

	PRATICA O RICHIESTA	PROCEDURA	ATTIVITA'
utenza e anagrafe			
	richiesta aumento nucleo	URP accoglie la richiesta dell'utente e, tramite il protocollo, inoltra l'istanza agli uffici di Apes; Modulo qualità fornito da Apes.	Aiuto alla compilazione dell'istanza e alla presentazione della relativa documentazione;inserimento della richiesta nel CRM.
	richiesta ospitalità temporanea e coabitazione	URP accoglie la richiesta dell'utente e, tramite il protocollo, inoltra l'istanza agli uffici di Apes; Modulo qualità fornito da Apes.	Aiuto alla compilazione dell'istanza e alla presentazione della relativa documentazione;inserimento della richiesta nel CRM.
	richiesta di subentro	URP accoglie la richiesta dell'utente e, tramite il protocollo, inoltra l'istanza agli uffici di Apes; Modulo qualità fornito da Apes.	Aiuto alla compilazione dell'istanza e alla presentazione della relativa documentazione;inserimento della richiesta nel CRM.
	richiesta revisione canone	URP accoglie la richiesta dell'utente e, tramite il protocollo, inoltra l'istanza agli uffici di Apes; Modulo qualità fornito da Apes.	Aiuto alla compilazione dell'istanza e alla presentazione della relativa documentazione;inserimento della richiesta nel CRM.
	accertamento biennale	URP accoglie la presentazione del modulo di accertamento biennale e rilascia una ricevuta di presentazione.	Aiuto alla compilazione dell'accertamento e della relativa documentazione.
	copia contratto di locazione	URP accoglie la richiesta di duplicato, ricerca il contratto presso gli archivi di Apes e inoltra la richiesta tramite protocollo.	duplica e consegna il contratto all'utente allo sportello urp, per posta o email.
	riconsegna alloggio per cessazione	URP compilazione il verbale e, tramite il protocollo, lo inoltrano ad uffici Apes. Modulo qualità fornito da Apes.	compilazione del verbale di riconsegna e controlla la presentazione di tutti i documenti richiesti da Apes; controllo morosità e segnalazione all'ufficio competente (morosità e anagrafe).
	segnalazione	UPR accoglie la segnalazione e inoltra la segnalazione tramite il protocollo. Modulo qualità fornito da Apes.	Aiuto alla compilazione della segnalazione;inserimento della segnalazione nel CRM.
	Richiesta immobile non abitativo	URP accoglie la richiesta dell'utente e, tramite il protocollo, inoltra l'istanza agli uffici di Apes; Modulo qualità fornito da Apes.	Aiuto alla compilazione della richiesta;inserimento della richiesta nel CRM.

ufficio bollettazione			
	richieste addebito pagamento SDD	URP accoglie la richiesta dell'utente e, tramite il protocollo, la inoltra agli uffici di Apes; Modulo qualità fornito da Apes.	Aiuto alla compilazione della richiesta, inserimento della richiesta nel CRM
	duplicati bollettini	URP accoglie la richiesta di duplicato.	duplica e consegna il bollettino all'utente allo sportello urp, per posta o email.
ufficio servizi condominiali			
	richiesta chiarimenti bolletta	URP accoglie la richiesta dell'utente e, tramite il protocollo, la inoltra agli uffici di Apes; Modulo qualità fornito da Apes.	Aiuto alla compilazione della richiesta e, previa comunicazione di Apes, risponde all'utente tramite lettera o email ;inserimento della richiesta nel CRM.
	richiesta chiarimenti saldo spese condominiali	URP accoglie la richiesta dell'utente e, tramite il protocollo, la inoltra agli uffici di Apes; Modulo qualità fornito da Apes.	Aiuto alla compilazione della richiesta e, previa comunicazione di Apes, risponde all'utente tramite lettera o email ;inserimento della richiesta nel CRM.
	richiesta dati bonus Acqua	URP accoglie la richiesta dell'utente e, tramite il protocollo, la inoltra agli uffici di Apes; Modulo qualità fornito da Apes.	Aiuto alla compilazione della richiesta, inserimento della richiesta nel CRM
	richiesta riduzioni acconto spese condominiali	URP accoglie la richiesta dell'utente e, tramite il protocollo, la inoltra agli uffici di Apes; Modulo qualità fornito da Apes.	Aiuto alla compilazione della richiesta e, previa comunicazione di Apes, risponde all'utente tramite lettera o email ;inserimento della richiesta nel CRM.
ufficio vendite e patrimonio			
	richiesta planimetria catastale	URP accoglie la richiesta dell'utente e, tramite il protocollo, la inoltra agli uffici di Apes; Modulo qualità fornito da Apes.	Aiuto alla compilazione della richiesta e, previa comunicazione di Apes, risponde all'utente tramite lettera,email o consegna allo sportello;inserimento della richiesta nel CRM
	richiesta documenti per idoneità alloggiativa	URP accoglie la richiesta dell'utente e, tramite il protocollo, la inoltra agli uffici di Apes; Modulo qualità fornito da Apes.	Aiuto alla compilazione della richiesta e, previa comunicazione di Apes, risponde all'utente tramite lettera,email o consegna allo sportello;inserimento della
	richiesta autorizzazioni per lavori a carico utente	URP accoglie la richiesta dell'utente e, tramite il protocollo, la inoltra agli uffici di Apes; Modulo qualità fornito da Apes.	Aiuto alla compilazione della richiesta, inserimento della richiesta nel CRM

	richiesta estinzione diritto di prelazione	URP accoglie la richiesta dell'utente e, tramite il protocollo, la inoltra agli uffici di Apes; Modulo qualità fornito da Apes.	Aiuto alla compilazione della richiesta e alla presentazione della relativa documentazione, inserimento della richiesta nel CRM
	richiesta variazione intestazione anagrafica	URP accoglie la richiesta dell'utente e, tramite il protocollo, la inoltra agli uffici di Apes; Modulo qualità fornito da Apes.	Aiuto alla compilazione della richiesta e alla presentazione della relativa documentazione, inserimento della richiesta nel CRM
ufficio morosità			
	richiesta rateizzazione	URP accoglie la richiesta dell'utente e, tramite il protocollo, inoltra l'istanza agli uffici di Apes; Modulo qualità fornito da Apes.	compilazione dell'istanza di rateizzazione, calcolo dell'importo di rata secondo quanto previsto dal regolamento di Apese e presentazione della relativa documentazione; inserimento della richiesta nel CRM.
	richiesta sospensione indennità di mora	URP accoglie la richiesta dell'utente e, tramite il protocollo, inoltra l'istanza agli uffici di Apes; Modulo qualità fornito da Apes.	Aiuto alla compilazione della richiesta e alla presentazione della relativa documentazione, inserimento della richiesta nel CRM
	richiesta di accesso agli atti	URP accoglie la richiesta dell'utente e, tramite il protocollo, inoltra l'istanza agli uffici di Apes; Modulo qualità fornito da Apes.	Aiuto alla compilazione della richiesta e, previa comunicazione di Apes, risponde all'utente tramite lettera, email o consegna allo sportello; inserimento della richiesta nel CRM.
ufficio manutenzione			
	richiesta chiarimenti addebito lavori	URP accoglie la richiesta dell'utente e, tramite il protocollo, la inoltra agli uffici di Apes; Modulo qualità fornito da Apes.	Aiuto alla compilazione della richiesta e, previa comunicazione di Apes, risponde all'utente tramite lettera o email; inserimento della richiesta nel CRM.
	richiesta intervento di manutenzione	URP controlla sul CRM se è stata inoltrata una precedente richiesta di manutenzione e controllo lo stato di lavorazione della richiesta; se l'istanza non ancora presentata accoglie la richiesta dell'utente e, tramite il protocollo, la inoltra agli uffici di Apes; Modulo qualità fornito da Apes.	Aiuto alla compilazione della richiesta e inoltra all'ufficio protocollo
	risposta a una richiesta di intervento	l'ufficio manutenzione inoltra all'URP, tramite protocollo, la richiesta e la nota di risposta da formulare e inviare all'utente.	Previa comunicazione di Apes, l'URP risponde all'utente tramite lettera, email o consegna allo sportello; inserimento la documentazione nel CRM
	segnalazione allaccio abusivi e occupazioni	URP accoglie la richiesta dell'utente e, tramite il protocollo, la inoltra agli uffici di Apes; Modulo qualità fornito da Apes.	Aiuto alla compilazione della richiesta e inoltra all'ufficio protocollo

	sollecito di intervento di manutenzione	URP controlla lo stato di lavorazione della richiesta e tramite il protocollo inoltra il sollecito all'ufficio competente.	Aiuto alla compilazione della richiesta e inoltra all'ufficio protocollo
	procedura blocco impianti prolungato (ascensori, autoclave e centrale termica)	L'ufficio manutenzione comunica all'URP che a causa di un blocco impianti prolungato è necessario attivare l'aiuto all'utenza.	Segnala all'ufficio manutenzioni un blocco impianto e comunica all'utente di segnalare il guasto anche alla ditta incaricata della manutenzione; in concerto con Apes l'urp attiva in supporto all'utenza secondo specifiche procedure concordate con Apes.
	richiesta sostituzione caldaia	URP accoglie la richiesta dell'utente e, tramite il protocollo, inoltra l'istanza agli uffici di Apes; Modulo qualità fornito da Apes.	Aiuto alla compilazione della richiesta e alla presentazione della relativa documentazione (preventivo del manutentore e/o rapporto di controllo). Verificare la condizione debitoria dell'utente e nel caso di morosità invitare l'utente a sottoscrivere un piano di rateizzazione.
	reclami interventi di manutenzione	URP accoglie la richiesta dell'utente e, tramite il protocollo, la inoltra agli uffici di Apes; Modulo qualità fornito da Apes.	Aiuto alla compilazione della richiesta e, previa comunicazione di Apes, risponde all'utente tramite lettera o email ;inserimento della richiesta nel CRM.
Sopralluoghi			
	accompagnamento all'abitare	L'URP concorda con Apes le attività per l'accompagnamento all'abitare al momento dell'inserimento dell'utente nel contesto abitativo dell'Erp	
	conduzione dell'alloggio	L'URP svolge per conto di Apes le attività volte a monitorare la conduzione dell'alloggio e delle parti comuni del fabbricato secondo le disposizioni del regolamento di utenza e condominiali	