



CARTA DI QUALITÀ DEI SERVIZI DEL COMUNE DI FIRENZE

Direzione Servizi Sociali

Servizio Casa

Approvazione con DD 2024/04575 del 11 giugno 2024

INDICE

1 - IL VALORE DEL SERVIZIO	3
1.1 - Principi e finalità	
2 - DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	6
2.1 - Caratteristiche	
2.2 - Organizzazione e contatti	
2.3 - Stakeholders	
2.4 - Canali di accesso	
3 - STANDARD DI QUALITÀ	16
4 - RAPPORTO CON IL CITTADINO	18
4.1 - Reclami	
4.2 - Monitoraggio, indagini di soddisfazione dell'utenza	
4.3 - Modalità di informazione, comunicazione e pubblicizzazione della Carta	



1 - IL VALORE DEL SERVIZIO

La Carta dei Servizi rappresenta un importante strumento di trasparenza e di garanzia per i cittadini nei confronti delle pubbliche amministrazioni. Essa si configura come un documento che illustra i servizi offerti, le modalità di accesso, i diritti e i doveri degli utenti, nonché gli standard di qualità che l'amministrazione si impegna a rispettare.

L'adozione della Carta dei Servizi del Servizio Casa del Comune di Firenze, dato il suo vasto impatto sulla collettività, è stata determinata da una serie di esigenze e di riflessioni volte a migliorare la qualità dei servizi erogati e a favorire un rapporto più trasparente e partecipativo tra amministrazione e cittadini.

Tra le motivazioni che hanno condotto alla sua adozione, si evidenziano:

- ◆ **Esigenza di trasparenza:** In un servizio in cui il Comune svolge un ruolo centrale nella vita dei cittadini, è fondamentale garantire la massima trasparenza sui servizi offerti, sui relativi standard di qualità e sulle modalità di accesso.
- ◆ **Miglioramento della qualità dei servizi:** la definizione chiara degli standard di qualità e degli impegni dell'amministrazione consente di migliorare l'efficienza e l'efficacia dei servizi erogati, riducendo tempi e costi per gli utenti e garantendo un livello di soddisfazione più elevato.
- ◆ **Promozione della partecipazione e del controllo sociale:** La Carta dei Servizi rappresenta uno strumento che favorisce la partecipazione attiva dei cittadini e dei nostri inquilini, consentendo loro di conoscere i propri diritti e di esercitarli in modo consapevole. Inoltre, fornisce un punto di riferimento per il controllo sociale sull'operato dell'amministrazione.
- ◆ **Adesione a principi di buon governo:** L'adozione della Carta dei Servizi risponde anche all'esigenza di aderire ai principi di buon governo e di responsabilità amministrativa, promuovendo una gestione efficiente e orientata al soddisfacimento delle esigenze collettive.

La Carta dei Servizi rappresenta uno strumento fondamentale per consolidare il rapporto di fiducia tra cittadini e il Servizio casa, ponendo al centro la persona e garantendo la qualità e l'efficienza dei servizi erogati. La sua adozione riflette l'impegno dell'amministrazione a operare in modo trasparente, partecipativo e orientato al miglioramento continuo.

I principali riferimenti normativi del Servizio Casa del Comune di Firenze sono:

- L.241 del 1990 Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e sul diritto di accesso ai documenti amministrativi;
- Legge Regionale Toscana n. 96 del 20 dicembre 1996 "Disciplina per l'assegnazione e gestione del canone di locazione degli alloggi di edilizia residenziale pubblica" e successive modifiche e integrazioni.
- Legge 9 dicembre 1998, n. 431 "Disciplina delle locazioni e del rilascio degli immobili ad uso abitativo" e successive modifiche ed integrazioni.
- D.L. n. 102/2013, art. 6, comma 5 (convertito nella Legge n. 124/2013).
- Decreto Ministero Infrastrutture e Trasporti 30 marzo 2016 "Fondo nazionale destinato agli inquilini morosi incolpevoli".
- Delibera Giunta Regione Toscana n. 1168 del 09/10/2023 "Fondo per l'integrazione dei canoni di locazione ex art.11 della L.431/1998. Criteri per il riparto ai comuni delle risorse regionali"

- Legge Regionale Toscana n. 2 del 2 gennaio 2019 "Disposizioni in materia di edilizia residenziale pubblica (E.R.P.)".
- Regolamento delle modalità di assegnazione degli alloggi di edilizia residenziale pubblica e di mobilità del Comune di Firenze, approvato con deliberazione del Consiglio comunale del 9 dicembre 2019 n.60;
- D. Lgs. 25 luglio 1998, n. 286 "Testo unico delle disposizioni concernenti la disciplina dell'immigrazione e norme sulla condizione dello straniero" e successive modifiche ed integrazioni.
- Decreto Ministero Sanità 5 luglio 1975 "Altezza minima e requisiti igienico sanitari principali dei locali d'abitazione".

1.1 - Principi e finalità

a) Non discriminazione

Il Servizio casa agisce secondo i principi costituzionali dell'uguaglianza (art.3) e dell'imparzialità (art.97), garantendo che tutti abbiano accesso a un alloggio senza discriminazioni basate sulla razza, l'etnia, il genere, l'orientamento sessuale, lo status socioeconomico o altre caratteristiche personali. In un contesto in cui l'accesso all'abitazione è spesso condizionato da disparità economiche, sociali e culturali, è necessario promuovere politiche abitative che assicurino un trattamento equo per tutti i cittadini, indipendentemente dal loro status socioeconomico, dal loro background o dalla loro provenienza.

b) Trasparenza

I processi di assegnazione delle risorse abitative devono essere trasparenti, basati su criteri oggettivi e applicati in modo imparziale, garantendo che le risorse disponibili siano allocate in modo equo e secondo necessità effettive.

c) Continuità

Il Servizio casa eroga le proprie prestazioni con continuità e regolarità secondo orari predefiniti e opportunamente comunicati alla cittadinanza. In caso di cambiamenti, i cittadini vengono avvisati tempestivamente al fine di ridurre al minimo i disagi.

d) Accessibilità

Il Servizio casa garantisce l'accessibilità economica alla casa attraverso l'offerta di alloggi a prezzi inferiori rispetto al libero mercato. Consente altresì l'accessibilità fisica degli alloggi a soggetti portatori di handicap e/o condizioni di invalidità grazie alla presenza di una percentuale di alloggi privi di barriere architettoniche.

e) Inclusione sociale

Il diritto alla casa favorisce l'inclusione sociale, permettendo a tutti di partecipare pienamente alla vita della comunità. Una casa stabile e sicura fornisce una base solida per lo sviluppo personale, sociale ed economico.



2 - DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Il Servizio casa si occupa prioritariamente di:

- ◆ Istruire le istanze di accesso dei cittadini alle graduatorie per l'assegnazione di alloggi di Edilizia Residenziale Pubblica e Sociale e soddisfare il bisogno di alloggi pubblici nel Comune di Firenze mediante l'utilizzo delle risorse abitative di proprietà pubblica e privata;
- ◆ intervenire sulle situazioni di disagio abitativo con le risorse a sostegno della locazione previste dalle normative nazionali e regionali.

2.1 - Caratteristiche

Le principali attività che il Servizio Casa offre sono:

◆ **Assegnazione definitiva di alloggi di edilizia residenziale pubblica (E.R.P.):** Il Servizio Casa pubblica, di norma ogni quattro anni, un bando generale per l'assegnazione definitiva di alloggi di Edilizia Residenziale Pubblica. Il Comune di Firenze, nel termine stabilito dal bando, procede all'adozione della graduatoria definitiva. A ciascuna domanda viene attribuito un punteggio sulla base della documentazione comprovante la situazione soggettiva (composizione del nucleo, documenti attestanti la regolarità sul territorio nazionale, residenza, situazione economica, invalidità, presenza di handicap, altro) ed oggettiva (condizioni socio-abitative) del nucleo familiare. In base all'ordine di graduatoria e agli alloggi che si rendono disponibili, si procede con le assegnazioni nel rispetto degli standard dimensionali di cui alla Legge Regionale Toscana n. 2/2019.

◆ **Assegnazione temporanea di alloggi di edilizia residenziale pubblica (E.R.P.) in utilizzo autorizzato:**

Il 40% degli alloggi degli alloggi di E.R.P. da concedere annualmente in assegnazione, è riservato ai nuclei familiari in possesso dei requisiti previsti per l'accesso agli alloggi E.R.P. che necessitino di risolvere in via emergenziale il proprio disagio abitativo. Questi alloggi vengono concessi in utilizzo autorizzato per un periodo di 4 anni rinnovabili per altri 4.

Le graduatorie attive nel Comune di Firenze sono le seguenti:

a) emergenza sfratti (25% degli alloggi che si rendono disponibili su base mensile): a questa graduatoria possono accedere i nuclei familiari con sfratti esecutivi non prorogabili, inseriti negli appositi elenchi per l'esecuzione con la forza pubblica, che siano stati intimati per finita locazione o per morosità incolpevole;

b) emergenza abitativa 10% (10% degli alloggi che si rendono disponibili su base mensile): a questa graduatoria si accede esclusivamente a seguito di segnalazione effettuata dai Servizi Sociali alla Commissione E.R.P. e Mobilità (art. 14, comma 6, LRT n. 2/2019);

c) emergenza abitativa 5% (5% degli alloggi che si rendono disponibili su base mensile) "": a questa graduatoria accedono i nuclei che si trovano in una particolare situazione di emergenza tra quelle elencate all'art.13 del Regolamento Comunale E.R.P. (Delibera Consiglio Comunale n.61 del 2019).

◆ **Assegnazione di alloggi di edilizia residenziale sociale (E.R.S) di proprietà pubblica e privata**

Il Programma sperimentale di edilizia residenziale denominato "20000 abitazioni in affitto" è finalizzato ad incrementare l'offerta degli alloggi da concedere in locazione a canone convenzionato ai sensi dell'art.2 comma 3, della L.431/1998 in modo da rispondere alle esigenze di categorie sociali che hanno difficoltà a reperire alloggi a canoni accessibili. L'interessato in possesso dei requisiti può presentare richiesta direttamente ai soggetti attuatori che provvederanno a convocarlo per l'acquisizione della documentazione necessaria in caso di disponibilità di un alloggio adeguato alle esigenze del nucleo. La documentazione verrà poi verificata dal Servizio Casa che provvederà a rilasciare un nulla osta attestante il possesso dei requisiti da parte del richiedente. Sulla base di tale nulla osta, verrà stipulato un contratto di locazione direttamente tra la proprietà e il richiedente per un periodo di 6 anni tacitamente rinnovabile per altri due. Alla scadenza degli otto anni, prima di un eventuale rinnovo, il Comune provvederà ad effettuare una nuova verifica sul possesso dei requisiti da parte del richiedente. In caso di diniego da parte del Comune, il contratto di locazione non verrà rinnovato.

◆ **Mobilità degli inquilini di alloggi E.R.P.:**

La mobilità è rivolta a coloro che sono già assegnatari di un alloggio di Edilizia Residenziale Pubblica e che richiedono al Comune di modificare la propria situazione abitativa attraverso un cambio di alloggio. La richiesta di cambio alloggio può avvenire a titolo individuale mediante la richiesta di partecipazione al Bando online sempre aperto oppure tramite istanza congiunta su modulo cartaceo di due nuclei che intendono scambiarsi reciprocamente l'alloggio assegnato. In caso di cambio consensuale, devono essere rispettati gli standard dimensionali degli alloggi di cui alla normativa regionale in materia di E.R.P. e verificati i requisiti di accesso di cui alla normativa regionale in materia di E.R.P. e la regolarità del pagamento del canone di locazione e/o degli oneri accessori. È prevista anche la possibilità di una mobilità d'ufficio valutata dalla Commissione E.R.P. e Mobilità nei casi previsti dall'art.8 del Regolamento Comunale E.R.P. (Delibera Consiglio Comunale n.61 del 2019).

◆ **Erogazione contributo ad integrazione del canone di locazione (contributo affitto)**

Il bando per l'erogazione del contributo ad integrazione dei canoni di locazione viene pubblicato con cadenza annuale sulla base delle disposizioni della Regione Toscana e finanziato con risorse regionali e comunali. Il contributo viene erogato a nuclei familiari residenti nel Comune di Firenze e titolari di un regolare contratto di locazione, quale parziale rimborso delle spese di locazione sostenute dal nucleo familiare nel corso dell'anno. L'entità del contributo teorico è determinata in rapporto all'incidenza del canone annuale (risultante dal contratto di locazione regolarmente registrato), al netto degli oneri accessori, sul valore ISE risultante dall'Attestazione ISEE

◆ **Misura straordinaria e sperimentale per la prevenzione dell'esecutività degli sfratti per morosità (contributo prevenzione sfratti per morosità incolpevole)**

Il contributo è rivolto a quanti si trovino in una situazione di morosità incolpevole. Per morosità incolpevole si intende la situazione di sopravvenuta

impossibilità a provvedere al pagamento del canone locativo a ragione della perdita o consistente riduzione della capacità reddituale del nucleo familiare di almeno il 25%. Si tratta di contributi economici volti a prevenire l'esecuzione dello sfratto per morosità, i quali vengono erogati direttamente dal Servizio Casa ai proprietari degli alloggi.

◆ **Decadenze**

L'ufficio si occupa di verificare che gli alloggi di Edilizia Residenziale Pubblica, assegnati sia in modalità provvisoria che definitiva, siano utilizzati dai cittadini beneficiari nel totale rispetto di quanto previsto dalla normativa di riferimento. L'ufficio si occupa inoltre di accertare che vengano mantenuti i requisiti reddituali e patrimoniali per la permanenza negli alloggi pubblici. Il mancato rispetto di quanto previsto causa la decadenza dall'assegnazione. L'ufficio oltre a ciò svolge le azioni necessarie al controllo che gli alloggi di E.R.P. non siano ne' utilizzati, ne' occupati da persone senza le dovute autorizzazioni procedendo, in tale ipotesi, all'accertamento dell'occupazione senza titolo o dell'occupazione abusiva.

◆ **Rilascio attestazione idoneità alloggiativa**

L'Ufficio si occupa dell'istruttoria procedimentale finalizzata al rilascio dell'attestazione di idoneità alloggiativa, un documento con il quale, ai sensi del Decreto del Ministero della Sanità 5 luglio 1975, si dichiara l'idoneità di un alloggio ad ospitare un determinato numero di persone rispetto ai vani di cui l'alloggio è composto ed alla sua superficie complessiva e che viene utilizzato da parte del richiedente nell'ambito dei procedimenti di rilascio/rinnovo di permesso di soggiorno secondo quanto disposto dal D. Lgs. 286/1998 e s.m.i. Il procedimento istruttorio oltre alla verifica della documentazione presentata dall'istante prevede anche il controllo di una dichiarazione sul possesso dei requisiti previsti dal D.M. Sanità 5 luglio 1975 asseverata da professionista abilitato. L'iter si conclude con il rilascio dell'attestato di idoneità alloggiativa.

◆ **Vendita alloggi comunali E.R.P.**

All'Ufficio compete la manifestazione di volontà di procedere nella vendita di alloggi di Edilizia Residenziale Pubblica. Le vendite di alloggi E.R.P. sono disciplinate dalla Legge Regionale n. 5/2014 e, secondo i principi dettati nelle linee guida del L.O.D.E Fiorentino, i procedimenti per le vendite di alloggi E.R.P. assegnati sono seguiti principalmente dal soggetto gestore Casa Spa, che invia al Comune la documentazione necessaria per la stipula degli atti di compravendita. Per quanto riguarda gli alloggi non assegnati ed alienabili ai sensi dell' art. 2 commi a),b),c) della Legge Regionale Toscana n. 5/2014 è l'ufficio Casa competente all'istruttoria della procedura di asta pubblica e agli atti conseguenti fino alla stipula del contratto di compravendita.

◆ **Estinzione anticipata Piani di rateizzazione di vendita alloggi E.R.P. ai sensi Legge n. 560/1993 e Legge Regionale Toscana n. 5/2014**

L'Ufficio si occupa di istruire le richieste di estinzione anticipata dei Piani di rateizzazione relativi a vendite di alloggi E.R.P. sottoscritti ai sensi della Legge n. 560/1993, verificando la domanda di estinzione anticipata, riscontrando l'effettivo pagamento del dovuto sia in quota capitale che in quota interessi

e rilasciando apposita quietanza di avvenuto pagamento al richiedente. Per quanto riguarda l'estinzione anticipata dei Piani di rateizzazione di vendite alloggi E.R.P. redatti ai sensi della Legge Regionale n. 5/2014 la richiesta deve essere presentata direttamente al soggetto gestore Casa Spa.

◆ **Cancellazione di ipoteca legale a seguito di vendita alloggi E.R.P.**

Una volta terminato il piano di rateizzo relativo all'acquisto dell'alloggio E.R.P. o nel caso in cui si sia proceduto all'estinzione anticipata del debito, il proprietario può richiedere al Comune la cancellazione dell'ipoteca iscritta al momento della stipula del contratto di compravendita. L'Ufficio provvederà ad istruire il relativo procedimento verificando l'effettiva estinzione, anche anticipata, del piano di rateizzazione e predisporrà gli atti propedeutici alla cancellazione dell'ipoteca legale iscritta sull'immobile.

Diritto di prelazione per successive vendite di alloggi E.R.P.

La Legge n. 560/1993 prevede il divieto di alienazione degli immobili per 10 anni dalla data di registrazione del contratto di compravendita. Dalla data di scadenza del divieto di alienazione sorge il diritto di prelazione a favore del Comune di Firenze in caso l'assegnatario o i suoi aventi causa vogliano procedere ad alienare l'alloggio a terzi. L'Ufficio è competente alla ricezione dell'istanza e alla relativa istruttoria che terminerà con una comunicazione di rinuncia o di rivalsa del diritto di prelazione sull'immobile. Relativamente alle vendite di alloggi E.R.P. effettuate ai sensi della Legge Regionale n. 5/2014, i limiti all'alienazione sono definiti dall'art. 8 della medesima legge e la relativa istanza deve essere presentata al soggetto gestore Casa Spa.

2.2 - Organizzazione e contatti

Il Servizio casa è suddiviso in due E.Q. distinte:

- Sostegno all'abitazione composta a sua volta dei seguenti uffici: assegnazione di alloggi di E.R.P., cambio alloggio E.R.P., Contributi alla locazione, Decadenze.
- Gestione del Patrimonio Immobiliare E.R.P. articolato in una sezione amministrativa e in una sezione tecnica di supporto alle attività dell'Ufficio.

Le modalità di accesso per i singoli servizi sono:

◆ **Assegnazione definitiva di alloggi di edilizia residenziale pubblica (E.R.P.):**

Per quanto riguarda la graduatoria ordinaria, è ammessa esclusivamente la partecipazione mediante piattaforma online durante il periodo di apertura del bando ordinario per l'assegnazione di un alloggio di edilizia residenziale pubblica.

Per informazioni consultare la scheda <https://servizi.comune.fi.it/servizi/scheda-servizio/bando-2021-per-lassegnazione-di-alloggi-di-edilizia-residenziale-pubblica> oppure inviare una mail a bandoerp2021@comune.fi.it oppure a erp@comune.fi.it

L'ufficio riceve telefonicamente nei seguenti orari: dalle ore 9 alle ore 12 il martedì ed il mercoledì al numero 335 7648228.

◆ **Assegnazione temporanea di alloggi di edilizia residenziale pubblica (E.R.P.) in utilizzo autorizzato:**

Per quanto riguarda le assegnazioni temporanee di alloggi di edilizia residenziale pubblica in utilizzo autorizzato, l'istanza di accesso alla graduatoria emergenza sfratti e alla graduatoria 5% avviene mediante la presentazione tramite canale mail (vedi sotto) oppure PEC (direzione.servizisociali@pec.comune.fi.it) dell'apposito modulo compilato reperibile nella scheda servizio dedicata. L'accesso alla graduatoria del 10% avviene mediante istanza dell'interessato esclusivamente su richiesta del Servizio casa a seguito di segnalazione del Servizio Sociale Professionale e all'esito del parere obbligatorio rilasciato dalla Commissione E.R.P. e Mobilità.

Per informazioni consultare le seguenti schede:

<https://servizi.comune.fi.it/servizi/scheda-servizio/casa-emergenza-sfratti>

<https://servizi.comune.fi.it/servizi/scheda-servizio/casa-emergenza-abitativa-graduatoria-10>

<https://servizi.comune.fi.it/servizi/scheda-servizio/casa-emergenza-abitativa-graduatoria-5>

oppure inviare una mail ad uno dei seguenti indirizzi:

emergenzasfratti@comune.fi.it

emergenzacasa@comune.fi.it

L'ufficio riceve telefonicamente il martedì e il mercoledì dalle ore 9 alle ore 12 al numero 335 764 8228

◆ **Mobilità degli inquilini di alloggi E.R.P.:**

- **Mobilità ordinaria:** per partecipare al Bando di mobilità sempre aperto, la domanda di partecipazione deve essere presentata esclusivamente online.

- **Mobilità d'ufficio:** per le istanze dirette alla Commissione E.R.P. e Mobilità in caso di provvedimenti a tutela dell'incolumità personale è necessario inviare una mail all'ufficio.

- **Mobilità consensuale:** il modulo di richiesta di mobilità consensuale e mobilità intercomunale consensuale debitamente compilato e firmato, nonché corredato dagli allegati, dalla copia del documento di riconoscimento della/ del richiedente, deve essere indirizzato alla Direzione Servizi Sociali - Servizio Casa ed inoltrato con una delle seguenti modalità via PEC all'indirizzo: direzione.servizisociali@pec.comune.fi.it oppure via mail all'indirizzo indicato sotto.

Per informazioni consultare la scheda <https://servizi.comune.fi.it/servizi/scheda-servizio/cambio-di-alloggio-comunale-erp-assegnato> oppure inviare una mail a cambioalloggio@comune.fi.it

L'ufficio riceve telefonicamente il martedì e il mercoledì dalle ore 9 alle ore 12 al numero 335 764 8228

◆ **Erogazione contributo ad integrazione del canone di locazione (contributo affitto):** per poter beneficiare del contributo è necessario partecipare al bando annuale per l'erogazione del contributo ad integrazione del canone di locazione nei termini previsti dal bando stesso esclusivamente mediante la

procedura online e successivamente presentare le ricevute del pagamento del canone di locazione entro il 31 gennaio dell'anno successivo a quello di uscita del bando mediante l'apposita procedura online. Il contributo viene liquidato in una sola soluzione ai nuclei con i requisiti previsti dal Bando ed in regole con le ricevute di pagamento.

Per informazioni consultare la scheda

<https://servizi.comune.fi.it/servizi/scheda-servizio/contributo-affitto>

oppure inviare una mail a contributoaffitto@comune.fi.it

L'ufficio riceve telefonicamente il martedì e il giovedì dalle ore 15 alle ore 17 al seguente numero 055 276 9608

◆ **Misura straordinaria e sperimentale per la prevenzione dell'esecutività degli sfratti per morosità (contributo prevenzione sfratti per morosità incolpevole)**

La domanda di partecipazione al Bando può essere inserita ed inviata esclusivamente on line.

Per informazioni consultare la scheda <https://servizi.comune.fi.it/servizi/scheda-servizio/contributo-morosita-incolpevole> oppure inviare una mail a contributomorosita@comune.fi.it

L'ufficio riceve telefonicamente il martedì e il giovedì dalle ore 15 alle ore 17 al seguente numero 055 276 9608

◆ **Assegnazione di alloggi di edilizia residenziale sociale (E.R.S) di proprietà pubblica e privata**

Per informazioni consultare la scheda <https://servizi.comune.fi.it/servizi/scheda-servizio/programma-di-edilizia-residenziale-20000-abitazioni-in-affitto>

L'ufficio riceve telefonicamente nei seguenti orari: martedì e giovedì dalle ore 15 alle ore 17.

◆ **Decadenze:**

Contattare la mail decadenze@comune.fi.it oppure telefonare ai numeri 055 2769734 o 055 2769658 lunedì mercoledì e venerdì dalle 9 alle 13.

◆ **Rilascio attestazioni di idoneità alloggiativa**

Contattare le caselle mail: immigr@comune.fi.it

oppure idoneita.alloggiativa@comune.fi.it oppure telefonare al numero 055 2769655

◆ **Vendite alloggi E.R.P., estinzione anticipata piani di rateizzazione, cancellazione di ipoteca, diritto di prelazione per successive vendite di alloggi E.R.P.**

Contattare la mail gestione.erp@comune.fi.it oppure telefonare al numero 055 2769704

2.3 - Stakeholders

Il Servizio casa rivolge la propria attività:

- ◆ ai cittadini del Comune di Firenze e a coloro che vi svolgono un'attività lavorativa che presentano problemi abitativi e che sono in possesso dei requisiti previsti da ogni servizio offerto.
- ◆ agli inquilini già residenti in alloggi di proprietà del Comune di Firenze, attraverso la collaborazione con il soggetto gestore Casa S.p.A.

2.4 - Canali di accesso

Di seguito si riportano le modalità di accesso per ogni attività:

◆ **Assegnazione definitiva di alloggi di edilizia residenziale pubblica (E.R.P.):**

La domanda di partecipazione al Bando può essere inserita ed inviata esclusivamente on line dal link presente nella scheda di servizio. Eventuali domande di partecipazione al presente Bando che dovessero pervenire al Servizio Casa con modalità diverse dalla procedura online dedicata non verranno valutate.

◆ **Assegnazione temporanea di alloggi di edilizia residenziale pubblica (E.R.P.) in utilizzo autorizzato:**

Per quanto riguarda le assegnazioni temporanee di alloggi di edilizia residenziale pubblica in utilizzo autorizzato, l'istanza di accesso alla graduatoria emergenza sfratti e alla graduatoria 5% avviene mediante la presentazione tramite canale mail (vedi sotto) oppure PEC (direzione.servizisociali@pec.comune.fi.it) dell'apposito modulo compilato reperibile nella scheda servizio dedicata. L'accesso alla graduatoria del 10% avviene mediante istanza dell'interessato esclusivamente su richiesta del Servizio casa a seguito di segnalazione del Servizio Sociale Professionale e all'esito del parere obbligatorio rilasciato dalla Commissione E.R.P. e Mobilità.

◆ **Mobilità degli inquilini di alloggi E.R.P.:**

- **Mobilità ordinaria:** per partecipare al Bando di mobilità sempre aperto, la domanda di partecipazione deve essere presentata esclusivamente online.
- **Mobilità d'ufficio:** per le istanze dirette alla Commissione E.R.P. e Mobilità in caso di provvedimenti a tutela dell'incolumità personale è necessario inviare una mail all'ufficio.
- **Mobilità consensuale:** il modulo di richiesta di mobilità consensuale e mobilità intercomunale consensuale debitamente compilato e firmato, nonché corredato dagli allegati, dalla copia del documento di riconoscimento della/del richiedente, deve essere indirizzato alla Direzione Servizi Sociali - Servizio Casa ed inoltrato con una delle seguenti modalità via PEC all'indirizzo: direzione.servizisociali@pec.comune.fi.it oppure via mail all'indirizzo indicato sotto.

◆ **Erogazione contributo ad integrazione del canone di locazione (contributo affitto):**

La domanda di partecipazione al Bando può essere inserita ed inviata esclusivamente on line dal link presente nella scheda di servizio. Eventuali

domande di partecipazione al presente Bando che dovessero pervenire al Servizio Casa con modalità diverse dalla procedura online dedicata non verranno valutate.

Per poter beneficiare del contributo è presentare le ricevute del pagamento del canone di locazione entro il 31 gennaio dell'anno successivo a quello di uscita del bando esclusivamente mediante l'apposita procedura online. Il contributo viene liquidato in una sola soluzione ai nuclei con i requisiti previsti dal Bando ed in regole con le ricevute di pagamento.

◆ **Misura straordinaria e sperimentale per la prevenzione dell'esecutività degli sfratti per morosità (contributo prevenzione sfratti per morosità incolpevole)**

La domanda di partecipazione al Bando può essere inserita ed inviata esclusivamente on line dal link presente nella scheda di servizio. Eventuali domande di partecipazione al presente Bando che dovessero pervenire al Servizio Casa con modalità diverse dalla procedura online dedicata non verranno valutate.

◆ **Assegnazione di alloggi di edilizia residenziale sociale (E.R.S) di proprietà pubblica e privata**

È possibile presentare la propria candidatura **esclusivamente** contattando i seguenti soggetti attuatori proprietari degli alloggi:

1) Società Immobiliare Sabrina s.r.l. via Mantellini 12, 50014 Fiesole,
Telefono 055 599747

2) Abitare Toscana s.r.l via Masaccio 18, Firenze,
Telefono 055 2345474

3) Le Quinte s.r.l.Via Faentina 171, 50133 Firenze,
Telefono 055 582772

Il Servizio casa non accetta istanze oppure documentazione cartacea consegnata a mano da parte dei cittadini. Tutte le graduatorie adottate dal servizio Casa sono pubblicate in forma anonima anche sulle rispettive schede servizio ed aggiornate periodicamente.

Per accedere alla procedura di inserimento online l'utente deve essere in possesso alternativamente di una delle seguenti modalità:

A) Credenziali del Sistema Pubblico di Identità Digitale (SPID): per informazioni sulle modalità di rilascio e di fruizione si consiglia di collegarsi all'apposita pagina web tramite l'apposito LINK ESTERNO (vedi a fianco);

B) Carta Nazionale dei Servizi (CNS); per informazioni sulle modalità di rilascio e di fruizione si consiglia di collegarsi all'apposita pagina web tramite l'apposito LINK ESTERNO (vedi a fianco);

C) CIE (carta d'identità elettronica).

◆ **Rilascio attestazione di idoneità alloggiativa**

La modulistica per la presentazione della domanda è reperibile nell'apposita sezione della rete civica www.comune.fi.it. La domanda, debitamente compilata e completa di tutti gli allegati previsti, deve essere presentata dai diretti interessati o loro delegati esclusivamente a mano presso lo Sportello Immigrazione sito in via francesco baracca n. 150p.

◆ Vendite alloggi E.R.P., estinzione anticipata piani di rateizzazione, cancellazione di ipoteca, diritto di prelazione per successive vendite di alloggi E.R.P.

La modulistica per la presentazione della domanda è reperibile nell'apposita sezione della rete civica www.comune.fi.it

La domanda deve essere presentata a mezzo PEC all'indirizzo direzione.servizisociali@pec.comune.fi.it oppure a mezzo mail all'indirizzo gestione.erp@comune.fi.it oppure a mezzo raccomandata A/R.



3 - STANDARD DI QUALITÀ

SERVIZIO	FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE	STANDARD
assegnazione alloggi e.r.p.	rispetto dei tempi previsti dalla procedura	intervallo di tempo tra la data di scadenza del bando e la pubblicazione con provvedimento dirigenziale della graduatoria definitiva	non superiore a 400 giorni
	rispetto dei tempi previsti dalla procedura	intervallo di tempo fra la data delle integrazioni documentali e la data di accoglimento o diniego	non superiore a 90 giorni
	accessibilità	Disponibilità di istruzioni e modulistica on line contatto per telefono/posta elettronica/PEC/videochiamata	in rete civica https://servizi.comune.fi.it/servizi/scheda-servizio/bando-2021-per-lassegnazione-di-alloggi-di-edilizia-residenziale-pubblica
mobilità degli inquilini di alloggi e.r.p.	accessibilità	Disponibilità di istruzioni e modulistica on line contatto per telefono/posta elettronica/PEC/videochiamata	in rete civica https://servizi.comune.fi.it/servizi/scheda-servizio/cambio-di-alloggio-comunale-erp-assegnato
graduatorie emergenza abitativa	rispetto dei tempi previsti dalla procedura	intervallo di tempo tra presentazione dell'istanza e il provvedimento finale	non superiore a 45 giorni
contributo a integrazione del canone di locazione	rispetto dei tempi previsti dalla procedura	intervallo di tempo tra la data di scadenza del bando e la pubblicazione con provvedimento dirigenziale della graduatoria definitiva	non superiore a 180 giorni
	rispetto dei tempi previsti dalla procedura	intervallo di tempo fra la data dell'integrazione e la data di accoglimento o diniego	non superiore a 90 giorni
idoneità alloggiativa	rispetto dei tempi previsti dalla procedura	intervallo di tempo tra la data di presentazione della domanda e il rilascio dell'attestazione richiesta	non superiore a 90 giorni

A close-up photograph of a person's hands. The left hand holds a set of keys, including a large silver key with a gold-colored bit. The right hand holds a small, white miniature house model with a blue roof, a chimney, and several windows and a door with red frames. The background is a blurred blue shirt.

4 - RAPPORTO CON IL CITTADINO

4.1 - Reclami

I cittadini e le cittadine possono effettuare segnalazioni, osservazioni e reclami esclusivamente per la prestazione dei servizi offerti. I reclami, datati e sottoscritti, devono essere redatti in forma scritta, formulati in modo preciso e contenere le informazioni necessarie per individuare il problema e facilitare l'accertamento di quanto segnalato.

La modalità di presentazione può essere scelta dall'utente fra una delle seguenti:

- invio per posta elettronica:

direzione.servizisociali@comune.fi.it

- invio posta elettronica certificata (PEC):

direzione.servizisociali@pec.comune.fi.it

L'eventuale presentazione informale (orale diretta o telefonica) sarà considerata soltanto come una semplice segnalazione.

Segnalazioni, osservazioni e reclami anonimi e non dettagliatamente motivati non saranno presi in considerazione.

In caso di presentazione formale, il Servizio Casa risponderà al reclamo entro 30 giorni dalla data del protocollo.

Nel caso di particolari richieste che comportino approfondimenti, sarà comunque inoltrata, entro 30 giorni, a chi ha inviato il reclamo, una comunicazione nella quale si spiegano le ragioni della necessità di proroga per l'espletamento dell'intera pratica, stabilendo un ulteriore termine.

4.2 - Monitoraggio, indagini di soddisfazione dell'utenza

Sarà effettuata periodicamente una rilevazione per verificare il gradimento del servizio presso i cittadini tramite i seguenti strumenti:

- indagine quantitativa (questionari in diretta o per telefono) ad un campione di utenti;

- indagine qualitativa (focus group, interviste).

4.3 - Modalità di informazione, comunicazione e pubblicizzazione della Carta

La presente Carta del Servizio Casa sarà pubblicata sull'apposita sezione Amministrazione Trasparente del sito istituzionale del Comune di Firenze, al seguente link: <https://www.comune.fi.it/pagina/amministrazione-trasparente-servizi-erogati/carta-dei-servizi-e-standard-di-qualita>

Impaginazione
Servizio Comunicazione
Comune di Firenze

