

Allegato A

Schema di Protocollo di intesa

per facilitare i cittadini, nell'ambito delle misure per il contrasto all'emergenza da COVID 19, nella presentazione della domanda telematica per l'assegnazione di alloggi destinati a servizio abitativo pubblico nel territorio regionale.

tra

Regione Lombardia, nella persona del Direttore Generale della Direzione Generale Casa e Housing sociale

E

le Organizzazioni Sindacali di seguito indicate:

.....

.....

.....

Premesso che:

- Ai sensi della legge regionale 8 luglio 2016, n. 16 (art. 23, comma 4) e del regolamento regionale 4 agosto 2017, n. 4 (art. 9, comma 1), per accedere ai servizi abitativi pubblici i nuclei familiari, a seguito di avviso pubblico, presentano la domanda di assegnazione esclusivamente in modalità telematica attraverso la piattaforma informatica regionale;
- il regolamento regionale 4 agosto 2017, n. 4, per effetto dell'approvazione del recente regolamento regionale 6 ottobre 2021, n. 6, ha subito delle modifiche che comportano differenze nella compilazione online della domanda da parte dei richiedenti (ad esempio, la nuova possibilità di presentare la domanda anche in assenza di alloggi compatibili con la composizione del nucleo familiare richiedente);
- l'epidemia da COVID-19 è tuttora in corso e, a causa dell'aumento dei contagi e dei ricoveri e del profilarsi di nuove varianti del virus, il Governo nazionale ha adottato il decreto legge per la proroga dello stato di emergenza al 31 marzo 2022, anche al fine di affiancare alle vigenti regole sul distanziamento sociale e il divieto di assembramento, possibili ulteriori misure di contenimento della diffusione del contagio, che potrebbero rendere meno fluida l'erogazione, da parte degli enti proprietari (Comuni e Aler) e gestori, dei servizi di assistenza ai cittadini per la presentazione della domanda;
- si rende perciò necessario, anche al fine di ridurre al minimo gli spostamenti delle persone, attivare ulteriori forme di supporto ai cittadini in modo da garantire, anche in questa fase di emergenza sanitaria, la possibilità di presentare la domanda di assegnazione in un contesto di tutela sociale e sanitaria, nonché di avere il necessario supporto per compilare e perfezionare l'iter telematico previsto per la presentazione della domanda per l'assegnazione di un'unità abitativa SAP;
- le Organizzazioni sindacali degli inquilini, tra cui anche quelle sottoscrittrici delle due intese sotto richiamate, nel corso degli anni, hanno gestito, per conto dei cittadini, la presentazione di domande per ottenere l'assegnazione di un alloggio, dimostrando di disporre della competenza e della strumentazione necessaria a svolgere tale attività;
- in data 27 novembre 2020 è stato sottoscritto un verbale d'intesa con le Organizzazioni Sindacali finalizzato, in via sperimentale, per l'avviso n 2421 relativo al territorio della città di Milano, ad assistere e supportare i cittadini per

l'assegnazione di unità abitative destinate a servizio abitativo pubblico, accedendo direttamente alla piattaforma informatica regionale, in luogo dei richiedenti, per la compilazione e l'invio delle domande di assegnazione delle unità abitative destinate a servizio abitativo pubblico;

- tale sperimentazione relativa all'avviso n 2421 della città di Milano si è conclusa positivamente, in quanto ha interessato circa il 10% delle domande presentate;
- in data 19 maggio 2021 è stato sottoscritto il Protocollo d'Intesa che ha esteso la sperimentazione a tutto il territorio regionale, relativamente agli avvisi il cui termine di presentazione delle domande scade il 31 dicembre 2021;
- anche tale fase di sperimentazione sull'intero territorio regionale ha prodotto risultati positivi, avendo interessato a fine novembre la presentazione di n. 1.279 domande;
- l'attuale situazione di emergenza sanitaria evidenzia la necessità di attivare ulteriori forme di supporto ai cittadini in modo da consentire a coloro i quali si trovano in difficoltà economica/sociale (*es. non hanno la disponibilità di strumenti informatici o tecnologici adeguati ovvero hanno difficoltà nel loro utilizzo; non posseggono le competenze di base necessarie per potere accedere alla piattaforma regionale...*), di avere il necessario supporto per compilare e perfezionare l'iter telematico previsto per la presentazione della domanda per l'assegnazione di un'unità abitativa SAP;
- appare pertanto utile ed opportuno prorogare le ulteriori modalità di supporto ai cittadini che necessitano di assistenza nella compilazione e presentazione della domanda entro i termini previsti dall'avviso pubblico, relativamente agli avvisi pubblici il cui termine di presentazione delle domande ricadrà nel periodo intercorrente tra l'1 gennaio 2022 e il 31 dicembre 2022;

Tutto ciò premesso si conviene quanto segue:

1. Le premesse costituiscono parte integrante e sostanziale del presente protocollo d'Intesa;
2. Le attività di cui ai successivi punti hanno carattere sperimentale nell'ambito delle misure per il contrasto all'emergenza da COVID 19 e sono finalizzate ad assistere e supportare i cittadini che intendono presentare domanda per l'assegnazione di unità abitative destinate a servizio abitativo pubblico sul territorio regionale, con riferimento agli avvisi pubblici il cui termine di presentazione delle domande ricade nel periodo intercorrente tra l'1 gennaio 2022 e il 31 dicembre 2022. Le Organizzazioni sindacali si impegnano a operare secondo le modalità e nei termini stabiliti ai successivi punti. Le domande presentate con le modalità di cui al presente Protocollo d'intesa su avvisi pubblici oltre il 31 dicembre 2022 verranno annullate d'ufficio in qualsiasi momento, con responsabilità in capo all'Organizzazione sindacale che non ha rispettato il perimetro temporale d'azione del presente protocollo d'Intesa;
3. Le modalità di abilitazione, accesso, compilazione e perfezionamento della domanda online da parte degli operatori sindacali espressamente abilitati da Regione Lombardia, sono contenute nell'**Allegato 1** del presente protocollo d'Intesa, parte integrante e sostanziale dello stesso;
4. Lo schema di delega per l'attivazione del servizio di supporto ed assistenza al cittadino, è contenuto nell'**Allegato 2** del presente protocollo d'Intesa, parte integrante e sostanziale dello stesso;
5. Lo schema di richiesta per l'abilitazione/la disabilitazione degli operatori da parte del rappresentante legale dell'Organizzazione sindacale firmataria ed il relativo tracciato di informazioni necessarie

all'abilitazione/disabilitazione, sono contenuti, rispettivamente, nell'**Allegato 3** e nell'**Allegato 4** del presente protocollo d'Intesa, parti integranti e sostanziali dello stesso;

6. Regione Lombardia, ARIA Spa e gli enti proprietari, non rispondono della correttezza, completezza e della veridicità dei dati e delle informazioni contenute nelle domande ricevute attraverso il protocollo elettronico regionale e sono estranei a qualunque rapporto tra il delegato e il delegante anche ai fini del trattamento dei dati;
7. Le Organizzazioni sindacali firmatarie del presente protocollo d'Intesa si impegnano a garantire la scelta del cittadino in ordine alle preferenze esprimibili sulle unità abitative disponibili e compatibili con le caratteristiche e la composizione del nucleo familiare richiedente;
8. Le Organizzazioni sindacali e per esse, gli operatori formalmente abilitati, sono autorizzate ad accedere alla piattaforma informatica regionale per la compilazione e l'invio delle domande di assegnazione delle unità abitative destinate a servizio abitativo pubblico, solo a seguito di delega sottoscritta dal richiedente secondo lo schema di cui all'**Allegato 2** del presente protocollo d'Intesa, accompagnata da copia della carta di identità, leggibile ed in corso di validità. Entrambi i documenti devono essere inseriti nella piattaforma informatica regionale per poter procedere alla presentazione della domanda;
9. Ai fini del presente protocollo d'Intesa, le Organizzazioni sindacali e per esse, gli operatori formalmente abilitati, sono autorizzati ad accedere ed operare nella piattaforma informatica regionale sino alla scadenza del termine stabilito nell'avviso pubblico di riferimento per la presentazione delle domande. Successivamente alla scadenza di tale termine, gli operatori possono accedere alla piattaforma ma non possono creare nuove domande e le domande in stato "bozza" saranno "annullate". Regione Lombardia si riserva di disabilitare tutte le utenze degli operatori delegati in modo automatico e senza alcun preavviso.
10. Le Organizzazioni Sindacali, ai fini degli adempimenti in materia di Privacy sono nominate da Regione Lombardia responsabili del trattamento dati ai sensi e per gli effetti della DGR XI/812 del 19.11.2018.

Milano li ____/____/____

Letto e sottoscritto

Per Regione Lombardia

.....
(.....)

Per il Sindacato

Nome e cognome
(qualifica)

=====

=====

Per il Sindacato.....

Nome e cognome
(qualifica)

Per

Nome e cognome
(qualifica)

=====

Processo di presentazione della domanda Online tramite delega ai sindacati

A causa delle misure adottate per il contenimento e la gestione dell'emergenza epidemiologica legate alla diffusione del COVID-19, si ritiene opportuno prevedere una procedura di delega alle Organizzazioni sindacali, a supporto dei cittadini richiedenti, che si trovano in una condizione di difficoltà economica/sociale (es. non posseggono un computer) per presentare la domanda Online senza presentarsi di persona agli sportelli per la compilazione e trasmissione della domanda Online per i servizi abitativi pubblici.

Per il supporto al cittadino, da remoto, l'operatore sindacale dovrà essere munito di:

- **Postazioni telematiche** (Computer, lettore di smartcard abilitato alla lettura di tessere sanitarie (CNS) e il software per la lettura della CNS);
- **Personale a supporto del cittadino** per la compilazione della domanda cartacea e la compilazione e trasmissione della domanda Online.

L'operatore sindacale accede alla homepage della Piattaforma tramite il seguente link:

<https://www.serviziabitativi.servizirl.it>

Successivamente, l'operatore accede come "Operatore Avisi" (cliccando l'omonimo tasto in homepage) e si registra tramite una delle seguenti modalità:

- **credenziali SPID**, ovvero username e password effettuando il "riconoscimento" presso uno dei fornitori accreditati: Poste Italiane, Aruba, InfoCert, Sielte, Tim, Namirial, Register etc.
- **tessera Sanitaria (CNS)**, attivando il codice PIN recandosi, muniti del documento d'identità, presso uno degli uffici di Scelta e Revoca o presso una delle sedi di Spazio Regione. Inoltre, è necessario munirsi di un lettore di smartcard CNS abilitato alla lettura della tessera sanitaria connesso al computer e un software per la lettura della smartcard;
- **Carta d'identità elettronica (CIE)**, attivando il codice PIN della carta di identità elettronica (CIE) e munendosi di un lettore di smartcard contactless collegato ad un computer, oppure, di uno smartphone dotato di interfaccia NFC per la lettura della CIE e dell'app "Cie ID".

Una volta terminata la registrazione, il legale rappresentante dell'Organizzazione sindacale comunica via PEC, a Regione Lombardia e ad ARIA Spa, gli operatori sindacali da abilitare come delegati, attraverso il modello in formato Excel (**Allegato 4**).

Il cittadino compila, firma e consegna il documento di delega (**Allegato 2**) necessario alla compilazione, da parte dell'operatore sindacale delegato, della domanda online per la richiesta di assegnazione di un servizio abitativo pubblico, unitamente alla fotocopia del proprio documento di identità (in corso di validità).

L'operatore sindacale, ricevuta la delega firmata dal cittadino (**Allegato 2**) e la fotocopia del suo documento di identità, procede a contattare telefonicamente lo stesso per la successiva compilazione della domanda online.

L'operatore sindacale, già registrato e abilitato, accede alla Piattaforma e, insieme con il cittadino, procede alla compilazione dei seguenti moduli per consentire la trasmissione della domanda Online per la richiesta di alloggio pubblico.

I moduli della domanda Online da compilare per conto del cittadino sono:

1. Anagrafica del richiedente;
2. Anagrafica degli eventuali componenti del nucleo familiare;
3. Condizione economica del nucleo;
4. Selezione degli alloggi;
5. Condizione familiare e abitativa;
6. Dichiarazione del possesso dei requisiti;
7. Caricamento delega e documento d'identità;
8. Pagamento della marca da bollo.

L'operatore sindacale, inseriti i dati richiesti ai punti 1, 2 e 3, comunica al cittadino gli alloggi compatibili con il suo nucleo familiare proposti dalla Piattaforma.

Una volta indicate dal cittadino le proprie preferenze, l'operatore procede alla selezione degli alloggi.

L'operatore sindacale, inserite le informazioni sopra indicate, procederà con il caricamento in Piattaforma dei seguenti documenti:

- Delega firmata dal cittadino richiedente;
- Fotocopia del documento di identità del cittadino richiedente.

Il caricamento di questi documenti è obbligatorio per poter procedere con la trasmissione della domanda online.

Il cittadino comunica, anche telefonicamente, all'operatore sindacale il codice della marca da bollo cartacea per consentirne il pagamento e procede alla trasmissione della domanda Online in nome e per conto del cittadino richiedente.

L'operatore sindacale stampa la domanda trasmessa e protocollata e la consegna al cittadino.

AVVISO PUBBLICO DELL'AMBITO / COMUNE AVENTE AD OGGETTO "ASSEGNAZIONE DELLE UNITA' ABITATIVE DESTINATE A SERVIZI ABITATIVI PUBBLICI DISPONIBILI NELL'AMBITO TERRITORIALE DEL COMUNE"

Il/la sottoscritto/a
Codice fiscale
nato a (.....), il / /,
attualmente residente a (.....),

- con riferimento all'Avviso pubblico n., emanato dal Comune di in data
- ritenuto di avvalersi dell'assistenza e del supporto di un'organizzazione sindacale appositamente abilitata da Regione Lombardia per la compilazione e la presentazione della domanda telematica per l'assegnazione di un'unità abitativa destinata a servizio abitativo pubblico (SAP);
- preventivamente informato in ordine ai requisiti ed alle modalità di partecipazione all'avviso pubblico emanato dal Comune di
- presa visione dell'Informativa regionale relativa al trattamento dei dati personali ai sensi del Regolamento europeo sulla protezione dei dati personali 2016/679, del D.Lgs. 30 giugno 2003, n. 196 e del D.Lgs. 10 agosto 2018, n. 101

DELEGA

- l'Organizzazione sindacale denominata (.....) con sede a, ad accedere in sua vece alla piattaforma informatica regionale per la compilazione e la presentazione della domanda per l'assegnazione di un'unità abitativa destinata a servizio abitativo pubblico (SAP);

SI IMPEGNA

per tale finalità, a fornire all'operatore abilitato i dati e le informazioni relativi alla propria persona ed ai componenti del proprio nucleo familiare, con riferimento:

- ai requisiti per l'accesso ai servizi abitativi pubblici;
- al periodo di residenza e/o di svolgimento dell'attività lavorativa nella regione e nel comune dove è localizzata l'unità abitativa da assegnare;
- alle condizioni familiari, abitative ed economiche del nucleo familiare;
- alle unità abitative per le quali, dopo aver avuto le informazioni reperite dall'operatore delegato attraverso l'elenco alloggi presentato nella piattaforma informatica regionale, esprime le preferenze tra quelle disponibili ed adeguate alle caratteristiche del nucleo familiare;

ESONERA

- da ogni responsabilità l'Organizzazione sindacale, Regione Lombardia, ARIA Spa e gli enti proprietari, in ordine alla correttezza ed alla veridicità dei dati e delle informazioni fornite e contenute nella domanda protocollata elettronicamente e trasmessa all'ente proprietario;

Allega alla presente copia della carta di identità, leggibile ed in corso di validità.

..... li ____/____/____

Firma autografa leggibile

FAC- SIMILE LETTERA DA TRASMETTERE VIA PEC

Spett.le
Servizio Assistenza alla Registrazione Piattaforma
informatica regionale per la gestione dei servizi abitativi
assistenza-registrazione-casa@ariaspa.it.

Spett.le
Direzione Generale Casa e Housing Sociale
U.O. Strumenti Finanziari per la Casa
PEC politichesociali_abitative@pec.regione.lombardia.it

Oggetto: Gestione dell’Offerta Abitativa – Richiesta di abilitazione/disabilitazione degli operatori delegati dai cittadini all’inserimento e alla trasmissione della domanda di assegnazione di Servizi Abitativi Pubblici (SAP) sulla Piattaforma informatica regionale dei servizi abitativi (LR n.16/2016), con riferimento agli avvisi pubblici il cui termine di presentazione delle domande ricade nel periodo intercorrente tra l’1 gennaio 2022 e il 31 dicembre 2022

Il/La sottoscritto/a, Codice fiscale.....
in qualità di legale rappresentante dell’Organizzazione Sindacale denominata
..... (.....), quale firmataria in data /... / 2021 del
Protocollo d’Intesa con Regione Lombardia per facilitare i cittadini, nell’ambito delle misure per il contrasto
all’emergenza da COVID 19, nella presentazione della domanda telematica per l’assegnazione di alloggi
destinati a servizio abitativo pubblico nel territorio regionale

CHIEDE

di abilitare/disabilitare gli operatori indicati nel modello allegato, nel ruolo di delegati dai cittadini richiedenti
alla compilazione ed alla trasmissione della domanda di assegnazione di unità abitative destinate a servizi
abitativi pubblici (SAP), attraverso la piattaforma informatica regionale dei servizi abitativi, ai sensi della legge
regionale 8 luglio 2016, n. 16.

Il sottoscritto dichiara che tutti gli operatori elencati sono in possesso delle credenziali SPID o di CNS con PIN
o di CIE con PIN e che hanno provveduto preventivamente a registrarsi alla Piattaforma al link:

<https://www.serviziabitativi.servizirl.it> (opzione Operatore Avvisi).

Luogo e data

Firma digitale

Allegati:

- Fotocopia della carta di identità leggibile ed in corso di validità
- Modello per l’abilitazione/la disabilitazione degli operatori (Allegato 4)

**Gestione dell'Offerta Abitativa:
operatori delegati dai cittadini all'inserimento e alla trasmissione della domanda di assegnazione SAP**

Ragione sociale dell'OO.SS.	Sede di	Nome operatore	Cognome operatore	Codice fiscale operatore	Indirizzo di posta elettronica individuale istituzionale dell'operatore	Recapito telefonico dell'operatore
Riportare di seguito i dati degli operatori da ABILITARE:						

Riportare di seguito i dati degli eventuali operatori da DISABILITARE:						

IMPORTANTE:
 - Per poter essere abilitati all'utilizzo del modulo, gli operatori sopra indicati devono essere preventivamente registrati al modulo di gestione dell'offerta attraverso SPID o Tessera Sanitaria (CNS);
 - Il presente documento deve essere trasmesso, tramite PEC, ad entrambi i seguenti indirizzi:
politichesociali_abitative@pec.regione.lombardia.it, **assistenza-registrazione-casa@ariaspa.it**

Data: