

Elenco dei servizi e dei Procedimenti

SERVIZI AGLI UTENTI ASSEGNATARI ALLOGGI rev.1 del 28/05/2020

Servizi abitativi e Patrimoniali					
Servizio - Processo	Modalità – Condizioni	Tempi – Prestazioni	Norme di riferimento	Responsabile Processo	Modulistica
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 entro 15 giorni dal ricevimento della determina di assegnazione del comune	Convenzioni con i Comuni proprietari degli alloggi	Servizio Clienti (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 Entro 10 giorni dalla firma del contratto di locazione per consegna nuovi alloggi	Convenzioni con i Comuni proprietari degli alloggi	Servizio Clienti (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 sulla ISEE	Comunicazione nuovo canone con l'invio della bolletta mese di ottobre dell'anno di vigenza della ISEE (o nuova decorrenza decisa dalla Regione.	Legge Regionale n° 24/2001	Servizio Finanziario (M.Brandolini)	Autocertificazione con Dichiarazione ISEE
Variazione nucleo familiare per ampliamento naturale (nascite, matrimonio, affidamento, accoglienza ascendenti o affini in linea ascendente)	A seguito di richiesta scritta da parte dell'assegnatario, con presentazione ISEE aggiornata	Risposta alla richiesta entro 60 giorni con adeguamento canone a decorrere dal mese successivo alla data di presentazione della nuova ISEE	Legge Regionale n° 24/2001	Servizio Finanziario (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
Variazione nucleo familiare per effetto di stabile e continuativa convivenza per reciproca assistenza morale e materiale	A seguito di richiesta scritta da parte dell'assegnatario, con presentazione ISEE aggiornata e previa verifica anagrafica di acquisizione della residenza nell'alloggio erp, da parte del nuovo componente	Risposta alla istanza entro 60 giorni dal ricevimento con adeguamento canone a decorrere dal mese successivo alla data dell'istanza se completa dei documenti richiesti ovvero dal mese successivo a quello di presentazione dei documenti richiesti.	Regolamento del Comune proprietario alloggio	Servizio Finanziario (M.Brandolini)	Comunicazione per ampliamento del nucleo familiare
Variazione nucleo per decesso e/o uscita componenti	A seguito di richiesta scritta da parte dell'Assegnatario con presentazione ISEE aggiornata e previa verifica delle risultanze anagrafiche	Risposta alla istanza entro 60 giorni dal ricevimento, con adeguamento canone a decorrere dal mese successivo alla data dell'istanza se completa dei documenti richiesti ovvero dal mese successivo a quello di presentazione dei documenti richiesti.	Legge Regionale n° 24/2001	Servizio Finanziario (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 corredata da certificazione comprovante le esigenze di assistenza ed eventualmente da copia del contratto di lavoro nel caso in cui l'assistenza non sia prestata da familiare	Risposta alla richiesta entro 60 giorni dal ricevimento. Variazione del canone solo in caso di familiare che acquisisce la residenza, con decorrenza dal mese successivo alla presentazione dell'ISEE aggiornata	Legge Regionale n° 24/2001	Servizio Finanziario (M.Brandolini)	Comunicazione entrata Ospite

Elenco dei servizi e dei procedimenti

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 ISEE aggiornata e previa verifica anagrafica	Risposta alla richiesta entro 60 giorni dal ricevimento della istanza se completa dei documenti richiesti, ovvero dal mese successivo a quello di presentazione dei documenti richiesti	Legge Regionale n° 24/2001	Servizio Finanziario (M.Brandolini)	Carta libera
(*) Cambio Alloggio	A seguito di richiesta scritta da parte dell'Assegnatario.	Aggiornamento periodico della graduatoria "cambio alloggio" da parte dei Comuni	Regolamento del comune proprietario	Servizio Clienti (A.Molossi)	Modulo Mobilità
Disdetta e restituzione alloggio ad ACER	A seguito di comunicazione scritta da parte dell'assegnatario	Decorrenza interruzione del canone a partire dal mese successivo alla consegna chiavi		Servizio Clienti (A.Molossi)	Modulo Disdetta Modulo Riconsegna Chiavi

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

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 entro 1 ore dalla segnalazione telefonica	Convenzione con i Comuni proprietari alloggi	Servizio Tecnico (M. Cenacchi)	----
Manutenzione urgente	A seguito di chiamata telefonica da parte dell'assegnatario	Sopralluogo – Intervento entro 24 ore dalla segnalazione telefonica	Convenzione con i Comuni proprietari alloggi	Servizio Tecnico (M. Cenacchi)	-----
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	Servizio Tecnico (M. Cenacchi)	-----

Elenco dei servizi e dei procedimenti

Ripristino alloggio	A seguito di consegna dell'alloggio da parte dell'assegnatario ad Acer per abbandono alloggio o risoluzione del contratto di locazione.	Sopralluogo – ed esecuzione intervento entro 60 giorni dalla consegna chiavi da parte dell'assegnatario e dopo valutazione dell'investimento.	Convenzione con i Comuni proprietari alloggi	Servizio Tecnico (M. Cenacchi)	----
---------------------	---	--	--	--------------------------------	------

SERVIZI AI CONDUTTORI DI LOCALI ERP AD USO NON ABITATIVO (NEGOZI E POSTI AUTO)

Gestione dei Servizi Abitativi e Patrimoniali					
Servizio - Processo	Modalità - Condizioni	Tempi – Prestazioni	Norme di riferimento	Responsabile Processo	Modulistica
Richiesta locazione	Richiesta scritta interessato alla locazione	Risposta entro 30 giorni dal ricevimento della richiesta sulla disponibilità del locale richiesto		Servizio Finanziario (M.Brandolini)	Carta libera
Stipula contratto locazione locali ad uso non abitativo	Stipula contratto con conduttore presso la sede ACER, in base ai criteri di priorità deliberati da ACER e previa verifica della solvibilità del conduttore	Convocazione e firma del contratto di locazione nei termini previsti dall'impegno sottoscritto tra ACER e conduttore	Codice Civile per contratti privatistici	Servizio Finanziario (M.Brandolini)	-----

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	Risposta per disponibilità di accesso entro 30 giorni	• L. n. 241/1990 e s.m	D. Carrara M. Cenacchi	• Richiesta su modulo "Richiesta

Elenco dei servizi e dei procedimenti

			<ul style="list-style-type: none"> • Codice dei contratti pubblici (D.lgs 163 del 12/4/2006 e s.m.i.) • Regolamento interno accesso agli atti 	<p>A. Molossi M. Brandolini</p>	<p>accesso atti amministrativi”</p> <ul style="list-style-type: none"> • Doc. identità richiedente
<p>Acquisizione di beni e servizi</p>	<p>Richieste ed esigenze connesse all’espletamento delle attività</p>	<p>Secondo quanto specificato nei contratti di acquisto di forniture</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Codice dei contratti pubblici (D.lgs 163 del 12/4/2006 e s.m.i.) - • Regolamento unico per i lavori, servizi e forniture in economia ai sensi del D.Lgs 163/2006 di ACER Ferrara 	<p>D. Carrara M. Cenacchi A. Molossi M. Brandolini</p>	