



Città di  
Borgomanero

# CARTA DEI SERVIZI

*Area Tecnica*

*Servizio Patrimonio*

## **COS'E' LA CARTA DEI SERVIZI DEL SERVIZIO PATRIMONIO.**

La carta dei servizi è volta a garantire la trasparenza nei rapporti con i cittadini fruitori dei propri servizi, in base a quanto previsto dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, relativa ai "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici".

La Carta dei Servizi quindi è uno strumento di comunicazione tra il Comune di Borgomanero ed i cittadini per informarli, in modo trasparente e completo, circa l'offerta dei servizi erogati e le modalità per usufruirne. E' lo strumento attraverso il quale il settore patrimonio del Comune offre ai cittadini i mezzi necessari per utilizzare pienamente i servizi che eroga, fornendo informazioni utili sulle relative modalità di accesso.

Nella carta troviamo l'esplicita dichiarazione dei diritti e dei doveri sia del personale, sia degli utenti, nel rispetto dei principi di uguaglianza, imparzialità, tutela della dignità della persona, che vietano ogni forma di discriminazione basata sul sesso, sull'appartenenza etnica e sulle convinzioni religiose. Quest'ultima permette agli utenti di verificare l'effettiva attuazione delle finalità e dei programmi dell'istituzione, consentendo un permanente livello di verifica e un costante controllo esterno sull'operato e sull'efficacia del servizio, ed, in caso contrario, di presentare segnalazioni di disservizi, reclami o suggerimenti.

La Carta individua i servizi che il Servizio Patrimonio s'impegna a erogare sulla base delle norme vigenti e nel rispetto delle esigenze e delle aspettative degli utenti, la cui soddisfazione costituisce un obiettivo primario per il Servizio stesso.

In particolare la Carta:

- presenta ai cittadini tutte le opportunità e i servizi presenti per facilitarne l'accesso e la fruizione;
- fissa gli standard di qualità dei servizi e fornisce ai cittadini le informazioni e gli strumenti necessari per verificarne il rispetto.

# PRINCIPI FONDAMENTALI

La Carta dei Servizi del Servizio Patrimonio si ispira ai seguenti principi:

## **UGUAGLIANZA e IMPARZIALITÀ**

Deve essere garantito il medesimo servizio a tutti gli utenti indipendentemente da sesso, razza, etnia, lingua, religione, cultura, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio-economiche. Va garantita la parità di trattamento sia fra le diverse aree geografiche di utenza, sia alle diverse categorie e fasce di utenti, assicurando la completa conformità alle leggi e ai regolamenti in ogni fase di erogazione del servizio. Vanno adottate tutte le iniziative necessarie per adeguare le modalità di prestazione del servizio alle esigenze degli utenti portatori di handicap.

## **CONTINUITÀ**

Va assicurato un servizio continuativo, regolare e senza interruzioni e, qualora queste dovessero verificarsi, vanno limitati al minimo i tempi di disservizio.

## **PARTECIPAZIONE**

Deve essere garantita la partecipazione dell'utente all'erogazione del servizio, sia per tutelare il suo diritto alla corretta erogazione dello stesso, sia per favorire la collaborazione con gli uffici. L'utente ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano e può produrre memorie, documenti, presentare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio.

## **CHIAREZZA E TRASPARENZA**

All'utente va garantita un'informazione chiara, completa e tempestiva riguardo alle procedure, ai tempi e ai criteri di erogazione del servizio ed in merito ai diritti e alle opportunità di cui può godere. Gli stessi operatori garantiscono all'utenza la propria agevole identificabilità.

## **EFFICIENZA ED EFFICACIA**

Il servizio deve essere reso in modo da garantire la sua efficienza ed efficacia. Gli uffici adottano tutte le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi, intendendo *per efficienza*: la ricerca dei miglioramenti che consentano la riduzione dei costi, in termini di maggiore semplificazione e di minori adempimenti burocratici, con favorevoli ripercussioni sul carico di lavoro degli operatori del servizio e sui tempi di attesa dell'utente; *per efficacia*: la promozione della correttezza che garantisca la conformità alle norme vigenti, la tempestività nel senso di congruità temporale con le necessità rinvenibili nelle istanze pervenute, adottando accorgimenti che consentano di prevenire disservizi.

## **PRINCIPALI RIFERIMENTI NORMATIVI**

### ***I principali riferimenti normativi relativi alla Carta dei Servizi sono:***

Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994;

Direttiva 24 marzo 2004 del Ministro della Funzione Pubblica, volta al miglioramento del benessere organizzativo nelle pubbliche amministrazioni;

Legge n. 150 del 7 giugno 2000: “Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni”;

D.Lgs. n. 286 del 30/07/1999 art. 11 “Qualità dei servizi pubblici e Carte dei servizi”;

D. Lgs. N. 33 del 14 marzo 2013: “Riordino delle discipline riguardanti il diritto di accesso civico e gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni” .

### ***I principali riferimenti normativi relativi all’attività del Servizio Patrimonio sono:***

Legge Regionale 17 febbraio 2010, n. 3 “Norme in Materia di Edilizia Sociale” e Regolamenti attuativi;

Legge 392/1978 sull'Equo Canone;

Legge di Riforma delle Locazioni N. 431 del 09/12/1998 e relativo Accordo Territoriale;

D. Lgs. n. 33/2013, art. 30: “Obblighi di pubblicazione concernenti i beni immobili e la gestione del patrimonio”;

Legge n. 448 del 28 dicembre 1998, art. 31, commi 21 e 22 in materia di accorpamento al demanio stradale;

Codice civile per costituzione diritti di servitù (art.1027), superficie (art. 952) o contratti di comodato (art.1803);

D.Lgs. n. 159 del 6 settembre 2011 per l’assegnazione di beni confiscati alla criminalità organizzata;

D.L. n. 112 del 25 giugno 2008 convertito in legge con modificazioni dalla L. 6 agosto 2008, n. 133, art. 58, comma 1 – Ricognizione e valorizzazione del patrimonio immobiliare di regioni, comuni ed altri enti locali;

R.D. 827/1924 “Regolamento per l'amministrazione del patrimonio e per la contabilità generale dello Stato”;

Testo Unico Espropri D.P.R. 327/2001 per l’acquisto di beni immobili destinati alla realizzazione di opere pubbliche;

Regolamento comunale per la concessione di patrocini, sovvenzioni e contributi e per l’attribuzione di vantaggi economici ai sensi dell’art. 12 della l. 241 del 07.08.1990, per la concessione temporanee o definitive di locali comunali;

Legge n. 191/2009 , art. 2, comma 222: “rilevazione dei beni immobili pubblici”.

# **PRESENTAZIONE DEI SERVIZI DELL'UFFICIO PATRIMONIO DEL COMUNE DI BORGOMANERO**

Il patrimonio del Comune di Borgomanero comprende beni immobili di diversa natura, che nel tempo sono entrati nella proprietà del Comune stesso, in diversi modi: in massima parte sono stati acquistati, in alcuni casi sono stati devoluti per legge al Comune a causa della soppressione di enti pubblici oppure attribuiti in seguito alla confisca di beni appartenuti alla criminalità organizzata, in altri sono stati donati al Comune da privati.

In massima parte si tratta di edifici o di aree destinate a svolgere un servizio alla città: per fare degli esempi tra gli edifici vi sono le scuole materne, le elementari, le medie e l'asilo nido, gli uffici comunali, stabili adibiti ad abitazioni e per l'edilizia residenziale pubblica, centri sociali per le frazioni, museo, impianti sportivi, sale espositive, sale per incentivare l'associazionismo sul territorio, biblioteca, mercati, cimiteri. Tra le aree vi sono i parchi cittadini, le strade, i parcheggi, le piazze, le aree per l'esercizio della raccolta differenziata o per costruire nuovi servizi ( es. depuratori, canile, gattile...).

Non tutto ciò che pensiamo sia pubblico è però del Comune: per esempio le strade possono essere anche della Provincia; le scuole, in genere tutti i servizi del Comune possono trovarsi anche in edifici presi in locazione, i parcheggi possono essere anche di privati ed essere o meno destinati all'uso pubblico, gli impianti sportivi possono essere di enti privati o di enti pubblici.

Il patrimonio immobiliare del Comune è comunque vastissimo ed è in continuo movimento: le aree vengono acquistate e trasformate per esempio in strade, parchi o edifici; gli edifici vengono mantenuti efficienti e utilizzati per le necessità della città, che sono diverse a seconda del momento e delle situazioni. Può succedere, peraltro, che il Comune si trovi ad avere nel proprio patrimonio aree che non sono più necessarie o utili per le proprie attività istituzionali, e che quindi possono essere vendute o date in locazione, oppure stabili che possono essere riconvertiti od utilizzati in modo più utile per l'intera collettività.

Il Servizio Patrimonio gestisce ciò che non viene gestito dagli altri Servizi Comunali, ad esempio il Servizio Istruzione gestisce le scuole comunali, il Servizio Sport gestisce gli impianti sportivi, ecc.

La manutenzione del patrimonio comunale è invece garantita dal Settore Tecnico del Comune.

## **IL SERVIZIO PATRIMONIO APERTURA E CONTATTI:**

L'ufficio del Servizio Patrimonio si trova al II° piano del palazzo comunale sito in corso Cavour n. 16.

Con il personale del Servizio Patrimonio è possibile comunicare a mezzo:

Telefono: 0322/837719 (Responsabile del Servizio Patrimonio)  
0322/837719 (Personale amministrativo)  
0322/837747 - 837744 (Personale tecnico)  
Fax: 0322/845206  
E-mail: urbanistica2@comune.borgomanero.no.it

### **ORARI DI APERTURA AL PUBBLICO**

L'Ufficio del Servizio Patrimonio è aperto all'utenza con i seguenti orari:

Lunedì, Mercoledì, Venerdì: dalle ore 10.30 alle ore 12.50;

### **MODALITA' DI ACCESSO E FRUIZIONE**

Mediante l'accesso agli uffici, negli orari di apertura al pubblico, si erogano le seguenti prestazioni:

- Informazioni generali: ad es. adeguamento canoni all'istat, disdetta locazioni, posizione in graduatoria per attribuzione alloggi comunali, istanze di rateizzo, segnalazioni problematiche, normativa di edilizia residenziale pubblica agevolata e sovvenzionata, fondo sociale, cessione contratti di locazione, subentri, pagamenti utenze in seguito a riparto spese, informativa privacy, estrazione copia contratti di locazione, ecc...;
- Informazioni tecniche semplici: contatori, manutenzioni ecc...;
- Consegna Modulistica, che è reperibile anche sul sito dopo essere stata approvata per ogni procedura ad evidenza pubblica per l'attribuzione di locali.

Il personale del Servizio Patrimonio è inoltre a disposizione del pubblico su appuntamento.

È possibile ricevere consulenze per pratiche complesse mediante appuntamento, che può essere richiesto personalmente o telefonicamente.

Attraverso la Carta dei Servizi il Comune intende lavorare per semplificare l'azione amministrativa, aumentare la gamma dei servizi che possono essere fruiti da casa, cercando di utilizzare tutti i canali disponibili, dal telefono al computer.

## Servizi via computer: il sito web

Dal portale del Comune di Borgomanero [www.comune.borgomanero.no.it](http://www.comune.borgomanero.no.it) è possibile accedere direttamente alla modulistica predisposta ed approvata per ogni singola procedura di gara quali bandi per locazioni unità commerciali, comodati di fabbricati non più strumentali all'esercizio delle funzioni pubbliche, vendita di beni immobili comunali:

- nello spazio dedicato alle “pubblicazioni” sotto la voce “bandi di gara” è possibile scaricare i bandi di interesse e la modulistica di riferimento per la partecipazione.

## @ I servizi via e-mail

Scrivendo alla casella di posta elettronica:  
[urbanistica2@comune.borgomanero.no.it](mailto:urbanistica2@comune.borgomanero.no.it)

è possibile ottenere informazioni su orari di apertura al pubblico, modulistica e modalità di relativa compilazione, nonché fissare appuntamenti con il personale del Servizio.

## Posta Elettronica Certificata (PEC)

La Posta Elettronica Certificata (PEC) è un sistema di posta elettronica che può essere utilizzata esclusivamente da chi possiede una pec per poter inviare comunicazioni, qualora sia necessario avere una prova dell'invio e della consegna di un determinato documento.

Facendo un paragone con le “spedizioni tradizionali” a cui siamo abituati, potremmo dire che la posta elettronica è come una lettera ordinaria, e la Posta Elettronica Certificata è come una raccomandata con ricevuta di ritorno.

I cittadini che vogliono utilizzare tale strumento per comunicare con il Servizio Patrimonio possono usare l'indirizzo **PEC:** [protocollo@pec.comune.borgomanero.no.it](mailto:protocollo@pec.comune.borgomanero.no.it)

# **I SERVIZI OFFERTI**

Di seguito si indicano le principali attività svolte e le modalità di accesso e fruibilità delle stesse, nonché l'eventuale documentazione richiesta per fruirne.

## **GESTIONE IMMOBILIARE FABBRICATI DI EDILIZIA RESIDENZIALE PUBBLICA**

La materia relativa agli alloggi di Edilizia Residenziale Pubblica è divisa in due tipologie di alloggi: alloggi di edilizia sociale che sono normati con la Legge Regionale n. 3/2010 e s.m.i. ed i relativi regolamenti attuativi entrati in vigore il 4 Gennaio 2012 e alloggi di edilizia agevolata che sono normati dal Regolamento Regionale n.4 dell'08-06.1994 (promulgato con D.P.G.R. n.2543 del 23.06.1994) pubblicato sul Bollettino Ufficiale della Regione Piemonte n.26 in data 29.06.1994. I fabbricati che sono stati ristrutturati con fondi della Regione Piemonte appartengono ad una delle due tipologie di edilizia residenziale pubblica.

Il Servizio Patrimonio si occupa della Gestione amministrativa e contabile dei fabbricati di Edilizia Residenziale Pubblica di proprietà comunale sia in regime di edilizia sociale che in regime di edilizia agevolata.

Approva gli schemi di contratto e stipula i relativi contratti, mantiene i rapporti con l'Agenzia delle Entrate per le nuove locazioni, annualità, proroghe e risoluzione dei contratti per via telematica.

Gestisce le aree condominiali cortilizie adibite a posti auto.

Mantiene un contatto costante con l'utenza, per lo svolgimento delle pratiche relative al Servizio e per la ricezione delle segnalazioni di guasti/disservizi che si verificano negli stabili, per poi trasmetterle al Servizio Tecnico competente.

Aggiorna i canoni di locazione di Edilizia Sociale ai sensi della citata L.R. 3/2010 e del Regolamento dei canoni di locazione D.P.G.R. Piemonte 04/10/2011 n. 14/R, effettuando un censimento socio – economico ogni due anni e verificando redditi e dichiarazioni I.S.E.E., oltre a ri - calcolare il canone su istanza dell'interessato che dichiara una sopraggiunta diminuzione del reddito.

Mantiene il controllo dello stato dei pagamenti attuando delle verifiche contabili costanti e sollecitando i morosi. Viene attuata anche una rateizzazione del debito su istanza degli utenti. In caso di morosi colpevoli recidivi ed inottemperanti si dà corso alla procedura di recupero del credito fino a pervenire al rilascio dell'alloggio.

Effettua il riparto delle spese condominiali e ne monitora i versamenti.

Riceve le istanze e cura l'istruttoria per l'accesso al Fondo Sociale degli inquilini degli

stabili comunali che hanno i requisiti per potervi accedere, ai sensi della L.R. 3/2010 e del Regolamento del fondo sociale D.P.G.R. Piemonte 04/10/2011 n. 15/R.

Si occupa dell'iter relativo alle occupazioni abusive alle pratiche legali per ottenere il rilascio degli alloggi e nel caso dell'edilizia sociale arriva alla richiesta di decadenza ove ci siano i presupposti per farlo ai sensi della citata Legge Regionale n. 3/2010.

La modulistica riferita all'edilizia sociale viene inviata direttamente agli interessati al momento in cui si attiva l'iniziativa o l'adempimento (es. fondo sociale, censimento socio-economico biennale...).

Il servizio collabora costantemente con il servizio sociale comunale ed il Consorzio dei servizi socio-assistenziali per la miglior soluzione delle problematiche abitative inerenti nuclei che si trovano in condizioni di disagio abitativo.

## **GESTIONE IMMOBILIARE FABBRICATI ABITATIVI**

Il Servizio Patrimonio si occupa della Gestione amministrativa e contabile dei fabbricati abitativi di proprietà comunale che non rientrano nell'edilizia residenziale pubblica, ma che sono locati prendendo a riferimento i canoni risultanti dall'equo canone.

Come per l'edilizia sociale approva gli schemi di contratto e stipula i contratti, mantiene i rapporti con l'Agenzia delle Entrate per la registrazione delle annualità successive e le proroghe dei contratti in essere, per le nuove locazioni e le risoluzioni anticipate. Tiene un filo diretto con l'utenza per la ricezione delle segnalazioni di guasti o disservizi che si verificano negli stabili, per poi smistarle al Servizio Tecnico competente.

Aggiorna i canoni di locazione abitativi ogni anno nella misura del 75% della variazione ISTAT e redige i relativi accertamenti.

Cura la redazione dei verbali di consegna e riconsegna degli immobili e, dopo aver accertato il corretto adempimento di tutte le obbligazioni contrattualmente assunte, procede allo svincolo della cauzione.

Anche in questo caso effettua il controllo dello stato dei pagamenti con verifiche contabili periodiche e sollecitando gli eventuali morosi. In caso di morosi recidivi ed inottemperanti si dà corso alla procedura legale per il rilascio dell'alloggio ed il contestuale recupero del credito.

Effettua il riparto delle spese condominiali e ne monitora i versamenti.

Riceve e verifica le istanze per l'ottenimento di residenza di parenti unitamente all'assegnatario nell'alloggio comunale.

Effettua verifiche periodiche sullo stato dei fabbricati destinati a finalità residenziali, per segnalare eventuali necessità di manutenzione straordinaria al Servizio Tecnico competente e

consentire la programmazione contabile degli interventi su base annuale.

Il Settore Patrimonio intrattiene i rapporti con le organizzazioni sindacali maggiormente rappresentative dei proprietari immobiliari e degli inquilini al fine di promuovere e conseguentemente recepire l'accordo territoriale valido per il Comune di Borgomanero, che consente di agevolare il reperimento sul territorio di abitazioni a canoni calmierati, che viene costantemente aggiornato.

## **LOCAZIONI COMMERCIALI E STRUMENTALI**

Il Servizio Patrimonio si occupa delle locazioni commerciali e strumentali soggette ad IVA, ai sensi dell'art. 10, comma 1, punto 8 del D.P.R. 633/1972.

Si tratta della gestione di locali adibiti ad uffici pubblici ad es. ufficio territoriale dell'Agenzia delle Entrate, uffici commerciali ad es. per la vendita di combustibile da riscaldamento, sedi di associazioni, esercizi pubblici, negozi, uffici sede del consorzio intercomunale per la gestione dei servizi socio - assistenziali.

Questa gestione prevede la predisposizione e stipula dei contratti e la redazione del prospetto pagamenti, redazione degli atti di accertamento per le entrate a bilancio, espletamento delle pratiche con l'Agenzia delle Entrate per gli adempimenti burocratici, spedizione di inviti al pagamento, solleciti ed eventuale predisposizione di piani di rientro.

Al verificarsi di disponibilità di locali e posti auto l'ufficio patrimonio si occupa della predisposizione di bandi pubblici per la loro assegnazione, dopo aver stimato il valore locativo del bene.

In caso di incongruenza della situazione reale dell'immobile alle risultanze catastali, provvede anche alla sistemazione catastale ed a richiedere all'ufficio di competenza le certificazioni inerenti la regolarità degli impianti del bene.

Viene mantenuto un contatto costante con l'utenza, per lo svolgimento delle pratiche relative all'ufficio e per la ricezione delle segnalazioni di guasti o disservizi che si possono verificare, per poi smistarle al Servizio Tecnico competente.

La modulistica riferita ai contratti di locazione commerciali e strumentali può essere reperita sul sito internet del Comune in costanza della pubblicazione del bando per l'assegnazione del bene, nella sezione "Pubblicazioni" – "Bandi di gara".

## **GESTIONI ALTRI STABILI**

Il Servizio Patrimonio cura la gestione di locali situati in stabili che non sono nella loro

completezza di proprietà comunale, di conseguenza si devono mantenere i contatti con l'Amministratore di Condominio, pagare le relative spese condominiali e mantenere tutti quei rapporti necessari per la gestione di locali situati in un condominio.

Tra questi beni ritroviamo anche una unità immobiliare denominata "Torretta" che è stata attribuita al Comune per finalità socio – culturali quale bene confiscato alla criminalità organizzata, in applicazione del D.Lgs. 159/2011.

Il Comune è inoltre proprietario di terreni che, qualora presentassero le caratteristiche urbanistiche per l'edificazione, possono essere oggetto di richiesta per la costituzione di diritto di superficie da parte di privati o associazioni.

In altri casi l'interesse dei privati può essere rivolto anche solo al transito pedonale o di tubature a servizio di fondi privati. In tali fattispecie gli interessati possono chiedere al Comune la disponibilità alla costituzione del diritto di servitù di passo o di canalizzazione.

L'Ufficio Patrimonio cura poi la rilevazione dei beni immobili pubblici ai sensi dell'art. 2, comma 222, della legge 191/2009 con cui si trasmette al Ministero, tramite il portale del Tesoro, la situazione immobiliare comunale.

Tale informativa in maniera più comprensibile e semplificata viene messa a disposizione anche dei cittadini, tramite la sezione "amministrazione Trasparente" in cui vengono pubblicati gli identificativi catastali degli immobili posseduti dall'ente nonché i canoni di locazioni attive e passive con cadenza semestrale.

## **GESTIONE LOCALI CONCESSI AD ASSOCIAZIONI CON CONVENZIONI, COMODATI O CONCESSIONI**

Il Servizio Patrimonio si occupa di valorizzare gli immobili comunali o parte di essi non utilizzati per fini istituzionali dall'ente, che, pertanto, sono concessi in comodato, con concessione oppure con una convenzione ad associazioni cittadine, che operano a favore del territorio comunale, quale sede per lo svolgimento di attività in favore della cittadinanza. L'Amministrazione cerca di incentivare un utilizzo concordato e congiunto tra le associazioni che hanno tutte un'unica finalità: quella di operare senza scopo di lucro a favore della collettività con servizi complementari all'attività comunale. In tal modo si cerca di incentivare l'associazionismo sul territorio e fornire servizi tramite la rete di volontariato da riscoprire come risorsa per un progresso sociale ed umano.

Tale modalità di gestione del patrimonio pubblico inutilizzato, se da un lato consente il miglior utilizzo possibile del patrimonio immobiliare non abitativo del Comune, dall'altro coinvolge le associazioni a contribuire al loro mantenimento in buono stato evitandone l'abbandono ed il conseguente degrado, riducendo gli oneri manutentivi in capo all'Amministrazione.

Il Servizio segue l'istruttoria delle domande delle associazioni, coadiuvandole nella preparazione dell'istanza, e su impulso della Giunta Comunale predispone gli atti relativi per la stipula di convenzioni, concessioni precarie o comodati in applicazione del regolamento

comunale per la concessione di patrocini, sovvenzioni e contributi e per l'attribuzione di vantaggi economici ai sensi dell'art. 12 della l. 241 del 07.08.1990, per la concessione temporanee o definitive di locali comunali.

Redige i riparti delle spese delle utenze che sono a carico delle associazioni.

Le associazioni possono rivolgersi al Servizio Patrimonio per lo svolgimento delle pratiche relative all'ufficio e per la segnalazione di guasti o disservizi che si verificano nei locali concessi.

## **VENDITA ED ACQUISIZIONE DEGLI IMMOBILI COMUNALI**

L'Ufficio Patrimonio predispone l'elenco dei beni immobili da sottoporre alla valutazione della Giunta Comunale ai fini della individuazione dei beni non strumentali alle funzioni istituzionali dell'ente e, pertanto, suscettibili di valorizzazione o dismissione a norma del D.L. n. 112/2008.

In seguito il Servizio Patrimonio si occupa della predisposizione dei fascicoli relativi ai beni che sono stati individuati per la vendita (terreni o fabbricati), di acquisire la valutazione estimativa del bene da organismo indipendente al fine di ottenere il prezzo congruo da porre a base d'asta, della predisposizione degli atti per l'approvazione e l'indizione di apposita Asta Pubblica, successivamente alla quale verranno valutate da apposita Commissione le offerte pervenute per l'aggiudicazione provvisoria e poi l'aggiudicazione definitiva.

Infine curerà la ricerca della documentazione necessaria alla stipula dell'atto pubblico di compravendita.

Nel caso di necessità di un bene immobile da destinare alle proprie funzioni istituzionali, qualora si tratti di realizzare un'opera pubblica, verifica i presupposti per il corretto instaurarsi della procedura espropriativa e, qualora fossero presenti, procede per l'acquisizione, svolgendo tutti gli atti endoprocedimentali propedeutici all'emissione del decreto di esproprio. Si occupa della sua pubblicazione, notifica, registrazione, trascrizione e voltura.

Nel caso in cui non vi siano i presupposti, dopo aver acquisito la stima di un prezzo congruo al valore di mercato del bene, procede alla sua offerta al privato. In caso di accordo sarà avviata la procedura per la manifestazione ufficiale della volontà dell'ente ed il reperimento di tutti gli atti necessari alla stipula.

Qualora si tratti di regolarizzare la situazione giuridica di terreni sottratti di fatto all'uso privato da almeno venti anni e destinati ininterrottamente alla pubblica fruizione quale sedime stradale, per i quali la legge consente l'accorpamento al demanio stradale previo consenso dei legittimi proprietari, il servizio patrimonio applica la procedura prevista dalla Legge 23 dicembre 1998, n. 448, art. 31, commi 21 e 22, per la formale acquisizione dei terreni.

## **RAPPORTI CON L'UTENZA E CON GLI ALTRI SERVIZI**

Il Servizio Patrimonio adotta gli strumenti utili ad assicurare la piena informazione degli utenti circa le modalità di prestazione dei servizi.

In particolare:

- fornisce, tramite gli addetti, tutte le informazioni verbali necessarie all'utente affinché possa presentare in modo chiaro e completo la propria istanza;

- predispone, per ogni procedimento che lo richieda, apposita modulistica per la presentazione delle istanze affinché siano complete dei dati necessari e consentano, in caso di competizione, la loro comparazione (a tale proposito, garantisce altresì che nella modulistica in questione ogni riferimento di legge sia seguito dallo stralcio della norma pertinente ovvero dal suo oggetto, allo scopo di perseguire chiarezza e comprensibilità);

- fornisce informazioni agli utenti sui loro diritti di partecipazione, accesso e trasparenza nell'iter di una pratica, in particolare comunicando esplicitamente:

- il nominativo del responsabile del procedimento e dell'istruttore che tratta la pratica;
- il termine previsto per la chiusura del procedimento;
- l'indicazione esplicita, in ogni atto di diniego, dell'Autorità alla quale l'utente può presentare ricorso ed i termini entro cui poterlo fare.

Allo scopo di favorire il rapido decorso delle pratiche che presuppongono l'intervento di più uffici, appartenenti anche a settori diversi, il Servizio Patrimonio favorisce azioni di coordinamento intersettoriale allo scopo di meglio razionalizzare l'attività tra uffici, onde rendere l'azione amministrativa efficiente ed efficace.

Per ulteriori informazioni sui servizi, l'utente può rivolgersi direttamente agli uffici del Servizio Patrimonio, di persona, telefonicamente, o servendosi dell'indirizzo di posta elettronica "urbanistica2@comune.borgomanero.no.it"

La gestione immobiliare dei fabbricati di edilizia sociale, prevede che venga mantenuto uno stretto rapporto con gli altri Servizi Comunali, coinvolgendo in primo luogo il Servizio Sociale.

In particolare l'utente per l'assegnazione di una casa di edilizia residenziale pubblica deve presentare domanda al Servizio Sociale o a seguito di pubblicazione di bando oppure per emergenza abitativa.

Il Servizio Sociale provvede all'assegnazione dell'alloggio e ne dà comunicazione al Servizio Patrimonio, il quale approva le clausole contrattuali e provvede a convocare l'assegnatario per la stipula del contratto di locazione, gestendone tutto il rapporto contrattuale susseguente.

La gestione degli alloggi comporta fisiologicamente un continuo rapporto con il Servizio Tecnico.

Nel momento in cui l'utente riscontra dei guasti di natura straordinaria oppure altre criticità all'atto della consegna dell'alloggio deve fare una segnalazione tempestiva al

Servizio Patrimonio, che provvede immediatamente a trasmetterla al Servizio Tecnico competente.

La gestione degli stabili di proprietà comunale non abitativi e/o commerciali viene effettuata direttamente dal Servizio Patrimonio, al quale l'utente, nel caso riscontri dei guasti di natura straordinaria deve farne segnalazione. Il Servizio Patrimonio provvederà immediatamente a trasmettere tale segnalazione al Servizio Tecnico affinché vengano effettuati gli interventi manutentivi del caso.

Pertanto la gestione immobiliare dei fabbricati, viene attuata in stretto raccordo con gli altri Servizi Comunali, al pari degli alloggi di edilizia residenziale pubblica.

Per quanto riguarda le locazioni, i comodati e la vendita degli immobili comunali, gli aspetti tecnici vengono valutati in collaborazione con il Servizio Tecnico che deve fornire parere anche in merito alla stima degli immobili in vendita. Prima di addivenire alla stipula di convenzioni, locazioni o comodati, occorre che il Servizio Tecnico dichiari agibile ed abitabile un dato locale, fornendo altresì le certificazioni di legge necessarie, solo a questo punto il Servizio Patrimonio può mettere nella disponibilità del Comune, e quindi della cittadinanza, gli immobili in assoluta sicurezza.

Le persone interessate all'acquisto di uno o più immobili comunali inseriti nel Piano delle Alienazioni e Valorizzazioni Patrimoniali possono presentare domanda di acquisto a seguito di pubblicazione di bando di asta pubblica, seguendo tutte le indicazioni dettagliate fornite dal Bando e/o chiedendo informazioni direttamente al Servizio Patrimonio.

## **FATTORI, INDICATORI, STANDARD DI QUALITÀ E OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO**

La qualità di un servizio è l'insieme delle caratteristiche del servizio alle quali il cittadino attribuisce valore. In altre parole, la qualità del servizio si misura in funzione della sua capacità di soddisfare i bisogni e le aspettative dei propri utenti.

Per offrire al cittadino un punto di riferimento per valutare la qualità degli interventi e delle prestazioni, sono stati individuati alcuni Fattori di qualità sui quali l'Amministrazione Comunale intende investire maggiormente:

- ✓ livello di ricettività;
- ✓ tempi nell'erogazione dei servizi.

Per ciascuno di questi fattori di qualità sono individuati gli Indicatori di qualità fissati e gli standard di qualità garantiti.

L'indicatore è uno strumento che serve per rilevare la presenza di un determinato fattore di qualità.

Lo standard di riferimento è il valore atteso di un determinato indicatore.

- Gli standard individuati non sono riferiti a tutti gli interventi descritti in precedenza, ma solamente a quelli dove il Servizio è in grado di garantire impegni precisi, perché la gestione e l'erogazione degli interventi dipendono direttamente dall'organizzazione del Comune;
- Gli standard di qualità saranno progressivamente aggiornati e migliorati nel corso degli anni.

Quando lo standard non è rispettato e le prestazioni si discostano da quanto descritto nella Carta, il cittadino può chiederne conto all'Amministrazione Comunale facendo una segnalazione o presentando un reclamo secondo le modalità indicate successivamente.

La tabella consente di leggere per ogni dimensione della qualità i fattori individuati, gli indicatori con i quali la qualità è misurata e i relativi standard garantiti.

Dimensione qualità	Fattore di qualità	Indicatore	Standard
Livello di ricettività	Orario	Apertura al pubblico ordinaria	lun. – merc.– ven. 10.30 - 12.50
		Apertura al pubblico straordinaria	su appuntamento (possibilità su 25 ore settimanali)
	Accoglienza	Presenza operatore allo sportello	Si
		Presenza operatore al telefono	Si
		Fornitura informazioni e modulistica, apertura pratiche, recepimento istanze	si per 36 ore settimanali
	Tempi erogazione dei servizi	Ri - calcolo canoni su istanza di parte	Tempo max di espletamento della pratica
Rateizzazione debito		Tempo max di espletamento della pratica	10 giorni
Accesso al Fondo Sociale inquilini alloggi comunali		Tempo intercorrente dalla scadenza della raccolta delle domande e l'invio agli Uffici Regionali	30 giorni

Tempi nell'erogazione dei servizi	Approvazione schema contratto di locazione Edilizia Sociale	Tempo intercorrente tra la determina di Assegnazione del Servizio Politiche Abitative e la determina di approvazione delle clausole contrattuali	20 giorni
	Approvazione schema contratto di locazione abitativa	Tempo intercorrente tra la determina di Assegnazione del Servizio Politiche Abitative e la determina di approvazione delle clausole contrattuali	20 giorni
	Stipula contratto di locazione Commerciale	Tempo intercorrente tra l'aggiudicazione definitiva e la stipula del contratto (previ adempimenti precontrattuali es. cauzione, spese...)	20 giorni
	Assegnazione immobili in comodato ad Associazioni	Tempo intercorrente tra l'atto deliberativo di attribuzione del locale e la stipula del contratto (previ adempimenti precontrattuali)	30 giorni
	Rilascio autorizzazioni relative al Patrimonio	Tempo intercorrente tra il ricevimento dei pareri del Servizio Tecnico ed il rilascio dell'autorizzazione	30 giorni

## SEGNALAZIONI E RECLAMI

Ogni utente può presentare al Dirigente ovvero al responsabile del procedimento o all'istruttore di supporto al procedimento, reclami in merito all'erogazione dei servizi, con particolare riferimento a quanto disposto dalla presente Carta.

Il reclamo può essere presentato anche tramite consegna dello stesso al protocollo o all'U.R.P. comunale.

Il reclamo dovrà essere presentato in forma scritta, contenere le generalità e l'indirizzo del proponente, con recapito telefonico e sottoscritto. La presentazione può avvenire mediante consegna diretta all'ufficio, per posta, via fax o per posta elettronica come precedentemente indicati.

In caso di presentazione formale, il servizio risponde all'utente con la massima celerità e comunque entro 30 giorni dalla presentazione del reclamo.

L'insieme dei reclami e gli indicatori relativi alla loro gestione entrano a far parte del rapporto annuale di valutazione della Carta del servizio ed esaminati dal Dirigente del settore in sede di redazione del piano annuale di miglioramento della qualità.

## SUGGERIMENTI E PROPOSTE

I cittadini e gli utenti sono invitati a formulare osservazioni e proposte sull'applicazione della Carta dei servizi, inoltrandole o al Servizio Patrimonio, o alla sede dell'U.R.P., o consegnandole direttamente presso le rispettive sedi, oppure servendosi dei relativi indirizzi di posta elettronica.

I dati acquisiti saranno elaborati e utilizzati per azioni mirate al miglioramento del servizio. In tale modo si cerca di conoscere e dare valore al punto di vista del cittadino al fine di modellare il servizio sul suo bisogno e sulle sue attese.

## NELLA RECIPROCA COLLABORAZIONE ED INTERAZIONE:

Tutti i cittadini possono accedere al Servizio Patrimonio e usufruire dei suoi servizi secondo le modalità individuate nella presente Carta.

### **Il personale:**

- Assiste l'utente con cortesia, correttezza, competenza, disponibilità, imparzialità, riservatezza e senza discriminazione alcuna;
- garantisce l'accesso ai documenti, alle informazioni e ai servizi disponibili, nel rispetto dei tempi stabiliti nella Carta.

Il Responsabile del Servizio si impegna a far sì che il comportamento dei propri

collaboratori sia ispirato a principi di riservatezza, cortesia e disponibilità da parte di tutti gli addetti, nei rapporti con gli utenti, auspicando che l'atteggiamento di questi ultimi sia improntato ad un criterio di proficua collaborazione, tale da agevolare in ogni occasione la corretta erogazione del servizio.

Gli operatori del servizio si impegnano, nei rapporti con gli utenti che non appartengono alla categoria dei professionisti del settore, ad utilizzare in ogni occasione di comunicazione, sia verbale che scritta, un linguaggio semplificato e comprensibile ai destinatari, ponendo particolare cura alla spiegazione dei termini tecnici e giuridici.

Gli stessi operatori, in orario di ricevimento del pubblico, garantiscono all'utenza la loro agevole identificabilità attraverso il cartellino identificativo indicante, con caratteri ben leggibili, il loro rispettivo nome, cognome e funzione.

**L'utente:**

- rispetta gli orari, le norme elementari della corretta convivenza civile, il divieto di fumare;
- è cortese, corretto e disponibile con il personale; è preciso e collaborativo nel fornire tutte le informazioni richieste.

Gli utenti hanno diritto a partecipare al miglioramento dei procedimenti in termini di semplificazione, trasparenza, efficienza ed efficacia.

## **REPERIBILITÀ e VALIDITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI**

La presente Carta è valida fin dal momento della sua emanazione da parte del Comune ed ha validità pluriennale e sarà sottoposta ad aggiornamento o modifiche qualora dovessero intervenire modifiche sostanziali all'assetto dei servizi erogati ed a quanto prestabilito. Essa sarà pubblicata sul sito Internet [www.comune.borgomanero.no.it](http://www.comune.borgomanero.no.it), alla sezione "Amministrazione Trasparente".

In alternativa il cittadino potrà consultarla in forma cartacea presso l'Ufficio Patrimonio.

Essa è messa a disposizione degli utenti e di chi ne fa richiesta tramite telefono, posta, fax, o mail.