



2025

Carta dei servizi

Agenzia per l'abitare del
Comune di Padova


padova
per
abitarci



Indice

Chi siamo	7
La carta dei servizi	8
Obiettivi e principi	9
Servizi offerti al territorio	10
Servizi per chi offre casa	11
Servizi per chi cerca casa	14
Accedere ai servizi	17
Altre azioni	18





Chi siamo

L'Agenzia è un nuovo servizio per l'orientamento e la facilitazione dell'incontro tra domanda e offerta di soluzioni abitative a costi accessibili nel Comune di Padova; un servizio gratuito, che si rivolge alle persone che offrono o cercano una casa nel mercato privato.

Promossa dal Comune di Padova, condivisa nel percorso dei Tavoli dell'Abitare e avviata sperimentalmente nel 2025 grazie a una co-progettazione con le cooperative Cosep (capofila), Il Sestante, Città Solare e Gruppo R, l'Agenzia ha un ruolo centrale nell'attuazione di una strategia integrata di sviluppo di politiche dell'abitare, in raccordo con altri servizi e con altre azioni ed entro una cornice di collaborazione tra istituzioni e territorio, per una città più viva e solidale.

La carta dei servizi

La Carta dei Servizi dell'Agenzia Padova per ABITARCI è uno strumento di informazione che, oltre a descrivere i servizi offerti e a fornire indicazioni basilari su come accedervi (contatti, sede, orari di apertura e modalità, riferimenti), dichiara gli obiettivi perseguiti e gli impegni assunti nei confronti dei cittadini e delle cittadine.

La Carta dei servizi introduce, inoltre, alcuni indicatori per la valutazione della qualità dei servizi erogati, invitando gli utenti a collaborare, mediante suggerimenti e segnalazioni, al fine di migliorare costantemente tale qualità.



Obiettivi e principi

L'Agenzia intende costituire, nel territorio di Padova, un riferimento per l'abitare, soprattutto con attenzione alla tutela e allo sviluppo della locazione a costi accessibili.

Rivolgendosi a chi ha una casa e a chi la cerca e facilitando l'incontro tra domanda e offerta, l'Agenzia Padova per ABITARCI contribuisce a perseguire i seguenti obiettivi prioritari:

- incrementare la disponibilità di soluzioni abitative economicamente accessibili, specialmente incoraggiando il riuso del patrimonio abitativo sfitto e inutilizzato;
- diffondere una "cultura dell'abitare" fondata su principi di reciproca tutela, rispetto ed equità, che agevoli la ricostruzione di un clima di maggiore fiducia tra proprietari ed inquilini;
- sviluppare politiche integrate e collaborative per l'abitare nel territorio di Padova.

Perseguendo tali obiettivi, l'Agenzia Padova per ABITARCI sviluppa la propria azione secondo principi di:

- trasparenza, professionalità, cortesia, attenzione agli interlocutori;
- equità, non discriminazione, tolleranza e inclusività, impegnandosi a rimuovere ogni barriera materiale e non materiale;
- apertura alla collaborazione, con i cittadini e le cittadine, con il territorio e interna ai settori e servizi dell'Amministrazione.

Servizi offerti al territorio

INFORMAZIONE: far conoscere opportunità presenti e iniziative attive per lo sviluppo dell'offerta abitativa a costi accessibili; promuovere una maggiore e più adeguata consapevolezza delle regole e delle tutele;

PROMOZIONE della locazione a costi accessibili e supporto ai proprietari nella valutazione delle opzioni che incoraggiano il ricorso a strumenti specifici di locazione a canone inferiore a quello di mercato (in particolare, il canone concordato) e per aiutarli a superare i motivi di sfiducia e le difficoltà che alimentano il fenomeno dello sfritto abitativo e del sottoutilizzo;

ORIENTAMENTO alla ricerca di soluzioni abitative a costi accessibili, per chi cerca casa;

SUPPORTO e orientamento per l'accesso a misure e forme di incentivo e/o tutela, specifiche per l'abitare a costi accessibili (inclusi strumenti di garanzia), pensati sia per proprietari di alloggi che per inquilini o persone alla ricerca di una soluzione abitativa;

MONITORAGGIO della buona conduzione dei contratti, come supporto a proprietari e inquilini.

Strutturandosi in tali principali aree, le attività definiscono alcuni servizi specifici, da una parte per chi offre e dall'altra per chi cerca casa.



Servizi per chi offre casa

Il servizio si rivolge a proprietari – persone fisiche e persone giuridiche – di unità abitative e/o immobili residenziali nel Comune di Padova, interessati alla locazione. Si rivolge altresì a proprietari che abbiano già un alloggio in locazione e siano interessati a sapere come e perché riqualificarlo verso forme di locazione accessibile.

L'Agenzia propone un insieme i servizi per facilitare, diffondere e tutelare la locazione a costi accessibili, in particolare:

ORIENTAMENTO alla scelta della tipologia di contratto di locazione più adatto;

CONSULENZA in materia di applicazione del contratto di locazione a canone concordato, anche in caso di rinegoziazione di un contratto di locazione di libero mercato precedentemente stipulato, in particolare attraverso la simulazione del canone applicabile e l'informazione sugli incentivi fiscali;

FACILITAZIONE, ove richiesto e senza alcun impegno o onere, all'incontro con potenziali inquilini, mediante preselezione (tra gli iscritti ai servizi dell'Agenzia – si veda "area accesso ai servizi") di candidati che rispondano a criteri di compatibilità concordati con chi offre l'alloggio.

A esito favorevole delle azioni di orientamento (stipula di un nuovo contratto con un inquilino selezionato tra gli iscritti ai servizi dell'Agenzia e proposti dalla stessa, rinegoziazione di un contratto verso la locazione agevolata a canone concordato), l'Agenzia fornisce inoltre un servizio di monitoraggio del rapporto contrattuale di locazione, finalizzato a migliorare la comunicazione tra proprietario e inquilino, a prevenire e a facilitare la risoluzione di eventuali difficoltà, a offrire un presidio sulla buona conduzione dell'alloggio.

L'Agenzia si occupa anche di informare, orientare e supportare i proprietari interessati, in merito all'accesso a eventuali misure e/o strumenti, previsti per incentivare e sostenere la locazione a canoni inferiori a quelli di mercato, quali:

- contributi economici di sostegno al canone e/o ad altre spese collegate al contratto di locazione;
- contributi economici o altre facilitazioni per la ristrutturazione di abitazioni sfitte, ovvero per la loro manutenzione a fine locazione;
- strumenti economici di garanzia del rapporto di locazione;
- facilitazioni in caso di messa in disponibilità degli stessi per sviluppare progettualità specifiche.



Tali strumenti e/o interventi possono essere di iniziativa pubblica, oppure proposti da soggetti privati che collaborano alle politiche dell'abitare del Comune di Padova

L'Agenzia propone inoltre servizi rivolti ai proprietari e agli altri attori territoriali che promuovono e realizzano iniziative immobiliari di sviluppo, realizzazione e messa in disponibilità di alloggi a canoni/costi accessibili, con particolare riguardo a quelli oggetto di specifiche convenzioni con il Comune di Padova:

- servizi di promozione degli interventi, informando il territorio;
- servizi di supporto nella ricerca e pre-selezione di possibili candidati (futuri abitanti) che incontrino i requisiti.

Servizi per chi cerca casa

Il servizio si rivolge a coloro che, già residenti nel territorio di Padova o interessati a risiedervi per motivi di studio o lavoro, abbiano necessità di essere informati e orientati nella ricerca di una abitazione a costi accessibili, con particolare attenzione a chi è alla ricerca di una casa in locazione. L'Agenzia offre:

INFORMAZIONE e ORIENTAMENTO di base, rispetto a:

- opportunità abitative, anche con riferimento a progetti di edilizia residenziale agevolata e convenzionata già avviati o in via di sviluppo, o a progetti speciali promossi dal Comune di Padova e dalla rete degli attori con cui collabora nello sviluppo di politiche per l'abitare;
- principali forme e tipologie contrattuali di locazione previste dalle norme e applicabili con particolare riferimento al canone concordato, anche transitorio.

SUPPORTO personalizzato per la ricerca abitativa, attraverso la definizione del tipo di soluzione maggiormente adeguato alle proprie esigenze (in funzione del profilo reddituale e familiare) e attraverso l'eventuale indirizzamento verso altri servizi specialistici.

INFORMAZIONI, ORIENTAMENTO e indicazioni operative per l'accesso a eventuali misure e/o interventi a supporto della ricerca e del mantenimento dell'alloggio, quali ad esempio:

- contributi economici pubblici di sostegno al pagamento dei mutui, dei canoni di locazione e/o altre spese collegate al contratto di locazione;
- strumenti economici pubblici e/o privati di garanzia del rapporto di locazione;
- percorsi personalizzati di accompagnamento nella conduzione del contratto di locazione.







Accedere ai servizi

L'accesso ai servizi può avvenire:

- telefonicamente o per e-mail, per quanto concerne le informazioni generiche di base;
- tramite colloquio (previo appuntamento), per tutti gli altri casi.

Per i servizi di consulenza e di orientamento personalizzato è richiesta un'iscrizione gratuita ai servizi dell'Agenzia. Tutti i dati raccolti dalla Agenzia sono trattati in conformità alle norme sulla tutela della privacy.

L'Agenzia "Padova per ABITARCI" può essere contattata:

- per e-mail al seguente indirizzo: info@padovaperabitarci.it
- al numero 331 611 5501 con seguenti orari:
- lunedì dalle ore 9:00 alle ore 12:00 e dalle 14:00 alle 17:00;
- martedì, giovedì e venerdì dalle ore 9:00 alle ore 12:00.

La sede è in piazzetta Gasparotto 8, al piano primo, e si riceve esclusivamente previo appuntamento.

Informazioni sul servizio possono essere reperite anche attraverso il sito web <https://www.comune.padova.it/>

Altre azioni

RUOLO DELL'AGENZIA PER LO SVILUPPO DI POLITICHE INTEGRATE E COLLABORATIVE PER L'ABITARE

L'Agenzia Padova per ABITARCI rappresenta un tassello di una strategia ampia, volta a sviluppare maggiori e migliori opportunità per l'accesso alla casa, in condizioni eque, adeguate, giuste; per questa ragione, oltre a offrire servizi alle cittadine e ai cittadini di Padova, l'Agenzia collabora con i settori della Pubblica Amministrazione e con gli altri attori territoriali al fine del conseguimento dei seguenti, ulteriori obiettivi:

Sviluppo di un osservatorio, lavorando sui dati e con strumenti di indagine quantitativi e qualitativi, al fine di monitorare le azioni di supporto e di promozione svolte, per valutarne gli impatti e orientare con maggiore efficacia la loro programmazione/progettazione;

Sviluppo di reti collaborative per l'abitare accessibile, guardando alla opportunità di sviluppo di aree di concreta collaborazione con i soggetti pubblici, privati e del privato sociale attivi sul territorio;

Supporto alle policy, non solo mediante la messa a disposizione di dati, ma anche nella definizione di possibili progetti pilota da sviluppare e gestire e nel raccordo con altre azioni.

Misurazione della qualità del servizio

SUGGERIMENTI E RECLAMI

Gli utenti possono formulare osservazioni, suggerimenti e richieste di miglioramento dei servizi e manifestare motivi di insoddisfazione, mandando una e-mail oppure utilizzando il modulo reperibile in Agenzia e sul sito web. Non saranno presi in considerazione reclami anonimi. Sarà data motivata risposta nel più breve tempo possibile e comunque non oltre 30 giorni. Contestualmente saranno avviate le procedure per porre rimedio alle cause accertate degli eventuali disservizi.

VALUTAZIONE DEI SERVIZI

L'Agenzia effettua un monitoraggio periodico sull'andamento dei principali servizi offerti al pubblico mediante raccolta di dati, elaborazione di statistiche e calcolo d'indicatori di performance. A tale fine, può pianificare e organizzare indagini sui servizi e sul grado di soddisfazione degli utenti. I risultati delle rilevazioni sono valutati al fine di un miglioramento del servizio.

INDICATORI DI QUALITÀ

In relazione ai servizi offerti, con l'obiettivo di misurare il livello di qualità, l'Agenzia "Padova per ABITARCI" ha individuato alcuni standard di qualità, con i relativi valori-obiettivo garantiti; con standard si intende un indicatore oggettivo che misura le attività svolte.

L'Agenzia si impegna a verificare periodicamente il raggiungimento degli standard stessi e a comunicarne le eventuali variazioni; la fase di sperimentazione del servizio implica una valutazione degli stessi indicatori rispetto alla loro efficacia, pertanto, ogni segnalazione e suggerimento è essenziale.

Tempestività delle comunicazioni in merito al funzionamento del servizio

Variazioni comunicate con anticipo di almeno 5 giorni lavorativi (salvo urgenze)

Tempi di attesa per appuntamenti

Proposta di una data entro 10 giorni lavorativi dal contatto, in caso di concordata valutazione di opportunità

Tempi di risposta alle richieste di informazione inviate per e-mail

Risposta a tutte le mail inviate all'indirizzo della Agenzia con richieste di informazione entro 10 giorni lavorativi; non saranno considerate mail anonime e prive dei riferimenti minimi per poter formulare una risposta



Tempi di risposta in caso di reclami

Risposta entro 30 giorni lavorativi; non saranno considerati reclami anonimi e privi dei riferimenti minimi per poter formulare una risposta

Tempo di elaborazione di simulazioni sulla applicabilità del canone concordato

Simulazione elaborata nel corso dell'appuntamento concordato, previa raccolta e invio preliminare dei dati e della documentazione necessaria (su indicazioni degli operatori)

Numero di ore settimanali di reperibilità telefonica

Almeno 15 ore (salvo interruzioni del servizio per festività o chiusure)

Tempestività delle informazioni in merito a misure e interventi di sostegno, incentivo per l'abitare accessibile, promosse dagli enti pubblici e dai partner della rete della Agenzia

Aggiornamento dei canali comunicativi disponibili entro 5 giorni lavorativi dalla attivazione delle misure e/o dall'avvio degli interventi

Note

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



