AZIENDA LOMBARDA PER L'EDILIZIA RESIDENZIALE
DELLA PROVINCIA DI MONZA E BRIANZA

CARTA DEI SERVIZI

INDICE

1. NATURA E FINI ISTITUZIONALI DELL'ALER pag. 3

2. ATTIVITA' DELL'AZIENDA pag. 3

3. ORGANI DELL'AZIENDA pag. 4

4. LA CARTA DEI SERVIZI pag. 5

4.1 Premessa pag. 5

4.2 Scopo della Carta dei Servizi pag. 5

4.3 Definizioni pag. 5

4.4 Principi fondamentali pag. 5
4.4.1 soddisfazione dell'utente pag. 5
4.4.2 garanzia, trasparenza e imparzialità di trattamento pag. 5
4.4.3 continuità pag. 5
4.4.4 partecipazione pag. 6
4.4.5 cortesia pag. 6
4.4.6 efficacia ed efficienza pag. 6
4.4.7 autocertificazione pag. 6
4.4.8 ricevimento del pubblico pag. 6

4.5 Le modalità del servizio erogato
4.5.1 Premessa pag. 6
4.5.2 L'abitazione pag. 7
4.5.3 Le assegnazioni di alloggi a canone sociale pag. 7
4.5.4 I cambi alloggio pag. 7
4.5.5 Disdetta pag. 7
4.5.6 Le vendite del patrimonio pag. 8
4.5.7 Il canone sociale pag. 8
4.5.8 Variazione del canone pag. 8
4.5.9 Contributi di solidarietà pag. 8
4.5.10 Ospitalità temporanea e ampliamento del nucleo familiare pag. 8
4.5.11 Subentro nel contratto di locazione pag. 8
4.5.12 L'autogestione dei servizi pag. 9
4.5.13 La manutenzione ordinaria pag. 9
4.5.14 La manutenzione straordinaria pag. 9

4.6 Informazioni essenziali all'utente
4.6.1 Apertura al pubblico pag. 10
4.6.2 Come comunicare con noi pag. 10

4.7 La tutela
4.7.1 Valutazione e miglioramento della qualità dei servizi pag. 11
4.7.2 Validità della Carta dei Servizi pag. 11
4.7.3 Il Garante pag. 11

1. NATURA E FINI ISTITUZIONALI DELL'ALER

L'ALER di Monza e Brianza è un' Azienda pubblica di natura economica dotata di personalità giuridica, di autonomia imprenditoriale, organizzativa e contabile e sottoposta, per taluni atti, alla vigilanza e al controllo della Regione Lombardia.
E' dotata di un proprio Statuto approvato dal Consiglio Regionale della Lombardia.
La missione dell'ALER di Monza e Brianza è "soddisfare la domanda di abitazione" attraverso:
la gestione, la valorizzazione e l'ampliamento del patrimonio di edilizia residenziale pubblica, l'ottimizzazione delle risorse finanziarie pubbliche e private disponibili, il recupero di aree dimesse e degradate.
I valori in cui crede e nel rispetto dei quali opera ALER di Monza e Brianza sono:

- Centralità e attenzione alla persona
- Disponibilità, collaborazione e trasparenza con gli utenti
- Attenzione al territorio e rispetto dell'ambiente
- Valorizzazione delle risorse umane

ALER assicura ai cittadini, singoli e associati, il diritto di accesso agli atti e disciplina il rilascio di copie degli stessi previo pagamento dei soli costi; individua con norme di organizzazione degli uffici e dei servizi, i responsabili dei procedimenti; detta le norme necessarie per assicurare ai cittadini l'informazione sullo stato degli atti e delle procedure e sull'ordine di esame di domande, progetti e provvedimenti che comunque li riguardano.

2. ATTIVITA' DELL'AZIENDA

L'Azienda opera con criteri di efficacia, di efficienza e di economicità nell'ambito dei poteri di coordinamento, indirizzo e di controllo che la Regione Lombardia esercita. Può svolgere le seguenti attività, prevalentemente finalizzate alla funzione sociale:

- attuare interventi di edilizia residenziale mediante l'acquisto, la costruzione e il recupero di abitazioni e di immobili di pertinenza anche attraverso programmi urbanistici attuativi;
- acquistare nell'ambito dei fini istituzionali, terreni fabbricabili;
- progettare programmi integrati, programmi di recupero urbano, programmi di edilizia residenziale e/o eseguire opere di edilizia e di urbanizzazione propri o per conto di enti pubblici o privati;
- svolgere attività per nuove costruzioni e/o recupero del patrimonio immobiliare esistente, collegate a programmi di edilizia residenziale pubblica;
- gestire il patrimonio proprio e di altri enti pubblici comunque realizzato o acquisito, nonché svolgere altra attività di edilizia residenziale pubblica rientrante nei fini istituzionali e conforme alla normativa statale e regionale;
- costruire alloggi da affittare a canone sociale, regolamentato o di libero mercato nel rispetto delle norme vigenti nel tempo;
- costruire alloggi destinati alla vendite, assistiti o meno da mutuo agevolato o da contributi e finanziamenti regionali;
- svolgere altre attività imprenditoriali sia di tipo tecnico che di tipo amministrativo, prevalentemente finalizzate alla propria funzione sociale.

3. ORGANI DELL'AZIENDA

Omissis

Gli organi dell'Azienda sono:

3.1 IL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

Il Consiglio di Amministrazione opera nell'ambito degli indirizzi stabiliti dal Consiglio Regionale, in accordo con la programmazione degli Enti locali territoriali, e svolge attività di programmazione e di indirizzo gestionale ed amministrativo; dura in carica 5 anni ed è composto da 7 membri.

3.2 IL PRESIDENTE

Il Presidente è il legale rappresentante dell'ALER, convoca e presiede il Consiglio di Amministrazione, assicura l'attuazione degli indirizzi fissati dal Consiglio, sovrintende al buon funzionamento dell'Azienda e vigila sull'esecuzione delle deliberazioni. Il Presidente esegue gli incarichi affidatigli dal Consiglio di Amministrazione e, in caso di necessità e urgenza, adotta sotto la propria responsabilità i provvedimenti di competenza del Consiglio che devono essere sottoposti alla ratifica del Consiglio stesso nella prima adunanza successiva.

3.3 IL DIRETTORE GENERALE

Il Direttore Generale è nominato dal Consiglio di Amministrazione su designazione del Presidente. Al Direttore spetta la gestione finanziaria, tecnica e amministrativa, compresa l'adozione di tutti gli atti che impegnano l'Azienda verso l'esterno, mediante autonomi poteri di spesa, di organizzazione delle risorse umane e strumentali e di controllo; il Direttore è responsabile della gestione e dei relativi risultati.

3.4 IL COLLEGIO DEI SINDACI

Il Collegio dei Sindaci ha la funzione di controllo sulla regolarità contabile e la vigilanza sulla gestione economico-finanziaria dell'Azienda

Omissis

4. LA CARTA DEI SERVIZI

4.1 Premessa

La Carta dei Servizi pone quale obiettivo primario il miglioramento continuo della qualità del servizio fornito; con la Carta dei Servizi l'ALER si impegna a fornire un servizio di qualità rispondente ai principi fondamentali riportati di seguito e a renderlo sempre più adeguato alle esigenze degli utenti.
La Carta dei Servizi deve servire:

- a rendere più efficace, efficiente e trasparente l'attività dell'ALER
- a garantire all'utente un servizio migliore e tempi certi nello svolgimento delle attività che competono alL'ALER
- a garantire il rispetto dei tempi per gli adempimenti dell'ALER nei confronti degli utenti, che devono a loro volta osservare scrupolosamente i loro obblighi contrattuali.

4.2 Scopo della Carta dei Servizi

Scopo della Carta è di illustrare le modalità in base alle quali l'ALER eroga i propri servizi e di stabilire e garantire i diritti degli utenti.
La Carta dei Servizi è un documento che vincola l'ALER ad osservare una serie di impegni, procedure e tempi nei confronti degli utenti.

4.3 Definizioni

I clienti/utenti sono tutti coloro che usufruiscono dei servizi erogati dall'Azienda:

- gli assegnatari
- gli inquilini
- gli acquirenti
- gli Enti pubblici ed Enti locali ai quali ALER presta qualsiasi attività.

La Carta dei Servizi è documento che vincola l'ALER ad osservare una serie di impegni, procedure e tempi nei confronti degli utenti.

4.4 Principi fondamentali

4.4.1 Soddisfazione del cliente/utente

La soddisfazione delle esigenze dell''Utente costituisce obiettivo primario dell'ALER.

4.4.2 Garanzia, trasparenza e imparzialità di trattamento

L'ALER si ispira nella prossima gestione a criteri di massima trasparenza ed imparzialità nei confronti degli utenti.
L'ALER garantisce l'imparzialità del trattamento a tutti gli utenti, senza alcuna discriminazione, per aree geografiche o per categorie di utenti nel rispetto delle vigenti normative.
Si impegna a rimuovere eventuali inefficienze e ad attuare idonee iniziative per facilitare l'accesso ai portatori di handicap.
L'ALER garantisce inoltre parità di trattamento per gli utenti che abitano in alloggi di proprietà di altri enti e gestiti da ALER, nell'ambito delle convenzioni sottoscritte.

4.4.3 Continuità

L'ALER è impegnata a garantire la continuità, nell'ambito degli orari di ufficio, dei servizi erogati e ad adottare forme di flessibilità nella prestazione dei servizi.
L'Azienda adotta le misure necessarie per evitare o ridurre, disagi nel caso di interruzione di un servizio.
L'eventuale interruzione di un servizio, o dell'attività di un ufficio, deve derivare da disposizioni ufficiali dell'Azienda.

4.4.4 Partecipazione

L'utente, che attraverso le sue organizzazioni, ha il diritto di richiedere all'ALER le informazioni che lo riguardano, può avanzare proposte e suggerimenti e inoltrare i reclami.
Tutto il personale dell'ALER è impegnato a soddisfare le legittime richieste dell'utente e a migliorare il livello qualitativo dei servizi.
L'ALER cura la formazione costante di tutto il personale affinché adotti verso l'utente comportamenti professionali che facilitano la comunicazione.
I dipendenti ALER sono tenuti ad indicare le proprie generalità, sia nel rapporto personale che nelle comunicazioni telefoniche con l'utenza.

4.4.5 Cortesia

L'ALER è impegnato a curare in modo particolare che i rapporti tra il proprio personale e gli utenti siano improntati a cortesia.

4.4.6 Efficacia ed efficienza

L'ALER è impegnata a migliorare continuamente il livello di efficacia ed efficienza del proprio servizio, anche per quanto riguarda l'orario di apertura al pubblico.
Per raggiungere tale obiettivo vengono adottate le soluzioni organizzative, procedurali ed economiche più funzionali allo scopo.

4.4.7 Autocertificazione

L'ALER è tenuta ad applicare le norme vigenti in materia di autocertificazione e sulla semplificazione delle certificazioni amministrative, assicurando la necessaria informazione e collaborazione agli utenti.

4.4.8 Ricevimento del pubblico

L'ALER realizza spazi idonei per i colloqui con gli inquilini che necessitano di particolare riservatezza ed in genere provvederà a migliorare, per quanto possibile, il comfort degli ambienti di sosta e attesa del pubblico. L'ALER si impegna inoltre:

- a fissare gli appuntamenti in orari diversificati per evitare inutili attese
- a rispettare gli appuntamenti fissati presso i propri uffici e presso l'abitazione dell'inquilino.

I dipendenti dell'ALER si impegnano a privilegiare l'uso del telefono nelle relazioni con gli inquilini, soprattutto con gli utenti di età avanzata o con difficoltà motorie o di mobilità territoriale.
Per gli orari di apertura al pubblico e le comunicazioni telefoniche si veda al punto 4.6.

4.5 Le modalità del servizio erogato

4.5.1 Premessa

Vengono di seguito elencate le principali attività svolte dai vari uffici che compongono l'ALER e i principali servizi erogati.
In taluni servizi viene indicato il termie massimo entro il quale l'utente ha diritto a ottenere una risposta alla propria istanza.
Al di là delle specifiche regolamentazioni, l'utente ha diritto a ottenere risposte alle proprie istanze.
Le risposte, salvo diversa previsione, devono essere fornite entro 60 giorni dalla richiesta.

Potrà non darsi seguito ad ulteriori risposte, in caso di richieste ripetute da parte del medesimo utente, e alle quali l'ALER ha già fornito precedente risposta.
Per i servizi che corrispondono a procedimenti amministrativi, il termine entro il quale il responsabile del procedimento deve adottare il provvedimento finale è fissato dal regolamento aziendale di attuazione della legge n. 241/1990. Laddove il termine non risulta fissato dal regolamento o altra fonte di legge, il procedimento deve essere concluso, per legge, entro trenta giorni dalla data di avvio. Per i procedimenti su istanza di parte, l'avvio coincide con il ricevimento della domanda dell'interessato da parte dell'ALER.

4.5.2 L'abitazione

L'abitazione negli alloggi di proprietà dell'ALER è disciplinata da speciali norme statali e regionali che fissano limiti e contenuti.
E' necessario che l'inquilino utilizzi l'alloggio, così come le parti comuni e il verde, con la diligenza e la cura del buon padre di famiglia.
A tale proposito è disponibile presso l'ALER, il Manuale d'Uso degli alloggi di Edilizia Residenziale Pubblica.

4.5.3 Le assegnazioni di alloggi a canone sociale e a canone moderato

Per ottenere l'assegnazione in locazione di un alloggio di Edilizia Residenziale Pubblica occorre rivolgersi al Comune di residenza entro i termini stabiliti da appositi bandi indetti dai Comuni stessi.
L'assegnazione in affitto, come previsto dal Regolamento Regionale n. 1/2004, e successive modificazioni ed integrazioni, viene effettuata sulla base di una graduatoria che tiene conto della situazione economica, patrimoniale, personale ed abitativa della famiglia che presenta domanda.

4.5.4 I cambi di alloggi

E' possibile ottenere il cambio del proprio alloggio, all'interno del patrimonio edilizio dell'Azienda, mediante:

Partecipazione a un bando

Periodicamente l'Azienda emette un bando per consentire il cambio dell'alloggio, definendo criteri, modalità e procedure per la presentazione delle domande. La conseguente graduatoria viene stilata seguendo criteri di particolari e gravi motivi familiari e/o di salute e criteri di sovraffollamento o sottoutilizzo dell'alloggio.

Cambio consensuale

E' possibile effettuare un cambio consensuale tra inquilini. Per realizzare tale forma di cambio occorre un accordo tra due inquilini e l'autorizzazione dell'Azienda. Il cambio diretto non è ammesso:

- quando una delle famiglie interessate chiede un alloggio con un numero di locali superiore di due unità al numero dei componenti della famiglia (quindi per esempio una famiglia di due persone non può ottenere un alloggio di quattro locali, bensì un massimo di tre più servizi);
- quando all'esame della richiesta l'Azienda ha fondato il sospetto che uno dei due interessati non intenda rimanere nell'alloggio che ottiene in cambio, ovvero per motivi disciplinari;
- quando una delle due famiglie interessate è in regime di decadenza;
- quando uno dei due inquilini non è in regola con i pagamenti per canoni e spese.

L'Azienda si riserva il diritto di non autorizzare il cambio consensuale in casi particolari, con motivazioni che vengono comunicate agli interessati.
Presso la sede dell'Azienda, è possibile affiggere inserzioni per il cambio in un'apposita bacheca, ovvero utilizzare diverse possibilità fornite dall'Azienda.
Alle richieste di cambi consensuali deve essere data risposta entro 60 giorni.

4.5.5 Disdetta

Quando si decide di lasciare il proprio appartamento occorre comunicare la disdetta presso il servizio competente almeno tre mesi prima della data del rilascio e seguire le indicazioni scritte nel contratto. I tecnici dell'Azienda effettueranno la *visita di controllo* per verificare lo stato dell'abitazione e per stilare il V*erbale di riconsegna*.

4.5.6 Le vendite del patrimonio

Le vendite di alloggi sono soggette alla normativa nazionale e/o regionale e sono effettuate sulla base di piani di dismissione approvati dalla Regione.

4.5.7 Il canone sociale

L'affitto a canone sociale richiesto dall'Azienda è determinato da leggi e disposizioni regionali sulla base delle caratteristiche dell'alloggio e dell'indicatore della situazione economica complessiva (ISEE ERP) del nucleo familiare.
Gli uffici provvedono al calcolo dei canoni di locazione ed al loro ricalcolo quando necessario o richiesto dall'Utente secondo le disposizioni legislative in vigore. Gli uffici provvedono inoltre alla rendicontazione dimostrabile ed al riparto individuale delle spese comuni secondo i criteri e le modalità contenute nel manuale delle ripartizioni che fa parte integrante della presente Carta e che è disponibile presso la sede dell'ALER.

4.5.8 Variazioni del canone

In caso di variazione della situazione economica familiare è possibile presentare richiesta per la verifica della modifica del canone di locazione. La decorrenza della modifica avviene, di norma, dal 1° gennaio dell'anno successivo al verificarsi della causa di variazione della situazione economica familiare. Alla domanda di variazione del canone viene data risposta dagli uffici entro 30 giorni dalla presentazione della documentazione.
L'Azienda provvede inoltre ad effettuare, almeno ogni 2 anni, l'aggiornamento dell'anagrafe dell'utenza, richiedendo la documentazione reddituale e patrimoniale di tutti i componenti della famiglia.

4.5.9 Contributi di solidarietà

Costituiti con la legge regionale n. 27/2007 per attivare sussidi a favore degli assegnatari di alloggi di E.R.P. in difficoltà nel pagamento del canone di locazione e dei servizi prestati. I contributi sono deliberati dalle Commissioni appositamente costituite e formate da rappresentanti dell'ALER e dei Comuni.

4.5.10 Ospitalità temporanea ed ampliamento del nucleo familiare

Per ospitare una persona, anche un parente, in via provvisoria o definitiva (ampliamento del nucleo familiare), è necessario che l'assegnatario richieda ed ottenga preventivamente l'autorizzazione da parte dell'Azienda.
Entro 30 giorni dalla presentazione dell'istanza completa di documentazione, gli uffici provvedono a concedere o negare l'autorizzazione.
In caso di ospitalità temporanea, l'ospitato non acquista la qualifica di assegnatario né alcun diritto al subentro in caso di decesso o trasferimento del titolare del contratto di locazione.
In caso di ampliamento del nucleo familiare, il reddito della persona ospitata definitivamente concorrerà alla formazione dell'ISEE ERP complessivo ai fini della determinazione del canone.
Ospitare in modo provvisorio o permanente persone senza alcuna autorizzazione dell'ALER, è una delle cause di decadenza dall'assegnazione.

4.5.11 Subentro nel contratto di locazione

Possono subentrare nel contratto di locazione:

- tutti coloro che erano nel nucleo familiare al momento dell'assegnazione e ancora conviventi con l'assegnatario al momento della richiesta di subentro, purché in possesso dei requisiti per la permanenza nell'E.R.P.;

- i parenti non facenti parte del nucleo familiare al momento dell'assegnazione, ma conviventi da almeno un anno dalla data di autorizzazione dell'ALER di ampliamento del nucleo familiare;
- le persone non legate da vincoli di parentela, purché la convivenza consecutiva duri almeno da tre anni dalla data di autorizzazione dell'ALER di ampliamento del nucleo familiare.

4.5.12 l'Autogestione dei servizi

L'ALER può concedere, ove sussistano le condizioni, l'autorizzazione all'autogestione per piccoli servizi di manutenzione delle parti comuni quando la richiesta viene fatta da almeno il 60% degli assegnatari dello stabili. L'autogestione avviene in base a specifica normativa e ai regolamenti disponibili presso l'Azienda.

4.5.13 La manutenzione ordinaria

La manutenzione ordinaria relativa ai guasti che si verificano sulle parti comuni del fabbricato o del quartiere, ad esclusione degli impianti a gas è di competenza dell'apposito ufficio manutenzione.
I costi della manutenzione sono posti a carico totale o parziale dell'ALER ovvero dell'inquilino, sulla base del manuale delle ripartizioni delle manutenzioni.
Le manutenzioni vengono normalmente eseguite su richiesta degli interessati, con i seguenti tempi di risposta:

- gli interventi urgenti e per guasti che impediscono l'uso dell'uso dell'alloggio vengono eseguiti entro 24 oppure 48 ore dalla richiesta (esclusi il sabato e la domenica); si provvede comunque all'immediata eliminazione della fonte del danno (blocco della fuoriuscita di acqua o di liquami, rimozione diparti pericolanti, ecc.)
- gli interventi che non rivestono carattere di urgenza vengono normalmente eseguiti entro ventuno giorni dalla richiesta, nei limiti delle disponibilità di bilancio.

Tutte le richieste scritte di interventi manutentiva non urgenti, se non esaudite, devono avere una risposta scritta motivata entro 60 giorni.
In caso di accertata morosità dell'inquilino, i lavori di manutenzione sono effettuati solo se necessari per l'integrità statica del fabbricato o per evitare danni agli alloggi confinanti.

4.5.14 La manutenzione straordinaria

La manutenzione straordinaria avviene attraverso una programmazione periodica deliberata dal Consiglio di Amministrazione dell'ALER.
Tutte le richieste scritte di manutenzione straordinaria devono avere una motivata risposta scritta entro 60 giorni.

4.6 Informazioni all'utente

4.6.1 Apertura al pubblico

L'ALER di Monza e Brianza è aperto al pubblico nei seguenti orari:

Lunedì	**dalle ore 9,00**	**alle ore 12,30**
Martedì	**dalle ore 9,00**	**alle ore 12,30**
Mercoledì	**dalle ore 9,00**	**alle ore 16,00 continuato**
Giovedì	**dalle ore 9,00**	**alle ore 12.30**
Venerdì	**dalle ore 9,00**	**alle ore 12.0**

4.6.2 Come comunicare con noi

L'ALER di Monza e Brianza è dotata dei seguenti numeri telefonici ed indirizzi di posta elettronica:

Centralino: ***039 2171***

Fax: ***039 2178426***

e-mail : info@aler.mb.it

Il centralino risponde tutti i giorni da lunedì a venerdì negli orari di apertura al pubblico indicati al precedente punti ***4.6.1.***

il Fax è sempre utilizzabile per l'invio della corrispondenza.

L'ALER dispone anche di un sito internet consultabile:
http://www.aler.mb.it

A decorrere dall'1.1.2011 è stato istituito il servizio di reperibilità non compreso nella Carta dei Servizi.

Numero per le emergenze al di fuori dell'orario di lavoro: 3939294649

Dal lunedì al giovedì dalle ore 16,40 alle ore 22,00
Il venerdì dalle ore 13,00 alle ore 22,00
Il sabato dalle ore 10,00 alle ore 22,00
Il periodo di chiusura feriale (2 settimane centrali di agosto, festa patronale, ecc.) dalle ore 10,00 alle 22,00 - il servizio non è effettuato di domenica

4.7 La tutela

L'ALER verifica sistematicamente il rispetto degli impegni indicati nella presente Carta dei Servizi e nei regolamenti richiamati dalla Carta dei Servizi e disponibili presso l'Azienda.
A tal fine l'Azienda effettuerà rilevazioni sull'attività svolta per verificare il rispetto degli impegni assunti con la Carta, anche attraverso consultazioni con i soggetti interessati e/o le loro rappresentanze .
In presenza di rilevanti inadempienze l'Azienda assumerà iniziative idonee a ripristinare il servizio nelle forme e nei modi stabiliti dalla Carta.

Le violazioni ai principi della presente Carta possono essere segnalate alla Direzione dell'ALER per iscritto o via Fax debitamente sottoscritto dall'interessato.
Al momento della presentazione del reclamo, l'utente deve fornire tutte le informazioni in suo possesso relativamente a quanto verificatosi in modo tale che l'ALER possa provvedere a una ricostruzione di quanto accaduto e alla rimozione delle eventuali irregolarità riscontrate.
L'ALER garantisce la tutela e la riservatezza dei dati richiesti agli utenti nel rispetto delle leggi vigenti in materia.

4.7.1 Valutazione e miglioramento della qualità dei servizi

L'ALER potrà utilizzare appositi questionari o altri strumenti idonei per valutare la qualità dei servizi e il rispetto della Carta dei Servizi da parte dei propri dipendenti. Viene garantito l'anonimato.

4.7.2 Validità della Carta dei Servizi

La presente Carta dei Servizi è in vigore dal **1^ marzo 2010** ed è soggetta a revisione. I clienti/utenti verranno informati di ogni modifica e aggiornamento anche tramite gli strumenti informatici in uso all'Azienda.

4.7.3 Il Garante

L'ALER indica quale garante della puntuale attuazione della Carta dei Servizi il Difensore civico regionale al quale possono essere rivolti i rilievi sulla mancata attuazione della Carta medesima.