



CARTA DEI SERVIZI

Obiettivi della *Carta dei Servizi*

L'ACER di Forlì-Cesena intende dare particolare valenza al problema della "qualità dei servizi" con l'obiettivo di erogare ai Clienti prestazioni le cui caratteristiche qualitative siano in grado di soddisfarne i bisogni abitativi.

La gestione dell'Edilizia Residenziale Pubblica si caratterizza per essere un servizio volto a garantire il godimento di un diritto primario: quello abitativo.

Diventare protagonisti di un percorso di qualità risulta uno strumento, non solo di recupero del rapporto con i Clienti, ma anche un mezzo gestionale per incentivare la produttività e la redditività della gestione.

Infatti la gestione richiede criteri di equilibrio tra costi e ricavi insieme ad una nuova attenzione alla riqualificazione urbana ed all'assunzione di adeguati standard di qualità dell'alloggio.

Con la *Carta dei Servizi* l'Azienda esplicita gli impegni che intende assumere nei riguardi dei propri Clienti, ponendosi l'obiettivo di un continuo miglioramento della qualità dei servizi erogati.

Che cos'è la Carta dei Servizi

La *Carta dei Servizi* costituisce un patto scritto con i Clienti sulla qualità dei servizi forniti dall'ACER nel Settore dell'abitazione.

Con la *Carta* l'Azienda si impegna a fornire un servizio di qualità rispondente ai principi fondamentali, riportati di seguito, e a renderlo sempre più adeguato ai bisogni dei Clienti.

Con la *Carta* i Clienti possono verificare che l'Azienda rispetti gli impegni assunti.

A che cosa serve la Carta dei Servizi

La *Carta* è uno strumento per:

- avvicinare i Clienti all'Azienda;
- far partecipare i Clienti all'attività dell'Azienda;
- tutelare i Clienti e i Committenti dalle inadempienze dell'Azienda;
- garantire la qualità dei servizi.



A chi si rivolge la Carta dei Servizi

La *Carta* si rivolge ai Clienti degli alloggi pubblici.
Inoltre la *Carta* si rivolge ai Committenti, cioè ai Comuni della Provincia di Forlì-Cesena, Provincia, altri Enti Pubblici, Aziende ecc. alla luce dei nuovi servizi che l'ACER fornisce agli stessi.

Che cosa contiene la Carta dei Servizi

- Contiene gli standard di qualità dei servizi offerti.
- Individua gli strumenti di tutela del Cliente.
- Definisce i tempi di erogazione dei servizi dell'ACER ai propri Clienti.
- Definisce i tempi di validità ed i modi di pubblicità della *Carta*.

Come utilizzare la Carta dei Servizi

Se i Clienti riscontrano il mancato rispetto degli impegni contenuti nella *Carta* possono tutelare i loro diritti con un reclamo che deve essere presentato presso l'ACER di Forlì-Cesena.

Ogni contributo o suggerimento al miglioramento della *Carta* sarà oggetto di attenta analisi da parte dell'Azienda, cui è possibile inviare eventuali comunicazioni in merito al seguente indirizzo:

ACER di Forlì-Cesena
Ufficio AA. II. - Comunicazione e Personale
Viale G. Matteotti, 44
47100 * FORLÌ
Tel. 0543/451011 Fax 0543/451012
Email: casa@aziendacasa.fc.it
Numero Verde (gratuito) 800171841

ACER di Forlì-Cesena
Ufficio Zona Cesena
Via Pescheria, 27
47023 * CESENA
Tel. 0547/24112
Email: casa@aziendacasa.fc.it
Numero Verde (gratuito) 800171841

Pubblicizzazione

L'Azienda invierà la *Carta dei Servizi* nonché l'Appendice, ad ogni Cliente, agli Enti locali e alle rappresentanze sociali.

Sarà cura dell'ACER inviare anche i Regolamenti che disciplinano i doveri e i diritti degli assegnatari, del proprietario (COMUNE) e del gestore (ACER).

La *Carta* potrà essere consultata nel sito Internet con il seguente indirizzo telematico:

www.aziendacasa.fc.it



Validità della Carta dei Servizi

La presente Carta elaborata dall’Azienda Casa, ed i cui contenuti sono stati confrontati con i Sindacati degli inquilini e dei lavoratori e con le Associazioni dei Consumatori, è valida su tutto il territorio provinciale.

La *Carta*, in quanto quadro di riferimento, potrà essere aggiornata sulla base delle indicazioni derivanti dalla sua applicazione o a causa di variazioni del quadro normativo.

Le eventuali modifiche, che potranno essere suggerite anche dalle rappresentanze sociali, saranno finalizzate a:

- riscontrare la validità delle iniziative impostate per il raggiungimento degli obiettivi prefissati;
- estendere sul territorio provinciale le iniziative individuate in sede di confronto;
- verificare il raggiungimento di prestazioni qualitativamente valide.

La Direzione, consapevole dell’impegno che il miglioramento della qualità richiede da parte del personale, coadiuverà i Servizi Aziendali nella individuazione di proposte, iniziative e progetti atti a migliorare il servizio.

Principi fondamentali

I contenuti della *Carta* si ispirano ai seguenti principi fondamentali:

- Uguaglianza

L’Azienda si impegna a garantire uguaglianza di trattamento nella offerta dei servizi ai Clienti, senza distinzioni e discriminazioni di alcun tipo, a rimuovere eventuali inefficienze e ad attuare idonee iniziative per facilitare l’accesso ai portatori di handicap.

- Imparzialità e continuità

L’Azienda si impegna a svolgere il servizio secondo criteri di obiettività, imparzialità e giustizia, a garantire la regolarità e la continuità del servizio e a ridurre al minimo i disagi per i Clienti in caso di disservizi che si verificano per causa di forza maggiore.



- Cortesia e flessibilità

L’Azienda impronerà i rapporti con i Clienti a criteri di gentilezza e cortesia.

Nel rispetto della normativa vigente, l’Azienda, tenendo conto delle esigenze organizzative e funzionali, si impegna ad adottare, qualora necessario, forme di flessibilità nella prestazione dei servizi.

- Partecipazione

L’Azienda favorisce la partecipazione dei Sindacati degli Inquilini e delle Associazioni dei Consumatori, che possono presentare suggerimenti e/o indicazioni, che saranno tenute in debita considerazione.

- Efficienza ed efficacia

L’Azienda persegue il continuo miglioramento della qualità e dell’efficienza dei servizi, dando attuazione a quelle soluzioni tecniche ed amministrative ritenute favorevoli al perseguimento di tale scopo.

Standard di qualità del servizio

Gli “standard” riportati nella Appendice alla Carta dei Servizi si possono definire come indici misuratori del livello di qualità dei servizi forniti.

L’Azienda si impegna a fornire un servizio conforme, in tutti i suoi aspetti, a quanto contenuto nel proprio Statuto e nella presente *Carta*.

In particolare, nell’allegata Appendice alla *Carta* sono riportati gli standard di qualità relativi ai fattori dell’informazione, dell’accoglienza, della cortesia, della tempestività, dell’affidabilità, della trasparenza e della flessibilità.

Questi fattori si riferiscono a quegli aspetti della qualità formale e sostanziale che sono propri di ogni servizio e che costituiscono le fondamenta su cui costruire i progetti di miglioramento per realizzare servizi sempre più rispondenti alle aspettative dei Clienti.

Informazione, accoglienza e cortesia

Informazione, accoglienza e cortesia costituiscono gli elementi più significativi per i Clienti per valutare la qualità sostanziale dei servizi e rappresentano un impegno per l’azienda a fare meglio.



L’Azienda, infatti, è consapevole che ascoltare il cittadino, spiegargli le prestazioni in un linguaggio comprensibile, trattarlo con gentilezza, educazione e rispetto sono azioni necessarie per offrire un buon servizio. A tal fine porrà particolare attenzione a migliorare l’informazione e a facilitare l’accesso alle strutture attraverso le seguenti attività e strumenti:

Ricevimento del pubblico

L’attività di ricevimento del pubblico (attività di sportello) nell’ambito della quale, i Clienti, oltre a notizie di carattere generale, ricevono un’informazione chiara, puntuale e completa sulla propria condizione di inquilino di un’abitazione pubblica.

I Clienti che devono esporre situazioni particolarmente delicate e complesse, che richiedono uno specifico approfondimento e una maggiore riservatezza dell’informazione, vengono ricevuti nell’ufficio dai responsabili delle pratiche.

I Clienti possono facilmente identificare il responsabile al quale si rivolgono attraverso:

- i cartelli indicatori all’ingresso degli uffici;
- i cartellini di riconoscimento di ogni singolo operatore.

I Clienti possono rivolgersi agli Uffici dell’Azienda per:

- ottenere informazioni di carattere generale;
- esercitare, nei casi possibili, il diritto di accesso ai documenti amministrativi sia per la visione che per il rilascio di copie;
- consegnare i reclami.

Numero Verde

I Clienti possono ottenere telefonicamente, durante le ore d’ufficio, notizie di carattere generale sui servizi forniti, sull’ubicazione degli uffici e sugli orari di ricevimento del pubblico, utilizzando il numero verde dell’Azienda:

Numero verde **800171841**

Mass Media

I Clienti sono informati, attraverso la pubblicazione sui quotidiani locali e le televisioni locali, su particolari scadenze e disposizioni generali.



Comunicazioni dirette ai Clienti

Con il bollettino di pagamento i Clienti ricevono indicazioni analitiche sulle voci che determinano l'importo mensile da versare (canone, spese manutentive ecc.).

In occasione di particolari scadenze e/o in applicazione di provvedimenti di carattere generale, i Clienti ricevono istruzioni e/o informazioni attraverso adeguati avvisi riportati sui bollettini dei pagamenti o unitamente ad essi.

Periodicamente ai Clienti viene fornita indicazione analitica di tutti gli elementi che concorrono a formare il canone di locazione.

Comunicazioni dirette ai Sindacati degli Inquilini e alle Associazioni dei Consumatori

I Sindacati e le Associazioni possono ricevere risposte in ordine alle pratiche patrociniate mediante comunicazioni dirette.

Notiziario ACER

I Clienti ed i Committenti vengono informati sui servizi e le attività dell'Azienda attraverso il periodico "Abitare" nella Provincia di Forlì-Cesena, almeno una volta ogni bimestre.

Accessibilità ai servizi

I Clienti o loro delegati, comprese le Organizzazioni Sindacali e dei Consumatori, possono accedere agli uffici per seguire una pratica o per acquisire informazioni negli orari stabiliti.

Gli orari di apertura degli uffici sono stabiliti in accordo con la RSU Aziendale, sentite le organizzazioni sindacali dell'utenza e portati a conoscenza attraverso appositi avvisi affissi nei locali dell'Ente, nel sito Internet, nonché nel periodico di informazione dell'Azienda.

Affidabilità, tempestività, trasparenza e flessibilità

Affidabilità, tempestività e trasparenza costituiscono gli elementi più significativi per valutare la qualità sostanziale dei servizi e un impegno per



AI”E”

L’Azienda a migliorare le prestazioni in termini di correttezza e di puntualità.

L’Azienda, laddove è possibile, adotta forme di flessibilità dei servizi offerti.

Tempestività delle prestazioni

I tempi di conclusione dei singoli procedimenti, che di regola vengono rispettati dall’ACER salvo cause di forza maggiore, sono indicati nella tabella riportata in Appendice e riguardano prestazioni fornite ai Clienti.

Tutela dei Clienti

Segnalazione

Per risolvere i problemi che limitano la possibilità di fruire dei servizi i Clienti possono effettuare segnalazioni telefoniche o scritte.

Reclamo

La segnalazione che evidenzia un reale disservizio, o una violazione ai principi e agli standard enunciati nella presente “Carta”, nonché nella Appendice, costituisce reclamo.

In tale caso l’Azienda è impegnata a dare risposta all’interessato nel più breve tempo possibile, e comunque non oltre 60 giorni dal ricevimento.

I Clienti possono utilizzare un modulo che sarà disponibile presso le aree di ricevimento del pubblico.

Se la complessità del reclamo non consente il rispetto del termine indicato, la Direzione o l’Ufficio competente comunicherà per iscritto ai Clienti lo stato di avanzamento della pratica ed il nuovo termine del procedimento.

Il reclamo ha natura e funzioni diverse dai ricorsi amministrativi e giurisdizionali previsti dalle leggi vigenti. La presentazione del reclamo non sostituisce in alcun modo i ricorsi suddetti e non influisce sui loro termini di scadenza.

I reclami possono essere presentati anche con l’assistenza dei Sindacati.

Monitoraggio delle prestazioni



L’Azienda effettuerà rilevazioni periodiche sull’attività svolta per verificare il rispetto degli impegni assunti con la *Carta*.

In presenza di rilevanti inadempienze la Direzione ed il Consiglio di Amministrazione assumeranno iniziative idonee a ripristinare il servizio nelle forme e nei modi stabiliti dalla *Carta*.

Valutazione da parte dei Clienti sulla qualità dei servizi

L’Azienda, consapevole che migliorare la qualità dei servizi significa renderli conformi alle aspettative dei Clienti, effettua periodiche indagini di soddisfazione del Cliente.

(segue APPENDICE alla Carta dei Servizi)