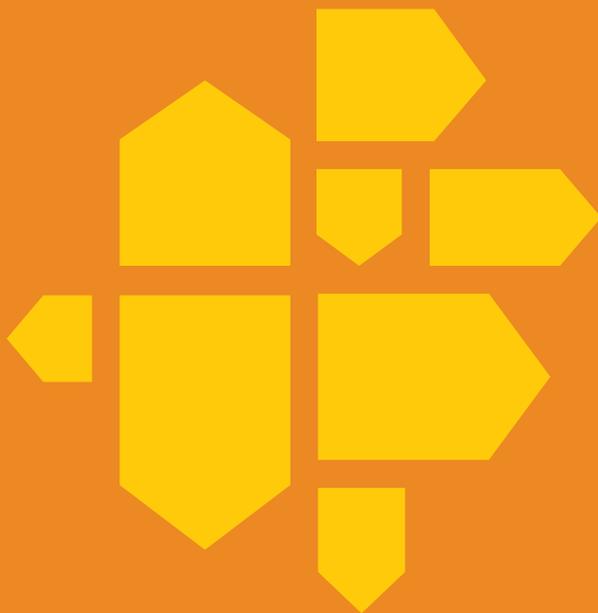


**CARTA DEI SERVIZI
DEL COORDINAMENTO
C.A.S.A. FVG**



CASAFVG

Coordinamento Agenzie Sociali per l'Abitare
Friuli Venezia Giulia

1	PREMESSA	
1.1	LA CARTA DEI SERVIZI	04
1.2	PRINCIPI ISPIRATORI	04
2	IL COORDINAMENTO C.A.S.A. FVG	
2.1	STORIA E DEFINIZIONE DEL COORDINAMENTO C.A.S.A. FVG	05
2.2	ORGANIZZAZIONI COSTITUENTI	05
2.3	MISSION E VISION DEL COORDINAMENTO C.A.S.A. FVG	10
2.4	LINEE GUIDA	10
2.5	DESTINATARI DEI SERVIZI	11
2.6	RELAZIONE CON IL TERRITORIO	11
3	SERVIZI OFFERTI	
3.1	SERVIZI DELL' AGENZIA SOCIALE PER L'ABITARE	12
3.1.1	CONSULENZA E ORIENTAMENTO ALLE LOCAZIONI	12
3.1.2	RICERCA ALLOGGI IN LOCAZIONE	14
3.1.3	MICROCREDITO	16
3.1.4	AZIONI DI EDUCAZIONE ALL'ABITARE	18
3.1.5	MEDIAZIONE POST-CONTRATTUALE	19
3.2	GESTIONE IMMOBILIARE INTEGRATA	20
3.2.1	ACCOGLIENZA TEMPORANEA DI SINGOLI O NUCLEI FAMILIARI IN ALLOGGI IN CONDIVISIONE O AD USO ESCLUSIVO	20
3.2.2	LOCAZIONE DI ALLOGGI A CANONI CALMIERATI	24
3.3	PORTIERATO SOCIALE	26
3.4	MEDIAZIONE CONDOMINIALE	27
4	MISURE DI TUTELA DEI CITTADINI E GESTIONE DEI RECLAMI	
4.1	GESTIONE DEI RECLAMI	28
4.2	VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENTE	28

1 PREMESSA

1.1 LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi rappresenta un importante strumento di trasparenza e comunicazione, poiché consente di far conoscere i servizi offerti da un'organizzazione, di informare i cittadini/utenti sugli strumenti e le risorse messi in campo per realizzarli e di chiarire le modalità di accesso, di intervento e di erogazione degli stessi.

1.2 PRINCIPI ISPIRATORI

Questa carta dei servizi rappresenta l'impegno del Coordinamento delle Agenzie Sociali per l'Abitare del Friuli Venezia Giulia (di seguito denominato C.A.S.A. FVG) a definire e tutelare i diritti di tutti coloro che di tali servizi beneficiano, secondo questi principi fondamentali:

→ **eguaglianza e imparzialità:** C.A.S.A. FVG garantisce a tutti i cittadini l'accesso e la fruizione dei propri servizi, senza alcuna discriminazione, indipendentemente dalle singole condizioni di vita. A tal scopo gli operatori si impegnano a comportarsi con obiettività, giustizia ed imparzialità;

→ **continuità:** l'erogazione dei servizi offerti dagli aderenti a C.A.S.A. FVG deve essere continua, regolare e senza interruzioni, compatibilmente con le risorse ed i vincoli dipendenti dalle convenzioni con gli Enti committenti;

→ **trasparenza e partecipazione:** C.A.S.A. FVG si impegna a pubblicare e far conoscere la Carta dei Servizi e a garantire all'utenza la possibilità di fornire suggerimenti e reclami rispetto alle attività svolte, al fine di favorire un miglioramento nella qualità dei servizi;

→ **efficienza ed efficacia:** C.A.S.A. FVG si impegna ad attuare le misure necessarie per garantire il raggiungimento degli obiettivi di efficienza ed efficacia dei servizi, in termini di soddisfacimento massimo della risposta ai destinatari degli interventi e di gratificazione degli operatori.

2 IL COORDINAMENTO C.A.S.A. FVG

2.1 STORIA E DEFINIZIONE DEL COORDINAMENTO C.A.S.A. FVG

Il Coordinamento C.A.S.A. FVG è nato dal desiderio delle Agenzie Sociali per l'Abitare presenti sul territorio del Friuli Venezia Giulia di lavorare in rete nel campo del disagio abitativo, agendo sul tema dei servizi e delle strutture. L'intesa è stata ufficializzata nel 2012 attraverso un protocollo formale. Per l'avvio delle proprie attività C.A.S.A. FVG ha usufruito del finanziamento del Fondo Europeo per l'Integrazione dei Cittadini di Paesi Terzi 2007-2013 (FEI 2011 – Azione 4).

2.2 ORGANIZZAZIONI COSTITUENTI

Il Coordinamento C.A.S.A. FVG è costituito dalle quattro Agenzie Sociali per l'Abitare presenti in ciascuna delle quattro Province della Regione Friuli-Venezia Giulia e gestite dalle seguenti organizzazioni:

- **ASSOCIAZIONE BETLEM ONLUS (GORIZIA)**
- **COOPERATIVA SOCIALE ABITAMONDO – ONLUS (PORDENONE)**
- **LYBRA – SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE – ONLUS (TRIESTE)**
- **ASSOCIAZIONE VICINI DI CASA ONLUS (UDINE)**

→ ASSOCIAZIONE BETLEM ONLUS

Nasce nel 2006 per volontà della Caritas Diocesana di Gorizia per rispondere al bisogno abitativo, favorendo l'accesso alla casa da parte di cittadini italiani e stranieri. L'associazione non ha fini di lucro e si propone di perseguire esclusivamente finalità di solidarietà sociale.

Il lavoro dell'associazione mira a ridurre (se non addirittura colmare) le distanze tra locatore e locatario sia in termini culturali sia in termini economici.

L'Associazione Betlem è una ONLUS che promuove, attraverso il progetto di Agenzia sociale per la casa, l'intermediazione per agevolare l'accesso alle locazioni abitative, il recupero e l'acquisto della prima casa da parte sia di cittadini italiani che di cittadini stranieri regolarmente soggiornanti, titolari di un contratto di lavoro, che si trovino in situazione di "disagio abitativo", tramite il reperimento-offerta di alloggi privati. Opera in collaborazione con la Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia e la Fondazione Cassa di Risparmio di Gorizia, che ne finanzia alcuni progetti e con i servizi socio-assistenziali dei Comuni dell'Alto Isontino. Tutti i servizi che vengono offerti dall'Agenzia sono completamente gratuiti per inquilini e locatori.

Sede legale

GORIZIA – VIA VENIERO 1

Personale

operatori e collaboratori: 2
volontari: 10

Territorio di Competenza

Ambito Distrettuale Alto Isontino

Sede amministrativa

GORIZIA – VIA VENIERO 1

tel. 346 9579485 – 347 1355042

fax 0481/536828

www.betlem-onlus.it

betlem@caritasgorizia.it

C.F. e P.IVA 91029420311

Numero di sportelli attivi: 2

→ ABITAMONDO COOPERATIVA SOCIALE ONLUS

È una cooperativa sociale di tipo A, nata nel dicembre 2006 su iniziativa di un gruppo di operatori dell'associazione Nuovi Vicini onlus e con il sostegno della Caritas Diocesana di Concordia-Pordenone, per operare, al fianco di istituzioni pubbliche, ecclesiali e del terzo settore, nel campo del "social housing" (o "abitare sociale"). Abitamondo si occupa di servizi di accompagnamento e mediazione sociale all'abitare e di gestione immobiliare a scopo sociale. L'obiettivo dei progetti gestiti dalla cooperativa è quello di affrontare il problema del disagio abitativo in modo organico, prendendo in considerazione le tematiche dell'accoglienza, della socializzazione, dell'integrazione sociale, della sostenibilità socio-economica, nell'ottica della promozione e dello sviluppo di un welfare connesso all'accesso e alla fruizione dignitosa dell'abitare. La cooperativa elabora e gestisce progetti per il disagio socio-abitativo di diversi Ambiti Distrettuali della provincia di Pordenone e della Caritas Diocesana di Concordia-Pordenone, in collaborazione con l'associazione Nuovi Vicini onlus e con il sostegno della Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia.

Personale

operatori e collaboratori: 8
volontari: 8

Territorio di Competenza

Ambiti Distrettuali
Urbano (Pordenone),
Est (San Vito al Tagliamento)
Ovest (Sicile), Sud (Azzano Decimo)

Sede amministrativa

PORDENONE – VIA COMUGNE, 7

c/o "Casa del lavoratore San Giuseppe"

loc. Vallenonecello

tel. 0434/578600

fax 0434/578600

www.abitamondo.it

info@abitamondo.it

abitamondo@pec.confcooperative.it

C.F. e P.IVA 01589220936

Numero di sportelli attivi: 4

→ LYBRA – SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE – ONLUS

Gestisce l'Agenzia sociale per la casa "Prontocasa" su tre territori: il Comune di Trieste dal 1998, l'Ambito 2.2 Basso Isontino dal 2006 e dal 2010 l'Ambito 1.3 Muggia – San Dorligo della Valle/Dolina. L'Agenzia sociale per la casa "Prontocasa" offre una serie di servizi volti all'inserimento abitativo di persone e/o nuclei famigliari, che per motivi di reddito, di provenienza geografica o di particolari problematiche socio-sanitarie, non riescono a reperire un alloggio in locazione sul mercato immobiliare privato. Le principali attività svolte dal Prontocasa sono:

- accompagnamento nella ricerca di un alloggio in locazione,
- accompagnamento nelle pratiche relative alla locazione di un immobile,
- consulenza sulla normativa delle locazioni,
- mediazione tra proprietari ed inquilini anche successiva alla stipula del contratto,
- erogazione di microprestiti non onerosi a copertura del deposito cauzionale richiesto dai proprietari al momento della stipula del contratto.

Svolge, inoltre, un'attività più generale di orientamento sul territorio. I beneficiari di tali interventi sono cittadini stranieri ed italiani. Lybra, infine, realizza progetti di inclusione abitativa rivolti a nuclei famigliari e singoli attraverso la gestione immobiliare e sociale di alloggi dislocati nel Comune di Trieste e di un alloggio sito a Monfalcone di proprietà del Comune, destinato all'accoglienza di donne straniere sole o con figli a carico.

Personale

operatori e collaboratori: 6

Territorio di Competenza

Comune di Trieste,
Ambiti Distrettuali
Basso Isontino, Muggia
San Dorligo della Valle/Dolina

Numero di sportelli attivi: 4

Sede amministrativa

TRIESTE – VIA SAN FRANCESCO 4/1
tel. 040 348 0993
fax 040 348 5269
www.cooperativalybra.it/
info@cooperativalybra.it
info@pec.cooperativalybra.it
C.F. e P.IVA 01056790320

→ ASSOCIAZIONE VICINI DI CASA ONLUS

Nasce a Udine nel 1993 da un gruppo di cittadini particolarmente sensibili al tema dell'accoglienza dei cittadini stranieri.

Dal 2005, l'Associazione è impegnata nel supporto nell'individuazione di una soluzione abitativa adeguata a qualunque soggetto in situazione di disagio abitativo, italiano e straniero.

Vicini di Casa opera consapevole del fatto che, rispetto al disagio abitativo, esista continuità tra misure abitative e misure di lotta contro la povertà ed agisce con la volontà di ricercare una più stretta relazione tra housing e sociale e dall'individuazione dell'accompagnamento sociale quale strumento da associare all'offerta di casa.

L'Associazione opera attraverso due linee fondamentali di azione: da un lato fornendo servizi di ricerca casa, assistenza e accompagnamento alla locazione abitativa, e, dall'altro, contribuendo all'offerta abitativa attraverso interventi di edilizia residenziale.

Personale

operatori e collaboratori: 14
volontari: 18

Territorio di Competenza

Ambiti Distrettuali
Alto Friuli, Cervignano,
Cividale del Friuli, Codroipo,
Latisana, San Daniele del Friuli,
Tarcento ed Udine

Numero di sportelli attivi: 14

Sede amministrativa

UDINE – VIA TORINO, 77
tel. 0432/478652
fax 0432/425469
www.vicinidicasa.org
info@vicinidicasa.fvg.it
assvdc@legalmail.it
C.F. e P.IVA 94046330307

2.3 MISSION E VISION DEL COORDINAMENTO C.A.S.A. FVG

→ **MISSION:** C.A.S.A. FVG è un coordinamento di associazioni e cooperative che ha come obiettivo la condivisione e il miglioramento delle modalità di intervento delle Agenzie Sociali per l'Abitare della Regione, sia in termini di servizi di orientamento e accompagnamento per l'accesso alla casa che di gestione immobiliare sociale.

→ **VISION:** C.A.S.A. FVG promuove percorsi e progetti di garanzia del diritto alla casa.

2.4 LINEE GUIDA

C.A.S.A. FVG ritiene fondamentale, nello svolgimento proprio lavoro, il rispetto delle seguenti linee guida:

→ **valorizzare il radicamento nel territorio** quale elemento fondamentale per raggiungere tutti i potenziali utenti dei servizi e per far conoscere C.A.S.A. FVG e le singole Agenzie Sociali per l'Abitare a tutti gli Enti Pubblici e del Privato Sociale presenti sul territorio;

→ **applicare una logica di rete** che consenta la condivisione e razionalizzazione delle risorse del territorio e una conoscenza diffusa dei meccanismi di supporto alle persone in situazione di disagio abitativo. C.A.S.A. FVG ritiene che tale processo debba avvenire attraverso una collaborazione stabile con gli altri attori del territorio, che si realizzi anche grazie alla co-progettazione dei servizi con i soggetti istituzionali e non, attivi nella promozione dell'autonomia socio-abitativa degli utenti;

→ **dare centralità ai bisogni e alle capability** degli utenti. C.A.S.A. FVG ritiene indispensabile che vi sia innanzitutto una lettura corretta dei bisogni dell'utente e che questi siano centrali nel processo di aiuto, al fine di individuare soluzioni personalizzate, adeguate a soddisfare le esigenze specifiche di ciascun utente. Tale percorso prevede il rafforzamento delle capacità personali e di partecipazione dell'utente e l'individuazione di strumenti atti a renderlo autonomo;

→ **promuovere l'evoluzione e l'aggiornamento costante dei servizi offerti** affinché siano in grado di rispondere al mutamento delle condizioni del loro contesto di attuazione. Attraverso la formazione costante degli operatori, C.A.S.A. FVG si propone di migliorare la capacità di lettura dei bisogni sempre mutevoli del territorio e di progettazione e realizzazione di nuovi strumenti di risposta.

2.5 DESTINATARI DEI SERVIZI

I destinatari dei servizi forniti dalle Agenzie Sociali per l'Abitare di C.A.S.A. FVG sono i **SOGGETTI IN CONDIZIONE DI DISAGIO ABITATIVO**, cioè coloro che incontrano difficoltà nell'accesso all'abitazione in locazione per motivi di reddito, discriminazione e problematiche socio-sanitarie.

L'intervento delle Agenzie Sociali per l'Abitare si attua attraverso la collaborazione con gli altri attori del territorio, ovvero:

→ **I FORNITORI DI ALLOGGIO** (locatori, intermediari immobiliari ed enti possessori di patrimonio abitativo), per il reperimento di alloggi rispondenti alle esigenze dell'utenza, e nella fase post-contrattuale per interventi di monitoraggio dell'inserimento abitativo e di mediazione tra le parti;

→ **I SERVIZI ISTITUZIONALI E NON DEL TERRITORIO**, per individuare soluzioni abitative adeguate per gli utenti in condizione di marginalità e grave disagio socio-abitativo;

→ **LA COMUNITÀ LOCALE** per lo sviluppo di reti solidali e di reciproco aiuto che favoriscano il reinserimento socio-abitativo degli utenti in disagio e la creazione di comunità sostenibili.

2.6 RELAZIONE CON IL TERRITORIO

Le Organizzazioni che compongono il Coordinamento C.A.S.A. FVG operano nei territori delle province di:

- > **Pordenone:** Ambiti Distrettuali Urbano (Pordenone), Est (San Vito al Tagliamento), Ovest (Sacile), Sud (Azzano Decimo),
- > **Trieste:** Comune di Trieste, Ambito Distrettuale Muggia – San Dorligo della Valle/Dolina,
- > **Udine:** Ambiti Distrettuali Alto Friuli, Cervignano, Cividale del Friuli, Codroipo, Latisana, San Daniele del Friuli, Tarcento, Udine
- > **Gorizia:** Ambiti Distrettuali Alto Isontino, Basso Isontino

Le Agenzie operano in regime di convenzione o contratti di appalto con i diversi Comuni o con gli stessi in forma associata (Ambiti Distrettuali) utilizzando fondi messi a disposizione dalla Regione Friuli Venezia Giulia.

3 SERVIZI OFFERTI

3.1 SERVIZI DELL' AGENZIA SOCIALE PER L'ABITARE

Le Agenzie Sociali per l'Abitare che compongono il Coordinamento C.A.S.A. offrono i seguenti **SERVIZI** e si impegnano a rispettare gli standard di qualità degli stessi, indicati di seguito. Gli standard di qualità rappresentano il valore atteso della qualità dei servizi offerti.

3.1.1 INFORMAZIONE, CONSULENZA E ORIENTAMENTO ALLE LOCAZIONI

Finalità	fornire agli utenti gli strumenti necessari a conoscere ed affrontare consapevolmente la locazione di immobili ad uso abitativo, pubblici e privati
Attività svolte	<ul style="list-style-type: none">> offerta di informazioni circa la normativa delle locazioni e le varie tipologie di contratti di locazione utilizzabili> supporto nella comprensione di diritti e doveri nascenti da un rapporto locatizio> supporto agli utenti nella stesura di un bilancio finanziario delle spese da sostenere in caso di avvio di locazione> supporto agli utenti nella stesura di contratti di locazione> supporto a inquilini e proprietari nell'adempimento degli obblighi successivi alla stipula dei contratti di locazione> supporto agli utenti nell'attivazione delle utenze, nella richiesta della residenza, nella richiesta dell'attestato di idoneità alloggiativa> offerta di informazioni circa l'accesso ad alloggi di edilizia residenziale pubblica, sovvenzionata e convenzionata e ad eventuali alloggi comunali
Destinatari e requisiti di accesso al servizio	cittadini italiani e stranieri (titolari di regolare titolo di soggiorno), residenti in Friuli-Venezia Giulia, che desiderino locare o prendere in locazione un immobile ad uso abitativo
Modalità di accesso al servizio	il servizio è gratuito. Gli utenti che desiderino accedervi possono recarsi presso lo sportello territoriale di residenza, negli orari specificati nella sezione finale "i nostri sportelli"

Standard di qualità	Le Agenzie Sociali per l'Abitare garantiscono: <ul style="list-style-type: none">> assenza di tempi di attesa per poter parlare con gli operatori: sarà, infatti, sufficiente che l'utente interessato a ricevere informazioni si rechi presso gli sportelli territoriali, negli orari specificati nella sezione "i nostri sportelli". In casi di particolare urgenza, gli operatori potranno fissare un appuntamento presso il domicilio dell'utente o la sede amministrativa
----------------------------	---

3.1.2 RICERCA ALLOGGI IN LOCAZIONE

- Finalità** favorire e facilitare l'accesso ad un'abitazione adeguata di soggetti in condizione di svantaggio per ragioni economiche, sociali o di provenienza
- Attività svolte**
- > ricerca alloggi in locazione nel territorio di competenza
 - > orientamento dell'utenza verso le differenti opportunità abitative adeguate a soddisfare le esigenze di domanda e offerta
 - > trattative immobiliari e/o informazioni circa le procedure per l'accesso ad alloggi pubblici
 - > eventuale supporto nella compilazione di domanda per l'accesso in alloggi di edilizia residenziale pubblica o alloggi comunali, ove esistenti
 - > raccolta della documentazione legata alla stipula del contratto di locazione
- Destinatari e requisiti di accesso al servizio** cittadini italiani e stranieri (titolari di regolare titolo di soggiorno), residenti in Friuli-Venezia Giulia, che siano in possesso di un reddito continuativo e documentabile, in grado di fornire garanzie di solvibilità finanziaria e che abbiano accantonato sufficienti risorse per poter sostenere tutte le spese derivanti dalla locazione (ivi inclusi il deposito cauzionale e la provvigione dell'eventuale agenzia immobiliare)
- Modalità di accesso al servizio** il servizio di supporto nella ricerca casa è gratuito. Gli utenti che desiderino accedervi possono recarsi presso lo sportello territoriale di residenza, negli orari specificati nella sezione "i nostri sportelli", muniti di copia di:
- > documento identità
 - > codice fiscale
 - > titolo di soggiorno in corso di validità ed eventuale ricevuta di rinnovo (per i cittadini stranieri)
 - > documentazione inerente la fonte di reddito (contratto di lavoro, cedolino pensione, iscrizione alla C.C.I.A.A. e partita IVA...)
 - > entrata mensile (copie buste paga, accrediti pensione, ultimo UNICO...)

-
- Standard di qualità** Le Agenzie Sociali per l'Abitare garantiscono:
- > l'apertura di una scheda di ricerca casa che contenga tutte le informazioni relative alle condizioni socio-economiche dell'utente
 - > l'attivazione della ricerca casa, in presenza dei requisiti reddituali richiesti, con proposta di almeno due soluzioni abitative possibili

3.1.3 MICROCREDITO

- Finalità** supportare gli utenti nell'accesso ad un'abitazione adeguata alle proprie esigenze attraverso la concessione di "crediti alla persona", finalizzati al superamento delle difficoltà economiche legate alle spese di accesso alla casa, con particolare riferimento ai costi legati al versamento del denaro necessario alla costituzione del deposito cauzionale
- Attività svolte**
- > raccolta documentazione relativa alla situazione economico-reddituale dell'utente
 - > valutazione dell'opportunità di concessione del microcredito
 - > presenza di un operatore dell'Agenzia Sociale per l'Abitare al momento della stipula del contratto di locazione
 - > raccolta della sottoscrizione di impegno alla restituzione del prestito ricevuto
 - > raccolta della documentazione relativa alla stipula e dei dati del locatore (copia del contratto di locazione, impegno alla restituzione del prestito e recapito telefonico del locatore e dell'eventuale intermediario che ha curato la mediazione immobiliare)
- Destinatari e requisiti di accesso al servizio** cittadini italiani e stranieri (titolari di regolare titolo di soggiorno), residenti in Friuli-Venezia Giulia, che siano in possesso di un reddito continuativo e documentabile, in grado di fornire garanzie di solvibilità finanziaria e che abbiano accantonato risorse pari ad almeno due mensilità del canone previsto dal contratto di locazione
- Modalità di accesso al servizio** il servizio di istruttoria per l'erogazione del microcredito è gratuito. Gli utenti che desiderino accedervi possono recarsi presso lo sportello territoriale di residenza, negli orari specificati nella sezione "i nostri sportelli" muniti di copia di:
- > documento identità
 - > codice fiscale
 - > titolo di soggiorno ed eventuale ricevuta di rinnovo (per i cittadini stranieri)
 - > fonte di reddito (contratto di lavoro, cedolino pensione, iscrizione alla C.C.I.A.A. e partita IVA...)
 - > entrata mensile (copie buste paga, accrediti pensione, ultimo UNICO...)

-
- Standard di qualità** Le Agenzie Sociali per l'Abitare garantiscono:
- > l'apertura di una scheda di ricerca casa/concessione prestito che contenga tutte le informazioni relative alle condizioni socio-economiche dell'utente
 - > la valutazione della concessione del prestito entro una settimana dalla richiesta

3.1.4 EDUCAZIONE ALL'ABITARE

Finalità	favorire la corretta tenuta dell'immobile locato ed accompagnare l'utente nel percorso di autonomia gestionale dello stesso
Attività svolte	> supporto agli utenti nella comprensione di regolamenti condominiali, delle misure minime di cura e manutenzione della casa e degli impianti tecnologici > monitoraggio della conduzione dell'alloggio locato > supporto agli utenti nell'informazione della gestione ordinaria dell'alloggio (revisione della caldaia, accorgimenti anti-muffa...)
Destinatari e requisiti di accesso al servizio	cittadini italiani e stranieri (titolari di regolare titolo di soggiorno), residenti in Friuli-Venezia Giulia, locatori o conduttori di alloggio in locazione, individuato con il supporto dell'Agenzia Sociale per l'Abitare
Modalità di accesso al servizio	il servizio di educazione all'abitare è gratuito. I locatori o conduttori che desiderino accedervi possono contattare gli operatori territoriali telefonicamente o recarsi agli sportelli negli orari specificati nella sezione "in nostri sportelli"
Standard di qualità	Le Agenzie Sociali per l'Abitare garantiscono: > la consegna all'utente, al momento della stipula del contratto di locazione, del manuale di buona conduzione dell'alloggio prodotto dal Coordinamento C.A.S.A. FVG > l'effettuazione di un intervento di "educazione all'abitare" entro 10 giorni dalla richiesta del locatore o conduttore

3.1.5 MEDIAZIONE POST-CONTRATTUALE

Finalità	favorire i rapporti di reciproca correttezza e di dialogo tra locatore e conduttore, nel rispetto dei rispettivi diritti e doveri ed attuare interventi di mediazione e gestione del conflitto tra locatore, conduttore, condomini e vicinato, in caso di inasprimento dei rapporti
Attività svolte	> spiegazione all'utenza dei comportamenti responsabili e corretti da tenersi > intrattenimento di rapporti di informazione reciproca con locatori, agenzie immobiliari e amministratori di condominio; > interventi di mediazione con condomini e vicinato, in caso di conflitti o di relazioni difficili > messa in rete con i Servizi territoriali in caso di situazioni sopravvenute di morosità
Destinatari e requisiti di accesso al servizio	cittadini italiani e stranieri (titolari di regolare titolo di soggiorno), residenti in Friuli-Venezia Giulia, locatori o conduttori di alloggio in locazione, individuato con il supporto dell'Agenzia Sociale per l'Abitare
Modalità di accesso al servizio	il servizio di mediazione post-contrattuale è gratuito. I locatori o conduttori che desiderino accedervi possono contattare gli operatori territoriali telefonicamente o recarsi agli sportelli negli orari specificati nella sezione "i nostri sportelli"
Standard di qualità	Le Agenzie Sociali per l'Abitare garantiscono: > l'effettuazione di un intervento di mediazione post-contrattuale entro 10 giorni dalla richiesta del locatore o conduttore

In Friuli-Venezia Giulia, a cura delle Organizzazioni componenti il Coordinamento C.A.S.A. vengono anche proposti **ALTRI SERVIZI DI ABITARE SOCIALE**, che vengono offerti in maniera specifica da alcune delle Organizzazioni presenti sul territorio:

3.2 GESTIONE IMMOBILIARE INTEGRATA

3.2.1. ACCOGLIENZA TEMPORANEA DI SINGOLI O NUCLEI FAMILIARI, IN ALLOGGI IN CONDIVISIONE O AD USO ESCLUSIVO

Organizzazioni eroganti	ASSOCIAZIONE BETLEM ONLUS – GORIZIA COOPERATIVA SOCIALE ABITAMONDO – PORDENONE LYBRA – SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE - ONLUS – TRIESTE ASSOCIAZIONE VICINI DI CASA ONLUS – UDINE
Finalità	supportare persone in situazione di disagio socio-abitativo nella costruzione di percorsi d'integrazione abitativa, fornendo agli utenti una soluzione abitativa transitoria che si collochi lungo la filiera dei possibili percorsi abitativi, tra l'assenza totale di un tetto, da un lato, e l'accesso ad un alloggio in locazione, dall'altro
Attività svolte	> concessione di alloggio o posto letto in strutture in convivenza con altri soggetti in situazione di disagio abitativo > fornitura di servizi logistici ed educativi, vale a dire servizi di natura domestica e di pedagogia della convivenza, finalizzati ad assicurare un'ospitalità serena e confortevole > fornitura di servizi di orientamento al territorio cioè servizi di supporto e di accompagnamento all'autonomia abitativa
Destinatari e requisiti di accesso al servizio	a seconda delle strutture: > uomini, italiani e stranieri in regola con il permesso di soggiorno, in possesso di un lavoro, anche di tipo flessibile, e in grado di far fronte alle spese di alloggio al momento dell'ingresso, anche attraverso l'erogazione di contributi da parte dei Servizi territoriali > nuclei familiari italiani o stranieri regolarmente soggiornanti, in situazione

di disagio abitativo a rischio di istituzionalizzazione o già ricoverati in struttura
> donne o donne con minori, separate o in via di separazione in situazione di disagio abitativo
> persone in condizione di forte disagio abitativo e vulnerabilità socio-economica disoccupati, in carico al Servizio Sociale, nell'ambito di specifiche progettazioni sociale personalizzate
> richiedenti asilo, rifugiati e vittime di sfruttamento lavorativo

Modalità di accesso al servizio	Le richieste di accoglienza vengono valutate da un'apposita équipe. Le segnalazioni possono giungere, a seconda delle strutture, dai diretti interessati, tramite lo sportello dell'Agenzia Sociale per l'Abitare e dai servizi sociali dell'Ambito di competenza. In tutti i casi, è prevista un'accoglienza a titolo precario e rotativo, al fine di concedere la stessa opportunità anche ad altri soggetti che si trovino in analoghe situazioni di bisogno. A seconda delle strutture, può essere richiesto il pagamento di un contributo a titolo di rimborso spese, che va a parziale copertura dei costi della struttura. L'utente o il nucleo interessato ad accedere a tale servizio dovrà fornire copia di: > documento d'identità; > codice fiscale; > titolo di soggiorno (per i cittadini stranieri) > eventuale contratto di lavoro o altra documentazione attestante le disponibilità economiche
Tempi di erogazione del servizio	é prevista la stipula e sottoscrizione di un "contratto di ospitalità", una scrittura privata che definisce i termini dell'impegno reciproco. L'accoglienza ha una durata che, a seconda delle strutture, non può superare i 12 o i 18 mesi

Ubicazione strutture **PROVINCIA DI UDINE**

e posti disponibili

Udine (viale Europa Unita) – 5 posti letto
Udine (via Valussi) – 6 posti letto
Udine (via Cividale) – 8 posti letto
Campoformido (via Adriatica) – 10 posti letto
San Daniele del Friuli (via Mazzini) - 12 posti letto
San Daniele del Friuli (Villanova) – 6 posti letto
Majano – 3 posti letto
Cividale del Friuli (via Manzoni) – 6 posti letto
Premariacco – 5 posti letto
Latisana – 5 posti letto
San Giorgio di Nogaro – 5 posti letto

PROVINCIA DI PORDENONE

Pordenone (Casa del Lavoratore San Giuseppe) – 24 posti letto
Pordenone (Porta Naonis) – 8 posti letto
Casarsa della Delizia – 4 appartamenti

PROVINCIA DI TRIESTE

Trieste (Cas-Per: Casa e Persona): 1 foresteria (12 posti letto) e 4 appartamenti

PROVINCIA DI GORIZIA

Monfalcone (Una casa c'è: Monfalcone oltre i confini) – 4 posti letto
Gorizia – 8 alloggi + 3 in fase di sistemazione
Gradisca – 8 alloggi
Cormons – 3 alloggi

Operatori coinvolti

Vicini di Casa 8
Abitamondo: 4
Lybra: 2
Betlem: 2

Standard di qualità

i gestori delle strutture garantiscono:

- > fornitura, in rapporto al numero delle persone, di adeguato mobilio, suppellettili di uso quotidiano e della biancheria di servizio (lenzuola, asciugamani, strofinacci, ecc.)
- > periodica pulizia dei locali
- > manutenzione ordinaria e straordinaria della struttura e delle attrezzature d'uso corrente
- > interventi di educazione alla convivenza e al corretto utilizzo delle risorse dell'alloggio
- > accesso settimanale di uno degli operatori coinvolti
- > monitoraggio bimensile della situazione economica e familiare degli ospiti, con eventuale contatto con il Servizio territoriale inviante

3.2.2 LOCAZIONE DI ALLOGGI A CANONI CALMIERATI

Organizzazioni eroganti	ASSOCIAZIONE VICINI DI CASA ONLUS – UDINE
Finalità	fornire alloggi in locazione a prezzi calmierati per quei singoli o nuclei familiari in situazione di disagio abitativo
Attività svolte	<ul style="list-style-type: none">> concessione di un alloggio ad uso esclusivo a costo calmierato> fornitura di servizi di educazione all'abitare> facilitazione dei rapporti tra inquilini dello stesso stabile e tra questi e il vicinato> gestione della funzionalità dell'immobile come, ad esempio, la gestione gli aspetti manutentivi ordinari e straordinari (Facility Management)> gestione degli aspetti economico-finanziari legati alla vita dell'immobile (Property Management)
Destinatari e requisiti di accesso al servizio	cittadini italiani e stranieri (titolari di regolare titolo di soggiorno), residenti in Friuli-Venezia Giulia, che siano in possesso di un reddito continuativo e documentabile, in grado di fornire garanzie di solvibilità sufficienti a coprire il canone mensile di locazione richiesto
Modalità di accesso al servizio	<p>in taluni alloggi, è prevista la pubblicazione di un Bando pubblico per l'assegnazione degli alloggi, in altri, sarà sufficiente che l'utente si rechi presso gli sportelli delle Agenzie Sociali per l'Abitare e richiedere in locazione l'alloggio.</p> <p>L'utente dovrà fornire copia di:</p> <ul style="list-style-type: none">> documento d'identità;> codice fiscale;> titolo di soggiorno (per i cittadini stranieri);> documentazione attestante il reddito
Tempi di erogazione del servizio	a seguito della positiva valutazione dell'idoneità dell'utente, è prevista la stipula di un contratto di locazione a canone concertato o di natura transitoria

Ubicazione strutture e posti disponibili	Udine – 8 alloggi Pozzuolo del Friuli – 1 alloggio San Daniele del Friuli – 5 alloggi Villanova di San Daniele – 2 alloggi Fagagna – 2 alloggi Faedis – 4 alloggi Ornano di Basiliano – 2 alloggi Codroipo – 3 alloggi Lestizza – 5 alloggi San Lorenzo di Sedegliano – 7 alloggi Castions di Strada – 2 alloggi Vissandone – 1 alloggio Ruda – 1 alloggio San Leonardo – 2 alloggi Buttrio – 6 alloggi Alnicco di Moruzzo – 1 alloggio
Standard di qualità	<p>i gestori delle strutture garantiscono:</p> <ul style="list-style-type: none">> la reperibilità di un operatore referente nei modi e tempi comunicati agli inquilini> la consegna all'utente del manuale di buona conduzione prodotto dal Coordinamento C.A.S.A. FVG, al momento della stipula del contratto di locazione> l'organizzazione di almeno un'assemblea condominiale annuale

3.3 PORTIERATO SOCIALE

Organizzazioni eroganti	ASSOCIAZIONE VICINI DI CASA ONLUS – UDINE
Finalità	dotare il condominio di un operatore adeguatamente formato, definito portiere sociale, che svolge alcuni dei compiti del portiere condominiale tradizionale e che, inoltre, opera al fine di prevenire il disagio sociale e sanitario, l'“esplosione” di situazioni di emergenza sociale e relazionale, i fenomeni di emarginazione e solitudine e favorisce l'integrazione di cittadini in situazione di disagio e svantaggio
Attività svolte	il Portiere Sociale ha i compiti di: > custodia dello stabile > effettuazione di interventi di manutenzione ordinaria nelle parti comuni dell'immobile > facilitatore dei rapporti con e tra gli inquilini e tra questi e il territorio circostante
Destinatari e requisiti di accesso al servizio	inquilini, titolari di regolare contratto di locazione, degli immobili ove è presente il portiere sociale; Organizzazione appartenente al C.A.S.A. FVG, gestore dell'immobile; servizi territoriali e comunità locale
Modalità di accesso al servizio	il Portiere Sociale vive preferibilmente nello stabile al quale è stato assegnato ed offre una disponibilità oraria per i colloqui con i residenti che potranno contattarlo per fissare un incontro presso l'alloggio dell'uno o degli altri
Operatori coinvolti	2: portiere sociale e operatore dell'ente gestore dell'immobile referente
Standard di qualità	l'ente gestore del condominio garantisce: > la reperibilità del portiere sociale negli orari stabiliti > la presenza di una bacheca nell'atrio dell'immobile contenente le informazioni rilevanti per gli inquilini/ospiti > la reperibilità di un operatore designato dall'ente gestore dell'immobile in orari stabiliti

3.4 MEDIAZIONE CONDOMINIALE

Organizzazioni eroganti	ASSOCIAZIONE VICINI DI CASA ONLUS – UDINE
Finalità	mediare tra le esigenze di tutti i soggetti coinvolti nella vita e nelle dinamiche di un condominio (inquilini, locatori/proprietari, amministrazione di condominio, organi di rappresentanza del condominio stesso) per comporre i diritti/doveri di ciascuno in un quadro di correttezza e di responsabilità reciproca
Attività svolte	il Mediatore Condominiale ha i compiti di: > supporto nella creazione di un clima di rispetto e di dialogo tra i soggetti coinvolti nella vita del condominio > svolgimento di un ruolo di facilitatore delle relazioni tra i condomini > mantenimento o ricostruzione della normale dialettica tra conduttori e locatori > offerta di consulenza e assistenza in merito al contratto di locazione e agli annessi obblighi/vincoli in capo a ciascuno > partecipazione, qualora richiesto o ritenuto utile, alle assemblee di condominio > collettore e portavoce delle richieste/esigenze/disagi delle parti
Destinatari e requisiti di accesso al servizio	inquilini, locatori/proprietari, amministrazione di condominio, organi di rappresentanza del condominio stesso possono rivolgersi al mediatore
Modalità di accesso al servizio	il Mediatore Condominiale offre una disponibilità oraria per i colloqui con i destinatari del servizio che potranno contattarlo per fissare un incontro presso il loro alloggio o ufficio
Operatori coinvolti	1 mediatore condominiale
Standard di qualità	l'Organizzazione gestore del servizio di mediazione garantisce: > la reperibilità del mediatore negli orari stabiliti

4 MISURE DI TUTELA DEI CITTADINI E GESTIONE DEI RECLAMI

4.1 GESTIONE DEI RECLAMI

All'utenti è garantita la possibilità di sporgere reclamo e di fornire segnalazioni qualora ravvisasse una difformità tra i servizi offerti e gli standard riscontrati rispetto ai servizi e standard che le Agenzie Sociali per l'Abitare componenti il Coordinamento C.A.S.A. hanno preso l'impegno di garantire.

Il reclamo costituisce comunque un elemento positivo poiché, se adeguatamente affrontato, rappresenta uno strumento di miglioramento e può incidere positivamente sulla fiducia che l'utente pone nelle Organizzazioni componenti C.A.S.A. FVG.

Il reclamo può essere inviato, utilizzando l'apposita SCHEDA DI SEGNALAZIONE (allegata al presente documento e scaricabile dai siti internet di ciascuna Agenzia), via posta, via e-mail o via fax ai recapiti indicati alla voce sedi amministrative della sezione "Organizzazioni costituenti il Coordinamento C.A.S.A. FVG" oppure consegnata presso gli sportelli operativi elencati nella sezione "i nostri sportelli". Le Agenzie Sociali per l'Abitare si impegnano a fornire risposta scritta a ogni singola segnalazione scritta, non anonima e completa di corretti recapiti, entro 30 giorni dal ricevimento.

4.2 VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENTE

Al fine di migliorare l'erogazione e la qualità dei nostri servizi, il Coordinamento C.A.S.A. si impegna a favorire la partecipazione e la cooperazione dell'utenza.

A tal fine, ci impegniamo ad effettuare annualmente una indagine sulla soddisfazione dell'utenza relativa ad almeno uno dei servizi offerti, attraverso l'elaborazione di appositi questionari di gradimento.

VALIDITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI

Il presente documento si intende valido dal momento della sottoscrizione sino ad eventuali modifiche normative o suggerimenti in tal senso dell'utenza e/o dei committenti/finanziatori pubblici.



LA PRESENTE CARTA DEI SERVIZI È STATA REALIZZATA GRAZIE AL FINANZIAMENTO DEL FONDO EUROPEO PER L'INTEGRAZIONE DEI CITTADINI DI PAESI TERZI 2007-2013 (FEI 2011 – AZIONE 4).

progetto cofinanziato da



UNIONE
EUROPEA

Fondo europeo per l'integrazione di
cittadini di paesi terzi