richiesta scritta da parte dell'interessato	Risposta per disponibilità di accesso entro 30 giorni	<ul style="list-style-type: none"> <li>• L. n. 241/1990 e s.m</li> <li>• Codice dei contratti pubblici (D.lgs 163 del 12/4/2006 e s.m.i.)</li> <li>• Regolamento interno accesso agli atti</li> </ul>	M. Cazzola M. Cenacchi A. Molossi M. Brandolini	Richiesta su modulo "Richiesta accesso 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"> <li>• Codice dei contratti pubblici (D.lgs 163 del 12/4/2006 e s.m.i.) -</li> <li>• Regolamento unico per i lavori, servizi e forniture in economia ai sensi del D.Lgs 163/2006 di ACER Ferrara</li> </ul>	M. Cazzola M. Cenacchi A. Molossi M. Brandolini	