

*AZIENDA LOMBARDA PER L'EDILIZIA RESIDENZIALE*  
*DELLA PROVINCIA DI MANTOVA*

# Carta dei servizi

## **1. NATURA E FINI ISTITUZIONALI DELL'AZIENDA**

L'A.L.E.R. di MANTOVA è un ente pubblico di natura economica, dotato di personalità giuridica, di autonomia imprenditoriale, organizzativa, patrimoniale e contabile e sottoposto, per taluni atti, alla vigilanza e al controllo della Regione Lombardia.

Compito principale dell'A.L.E.R. è quello di soddisfare il fabbisogno di edilizia residenziale pubblica, ossia di dare risposta alla domanda di abitazione soprattutto delle persone meno abbienti.

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

L'ALER promuove la partecipazione all'attività dell'amministrazione, a tale fine assicura l'accesso alle strutture e ai servizi agli enti, alle organizzazioni di volontariato e alle organizzazioni dell'utenza.

## **2 ATTIVITA' DELL'AZIENDA**

L'Azienda opera con criteri di efficacia, di efficienza e di economicità nell'ambito dei poteri di coordinamento, di indirizzo e di controllo che la Regione esercita.

Può svolgere le seguenti attività, prevalentemente finalizzate alla funzione sociale:

- attuare interventi di edilizia residenziale mediante l'acquisto, la costruzione e il recupero di abitazioni e di immobili di pertinenza anche attraverso programmi urbanistici attuativi;
- acquistare, nell'ambito dei fini istituzionali, terreni fabbricabili;

- progettare programmi integrati, programmi di recupero urbano, programmi di edilizia residenziale, e/o eseguire opere di edilizia e di urbanizzazione propri o per conto di enti pubblici o privati;
- svolgere attività per nuove costruzioni e/o recupero del patrimonio immobiliare esistente, collegate a programmi di edilizia residenziale pubblica;
- gestire il patrimonio proprio e di altri enti pubblici comunque realizzato o acquisito, nonché svolgere altra attività di edilizia residenziale pubblica rientrante nei fini istituzionali e conforme alla normativa statale e regionale;
- costruire alloggi da affittare a canone sociale, regolamentato o di libero mercato nel rispetto delle norme vigenti nel tempo;
- costruire alloggi destinati alla vendita, assistiti o meno da mutuo agevolato o da contributi e finanziamenti regionali;
- svolgere altre attività imprenditoriali sia di tipo tecnico che di tipo amministrativo, prevalentemente finalizzate alla propria funzione sociale.

### **3. ORGANI DELL'AZIENDA**

Gli organi dell'A.L.E.R. sono:

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

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

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

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

### **4. LA CARTA DEI SERVIZI**

#### **4.1. Premessa**

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

La “Carta dei Servizi” deve servire:

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

## **4.2 Scopo della Carta dei Servizi**

Scopo della Carta è di illustrare le modalità in base alle quali l’ALER eroga i propri servizi e di stabilire e garantire i diritti degli utenti.

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

## **4.3 Definizioni**

Gli **utenti**: si intendono utenti dell’ALER tutti coloro che usufruiscono dei servizi erogati dall’Azienda stessa e pertanto tutti gli assegnatari, gli inquilini, e coloro che intendono acquistare un appartamento dall’Azienda, nonché gli Enti e i Comuni ai quali l’ALER presta un servizio tra quelli indicati nella presente Carta.

**Organizzazioni dell’utenza**: sono i sindacati degli inquilini, le associazioni rappresentative di interessi diffusi e le organizzazioni di utenti di servizi forniti dall’ALER effettivamente rappresentativi nel territorio.

## **4.4. PRINCIPI FONDAMENTALI**

### **4.4.1 Soddisfazione dell’utente**

La soddisfazione delle esigenze dell’utente costituisce obiettivo primario dell’ALER.

#### **4.4.2 Garanzia, trasparenza e imparzialità di trattamento**

L'ALER si ispira nella propria gestione a criteri di massima trasparenza ed imparzialità nei confronti degli utenti.

L'ALER garantisce l'imparzialità del trattamento a tutti gli utenti, senza alcuna discriminazione, per aree geografiche o per categorie di utenti nel rispetto delle vigenti normative.

Si impegna a rimuovere eventuali inefficienze e ad attuare idonee iniziative per facilitare l'accesso ai portatori di handicap.

L'ALER garantisce inoltre parità di trattamento per gli utenti che abitano in alloggi di proprietà di altri enti e gestiti dall'ALER, nell'ambito delle convenzioni sottoscritte.

#### **4.4.3 Continuità**

L'ALER è impegnata a garantire la continuità, nell'ambito degli orari d'ufficio, dei servizi erogati e ad adottare forme di flessibilità nella prestazione dei servizi.

L'Azienda adotta le misure necessarie per evitare o ridurre disagi nel caso di interruzione di un servizio.

L'eventuale interruzione di un servizio, o dell'attività d'ufficio, deve derivare da disposizioni ufficiali dell'Azienda.

#### **4.4.4 Partecipazione**

L'utente, anche attraverso le sue organizzazioni, ha diritto a richiedere all'ALER le informazioni che lo riguardano, può avanzare proposte e suggerimenti e inoltrare reclami.

Tutto il personale dell'ALER è impegnato a soddisfare le legittime richieste del Cliente e a migliorare il livello qualitativo dei servizi.

L'ALER cura la formazione costante di tutto il personale affinché adotti verso l'utente comportamenti professionali che facilitino la comunicazione.

I dipendenti ALER sono tenuti ad indicare le proprie generalità, sia nel rapporto personale che nelle comunicazioni telefoniche con l'utenza. Essi sono dotati di tessere di

riconoscimento (con nome, fotografia, numero di matricola) che l'utente può visionare in occasione di visite a domicilio.

#### **4.4.5 Cortesia**

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

#### **4.4.6 Efficacia ed efficienza**

L'ALER è impegnata a migliorare continuamente il livello di efficacia ed efficienza del proprio servizio, anche per quanto riguarda l'orario di apertura al pubblico.

Per raggiungere tale obiettivo vengono adottate le soluzioni organizzative, procedurali ed economiche più funzionali allo scopo.

#### **4.4.7 Autocertificazione**

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

#### **4.4.8 Chiarezza e comprensibilità dei messaggi**

L'ALER è impegnata a porre la massima attenzione nella chiarezza e comprensibilità dei messaggi.

#### **4.4.9 Ricevimento del pubblico**

L'ALER realizza spazi idonei per i colloqui con gli inquilini che necessitano di particolare riservatezza ed in genere provvederà a migliorare, per quanto possibile, il comfort degli ambienti di sosta e attesa del pubblico, nonché il prolungamento degli orari di apertura degli uffici al pubblico in occasione di scadenze particolari per le quali è ipotizzabile un afflusso eccezionale di utenti e si doterà di procedure d'attesa che evitino affollamenti e contestazioni.

L'ALER si impegna inoltre:

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

I dipendenti dell'ALER si impegnano a privilegiare l'uso del telefono nelle relazioni con gli inquilini, soprattutto con gli utenti di età avanzata o con difficoltà motorie o

di mobilità territoriale. Per gli orari di apertura al pubblico e le comunicazioni telefoniche si veda il punto 4.6.

## **4.5 LE MODALITA' DEL SERVIZIO EROGATO**

### **4.5.1 Premessa**

Vengono di seguito elencate le principali attività svolte dai vari uffici che compongono l'ALER, ed i principali servizi erogati. In taluni servizi viene indicato il termine massimo entro il quale l'utente ha diritto ad ottenere una risposta alla propria istanza.

Al di là delle specifiche regolamentazioni, l'utente ha diritto ad ottenere risposte alle proprie istanze. Le risposte, salvo diversa previsione, devono essere fornite entro sessanta giorni dalla richiesta. Potrà non darsi seguito ad ulteriori risposte, in caso di richieste ripetute da parte del medesimo utente, e alle quali l'ALER ha già fornito precedente risposta.

Per i servizi che corrispondono a procedimenti amministrativi, il termine entro il quale il responsabile del procedimento deve adottare il provvedimento finale è fissato dal regolamento aziendale di attuazione della legge n. 241/1990. Laddove il termine non risulta fissato dal regolamento o altra fonte di legge, il procedimento deve essere concluso, per legge, entro trenta giorni dalla data di avvio. Per i procedimenti su istanza di parte l'avvio coincide con il ricevimento della domanda dell'interessato da parte dell'ALER.

### **4.5.2 L'ABITAZIONE**

L'abitazione negli alloggi di proprietà dell'A.L.E.R. è disciplinata da speciali norme statali e regionali che ne fissano limiti e contenuti.

E' necessario che l'inquilino utilizzi l'alloggio, così come le parti comuni e il verde, con la diligenza e la cura del buon padre di famiglia.

A tale proposito è disponibile presso l'ALER il regolamento per gli assegnatari degli alloggi in locazione di Edilizia Residenziale Pubblica.

### **4.5.3 LE ASSEGNAZIONI DI ALLOGGI A CANONE SOCIALE**

**(edilizia sovvenzionata)**

Per ottenere l'assegnazione in locazione a canone sociale di un alloggio la domanda

deve essere presentata al Comune di residenza o a quello ove si presta la propria attività lavorativa o presso la sede dell'ALER, ove delegata dai Comuni, entro i termini stabiliti dagli appositi bandi di concorso pubblicati dai Comuni.

L'assegnazione in affitto, che è regolamentata da precise leggi regionali, viene effettuata dai Comuni competenti sia sulla base delle graduatorie a punteggi

predeterminati e redatte da un'apposita Commissione nominata dalla Regione, sia da provvedimenti delle Amministrazioni Comunali.

Le graduatorie provvisorie e definitive vengono pubblicate a mezzo stampa e comunque sono visionabili presso gli uffici comunali competenti e presso gli uffici dell'ALER. E' previsto un periodo di tempo, non inferiore a trenta giorni, per presentare ricorso all'apposita Commissione contro la classificazione dell'interessato nella graduatoria provvisoria.

La formazione della graduatoria definitiva deve avvenire, di norma, entro un anno dalla scadenza del bando di assegnazione.

#### **4.5.3.1 LE ASSEGNAZIONI DI ALLOGGI A CANONE REGOLAMENTATO**

Gli alloggi che l'ALER costruisce con finanziamenti che non obbligano al canone sociale, vengono assegnati tramite bando pubblico. Il canone di tali alloggi viene determinato dall'Azienda, tenuto conto delle norme vigenti e delle esigenze economiche e finanziarie dell'Azienda.

#### **4.5.4 I CAMBI DI ALLOGGIO**

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

##### - Partecipazione ad un bando

Periodicamente l'Azienda emette un bando per consentire il cambio dell'alloggio, definendo criteri, modalità e procedure per la presentazione delle domande. La conseguente graduatoria viene stilata seguendo criteri di particolari e gravi motivi familiari e/o di salute e criteri di sovraffollamento o sottoutilizzo dell'alloggio. La formazione delle graduatorie, contro le quali è possibile fare ricorso secondo le modalità indicate nel bando stesso, deve avvenire entro 6 mesi dalla scadenza di ogni bando.

##### - Cambio consensuale

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

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

L'Azienda si riserva il diritto di non autorizzare il cambio consensuale in casi particolare, con motivazioni che vengono comunicate agli interessati.

Presso la sede dell'Azienda, è possibile affiggere le inserzioni per cambio in una apposita bacheca, ovvero utilizzare diverse possibilità fornite dall'Azienda.

Alle richieste di cambi consensuali deve essere data risposta entro 60 giorni, salvo il caso in cui particolari situazioni necessitino di esame da parte di un'apposita Commissione.

In tali ipotesi la risposta all'istanza verrà data entro sei mesi dalla richiesta.

#### **4.5.5 DISDETTA**

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

#### **4.5.6 LE VENDITE DEL PATRIMONIO**

La vendita viene effettuata mediante aste pubbliche, delle quali viene data comunicazione a mezzo stampa oppure tramite graduatorie a punteggi predeterminati, oppure in attuazione di piani di vendita previsti da specifiche disposizioni normative. Ricorsi e formazione delle graduatorie hanno gli stessi tempi previsti per le assegnazioni.

#### **4.5.7 IL CANONE SOCIALE**

L'affitto a canone sociale richiesto dall'Azienda è determinato da leggi e disposizioni regionali sulla base delle caratteristiche dell'alloggio e del reddito complessivo del nucleo familiare.

Gli uffici provvedono al calcolo dei canoni di locazione ed al loro ricalcolo quando necessario o richiesto dall'utente secondo le disposizioni legislative in vigore.

Gli uffici provvedono inoltre alla previsione, alla rendicontazione dimostrabile ed al riparto individuale delle spese comuni secondo i criteri e le modalità contenute nel regolamento che fa parte integrante della presente "Carta" e che è disponibile presso le singole Aziende.

#### **4.5.8 VARIAZIONE CANONE**

In caso di diminuzione del reddito è possibile presentare richiesta per ottenere una diminuzione del canone. Alla domanda di variazione del canone deve essere data

risposta dagli uffici entro 45 giorni dalla presentazione della documentazione. Di norma le variazioni avranno decorrenza dal 1° gennaio dell'anno successivo a quello per cui è stata accertata la variazione del reddito, tranne i casi di diminuzione di reddito permanente dimostrabile.

In ogni caso l'Azienda provvede ad effettuare almeno ogni due anni l'aggiornamento dell'anagrafe utenza, richiedendo la documentazione del reddito di tutti i componenti della famiglia.

E' necessario che l'inquilino trasmetta tutta la documentazione richiesta e risponda con precisione e completezza al questionario che riceverà; in mancanza l'Azienda è tenuta ad applicare il canone di affitto più alto.

#### **4.5.9 IL FONDO SOCIALE**

Il Fondo sociale, costituito per attivare sussidi a favore degli inquilini meno abbienti o in particolari situazioni di difficoltà, eroga contributi in base ai criteri stabiliti dal Consiglio di Amministrazione dell'Azienda con apposite delibere.

#### **4.5.10 OSPITALITA' TEMPORANEA E AMPLIAMENTO DEL NUCLEO FAMILIARE**

Per ospitare una persona, anche un parente, in via provvisoria o definitiva (ampliamento del nucleo familiare), è necessario che l'assegnatario richieda e ottenga preventivamente l'autorizzazione da parte dell'Azienda.

Entro 30 giorni dalla presentazione dell'istanza completa di documentazione gli uffici provvederanno a concedere o negare l'autorizzazione

L'ospitato in via provvisoria non acquista la qualifica di assegnatario né alcun diritto al subentro in caso di decesso o trasferimento del titolare del contratto di locazione.

Il reddito della persona ospitata definitivamente concorrerà alla formazione del reddito complessivo ai fini della determinazione del canone.

#### **4.5.11 CUSTODE**

Il/la custode ove esistente deve provvedere a fornire informazioni, ad effettuare le pulizie, a distribuire la posta ordinaria, a vigilare sui comportamenti degli inquilini, sul rispetto del regolamento, sugli orari dei giochi dei bambini, sul parcheggio delle moto e biciclette e così via.

#### **4.5.12 L'AUTOGESTIONE DEI SERVIZI**

L'ALER favorisce la gestione diretta, da parte degli inquilini, dei servizi inerenti gli edifici ed i quartieri di loro residenza.

A tale proposito è necessario ottenere il consenso di almeno il 60% degli inquilini e richiedere successivamente l'autorizzazione all'Azienda. Si dovrà, inoltre, nominare un comitato di autogestione con un responsabile.

Con l'autogestione è possibile assumere direttamente la gestione di tutti i servizi, e della manutenzione ordinaria. Gli inquilini possono rivolgersi direttamente alle imprese che gestiscono i servizi condominiali in caso di interruzione del servizio. Il nominativo dei referenti, od il "numero verde", viene esposto negli stabili. E' altresì consentita la possibilità di procedere all'assunzione di un custode per la portineria, individuando una persona di propria fiducia.

L'autogestione avviene in base a specifica normativa e ai regolamenti disponibili presso l'Azienda.

#### **4.5.13 LA MANUTENZIONE ORDINARIA**

La manutenzione ordinaria relativa ai guasti che si verificano sulle parti comuni del fabbricato o del quartiere, ad esclusione degli impianti a gas è di competenza dell'apposito ufficio manutenzione di cui al punto 4.6.2.

I costi della manutenzione sono posti a carico totale o parziale dell'ALER ovvero dell'inquilino, sulla base di apposito regolamento disponibile presso le singole Aziende.

Le manutenzioni vengono normalmente eseguite su richiesta degli interessati, con i seguenti tempi di risposta:

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

In caso di inadempienza negli interventi urgenti da parte dell'Azienda, l'assegnatario può sostituirsi ad essa nel far eseguire i lavori fino a un limite massimo di spesa a carico dell'ALER di €258,23=.

La spesa sostenuta dall'assegnatario, nel limite di cui sopra, va restituita allo stesso entro 30 giorni.

Tutte le richieste scritte di interventi manutentivi non urgenti, se non esaudite, devono avere una risposta scritta motivata entro 60 giorni.

In caso di accertata morosità dell'inquilino i lavori di manutenzione sono effettuati solo se necessari per l'integrità statica del fabbricato o per evitare danni agli alloggi confinanti.

#### **4.5.14 LA MANUTENZIONE STRAORDINARIA**

La manutenzione straordinaria avviene attraverso una programmazione periodica deliberata dal Consiglio di Amministrazione dell'ALER.

Tutte le richieste scritte di manutenzione straordinaria devono avere una motivata risposta scritta entro 60 giorni.

#### **4.6. INFORMAZIONI ESSENZIALI ALL'UTENTE**

##### **4.6.1 Apertura al pubblico dell'Azienda**

L'A.L.E.R. di Mantova è aperta al pubblico dal Lunedì al Venerdì:

- mattino: dalle ore 7,45 alle ore 11,00
- pomeriggio: dalle ore 15.00 alle ore 17.30 – lunedì e giovedì

##### **4.6.2 Le comunicazioni telefoniche**

L'A.L.E.R. di Mantova è dotato dei seguenti numeri telefonici:

- Ufficio Manutenzioni 0376/227849
- Ufficio Assegnazione e gestione alloggi 0376/227846
- Ufficio Anagrafe Utenza 0376/227843
- Ufficio Patrimonio 0376/227831
- Ufficio Ragioneria 0376/227833
- Ufficio Tecnico 0376/227829
- Presidenza e Direzione
- Segreteria 0376/227827
- Fax 0376/321649
- E-mail: ufficio.protocollo@aler-mantova.it

- a) L'Ufficio Manutenzione è dotato di apposita linea telefonica  
Questa linea va utilizzata solo per questioni relative a interventi di manutenzione
- b) Fuori dell'orario di apertura al pubblico o in caso di assenza dell'operatore è sempre attiva una segreteria telefonica
- c) il Fax è sempre utilizzabile per l'invio di corrispondenza
- d) il Presidente e il Direttore ricevono su appuntamento.

#### **4.7 LA TUTELA**

L'ALER verifica sistematicamente il rispetto degli impegni indicati nella presente Carta dei Servizi e nei regolamenti richiamati dalla Carta dei servizi disponibili presso l'Azienda.

A tal fine l'Azienda effettuerà rilevazioni periodiche sull'attività svolta per verificare il rispetto degli impegni assunti con la Carta, anche attraverso consultazioni con i soggetti interessati e/o le loro rappresentanze.

In presenza di rilevanti inadempienze l'Azienda assumerà iniziative idonee a ripristinare il servizio nelle forme e nei modi stabiliti dalla carta.

Le violazioni ai principi della presente Carta possono essere segnalate alla Direzione dell'ALER per iscritto o via Fax debitamente sottoscritte dall'interessato.

Al momento della presentazione del reclamo, l'utente deve fornire tutte le informazioni in suo possesso relativamente a quanto verificatosi in modo tale che l'ALER possa provvedere a una ricostruzione di quanto accaduto e alla rimozione delle eventuali irregolarità riscontrate.

L'ALER garantisce la tutela e la riservatezza dei dati richiesti agli utenti nel rispetto delle leggi vigenti in materia.

#### **4.7.1 VALUTAZIONE E MIGLIORAMENTO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI**

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

#### **4.7.2 PUBBLICITA' DELLA CARTA DEI SERVIZI**

L'ALER si impegna a diffondere con modalità adeguate tutte le notizie che possono interessare i propri utenti.

Al momento dell'entrata in vigore verrà data ampia informazione sui contenuti della Carta tramite gli organi d'informazione e tramite avvisi distribuiti in tutti i punti di passaggio degli utenti presso gli uffici dell'Azienda.

In ogni punto di ricevimento dell'utenza verrà tenuta a disposizione una copia della Carta per consentire un'immediata consultazione e verifica di ciò che interessa.

#### **4.7.3 IL GARANTE**

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

#### **4.7.4 VALIDITA' DELLA CARTA DEI SERVIZI**

La presente Carta dei Servizi è in vigore dal 01/06/2000 ed è soggetta a revisione.

Gli utenti verranno informati di ogni modifica e aggiornamento mediante gli strumenti informativi indicati al precedente punto 4.7.2.