



## **CARTA DEI SERVIZI DEL COMUNE DI ROVIGO**

(aggiornamento: ottobre 2017)

### **IL SERVIZIO CASA**

#### **1. OBIETTIVO DEL SERVIZIO**

Il Servizio attua l'intervento pubblico nelle politiche abitative promuovendo risposte pubbliche adeguate a situazioni di disagio abitativo presenti nelle fasce della popolazione socio-economicamente deboli, nel rispetto della normativa e dei regolamenti vigenti in materia.

#### **2. ATTIVITÀ DEL SERVIZIO**

Il Servizio Casa svolge tutte le funzioni previste dalla normativa statale e regionale in materia di:

- gestione del patrimonio residenziale mediante:

- a) gestione bando assegnazioni alloggi di edilizia residenziale pubblica (E.R.P.);
- b) assegnazione alloggi di edilizia residenziale pubblica (E.R.P.) di proprietà del comune o dell'A.T.E.R.;
- c) gestione e assegnazione "alloggi parcheggio" di proprietà del Comune per situazioni di emergenza abitativa;
- d) assegnazione alloggi E.R.P. dell'A.T.E.R. in emergenza abitativa;
- e) gestione della mobilità alloggi E.R.P.;
- f) ospitalità temporanea in alloggio E.R.P.;
- g) ampliamento del nucleo familiare in alloggio E.R.P.;
- h) decadenza dall'assegnazione di un alloggio di edilizia residenziale pubblica di proprietà dell'A.T.E.R..

- erogazione interventi contributivi pubblici per:

- i) Fondo Sociale (destinato agli assegnatari in gravi difficoltà economico-sociali, nonché ai concorrenti collocati in graduatoria per l'assegnazione di un alloggio E.R.P.);
- j) Fondo Sostegno Affitti;
- k) Morosità Incolpevole;
- l) Fondo Finita Locazione.

Si occupa inoltre di attuare le procedure di decadenza dall'assegnazione di un alloggio E.R.P. di proprietà dell'A.T.E.R.

#### **3. ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO E MODALITÀ DI ACCESSO:**

Sede degli uffici →	Gli interessati possono richiedere informazioni presso gli uffici dell'Unità Politiche
---------------------	--

	per la Casa situati a Rovigo in Viale Trieste n. 18 piano terra
Orario di accesso al pubblico →	Gli orari ed i giorni di apertura sono disponibili sul sito web del Comune di Rovigo <a href="http://www.comune.rovigo.it">www.comune.rovigo.it</a> alla pagina relativa al Servizio Casa
Riferimenti telefonici →	0425/206430-483-543
Email ufficio →	<a href="mailto:ufficio.casa@comune.rovigo.it">ufficio.casa@comune.rovigo.it</a>
Pec →	<a href="mailto:servizisociali.comune.rovigo@pecveneto.it">servizisociali.comune.rovigo@pecveneto.it</a>
Responsabile organizzazione e coordinamento ufficio	Dott.ssa Anna Rizzati

#### 4. OGGETTO DEL SERVIZIO E NORMATIVA DI RIFERIMENTO

<b>a) GESTIONE BANDO ASSEGNAZIONI ALLOGGI DI EDILIZIA RESIDENZIALE PUBBLICA (E.R.P.) - L.R. 10/1996</b>	
•	Pubblicazione annuale del bando di concorso per l'assegnazione degli alloggi di edilizia residenziale pubblica e presentazione delle relative domande
•	Esame e istruttoria delle domande presentate
•	Pubblicazione della graduatoria provvisoria
•	Raccolta di eventuali ricorsi contro la graduatoria provvisoria, comunicazione degli stessi alla Commissione regionale presso l'A.T.E.R., la quale decide in merito ai ricorsi medesimi, partecipazione alle sedute di tale Commissione ed emissione dei provvedimenti conseguenti alle decisioni adottate
•	Approvazione e pubblicazione della graduatoria definitiva
<b>b) ASSEGNAZIONE ALLOGGI DI EDILIZIA RESIDENZIALE PUBBLICA (E.R.P.) DI PROPRIETA' DEL COMUNE O DELL'A.T.E.R. - L.R. 10/1996</b>	
•	Verifica del possesso dei requisiti previsti dalla normativa vigente in materia di assegnazione degli alloggi pubblici in capo all'aspirante assegnatario
•	Emanazione dell'atto di assegnazione dell'alloggio
•	Notifica dell'atto di assegnazione all'interessato e all'A.T.E.R per la stipula del contratto oppure invio della determinazione e della documentazione alla Sezione Patrimonio per la successiva stipula del contratto nel caso in cui l'alloggio sia di proprietà del Comune
<b>c) GESTIONE E ASSEGNAZIONE “ALLOGGI PARCHEGGIO” DI PROPRIETA' DEL COMUNE PER SITUAZIONI DI EMERGENZA ABITATIVA – Regolamento per l'assegnazione e la gestione degli alloggi parcheggio di proprietà comunale</b>	
•	Raccolta delle domande
•	Verifica dei requisiti in base al regolamento comunale vigente
•	Approvazione graduatoria con cadenza trimestrale
•	Determinazione di assegnazione dell'alloggio disponibile in emergenza abitativa
•	Invio della determinazione e della documentazione alla Sezione Patrimonio per la successiva stipula del contratto
<b>d) ASSEGNAZIONE ALLOGGI DI EDILIZIA RESIDENZIALE PUBBLICA DELL'A.T.E.R. IN EMERGENZA ABITATIVA – L.R. 10/1996, art. 11</b>	
•	Individuazione dell'assegnatario in base alla graduatoria “Alloggi parcheggio”
•	Determinazione di assegnazione e invio all'A.T.E.R. per la stipula del contratto

<b>e) GESTIONE DELLA MOBILITA' ALLOGGI E.R.P. – L.R. 10/1996</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pubblicazione del bando biennale di mobilità alloggi E.R.P. e presentazione delle relative domande</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Esame e valutazione delle domande</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Redazione graduatorie definitive</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Esame e valutazione di eventuali domande di mobilità presentate oltre i termini di cui al bando mobilità, dette “straordinarie”</li> </ul>

<b>f) OSPITALITA' TEMPORANEA IN ALLOGGIO E.R.P. – L.R. 10/1996</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Presentazione delle domande da parte dell'utente al Comune o all'A.T.E.R.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verifica delle condizioni richieste dalla legge da parte del Comune</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Invio all'A.T.E.R. e all'utente dell'autorizzazione relativa all'ospitalità o negazione della stessa</li> </ul>

<b>g) AMPLIAMENTO DEL NUCLEO FAMILIARE IN ALLOGGIO E.R.P. – L.R. 10/1996</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Presentazione delle domande da parte dell'utente al Comune o all'A.T.E.R.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verifica delle condizioni richieste dalla legge da parte dell'A.T.E.R.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aggiornamento del nucleo familiare da parte del Comune</li> </ul>

<b>h) DECADENZA DALL'ASSEGNAZIONE DI UN ALLOGGIO DI EDILIZIA RESIDENZIALE PUBBLICA DI PROPRIETA' DELL'A.T.E.R. – L.R. 10/1996</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Esame e valutazione della pratica</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Emanazione determinazione di decadenza</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Notifica dell'atto di decadenza all'interessato e all'A.T.E.R.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Esecuzione del provvedimento di rilascio dell'alloggio</li> </ul>

<b>i) FONDO SOCIALE</b> destinato agli assegnatari in gravi difficoltà economico-sociali, nonché ai concorrenti collocati in graduatoria per l'assegnazione di un alloggio E.R.P. - L.R. 10/1996
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pubblicazione annuale del bando e presentazione delle relative domande</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Esame e valutazione delle domande</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Erogazione del contributo agli aventi diritto</li> </ul>

<b>j) FONDO SOSTEGNO AFFITTI – L. 431/1998</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Erogazione del fondo da parte del Comune sulla base di atti istruttori predisposti o ordinati dalla regione in collaborazione con i Centri di Assistenza Fiscale(CAAF) locali convenzionati con il Comune di Rovigo</li> </ul>

<b>k) MOROSITA' INCOLPEVOLE – art. 6, comma5, del D.L. 31 agosto 2013 n. 102 d D.M. 30/03/2016</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pubblicazione avviso pubblico secondo la normativa nazionale vigente e presentazione delle relative domande</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Istruttoria delle domande</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Erogazione del contributo all'avente diritto</li> </ul>

<b>l) FONDO FINITA LOCAZIONE – L. 9/2007 e D.M. 29 gennaio 2015</b>
Erogabile con modalità e su finanziamento regionale

## **5. PRINCIPI FONDAMENTALI DELL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO**

### DIRITTI E DOVERI DEI CITTADINI

I cittadini hanno il diritto di accedere a tutte le informazioni sui servizi resi dall'Unità Politiche per la Casa e sulle modalità di attivazione degli stessi. I cittadini interessati (utenti) hanno diritto alla riservatezza dei propri dati personali nel rispetto delle regole e dei principi stabiliti dalla legge.

Al fine di rendere più efficace e tempestiva l'attività degli operatori del servizio, gli utenti forniscono la massima collaborazione ed evitano comportamenti che possano creare situazioni di disturbo e disagio per altri cittadini e per gli operatori.

### PARTECIPAZIONE

Il cittadino può partecipare, ricevendo l'assistenza degli operatori del servizio:

- all'erogazione del servizio, con colloqui con il responsabile del procedimento e/o con l'istruttore incaricato sui contenuti e sulle modalità di fruizione;
- alla semplificazione, trasparenza, efficienza ed efficacia dei procedimenti esprimendo suggerimenti verbali al responsabile o all'istruttore incaricato o con la presentazione di memorie, osservazioni o note scritte, alle quali il responsabile del procedimento dà puntuale riscontro;
- all'istruttoria del procedimento, con l'accesso agli atti (con richiesta di visione e/o di copia) e la presentazione di memorie e documenti;
- rispondendo alla periodica valutazione sulla qualità delle prestazioni ricevute.

### CONTINUITÀ

Il servizio è erogato con continuità, regolarità e senza interruzioni nei giorni e negli orari indicati nella presente carta, salvo cause legittime di interruzione (iniziative sindacali, cause di forza maggiore), che saranno tempestivamente comunicate all'utenza e motivate, di norma nei seguenti modi:

- con affissioni di cartelli agli ingressi degli uffici;
- sul sito web istituzionale del Comune di Rovigo [www.comune.Rovigo.it](http://www.comune.Rovigo.it).

### EFFICIENZA ED EFFICACIA

L'Unità Politiche per la Casa opera secondo principi di:

- efficienza, con la fornitura di prestazioni e servizi al massimo livello quantitativo e qualitativo rispetto alle risorse a disposizione ed ai programmi stabiliti, con l'obiettivo di una sempre maggiore semplificazione, minore burocrazia e riduzione dei costi;
- efficacia, con la fornitura di prestazioni e servizi al massimo livello quantitativo e qualitativo rispetto alle esigenze degli utenti al fine di perseguire la loro soddisfazione.

I miglioramenti hanno lo scopo di rendere il servizio:

- corretto, garantendone la conformità alle norme;
- favorevole all'utente, tenendo conto degli interessi generali della collettività;
- tempestivo, in linea con le necessità e le urgenze delle istanze ricevute;
- autoregolato, adottando accorgimenti che consentano di prevenire disservizi.

### EGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ

Gli operatori dell'Unità Politiche per la Casa si rapportano ai cittadini con obiettività, giustizia ed imparzialità,

assicurando nei confronti di tutti gli utenti la costante e completa conformità alle leggi e ai regolamenti vigenti in ogni fase di erogazione del servizio, senza distinzione di sesso, razza, etnia, lingua, religione, cultura, opinioni politiche, condizioni psicofisiche e socio-economiche.

#### CORTESIA E DISPONIBILITÀ

Gli operatori dell'Unità Politiche per la Casa si rapportano ai cittadini con gentilezza, cortesia e disponibilità.

#### CHIAREZZA ED IDENTIFICABILITÀ

Gli operatori dell'Unità Politiche per la Casa utilizzano nella comunicazione, verbale e scritta, un linguaggio semplificato e comprensibile verso i destinatari, curando in particolare la spiegazione dei termini tecnici.

Gli stessi operatori, in orario di ricevimento del pubblico, garantiscono la propria identificazione attraverso una targhetta indicante il rispettivo riferimento.

### **STRUMENTI PER L'ATTUAZIONE DEI PRINCIPI FONDAMENTALI**

- **SEMPLIFICAZIONE DELLE PROCEDURE:**

Per semplificare le procedure l'Unità Politiche per la Casa attiva annualmente gruppi di lavoro, composti dagli operatori del servizio e di altri soggetti esterni interessati, con lo scopo di verificare l'efficienza e l'efficacia dei procedimenti elencati nella presente Carta dei Servizi ed il grado di soddisfacimento dei destinatari del servizio.

- **COORDINAMENTO DELLE PROCEDURE COINVOLGENTI PIU' UFFICI**

Per favorire e rendere più veloci le pratiche sulle quali vi è l'intervento di più Uffici, appartenenti anche a Settori diversi, l'Unità Politiche per la Casa promuove la costituzione di un Tavolo di Coordinamento intersettoriale, a riunione periodica e programmata.

- **INFORMAZIONI AGLI UTENTI**

L'Unità Politiche per la Casa adotta gli strumenti utili ad assicurare la piena informazione degli utenti circa le modalità di prestazione dei servizi. In particolare:

- fornisce ai cittadini, in modo chiaro e completo, tutte le informazioni verbali necessarie per la presentazione delle istanze;
- predispone, per ogni procedimento elencato nella tabella di cui alla presente Carta dei servizi, una modulistica adeguata che consenta agli utenti di individuare rapidamente e con chiarezza i dati necessari alla presentazione delle istanze;
- fornisce informazioni sui diritti di partecipazione, accesso e trasparenza per l'individuazione dell'Autorità e dei termini per poter ricorrere nei diversi procedimenti amministrativi.

- **RAPPORTI CON GLI UTENTI**

Il personale operativo del servizio è formato attraverso specifici percorsi affinché i rapporti verso gli utenti siano sempre improntati al massimo rispetto, cortesia e competenza professionale ed il proprio atteggiamento sia tale da agevolare i cittadini nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi.

Al fine di comprendere appieno le esigenze degli utenti e adeguare su di esse le modalità di erogazione del servizio, il responsabile dell'Unità Politiche per la Casa attiva i seguenti interventi, avvalendosi della collaborazione e dell'eventuale supporto tecnico dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) del Comune di Rovigo:

a) Indagini sulla soddisfazione degli utenti: periodicamente è rilevata, in anonimato, la valutazione degli utenti sulla soddisfazione della qualità del servizio reso. Gli esiti della valutazione vengono indicati nel Rapporto di valutazione della Carta del servizio ed esaminati dal Dirigente del Settore Servizi Sociali ai fini della redazione del Piano di

miglioramento della qualità.

b) Procedure di reclamo: il reclamo ha lo scopo di offrire ai destinatari uno strumento agile ed immediato per segnalare all'Amministrazione comportamenti non in linea con i principi e le finalità della Carta dei Servizi relativi all'erogazione del servizio stesso.

Ogni destinatario può presentare al Dirigente del Settore Servizi Sociali, reclami relativamente all'organizzazione del servizio, con particolare riferimento a quanto disposto dalla presente Carta e dalla Carta generale dei Servizi del Comune di Rovigo.

Il reclamo può essere presentato in forma scritta (mediante consegna diretta, per posta, via fax, per posta elettronica, PEC) e sottoscritto dal presentatore all'Unità Politiche per la Casa, al Dirigente del Settore Servizi Sociali o all'URP. L'eventuale presentazione informale (verbale diretta o telefonica) sarà considerata in ogni caso come semplice segnalazione. I reclami anonimi non saranno presi in considerazione. I reclami non circostanziati saranno oggetto di richiesta di integrazione.

L'insieme dei reclami e gli indicatori relativi alla loro gestione entrano a far parte del Rapporto di valutazione della Carta del servizio ed esaminati al fine della redazione del Piano di miglioramento della qualità.

c) Procedura di registrazione interna delle anomalie: il responsabile dell'Unità Politiche per la Casa, sentiti periodicamente gli operatori del servizio, registra le anomalie che presentano i procedimenti, formula le proposte di miglioramento degli stessi e le trasmette al Dirigente del Settore Servizi Sociali o al Responsabile della Qualità di Settore, affinché le includa nel Rapporto qualità e vengano considerate nella redazione del relativo Piano di miglioramento.

#### **STANDARD DI SERVIZIO RIFERITI AI PROCEDIMENTI AMMINISTRATIVI**

I procedimenti amministrativi oggetto dell'Unità Politiche per la Casa sono indicati nel prospetto di seguito riportato.

Per ognuno di essi sono indicati:

- il responsabile del procedimento (RP);
- i tempi massimi di legge entro i quali deve essere concluso il procedimento;
- i tempi massimi entro i quali il servizio si impegna a concludere il procedimento ("standard"), nel presupposto che l'istanza presentata sia completa e, pertanto, non comporti l'interruzione delle attività in attesa di integrazione e quindi dei termini ai sensi di legge.

Qualora l'utente non provveda a inviare la documentazione completa o la trasmetta inesatta, rallentando in tal modo il procedimento, il responsabile dell'Unità Politiche per la Casa si impegna a sollecitarlo informandolo sullo stato della pratica al fine di trovare una rapida soluzione. A questo proposito, lo stesso si impegna, in casi di particolare complessità, a convocarlo, anche telefonicamente, per una più rapida risoluzione di eventuali problemi.

**TABELLA DEI PROCEDIMENTI E TEMPI D'ATTESA**

Procedimento	RP-Responsabile del procedimento	Termine di legge	Termine di impegno
PUBBLICAZIONE E FORMAZIONE DELLA GRADUATORIA BANDO ALLOGGI E.R.P.	RP: dott.ssa Anna Rizzati	Istruttoria delle domande entro 90 gg dalla scadenza del bando ed approvazione della graduatoria definitiva entro 90 gg dal ricevimento della decisione della Commissione su eventuali ricorsi	Istruttoria delle domande entro 90 gg dalla scadenza del bando ed approvazione della graduatoria definitiva entro 90 gg dal ricevimento della decisione della Commissione su eventuali ricorsi

ASSEGNAZIONE ALLOGGI E.R.P.	RP: dott.ssa Anna Rizzati	Entro 90 gg dalla disponibilità dell'alloggio	Entro 90 gg dalla disponibilità dell'alloggio
FORMAZIONE GRADUATORIA "ALLOGGI PARCHEGGIO"	RP: Patrizia Bergamaschi	Cadenza trimestrale	Cadenza trimestrale
ASSEGNAZIONE "ALLOGGI PARCHEGGIO"	RP: Patrizia Bergamaschi	30 gg dalla disponibilità dell'alloggio	30 gg dalla disponibilità dell'alloggio
PUBBLICAZIONE BANDO DI CONCORSO PER MOBILITA'	RP: Patrizia Bergamaschi	Cadenza biennale	Cadenza biennale
MOBILITA' "STRAORDINARIE"	RP: Patrizia Bergamaschi	Non specificato	90 gg
AUTORIZZAZIONE OSPITALITA' TEMPORANEA	RP: Arena Beatrice	30 gg	30 gg
AUTORIZZAZIONE ALL'AMPLIAMENTO DEL NUCLEO FAMILIARE	RP: Arena Beatrice	30 gg	30 gg
DECADENZA DALL'ASSEGNAZIONE	RP: dott.ssa Anna Rizzati	180 gg	180 gg
PUBBLICAZIONE BANDO FONDO SOCIALE	RP: dott.ssa Anna Rizzati	Cadenza annuale	Cadenza annuale
LIQUIDAZIONE FONDO SOCIALE	RP: dott.ssa Anna Rizzati	Non specificato	Entro 45 gg dal completamento dell'attività istruttoria
FONDO SOSTEGNO AFFITTI	RP: dott.ssa Anna Rizzati	Tempistica stabilita dalla Regione	Tempistica stabilita dalla Regione
EROGAZIONE CONTRIBUTO MOROSITA' INCOLPEVOLE	RP: dott.ssa Anna Rizzati	Non specificato	180 gg dal completamento dell'attività istruttoria
FONDO FINITA LOCAZIONE	RP: dott.ssa Anna Rizzati	Non specificato	180 gg dal completamento dell'attività istruttoria

### TABELLA DEI FATTORI, INDICATORI, STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO

FATTORE DI QUALITA'	INDICATORI DI QUALITA'	STANDARD DI QUALITA'
ACCESSIBILITA' DELL'UTENZA	Orario di sportello	4 ore settimanali
	Disponibilità agli appuntamenti extra orario	Secondo le particolari esigenze dell'utenza
GESTIONE PRATICHE	Massima tempestività nel soddisfare le richieste soprattutto quelle urgenti	Istruttoria delle domande entro 2 gg lavorativi
TRASPARENZA ED ACCESSO AGLI ATTI	Tempi di ricerca per visura/rilascio di atti su domanda	20 gg lavorativi
ATTIVITA' DI SEMPLIFICAZIONE E COORDINAMENTO	Riunioni di coordinamento intersettoriale	1 al semestre
	Riunioni di coordinamento con altri uffici interni o esterni al Comune	1 al semestre
INFORMAZIONI ALL'UTENZA	Accesso alla modulistica	Accesso alla modulistica negli orari di apertura al pubblico o su appuntamento
	Bacheca negli spazi di attesa a	n. 1 presso lo sportello casa

	disposizione del pubblico	
	Sito internet del Comune	Aggiornamenti costanti
FORMAZIONE PROFESSIONALE DELLE RISORSE UMANE	Corsi di aggiornamento/addestramento teorico-pratico, formazione alla persona	Tutto il personale

### **VALUTAZIONE ED AGGIORNAMENTO DELLA CARTA DEL SERVIZIO**

Periodicamente il responsabile dell'Unità Politiche per la Casa produce al Dirigente di Settore un Rapporto di valutazione sulla Carta del servizio, con indicazione:

- a) dei risultati dell'attività determinati sulla base degli indicatori di qualità riportati in tabella, con i rispettivi scostamenti dagli standard prestabiliti, relative motivazioni e le proposte di correttivo sull'attività del servizio;
- b) degli esiti delle indagini di soddisfazione effettuate sugli utenti;
- c) dei reclami, presentati direttamente o indirettamente, dagli utenti;
- d) delle eventuali anomalie riscontrate.

Il rapporto è esaminato dal Dirigente e dal responsabile dell'Unità Politiche per la Casa in incontri ai quali sono invitati gli operatori del servizio e il Funzionario della Sezione e successivamente trasmesso all'Assessore di riferimento.

A seguito degli esiti delle riunioni citate il Dirigente, d'accordo con il responsabile dell'Unità Politiche per la Casa aggiorna o conferma gli standard e gli indicatori di qualità rinvenibili nella presente Carta del Servizio, per l'approvazione della Giunta Comunale.

### **NORMATIVA DI RIFERIMENTO**

- L.R. 10/1996 - Legge regionale 2 aprile 1996, n. 10 "Disciplina per l'assegnazione e la fissazione dei canoni degli alloggi di edilizia residenziale pubblica";
- Regolamento per l'assegnazione e la gestione degli alloggi parcheggio di proprietà comunale, approvato con Delibera di Consiglio Comunale n. 32 del 15/05/2012, modificata con Delibera n. 2 del 28/01/2015;
- L. 431/1998 – Legge 9 dicembre 1998, n. 431 "Disciplina delle locazioni e del rilascio degli immobili adibiti ad uso abitativo";
- D.L. 31 agosto 2013 n. 102 - decreto convertito in legge, con modificazioni, dall'art. 1, comma 1, L. 28 ottobre 2013, n. 124, "Disposizioni urgenti in materia di IMU, di altra fiscalità immobiliare, di sostegno alle politiche abitative e di finanza locale, nonché di cassa integrazione guadagni e di trattamenti pensionistici";
- D.M. 30 marzo 2016 – Decreto del Ministero delle infrastrutture e dei trasporti "Fondo nazionale destinato agli inquilini morosi incolpevoli di cui all'articolo 6, comma 5 del decreto-legge 31 agosto 2013, n. 102, convertito, con modificazioni, dalla legge 28 ottobre 2013, n. 124. Riparto annualità 2016 (59,73 milioni)";
- L. 9/2007 – Legge 08 febbraio 2007 n. 9 "Interventi per la riduzione del disagio abitativo per particolari categorie sociali";
- D.M. 29 gennaio 2015 - Decreto del Ministero delle infrastrutture e dei trasporti "Fondo nazionale di sostegno per l'accesso alle abitazioni in locazione - Riparto disponibilità anno 2015 (100 milioni di euro)";
- Legge 07 agosto 1990 n. 241 "Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi";
- Decreto Legislativo 14 marzo 2013 n. 33 "Riordino della disciplina riguardante il diritto di accesso civico e gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni";



- Regolamento comunale per la disciplina e le misure organizzative per l'esercizio del diritto di accesso civico e documentale, approvato con Delibera di Consiglio Comunale n. 241 del 31 agosto 2017.