

ATER VERONA

Modello di organizzazione, gestione e controllo Ex D.Lgs 231/2001

Adottato dal Consiglio di Amministrazione con delibera n.2/17401 in data 30/01/2024

Rev	Note sulla revisione	Data	redaz.	approvaz.
0	Edizione 1	08/02/2013	RPCT	CdA
1	Aggiornamento reati presupposto ed integrazione con requisiti di cui alla Legge n° 190/2012.	30/01/2024	RPCT	CdA
2				
3				
4				
5				

Questo Documento è di proprietà di ATER VERONA e non può essere riprodotto, utilizzato e divulgato senza autorizzazione da parte della Direzione o dal CdA

Indice

1. Premessa

- 1.1. La "Mission" dell'Ente: principi e valori
- 1.2. Responsabilità Amministrativa degli Enti
- 1.3. Destinatari del Modello Organizzativo
- 1.4. Fonti di riferimento ed elementi costitutivi del modello di Organizzazione, Gestione e Controllo

2. Il modello di Organizzazione, Gestione e Controllo

- 2.1. Principi ispiratori e finalità
- 2.2. Approccio metodologico e le linee guida
- 2.3. Adozione ed approvazione del Modello
- 2.4. I rapporti tra l'Ente le Autorità e le Istituzioni pubbliche territoriali
- 2.5. I rapporti tra l'Ente e le organizzazioni politiche e sindacali
- 2.6. I rapporti con il Mercato e gli Stakeholder di riferimento

3. I canoni di comportamento dell'Ente

- 3.1. La struttura organizzativa
- 3.2. Lo sviluppo e la tutela delle Risorse Umane
- 3.3. La Security aziendale
- 3.4. Il codice etico ed il codice comportamentale
- 3.5. Gli strumenti di applicazione del Codice Etico
- 3.6. Il sistema dei controlli interni, la tutela delle informazioni aziendali e della Privacy
- 3.7. Le strutture di riferimento e di vigilanza

4. L'Organismo di Vigilanza (OdV) ed il Responsabile della prevenzione della corruzione e della trasparenza (RPCT)

- 4.1. Generalità e requisiti
- 4.2. Nomina e revoca dei componenti dell'OdV
- 4.3. Compiti e poteri dell'OdV
- 4.4. Compiti, verifiche e poteri del RPCT

Parte Speciale A: Reati contro la Pubblica Amministrazione

1. Tipologia dei reati
2. Principali fattispecie di reato annoverate dal D.Lgs. 231/2001
3. Destinatari della parte speciale
4. Aree/processi a rischio

DEFINIZIONI

Per una più chiara lettura e comprensione del presente Modello Organizzativo e di Gestione si riporta una legenda dei termini in esso utilizzati:

- ❖ *D.Lgs.231/2001 o Decreto*: Il Decreto legislativo 8 giugno 2001, n°231 “Disciplina della responsabilità amministrativa delle persone giuridiche, delle società e delle associazioni anche prive di personalità giuridica” e successive modificazioni e integrazioni;
- ❖ *Legge 190/2012*: Legge del 6/11/2012 n° 190 “Disposizioni per la prevenzione e la repressione della corruzione e dell’illegalità nella pubblica amministrazione” e s.m.i;
- ❖ *PNA Piano Nazionale Anticorruzione* approvato da ANAC
- ❖ *Aggiornamenti annuali al Piano Nazionale Anticorruzione* di cui determinazione ANAC;
- ❖ *D.Lgs n° 24/2023 del 10/03/2023* “Attuazione della direttiva (UE) 2019/1937 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 23 ottobre 2019, riguardante la protezione delle persone che segnalano violazioni del diritto dell’Unione e recante disposizioni riguardanti la protezione delle persone che segnalano violazioni delle disposizioni normative nazionali”.
- ❖ *Reati*: la fattispecie di reati ai quali si applica la disciplina prevista D. Lgs. 231/2001 anche a seguito di successive modificazioni ed integrazioni;
- ❖ *Attività - Aree a rischio*: le aree di attività di ATER Verona, nel cui ambito risulta profilarsi, in termini più concreti, il rischio di commissione dei Reati e degli Illeciti di cui al D.Lgs 231/2001.
- ❖ *ATER VERONA o Ente o Azienda: Azienda Territoriale Edilizia Residenziale (ATER) Ente Pubblico Economico con sede legale in Verona (VR) P.zza Pozza, 1 .*
- ❖ *Modello*: il presente Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo redatto ed approvato in conformità con il D.Lgs. 231/2001.
- ❖ *CdA*: Il Consiglio di Amministrazione di ATER Verona
- ❖ *Soggetti Apicali*: persone che rivestono funzioni di rappresentanza, di amministrazione o di direzione dell’Ente o di una sua unità organizzativa dotata di autonomia finanziaria e funzionale, nonché persone che esercitano, anche di fatto, la gestione o il controllo dell’Ente;
- ❖ *Presidente*: il Presidente dell’Ente e del Consiglio di Amministrazione di ATER Verona;
- ❖ *Dirigente*: il dipendente dell’Ente che ha la funzione o il grado di dirigente.
- ❖ *Esponenti Aziendali*: Amministratori, Dirigenti e funzioni Apicali di ATER Verona;
- ❖ *Dipendenti*: i soggetti che intrattengono un rapporto di lavoro subordinato a tempo indeterminato e/o rapporti di altro genere (e.g. a tempo determinato, di formazione, a progetto, interinale e quant’altro) con ATER Verona.
- ❖ *OdV*: l’organismo interno di controllo preposto alla vigilanza sul funzionamento e sull’osservanza del Modello.
- ❖ *RPCT*: Responsabile della prevenzione della corruzione e della trasparenza
- ❖ *PTPCT*: Piano triennale della prevenzione della corruzione e della trasparenza
- ❖ *Fornitori*: i fornitori di beni e servizi di ATER Verona
- ❖ *Consulenti o Collaboratori Esterni*: i soggetti che agiscono in nome e/o per conto dell’Ente in forza di un contratto di mandato o di altro rapporto contrattuale di collaborazione professionale.

- ❖ *CCNL*: i Contratti Collettivi Nazionali di Lavoro stipulati dalle associazioni sindacali maggiormente rappresentative per il personale dipendente e per i dirigenti attualmente in vigore ed applicati da ATER Verona;
- ❖ *Destinatari*: si intendono tutti quei soggetti tenuti al rispetto del Modello e/o del Codice Etico quali gli Esponenti Aziendali, i Dirigenti, le funzioni Apicali, i Dipendenti, i Consulenti o i Collaboratori Esterni, i Partner e, infine, i Fornitori di ATER Verona, nonché tutti coloro che operano a livello territoriale per il conseguimento degli obiettivi dell'Ente.
- ❖ *Clienti*: sono rappresentati dalla Regione titolata alla definizione degli indirizzi in materia di ERP, per conto della quale ATER Verona adempie al suo mandato attraverso l'applicazione dei requisiti definiti dalla Legge Regionale n° 39/2017 e dagli inquilini assegnatari degli immobili.
- ❖ *Partner*: i soggetti con i quali ATER Verona, intrattiene rapporti di collaborazione di natura professionale, produttiva e/o industriale, in forma stabile (e.g. associazioni temporanee di imprese, consorzi, appartenenti ad una rete e simili).
- ❖ *Delega Interna*: attribuzione interna di poteri connessi alla funzione, che per il loro esercizio, non necessitano di procura notarile;
- ❖ *Procura*: negozio giuridico unilaterale, formalizzato dinanzi ad un notaio, con cui ATER Verona attribuisce dei poteri di rappresentanza nei confronti dei terzi e che viene iscritto nel Registro Imprese presso la Camera di Commercio;

1. PREMESSA

1.1 *La "Mission" dell'Ente: principi e valori*

ATER Verona, è un Ente Pubblico Economico dotato di personalità giuridica, di autonomia imprenditoriale, organizzativa, patrimoniale, contabile e di un proprio Statuto.

L'Ente costituisce lo strumento attraverso cui la Regione garantisce la gestione unitaria del patrimonio di Edilizia Residenziale Pubblica e l'esercizio delle proprie funzioni in materia di coordinamento ed attuazione di politiche abitative; esso opera nell'ambito delle Leggi dello Stato e della Regione Veneto ed in stretta collaborazione con i Comuni del veronese.

A.T.E.R. di Verona è amministrata da un Consiglio di Amministrazione al cui vertice è posto il Presidente che ne detiene la Rappresentanza legale.

L'attività del Consiglio d'Amministrazione è supportata dalla Conferenza dei sindaci che svolge funzioni consultive e propositive, al fine di conciliare le esigenze del territorio con l'amministrazione e la gestione del patrimonio immobiliare di edilizia residenziale pubblica.

Il Consiglio d'Amministrazione è composto da Presidente, Vicepresidente e un componente nominati dal Consiglio Regionale del Veneto.

Allo scopo di perseguire e realizzare i suindicati obiettivi, l'Ente si è impegnato a creare, mantenere e, possibilmente, rafforzare un sistema di governo allineato con gli standard istituzionali e le migliori pratiche in vigore. L'Ente è impegnato, inoltre, nella adozione e rispetto di Modelli/Sistemi/Linee Guida predisposti da parte delle principali Istituzioni internazionali in materia di Responsabilità Sociale, rispetto dell'ambiente e della sicurezza.

Coerentemente con quanto sopra enunciato, l'Ente si impegna a garantire il massimo rispetto delle norme e delle migliori pratiche in materia di qualità e di sicurezza del lavoro, la più ampia tutela dei diritti e delle libertà sindacali, il rispetto dell'ambiente, il risparmio energetico e, più in generale, lo sviluppo sostenibile.

L'adozione del presente Modello consente un più agevole perseguimento dei principi di trasparenza, correttezza, lealtà, sostenibilità ed efficienza. Il presente Modello implementa le più opportune forme di controllo sulla legittimità – formale e sostanziale – di tutti gli atti compiuti dall'Ente, dai suoi organi, dai suoi dipendenti, dai suoi Consulenti e Partner, così da assicurare il rispetto della legge, delle regole e delle buone prassi del mondo degli affari, con particolare riferimento al settore/mercato di interesse.

1.2 *La Responsabilità Amministrativa degli Enti*

La legge 29 settembre 2000, n. 300 in ottemperanza agli obblighi previsti dalla convenzione OCSE del settembre 1997 e da altri protocolli internazionali, ha delegato il Governo a predisporre e definire un sistema di responsabilità sanzionatoria amministrativa degli enti e delle società. In attuazione della legge delega, è stato emanato il **D.Lgs. 8 giugno 2001 n. 231**, entrato in vigore il 4 luglio 2001, relativo alla **"Disciplina della responsabilità amministrativa delle persone giuridiche, delle società e delle associazioni anche prive di personalità giuridica"**.

Ai sensi dell'art. 1, comma 2, del D.Lgs. 231/2001, i soggetti destinatari della normativa sono stati individuati negli:

- ❖ Enti forniti di personalità giuridica quali S.p.A, S.r.l, S.a.p.a; Cooperative, Associazioni riconosciute, Fondazioni, altri Enti privati e Pubblici Economici;
- ❖ Enti privi di personalità giuridica quali S.n.c, S.a.s, anche irregolari, Associazioni non riconosciute.

Sono esclusi lo Stato, gli enti pubblici territoriali, gli altri enti pubblici non economici e gli enti che svolgono funzioni di rilievo costituzionale.

Secondo quanto previsto poi dall'art. 5 del D.Lgs. 231/2001 gli Enti così individuati rispondono in via amministrativa della commissione dei reati, analiticamente indicati dal legislatore nel medesimo decreto legislativo e sue successive integrazioni, **qualora siano stati perpetrati, nel loro interesse o vantaggio**, da:

a) persone fisiche che rivestono funzioni di rappresentanza, di amministrazione o di direzione dell'Ente o di una sua unità organizzativa dotata di autonomia finanziaria e funzionale, nonché da persone che esercitano, anche di fatto, la gestione e il controllo dell'Ente (cosiddetti "soggetti apicali");

b) persone fisiche sottoposte alla direzione o alla vigilanza di uno dei soggetti di cui alla lettera a).

E' opportuno evidenziare come la responsabilità amministrativa dell'Ente sia aggiuntiva e, dunque, concorra con la responsabilità penale della persona fisica che ha realizzato materialmente il fatto illecito.

Si sottolinea che il reato deve essere commesso dai soggetti sub a) o b) nell'interesse o a vantaggio dell'Ente stesso; conseguentemente resta esclusa la responsabilità dell'Ente qualora, la persona fisica che commette il reato abbia agito nell'esclusivo interesse proprio o di terzi.

La distinzione tra le due categorie di soggetti (apicali e sottoposti a direzione e vigilanza) è rilevante in quanto ne deriva:

- ❖ una diversa graduazione di responsabilità dell'Ente coinvolto;
- ❖ una differente previsione dell'onere della prova.

Nel caso, infatti, di reati commessi da soggetti apicali sussiste, in capo all'Ente, una presunzione di responsabilità determinata dalla circostanza che tali soggetti esprimono e rappresentano la politica aziendale dell'Ente stesso e, quindi, la sua volontà ed azione esteriore.

ATER Verona ha adottato un proprio Modello Organizzativo e di Gestione idoneo a prevenire la commissione dei reati previsti dal Decreto, ed in particolare, in osservanza con quanto definito dall'art. 6 del D.Lgs. 231/01, che prevede che *se il reato è stato commesso dai soggetti apicali*, l'Ente non risponde se prova che:

- ❖ ha adottato ed efficacemente attuato, prima della commissione del fatto, modelli di organizzazione e di gestione idonei a prevenire reati della specie di quello verificatosi;
- ❖ il compito di vigilare sul funzionamento e l'osservanza dei modelli e di curare il loro aggiornamento è stato affidato a un organismo dotato di autonomi poteri di iniziativa e di controllo;

- ❖ le persone hanno commesso il reato eludendo fraudolentemente i modelli di organizzazione e di gestione;
- ❖ non vi è stato omesso o insufficiente controllo da parte dell'organismo di vigilanza.

Nel caso in cui (vd art 7 D.Lgs 231/2001) *il reato è stato commesso dal soggetto sottoposto a direzione o vigilanza*, "l'Ente è responsabile se la commissione del reato è stata resa possibile dall'inosservanza degli obblighi di direzione o vigilanza". Tale responsabilità è esclusa in ogni caso, se l'Ente, prima della commissione del reato, ha adottato ed efficacemente attuato un modello di organizzazione, gestione e controllo idoneo a prevenire reati della specie di quello verificatosi.

E' pertanto evidente come la responsabilità dell'Ente si fondi, essenzialmente, su una "**colpa di organizzazione e/o di omesso controllo**", la quale non sussiste qualora si sia attuato un sistema organizzativo idoneo a prevenire la commissione dei reati previsti, mediante l'adozione e l'efficace attuazione di modelli di organizzazione, gestione e controllo, da predisporre anche sulla base dei codici di comportamento redatti dalle associazioni rappresentative di categoria (art. 6, comma 3). La mancata adozione di un Modello organizzativo, in quanto non obbligatoria per legge, non assoggetta l'Ente, ad alcuna sanzione, ma lo espone alla responsabilità per gli illeciti realizzati da amministratori e dipendenti.

Tenuto conto dell'estensione dei poteri delegati e del rischio di commissione dei reati, il modello risponde alle seguenti esigenze:

- ❖ individuare le aree a rischio di commissione dei reati previsti dal D.Lgs. 231/2001. Si è proceduto a tal fine ad una mappatura dei potenziali rischi e delle criticità connesse allo svolgimento delle attività caratteristiche svolte dall'Ente;
- ❖ predisporre specifici protocolli e pianificare una idonea formazione sulla prevenzione dei rischi reato. Le procedure/protocolli predisposte per i processi a rischio, definiscono compiti, responsabilità coinvolte e tipologie di controlli al fine di ridurre la probabilità di accadimento di reati;
- ❖ prevedere modalità di gestione delle risorse finanziarie idonee a impedire la commissione di detti reati;
- ❖ prescrivere obblighi di informazione nei confronti dell'Organismo deputato a vigilare sul funzionamento e l'osservanza del modello;
- ❖ configurare un sistema disciplinare idoneo a sanzionare il mancato rispetto delle misure indicate nel modello.

Il compito di vigilare sul funzionamento, sull'osservanza e sull'aggiornamento del modello organizzativo predisposto, deve essere affidato ad un Organismo di Vigilanza, dotato di autonomi poteri di iniziativa e di controllo.

La responsabilità amministrativa dell'Ente ai sensi del D. Lgs. 231/2001 non dipende dalla commissione di qualsiasi reato, bensì esclusivamente dalla commissione di uno o più di quei reati (c.d. "reati presupposto") specificamente richiamati nel capo I, sezione III del D.Lgs 231/2001 e di cui di seguito se ne dà descrizione.

La responsabilità dell'Ente è stata estesa nel tempo, per effetto di provvedimenti normativi successivi al D.Lgs. 231/2001, ad altre tipologie di reato. Le tipologie di reato per le quali possono essere configurate delle responsabilità amministrative da parte degli Enti, sono:

- ❖ reati contro la Pubblica Amministrazione quali corruzione, concussione e malversazione ai danni dello Stato, indebita percezione di erogazioni pubbliche, truffa ai danni dello Stato o di un Ente pubblico o per il conseguimento di erogazioni pubbliche, indicati agli artt. 24 e 25 del D.Lgs. 231/2001 (con le integrazioni e modifiche di cui alla Legge 3/2019 "Misure per il contrasto dei reati contro la pubblica amministrazione, nonché in materia di prescrizione del reato e in materia di trasparenza", del D.Lgs 24/2023 in materia di tutela del segnalante - Whistleblowing che sostituisce la Legge 179/2017 e del D.Lgs 13/2023 in materia di turbata libertà degli incanti; turbata libertà del procedimento di scelta del contraente) o contro la fede pubblica (quali falsità in monete, carte di pubblico credito e valori di bollo) di cui all'art 25 bis del D.Lgs. 231/2001;
- ❖ reati informatici e trattamento illecito di dati – frode informatica ai danni dello Stato (indicati all'art. 24-bis D. Lgs. 231/2001);
- ❖ delitti contro l'industria e il commercio (quali Turbata libertà dell'industria o del commercio, Frode nell'esercizio del commercio, Vendita di sostanze alimentari non genuine come genuine; Vendita di prodotti industriali con segni mendaci; Fabbricazione e commercio di beni realizzati usurpando titoli di proprietà industriale... indicati all'art 25 bis. del D.Lgs 231/2001)
- ❖ reati societari (quali false comunicazioni sociali, falso in prospetto, illecita influenza sull'assemblea, Corruzione fra privati (art 2635 c.c) indicati all'art. 25-ter D.Lgs. 231/2001 con le ultime modifiche introdotte dalla legge n° 69/2015 e dal D.Lgs 38 del 15/03/2017;
- ❖ delitti con finalità di terrorismo e di eversione dell'ordine democratico (ivi incluso il finanziamento ai suddetti fini), indicati all'art. 25-quater D. Lgs. 231/2001;
- ❖ pratiche di mutilazione degli organi genitali femminili (art. 25-quater 1 D. Lgs. 231/2001, introdotto dall'art. 8 L. 9 gennaio 2006 n. 7);
- ❖ reati contro la personalità individuale quali lo sfruttamento della prostituzione, la pornografia minorile, la tratta di persone e la riduzione e mantenimento in schiavitù intermediazione illecita e sfruttamento del lavoro, indicati all'art. 25-quinquies D. Lgs. 231/2001 (con le ultime modifiche di cui alla lg. 199/2016);
- ❖ reati in materia di abuso di informazione privilegiata e manipolazione del mercato (art. 25 sexies D. Lgs 231/2001, aggiunto dall'art.9 L. 18 aprile 2005, n. 62; si veda anche l' art.187 quinquies D. Lgs. 24 febbraio 1998 n. 58);
- ❖ reati di omicidio colposo e lesioni colpose gravi o gravissime commesse con violazione di norme antinfortunistiche e sulla tutela della salute e sicurezza sul lavoro (art. 25 septies D.Lgs. 231/2001, introdotti dall'art. 9 L. 3 agosto 2007, n.123 e modificati dal D.Lgs. attuativo della delega di cui alla L. 3 agosto 2007, n.123);
- ❖ reati di ricettazione, riciclaggio e impiego di denaro, beni o utilità di provenienza illecita nonché autoriciclaggio di cui art. 25 octies D.Lgs. 231/2001 (introdotti dal D.Lgs. 14 dicembre 2007 n. 231 e s.m – Lg 186/2014);
- ❖ delitti in materia di violazione del diritto d'autore (quali messa a disposizione del pubblico di un'opera dell'ingegno protetta, o di parte di essa, Abusiva duplicazione, per trarne profitto, di programmi per elaboratore; importazione, distribuzione, vendita o detenzione a scopo

commerciale o imprenditoriale o concessione in locazione di programmi contenuti in supporti non contrassegnati dalla SIAE; Predisposizione di mezzi per rimuovere o eludere i dispositivi di protezione di programmi per elaboratori; Riproduzione, trasferimento su altro supporto, distribuzione, comunicazione, presentazione o dimostrazione in pubblico, del contenuto di una banca dati; Estrazione o reimpiego della banca dati; distribuzione, vendita o concessione in locazione di banche di dati di cui all'art 25 – novies);

- ❖ induzione a non rendere dichiarazioni o a rendere dichiarazioni mendaci all'autorità giudiziaria di cui all'art 25 – decies
- ❖ reati transnazionali (introdotti dalla Lg C.E 2005 approvata con L. 25 gennaio 2006 n. 29);
- ❖ reati ambientali di cui al D.Lgs 121 del 7 luglio 2011 “Attuazione della direttiva 2008/99 sulla tutela penale dell’ambiente, nonché della direttiva 2009/123/CE relativa all’inquinamento provocato dalle navi e all’introduzione di sanzioni per violazioni” di cui all’art 25 – undicies (con le modifiche di cui alla legge 68/2015);
- ❖ reati su Impiego di cittadini di paesi terzi il cui soggiorno è irregolare – immigrazione clandestina di cui art 25 duodecies, introdotto dal D.Lgs 16 Luglio 2012 n° 106 (con le modifiche di cui al D.lgs 161/2017)
- ❖ reati di propaganda ed istigazione a delinquere per motivi di discriminazione razziale etnica e religiosa (di cui all’art 25 terdecies) introdotto dalla L. 167/2017;
- ❖ reati di frode in competizioni sportive, esercizio abusivo di gioco e giochi d’azzardo esercitati a mezzo di apparecchi vietati (di cui art. 25 quaterdecies) introdotto dalla Lg 39/2019;
- ❖ reati tributari (art 25 quinquiesdecies) introdotto dalla D.Lgs 10 marzo 2000 n° 74 (inserito dall'art. 39, comma 2, D.L. 26 ottobre 2019, n. 124, convertito con modificazioni dalla L. 19 dicembre 2019, n. 157).
- ❖ reati di Contrabbando (art 25 Sexiesdecies) inserito dal D.Lgs 75/2020.
- ❖ reati in materia di strumenti di pagamento diversi dai contanti (Art. 25-octies.1, D.Lgs. n. 231/2001) [articolo aggiunto dal D.Lgs. 184/2021 con le recenti modifiche introdotte dal D.lgs 137/2023];
- ❖ reati contro il patrimonio culturale (art. 25-septiesdecies) introdotti dalla lg n° 22 del 9/03/2022.

Per ciò che concerne, infine, l’apparato sanzionatorio posto a presidio dell’osservanza dei precetti del modello organizzativo, si prevede l’applicazione a carico dell’Ente di sanzioni amministrative pecuniarie fissate per quote. Per alcune fattispecie, attinenti in particolare i rapporti con la Pubblica Amministrazione, sono altresì previste:

- ❖ sanzioni interdittive, quali la sospensione o la revoca di autorizzazioni, licenze o concessioni, il divieto di contrattare con la P.A, l’interdizione dall’esercizio dell’attività, l’esclusione o la revoca di agevolazioni, finanziamenti, contributi o sussidi, il divieto di pubblicizzare beni e servizi;
- ❖ la confisca del prezzo o del profitto del reato;
- ❖ la pubblicazione della sentenza di condanna.

L’Ente ha sviluppato una matrice di analisi dei rischi reati presupposto che elenca il prospetto analitico dei reati e delle sanzioni previste per ciascuno di essi.

La stessa matrice identifica, per quali tipologie di reato è stato valutato un possibile rischio per l'Ente; essi fanno specificatamente riferimento a:

- ❖ Processi, attività e rapporti con gli Enti pubblici e con i "clienti – utenti" pertinenti la erogazione dei servizi definiti dallo statuto e contrattualizzati nelle convenzioni e/o concessioni;
- ❖ Processi relativi alla gestione contabile e di bilancio, con l'inclusione di quelli relativi alla corretta gestione delle fatture attive e passive e di rendicontazione e predisposizione dei modelli dichiarativi relativi alle imposte dirette ed indirette;
- ❖ Processi per la tutela della salute e sicurezza dei lavoratori per alcune mansioni;
- ❖ Processi rientranti nelle aree a rischio identificate dalla legge 190/2012 per i quali è prevista lo sviluppo di una matrice di valutazione del rischio che tenga conto delle indicazioni dell'ANAC di cui al PNA 2019.

I rischi relativi alle altre tipologie di reato richiamate dal D.Lgs. n. 231/2001, considerando la tipologia di attività svolta dall'Ente, delle attuali prassi, procedure e sistemi di gestione e controllo in essere, non sono stati valutati come significativi ai fini dello sviluppo di parti Speciali specifiche. La matrice dei rischi fornisce riscontro a questa valutazione.

Il presente documento intende, inoltre, rispondere:

- ❖ ai requisiti definiti dalla Legge 190 del 6/11/2012 "Disposizioni per la prevenzione e la repressione della corruzione e dell'illegalità nella pubblica amministrazione";
- ❖ agli obblighi di periodica predisposizione del Piano Triennale della Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza (PTPCT), così come previsto dalla normativa suddetta ed in conformità ai requisiti definiti da ANAC nei Piani Nazionali Anticorruzione (PNA);
- ❖ alla normativa vigente (D.Lgs 24/2023) ed ai provvedimenti ANAC in materia di Whistleblowing.
- ❖ ai requisiti del sistema di gestione per la qualità (o sistema di gestione integrato qualità e Prevenzione della corruzione) secondo gli standard normativi UNI EN ISO 9001 e UNI ISO 37001.

1.3 Destinatari del Modello organizzativo

I destinatari delle prescrizioni contenute nel Modello sono identificabili in tutti i soggetti quali membri degli Organi Aziendali , senza alcuna distinzione, Dirigenti, funzioni Apicali ,Dipendenti, Collaboratori, Consulenti e Partner che a qualsiasi titolo sono coinvolti nella erogazione dei servizi. Sono inclusi anche gli eventuali appaltatori e sub-appaltatori interessati alla fornitura di lavori beni e servizi a seguito di espletamento di procedure per l'affidamento secondo i requisiti definiti dal codice degli appalti.

1.4 Fonti di riferimento, ed elementi costitutivi del modello organizzativo

Per espressa previsione legislativa (art. 6 comma 3 del D.Lgs.231/2001), i modelli di organizzazione, gestione e controllo possono essere adottati sulla base di codici di comportamento redatti dalle associazioni rappresentative degli enti, comunicati al Ministero della giustizia.

La procedura di formazione e il successivo adattamento del presente Modello sono documentati per iscritto.

ATER VERONA è convinta che l'esposizione scritta delle procedure seguite nella formulazione del Modello fornisca l'evidenza della serietà dello stesso e agevoli, soprattutto in termini probatori, il suo utilizzo quale esimente di responsabilità.

Per la predisposizione del proprio Modello di organizzazione, gestione e controllo, l'Ente ha espressamente tenuto conto, oltre che delle disposizioni del D.Lgs. 231/2001, della relazione ministeriale accompagnatoria e delle linee guida predisposte da Confservizi.

Sono considerati elementi costitutivi del modello:

- ❖ le Parti Speciali contemplate nel presente documento;
- ❖ lo Statuto;
- ❖ l'insieme di deleghe e procure operative esistenti;
- ❖ il sistema sanzionatorio e disciplinare previsto dal CCNL applicato;
- ❖ il Modello di gestione integrato per la definizione e l'organizzazione dei processi e dei rischi implementato per la conformità agli standard internazionali) UNI EN ISO 9001:2015 e UNI ISO 37001.
- ❖ le procedure organizzative (protocolli) adottate dall'Ente per le finalità di prevenzione dei rischi reato di cui al presente Modello, in materia di corruzione (di cui alla Lg. 190/2012), in materia di whistleblowing (D.Lgs 24/2023),
- ❖ le procedure organizzative (protocolli) adottate dall'Ente per per la conformità alle norme UNI EN ISO 9001:2015 - UNI ISO 37001 e, per quanto applicabile, alla normativa in materia di trattamento di dati personali (Reg. U.E 679/2016 e D.Lgs 196/2013 aggiornato con legge 101/2018;
- ❖ il Codice Etico
- ❖ il Codice di Comportamento
- ❖ **Il Piano Triennale per la Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza (PTPCT), che riporta, nel suo aggiornamento annuale, gli obiettivi e le azioni volte a migliorare il sistema di prevenzione dei rischi corruttivi e di "mala administration".**

Il modello si completa con i relativi allegati che ne costituiscono parte integrante:

- ❖ Decreto Legislativo 231/01
- ❖ Elenco reati e sanzioni ai sensi del D.Lgs 231/01
- ❖ Legge 190/2012 in materia di prevenzione della corruzione nella Pubblica Amministrazione ed i vari PNA pubblicati dall'ANAC;
- ❖ D.Lgs 24/2023 "Protezione delle persone che segnalano violazioni del diritto dell'Unione e recante disposizioni riguardanti la protezione delle persone che segnalano violazioni delle disposizioni normative nazionali";
- ❖ Organigramma;
- ❖ Analisi Rischi per i reati presupposto 231 previsti dal presente Modello;
- ❖ Analisi dei rischi corruzione secondo le indicazioni dell'ANAC
- ❖ Documento di valutazione dei rischi ai sensi del D.Lgs 81/2008 e s.m.i

- ❖ Sistema per la gestione ed il trattamento dei dati personali (privacy)
- ❖ Regolamento di Contabilità
- ❖ Regolamento per l'assunzione e la progressione del personale
- ❖ Regolamento affidamento di importi inferiori alla soglia comunitaria art.1 c.2 lett A) del D.L.76/2020 e art. 36 Dlgs 50/2016 modificato dall'art.51 del Dl 77/2021 convertito dalla L. 108/2021;
- ❖ Regolamento delle Trasferte
- ❖ Regolamento per gli incarichi extra istituzionali del personale;
- ❖ Regolamento per l'applicazione del telelavoro per il personale;
- ❖ Regolamento diritto di accesso agli atti, documenti amministrativi;
- ❖ Regolamento per l'Autogestione da parte dell'Utenza dei Servizi Accessori e degli Spazi Comuni;
- ❖ Regolamento concernente i diritti e doveri degli Assegnatari di Alloggi di Edilizia Residenziale Pubblica di Ater di Verona;
- ❖ Regolamento di sponsorizzazione;
- ❖ Morosità per canoni di locazione e spese di autogestione. Procedura di recupero.

2. IL MODELLO DI ORGANIZZAZIONE, GESTIONE E CONTROLLO

2.1 *Principi ispiratori e finalità*

La scelta del CdA di **ATER Verona** di dotarsi di un Modello di organizzazione e di gestione si inserisce nella più ampia politica di sensibilizzazione alla gestione trasparente e corretta dell'Ente, nel rispetto della normativa vigente e dei fondamentali principi di etica degli affari nel perseguimento dell'oggetto sociale.

Attraverso l'adozione del Modello, il CdA intende perseguire le seguenti finalità:

- ❖ conferire alle modalità di esercizio dei poteri un assetto formalizzato, definendo chiaramente i soggetti con poteri decisionali, gestionali, di autorizzazione alla spesa per tipologie d'attività e limiti all'esercizio di questi;
- ❖ evitare le eccessive concentrazioni di potere, in particolare di operazioni a rischio reato o illecito, in capo a singoli uffici dell'Ente o a singole persone, attuando nel concreto il principio della segregazione funzionale/contrapposizione degli interessi;
- ❖ evitare la convergenza di poteri di spesa e di poteri di controllo della stessa e distinguere tra poteri autorizzativi e poteri organizzativi/gestionali;
- ❖ garantire che le attribuzioni di compiti siano ufficiali, chiare ed organiche, utilizzando per esse procedure formali;
- ❖ assicurare la verificabilità, documentabilità, coerenza e congruenza di ogni operazione aziendale;
- ❖ adottare quanto necessario a far fronte alle prescrizioni di cui al D.lgs 24/23 "Protezione delle persone che segnalano violazioni del diritto dell'Unione e recante disposizioni riguardanti la protezione delle persone che segnalano violazioni delle disposizioni normative nazionali" per una corretta gestione delle segnalazioni e la tutela del segnalante previste dal decreto suddetto. In particolare, il decreto sopra menzionato prevede la gestione delle segnalazioni relative a "condotte illecite rilevanti ai sensi del D.lgs 231/2001 o violazioni dei modelli di organizzazione e gestione ivi previsti". A tali segnalazioni si aggiungono anche quelle per:
 - illeciti amministrativi, contabili, civili o penali;
 - illeciti che rientrano nell'ambito di applicazione degli atti dell'Unione europea o nazionali relativi ai seguenti settori: appalti pubblici; servizi, prodotti e mercati finanziari e prevenzione del riciclaggio e del finanziamento del terrorismo; sicurezza e conformità dei prodotti; sicurezza dei trasporti; tutela dell'ambiente; radioprotezione e sicurezza nucleare; sicurezza degli alimenti e dei mangimi e salute e benessere degli animali; salute pubblica; protezione dei consumatori; tutela della vita privata e protezione dei dati personali e sicurezza delle reti e dei sistemi informativi;
 - atti od omissioni che ledono gli interessi finanziari dell'Unione;
 - atti od omissioni riguardanti il mercato interno (es: violazioni in materia di concorrenza e di aiuti di Stato);
 - atti o comportamenti che vanificano l'oggetto o la finalità delle disposizioni di cui agli atti dell'Unione.

2.2 *Approccio metodologico e le linee guida*

Il D.Lgs. 231/2001 (art. 6), prevede che il Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo abbia determinate “**caratteristiche fondanti**”, tali da far sì che il cosiddetto “*esimente*” della responsabilità dell’Ente, possa essere addotto in caso di commissione dei reati.

Così come suggerito dalle Linee Guida di Confservizi è stata effettuata, da un gruppo di lavoro interno, una approfondita indagine della organizzazione aziendale, ovvero una ricognizione dei settori, degli uffici, delle relative funzioni, delle procedure organizzative in essere oltre che delle entità esterne in vario modo correlate con l’Ente stesso.

La elaborazione del Modello ha seguito la procedura di seguito descritta:

- ❖ *Elaborazione della Mappatura dei Rischi.* Partendo dall’analisi del contesto organizzativo aziendale, dai processi, dalle prassi e dalla documentazione vigente (organigramma, manuali operativi, procedure formalizzate, regolamenti, deleghe e procure), si è proceduto alla mappatura delle attività svolte da **ATER Verona** per evidenziare, in quale settore di attività aziendale e secondo quali modalità, si possono verificare eventi pregiudizievoli per gli obiettivi indicati dal D.Lgs.231/2001 e dalla Legge 190/2012.

Seguendo i dettami metodologici del “Control and Risk assessment”, i rischi, una volta individuati, sono stati classificati in ordine al grado di accadimento ed alla gravità. I risultati di tale analisi sono contenuti nella Analisi dei rischi reati presupposto;

- ❖ *Elaborazione della “Gap Analysis”:* tenendo conto della fase precedente (mappatura dei rischi), si è proceduto ad un confronto con le esigenze ed i requisiti imposti dal D.Lgs. 231/2001. Si è quindi provveduto a valutare, congiuntamente ai soggetti responsabili dei processi identificati “a rischio e/o sensibili”, non adeguatamente presidiati, gli interventi più idonei a prevenire le identificate ipotesi di rischio, tenendo ovviamente conto dell’esistenza di regole e prassi operative.
- ❖ *Progettazione e realizzazione del Sistema di Controllo:* con l’obiettivo di affermare un “Sistema di governo” interno all’Ente capace di contrastare/ridurre efficacemente i rischi identificati. Sono state definite apposite procedure e/o protocolli che documentano le fasi del processo decisionale e, per le stesse, indicati criteri per il controllo delle attività a rischio (es: separazione tra le funzioni, la partecipazione di più soggetti alla medesima attività decisionale...) con specifici obblighi di autorizzazione. Quanto specificato in questi documenti, costituisce, di fatto, il quadro delle azioni preventive ad evitare la commissione di reati.

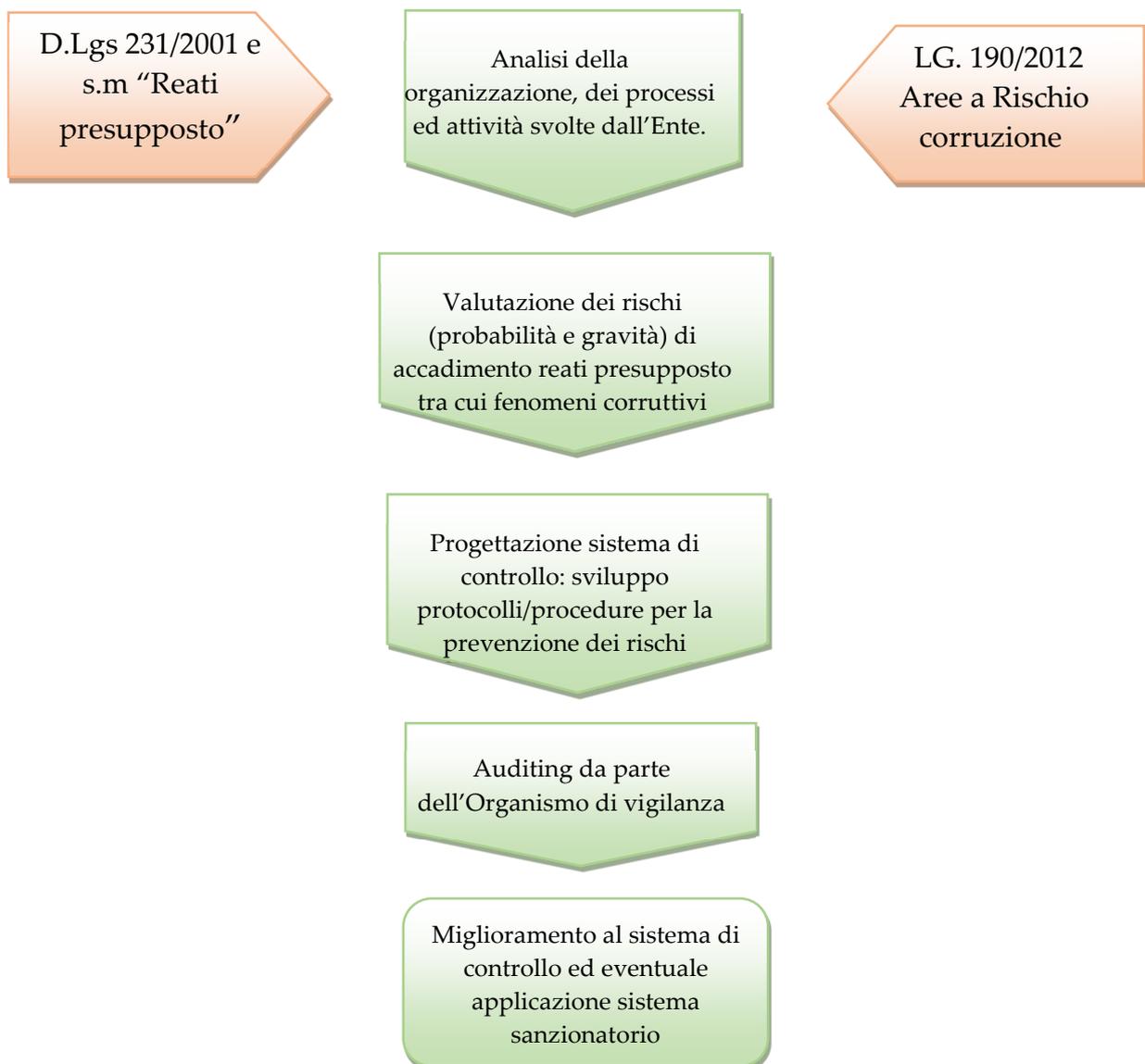
Il Modello adottato dall’Ente tiene inoltre conto:

- ❖ della *Previsione di obblighi di informazione verso un Organismo di Vigilanza Interno*, i cui compiti sono indicati nel successivo capitolo 4;
- ❖ *Della definizione di un piano di audit e dell’esercizio di auditing sistematico e periodico* sui processi a rischio, per far sì che periodicamente il funzionamento del Modello venga opportunamente verificato;
- ❖ *Della Definizione di un appropriato sistema disciplinare e sanzionatorio*, che in caso di mancato rispetto delle disposizioni previste dal Modello, sia attuato nei confronti dell’eventuale autore del reato che abbia agito eludendo le disposizioni del Modello;

- ❖ *Della verifica dell'attuazione dei "Piani di prevenzione della corruzione"* in osservanza ai requisiti definiti dalla legge 190/2012 se, per questo incarico, l'Organismo di Vigilanza viene appositamente nominato dal CdA dell'Ente.

Il Modello elaborato rappresenta, quindi, un complesso organico di principi, regole, disposizioni, schemi organizzativi, compiti e responsabilità, funzionali alla realizzazione ed alla diligente gestione di un sistema di controllo e monitoraggio delle attività sensibili, al fine della prevenzione sulla commissione, anche tentata, dei reati previsti dal D.Lgs. 231/2001 e dei fenomeni corruttivi nelle aree sensibili previste dalla Legge 190/2012 nei suoi documenti esplicativi (vd. Piano Nazionale Anticorruzione).

La seguente rappresentazione grafica evidenzia sinteticamente la procedura sopra enunciata.



L'Analisi dei rischi reati presupposto oltre ad aver identificato processi e/o attività "sensibili e/o a rischio" ne ha valutato l'impatto in termini di probabilità e gravità. La matrice evidenzia inoltre i riferimenti ai protocolli/procedure adottati per il contenimento/prevenzione del rischio accadimento reati e/o fenomeni corruttivi.

Processi ed attività sensibili e/o a rischio sono stati distribuiti, per tipologia di reato, in apposite PARTI SPECIALI.

PARTE SPECIALE A - Reati contro la Pubblica Amministrazione, tipicamente legati alla:

- ❖ gestione dei rapporti con Istituzioni (Regione, Provincia, Comuni, ecc..) per richieste di autorizzazioni, concessioni e certificazioni oltre che l'ottenimento di contributi e finanziamenti finalizzati allo svolgimento dell'attività dell'Ente;
- ❖ gestione dei rapporti con i clienti/utenti (in considerazione dell'assunzione del ruolo di incaricato di pubblico servizio dell'Ente) ed i fornitori (richieste di autorizzazioni, concessioni e certificazioni-attestazioni; erogazione dei servizi connessi alla locazione degli immobili e ad eventuali contributi e agevolazioni a sostegno dell'utenza; selezione, qualificazione dei fornitori e liquidazione delle prestazioni a fronte di incarichi volti alla realizzazione di opere, di interventi manutentivi, di fornitura di beni e servizi);
- ❖ gestione bandi di gara ed appalti per forniture di lavori, beni e servizi;
- ❖ gestione dei rapporti con autorità Giudiziaria (rappresentanza dell'Ente e gestione contenzioso in sede giudiziale e stragiudiziale) e Rapporti con autorità pubbliche di vigilanza;
- ❖ gestione dei procedimenti ispettivi di Organismi Pubblici delegati (amministrativi, fiscali, previdenziali, giudiziari);
- ❖ gestione del personale e dei processi di assunzione e progressione.
- ❖ controllo delle risorse informatiche e dei profili di autorizzazione nel trattamento dei dati e delle informazioni a tutela delle banche dati esterne ed interne.

In questa prima parte speciale sono identificati i processi per i quali sono stati ipotizzati non solo i rischi reato di cui al D.Lgs 231/2001 ma anche quelli pertinenti alla Lg 190/2012 ed ai collegati Piani Nazionali Anticorruzione (PNA). La Parte Speciale comprende tutte le procedure operative costituenti misure per la prevenzione della corruzione.

Le altre tipologie di rischio, al di fuori di quelli per i quali sono state sviluppate le parti speciali di cui sopra, sono da considerare solo teoricamente ipotizzabili nell'ambito dell'attività svolta dall'Ente; essi non richiedono, pertanto, la predisposizione di specifiche procedure essendo già disciplinati da regolamenti interni, procedure generali e prassi consolidate.

Reati in materia di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro

Per quanto di pertinenza dei reati in materia di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro (omicidio colposo e lesioni colpose gravi o gravissime, commessi con violazione delle norme antinfortunistiche e sulla tutela dell'igiene e della salute sul lavoro) si fa riferimento a sistema di gestione per la tutela della sicurezza dei lavoratori implementato dall'Ente in applicazione del D.Lgs 81/2008 e s.m.i.

Alla data di aggiornamento del presente Modello, tale sistema di gestione consta di:

- DVR (compreso piano di emergenza e piano antincendio)

- Nomina del RSPP e MC;
- Nomina del RLS;
- Elenco corsi di formazione sostenuti dal 2021 ad oggi;
- Verbali delle riunioni periodiche 2021 e 2022

Ulteriori e successive PARTI SPECIALI e/o Policies Aziendali, possono essere sviluppate in relazione all'allargamento delle tipologie di reati che l'Ente intende prendere in considerazione in funzione di cambiamenti all'organizzazione e/o alla normativa applicabile.

2.3 Adozione ed approvazione del Modello

L'**adozione** del Modello di **ATER Verona** comporta la sua implementazione secondo i seguenti criteri:

- ❖ condivisione da parte della Direzione, dei Dirigenti responsabili dei Servizi, dei Quadri e/o Capi Ufficio responsabili delle unità organizzative di competenza.
- ❖ attuazione del Modello sotto la responsabilità delle funzioni suddette.
- ❖ controllo e verifica dell'efficacia del Modello, ad opera dell'Organismo di Vigilanza mediante attività di auditing sull'applicazione del Modello all'interno dell'organizzazione.
- ❖ aggiornamento del Modello, in funzione di modifiche alle strutture, ai processi ed alle innovazioni normative che dovessero intervenire.

L'*approvazione e l'adozione* del Modello è demandato al CdA. Quest'ultimo ha provveduto, mediante apposito atto, al recepimento dello stesso comprensivo delle Parti Speciali e delle procedure/protocolli in queste contenute, della Matrice dei rischi e del Codice Etico.

Il modello è, quindi, atto di emanazione del CdA. Ogni successiva modifica od integrazione di carattere sostanziale, anche suggerita o proposta dalla Direzione, deve essere verificata ed approvata dal CdA.

2.4 I rapporti tra l'Ente, le Autorità e le Istituzioni Pubbliche territoriali

Data la natura, le caratteristiche delle attività svolte ed i ruoli ricoperti nella compagine sociale da parte di Istituzioni Pubbliche, l'Ente ha spesso occasione di rapportarsi con soggetti ed autorità rappresentative di Istituzioni pubbliche. Obiettivo primario dell'Ente è di fare in modo che questi rapporti siano finalizzati ad una piena, attiva e leale cooperazione reciproca. In particolare, importanti rapporti di collaborazione e cooperazione istituzionale sono attivi con la Regione Veneto. Nei confronti di questa vige l'obbligo di costante rendicontazione delle attività svolte per il perseguimento degli obiettivi definiti dalle norme di indirizzo sulle politiche abitative in materia di gestione del patrimonio di Edilizia Residenziale Pubblica.

I rapporti con le Autorità e le Istituzioni Pubbliche sono riservati a funzioni che, in virtù di posizioni di competenza e/o responsabilità riconosciute, si rapportino con le suddette nel rispetto delle deleghe, autorità e rappresentanza loro riconosciute.

Si fa riferimento ai requisiti comportamentali enunciati nel Codice Etico a disciplina dei rapporti con le suddette parti interessate.

2.5 I rapporti tra l'Ente e le organizzazioni politiche e sindacali

L'Ente non eroga contributi, diretti o indiretti, a Partiti Politici, Movimenti, Comitati e Organizzazioni politiche e sindacali, né ai loro rappresentanti o candidati. Qualsiasi forma di coinvolgimento dei destinatari del Modello in attività politiche avviene su base personale, nel proprio tempo libero, a proprie spese ed in conformità con le leggi in vigore.

2.6 I rapporti con il mercato e gli stakeholder di riferimento

Tra i principali valori dell'Ente vi è il rispetto e la tutela degli interessi degli stakeholder con cui essa si rapporta. **Ater Verona** è difatti consapevole che il consolidamento degli scopi statutari è strettamente connessa con la credibilità che esso è capace di trasmettere alle parti interessate. Il rapporto con questi ultimi deve essere ispirato ai principi di lealtà, correttezza, informazione e, soprattutto, rispetto delle norme in vigore che disciplinano il settore dell'Edilizia Residenziale Pubblica. A tale scopo l'Ente adotta le necessarie procedure informative volte a permettere la conoscenza delle decisioni che abbiano rilevanza esterna.

La pubblicazione delle informazioni, nella sezione Amministrazione Trasparente del sito dell'Ente, fornisce opportunità, a tutti gli Stakeholders di riferimento (istituzioni pubbliche, organi di controllo, clienti, fornitori e collaboratori, collettività) di conoscere e valutare l'assetto organizzativo, gli atti e le decisioni assunte nello svolgimento delle attività istituzionali ed i risultati conseguiti a seguito delle decisioni e delle attività di gestione.

Nei confronti dei clienti – utenti assegnatari degli immobili di ERP, l'Ente garantisce l'applicazione dei requisiti normativi regionali relativamente al processo di formazione della graduatoria e la successiva assegnazione degli alloggi disponibili.

Nel rapporto con i fornitori l'Ente si ispira ai principi di correttezza, collaborazione e legalità. La scelta dei fornitori è ispirata a parametri di imparzialità, equità nel prezzo, qualità del bene e/o del servizio, tenuto conto della normativa applicabile in materia di appalti pubblici.

Si fa riferimento ai requisiti comportamentali enunciati nel Codice Etico a disciplina dei rapporti suddetti

3. I CANONI DI COMPORTAMENTO DELL'ENTE

3.1 La struttura organizzativa

E' definita la struttura organizzativa (Organigramma) dell'Ente il cui prospetto evidenzia le posizioni aziendali e le dipendenze gerarchiche. Il mansionario, in fase di predisposizione, dovrà identificare le attività e le responsabilità delegate alle varie funzioni.

3.2 Lo sviluppo e la tutela delle risorse umane

ATER Verona reputa il fattore umano l'elemento indispensabile per lo svolgimento e lo sviluppo della propria attività. Nella scelta dei propri dipendenti l'Ente si ispira a criteri di competenza e meritocrazia, evitando ogni forma di discriminazione e/o favoritismo. L'Ente è impegnato al garantire che le condizioni di lavoro consentano tanto alle funzioni direzionali quanto ai dipendenti di esprimere le proprie potenzialità, il tutto nel massimo rispetto della dignità sul posto di lavoro.

A tutela dell'integrità psico-fisica del lavoratore sono garantiti un ambiente di lavoro salubre, l'assenza di forme di discriminazione e il pieno rispetto della normativa in materia di disciplina dei rapporti di lavoro.

La retribuzione dei dipendenti, dirigenti inclusi, e degli appartenenti agli Organi dell'Azienda deve essere congrua, proporzionale all'attività svolta, coerente con eventuali indicazioni normative e regolamentari. Ogni eventuale aumento retributivo deve fondarsi su criteri di merito e di competenza, nell'ambito di applicazione del Contratto Collettivo nazionale di Lavoro di riferimento.

3.3 La Security aziendale

L'Ente favorisce e promuove forme di controllo preventivo sui beni di proprietà e sulle azioni compiute dai propri dipendenti e/o dirigenti e/o consulenti al fine di prevenire e superare ogni comportamento colposo o doloso che potrebbe provocare danni diretti o indiretti alle persone o ai beni aziendali. Al perseguimento delle finalità sopra esposte, l'Ente destina risorse organizzative, strumentali ed economiche con l'obiettivo di perseguire il continuo miglioramento della sicurezza e di garantire la legalità.

3.4 Il codice etico e il codice comportamentale

Il Codice Etico di ATER Verona costituisce documento fondamentale a garanzia dell'implementazione ed applicazione dei requisiti previsti dal D.Lgs. 231/2001. In aggiunta l'Ente ha predisposto e adottato anche un Codice Comportamentale che tiene conto dei requisiti previsti dal DPR 62/2013 in capo ai dipendenti pubblici.

Il Codice Etico ed il Modello, seppur complementari, hanno una portata diversa; in particolare:

- ❖ il Codice Etico rappresenta uno strumento adottato in via autonoma e suscettibile di applicazione sul piano generale. Esso ha lo scopo di esprimere principi di deontologia aziendale che l'Ente riconosce come propri e sui quali richiama l'osservanza da parte di tutti i dipendenti, amministratori e partners a presidio della reputazione e dell'immagine sul mercato;
- ❖ il Modello risponde, invece, a specifiche prescrizioni contenute nel decreto, finalizzate a prevenire la commissione di particolari tipologie di reati, ed ha lo scopo di consentire all'Ente di usufruire della esimente di cui agli artt. 6 e 7 del Decreto.

Il codice etico ed il codice di comportamento sono approvati ed adottati dal CdA il quale riconosce come vincolanti le prescrizioni contenute negli stessi e si impegna affinché tali prescrizioni siano rispettati da tutti i destinatari.

3.5 Gli strumenti per l'applicazione del Codice Etico e del Codice di Comportamento

L'osservanza del Codice Etico e del Codice Comportamentale deve considerarsi come parte essenziale delle obbligazioni contrattuali dei dipendenti, dei dirigenti e, più in generale, dei destinatari del Modello Organizzativo.

La violazione dei principi e delle prescrizioni indicate nei suddetti documenti, pertanto, potrà costituire inadempimento delle obbligazioni primarie del rapporto di lavoro o illecito disciplinare, con ogni conseguenza di legge. In aggiunta è possibile prevedere l'applicazione delle sanzioni eventualmente aggiuntive previste dal Modello.

Il Codice Etico e il Codice di Comportamento possono essere revisionati su istanza del RPCT, del CdA, della Dirigenza o dell'Organismo di Vigilanza. Le eventuali variazioni dei due documenti vengono adottate ed approvate dal CdA, previo parere favorevole dell'Organismo di Vigilanza. Delle revisioni operate ed approvate dal CdA viene data comunicazione ai dipendenti ed alle altre parti interessate mediante pubblicazione nella sezione "Amministrazione trasparente" del sito dell'Ente.

3.6 Il sistema dei controlli interni, la tutela delle informazioni aziendali e della Privacy

L'Ente ha istituito un sistema di controllo interno dei processi operativi ed autorizzativi. L'utilizzo di apposite piattaforme informatiche come così pure di procedure organizzative documentate, garantiscono trasparenza, conoscenza e condivisione dei sistemi di controllo oltre che strumento di verifica della coerenza dei medesimi con quanto definito dalle deleghe interne.

Allo stesso modo, in conformità a quanto previsto dal recente Regolamento U.E 679/2016 e dal D.Lgs 196/2003 e s.m.i, è stato implementato un sistema per la gestione del trattamento dei dati personali costituenti "patrimonio strategico aziendale". Il sistema di gestione disciplina, oltre che criteri e modalità di accesso e trattamento di dati ed informazioni, anche i presidi di sicurezza informatica per prevenire o ridurre i rischi di violazione dei dati da parte di soggetti non autorizzati.

Per la parte di vigilanza, Ater Verona ha affidato il controllo dell'applicazione e del rispetto del Codice Etico prioritariamente all'Organismo di Vigilanza; quest'ultimo ne promuove altresì la conoscenza, la diffusione e l'eventuale aggiornamento. I dipendenti tutti, inclusi i dirigenti, sono tenuti a verificare attivamente il rispetto del Codice Etico, segnalando agli organi competenti ogni eventuale abuso e/o violazione.

Il controllo dell'applicazione e del rispetto del Codice Comportamentale ricade oltre che sull'Organismo di Vigilanza, prioritariamente, sulle funzioni apicali dell'Ente che governano le attività svolte dall'organizzazione e monitorano i comportamenti del personale impegnato nella erogazione delle medesime.

3.7 Le strutture di riferimento e di vigilanza

Tra i compiti attribuiti all'Organismo di Vigilanza, così come regolamentato dal successivo capitolo 4, rientra anche quello di operare come struttura di riferimento e di vigilanza sul Codice Etico, nel rispetto del più generale impegno assunto dall'Ente di assicurare la massima diffusione possibile dei principi e delle regole contenute nel suddetto documento, di garantirne una corretta evoluzione in base alle mutate esigenze e sensibilità, di verificare, infine, che non avvengano violazioni dei principi e delle norme contenute nello stesso.

4. L'ORGANISMO DI VIGILANZA (ODV) E IL RESPONSABILE DELLA PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE E DELLA TRASPARENZA (RPCT)

4.1 Generalità e requisiti

Ai sensi dell'art. 6, comma 1 del D.Lgs. 231/2001 all'interno di **ATER Verona** viene costituito un Organismo di Vigilanza ai fini dello svolgimento delle attività di direzione e controllo così come dettagliate nel successivo parag. 4.3.

L'Organismo di Vigilanza è indipendente, dotato di autonomia di azione e di controllo e la sua attività è caratterizzata da professionalità ed imparzialità.

Detti requisiti devono essere intesi come riferimento alle modalità di espletamento dei compiti allo stesso assegnati.

Esso, pertanto, è posto in posizione di vertice all'interno della gerarchia aziendale ed in rapporto diretto con il CdA dell'Ente e con gli organi di controllo ai quali riferisce su eventuali violazioni del presente Modello. L'autonomia e l'indipendenza dell'Organo di Vigilanza sono, dunque, garantite dal posizionamento riconosciuto nel contesto della struttura organizzativa aziendale, nonché dalle linee di riporto verso il vertice dell'Ente.

L'OdV è dotato di continuità di azione ed ha una adeguata autonomia "finanziaria" tramite l'attribuzione di risorse da parte dell'Ente, qualora queste necessitano per lo svolgimento delle attività previste. All'OdV non possono essere assegnati funzioni di tipo operativo al fine di garantire la maggiore obiettività di azione possibile.

Nello svolgimento dei suoi compiti di vigilanza, l'OdV collabora attivamente con il **Responsabile della prevenzione della corruzione e della trasparenza (RPCT) si cui alla legge 190/2012.**

Tale funzione è stata prevista dalla normativa di riferimento, come soggetto deputato ad attivare tutti gli strumenti preventivi necessari ad evitare l'accadimento di fenomeni corruttivi e di "mala gestio". Al pari dei compiti dell'OdV ed in virtù del ruolo assunto, il RPCT svolge attività di monitoraggio sull'osservanza delle regole definite all'interno dell'organizzazione.

4.2 Nomina e revoca dei componenti dell'OdV

L'OdV è nominato con atto formale dal CdA che ne definisce il numero di componenti tenendo conto delle attività da svolgere, dell'esperienza e conoscenze maturate da parte di quest'ultimi.

L'OdV può essere costituito in forma monocratica o collegiale. Componente dell'OdV può essere anche un dipendente che, possibilmente, non sia coinvolto nei processi a rischio. All'OdV si applicano le norme del codice civile in tema di mandato. Il compenso dei membri dell'Organismo è determinato dal CdA.

Il componente o i componenti (con la esclusione dell'eventuale componente interno) dovranno essere scelti tra personalità esterne all'organizzazione, indipendenti e dotati di specifiche competenze e professionalità.

I requisiti dell'indipendenza, competenza e professionalità devono essere intesi come richiesti per tutti i componenti dell'OdV e devono essere valutati con stretto riferimento all'attività di vigilanza che deve essere svolta e che richiede, pertanto, un bagaglio di strumenti e di conoscenze tecniche (amministrative, organizzative e legali) tali da garantire una adeguata analisi del Sistema di controllo e di valutazione dei rischi.

La eventuale presenza del componente interno risponde all'esigenza di agevolare l'OdV nella conoscenza della struttura, dei processi, dei flussi informativi e dell'organizzazione nel suo complesso.

I membri dell'OdV devono possedere i requisiti soggettivi tali da garantirne l'effettiva autonomia ed indipendenza. Costituiscono motivi di ineleggibilità/incompatibilità e/o decadenza dall'ufficio di membro dell'OdV:

- ❖ il trovarsi nelle condizioni previste dall'art. 2382 c.c., ovvero interdizione, inabilitazione, fallimento o condanna ad una pena che importa l'interdizione, anche temporanea, dai pubblici uffici o l'incapacità ad esercitare uffici direttivi;
- ❖ l'essere membro del CdA o di un altro organismo sociale o ricoprire il ruolo di direttore o dirigente dell'Ente o di società/enti da questa controllata o personale che ricopre ruolo attivo in organi di indirizzo a cui l'Ente fa riferimento;
- ❖ l'aver relazioni di coniugio, parentela o affinità fino al quarto grado con i soggetti indicati al punto precedente;
- ❖ svolgere mansioni operative tali da inficiare l'obiettività di giudizio sulla verifica dei comportamenti e dell'applicazione del Modello o tali da inficiare l'autorevolezza e l'eticità delle condotte;
- ❖ l'aver avuto un rapporto di pubblico impiego presso amministrazioni centrali o locali nei tre anni precedenti alla nomina quale componente dell'Organismo di Vigilanza;
- ❖ l'aver un conflitto di interesse, anche potenziale, con l'Ente o con società controllate che ne compromettano l'indipendenza.

In caso di dimissioni volontarie, o di decesso, oppure del verificarsi di cause che comportino la decadenza di un componente dell'OdV, se costituito in forma collegiale, il Presidente dell'OdV, o il soggetto più anziano ove il soggetto dimissionario deceduto o decaduto sia il Presidente, dovrà dare atto del venir meno del componente interessato e rivolgersi al CdA affinché provveda alla nomina di un altro soggetto. Nel caso l'OdV sia monocratico, il CdA dovrà provvedere alla sostituzione.

Il componente o i componenti dell'OdV una volta nominati, durano in carica per il numero anni pari a quelli previsti CDA e sono rieleggibili. Essi possono essere revocati dal CdA, solo per giusta causa. L'OdV può, laddove si manifesti la necessità, avvalersi di professionalità non presenti al proprio interno, richiedere la consulenza di altri professionisti esterni, utilizzando le disponibilità finanziarie in dotazione.

4.3 Compiti e poteri dell'OdV

All'OdV è affidato, sul piano generale, il compito di:

- ❖ verificare l'idoneità, l'adeguatezza e l'efficacia del Modello, in relazione alla struttura ed all'attività svolta dall'Ente oltre che a prevenire la commissione dei reati di cui al decreto;
- ❖ vigilare sull'osservanza delle prescrizioni del Modello e dei documenti ad esso ricollegabili da parte dei destinatari, assumendo ogni necessaria iniziativa;
- ❖ verificare l'opportunità di aggiornare il Modello e di implementare ed aggiornare le procedure di controllo interno attraverso la verifica dell'eventuale mutamento delle condizioni aziendali, ed analizzare l'efficacia e la funzionalità delle modifiche proposte;
- ❖ svolgere ogni altro compito che sia attribuito all'OdV dalla legge o dal Modello;
- ❖ prendere in carico, unitamente ad RPCT, le segnalazioni di mancata (anche tentata) applicazione del Codice Etico, del Codice Comportamentale e delle prescrizioni definite nel Modello

Organizzativo per scongiurare ipotesi di reato e di illecito (anche tentato) previste dal D.Lgs 24/2023 in materia di “Protezione delle persone che segnalano illeciti.....”

- ❖ interfacciare, unitamente al RPCT, l'ANAC per quanto richiesto in attuazione al D.Lgs 24/2023, nel caso di segnalazione di illecito effettuata dal segnalante mediante canale esterno.

L'OdV realizza le predette finalità attraverso:

- ❖ l'attivazione delle procedure di controllo con la precisazione, tuttavia, che una responsabilità primaria sul controllo delle attività nelle aree a rischio, resta comunque demandata al management aziendale che svolge attività di governo e coordinamento dei processi in essere all'interno dell'Ente;
- ❖ le ricognizioni dell'attività aziendale ai fini della mappatura aggiornata delle aree a rischio nell'ambito del contesto aziendale;
- ❖ la verifica dell'attuazione delle iniziative idonee alla diffusione della conoscenza e della comprensione del Modello;
- ❖ la verifica della documentazione organizzativa interna necessaria al funzionamento del Modello stesso e contenente le istruzioni, le procedure, i chiarimenti e/o gli aggiornamenti;
- ❖ il coordinamento con le altre funzioni aziendali (anche attraverso apposite riunioni) per un migliore monitoraggio delle attività a rischio;
- ❖ l'accertamento, unitamente al RPCT, di presunte violazioni delle prescrizioni del presente Modello e/o del D.Lgs 231/2001 e/o di quanto definito dal D.Lgs 24/2023 in materia di “Protezione delle persone che segnalano violazioni.....”. Riguardo a quest'ultime tipologie di violazioni, a seguito della conduzione dell'istruttoria, propone, alle funzioni di governo dell'Ente (CdA e/o Direzione) l'adozione delle misure più opportune;
- ❖ la segnalazione agli organi competenti di eventuali carenze nel Modello e formulazione delle relative proposte di modifica o miglioramento;
- ❖ il coordinamento con le funzioni apicali aziendali, per quanto necessario all'attuazione del Modello;
- ❖ ogni altro controllo generale o mirato che si renda opportuno sul concreto svolgimento di singole operazioni, procedure od attività all'interno dell'Ente.

Le attività dell'OdV, che dovessero comportare e/o richiedere l'intervento di funzioni appartenenti alla struttura, dovranno essere preventivamente concordate e coordinate con la Direzione.

I membri dell'OdV devono adempiere ai loro doveri con la diligenza del mandatario.

L'OdV, al fine di potere assolvere in modo esaustivo ai propri compiti, deve:

- ❖ disporre di mezzi finanziari adeguati allo svolgimento delle attività di vigilanza e controllo previste dal Modello. In tal senso il CdA approva annualmente, la previsione delle spese per l'esercizio finanziario seguente nonché il consuntivo delle spese dell'anno precedente;
- ❖ essere dotato di poteri di richiesta ed acquisizione di dati, documenti e informazioni da e verso ogni livello e settore dell'Ente;

- ❖ essere dotato di poteri di indagine, ispezione ed accertamento dei comportamenti (anche mediante interrogazione del personale con garanzia di segretezza ed anonimato), nonché di proposta di eventuali sanzioni a carico dei soggetti che non abbiano rispettato le prescrizioni contenute nel Modello o che siano stati autori delle tipologie di illecito previste dal D.Lgs 24/2023.

Tutta la documentazione concernente l'attività svolta dall'OdV (segnalazioni, informative, ispezioni, accertamenti, relazioni etc.) è conservata per un periodo di almeno 5 anni (fatti salvi eventuali altri obblighi di conservazione previsti da altre norme) in apposito archivio anche in forma elettronica, il cui accesso è consentito solo ai membri dell'OdV e , dietro autorizzazione agli Organi di governo dell'Ente ed agli organi statutari di controllo.

4.4 Compiti e poteri del RPCT

La funzione RPCT, per gli aspetti di monitoraggio del sistema di prevenzione dei rischi corruzione ha i seguenti compiti:

- ❖ elabora il Piano Triennale della Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza (PTPCT), che deve essere adottato dall'organo di indirizzo politico di ciascuna amministrazione;
- ❖ definisce linee guida per la predisposizione di procedure appropriate per selezionare e formare i dipendenti destinati a operare in settori particolarmente esposti alla corruzione;
- ❖ verifica l'efficace attuazione del PTPCT e la sua idoneità;
- ❖ propone modifiche al PTPCT in caso di accertamento di significative violazioni o di mutamenti dell'organizzazione;
- ❖ verifica, d'intesa con la Direzione e/o con il Presidente, l'eventuale e possibile rotazione degli incarichi negli uffici preposti allo svolgimento delle attività nel cui ambito è più elevato il rischio che siano commessi reati di corruzione;
- ❖ individua il personale da inserire nei percorsi di formazione sui temi dell'etica e della legalità.
- ❖ cura che nell'Ente, siano rispettate le disposizioni del decreto sulla inconferibilità e incompatibilità degli incarichi, contestando all'interessato l'esistenza o l'insorgere di predette situazioni;
- ❖ segnala i casi di possibile violazione delle disposizioni all'ANAC, all'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato (ACGM), nonché alla Corte dei conti, per l'accertamento di eventuali responsabilità amministrative;
- ❖ cura la diffusione della conoscenza del Codice Etico e del Codice di Comportamento nell'Ente, il monitoraggio annuale sulla loro attuazione, la pubblicazione sul sito istituzionale e la comunicazione all'ANAC dei risultati del monitoraggio.
- ❖ svolge stabile attività di controllo sull'adempimento da parte dell'Ente degli obblighi di pubblicazione previsti dalla normativa, assicurando la completezza, la chiarezza e l'aggiornamento delle informazioni pubblicate, nonché segnalando all'ANAC i casi di mancato o ritardato adempimento degli obblighi di pubblicazione.
- ❖ cura la identificazione delle specifiche misure di monitoraggio sull'attuazione degli obblighi di trasparenza e ulteriori misure e iniziative di promozione della trasparenza e le formalizza nel Piano Triennale per la Prevenzione della corruzione e della Trasparenza;
- ❖ controlla e assicura la regolare attuazione dell'accesso civico sulla base di quanto stabilito dal decreto

PARTE SPECIALE A

REATI CONTRO LA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE

1. Tipologia dei reati

Ai fini della presente trattazione, con l'espressione "Pubblica Amministrazione", si intende quel complesso di autorità, di organi e di agenti cui l'ordinamento affida la cura degli interessi pubblici e che vengono individuati:

- ❖ nelle istituzioni pubbliche nazionali, comunitarie e internazionali, intese come strutture organizzative aventi il compito di perseguire, con strumenti giuridici, gli interessi della collettività.
- ❖ nei pubblici ufficiali che, a prescindere da un rapporto di dipendenza dallo Stato o da altro Ente Pubblico, esercitano una funzione pubblica legislativa, giudiziaria o amministrativa;
- ❖ negli incaricati di pubbliche funzioni o servizi che svolgono un'attività riconosciuta come funzionale ad uno specifico interesse pubblico.

Si fa riferimento a quanto definito dagli artt 24 e 25 del D.Lgs 231/2001 ed alla "Analisi dei rischi reati presupposto" per la individuazione del gruppo di reati che possono essere commessi nell'ambito dei rapporti che l'Ente intrattiene con la Pubblica Amministrazione.

1.1 Concetti di Pubblico ufficiale ed Incaricato di pubblico servizio

Agli effetti di legge è pubblico ufficiale chi esercita una pubblica funzione legislativa, amministrativa o giudiziaria formando o concorrendo a formare la volontà dello stato o di un altro ente pubblico presso il quale è chiamato ad esplicare mansioni autoritative (deliberanti, consultive e esecutive).

E' Incaricato di Pubblico Servizio chi, a qualunque titolo, presta un pubblico servizio. Per pubblico servizio deve intendersi un'attività disciplinata nelle stesse forme della pubblica funzione, ma caratterizzata dalla mancanza dei poteri tipici di quest'ultima e con l'esclusione dello svolgimento di semplici mansioni di ordine e della prestazione di opera meramente materiale.

La qualifica di Pubblico ufficiale o di incaricato di pubblico servizio può attribuirsi non solo ad esponenti di Enti Pubblici in senso stretto, ma anche a quelli di Enti regolati dal diritto privato che svolgano attività o prestino servizi nell'interesse della collettività (vd Cass. Pen. Sez. VI, sent. n°

85/172198 e Cass. Pen. Sez. VI n° 172191/85). Si ritiene che **ATER Verona**, rientri in questo ultimo ambito.

1.2 Principali fattispecie di reato annoverate dal D.Lgs 231/2001

Il presente paragrafo si riferisce ai reati nei confronti della Pubblica Amministrazione elencati agli artt. 24 e 25 del D.Lgs. 231/2001, descritti nel dettaglio nelle Linee Guida di Confservizi, limitatamente ai casi che potrebbero configurarsi in capo all'Ente.

a) Malversazione a danno dello Stato o dell'Unione Europea (art 316 – bis c.p).

Il reato si configura nel caso in cui, dopo avere legittimamente ricevuto finanziamenti o contributi per iniziative dirette alla realizzazione di opere od allo svolgimento di attività di pubblico interesse da parte dello Stato Italiano o da altro Ente Pubblico o dall'Unione Europea, non si proceda all'utilizzo delle somme ottenute per scopi cui erano destinate (aver distratto, anche parzialmente la somma ottenuta, indipendentemente dal fatto che l'attività programmata si sia svolta comunque). Tenuto conto che il momento consumativo del reato coincide con la fase esecutiva, il reato stesso può configurarsi anche con riferimento a finanziamenti già ottenuti in passato e che ora non vengano destinati alle finalità per cui erano stati erogati.

b) Indebita percezione di erogazioni in danno dello Stato o dell'Unione Europea (art. 316-ter c.p)

Il reato si configura nei casi in cui, mediante l'utilizzo o la presentazione di dichiarazioni o di documenti falsi o l'omissione di informazioni dovute, si ottengano, senza averne diritto, per sé o per altri, contributi, finanziamenti, mutui agevolati o altre erogazioni dello stesso tipo concessi o erogati dallo Stato, da altri Enti pubblici o dalla Comunità Europea.

Indipendentemente dall'uso che venga fatto delle erogazioni, il reato viene a realizzarsi nel momento dell'ottenimento dei finanziamenti. Va evidenziato, inoltre, che tale ipotesi di reato è residuale rispetto alla fattispecie della truffa ai danni dello Stato, nel senso che si configura solo nei casi in cui la condotta non integri gli estremi della truffa ai danni dello Stato.

c) Truffa aggravata in danno allo Stato, di altro Ente Pubblico o dell'Unione Europea art. 640 comma 2 c.p)

Questo reato si configura nel caso in cui, per realizzare un ingiusto profitto, siano posti in essere artifici o raggiri tali da indurre in errore e da arrecare un danno allo Stato (oppure ad altro Ente Pubblico o alla Comunità Europea).

Il reato può realizzarsi quando, ad esempio, in sede di predisposizione di documenti o dati per la partecipazione a procedure di gara, si forniscano alla Pubblica Amministrazione informazioni non veritiere, supportate ad esempio da documentazione artefatta, al fine di ottenere l'aggiudicazione della gara stessa.

d) Truffa aggravata per il conseguimento di erogazioni pubbliche (art. 640 – bis c.p)

Il reato si configura nel caso in cui la truffa sia posta in essere per conseguire indebitamente delle erogazioni pubbliche (contributi, finanziamenti, mutui agevolati...). Tale fattispecie può realizzarsi nel caso in cui si pongano in essere artifici o raggiri, ad esempio comunicando dati non veri o predisponendo una documentazione falsa, per ottenere finanziamenti pubblici.

e) Frode Informatica in danno allo Stato o di altri Enti Pubblici (art. 640 – ter c.p)

Il reato è pertinente ad azioni orientate ad alterare il funzionamento di un Sistema informatico o telematico o manipolando i dati in esso contenuti, si ottenga un ingiusto profitto arrecando danno a terzi. In concreto, può integrarsi il reato in esame qualora, una volta ottenuto un finanziamento, venisse violato il sistema informatico al fine di inserire un importo relativo ai finanziamenti superiore a quello ottenuto legittimamente.

f) Concussione (art. 317 c.p - art. sostituito dalla Legge Anticorruzione del Novembre 2012 - e modificato dalla lg. 9 gennaio 2019, n. 3)

Il reato si configura nel caso in cui il Pubblico Ufficiale o un Incaricato di pubblico servizio, abusando della propria posizione e dei suoi poteri, costringa taluno a procurare a sé o ad altri denaro o altre utilità non dovute. Il Pubblico Ufficiale sfrutta la propria posizione di supremazia o potere per costringere, indebitamente, il soggetto passivo a corrispondere una utilità. Tale forma di reato (residuale nell'ambito delle fattispecie di cui al D.Lgs. 231/2001) potrebbe ravvisarsi nell'ipotesi in cui un dipendente, nella sua veste di incaricato di pubblico servizio o di concorso nel reato del pubblico ufficiale o di altro incaricato di pubblico servizio, approfittando di tale qualità, richieda a terzi prestazioni non dovute (sempre che da tale comportamento ne derivi, in qualche modo, un vantaggio per l'Ente).

g) Corruzione per un atto contrario ai propri doveri di ufficio (artt. 318; 319; 320 c.p; (articolo modificato dalla lg. 9 gennaio 2019, n. 3)

Il reato si configura nel caso in cui un pubblico ufficiale, od un incaricato di pubblico servizio, riceva, per se o per altri, in denaro o altri vantaggi, una retribuzione non dovuta per compiere, omettere o ritardare atti del suo ufficio.

In particolare, si ha **corruzione impropria** (ex art 318 c.p) quando il Pubblico ufficiale o l'Incaricato di pubblico servizio accettino la promessa o l'offerta di denaro o di altra utilità per compiere un atto del proprio ufficio (ad esempio la velocizzazione di una pratica la cui evasione è di sua competenza). Si ha invece **corruzione propria** per atti contrari ai doveri di ufficio (artt. 319; 319 bis; 319 – ter). Quando il Pubblico ufficiale o l'Incaricato di pubblico servizio accettino la promessa o l'offerta di altra utilità per compiere un atto contrario ai doveri d'ufficio ovvero per omettere e ritardare un atto di ufficio (ad esempio garantire l'aggiudicazione di una gara di appalto).

Tale ipotesi di reato si differenzia dalla concussione, in quanto tra corrotto e corruttore esiste un accordo finalizzato a raggiungere un vantaggio reciproco, mentre nella concussione il privato subisce la condotta del pubblico ufficiale o dell'incaricato del pubblico servizio.

In caso di incaricato di un pubblico servizio, le pene sono ridotte in misura non superiore ad un terzo. (art. modificato dalla Legge Anticorruzione del Novembre 2012)

h) Corruzione per l'esercizio delle proprie funzioni (art 318 c.p)

Il reato si configura in capo al pubblico ufficiale che, nell'esercizio della sua funzione o dei suoi poteri, pone in essere un comportamento finalizzato a ricevere indebitamente, per sé o per un terzo, denaro o altra utilità o ne accetta la promessa (art. sostituito dalla Legge Anticorruzione del novembre 2012)

i) Istigazione alla corruzione (art 322 c.p (articolo modificato dalla lg. 9 gennaio 2019, n. 3)

Il reato si configura in capo a chi pone in essere un comportamento finalizzato alla corruzione, ma il Pubblico ufficiale rifiuta l'offerta illecitamente avanzatagli.

l) Induzione indebita a dare o promettere utilità (art. 319 quater modificato dalla lg. 9 gennaio 2019, n. 3).

Il reato si configura in capo a chi, pubblico ufficiale o l'incaricato di pubblico servizio, abusando della sua qualità o dei suoi poteri, induce taluno a dare o a promettere indebitamente, a lui o a un terzo, denaro o altra utilità è punito con la reclusione da tre a otto anni.

m) Concussione, corruzione, corruzione in atti giudiziari e istigazione alla corruzione di membri degli Organi delle Comunità europee e di funzionari delle Comunità Europee e di Stati esteri (art. 322 – bis c.p)

Sono assimilati ai pubblici ufficiali ed agli incaricati di pubblico servizio dello Stato Italiano, i membri degli organi comunitari (Parlamento, Commissione, Corte di Giustizia, e Corte dei Conti della U.E); i funzionari e gli agenti delle Comunità Europee; gli esponenti di Stati membri presso le Comunità europee; i membri degli Enti costituiti sulla base di trattati comunitari; i pubblici ufficiali e gli incaricati di pubblico servizio di Stati membri delle Comunità europee.

n) Corruzione in atti giudiziari (art. 319 – ter c.1 e c.3 c.p – art. modificato dalla lg. 9 gennaio 2019, n. 3)

Il reato si potrebbe configurare nel caso in cui la Società sia parte di un procedimento giudiziario e, al fine di ottenere un vantaggio nel procedimento stesso, corrompa un Pubblico ufficiale (non solo un magistrato, ma anche un cancelliere od altro funzionario)

o) Traffico di influenze illecite (Art 346 c.p articolo modificato dalla lg. 9 gennaio 2019, n. 3)

Il reato si potrebbe configurare nel caso in cui le funzioni rappresentative dell'Ente, sfruttando relazioni esistenti con un pubblico ufficiale o con un incaricato di un pubblico servizio, indebitamente fa dare o promettere, a sé o ad altri, denaro o altro vantaggio patrimoniale, come prezzo della propria mediazione illecita verso il pubblico ufficiale o l'incaricato di un pubblico servizio ovvero per remunerarlo, in relazione al compimento di un atto contrario ai doveri di ufficio o all'omissione o al ritardo di un atto del suo ufficio, è punito con la reclusione da uno a tre anni. La stessa pena si applica a chi indebitamente dà o promette denaro o altro vantaggio patrimoniale.

p) Turbata libertà negli incanti

La turbata libertà negli incanti si colloca tra i delitti dei privati contro la pubblica amministrazione. *Ratio* indiscussa della norma in esame è quella di assicurare efficace tutela rispetto alla fase di formazione dell'attività negoziale della pubblica amministrazione, con specifico riguardo alla scelta dei contraenti e al rispetto delle regole volte a disciplinare le gare cui l'amministrazione risulti interessata. L'evento del reato non ha come oggetto specifico solo la gara ma anche le condotte che lo possono concretizzare. Tali condotte vedono coinvolti i soggetti che alla gara partecipino ovvero che siano ad essa preposti.

Le azioni volte alla prevenzione del reato devono garantire non soltanto la libertà di partecipazione alle gare nei pubblici appalti o nelle licitazioni private, ma anche la libertà di chi vi partecipa di influenzarne l'esito, secondo la libera concorrenza e attraverso il gioco della maggiorazione delle offerte. Il tutto secondo una linea volta a privilegiare il valore della *par condicio*, insito in qualsiasi procedimento di tipo concorsuale.

Soggetto attivo del delitto di turbata libertà degli incanti può essere chiunque, sia egli estraneo, interessato e, persino, controinteressato alla gara. Si tratta, dunque, di un reato comune.

q) Turbata libertà nel procedimento di scelta del contraente.

Si fa riferimento a reati di violenza o minaccia, elargizioni di doni, promesse, collusioni o altri mezzi fraudolenti, volti a turbare il procedimento amministrativo diretto a stabilire il contenuto del bando o di altro atto equipollente, al fine di condizionare le modalità di scelta del contraente da parte della Pubblica Amministrazione.

In tema di turbata libertà del procedimento di scelta del contraente, l'esistenza dell'accordo collusivo diretto ad influire sul normale svolgimento del procedimento può essere dedotta sulla base di una valutazione complessiva che tenga conto di elementi indiziari quali i rapporti pregressi tra le parti, la falsa prospettazione dei presupposti per l'adozione di una procedura in deroga, l'affidamento diretto dell'incarico senza previo interpello di altri operatori economici potenzialmente idonei ovvero la proroga del contratto oltre i limiti di legge ipotizzabili

La **legge n° 190/2012** e i documenti esplicativi della medesima (vd Piano Nazionale Anticorruzione) ha definito le seguenti aree a rischio su cui attuare un presidio in termini di misure di prevenzione della corruzione:

- ❖ **Provvedimenti ampliativi della sfera giuridica dei destinatari privi di effetto economico diretto ed immediato per il destinatario**
- ❖ **Provvedimenti ampliativi della sfera giuridica dei destinatari con effetto economico diretto ed immediato per il destinatario**
- ❖ **Affidamento di lavori, servizi e forniture**
- ❖ **Acquisizione e progressione del personale.**

2. Destinatari della Parte Speciale

La presente parte speciale si riferisce ai comportamenti posti in essere da Amministratori, Dirigenti, funzioni Apicali, Revisore dei conti e dipendenti dell'Ente operanti nelle aree di attività a rischio, nonché da collaboratori esterni e partner così come individuati nella Parte Generale. Sono destinatari (specificatamente per la procedura di scelta del contraente per lavori, servizi e forniture) anche la Commissione di gara e aggiudicatrice.

La presente Parte Speciale deve essere rispettata da tutti i destinatari, individuati, che dovranno adottare regole di condotta conformi a quanto prescritto dalla presente, dal Codice Etico, dal Codice comportamentale e dai documenti identificati nei paragrafi successivi.

3. Aree/Processi a rischio - Misure per la prevenzione e principi generali di comportamento

I reati trovano come presupposto, l'instaurazione di rapporti con la Pubblica Amministrazione (intesa in senso lato e tale da ricomprendere anche la Pubblica Amministrazione di Stati Esteri e gli Organi Comunitari).

La tabella che segue specifica le aree a rischio reato 231/2001 e, **fra queste, quelle a rischio fenomeno corruttivo (previste dalla Legge 190/2012 e dai vari PNA) indicate opportunamente con il simbolo (*)**.

La tabella riporta le aree a rischio, le funzioni dell'Ente coinvolte, gli stakeholder, i reati potenzialmente manifestabili ed i processi aziendali interessati con la codifica delle procedure predisposte sia per il contenimento del rischio reati presupposto che **per l'attuazione dei requisiti previsti nel Piano di Prevenzione della corruzione**.

AREA A RISCHIO	Processi Aziendali	Funzioni interne Interessate	Soggetti Esterni Coinvolti	REATI
4.1 (*) Relazioni con la Pubblica Amministrazione.	<ul style="list-style-type: none"> • Richiesta di autorizzazioni, concessioni e certificazioni 	CdA -Presidente - Direttore - Resp.le Area Tecnica - Resp.le Settore Manutenz. - Resp.le uff. Patrim.	Ministeri; Regione; Provincia; Comuni; USL; VVFF; GDF Soprintendenza;	<ul style="list-style-type: none"> • Corruzione Attiva • Istigazione alla corruzione • Truffa aggravata ai danni dello Stato
	<ul style="list-style-type: none"> • Richiesta ed ottenimento di contributi, sovvenzioni, finanziamenti • PR.ATE.02 Sviluppo e Controllo Progettazione_Rev.06 • Verifica requisiti di eleggibilità e mantenimento della carica. 	CdA - Presidente - Direttore – Resp.le Area Tecnica -Resp.le Uff. Patrim. – Resp.le Uff. Ragioneria – RUP Direttore RPCT	CEE - Ministero competente - Regione; Comune	<ul style="list-style-type: none"> • Corruzione attiva • Istigazione alla corruzione • Truffa aggravata per conseguimento erogazioni pubbliche • Indebita percezione di erogazioni a danno dello Stato • Malversaz.e a danno dello Stato
4.2 (*) Provvedimenti ampliativi della sfera giuridica dei destinatari privi di effetto economico diretto ed immediato per il destinatario	<ul style="list-style-type: none"> • PR.IGA.01 Istruttoria graduatorie assegnazione • PR.UAA.01 Assegnazione alloggi • PR.AGS.04 Erogazione Servizi utenza: Consegna alloggio • Locazione immobili non ERP; • PR.AGS 04 Erogazione Servizi utenza - mobilità; • PR.AGE.02 Protocollo • PR.AGE.13 Protocollo PEC • PR.AGS.04 Erogazione Servizi utenza Cessione del contratto - Subentro • PR.AGS.04 Erogazione Servizi utenza: Ospitalità coabitazione 	CdA - Presidente - Direttore – Resp.le Settore Gestione dell’abitare – Resp.Uff. Utenza - Resp.Uff. Gestione contenziosi morosità verifiche ispettive- Resp. Uff. Autogestione -Resp. Uff. Commissione Assegnazioni – Resp.	Utenti Clienti Fornitori	<ul style="list-style-type: none"> • Corruzione per un atto contrario ai propri doveri di ufficio (corruzione passiva) • Corruzione per l’esercizio delle proprie funzioni (Corruzione passiva) • Concussione • Induzione indebita a dare o promettere utilità

	<ul style="list-style-type: none"> • PR.AGS.04 Erogazione Servizi utenza - Variazioni nucleo familiare • PR.AGS.04 Erogazione Servizi utenza - Verifica requisiti • PR.AGS.04 Erogazione Servizi utenza: Cessazione contrattuale • PR.AGS.04 Erogazione Servizi utenza: Cambio consensuale alloggio • PR.AGS.04 Erogazione Servizi Utenza: Cambio intestazione • PR.CAM.01 Cambio alloggio • PR.DEC.01 Decadenze legali • PR.AGE.18 Gestione dati e attenzione all'utente • PR.AGS.01 Utenza • Attività nelle autogestioni 	<p>Settore Manutenzione - Resp.le Ufficio Manutenzione Straordinaria e Alloggi sfitti - Resp.le Uff. Ragioneria – Resp.Uff. Protocollo- Addetti Istruttoria</p>		
AREA A RISCHIO	Processi Aziendali	Funzioni interne Interessate	Soggetti Esterni Coinvolti	REATI
<p>4.3 (*) Provvedimenti ampliativi della sfera giuridica dei destinatari con effetto economico diretto ed immediato per il destinatario</p>	<ul style="list-style-type: none"> • PR.AGS.04 Erogazione Servizi utenza: Assegnazione alloggio • PR.AGS.04 Erogazione Servizi utenza Locazione e consegna alloggio • PR.AGS.04 Erogazione Servizi Utenza - Revisione canone • PR.AGS.04 Erogazione Servizi Utenza – Aggiornamento canone. • Locazione immobili non ERP • PR.AGS.05 Erogazione servizio autogestione • Gestione Morosità • PR.MA.PA.01 Manutenzione alloggi locati; • PR.MA.SFI.01 Manutenzione alloggi Sfitti • PR.ATE.03 Direzione lavori 	<p>CdA - Presidente - Direttore – Resp. area Tecnica – Resp. Settore Manutenzioni - Resp.le Settore Gestione dell'abitare – Resp. Uff. Commissione Assegnazione Alloggi Resp. Ufficio Utenza Resp. Ufficio Gest.Cont. e Morosità- Resp. Uff. Assegnazione- Resp.</p>	<p>Utenti Clienti Fornitori</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Corruzione per un atto contrario ai propri doveri di ufficio (corruzione passiva) • Corruzione per l'esercizio delle proprie funzioni (Corruzione passiva) • Concussione • Induzione indebita a dare o promettere utilità • Malversazione a danno dello Stato • Truffa aggravata ai danni dello Stato

	<ul style="list-style-type: none"> • Controllo processi contabili per i provvedimenti di liquidazione delle competenze per la fornitura di lavori, beni e servizi • PR.AGS.09 Vendita alloggi 	<p>Ufficio Patrimonio – Resp.le Uff Manutenzione Straordinaria e Alloggi sfitto e Manutenzione Ordinaria - Resp.le Uff. Ragioneria – RUP Addetti istruttoria</p>		
AREA A RISCHIO	Processi Aziendali	Funzioni interne Interessate	Soggetti Esterni Coinvolti	REATI
4.4 (*) Rapporti con il Personale: assunzione e progressione	<ul style="list-style-type: none"> • Regolamento per la selezione, assunzione e progressione del personale; • Procedura operativa per la segnalazione di condotte illecite (Whistleblowing) e policy; • PR.AGE.03 Gestione del personale • PR.AGE.05 Formazione del personale 	<p>CdA - Presidente – Direttore - Dipendenti - Uff. Risorse Umane RPTC - ODV</p>	<p>INPS; INAIL; INPDAP; Ispett. Lavoro; Ag. Entrate – OO.SS</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Corruzione passiva; • Concussione; • Induzione indebita a dare o promettere utilità • Conflitto di interesse • Pantouflage
4.5 (*) Gare, appalti per l'affidamento di lavori, servizi e forniture	<ul style="list-style-type: none"> • Regolamento affidamento di importi inferiori alla soglia comunitaria Art 1 c.2 lett.a (DL 76/2020 e art 36, Dlgs 50/2016 e s.m.i • Linee guida per l'affidamento di beni, servizi e lavori ai sensi art. 1 c.2 lett. a- d del dl 76/2020 e s. m.i; • PR.AGE.15 Approvvigionamento • PR.AGS.06 Incarichi legali • PR.AGS.03 Uff. Vendite Incarico e valutazione professionisti • PR.ATE.04 Valutazione professionisti • PR.AGS.09 Vendita alloggi 	<p>CdA-Presidente- Direttore- RUP -Resp. Ufficio Gare e Appalti e Assistenza ai RUP – Commissione Gara</p>	<p>Committenti - Fornitori</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Corruzione (attiva – passiva); • Associazione per delinquere; • Concussione; • Turbata libertà negli incanti • Turbata libertà del procedimento di scelta del contraente

AREA A RISCHIO	Processi Aziendali	Funzioni interne Interessate	Soggetti Esterni Coinvolti	REATI
4.6 (*) Gestione entrate, spese e patrimonio	<ul style="list-style-type: none"> • PR.AGS.04 Erogazione Servizi utenza Locazione e consegna alloggio – fatturazione canoni e spese • PR.AGS.04 Erogazione Servizi utenza. Revisione canone - fatturazione canoni e spese • PR.AGS.04 Erogaz. Servizi utenza. Aggiornamento canone – fatturazione canoni e spese • Controllo processi contabili per i provvedimenti di liquidazione delle competenze per la fornitura di lavori, beni e servizi • PR.PAT.01 Ufficio patrimonio • PG.AGE.11 Gestione Documentale patrimonio immobiliare 	<p>CDA – Presidente – Direttore - Resp. Area Tecnica – Resp. Settore Gestione dell’Abitare – Resp. Ufficio Utenza - Resp. Ufficio Patrimonio- Resp. Settore Manutenzioni – Resp. Ufficio Ragioneria - RUP - Addetti Istruttoria</p>	<p>Utente – Committenti – Fornitori -</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Corruzione per un atto contrario ai propri doveri di ufficio (corruzione passiva) • Corruzione per l’esercizio delle proprie funzioni (Corruzione passiva) Induzione indebita a dare o promettere utilità
4.7 (*) Controlli, verifiche, ispezioni e sanzioni	<ul style="list-style-type: none"> • Procedura Indagini interne • PR.AGE.07 Verifiche Ispettive interne • Gestione ispezioni, verbali, notifiche e diffide - Relazione con organi di controllo 	<p>CDA - Presidente - Direttore – Resp. Area Tecnica – Resp. Settori - Dipendenti</p>	<p>AGCM; Garante Privacy; ANAC – GDF; Ag Entrate – Dir. Prov. Lavoro – AVCP – VVFF – Corte dei conti – Revisore</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Corruzione attiva • Istigazione alla corruzione • Ostacolo all’esercizio delle funzioni di Autorità P.Vigilanza;

4.8 (*) Affari legali e contenzioso – rapporti con autorità giudiziaria	<ul style="list-style-type: none"> • Gestione morosità • PR.AGS.06 Incarichi legali 	CDA - Presidente - Direttore - Resp. Settore Gestione dell'Abitare - Resp. Uff. Gestione Contenziosi e Verifiche Ispettive – Resp. Settori	Autorità giudiziaria TAR; Corte dei Conti	<ul style="list-style-type: none"> • Corruzione attiva • Istigazione alla corruzione • Istigazione alla corruzione in atti giudiziari
4.9 Adempimenti fiscali-tributari	Gestione ispezioni, verbali, notifiche e diffide - Relazione con organi di controllo	CDA - Presidente - Direttore – Uff. Ragioneria	GDF; Ag Entrate Corte dei conti – Revisore	<ul style="list-style-type: none"> • Corruzione attiva • Istigazione alla corruzione
4.10 Rapporti con autorità pubbliche di vigilanza	Gestione ispezioni, verbali, notifiche e diffide - Relazione con organi di controllo	CDA – Direttore	Antitrust; Autorità Garante Privacy; ANAC – AVCP; AGID -	<ul style="list-style-type: none"> • Corruzione attiva • Istigazione alla corruzione • Ostacolo all’esercizio delle funzioni delle Autorità Pubblica Vigilanza.
4.11 Piattaforme informatiche e accesso a banche dati	<ul style="list-style-type: none"> • Gestione del sistema privacy aziendale e degli accessi agli strumenti hardware e software • PR IT 01 Information Technology 	Presidenza – Direttore Resp.Sist. Informativi Personale dipendente	Comuni – Agenzia Entrate – Regione - Ministeri -	<ul style="list-style-type: none"> • Frode informatica ai danni dello stato o di ente pubblico • Detenz./diffusione abusiva di codici di accesso a sistemi informatici e telematici

PR.ATE.02 SVILUPPO E CONTROLLO PROGETTAZIONE_REV.06

Indice

1. **Scopo**
2. **Campo di applicazione**
3. **Documenti di riferimento**
4. **Termini e definizioni**
5. **Struttura organizzativa e responsabilità**
6. **Contenuto procedurale**

ALLEGATI

All. A Piano di Progetto	Mod.ATE.02.01
All. B Riesame del progetto	Mod.ATE.02.02
All. C Verifica del progetto preliminare	Mod.ATE.02.03
All. D Verifica del progetto definitivo	Mod.ATE.02.04
All. E Verifica del progetto esecutivo	Mod.ATE.02.05
All. F Validazione del progetto	Mod.ATE.02.06

Verifica	Approvazione
RSGQ	
Data 19/04/2018	Data

1. SCOPO

Il documento ha lo scopo di definire i criteri e le modalità operative in base a cui viene sviluppata la progettazione di interventi e/o opere.

Le attività di sviluppo e controllo del progetto, pur differenziandosi nelle loro modalità e metodologie attuative per recepire la specifica applicazione, devono soddisfare i seguenti requisiti:

- *essere pianificate attraverso una sequenza logico-temporale di fasi ed eventi;
- *essere controllate e valutate nei loro stadi significativi attraverso riesami e verifiche di progetto;
- *seguire criteri e concetti di standardizzazione sia nelle soluzioni tecnologiche sia nella definizione di parti d'opera e di impianto da impiegare;

Il documento definisce le modalità di controllo del progetto sviluppato attraverso riesami, verifiche e validazioni allo scopo di evidenziare:

- *carenze tecniche o documentali,
- *problematiche di interfaccia tra diverse unità progettuali operanti sul medesimo progetto,
- *inadeguatezza agli obiettivi aziendali ed ai requisiti specificati.

2. CAMPO DI APPLICAZIONE

La procedura si applica a tutte le tipologie di progettazione sviluppate dall'Ufficio Tecnico di ATER indipendentemente dal fatto che determinate fasi o l'intera attività di progettazione siano affidate a Società di Ingegneria o professionisti esterni.

L'estensione del controllo deve intendersi modulata in funzione dei seguenti aspetti:

contenuto innovativo del progetto

- *disponibilità di informazioni del comportamento in esercizio di progetti simili propri od altrui
- *preparazione ed esperienza delle unità che hanno sviluppato il progetto o sue parti.

3. DOCUMENTI DI RIFERIMENTO

La presente procedura fa riferimento a:

- a) UNI EN ISO 9001:2015 sez. 8.3 "Progettazione e sviluppo"
- b) Manuale Qualità ATER
- c) Procedura PR ATE.01- "Pianificazione e programmazione della progettazione"
- d) D.Lgs n. 50/2016 – "Il Codice degli appalti pubblici" e Decreti Attuativi
- e) Linee Guida ANAC;

- f) D.Lgs. n. 163/2006 – “Il Codice degli appalti pubblici” e s.m.i. per quanto ancora in vigore;
- g) DPR n. 207 del 05/10/2010 “Nuovo Regolamento di attuazione ed esecuzione dei contratti” per gli articoli non ancora abrogati di cui alla normativa, ancora in vigore;
- h) Legge n° 166/02 – Disposizioni in materia di infrastrutture e trasporti
- i) Norme UNI e Norme CEI per lo sviluppo di progetti
- J) D.lgs. 81/2008 e s.m.i – Testo unico per la sicurezza sul lavoro
- K) Norme, decreti, leggi regionali e statali di settore

4. TERMINI E DEFINIZIONI

I termini e definizioni sott'indicati fanno riferimento alla norma ISO 9001:2015.

4.1 PROGETTAZIONE

Complesso di azioni tecniche ed organizzative che inizia con l'identificazione dei dati di ingresso per la progettazione per arrivare alla emissione, inclusa, degli elaborati di progetto.

4.2 DATI DI INGRESSO PER LA PROGETTAZIONE

Criteri, parametri, presupposti, requisiti ed obiettivi sui quali si basa il progetto.

Il Documento preliminare alla progettazione definisce le esigenze, le risorse disponibili, il contesto operativo ed i requisiti, cui ogni eventuale programma successivo, nonché il progetto dell'intervento, devono uniformarsi (rif PR.ATE.01)

4.3 ELABORATI DI PROGETTO

Disegni, relazioni tecniche, relazioni di calcolo, ecc. che costituiscono il risultato del progetto.

4.4 INTERFACCIA

Confine di responsabilità e competenze attraverso cui passano le linee di comunicazione tra due unità organizzative che prestano la loro opera nello svolgimento di attività progettuali rivolte allo stesso fine.

4.5 PIANO DI PROGETTO

Documento che riporta l'articolazione sequenziale e temporale delle attività di progettazione, degli eventi approvativi e di convalida (verifiche di progetto, riesami, approvazione del Commissario Straordinario e di Enti pubblici).

4.6 PROGETTAZIONE PRELIMINARE

Fase dello sviluppo della progettazione in cui viene definito il quadro delle esigenze da soddisfare e delle specifiche prestazioni, in funzione delle dimensioni economiche e della tipologia e categoria

dell'intervento. Consiste in generale in una descrizione dei lavori da realizzare e delle apparecchiature da installare comprendente le ragioni della scelta prospettata, anche in base alla valutazione delle eventuali diverse soluzioni ed alle verifiche di fattibilità.

Stabilisce i profili e le caratteristiche più significative degli elaborati dei successivi livelli di progettazione.

4.7 PROGETTAZIONE DEFINITIVA

Fase dello sviluppo della progettazione in cui vengono definiti tutti gli elementi necessari al rilascio di particolari atti autorizzativi da parte di Autorità o Enti. Essa viene realizzata sulla base delle indicazioni ricavate dalla progettazione preliminare.

4.8 PROGETTAZIONE ESECUTIVA

Fase dello sviluppo della progettazione consistente nell'ingegnerizzazione di tutte le lavorazioni, e, pertanto, definisce compiutamente ed in ogni particolare architettonico, strutturale ed impiantistico l'intervento da realizzare. La progettazione esecutiva è redatta nel pieno rispetto di quella definitiva nonché delle prescrizioni dettate in sede di rilascio di autorizzazioni e/o concessioni, in modo tale che:

- ogni elemento sia identificabile in forma, tipologia, qualità, dimensione e prezzo
- siano indicati i materiali da utilizzare, le apparecchiature da installare, le tecnologie da adottare e comunque tutti i lavori da eseguire con la definizione di un capitolato speciale di appalto prestazionale e descrittivo

4.9 RIESAME DEL PROGETTO

Revisione critica, documentata, sviluppata attraverso riunione delle persone coinvolte nel progetto, volta a valutare l'impostazione della progettazione, le interfacce ed i risultati ottenuti.

4.10 VERIFICA DELLA PROGETTAZIONE

Valutazione critica e documentata del contenuto della progettazione o di sue parti significative mediante uno o più metodi, condotta da personale addestrato e qualificato al fine di assicurare che:

- gli elaborati rispettino i dati di ingresso ed i requisiti considerati a base del progetto,
- i calcoli ed i dimensionamenti siano stati sviluppati in modo corretto, considerando ipotesi, configurazioni e modelli congruenti all'impostazione prevista dalle normative applicabili e/o agli standard aziendali.

4.11 VALIDAZIONE DEL PROGETTO

Attività eseguita a seguito del positivo esito dell'ultimo riesame della progettazione condotta contestualmente all'atto dell'ultimazione del progetto allo scopo di valutare la completezza e la correttezza di quest'ultimo anche in base ai risultati delle verifiche e dei riesami.

4.12 MODIFICA DI PROGETTO

Variante al progetto, già firmato dalle funzioni competente, originata da aspetti oggettivi o da esigenze/convenienze maturate successivamente; la sua accettazione comporta un esame tecnico, economico, gestionale.

5. STRUTTURA ORGANIZZATIVA E RESPONSABILITA'

Le responsabilità primarie/decisionali e di collaborazione, oggetto di procedura, vengono identificate nella matrice seguente:

FASI	RUP	Pg	DL
FASI RELATIVE A OGNI SINGOLO PROGETTO ELABORATO			
PIANIFICAZIONE E PROGRAMMAZIONE DEL PROGETTO	P		
ACQUISIZIONE E VERIFICA DATI DI INGRESSO	P	C	
PROGETTAZIONE PRELIMINARE	C	P	
RIESAME DI PROGETTO	P	C	
PROGETTAZIONE DEFINITIVA	C	P	
RIESAME DI PROGETTO	P	C	

FASI	RUP	Pg	DL
FASI RELATIVE A OGNI SINGOLO PROGETTO ELABORATO			
PROGETTAZIONE ESECUTIVA	C	P	
VERIFICA DI PROGETTO	P	C	
RIESAME DI PROGETTO	P	C	
VALIDAZIONE DEL PROGETTO	P	C	
VALIDAZIONE DELL'OPERA	P	C	C

RUP Responsabile Unico Procedimento

Pg	Progettista interno/esterno
DL	Direzione Lavori
P	Competenza Principale
C	Competenza di Collaborazione

6.0 CONTENUTO PROCEDURALE

6.1 GENERALITÀ

Il RUP redige ed approva il Documento Preliminare alla Progettazione Mod.ATE.01.06

Per ogni progetto lo sviluppo tipico delle sue principali attività si articola nelle seguenti fasi:

*"Documento preliminare alla progettazione" Mod. ATE.01.06

progettazione preliminare;

riesame di progetto;

1. progettazione definitiva;

*riesame di progetto;

*progettazione esecutiva;

*riesame di progetto;

☒ validazione del progetto

*validazione dell'opera (dopo esecuzione lavori)

Lo sviluppo di cui sopra fa riferimento alla Legge in materia di Codice dei contratti D.lgs. 50/2016 , alle Linee Guida dell'ANAC e al DPR 207/2010"Nuovo Regolamento di attuazione ed esecuzione dei contratti" per gli articoli non ancora abrogati di cui alla normativa, ancora in vigore; ; tuttavia la progettazione potrà ritenersi completa anche al termine delle fasi preliminare o definitiva, in base a quanto richiesto dal Commissario Straordinario e/o a quanto imposto dalla normativa. Il numero dei riesami del progetto sopra indicati può essere variato in funzione della complessità del progetto, ma in ogni caso dovrà essere previsto il riesame al termine della progettazione richiesta in modo da validare il progetto.

Nel caso di progettazione affidata all'esterno i riesami e le verifiche saranno comunque condotti e coordinati dal RUP e, di norma, prevedono la presenza di progettisti. Questi saranno pienamente coinvolti nel processo regolato dalla presente procedura e da quella relativa

All' Identificazione documenti relativi alla progettazione; allo scopo verrà consegnata copia di entrambe le procedure e di tutti gli allegati alla presente relativi al progetto.

Nel caso di progettazione multidisciplinare è compito del RUP valutare la necessità della partecipazione alla riunione di altre unità per una verifica dettagliata di interfaccia e di congruenza nelle scelte progettuali in modo da evidenziare e risolvere eventuali problematiche di rapporto fisico e funzionale.

Il processo di redazione/verifica/approvazione dei documenti costituenti il singolo progetto prevede lo sviluppo attraverso una serie di revisioni ai documenti stessi. Lo scatto dell'indice di revisione ad un livello superiore deve avvenire quando il documento, già emesso e visto per redazione in revisione 0 dal Progettista incaricato, viene sottoposto a riesame di progetto. In questa fase vengono effettuate delle modifiche e apposte le firme per verifica e approvazione. Il riesame risulta positivo. In seguito a ciò il Progettista incaricato riporta sul documento le modifiche fatte, e nella successiva emissione porta l'indice di revisione a 1 e vista il cartiglio per redazione.

6.2 PIANIFICAZIONE E PROGRAMMAZIONE INTERVENTO

Il RUP elabora il "Piano di Progetto" Mod.ATE.02.01 in cui riporta:

- ◇ la descrizione sequenziale e la durata delle attività e dei documenti da sviluppare, le competenze dei tecnici del gruppo di lavoro e delle altre interfacce;
- ◇ le tempistiche di sviluppo delle attività
- ◇ i riesami e le verifiche di progetto. Il numero e la collocazione degli stessi dipendono dalla complessità ed innovazione dello specifico progetto.

6.3 ACQUISIZIONE E VERIFICA DEI DATI IN INGRESSO

Il RUP raccoglie le informazioni e gli elementi previsti e contenute nel "Documento preliminare alla progettazione" Mod. ATE.01.06

6.4 PROGETTAZIONE PRELIMINARE

In questa fase i Progettisti (interni o esterni):

- dispongono gli schemi grafici di massima curando la disposizione delle principali opere da realizzare all'interno del sito oggetto di intervento e, ove già individuabile, elencandone le principali caratteristiche tecniche;
- elaborano i disegni edili (piante, prospetti e sezioni) in scala e debitamente quotati allo scopo di definire il posizionamento delle apparecchiature e parti d'impianto significative nel contesto delle strutture esistenti;
- sviluppano i calcoli ed i predimensionamenti considerando la metodologia stabilita dalle disposizioni di legge applicate alla località, disposizione e natura della struttura, destinazione della stessa e

stimando i modelli ed i coefficienti di calcolo in modo che risultino congruenti agli obiettivi dell'intervento;

- redigono le relazioni tecniche illustrative dell'intervento da realizzare;

6.5 PROGETTAZIONE DEFINITIVA

In questa fase i Progettisti (interni o esterni):

- dispongono gli elaborati grafici atti ad individuare e descrivere compiutamente le principali caratteristiche dell'intervento;
- sviluppano i calcoli in maniera tale da potere individuare tutte le caratteristiche tecniche e funzionali delle opere da realizzare;
- redigono le relazioni tecniche specialistiche e descrittive dell'intervento da realizzare;
- redigono il computo metrico estimativo di massima dell'intervento, applicando alle quantità delle lavorazioni individuate i prezzi unitari dedotti da prezziari della stazione appaltante o dai listini correnti nell'area interessata;
- dispongono la documentazione prevista dagli Enti Pubblici per il rilascio delle necessarie autorizzazioni e/o concessioni, seguendone, successivamente, l'iter approvativo;

6.6 PROGETTAZIONE ESECUTIVA

In questa fase i Progettisti (interni o esterni):

- sviluppano i calcoli e dimensionamenti relativamente a tutte le apparecchiature ed accessori individuati nella progettazione preliminare e ad aspetti esecutivi con programmi di calcolo qualificati;
 - dispongono gli elaborati grafici e gli schemi funzionali esecutivi ai fini della realizzazione rappresentando, ove necessario in scala, i percorsi, i posizionamenti, le modalità esecutive stabilendo, per ogni opera i materiali, dimensioni e quantitativi;
1. elaborano il computo metrico estimativo dettagliato in modo da avere una esatta determinazione di costi e tempi per l'esecuzione dell'intervento, la relazione tecnica relativa alle opere da eseguire in conformità alla normativa vigente, il capitolato speciale di appalto;
- sviluppano compiutamente gli altri documenti richiesti dalla normativa vigente;
 - raccolgono e applicano le prescrizioni eventualmente impartite, in fase di progettazione definitiva, dagli Enti Pubblici e/o altre Società.

Tutti i documenti prodotti durante le tre fasi precedenti devono essere forniti nei modi e formati richiesti dall'Ufficio Tecnico dell'ATER.

6.7 RIESAME DEL PROGETTO

Il RUP, in base alle date stabilite nel “Piano di Progetto” Mod. ATE.02.01, effettua il “Riesame di progetto” Mod. ATE.02.02 attraverso una riunione coordinata alla quale possono partecipare:

- Il Progettista interno o esterno;
- Altre figure individuate nel "Piano di Progetto" Mod. ATE.02.01:

L'effettuazione dei riesami in linea di massima può coincidere con l'ultimazione delle fasi di progettazione preliminare, definitiva, esecutiva sopra menzionate.

L'estensione del riesame deve intendersi modulata in funzione dei seguenti aspetti:

- *contenuto innovativo del progetto;
- *disponibilità di informazioni del comportamento in esercizio di progetti simili propri od altrui;
- *preparazione ed esperienza delle unità che hanno sviluppato il progetto o sue parti.

Il riesame viene condotto utilizzando il Modulo “Riesame del progetto” Mod. ATE.02.02 che deve essere compilato e sottoscritto dai partecipanti in quanto costituisce documento di registrazione.

L'esito positivo del riesame e le contestuali firme di verifica e approvazione apposte all'interno del cartiglio dei documenti consentono la prosecuzione della progettazione.

L'esito negativo comporta revisioni o azioni correttive per la fase in esame.

6.8 VERIFICA DEL PROGETTO

Il RUP sviluppa la verifica di progetto e ne documenta l'esito attraverso i Moduli “Verifica del progetto” Mod.ATE.02.03 preliminare, Mod.ATE.02.04 definitivo e Mod.ATE.02.05 esecutivo.

L'esito della verifica può essere:

- positivo. In questo caso si svolgeranno le attività successive previste nel piano di progettazione;
- positivo con riserve, quando il verificatore esprime considerazioni che possono essere recepite dal gruppo di lavoro revisionando la documentazione senza che ciò comporti la ripetizione della verifica;
- negativo, quando il verificatore ravvisa carenze di impostazione, contenuto, risultati tali da dover revisionare i documenti con successiva ripetizione della verifica.

Le verifiche della progettazione, che devono essere eseguite indipendentemente dai riesami del progetto o a loro supporto, vengono condotte applicando uno o, più dei seguenti metodi:

- calcoli alternativi
- confronto con soluzioni tecniche simili

- controllo generale

La verifica della progettazione viene eseguita dal RUP, il quale se necessario può individuare o richiedere la presenza di altre figure specialistiche; tale procedura è valida anche nel caso in cui la progettazione o sue parti siano affidate all'esterno (Società di progettazione o professionisti abilitati).

Nello sviluppo della progettazione la verifica del progetto viene posta al termine della fase di progettazione preliminare, definitiva e esecutiva. L'estensione delle verifiche sulla progettazione è funzione dell'importanza che l'intervento ha relativamente a:

- sicurezza delle opere da realizzare ed affidabilità di esercizio

- complessità della progettazione e dei modelli di riferimento
- grado di standardizzazione e conoscenza delle tecniche progettuali
- stato dell'arte e somiglianza con progettazioni già positivamente sperimentate
- particolarità delle situazioni in atto (struttura edificio, vincoli tecnici esistenti, perdite di carico, condizioni ambientali, ecc.)

Per qualsiasi tipologia di applicazione va precisato che l'estensione della verifica di progettazione **non** deve comportare una duplicazione del progetto originario ma un'analisi critica e dettagliata degli aspetti che il verificatore intende evidenziare e che potrebbero essere, in base all'esperienza e competenza maturate, causa di problematiche nella fase di realizzazione o durante l'esercizio.

6.8.1 CALCOLI ALTERNATIVI

I calcoli alternativi sono un metodo di verifica atto a valutare la correttezza dei calcoli originari e della loro impostazione anche mediante metodi di calcolo semplificati; la verifica comprende la valutazione delle assunzioni dei dati di ingresso e dei metodi di calcolo.

I metodi alternativi usati per la verifica possono risultare più semplici o meno rigorosi di quelli originali, come quando vengono effettuati dei calcoli manuali per controllare i dati in uscita dal calcolatore.

Qualora vi siano i presupposti di una verifica approfondita si può far ricorso alla consultazione di un esperto.

L'estensione dell'uso dei calcoli alternativi va modulato in funzione anche dei valori dei margini di sicurezza espressi nei risultati nella progettazione rispetto ai limiti di accettabilità.

6.8.2 CONFRONTO CON SOLUZIONI TECNICHE SIMILARI

Tale metodo di verifica viene sviluppato mettendo a confronto il progetto in fase di realizzazione con altri similari il cui requisito fondamentale deve essere la validazione dell'intervento progettato. Il metodo di verifica per confronto è da utilizzarsi nei seguenti casi:

- progetti che per la loro redazione comportano l'esecuzione di calcoli estremamente

semplificati già elaborati nei progetti già validati;

- ♣ in combinazione con il metodo del calcolo alternativo.

6.8.3 CONTROLLO GENERALE

Il controllo generale consiste in una analisi approfondita di alcuni aspetti tecnici della progettazione quali:

- ◆ contenuto della documentazione elaborata in termini di:
- ◆ presentazione dei risultati,
- ◆ rispetto delle disposizioni legislative
- ◆ congruenza delle caratteristiche essenziali ai fini della sicurezza ed affidabilità
- ◆ criteri di scelta delle soluzioni tecnologiche e dei posizionamenti degli elementi fondamentali
- ◆ sviluppo delle analisi tecnico economiche e determinazione dei costi unitari

Il controllo generale non va confuso con il riesame di progetto sia per le differenti modalità di conduzione, che deve trovare risposta ai quesiti posti attraverso l'analisi della documentazione di progetto, il secondo consiste in riunioni a cui partecipa anche l'estensore dei documenti) sia per il notevole grado di approfondimento e l'indirizzo prevalentemente tecnico che orientano il primo.

6.9 PROGETTISTA CON COMPITI E FUNZIONI DI COORDINATORE PER LA PROGETTAZIONE

Il Progettista e Coordinatore per la progettazione:

- Redige il piano di sicurezza e di coordinamento di cui all'art. 100, comma 1, i cui contenuti sono dettagliatamente specificati nell'allegato XV del D. Lgs. 81/2008 e s.m.i.
- Predisporre un fascicolo, i cui contenuti sono definiti nell'allegato XVI, contenente le informazioni utili ai fini della prevenzione e della protezione dai rischi cui sono esposti i lavoratori, tenendo conto delle specifiche norme di buona tecnica e dell'allegato II al documento UE 26 maggio 1993. Il fascicolo non è predisposto nel caso di lavori di manutenzione ordinaria di cui all'articolo 3, comma 1, lettera a) del testo unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia di edilizia, di cui al D.P.R. 6 giugno 2001, n. 380.
 - opera in adempimento a quanto disposto dagli artt. 91 e 100 del D.lgs 81/2008 e successive modifiche ed integrazioni;
 - si obbliga all'osservanza delle norme statali, regionali o di regolamenti vigenti;

6.10 VALIDAZIONE DEL PROGETTO (VERIFICA FINALE)

Di seguito all'esecuzione dell'ultimo riesame della progettazione il RUP procede all'attività di validazione del progetto con lo scopo di valutare il conseguimento degli obiettivi e i requisiti definiti in fase di studio ed impostazione dell'intervento.

All'atto della validazione del progetto vengono verificati i seguenti elementi:

- Completezza della documentazione di progetto;
- Presenza di tutte le autorizzazioni per l'esecuzione dell'intervento;
- Congruenza dei risultati della progettazione alla normativa vigente; Rispondenza dei risultati della progettazione a quanto richiesto dal "Documento preliminare alla progettazione" Mod. ATE.01.06. Tale attività viene documentata nel Modulo "Validazione del progetto" Mod. ATE.02.06.

PR.IGA.01 ISTRUTTORIA GRADUATORIE DI ASSEGNAZIONE REV.02

INDICE

1. SCOPO
2. RIFERIMENTI
3. RESPONSABILITA'
4. CAMPO DI APPLICAZIONE
5. MODALITA' OPERATIVE

ALLEGATI:

Proposta di convenzione ai Comuni	Mod.IGA.01.01
Schema Convenzione con i Comuni	Mod.IGA.01.02
Lettera ai Comuni invio convenzione	Mod.IGA.01.03
Richiesta integrazione domanda assegnazione	Mod.IGA.01.04
Redazione proposta graduatoria provvisoria	Mod.IGA.01.05
Decreto approvazione proposta graduatoria provvisoria	Mod.IGA.01.06
Lettera ai Comuni di comunicazione proposta graduatoria provv.	Mod.IGA.01.07
Redazione proposta graduatoria definitiva	Mod.IGA.01.08
Decreto approvazione proposta graduatoria definitiva	Mod.IGA.01.09
Lettera ai Comuni di comunicazione proposta graduatoria def.	Mod.IGA.01.10
Avviso di locazione di Alloggi liberi di edilizia "Agevolata" "Senza scadenza Temporale"	Mod.IGA.01.11
Modulo di domanda	Mod.IGA.01.12
Graduatoria di Assegnazione	Mod.IGA.01.13
Schema di Verbale	Mod.IGA.01.14
Report ufficio istruttoria graduatorie di assegnazione	Mod.IGA.01.15
Decreto approvazione graduatoria Agevolata	Mod.IGA.01.23
Ricorso graduatoria provvisoria	Mod.IGA.01.17
Report Avviso locazione alloggi agevolata	Mod.IGA.01.18
Accettazione locazione Agevolata	Mod.IGA.01.19
Rinuncia locazione agevolata	Mod.IGA.01.20
Decreto assegnazione alloggio agevolata	Mod.IGA.O1.21
Comunicazione assegnazione alloggio agevolata	Mod.IGA.01.22

Il Responsabile Proponente	Verifica	Approvazione
Il Responsabile dell'Ufficio Assegnazione Alloggi	RSGQ	Il Direttore
Sig.ra Patrizia Cavada	Rag. N. Mazzilli	Ing. F. Falcieri

1.SCOPO

Scopo della presente procedura è descrivere le modalità con cui si sviluppa l'intero processo dell'Ufficio Istruttoria graduatorie di Assegnazione.

2. RIFERIMENTI

Norma UNI EN ISO 9001:2015

Carta dei Servizi – giugno 2014

Legge regionale art. 33 L.R. 39 del 3 novembre 2017

3.RESPONSABILITÀ

Il Responsabile Ufficio Assegnazione alloggi svolge le funzioni di segretario della Commissione art.33 collabora con il funzionario incaricato per la Commissione art.33.

Svolge tutta l'attività di segreteria relativo alle fasi di istruttoria delle domande inserite nel, portare e.r.p. della Regione Veneto dai Comuni convenzionati o dagli eventuali CAF incaricati da questi ultimi, provvede alla redazione delle graduatorie, provvisoria e definitiva, e alla gestione dei relativi atti amministrativi.

4.CAMPO DI APPLICAZIONE

La presente procedura si applica alle attività relative alle richieste di assegnazione di alloggi di e.r.p. di proprietà ATER e comunali, nonché della gestione delle assegnazioni di alloggi di edilizia Agevolata di proprietà dell'ATER.

5.MODALITÀ OPERATIVE

4.1 Attività di Segreteria Commissioni

L'attività è disciplinata da normativa regionale L.R. 39 del 3 novembre 2017.

4.1.1 Commissione Istruttoria graduatorie

I Comuni della Provincia possono convenzionarsi con l'Azienda per lo svolgimento dell'attività di istruttoria e formazione delle graduatorie di assegnazione.

La seguente attività ha inizio con una proposta-offerta di collaborazione dell'Azienda ai Comuni (MOD.IGA.01.01) e con la successiva eventuale sottoscrizione da parte dei Comuni di convenzioni biennali con l'ATER (MOD.IGA.01.02) e successiva trasmissione della convenzione ai Comuni (MOD.IGA.01.03).

Il processo si articola nelle seguenti modalità:

- il Responsabile dell'Ufficio controlla le domande inserite con approvazione dei relativi punteggi e provvede alla richiesta di integrazione documentale delle domande;
- Se necessario provvede ad inoltrare la richiesta presso i Comuni, dell'integrazione della documentazione delle domande che in primo esame sono risultate incomplete (redazione richiesta integrazione con protocollo della stessa, raccolta e protocollo del riscontro da parte del Comune, predisposizione della pre-istruttoria per l'invio (secondo esame) alla Commissione;
- riesame da parte del Responsabile delle domande sospese;
- aggiornamento del Portale e.r.p. della Regione Veneto;
- decreto del Direttore Ater per la formazione della graduatoria provvisoria: (redazione MOD.IGA.01.05, emissione Decreto di approvazione graduatoria provvisoria MOD.IGA.01.06, protocollazione e invio ai Comuni MOD.IGA.01.07);
- presa atto delle decisioni della commissione articolo 33 della L.R. 39/2017 di eventuali ricorsi fatti entro i 60 giorni;
- decreto del Direttore Ater per la formazione della graduatoria definitiva (MOD.IGA.01.08) (180 giorni dopo la provvisoria, emissione del Decreto di approvazione della proposta di graduatoria definitiva MOD.IGA.01.09, protocollazione e invio ai Comuni previo aggiornamento dei dati a seguito di eventuale accoglimento dei ricorsi MOD.IGA.01.10).

documenti in ingresso: accettazione della proposta, convenzione con i Comuni, trasmissione domande ed eventuale documentazione integrativa

documenti in uscita: proposte di collaborazione, convenzioni con i Comuni, schemi di bando di locazione e moduli domanda, richieste eventuali integrazioni, graduatorie provvisorie e definitive

4.2 Assegnazione alloggi di edilizia Agevolata

4.2.1

Periodicamente, verificata la disponibilità di alloggi di edilizia agevolata alla locazione, si provvede alla pubblicazione dell'avviso di locazione senza scadenza temporale (MOD.IGA.01.11) su sito internet aziendale e all'albo Ater situato presso la sede.

Vengono raccolte e protocollate le relative domande (MOD.IGA.01.12) fino alla scadenza del mese di riferimento.

Scaduto il termine della presentazione delle domande si procede alla fase di pre-istruttoria relativa alle domande pervenute, propedeutica all'attribuzione dei punteggi provvisori che successivamente viene approvata con decreto del Direttore (MOD.IGA.01.23) che definisce i punteggi definitivi attribuiti ai richiedenti, che sono inseriti nella graduatoria di assegnazione (MOD.IGA.01.13).

Individuati i soggetti aventi titolo all'assegnazione dell'alloggio, si procede a convocare l'aspirante assegnatario per l'accettazione (MOD.IGA.01.19) o della rinuncia all'alloggio (MOD.IGA.01.20), che lo stesso provvede a formalizzare con comunicazione scritta indirizzata ad Ater.

Successivamente all'accettazione dell'alloggio viene predisposto a firma congiunta del Responsabile del Settore e del Direttore il decreto di assegnazione alloggio di edilizia agevolata (MOD.IGA.01.21), e inviata al nuovo assegnatario la lettera di comunicazione di assegnazione dell'alloggio (MOD.IGA.01.22) unitamente al Decreto di assegnazione.

Report

L'assegnazione degli alloggi viene registrata in ogni sua fase all'interno del Report Mod.IGA.01.15 Report ufficio istruttoria graduatorie di assegnazione per gli alloggi erp, e Report MOD.IGA.01.18 Report assegnazione alloggi di edilizia agevolata.

PR.UAA.01 ASSEGNAZIONE ALLOGGI REV. 01

INDICE

- 1. SCOPO**
- 2. RIFERIMENTI**
- 3. RESPONSABILITA'**
- 4. CAMPO DI APPLICAZIONE**
- 5. MODALITA' OPERATIVE**
- 6. REPORT DI MONITORAGGIO**

Richiesta Comune verifica dati anagrafici	MOD.UAA.01
Convocazione verifica requisiti	MOD.UAA.02
Allegato A verifica requisiti	MOD.UAA.02.1
Allegato B verifica requisiti	MOD.UAA.02.2
Convocazione scelta alloggio	MOD.UAA.04
Decreto assegnazione alloggio	MOD.UAA.07
Rinuncia e mantenimento graduatoria	MOD.UAA.08
Esclusione graduatoria	MOD.UAA.09
Comunicazione assegnazione alloggio	MOD.UAA.10
Revoca provvedimento di assegnazione	MOD.UAA.11
Esclusione graduatoria mancanza requisiti	MOD.UAA.12
Report Alloggi Disponibili	MOD.UAA.13

Il Responsabile Proponente	Verifica	Approvazione
Il Responsabile del Settore Patrimonio e Assegnazioni	RSGQ	Il Direttore
Rag. L. De Conti	Rag. N. Mazzilli	Ing. F. Falcieri

1. SCOPO

Scopo della presente procedura è descrivere le modalità con cui si sviluppa l'itero processo di assegnazione alloggi ERP.

2. RIFERIMENTI

Norma UNI EN ISO 9001:2015

Carta dei Servizi

Legge regionale n. 39/2017

3. RESPONSABILITÀ

La responsabilità è in capo a tutti gli operatori dell'Ufficio Assegnazioni che concorrono alla gestione del processo.

4. CAMPO DI APPLICAZIONE

La presente procedura si applica alle attività relative alle richieste di assegnazione di alloggi di ERP di proprietà di ATER.

In particolare l'Ufficio svolge attività di verifica dei requisiti dei richiedenti in graduatoria fino all'assegnazione dell'alloggio che viene formalizzata con Decreto di assegnazione, sottoscritto dal Responsabile del Settore e dal Direttore.

5. MODALITÀ OPERATIVE

4.1 Verifica domande e alloggi

Gli operatori incaricati, al fine di poter procedere all'assegnazione dell'alloggio al nucleo familiare che ne abbia i requisiti, effettuano l'attività di analisi delle graduatorie comunali definitive in vigore e degli alloggi in assegnazione, la cui disponibilità viene trasmessa attraverso il Mod.MA.PA.02.02 (COMUNICAZIONE ALLOGGI RIATTATI ALL'UFFICIO ASSEGNAZIONI), da parte dell'Ufficio Manutenzione Sfitti.

4.1.1 Gestione del processo

Dall'analisi delle graduatorie vengono identificati i soggetti che rispondono ai requisiti per l'assegnazione secondo quanto disposto dall'art.10 della L.R. 39/2017.

Si procede quindi agli abbinamenti tra alloggi disponibili e gli aspiranti assegnatari utilmente collocati in graduatoria, tenuto conto della composizione dei nuclei familiari e delle caratteristiche degli alloggi, nel rispetto dei parametri di cui al comma 2 art.10 L.R. 39/2017.

- numero componenti del nucleo familiare;
- numero camere alloggio;
- superficie utile;

Dall'analisi dei dati viene identificato il nucleo aspirante all'assegnazione dell'alloggio disponibile.

Gli operatori provvedono a richieste presso l'ufficio anagrafe del Comune di riferimento attraverso il MOD.UAA.01 RICHIESTA COMUNE VERIFICA DATI ANAGRAFICI, la certificazione dei dati anagrafici, necessari per verificare la corrispondenza di quanto dichiarato al momento della presentazione della domanda, ai fini del mantenimento dei requisiti per l'assegnazione.

Documenti input ➡ GRADUATORIE DEFINITIVE – MOD.IGA.01.13 (PR.IGA.01)

Documenti output ➡ MOD.UAA.01 RICHIESTA COMUNE VERIFICA DATI ANAGRAFICI

4.2 Identificazione alloggi e verifica requisiti reddituali

Verificati i requisiti anagrafici, si procede all'abbinamento tra l'aspirante assegnatario avente diritto e gli alloggi disponibili alla nuova assegnazione.

Attraverso lettera di convocazione MOD.UAA.02 CONVOCAZIONE E VERIFICA REQUISITI , trasmessa anche per conoscenza al Comune territorialmente competente, si procede alla convocazione dell'aspirante assegnatario, al quale viene richiesto di produrre la documentazione reddituale aggiornata, al fine di verificare il mantenimento dei requisiti accertati in fase di presentazione della domanda, attraverso la compilazione dei MOD.UAA.02.01 ALLEGATO A VERIFICA REQUISITI relativo alla certificazione dei dati relativi al reddito familiare, e MOD.UAA.02.02 ALLEGATO "B" VERIFICA REQUISITI, relativo alla DICHIARAZIONE SOSTITUTIVA Artt. 46 – 47 del DPR n° 445 del 28 dicembre 2000.

4.3. Individuazione alloggio

Accertato il mantenimento dei requisiti dell'aspirante assegnatario, si procede

all'identificazione dell'alloggio conforme alla composizione del nucleo familiare, tra quelli disponibili alla nuova assegnazione.

Attraverso l'invio del MOD.UAA.04 CONVOCAZIONE SCELTA ALLOGGIO, in copia conoscenza anche al Comune territorialmente competente, l'aspirante assegnatario viene invitato, entro un termine indicato, a recarsi presso gli uffici ATER di riferimento, per procedere all'accettazione dell'alloggio, attraverso la procedura informatica prevista dal Portale Regionale ERP (<https://erp.regione.veneto.it/>)

Nel caso in cui l'aspirante assegnatario rinunci all'alloggio individuato, secondo art.12 comma 2 L.R. 39/2019, è tenuto a formalizzare la propria decisione attraverso espressa dichiarazione, evidenziando le motivazioni della rinuncia, che saranno oggetto di valutazione, e determineranno la permanenza in graduatoria o la definitiva esclusione dello stesso.

Il rinunciataro dell'alloggio viene in ogni caso notiziato mediante la trasmissione della comunicazione dell'esito della verifica attraverso il MOD.UAA.08 RINUNCIA E MANTENIMENTO GRADUATORIA, nel caso in cui siano stati accertati gravi e giustificati motivi alla rinuncia, o MOD.UAA.09 ESCLUSIONE GRADUATORIA, in caso contrario.

L'assegnazione dell'alloggio viene formalizzata attraverso il Decreto di assegnazione, MOD.UAA.07 DECRETO ASSEGNAZIONE ALLOGGIO, si procede quindi alla trasmissione della comunicazione di assegnazione dell'alloggio all'assegnatario, attraverso il MOD.UAA.10 COMUNICAZIONE ASSEGNAZIONE ALLOGGIO, trasmessa in copia conoscenza al Comune interessato e smistato attraverso il protocollo aziendale all'ufficio Utenza, competente per la fase di stipula del contratto di locazione.

6. Report di monitoraggio

La gestione relativa all'assegnazione degli alloggi viene tracciata attraverso la registrazione del Report MOD.UAA.13 ALLOGGI DISPONIBILI.

Il Report consente il monitoraggio, per annualità di riferimento, delle tempistiche di gestione dell'assegnazione alloggi dalla data di disponibilità degli stessi da parte dell'ufficio Manutenzione.

PR.AGS.04 Erogazione Servizio Utenza rev.09

INDICE

1. SCOPO
2. RIFERIMENTI
3. RESPONSABILITA'
4. CAMPO DI APPLICAZIONE
5. MODALITA' OPERATIVE

Consegna alloggio

Aggiornamento canone

Revisione canone

Cambio alloggio

Cambio intestazione

Variazione nucleo familiare

Cessazione contrattuale

Verifica requisiti

Modelli e Report

Verbale consegna alloggio	Mod. AGS.04.03
Acquisizione attestazione ISEE	Mod. AGS.04.04
Sollecito presentazione attestazione ISEE	Mod. AGS.04.05
Comunicazione Canone edilizia agevolata	Mod. AGS.04.08
Comunicazione applicazione indennità comuni	Mod. AGS.04.10
Richiesta revisione canone	Mod. AGS.04.11
Richiesta scambio alloggio	Mod. AGS.04.12
Richiesta subentro nel rapporto locatizio	Mod. AGS.04.13
Richiesta ospitalità temporanea	Mod. AGS.04.14
Check list di verifica subentro	Mod. AGS.04.15
Richiesta ampliamento nucleo familiare	Mod. AGS.04.18
Disdetta contratto locazione	Mod. AGS.04.22
Riconsegna alloggio in locazione	Mod. AGS.04.23
Prima assegnazione alloggi in un fabbricato nuovo	Mod. AGS.04.25
Subentro contratto locazione	Mod. AGS.04.27
Scambio alloggio	Mod. AGS.04.28
Prima assegnazione alloggio	Mod. AGS.04.29
Report mensile Utenza	Mod. AGS.04.31
Nuova assegnazione	Mod. AGS.04.32
Richiesta rimborso deposito	Mod. AGS.04.33

Autocertificazione stato famiglia agevolata	Mod. AGS.04.34
Riscontro richiesta alla coabitazione	Mod. AGS.04.36
Riscontro richiesta ospitalità	Mod. AGS.04.37
Riscontro richiesta di subentro	Mod. AGS.04.38
Riscontro richiesta ampliamento nucleo familiare	Mod. AGS.04.39
Richiesta proroga autorizzazione ospitalità	Mod. AGS.04.40
Richiesta autorizzazione alla coabitazione	Mod. AGS.04.41
Report Matricole Contatori	Mod. AGS.04.42
Proroga autorizzazione ospitalità	Mod. AGS.04.43

Il Responsabile	Verifica	Approvazione
Ufficio Utenza	RSGQ	Direzione
Rag. Annalisa Lonardi	Rag. N. Mazzilli	Ing. Franco Falcieri

1. SCOPO

Scopo della presente procedura è descrivere le modalità con cui si sviluppa l'intero processo di erogazione del servizio prodotto dall'ufficio utenza.

2. RIFERIMENTI

Norma UNI EN ISO 9001:2015

Carta dei Servizi – Giugno 2014

Legge Regionale 39/2017 e s.m.i.

Regolamento Regionale 4/2018 e s.m.i.

3. RESPONSABILITÀ

La responsabilità delle procedure indicate è in capo all'Ufficio Utenza.

4. CAMPO DI APPLICAZIONE

La presente procedura si applica alle attività inerenti la redazione, registrazione, risoluzione e gestione del contratto di locazione, del calcolo, aggiornamento, revisione ed emissione del canone di locazione e delle autorizzazioni di carattere amministrativo inerenti la gestione degli alloggi, sia degli alloggi di edilizia sovvenzionata che di agevolata che ex art. 203/1991 (ex Fondo Frugose) nonché per le unità ad uso diverso dall'abitazione (unità commerciali).

5. MODALITA' OPERATIVE

5.1 Stipula contratto di locazione e consegna alloggio

L'attività di stipula del contratto e consegna alloggio ha inizio con la ricezione da parte dell'Ufficio Assegnazione Alloggi, del decreto di assegnazione, emesso dopo l'accettazione dell'alloggio da parte del richiedente in graduatoria.

In accordo con l'Ufficio Manutenzione, l'Ufficio Utenza procede alla convocazione dell'assegnatario per la stipula del contratto di locazione e la consegna dell'alloggio (di norma nei giorni di apertura al pubblico previo appuntamento).

Le operazioni di stipula del contratto e di consegna dell'alloggio devono concludersi entro 30 giorni decorrenti dalla data di ricevimento del provvedimento di assegnazione dall' Ufficio Utenza.

Il personale dell'ufficio ha il compito di controllare che vi sia tutta la documentazione necessaria.

Se la documentazione è completa ed effettuato il calcolo del canone sulla Piattaforma Regionale, si procederà a:

- stipulare il contratto di locazione;
- fornire le indicazioni e il prospetto di calcolo del canone di locazione (allegato del Contratto di Locazione);
- fornire indicazioni sulla prima bolletta che verrà emessa comprensiva di canone di locazione, deposito cauzionale (due mensilità) e le spese di stipula del contratto di locazione (costi di registrazione 50% in capo all'assegnatario);
- consegnare il “Regolamento concernente i diritti e doveri degli assegnatari di alloggi di edilizia residenziale pubblica di Ater di Verona” e la Carta dei Servizi di ATER
- informativa sulla Privacy
- consegna del “Verbale di consegna alloggio” (**Mod. AGS 04.03**) compilato con i dati catastali dell'immobile, per la consegna dell'alloggio da parte dell'Ufficio Manutenzioni.

L'assegnatario, infatti, dovrà recarsi con il "Verbale di consegna alloggio" all'Ufficio Manutenzioni, che previa compilazione delle parti di propria competenza, provvederà alla consegna delle chiavi e di tutta la documentazione necessaria per l'attivazione della caldaia e l'apertura delle utenze relative all'alloggio e a fornire l'assistenza e le informazioni necessarie per l'avvio delle utenze.

Il Verbale di consegna dell'alloggio, sottoscritto dall'assegnatario, protocollato sarà smistato per conoscenza all'Ufficio Utenza e all'Ufficio Condomini e Autogestione.

5.1.2 Classificazione alloggi all'interno del programma SEP&COM

Al fine di una trasversale conoscenza della situazione gestionale e patrimoniale dell'alloggio, gli alloggi all'interno del programma gestionale aziendale Sep@Com sono classificati nel seguente modo:

- IN RISTRUTTURAZIONE = alloggio in fase di verifica manutentiva
- LIBERO = alloggio riqualificato è disponibile per l'assegnazione.
- LOCATO = alloggio assegnato
- PIANO DI VENDITA = alloggio inserito nei Piani di Vendita
- VENDUTO = alloggio alienato

L'alloggio assume la tipologia di LIBERO dopo che l'Ufficio Manutenzioni ha verificato:

- presenza dei documenti e delle certificazioni necessarie all'assegnazione (APE, Certificati di conformità degli impianti, Libretto della caldaia)
- completezza del mazzo di chiavi dell'alloggio ossia presenza di chiave/i dell'alloggio, dell'ingresso delle parti comuni, della cassetta della posta, della cantina, del garage se presenti;
- inserimento delle foto sull'applicativo gestionale secondo la "check list preliminare all'assegnazione".

Compete allo stesso Ufficio Manutenzione provvederà a classificare gli alloggi IN RISTRUTTURAZIONE e LIBERO ed ad inserire nell'apposito Modulo "Patrimonio Immobiliare" Tab "dati generali" la data in cui l'alloggio è reso LIBERO per l'assegnazione. Il tutto dovrà essere comunicato all'Ufficio Assegnazione Alloggi e per conoscenza all'Ufficio Utenza ed Autogestione. L'Ufficio Autogestione provvederà per gli alloggi classificati come LIBERI ad inserire i dati relativi alle spese condominiali/autogestione dell'unità abitativa nonché il nominativo dell'amministratore del condominio/autogestione. (tali spese sono da considerarsi presunte).

5.2 Verifica annuale della situazione economica e dei requisiti di accesso per canone di locazione

Annualmente dalla data di stipula del contratto, l'ufficio invia al cliente una richiesta, con allegato documento di risposta dotato di codice a barre e un modello di autocertificazione, nel quale

l'assegnatario attesta la permanenza dei requisiti di cui all'art. 25 LR 39/2017 nonché la sua situazione economica sulla base dell'attestazione ISEE; la documentazione deve essere riconsegnata entro la data richiesta.

Il documento di risposta che accompagna l'autocertificazione è dotato di "barcode" e la registrazione avviene con lettore ottico producendo un numero di protocollo in Protoflow, in quanto il codice cliente era già stato preventivamente inserito nel Ced.

La stampa della documentazione trasmessa agli assegnatari avviene a mezzo del postalizzatore.

L'ufficio ha il compito di verificare la completezza e attendibilità delle informazioni contenute nella documentazione prodotta.

L'acquisizione della situazione economica sulla base dell'attestazione ISEE (*lo scarico da parte dell'INPS degli ISEE ordinario/standard o corrente*) verrà richiesta alla Regione del Veneto. L'ufficio procede con le verifiche sulla completezza delle dichiarazioni rilasciate e in caso di incompletezza si procederà con richiesta scritta.

La documentazione presentata viene automaticamente raccolta sulla posizione del singolo assegnatario all'interno del programma gestionale Sep&Com. Per gli assegnatari inadempienti, giusta estrazione da gestionale Sep@Com, trascorsi 30 gg oltre il limite indicato nella richiesta, si procederà con l'invio di diffida che verrà posta in conoscenza anche al Comune di residenza.

Annualmente l'ufficio calcolerà in Piattaforma Regionale i nuovi canoni di locazione in base all'ISEE in corso di validità.

Per tutti coloro che non hanno prodotto ISEE in corso di validità o hanno prodotto una documentazione incompleta, il canone applicato consisterà nel valore massimo derivante dalla banca dati OMI aumentato del 10%. L'ufficio procederà altresì alla trasmissione all'ufficio legale dell'Azienda dell'elenco di tali assegnatari al fine dell'avvio della procedura di decadenza.

Annualmente l'ufficio provvederà:

- alla verifica della situazione economica degli assegnatari sulla base dell'attestazione dell'ISEE;
- verifica della permanenza dei requisiti di cui all'art. 25 comma 3 LR.39/2017

Qualora, in sede di verifica annuale, la situazione economica dell'assegnatario e del suo nucleo familiare risulti superiore al limite vigente per l'accesso, il calcolo del canone sarà rideterminato in funzione della nuova condizione economica, fino al raggiungimento del canone massimo.

Qualora tale situazione persistesse in sede di rinnovo alla scadenza dei cinque anni, l'ufficio procederà ad informarne l'ufficio legale al fine dell'avvio della procedura di decadenza dall'assegnazione.

5.3 Revisione canone

Il cliente può richiedere una revisione del canone (applicabile entro 30 gg dall'accertamento della variazione risultante dall'ISEE) con **Mod. AGS 04.11** qualora si manifestino uno o più dei seguenti eventi:

- trasferimento componente familiare
- decesso componente familiare
- perdita del posto di lavoro
- collocamento in cassa integrazione o in mobilità
- riduzione dello stipendio.

Le variazioni saranno rilevate dalla dichiarazione ISEE resa disponibile dal cliente. L'ufficio utenza procederà ad acquisire tale dichiarazione dal portale della Regione del Veneto o tramite accesso al Sistema Informativo ISEE, giusta convenzione aziendale, procedendo poi, sussistendo i presupposti, al calcolo del canone revisionato.

Qualora la variazione comporti il rilascio del c.d *ISEE Corrente*, avendo lo stesso validità di mesi sei l'ufficio procederà a ricalcolare il canone di locazione, decorsi i sei mesi, al fine del controllo della permanenza della condizione di chi alla richiesta di revisione.

5.4 Cambio consensuale alloggio

Il cambio consensuale è disciplinato dall'art. 21 comma 8 del Regolamento Regionale 4/2018.

Pervenuta la richiesta di cambio, che dovrà essere presentata congiuntamente dai soggetti richiedenti (**MOD. AGS.04.12**) l'ufficio dovrà accertare:

- assenza di cause che determinino decadenza o annullamento dell'assegnazione dell'alloggio (art. 31 e 32 LR 39/2017);
- analisi miglior utilizzo patrimonio pubblico.

I richiedenti dovranno essere informati che il cambio consensuale non potrà comportare alcun costo per l'Azienda e che quindi dovranno farsi carico di eventuali opere di manutenzione come pure l'eventuale certificazione di conformità degli impianti tecnologici (qualora mancante).

Nel caso in cui il cambio consensuale sia fra assegnatari di cui uno occupi un alloggio di proprietà comunale, dovrà essere chiesto il nulla osta allo scambio del Comune interessato.

In assenza delle cause ostative sopra indicate l'ufficio utenza predispone il decreto di autorizzazione il cambio consensuale, invitano gli assegnatari per la firma dei nuovi contratti.

Prima della firma del contratto viene eseguita la certificazione energetica APE e richiesta l'esibizione dei certificati di conformità degli impianti tecnologici, richiesti agli assegnatari

5.4.1 Cambio intestazione

Il subentro nell'assegnazione è disciplinato dall'art.16 del Regolamento 04/2018.

Il subentro si può verificare qualora ricorra una delle seguenti condizioni:

1. decesso del titolare del contratto
2. abbandono dell'alloggio da parte del titolare del contratto
3. sentenza del giudice (omologa sentenza di separazione, divorzio, cessazione degli effetti civili della convivenza di fatto o sciolto l'unione civile)

Il cliente che intende subentrare nella titolarità del contratto di locazione deve effettuare una richiesta di subentro scritta (**Mod. AGS 04.13**).

Al ricevimento della richiesta l'ufficio verifica in caso di decesso o abbandono dell'alloggio da parte dell'assegnatario, giusta apposita check list **MOD.AGS.04.15**

- possesso requisiti di cui all'art. 25 LR 39/2017 in capo al subentrante;
- assenza di cause di annullamento, decadenza dall'assegnazione dell'alloggio di cui agli art. 31 e 32 della LR 39/2017;
- periodo di permanenza di cui all'art. 16 del R.R. 4/2018.
- regolarità dei pagamenti canoni e spese di autogestione
- possesso indicatore ISEE per la permanenza giusto art.27 L.R. 39/2017;

Sussistendo i requisiti ed autorizzato il subentro, l'ufficio utenza procederà alla voltura del contratto, previa acquisizione della dichiarazione ISEE e calcolo del nuovo canone di locazione.

In mancanza dei requisiti si procederà con la comunicazione di diniego al subentro e la richiesta di rilascio dell'alloggio, che comunque non potrà essere superiore a sei mesi.

5.5 Variazione nucleo familiare

La variazione del nucleo familiare, fuori dall'accrescimento naturale, può essere dovuta a:

4. ospitalità (**Mod. AGS 04.14**) - proroga ospitalità (**Mod. AGS.04.40**)
5. ampliamento (**Mod. AGS. 04.18**)

Ospitalità: è disciplinata dall'art. 17 del Regolamento Regionale 4/2018.

L'ospitalità potrà essere di durata non superiore a due anni, eventualmente prorogabili solo se finalizzata a scopi di assistenza nei confronti di uno dei componenti del nucleo familiare o giustificata da altro valido motivo.

Il titolare, all'atto della richiesta, dovrà indicare la finalità e/o la durata nonché rendere disponibile il reddito complessivo dell'anno precedente della persona ospitata.

L'ospitalità non comporta l'inserimento ad alcun titolo nel nucleo familiare dell'assegnatario e pertanto l'ospite non acquisirà alcun diritto al subentro nell'alloggio.

L'ufficio, sussistendone i motivi, procederà al rilascio dell'autorizzazione entro 30 giorni dalla richiesta, previa verifica in capo al richiedente:

- assenza di morosità;
- assenza condizioni di sovra utilizzo dell'alloggio (art.10 RR.4/2018)

Procederà altresì ad integrare il canone di locazione con un'indennità di occupazione annua pari al 5% del reddito complessivo annuo lordo, con un minimo di €. 40.00.

Se si accerta la presenza di un ospite non autorizzato la pratica verrà trasmessa all'ufficio legale per l'avvio della diffida e il proseguo della pratica.

L'ufficio utenza in caso di ospitalità non autorizzata applicherà un'indennità di occupazione pari al valore massimo derivante dalla banca dati OMI aumentato del 20%.

Ampliamento: in questo caso sono ricomprese le seguenti situazioni:

- accrescimento naturale
- matrimonio ovvero unione civile di cui all'art. 1 comma 2, legge 20 maggio 2016 n. 76;
- convivenza di fatto di cui all'art. 1 comma 36 della legge 20 maggio 2016 n. 76
- adozione di minore
- affido di minore
- ricongiungimento familiare per cittadini extracomunitari;
- rientro per riconciliazione del coniuge o dei soggetti di cui all'art. 1 comma 2 e 36 della legge 76/2016 dell'assegnatario, che già componenti del nucleo medesimo, abbiano poi abbandonato l'alloggio;

- rientro del figlio, già componente, che abbia abbandonato l'alloggio;

Accertato il presupposto soggettivo al diritto all'ampliamento l'ufficio rilascerà l'autorizzazione entro 90 giorni dalla richiesta previo:

- verifica possesso dei requisiti di cui all'art. 25 comma 2 lett. b) c)d)e) f) della legge regionale 39/2017.

Entro 60 giorni dal rilascio dell'autorizzazione l'assegnatario dovrà provvedere a rendere disponibile l'attestazione ISEE del nucleo familiare ampliato, in modo tale che l'ufficio possa procedere alla richiesta di adeguamento del canone di locazione a decorrere dalla prima mensilità utile.

Qualora l'assegnatario non proceda con la richiesta del nuovo ISEE si procederà con la richiesta di calcolo e l'applicazione dell'indennità pari al valore massimo OMI aumentato del 20%.

In caso di diniego all'autorizzazione l'ufficio intimerà all'assegnatario il ripristino, entro 30 giorni, della situazione di regolare conduzione dell'alloggio.

5.6 Annullamento o decadenza

Annualmente l'ufficio effettua la verifica della permanenza dei requisiti di cui all'art. 25 LR 39/2017. Nel caso in cui si accertasse la perdita dei requisiti per l'accesso di cui al richiamato art. 25, fatto salvo il requisito economico in vigenza contrattuale, comunica all'Ufficio Contenziosi Morosità e Verifiche Ispettive, di dare avvio alla procedura di decadenza, allegando a tale comunicazione le risultanze delle verifiche effettuate.

Tale comunicazione avviene altresì in presenza di una delle seguenti condizioni:

- mancata presentazione, senza giustificato motivo, per la stipula del contratto
- mancata occupazione alloggio
- abitazione non stabile nell'alloggio per un periodo superiore a sei mesi continuativi, fatta salva eventuale autorizzazione;
- subaffitto alloggio
- morosità superiore a quattro mesi;
- aver causato gravi danni all'alloggio o alle parti comuni dell'edificio;
- grave e reiterata inosservanza delle norme del regolamento condominiali;

5.7 Cessazione contrattuale

Il titolare del contratto invia una disdetta all'ufficio (**Mod. AGS 04.22**) e per il mese di riconsegna delle chiavi, da ritirarsi a cura dell'Ufficio Manutenzioni Ordinarie (**rif. PR.MA.PA.01**), si procede ad attribuire il 50% della spesa per la risoluzione del contratto presso l'Agenzia delle Entrate. Nel caso di decesso o di ricovero del titolare presso struttura protetta, l'alloggio viene riconsegnato da un parente o da altro soggetto vicino al titolare.

documenti in ingresso: disdetta, riconsegna alloggio in locazione
documenti in uscita: recupero imposta di registro (fattura)

5.8 Verifica autocertificazione

L'ufficio provvede annualmente al controllo dell'autocertificazione possesso requisiti di cui all'art. 25 della LR 39/2017. Provvede altresì, a campione, alla verifica delle attestazioni ISEE.

5.9 Reportistica

Mensilmente si procede alla compilazione di un tabulato .xls (Mod AGS 04.31), all'interno del quale vengono inseriti i dati relativi alle pratiche espletate dall'ufficio in base alle differenti tipologie.

Attraverso un filtro, si procede al conteggio delle pratiche evase, e alla numerazione delle eventuali non conformità rilevate rispetto agli standard.

Alla presentazione del modello di disdetta locazione alloggio Mod.AGS.04.23 l'assegnatario ha l'onere di indicare i codici relativi alle utenze attive, i dati sono registrati all'interno di un data base Mod.AGS.04.42 Report Matricole Contatori.

PR. AGE. 02 Protocollo rev.09

INDICE

- 1. SCOPO**
- 2. RIFERIMENTI**
- 3. RESPONSABILITA'**
- 4. CAMPO DI APPLICAZIONE**
- 5. MODALITA' OPERATIVE**
- 6. REGISTRO GIORNALIERO INFORMATICO DI PROTOCOLLO**
- 7. MONITORAGGIO FORNITORI**

Manuale di gestione del protocollo informatico

All. PR.AGE. 02 PROTOCOLLO

Titolario di assegnazione e classificazione

MOD. AGE. 02.01

Prontuario per la gestione di protocollo

MOD. AGE. 02.03

(classificazione, fascicolazione e smistamento delle registrazioni di protocollo)

Responsabile	Verifica	Approvazione
Milani Marta	RSGQ	Direzione
Del 15.04.2022	Del 12.05.2022	Del 16.05.2022

1. SCOPO

Lo scopo della presente procedura è quello di definire le modalità con cui viene protocollata la corrispondenza in arrivo ed in partenza e la gestione di altre attività connesse all'operatività dell'ufficio protocollo.

2. RIFERIMENTI

Manuale di Gestione del Protocollo Informatico

Norma UNI EN ISO 9001:2015

D.P.S. Aziendale

Legge 196/2003

GDPR Reg europeo UE 2016/679

Decreto Legislativo 7 marzo 2005 n. 82 e s.m.i. di cui ai D.Lgs 26 agosto 2016 n. 179 e D.L. n. 76/2020 (decreto semplificazioni)

DPCM 03.12.2013 – Abrogato fatti salvi gli artt. 2 c.1, 6, 9, 18 cc 1 e 5, 20 e 21

DPR 445/2000

AGID - Linee Guida sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici

3. RESPONSABILITA'

La responsabilità di svolgere le attività descritte nella presente procedura è del Responsabile della Gestione Documentale, la responsabilità della conservazione a norma è del Responsabile della Conservazione.

4. CAMPO DI APPLICAZIONE

La presente procedura si applica alla corrispondenza in arrivo ed in partenza e nello specifico a: lettere, mail (protocollo@ater.vr.it), PEC (protocolloatervr@legalmail.it) fax (045/8062432).

5. MODALITA' OPERATIVE

5.1 Protocollo in arrivo ed in partenza

Le modalità operative sono descritte all'interno del manuale di gestione del protocollo informatico e conservazione dei documenti informatici (**All. PR.AGE. 02**), così come adottato dall'organo preposto con delibera CDA.

5.2 Istruzioni specifiche ricevute dagli uffici

Allo scopo di uniformare l'attività di protocollazione delle pratiche in arrivo, nonché la successiva gestione e ricerca delle stesse da parte degli uffici, sono stati individuati all'interno del gestionale Protoflow 2.0 dei modelli di oggetto **Allegato A del MOD. AGE.02.03** ordinati alfabeticamente, al fine di individuare e gestire ogni documento in modo immediato.

La predisposizione di tale Allegato A è stata costruita sulla base della modulistica aziendale utilizzata per i rapporti con gli utenti, della modulistica per le attività interne soggette a registrazione di protocollo, delle istruzioni specifiche ricevute dagli uffici e attraverso lo studio di oggetti ricorrenti in modo frequente e che si è ritenuto utile codificare.

L'Allegato A viene aggiornato su supporto informatico ad ogni intervenuta variazione e/o aggiunta anche sulla base di specifiche indicazioni fornite dagli uffici e condiviso tra gli operatori dell'ufficio protocollo.

5.3 Istruzioni specifiche per gli uffici

Al fine di agevolare l'attività di protocollazione dei documenti pervenuti a mezzo e-mail inoltrati dagli Uffici all'indirizzo e-mail del protocollo per procedere alla registrazione, la Responsabile della gestione documentale ha chiesto di recepire specifiche istruzioni.

All'atto dell'inoltro devono essere dettagliatamente indicati: **OGGETTO**, **MITTENTE** e **UFFICI DI SMISTAMENTO PER COMPETENZA** e **CONOSCENZA**.

In questo modo l'operatore addetto alla protocollazione avrà la certezza delle informazioni necessarie per la registrazione ed il margine di errore o interpretazione sarà nullo.

5.4 Controllo fascicolazioni

Mensilmente viene effettuato un controllo delle fascicolazioni delle registrazioni di protocollo attraverso i filtri per classificazione del protocollo informatico. Al termine del controllo viene inviato a ciascun Ufficio competente per la fascicolazione una e-mail di promemoria contenente la specifica dei numeri di protocollo per i quali è necessario definire il fascicolo e viene individuato un limite temporale entro il quale provvedere, trascorso il quale viene effettuata un'ulteriore verifica a prova dell'attività svolta.

5.5 Riservatezza dati e informazioni

Come previsto dal DPS Aziendale e dalla normativa L.196/2003 e GDPR Reg europeo UE 2016/679, il personale addetto al protocollo è tenuto alla massima riservatezza in merito a tutta la documentazione che passa obbligatoriamente dall'ufficio.

La riservatezza è da applicarsi a tutta la corrispondenza in arrivo ed in partenza, e a tutte le comunicazioni inerenti il personale.

6 REGISTRO GIORNALIERO INFORMATICO DI PROTOCOLLO

Ai sensi della normativa vigente e del Manuale di gestione del protocollo informatico, il software Prototflow consente la produzione automatica del Registro giornaliero informatico di protocollo.

Tale registro è costituito dall'elenco delle informazioni, inserite in modo ordinato e progressivo, relative alle registrazioni di protocollo in arrivo ed in partenza effettuate nell'arco di uno stesso giorno.

- Le informazioni in esso contenute sono:
 - a) il numero di protocollo del documento generato automaticamente dal sistema;
 - b) la data di registrazione di protocollo assegnata automaticamente dal sistema e registrata in forma non modificabile;
 - c) il mittente per i documenti ricevuti o, in alternativa, il destinatario o i destinatari per i documenti spediti;
 - d) l'oggetto del documento;
 - e) la data e il protocollo del documento ricevuto, se disponibili;
 - f) l'impronta del documento informatico, se trasmesso per via telematica.
- I metadati minimi in esso contenuti sono:
 1. l'identificativo univoco e persistente;
 2. la data di chiusura (quindi la data di creazione del registro);
 3. il soggetto produttore (generato automaticamente dal sistema informatico con il nome, cognome e codice fiscale del Responsabile della gestione documentale);
 4. l'impronta del documento informatico;
 5. la denominazione dell'amministrazione;
 6. il codice identificativo dell'area organizzativa omogenea;
 7. l'oggetto (ossia "Registro giornaliero di protocollo");
 8. il codice identificativo del registro;

9. il numero progressivo del registro;
10. l'anno;
11. il numero della prima registrazione effettuata sul registro;
12. il numero dell'ultima registrazione effettuata sul registro;
13. la data della prima registrazione effettuata sul registro;
13. la data dell'ultima registrazione effettuata sul registro

Il contenuto del Registro giornaliero informatico di protocollo viene trasmesso, entro la giornata lavorativa successiva, al sistema di conservazione.

7 MONITORAGGIO FORNITORI

Le funzioni di gestione dei progetti, evoluzione e manutenzione del software (Protoflow – tQdoc) sono affidate per competenza al fornitore, e gestiti attraverso portale dedicato (<http://progetti.imteam.it/login>) che consente l'interfaccia con gli addetti dell'Ufficio Protocollo per l'invio di segnalazioni di difetto, supporto e nuova funzionalità, con indicazione dell'oggetto, descrizione, priorità, assegnazione a tecnico specifico ed eventuale trasmissione di allegati.

A seguito di inserimento della segnalazione la stessa viene aggiornata durante le varie fasi della lavorazione, sino alla chiusura. La piattaforma consente di avere una panoramica tempestiva delle segnalazioni, delle attività e dei tempi di intervento.

I soggetti incaricati della gestione dei rapporti con il fornitore sono la Responsabile della gestione documentale e suoi collaboratori, e il Responsabile della Conservazione a norma.

L'interfaccia con il fornitore è di competenza del RUP e/o del direttore dell'esecuzione, che provvedono alla valutazione del servizio secondo quanto previsto dalla PR.AGE.15.

PR. AGE. 13 Protocollo PEC rev 04

- 1. SCOPO**
- 2. RIFERIMENTI**
- 3. RESPONSABILITA'**
- 4. CAMPO DI APPLICAZIONE**
- 5. MODALITA' OPERATIVE**

Verifica	Approvazione
RSGQ	
Data 01/04/2021	Data

1. SCOPO

Lo scopo della presente procedura è quello di definire le modalità con cui viene protocollata la corrispondenza in entrata e in uscita tramite l'utilizzo della Posta Elettronica Certificata (PEC).

2. RIFERIMENTI

Norma UNI EN ISO 9001:2015

Codice dell'Amministrazione Digitale - Decreto Legislativo 7 marzo 2005 n. 82 e s.m.i. di cui ai D. Lgs 26 agosto 2016 n. 179 e D.L. n. 76/2020 (decreto semplificazioni)

3. RESPONSABILITA'

La responsabilità di svolgere le attività descritte nella presente procedura è degli operatori del protocollo e degli altri soggetti abilitati alla gestione della PEC.

4. CAMPO DI APPLICAZIONE

La presente procedura si applica alla corrispondenza in entrata e in uscita gestita tramite PEC.

5. MODALITA' OPERATIVE

5.1 Protocollo in entrata

1. Il sistema di protocollo informatico dell'Azienda è in grado di: ricevere documenti digitali, controllarne la validità, acquisirne, se disponibili, le informazioni relative alla registrazione di protocollo del mittente in maniera automatica. L'addetto al protocollo il primo giorno lavorativo successivo all'arrivo della pec, provvede all'assegnazione della classificazione e al suo smistamento.
2. Nel caso in cui la corrispondenza giunga da un mittente PEC già presente nell'archivio anagrafico del protocollo informatico, il software procede automaticamente all'indicazione del mittente. L'operatore trova nella fase di smistamento la registrazione di protocollo e procede alla classificazione, all'eventuale fascicolazione, all'inserimento dei riferimenti di protocollo e data della documentazione pervenuta ed allo smistamento per competenza e per conoscenza agli Uffici.
3. Nel caso in cui la corrispondenza giunga da un mittente PEC non presente nell'archivio anagrafico del protocollo informatico, l'operatore deve provvedere alla creazione di una nuova anagrafica ed

al relativo accorpamento dell'indirizzo PEC. L'operatore trova nella fase di smistamento la registrazione di protocollo e procede come descritto al punto 1.

5.2 Protocollo in uscita

1. Sono previsti tre orari di invio delle PEC alle 13.30, 16.30 e 18.30.
2. Gli step di invio delle PEC sono chiaramente identificati grazie alla presenza di una grafica che ne evidenzia lo stato:

ICONA BUSTA **BLU** – preso correttamente in carico dal gestore di PEC di mittente

ICONA BUSTA **GIALLA** – busta di trasporto firmata (sospeso tra i due punti di consegna)

ICONA FLAG **VERDE** – ricevuto correttamente dal gestore di PEC del destinatario

ICONA SEGNALE PERICOLO **ROSSO** – invio fallito

3. Gli operatori di protocollo provvedono a verificare il corretto invio delle PEC e nel caso di invio fallito procedono:
 - alla verifica della presenza/correttezza dell'indirizzo PEC all'interno dell'apposito campo nell'anagrafica del destinatario
 - all'invio forzato della PEC attraverso specifici comandi del protocollo informatico ed, in caso di ulteriore esito negativo, alla segnalazione all'Ufficio competente per presa contatto con il destinatario.

PR.CAM.01 CAMBIO ALLOGGIO REV. 01

1. **INDICE SCOPO**
2. **RIFERIMENTI**
3. **RESPONSABILITA'**
4. **CAMPO DI APPLICAZIONE**
5. **MODALITA' OPERATIVE**

ALLEGATI:

Richiesta parere Comune	MOD.CAM.01
Proposta aspirante cambio	MOD.CAM.02
Accettazione cambio alloggio	MOD.CAM.03
Decreto cambio alloggio	MOD.CAM.04
Comunicazione cambio alloggio	MOD.CAM.05
Rinuncia cambio alloggio	MOD.CAM.06

Il Responsabile Proponente	Verifica	Approvazione
Il Responsabile del Settore Patrimonio e Assegnazioni	RSGQ	Il Direttore
Rag. L. De Conti	Rag. N. Mazzilli	Ing. F. Falcieri

1. SCOPO

Scopo della presente procedura è descrivere le modalità con cui si sviluppa l'intero processo di cambio alloggio ERP.

2. RIFERIMENTI

Norma UNI EN ISO 9001:2015

Carta dei Servizi – giugno 2014

Legge regionale n. 39/2017

Regolamento attuativo n.4/2018 art21

3. RESPONSABILITÀ

La responsabilità è in capo a tutti gli operatori dell'Ufficio Assegnazioni che concorrono alla gestione del processo.

4. CAMPO DI APPLICAZIONE

La presente procedura si applica alle attività relative alla gestione del patrimonio di ERP attraverso il processo del cambio alloggio ai sensi di quanto disposto dall'art.21 del Regolamento Attuativo n.4/2018 della L.R. 39/2017.

In particolare l'Ufficio svolge attività di gestione dall'emanazione del Bandi di mobilità all'emissione del Decreto di assegnazione MOD.CAM.04, sottoscritto dal Responsabile del Settore Patrimonio e Assegnazioni e dal Direttore.

5. MODALITA' OPERATIVE

5.1 Emanazione bando di mobilità

Come previsto dall'Art. 43 della Legge Regionale n. 39/2017, l'Ater di Verona, di norma con cadenza biennale, l'Ufficio provvede alla predisposizione e pubblicazione del piano di mobilità al quale gli assegnatari di alloggi di ERP della medesima Azienda possono presentare domanda per ottenere un cambio dell'alloggio in cui risiedono.

5.2 Istruttoria di bando e gestione delle domande

Secondo quanto disposto dall'art. 21 del Regolamento Regionale n. 4/2018 gli operatori incaricati procedono alla verifica delle richieste di cambio alloggio pervenute e successivamente,

la commissione interna procede all'attribuzione dei punteggi e alla formazione della graduatoria provvisoria, la quale viene pubblicata all'albo dell'Ater di Verona ed è consultabile nell'apposita sezione del sito web aziendale.

Gli operatori incaricati provvedono a comunicare, tramite lettera raccomandata, il punteggio ottenuto da ciascun soggetto istante il quale ha facoltà di presentare ricorso entro 30 giorni dalla pubblicazione della graduatoria provvisoria. Trascorso tale termine la commissione, dopo l'esame di eventuali ricorsi, con decreto del Direttore si procede all'approvazione e alla successiva pubblicazione della graduatoria definitiva nell'apposita sezione del sito web aziendale.

5.3 Analisi ATER e comunicazione di priorità al Comune

Al fine di procedere con l'assegnazione, in funzione degli alloggi disponibili e della posizione in graduatoria degli assegnatari richiedenti il cambio di alloggio, il Consiglio di Amministrazione dell'ATER, sentito il Direttore, individua le priorità di intervento, comunicando all'Ufficio Assegnazioni e Ufficio Utenze le linee operative. Gli operatori incaricati a quel punto procedono, attraverso il MOD.CAM.01, ad inoltrare al Comune di riferimento comunicazione circa i cambi alloggio individuati dall'ATER e quindi le priorità da attribuire tra la graduatoria definitiva del bando di mobilità e la graduatoria vigente per l'assegnazione di alloggi di ERP.

5.4 Proposta cambio alloggio al richiedente

Avuta indicazione da parte dell'ATER e fatta la comunicazione al Comune, nel caso in cui la priorità indicata sia riferita al cambio alloggio, gli operatori dell'ufficio assegnazioni, procedono a contattare il richiedente per proporre l'alloggio disponibile per il cambio attraverso la comunicazione MOD.CAM.02.

5.5 Accettazione o rinuncia proposta cambio alloggio

Il richiedente cambio alloggio, ha facoltà di accettare, attraverso la compilazione del MOD.CAM.03, o rifiutare, attraverso la compilazione del MOD.CAM.06, la proposta di cambio alloggio.

5.6 Decreto di cambio alloggio

Segue l'iter procedurale di quanto previsto da PR.UAA.01, attraverso l'emissione del decreto di

cambio alloggio, MOD.CAM.04.

5.7 Comunicazione cambio alloggio

In caso di accettazione da parte del richiedente cambio alloggio, l'ufficio assegnazione alloggi comunica tramite il MOD.CAM.05., trasmesso con raccomandata AR, l'avvenuta assegnazione del nuovo alloggio.

5.8 Mobilità straordinaria

Si specifica che, in attuazione a quanto previsto dal comma 9 dell'art 21 del Regolamento Regionale n. 4/2018, l'Ater di Verona può autorizzare il cambio di alloggio in deroga alle modalità sopra descritte.

PR.DEC.01 DECADENZE LEGALE REV.02

INDICE

1. **SCOPO**
2. **RIFERIMENTI**
3. **RESPONSABILITA'**
4. **CAMPO DI APPLICAZIONE**
5. **MODALITA' OPERATIVE**

Segnalazione situazione di decadenza dall'assegnazione

Avvio procedimento di decadenza

Richiesta di parere alla Commissione

Emissione decreto di decadenza

Fase esecutiva della decadenza

ALLEGATI

AVVIO DECADENZA ART. 32 (PATRIMONIALI)	MOD.DEC.01
AVVIO DECADENZA ART. 38 (MOROSITA')	MOD.DEC.02
RICHIESTA PARERE COMMISSIONI ALLOGGI ART.32	MOD.DEC.03
RICHIESTA PARERE COMMISSIONI ALLOGGI ART.38	MOD.DEC.04
DECRETO DECADENZA ASSEGNAZIONE	MOD.DEC.05
MONITORAGGIO DECADENZE	MOD.DEC.07

Il Responsabile Proponente	Verifica	Approvazione
Il Responsabile del Settore Gestione dell'Abitare	RSGQ	Il Direttore

1. **SCOPO**

La presente procedura illustra la sequenza delle attività relative al processo di segnalazione e di gestione delle pratiche relative a situazioni di possibile perdita del diritto all'alloggio di edilizia pubblica sovvenzionata.

2. **RIFERIMENTI**

Norma UNI EN ISO 9001:2015

Carta dei Servizi – Settembre 2014

L.R. 39/2017 e s.m.i.

R.R 4/2018 e s.m.i

3. **RESPONSABILITA'**

La responsabilità dell'avvio del procedimento, della richiesta del relativo parere alla Commissioni di cui all'art. 33 comma 5, lett. b) della LR 39/2017 e dell'esecuzione all' Provvedimento di Decadenza dell'alloggio è l'Ufficio Gestione Conteziosi, Morosità e Verifiche Ispettive.

La responsabilità del rilascio del parere di cui all'art.33 comma 5 lett.b) della LR 39/2017 è della richiamata Commissione istituita dalla Regione.

4. **CAMPO DI APPLICAZIONE**

La procedura è applicata agli assegnatari che incorrono in una delle cause di perdita del diritto all'alloggio assegnato.

5. **MODALITA' OPERATIVE**

5.1 Segnalazione situazione di decadenza dall'assegnazione

Le situazioni di decadenza possono essere rilevate dagli uffici competenti secondo quanto definito dagli artt. 32 e 33 L.R. 39/2017, o tramite segnalazioni esterne (utenti amministratori condominiali o Uffici Comunali competenti)

5.2 Avvio procedimento di decadenza

Nel momento in cui viene segnalata o accertata la possibilità di sussistenza di situazioni di decadenza dall'assegnazione (art.32 L.R. 39/2019), l'ufficio Gestione Conteziosi, Morosità e

Verifiche Ispettive provvede all'invio all'utente interessato della lettera di avvio del procedimento di decadenza MOD.DEC.01 AVVIO DECADENZA ART.32 o MOD.DEC.02 AVVIO DECADENZA ART.38, con richiesta di controdeduzioni nei termini di 30 giorni per la decadenza dall'assegnazione (art. 19 Regolamento Regionale 4/2018).

5.3 Richiesta di parere alla Commissione

Trascorsi i termini indicati all'interno delle comunicazioni al punto 5.2, l'incaricato dell'ufficio Gestione Contenziosi, Morosità e Verifiche Ispettive provvede all'esame delle controdeduzioni pervenute.

L'iter della singola pratica è registrato e monitorato attraverso il Report MOD.DEC.07 MONITORAGGIO DECADENZE, riepilogativo che permette di tracciare il procedimento dall'avvio all'esecuzione della decadenza.

Nel caso in cui si verifichi l'avvenuto pagamento si procede alla chiusura del procedimento, inserendo la posizione dell'utente nella Sezione "Chiuse" dal MOD.DEC.07. MONITORAGGIO DECADENZE

Nel caso in cui l'utente non provveda al pagamento dell'insoluto, non ne richieda una rateizzazione, o che non vi siano interventi di sostegno economico a suo favore da parte dei servizi sociali territorialmente competenti, l'incaricato dell'ufficio trasmette alla Commissione Alloggi (sede) tramite lettera accompagnatoria MOD.DEC.03 RICHIESTA PARERE COMMISSIONE ALLOGGI ART.32 o MOD.DEC.04 RICHIESTA PARERE COMMISSIONE ALLOGGI ART.38.

Il parere della commissione assegnazione alloggi viene trasmesso al competente Ufficio Gestione Contenziosi, Morosità e Verifiche Ispettive tramite MOD.SC33.04 Comunicazione esito parere decadenza assegnazione Ater o Comune (Agec Verona).

In caso di parere contrario si provvede all'archiviazione del procedimento, in caso di parere favorevole, l'ufficio Gestione Contenziosi, Morosità e Verifiche Ispettive procede, entro 30 giorni dal ricevimento del parere della Commissione, con la predisposizione del Decreto di decadenza MOD.DEC.05 DECRETO DECADENZA ASSEGNAZIONE.

5.4 Fase esecutiva della decadenza

Successivamente all'emissione il decreto di decadenza sottoscritto dal Direttore, il responsabile del procedimento provvede all'affidamento di incarico al legale esterno, come da PR.AGS.06.

L'ufficio Gestione Contenziosi, Morosità e Verifiche Ispettive provvede a:

- comunicare all'ufficio Utente di registrare la risoluzione contrattuale c/o Agenzia Entrate;
- comunicare all'ufficio utente di procedere all'applicazione dell'indennità di occupazione (art. 17 c. 12 Regolamento 4/2018);
- trasmettere il Decreto di decadenza per la pubblicazione in Amministrazione Trasparente.

Al ricevimento della notifica del provvedimento di decadenza se l'utente rilascia spontaneamente l'immobile mediante consegna delle chiavi, l'ufficio Gestione Contenziosi, Morosità e Verifiche Ispettive procede alla chiusura della pratica e alla gestione della stessa come cessazione contrattuale.

In caso di mancato spontaneo rilascio il legale esterno incaricato prosegue il procedimento sino all'esecuzione dello soggio.

Report

L'incaricato dell'ufficio Gestione Contenziosi, Morosità e Verifiche Ispettive procede all'apertura in PROTOFLOW, nella sezione dedicata ai Procedimenti, di un fascicolo per ogni singola posizione che consente l'archiviazione della documentazione e l'inserimento di eventuali annotazioni. E' possibile monitorare lo stato di ciascuna pratica mediante la consultazione della scheda/fascicolo di riferimento.

Mediante l'estrazione su file .xls MOD.AGS.06.04 REPORT ATTIVITA' LEGALE in rete, è possibile monitorare i tempi di apertura e chiusura di ciascuna pratica.

PR.AGE.18 GESTIONE DATI E ATTENZIONE ALL'UTENTE

INDICE

1. SCOPO
2. RIFERIMENTI
3. RESPONSABILITÀ
4. CAMPO DI APPLICAZIONE
5. MODALITA' OPERATIVE

- 5.1 Monitoraggio attività aziendali
- 5.2 Gestione Customer satisfaction
- 5.3 Gestione Dati statistici

ALLEGATI

CRUSCOTTO DI MONITORAGGIO PERFORMACE AZIENDALI	MOD.AGE.18.01
CALENDARIZZAZIONE BREAFIG UFFICI	MOD.AGE.18.02
QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE UTENTI	MOD AGE.18.03
QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE WEB	MOD AGE.18.04
ANALISI QUESTIONARI DI SODDISFAZIONE UTENTI	MOD.AGE.18.05
ANALISI QUESTIONARI DI SODDISFAZIONE WEB	MOD.AGE.18.06
LIBRETTO STATISTICHE	MOD.AGE.18.07

Verificato	Approvato
RSGQ n.m.	
Data 13.01.2018	Data

1. SCOPO

La presente procedura definisce le modalità ed i criteri adottati per reperire analizzare e rendere noti i dati relativi all'andamento dell'organizzazione ai fini di monitorare gli standard di servizio e migliorare le prestazioni aziendali coinvolgendo il cliente nel processo di miglioramento.

2. RIFERIMENTI

Norma UNI EN ISO 9001:2015

3. RESPONSABILITÀ

Il Responsabile Sistema di gestione per la Qualità deve:

- raccogliere, analizzare ed elaborare, a cadenze temporali prestabilite, i dati di provenienza interna ed esterna;
- promuovere, unitamente alla Direzione attività rivolte a reperire le informazioni relative alle prestazioni aziendali, dal cliente mediante la predisposizione di appositi questionari di soddisfazione ;
- analizzare i risultati conseguiti in termini sia di efficacia sia di efficienza;
- sottoporre tali risultati al riesame della Direzione;
- Predisporre la pubblicazione le risultanze dei dati raccolti ed elaborati a cadenza annuale in forma cartacea e pubblicazione on line .

4. CAMPO DI APPLICAZIONE

La presente procedura trova applicazione nella gestione

- delle condizioni che influiscono in modo negativo sulla qualità del servizio e del Sistema Gestione Qualità adottato;
- dei reclami dei clienti;
- dei rilievi risultanti dai rapporti di sorveglianza effettuati dal RSQ;
- dei rilievi risultanti dai rapporti di sorveglianza dell'Organismo di Certificazione;
- del monitoraggio delle performance aziendali di ciascun settore;

5. MODALITÀ OPERATIVE

5.1 Monitoraggio attività aziendali

A cadenza quadrimestrale il RSGQ provvede tramite lettera sottoscritta dalla Direzione e trasmessa a mezzo mail, a richiedere a tutti gli uffici interessati dai processi inseriti all'interno del SGQ, i dati che la Direzione intende analizzare al fine di monitorare l'andamento delle prestazioni aziendali, rispetto alle annualità precedenti, e per porre in essere il piano di miglioramento elaborato.

I dati vengono trasmessi dal capo Area interessato al RSGQ e inseriti all'interno del MOD.AGE.18.01 ' CRUSCOTTO DI MONITORAGGIO PERFORMANCE AZIENDALI', report riassuntivo di dati numerici e dati contabili reperiti dall'Area Contabile.

I dati reperiti vengono sottoposti all'attenzione della Direzione per le analisi necessarie e per monitorare l'andamento ed eventualmente porre in essere azioni di intervento nel caso in cui risultassero non soddisfacenti con gli obiettivi aziendali.

Ad ogni incontro per l'analisi dei dati il RSGQ provvede alla compilazione del MOD. AGE.07.04 'VERBALE DI RIUNIONE INTERNA' che riassume le tematiche e le risultanze emerse durante il confronto con la Direzione.

Il MOD.AGE.07.04 viene archiviato all'interno del Report MOD.AGE.18.02 'CALENDARIZZAZIONE BREAFING UFFICI' all'interno del quale a cadenza annuale si registra la pianificazione dei breafing per ogni ufficio, ad incontro avvenuto i capi area trasmettono al RSGQ i verbali MOD.AGE.07.04 che vengono allegati al tabulato in visione completa alla Direzione e al RSGQ.

I dati e l'andamento delle performance annuali vengono analizzate e comparate con i risultati degli anni precedenti, in sede di riesame della direzione annuale.

5.2 Gestione Customer satisfaction

Periodicamente , gli incaricati alla gestione SGQ provvedono su indicazione dei temi da analizzare per la Direzione, alla predisposizione del MOD AGE.18.03 'QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE UTENTI' finalizzato al monitoraggio del grado di soddisfazione degli assegnatari, e MOD AGE.18.04 'QUESTIOANRIO DI SODDISFAZIONE WEB' finalizzato alla raccolta del grado di soddisfazione di tutti i soggetti che si interfacciano con l'organizzazione.

Il MOD.AGE.18.03 è a disposizione presso gli uffici che hanno contatto con gli utenti, e viene comunque inviato, a cadenza concordata con la Direzione, presso l'abitazione dell'utente il quale può trasmettere il modello compilato – in forma anonima- a mezzo fax mail o personalmente presso la sede inserendolo all'interno del raccoglitore dedicato.

La raccolta dei questionari avviene a cura dell'operatore del SGQ , i dati vengono rilevati all'interno del Report MOD.AGE.18.05 'ANALISI QUESTIONARI DI SODDISFAZIONE UTENTI', il modello cartaceo viene conservato presso l'Archivio Generale per un periodo di 5 anni.

Il MOD.AGE. 18.04 è pubblicato sul sito internet aziendale, può essere compilato on line e trasmesso direttamente premendo il pulsante INVIO, e il documento perviene in forma anonima presso l'organizzazione.

Le risultanze vengono automaticamente rilevate all'interno del Report MOD.AGE. 18.06 'ANALISI QUESTIONARI DI SODDISFAZIONE WEB', gestito dall'Assistente di Direzione, il quale a cadenza annuale provvede alla trasmissione a mezzo mail del RSGQ, delle risultanze emerse.

Gli incaricati al SGQ provvedono ad analizzare i dati raccolti a predisporre i relativi grafici e dopo averli sottoposti ad analisi della Direzione, che provvede a elaborare con le Aree interessate eventuali azioni di miglioramento nel caso in cui si rilevassero criticità, rendono pubbliche le risultanze emerse attraverso pubblicazione on line e presso la sede al fine di fornire un feedback agli utenti, circa le loro opinioni relative all'azienda.

5.3 Gestione Dati statistici

I dati raccolti all'interno del MOD.AGE.18.01 e altri dati di dettaglio provenienti dai diversi uffici (Utenza- Manutenzione- Patrimoni-Urp- C.A.A.) vengono analizzati elaborati all'interno di grafici riassunti in un libretto annuale MOD.AGE.18.07 'LIBRETTO STATISTICHE' , pubblicato su sito aziendale e prodotto in forma cartacea a disposizione degli utenti/interessati, presso la sede.

PR.AGS.01 Utenza 01. REV. 03

INDICE

- 1. SCOPO**
- 2. RIFERIMENTI**
- 3. RESPONSABILITA'**
- 4. CAMPO DI APPLICAZIONE**
- 5. MODALITA' OPERATIVE**
 - Archiviazione Pratiche Assegnazione**
 - Archiviazione Pratiche Redditali**

Il Responsabile	Verifica	Approvazione
Ufficio Utenza	RSGQ	Direzione
Rag. Annalisa Lonardi	Rag. N. Mazzilli	Ing. Franco Falcieri

1. SCOPO

Scopo della presente procedura è regolare le modalità di archiviazione della documentazione di competenza dell'ufficio utenza.

2. RIFERIMENTI

Norma UNI EN ISO 9001:2015

Carta dei Servizi – Giugno 2014

3. RESPONSABILITÀ

È responsabilità del Responsabile ufficio e di tutti gli operatori componenti l'ufficio utenza applicare quanto descritto nella presente procedura.

4. CAMPO DI APPLICAZIONE

La presente procedura si applica a tutta la documentazione necessaria a formare il fascicolo "Pratica Assegnazione" e "Pratica situazione economica" come descritto al punto successivo.

5. MODALITA' OPERATIVE

5.1 Archiviazione Pratica Assegnazione

L'archiviazione deve essere eseguita come segue:

Il codice (n. di cantiere) equivale alla numerazione data all'intervento sin dalla data del finanziamento e può essere costituito da 1 o più fabbricati con i rispettivi alloggi.

L'archivio è suddiviso:

- a) Categoria amministrativa (leggasi Ente originario di provenienza del bene)
- b) Ordine progressivo di Cantiere.

Per ogni Cantiere è previsto:

- Fascicolo generale contenente:
 - Corrispondenza Cantiere (corrispondenza che interessa il fabbricato e/o tutti gli inquilini nel loro insieme).

- Patrimonio (dati tecnici e/o patrimoniali e scheda fabbricato trasmessa da Ufficio Tecnico in caso di nuove costruzioni o Ufficio Patrimonio in caso di acquisizioni patrimoniali).
- Elenco primi assegnatari – Mod. AGS.04.25 (Rif. PR.AGS.04)
- Cartella per ogni singolo alloggio archiviata in ordine alfabetico per inquilino, riportante altresì sull'esterno oltre al nominativo anche il Codice immobile.

La cartella dell'assegnatario deve contenere sempre:

- decreto di assegnazione (di ATER di Verona);
- verbale di consegna alloggio (Mod. AGS 04.03) + Modello Manutenzione Sfitti MA.SFI.01.09;
- documento identità personale e ISEE;
- autocertificazione stato di famiglia (Mod. AGS. 04.34);
- copia contratto di locazione;
- corrispondenza e/o comunicazioni, autorizzazioni ecc. relative all'assegnatario;
- denuncia per legge anti-terrorismo (documento della Questura);
- informativa ed autorizzazione al trattamento dei dati personali (privacy);
- comunicazione inizio locazione all'ufficio Autogestione Mod. AGS 04.32.

All'interno della cartella relativa al singolo alloggio, viene archiviata la cartella dell'assegnatario che può essere di colore giallo e/o azzurro, e può contenerne più di una.

La **cartellina gialla** deve essere usata al momento della prima assegnazione dell'alloggio; nel frontespizio sono indicati:

- 1) identificazione dell'alloggio con n. interno, piano, scala, fabbricato, cantiere e codice immobile, comune e indirizzo;
- 2) Cognome e nome dell'inquilino con data decorrenza del contratto.

La **cartellina azzurra** deve essere usata per tutte le assegnazioni successive alla prima; nel frontespizio sono indicati:

- 1) dati identificativi dell'alloggio (come per la cartellina gialla);

- 2) cognome e nome del precedente assegnatario, motivo della cessazione del contratto (disdetta, decesso, sfratto, cambio intestazione, scambio, decadenza ecc...), data ripresa in consegna chiavi dell'alloggio;
- 3) cognome e nome del nuovo assegnatario e tutti gli altri dati come per la cartella gialla.

Il Codice (n° cantiere) di archiviazione è così costituito:

ZZZ/YYYYY

ZZZ indica la categoria amministrativa ovvero se trattasi alloggio:

- | | | |
|----------------------------------|--|---------------------------|
| <input type="checkbox"/> A.T.E.R | (001) | |
| | <input type="checkbox"/> STATO | (003) |
| | <input type="checkbox"/> ex-INA-CASA | (004) |
| | <input type="checkbox"/> ex-GESCAL | (005) |
| | <input type="checkbox"/> STATO legge 1676/60 | (009 braccianti agricoli) |
| | <input type="checkbox"/> ex-ISES | (018) |
| | <input type="checkbox"/> ex-INCPC | (020) |
| | <input type="checkbox"/> ex-INCIS | (023) |
| | <input type="checkbox"/> coop.gescal | (016). |

YYYYY corrispondono al n. di cantiere (della categoria amministrativa considerata) assegnati in ordine cronologico dalla ragioneria (Affari Contabili).

Esempio: codice 001/00427 trattasi di un alloggio di proprietà originaria dell'A.T.E.R. intervento n. 427 realizzato in Peschiera del Garda loc. Portovecchio, Via Abruzzi (legge 457/78)

5.2 Archiviazione pratiche situazioni economiche.

L'archiviazione delle pratiche reddituali avviene assegnando un codice immobile così costituito:

XXX000ZZZYYYYYYAABBCCC

Il codice è così costituito:

XXX le prime tre lettere indicano la società proprietaria degli alloggi

- A11 Alloggi di esclusiva proprietà dell'A.T.E.R. (cioè senza contributo tot. o parz. dello Stato e/o altri enti).
- A12 Alloggi di edilizia sovvenzionata di proprietà dell'A.T.E.R. (realizzati a totale carico e/o contributo dello Stato e/o pervenuti all'A.T.E.R. con il DPR 1036/72 e/o con la L.388/ 2000).
- A13 Alloggi di edilizia agevolata di proprietà dell'A.T.E.R. (realizzati con finanziamento i cui interessi sono a carico dell'Azienda).
- A14 Alloggi di proprietà del Demanio dello Stato.
- A30 Alloggi di proprietà di Comuni diversi gestiti dall'A.T.E.R. (solo per la parte amministrativa-contabile dei canoni).

000 Il secondo gruppo di lettere sta ad indicare il Comune di appartenenza dell'alloggio considerato (vedi tabella allegata).

ZZZ Il terzo gruppo di lettere sta ad indicare la categoria amministrativa ovvero la provenienza originaria delle proprietà e/o finanziamenti e/o realizzazioni (vedi categoria amministrativa descritta nell'archiviazione pratica assegnatari).

YYYYY Il quarto gruppo di lettere sta ad indicare il n. di cantiere relativo alla categoria amministrativa considerata (è costituito da 5 caselle poiché in alcune categorie amministrative la numerazione era quella esistente a livello nazionale, vedi categoria archiviazione pratica assegnatari).

AA Il quinto gruppo sta ad indicare il n. di fabbricati costituenti e/o realizzati in tale cantiere.

BB Il sesto gruppo di lettere sta ad indicare se presente il n. progressivo della scala del fabbricato considerato (scala 1 = scala A ecc.);

N.B.: al posto delle lettere BB possono esserci 2 spazi vuoti che indicano la mancanza di

scale nel fabbricato. Può significare che si tratta di un fabbricato dotato di un solo vano scala o di un fabbricato a "schiera".

CCC L'ultimo gruppo di lettere sta ad indicare il n. di interno dell'alloggio nel vano scala considerato (ed in mancanza di scala, all'interno ditale corpo di fabbrica).

In tale contesto, nelle cartelline di archiviazione del reddito familiare, ordinate secondo l'ordine di codice suindicato è segnato sull'esterno oltre al codice suddetto anche il cognome e nome dell'assegnatario.

All'interno di queste sono contenute le cartelle di ogni singolo assegnatario contenente eventuali corrispondenza relativa alla richiesta di variazione del canone di locazione

Cod.	COMUNI		
001	AFFI	032	ERBE'
002	ALBAREDO D'ADIGE	033	ERBEZZO
003	ANGIARI	034	FERRARA DI M.B.
004	ARCOLE	035	FUMANE
005	BADIA CALAVENA	036	GARDA
006	BARDOLINO	037	GAZZO VERONESE
007	BELFIORE	038	GREZZANA
008	BEVILACQUA	039	ILLASI
009	BONAVIGO	040	ISOLA DELLA SCALA
010	BOSCHI S.ANNA	041	ISOLA RIZZA
011	BOSCOCHIESANUOVA	042	LAVAGNO
012	BOVOLONE	043	LAZISE
013	BRENTINO BELLUNO	044	LEGNAGO
014	BRENZONE	045	MALCESINE
015	BUSSOLENGO	046	MARANO DI VALPOLICELLA
016	BUTTAPIETRA	047	MEZZANE DI SOTTO
017	CALDIERO	048	MINERBE
018	CAPRINO VERONESE	049	MONTECCHIA D/CROSARA
019	CASALEONE	050	MONTEFORTE D'ALPONE
020	CASTAGNARO	051	MOZZECANE
021	CASTEL D'AZZANO	052	NEGRAR
022	CASTELNUOVO DI VERONA	053	NOGARA
023	CAVAION VERONESE	054	NOGAROLE ROCCA
024	CAZZANO DI TRAMIGNA	055	OPPEANO
025	CEREA	056	PALU'
026	CERRO VERONESE	057	PASTRENGO
027	COLOGNA VENETA	058	PESCANTINA
028	COLOGNOLA AI COLLI	059	PESCHIERA DEL GARDA
029	CONCAMARISE	060	POVEGLIANO VERONESE
030	COSTERMANO	061	PRESSANA
031	DOLCE'	062	RIVOLI VERONESE
063	RONCA'	081	SOAVE
064	RONCO ALL'ADIGE	082	SOMMACAMPAGNA
065	ROVERCHIARA	083	SONA
066	ROVEREDO DI GUA	084	SORGA

067	ROVERE VERONESE	085	TERRAZZO
068	SALIZOLE	086	TORRI DEL BENACO
069	S.BONIFACIO	087	TREGNAGO
070	S.GIOVANNI ILARIONE	088	TREVENZUOLO
071	S.GIOVANNI LUPATOTO	089	VALEGGIO SUL MINCIO
072	SANGUINETTO	090	VELO VERONESE
073	S.MARTINO B.ALBERGO	091	VERONA
074	S.MAURO DI SALINE	092	VERONELLA
075	S.PIETRO DI MORUBIO	093	VESTENANUOVA
076	S.PIETRO INCARIANO	094	VIGASIO
077	S.AMBROGIO DI VALPOLICELLA	095	VILLABARTOLOMEA
078	S.ANNA DI ALFAEDO	096	VILLAFRANCA DI VERONA
079	S.ZENO DI MONTAGNA	097	ZEVIO
080	SELVA DI PROGNO	098	ZIMELLA

PR AGS 05 Erogazione Servizio Autogestione rev 09

INDICE

- 1. SCOPO**
- 2. RIFERIMENTI**
- 3. RESPONSABILITA'**
- 4. CAMPO DI APPLICAZIONE**
- 5. MODALITA' OPERATIVE**

Convocazione assemblea

Predisposizione millesimi

Comunicazione

Liquidazioni

ALLEGATI

All. A Convocazione assemblea assegnatari in locazione	Mod. AGS.05.01
All. B Convocazione assemblea condomini	Mod. AGS.05.02
All. C Tabella millesimale	Mod. AGS.05.03
All. D Comunicazione variazione anagrafica assegnatari	Mod. AGS.05.04
All. M Pagamenti comunicazione esterna	Mod. AGS.05.12
All. P Liquidazione quote lavori contabile	Mod. AGS.05.16
All. R Lettera di sollecito morosità spese autogestione	Mod. AGS.05.18
All. S Report mensile liquidazioni	Mod. AGS.05.19
All. T Report mensile Comunicazioni	Mod. AGS.05.20
All. U XLS Anticipazioni morosità	Mod. AGS.05.21

1 Verifica	Approvazione
RSGQ	
Data 08.04.2021	Data

1. SCOPO

Scopo della presente procedura è descrivere le modalità con cui si sviluppa l'intero processo di erogazione del servizio prodotto dall'ufficio autogestione e condomini.

2. RIFERIMENTI

Norma UNI EN ISO 9001:2015

Carta dei Servizi – Giugno 2014

L.R. 39/2017 e successive s.m.i

3. RESPONSABILITÀ

La responsabilità delle procedure indicate è in capo all'Ufficio Autogestione.

4. CAMPO DI APPLICAZIONE

La presente procedura si applica alle attività relative alla gestione degli spazi comuni degli edifici in proprietà completa di Ater e in edifici in cui l'Azienda risulta condomino, operando quale supporto a:

- rappresentanti dell'autogestione/capi scala nominati ai sensi e per gli effetti di cui alla LR 39/2017 e il relativo Regolamento di Autogestione;
- amministratori di condominio nominati ai sensi e per gli effetti di cui alle disposizioni attuative del codice civile.

Idoneo protocollo d'intesa regola i rapporti tra l'Azienda e i rappresentanti dell'autogestione e gli amministratori di condominio.

5. MODALITÀ OPERATIVE

4.1 Predisposizione tabelle millesimali

Predisposizione tabelle millesimali per il funzionamento delle autogestioni e dei condomini ai fini della ripartizione delle spese.

documenti in ingresso: documentazione tecnica (ufficio tecnico)
metrature - abbinamento contatori (ufficio utenza /Sepa@com)

documenti in uscita: tabelle millesimali (**Mod. AGS.05.03**)

4.2 Convocazione assemblea

Convocazione della prima assemblea degli assegnatari per i fabbricati nuovi ai fini della costituzione dell'autogestione e della nomina del rappresentante dell'autogestione.

documenti in ingresso: comunicazione prima assegnazione alloggi fabbricato nuovo
(da Ufficio Utenza)

documenti in uscita: convocazione assemblea assegnatari in locazione (**MOD.AGS. 05.01**)

In caso di edifici con impianti centralizzati, propedeutica nomina del rappresentante dell'autogestione, individuato con evidenza pubblica, da parte dell'Azienda (decreto direttore), ricorrendo all'istituto Albo degli Amministratori, tramite il criterio della rotazione. La nomina è oggetto di ratificata in sede di prima assemblea degli assegnatari.

Costituzione del condominio (condomini > 8) su richiesta dei nuovi proprietari o per esecuzione di interventi di manutenzione straordinaria.

documenti in ingresso: richiesta di costituzione o convocazione assemblea condominiale per lavori di manutenzione straordinaria.

documenti in uscita: convocazione assemblea condomini (**Mod. AGS.05.01**)

4.3 Comunicazione

Comunicazione al rappresentante e/o all'amministratore del ricevimento della disdetta e/o di nuova assegnazione.

documenti in ingresso: cessazione locazione e nuova assegnazione (da ufficio Utenza);
cessazione locazione per sfratto (da uff. Legale);
comunicazione di disdetta (da uff. Manutenzione).

documenti in uscita: comunicazione variazione anagrafica assegnatari (**Mod.AGS.05.04**)

Comunicazione al rappresentante e/o all'amministratore del cambio intestazione del contratto di locazione.

documenti in ingresso: comunicazione subentro intestazione contratto di locazione
(da Ufficio Utenza)

documenti in uscita: comunicazione variazione anagrafica assegnatari (**mod.AGS.05.04**)

Comunicazione al rappresentante e/o all'amministratore dello scambio consensuale di alloggi.

documenti in ingresso: comunicazione di scambio alloggi in locazione da Uff. Utenza

documenti in uscita: comunicazione variazione anagrafica assegnatari (**MOD.AGS.05.04**)

documenti in ingresso: (stampa periodica elenco alloggi venduti dal programma gestionale)

documenti in uscita: comunicazione all'amministratore/rappresentante vendita alloggio
(**MOD.AGS.05.04**)

Le registrazioni relative alle comunicazioni di variazione anagrafica dell'utente avvengono tramite l'utilizzo del Report in gestione all'ufficio utenza (**mod.AGS.04.31**)

4.4 Liquidazioni

Tutte le liquidazioni delle somme per le spese ed i servizi comuni, sono effettuate mediante l'utilizzo di file elettronici in formato digitale, la cui trasmissione avviene mediante flusso liquidazioni/autorizzativo agli uffici interessati.

Propedeutico alla predisposizione di ogni liquidazione è la ricezione del bilancio.

Ogni liquidazione ed anticipazione è preceduta dalla verifica da parte dell'ufficio del:

- bilancio consuntivo;
- bilancio preventivo;
- confronto con ufficio manutenzioni per liquidazione piccole manutenzioni.

4.4.1 Liquidazioni per anticipazioni somme utenti morosi

Al ricevimento da parte dell'amministratore o rappresentante autogestione della richiesta di anticipazione somme è avviata l'istruttoria volta a:

- accertare che l'amministratore/rappresentante autogestione abbia effettuato tutte le azioni, al fine che l'utente regolarizzi la propria posizione (protocollo d'intesa);
- diffidare e sollecitare direttamente l'utente;
- valutare congiuntamente (con incontro quindicinale o mensile) con ufficio legale le singole posizioni di morosità;
- chiedere il contributo economico al Comune di competenza, se necessità

Se il riscontro è negativo e si determina di procedere all'anticipazione, l'ufficio provvede alla predisposizione dell'autorizzazione dell'anticipazione (**MOD.AGE.15.01**), siglata dal Direttore, Responsabile Area e Responsabile Ufficio.

Attraverso il flusso delle liquidazioni l'anticipazione – (**MOD.AGE.15.01**) nel quale viene indicato il nominativo dell'utente moroso, la causale dell'importo anticipato - è trasmessa all'area contabile, per la liquidazione e l'emissione del mandato, e all'ufficio legale per il successivo addebito delle somme in fattura.

Al ricevimento della data e numero di mandato, tramite flusso liquidazioni/ autorizzativo, l'ufficio autogestione provvede a informare l'amministratore o rappresentante circa l'avvenuto pagamento (**Mod. AGS 05.12**).

documenti in ingresso: richiesta amministratore o rappresentante e documentazione
documenti in uscita: autorizzazione anticipazione (**MOD.AGE.15.01**) comunicazioni
avvenuto pagamento (**Mod. AGS 05.12**)

4.4.2 Liquidazioni spese generali d'amministrazione

Liquidazione delle spese generali d'amministrazione a carico della proprietà, previa verifica corretta imputazione della spesa e versamenti effettuati.

documenti in ingresso: bilanci preventivi e consuntivi
documenti in uscita: autorizzazione liquidazione (**MOD.AGE.15.01**) e comunicazione
avvenuto pagamento (**Mod.AGS.05.12**)

4.4.3 Liquidazione spese per alloggi sfitti

Liquidazione delle spese dei servizi comuni degli alloggi sfitti, previa verifica della corretta imputazione della spesa, verifica alla data della scadenza della rata se l'alloggio è sfitto e versamenti effettuati.

documenti in ingresso: bilanci preventivi e consuntivi richiesta;
documenti in uscita: autorizzazione pagamento spese servizi alloggi sfitti (**MOD.AGE.15.01**) e
comunicazione avvenuto pagamento (**Mod.AGS.05.12**).

L'archiviazione delle liquidazioni, anticipazione morosità contabile, liquidazione quote proprietà contabile, liquidazione alloggi sfitti contabile e liquidazione quote lavori contabile, (**MOD.AGE.15.01**) avviene nella sezione Protocollo (nel quale è stato costituito un archivio contenente ogni singolo fabbricato) TQ Doc ⇔ Liquidazioni ⇔ Autogestione ⇔ Fabbricato di riferimento.

Nel caso di pagamenti di spese condominiali effettuati dall'utente direttamente sui conti bancari/postali o contanti presso gli uffici competenti dell'Azienda, o in caso di corresponsione di interventi economici effettuati dai Comuni o da soggetti terzi per conto degli assegnatari, direttamente presso la tesoreria dell'Azienda, o in caso di pagamenti errati e/o eccedenti da parte degli utenti/amministratori condominiali/rappresentanti autogestione, l'ufficio provvede a liquidare le somme pervenute, mediante (**MOD.AGE.15.01**) che autorizza l'area contabile al pagamento delle somme al creditore segnato in liquidazione.

4.4.5 Reportistica

L'Ufficio gestisce due tabulati excel relativi alle liquidazioni mensili generate e alle comunicazioni esterne.

Il Report delle liquidazioni (**Mod.AGS.05.19**) ha la funzione di controllo sul rispetto dei tempi indicati dalla Carta dei Servizi, mediante apposito contatore.

Mensilmente si procede all'inserimento dei dati relativi alle liquidazioni distinte per tipologia, mettendo in evidenza l'importo economico delle stesse.

Attraverso un filtro si conteggiano gli importi liquidati per tipologia di capitolo di spesa, e si rilevano le eventuali non conformità rispetto agli standard.

Il Report delle comunicazioni (**Mod.AGS.05.20**) ha la funzione di controllo sul rispetto dei tempi indicati dalla Carta dei Servizi, mediante apposito contatore.

Le comunicazioni sono distinte per tipologia e non conformità rispetto agli standard.

Il Report **Mod.AGS.05.21 XLS ANTICIPAZIONE MOROSITA'**, riassume l'iter di gestione delle anticipazioni somme per morosità in nome e per conto dell'assegnatario moroso nei confronti dell'amministratore/ rappresentante dell'autogestione. All'interno del report viene registrata la data di richiesta da parte dell'amministratore/rappresentante, l'anagrafica utente/alloggio, l'importo insoluto e relativa imputazione da bilancio e tutto l'iter procedurale per il recupero delle somme antecedente all'anticipazione somme da parte di Ater.

Indice

- 1. Scopo**
- 2. Campo di applicazione – Assetto organizzativo**
- 3. Documenti di riferimento**
- 4. Struttura organizzativa e responsabilità**
- 5. Contenuto procedurale**

ALLEGATI

A	Rapporto controllo intervento	Mod.MA.PA 01.02
B	Rapporto non conformità	Mod.MA.PA 01.03
C	Rapporto di sopralluogo	Mod.MA.PA 01.04
D	Rimborso spesa riparazione caldaia	Mod.MA.PA 01.07
E	Sostituzione caldaia	Mod.MA.PA 01.08
F	Recupero Quota Caldaia	Mod.MA.PA 01.09
G	Richiesta di intervento manutentivo	Mod.MA.PA 01.10
H	Scheda di Valutazione Imprese	Mod.MA.PA 01.11
I	Autorizzazione Installazione Stufe Legna/Pellet	Mod.MA.PA 01.12
J	Autorizzazione Installazione Condizionatore	Mod.MA.PA 01.13
K	Autorizzazione Sostituzione Serramenti	Mod.MA.PA 01.14
L	Autorizzazione Sostituzione Vasca con Doccia	Mod.MA.PA 01.15
M	Lettera Commerciale Affidamento Incarico	Mod.MA.PA 01.16
N	Richiesta Offerta	Mod.MA.PA 01.17
O	Richiesta eliminazione B.A.	Mod.MA.PA 01.18
P	Richiesta Autorizzazione interventi a carico assegnatario	Mod.MA.PA 01.20
Q	Report CPI	Mod.MA.PA 01.21
R	Contratti attivi anno.... Conto termico	Mod.MA.PA 01.22
S	Verbale di consegna lavori	Mod.MA.PA 01.23
T	Verbale di ultimazione lavori	Mod.MA.PA 01.24
U	Verbale consegna lavori urgenza	Mod.MA.PA.01.25
V	Scheda di valutazione sostituzione caldaia	Mod.MA.PA.01.26
X	Rimborso assegnatario-condominio	Mod.MA.PA.01.27
Y	Report verifica rimborsi	Mod.MA.PA.01.28

Z	Riscontro rimborso caldaia 65	Mod.MA.PA.01.29
A1	Rimborso caldaia richiesta integrazione	Mod.MA.PA.01.30
B1	Riscontro rimborso riparazione caldaia 49	Mod.MA.PA.01.31
C1	Check list sostituzione caldaia a condensazione	Mod.MA.PA.01.32

Il Responsabile	Verifica	Approvazione
Manutenzioni Ordinarie e sede e Riqualificazioni Energetiche	RSGQ	Direzione

1.0 SCOPO

Il documento ha lo scopo di definire i criteri e le modalità gestionali con cui viene effettuato il controllo tecnico-amministrativo e la direzione dei lavori per la realizzazione dei lavori di manutenzione ordinaria e straordinaria sugli alloggi locati di proprietà ATER.

2.0 CAMPO DI APPLICAZIONE – ASSETTO ORGANIZZATIVO

La procedura si applica alla manutenzione su immobili o unità immobiliari per i quali ATER è amministratore o nominato gestore.

Tali interventi di manutenzione sono definiti di manutenzione ordinaria, straordinaria, pronto intervento o riatto alloggi e vengono effettuati sul patrimonio ATER e/o di altro Ente per i quali l'Ufficio Manutenzione di ATER effettua la Direzione dei lavori e la sicurezza Dlgs 81/2008.

L'assetto organizzativo dell'Ufficio Manutenzione, coordinato dal Dirigente Tecnico, è il seguente:

- UFFICIO MANUTENZIONE ORDINARIA, che fa capo al Responsabile Manutenzione Ordinaria, coadiuvato dall'Ufficio Attività Amministrativa;
- UFFICIO MANUTENZIONE STRAORDINARIA E RECUPERO SFITTI che fa capo al Responsabile Manutenzione Straordinaria, coadiuvato dall'Ufficio Attività Amministrativa;

3.0 DOCUMENTI DI RIFERIMENTO

La presente procedura fa riferimento a:

- a) UNI EN ISO 9001:2015;
- b) Manuale Qualità ATER;
- c) D.Lgs 50/2016 e s.m.i – Codice dei contratti pubblici;
- d) D.P.R. n° 207/2010 - Regolamento di esecuzione ed attuazione del D.Lgs 163/2006, per la parte vigente;
- e) Legge n° 166/02 e s.m.i – Disposizioni in materia di infrastrutture e trasporti;
- f) Norme UNI e Norme CEI per lo sviluppo di progetti;
- g) D.lgs 81/2008 e s.m.i;
- h) Art. 8 - 14 e 16 della Legge n° 46/90 e s.m.i, Legge n° 10/91 e s.m.i e D.M. 22 gennaio 2008 n. 37;
- i) Legge n. 457/78 art. 31;
- j) Legge 136/2010 e s.m.i.
- k) Norme, decreti, leggi statali e regionali di settore;

l) Regolamento assegnatari adottato con delibera CdA

4.0 TERMINI E DEFINIZIONI

4.1 manutenzione

Complesso delle operazioni necessarie a conservare la conveniente funzionalità ed efficienza.

4.2 manutenzione non programmata: (interventi di natura ordinaria e straordinaria Legge 457/78 art. 31 Lettera “A” ordinaria – “B” straordinaria): intervento finalizzato al mantenimento della normale condizione manutentiva degli alloggi e dei fabbricati e/o il ripristino delle condizioni di sicurezza degli impianti condominiali.

4.3 manutenzione di pronto intervento: Trattasi non programmata – straordinaria (come sopra) ma che necessita di intervento immediato-urgente in un tempo definito max 24 h.

4.4 gestione dei servizi (esclusiva per la sede)

Manutenzione dell'impianto fognario, degli ascensori, degli impianti di riscaldamento/condizionamento, e di tutti gli altri impianti oltre agli interventi edili e di serramentistica.

4.5 riatto alloggi

Attività avviata nel momento in cui vengono riconsegnate all'ATER le unità immobiliari per cessata locazione. Tali unità saranno oggetto di intervento di manutenzione ordinaria/straordinaria, in base alle esigenze abitative dei vari Comuni ed alle risorse economiche di bilancio a disposizione dell'ufficio.

4.6 manutenzione programmata: (interventi di natura ordinaria e straordinaria Legge 457/78 art. 31 Lettera “A” ordinaria – “B” straordinaria): intervento mirato e di costo elevato programmato, per cui gestito con appalto distinto e specifico in cui sono definite lavorazioni e tempi. Interventi volti a ridurre la probabilità di guasto o la degradazione del funzionamento del fabbricato e degli alloggi; alcuni degli interventi possono essere capitalizzati in quanto oltre ai suddetti requisiti presentano caratteristiche tecniche, finanziarie o di legge tali da consentire l'incremento del valore patrimoniale del bene

5. STRUTTURA ORGANIZZATIVA E RESPONSABILITA'

Le responsabilità primarie/decisionali e di collaborazione, oggetto di procedura, vengono identificate nella matrice seguente:

FASI					
FASI RELATIVE ALL'ATTIVITÀ DI MANUTENZIONE	RM	TM	AZ	APT	ATM
<i>PROGRAMMAZIONE DELLA MANUTENZIONE</i>	P	C			
<i>ELABORATI APPALTO DI GARA</i>	P	C			
<i>DIREZIONE LAVORI</i>	P	C	C		C
<i>COORDINAMENTO INTERVENTI</i>		P			
<i>RICHIESTA INTERVENTO</i>		C	P		C
<i>VERIFICA POSIZIONE CLIENTE</i>			P		
<i>ASSEGNAZIONE INTERVENTO</i>			P		
<i>SOPRALLUOGO PREVENTIVO</i>	P	P	C		C
<i>STIMA E COMPUTAZIONE COSTI</i>	P	C	C		C
<i>ORDINATIVO LAVORO ALL'IMPRESA</i>			P		
<i>ACCERTAMENTO FINE LAVORI O SOPRALLUOGO</i>			P		
<i>CONTABILIZZAZIONE COSTI</i>	P	C	C		C
<i>LIQUIDAZIONE</i>	P	P			C
<i>REGISTRAZIONE SU SISTEMA INFORMATICO</i>			P	P	P
<i>CONTROLLO PREVISIONI DI SPESA COMPARTO</i>	P	P	C		C
<i>REGOLARIZZAZIONE FABBRICATI</i>	P		C	C	
<i>VERIFICA DOCUMENTAZIONE TECNICA</i>	C	C	C	P	C
<i>RIMBORSI, RIPARTIZIONI SPESE, POLIZZE ECC...</i>		C			P
<i>SCHEDE E RAPPORTI REGIONE VENETO</i>				C	P
<i>REDAZIONE A.P.E.</i>	P		C		
P = Responsabilità Principale C = Collaborazione, responsabilità delegata					
RM: Responsabile Manutenzione Ordinaria – TM: Tecnico manutenzione – AZ: assistente di zona– APT: Assistente patrimonio tecnico–ATM: Assistente tecnico- amministrativo					

6. CONTENUTO PROCEDURALE

Generalità

Il territorio, su cui è presente il patrimonio di ATER, e/o altri Enti, oggetto di manutenzione, è stato suddiviso in zone ad ognuna delle quali è stato assegnato un Tecnico quale responsabile della gestione della manutenzione ordinaria e straordinaria degli alloggi locati.

La Manutenzione di pronto intervento viene affidata a imprese aggiudicatrici dell'appalto specifico di zona o mezzo incarico diretto.

Gli importi dei lavori sono determinati applicando un prezzario allegato al capitolato speciale d'appalto dove sono riportate per quanto possibile, anche tutte le tipologie d'intervento.

Responsabile Manutenzione Ordinaria (RM)

Collabora con il Dirigente Tecnico alla programmazione delle opere di manutenzione ordinaria e straordinaria degli alloggi locati e redige il bilancio preventivo e consuntivo dell'Ufficio.

Assume, salvo diverse indicazioni dell'Amministrazione, l'incarico di RUP, di Direzione Lavori e della sicurezza (ove prevista) ed effettua la contabilità delle opere di manutenzione con la collaborazione degli Assistenti di zona (AZ) e del Tecnico di manutenzione (TM).

Redige con i tecnici dell'ufficio gli elaborati per l'appalto delle opere di manutenzione ordinaria e straordinaria degli alloggi locati e ne segue l'approvazione in Comitato Tecnico.

Il Responsabile Manutenzione Ordinaria (RM) è preposto al controllo contabile e amministrativo delle attività effettuate da AZ, ed effettua periodicamente un controllo previsionale delle spese assegnate per comparto e gestite dai singoli AZ degli interventi di comparto.

Valuta tutte le richieste di intervento inoltrate presso gli Uffici dell'Organizzazione, valutandone, in base alla priorità, l'archiviazione o l'attuazione delle stesse.

Tecnico manutenzione (TM)

Coordina gli AZ predisponendo gli elaborati necessari per procedere con RM alla contabilità ed emissione del SAL.

Effettua il sopralluogo con AZ, o con RM nel caso in cui vi siano da realizzare interventi manutentivi complessi.

Partecipa alla stesura degli elaborati necessari per l'appalto di affidamento dei lavori di manutenzione ordinaria e straordinaria.

Gestisce la manutenzione della sede dell'A.T.E.R.

Collabora a predisporre, con il responsabile dell'ufficio, la programmazione delle opere e la stesura del bilancio preventivo e consuntivo.

Assistente di zona (AZ)

Collabora con RM alla redazione degli elaborati progettuali per l'appalto delle opere di manutenzione ordinaria e straordinaria.

Predisporre gli atti necessari per ottenere le autorizzazioni presso gli enti competenti di inizio e fine lavori. Assiste la DL per la redazione della contabilità ed i relativi SAL.

Riceve le richieste di intervento pervenute telefonicamente da parte degli assegnatari nei giorni di ricevimento del pubblico o smistate da TM.

Provvede alla registrazione nel programma GESTIONALE secondo quanto stabilito dal capitolato.

Tempistiche di intervento dell'Impresa di Manutenzione (da capitolato)

La valutazione delle priorità di intervento da assegnare alle ditte tramite O.d.L. in relazione alle segnalazioni pervenute avviene in relazione alla caratteristica dell'intervento che può essere:

1) IMMEDIATO: intervento finalizzato a scongiurare pericoli e gravissime conseguenze a persone o immobili - l'inizio deve essere immediatamente successivo alla consegna o trasmissione dell'ordinativo, che può anche essere verbale, via mail, che verrà formalizzato attraverso l'emissione dell'OdL da programma gestionale

2) URGENTE: intervento finalizzato a scongiurare gravi conseguenze a persone o immobili - l'inizio deve avvenire entro 1 (uno) giorno dalla consegna o trasmissione dell'ordinativo, che può anche essere verbale, telefonico, via mail, che verrà formalizzato attraverso l'emissione dell'OdL da programma gestionale

3) ORDINARIO: intervento finalizzato a scongiurare disagio a persone o deterioramento all'immobile - l'inizio deve avvenire entro 5 (cinque) giorni consecutivi dalla consegna o trasmissione dell'ordinativo che può anche essere verbale, telefonico, via mail, che verrà formalizzato attraverso l'emissione dell'OdL da programma gestionale

4) RIATTO ALLOGGI: intervento finalizzato a riportare la condizione abitativa dell'alloggio conforme alla normativa contenuta nei Regolamenti Edilizi e nella Legislazione vigente in materia di salubrità dei locali e sicurezza degli impianti - l'inizio deve avvenire entro 10 (dieci) giorni consecutivi alla consegna o trasmissione dell'ordinativo che può anche via mail, che verrà formalizzato attraverso l'emissione dell'OdL da programma gestionale

5) MANUTENZIONE STRAORDINARIA (non programmata/conservativa): intervento finalizzato al mantenimento della normale condizione manutentiva degli alloggi e dei fabbricati e/o il ripristino delle condizioni di sicurezza degli impianti condominiali - l'inizio deve avvenire entro 15 (quindici) giorni lavorativi dalla consegna o trasmissione dell'ordinativo all'impresa di zona aggiudicataria dell'appalto specifico.

A seconda del tipo di richiesta di intervento AZ procede al sopralluogo preventivo sul posto da solo o con la collaborazione di TM o del direttore lavori, in relazione all'entità dell'intervento.

Nell'attività di sopralluogo AZ provvede a compilare la scheda relativa al "Rapporto di sopralluogo" **Mod.MAPA 01.04.** corredata da documentazione fotografica.

A seguito della richiesta di intervento, AZ esamina la segnalazione - se l'intervento è di competenza dell'assegnatario (riferimento regolamento approvato con delibera CdA) comunica allo stesso l'esito dell'analisi e le relative competenze;

- verificata la competenza di ATER predispone, se necessario, un sopralluogo di verifica preventiva all'emissione dell OdL dal gestionale e. La raccolta dell'evidenza avviene a mezzo di documentazione fotografica, che sarà poi archiviata a cura di AZ nell'apposita cartella di rete.

Tale ordine, creato e spedito via mail, deve descrivere:

- la ditta esecutrice
- immobile e indirizzo
- inquilino – unità immobiliare
- data di inizio e ultimazione dei lavori previsti
- descrizione dell'intervento

PRIORITA' SEGNALEZIONE	TEMPISTICHE DI ANALISI E GESTIONE TZ (contatto telefonico con segnalante - eventuale sopralluogo - emissione ODL o chiusura)	TEMPISTICHE DI INIZIO LAVORAZIONE DITTA (da capitolato)
24 ORE	entro la giornata lavorativa	immediato-1 giorno
15 GIORNI	entro 5 giorni lavorativi	5 giorni
30 GIORNI	entro 10 giorni lavorativi	10 giorni
60 GIORNI	entro 15 giorni lavorativi	20/30 giorni
DA PROGRAMMARE	entro 30 giorni	20/30 giorni
A CARICO ASSEGNATARIO	entro 5 giorni lavorativi per riscontrare l'utente	

In base alla complessità e criticità degli interventi assegnati, AZ effettuerà un controllo, attraverso sopralluogo a campione (10% per lavori > 3000 €), durante l'esecuzione o a conclusione dell'intervento ad opera della ditta incaricata, registrandolo sul **Mod.MAPA.01.02** "Rapporto controllo intervento",

AZ provvede, con tale sopralluogo sempre corredato da documentazione fotografica a:

- accertare la regolare esecuzione dell'intervento
- accertare il rispetto dei tempi indicati nell'Ordinativo
- la corretta contabilità dei lavori presentata dalla ditta (se intervento concluso);

Se AZ ritiene non regolare dal punto di vista esecutivo l'intervento deve registrarlo sul **Mod.MAPA.01.03** "Rapporto non conformità" e inoltrarlo alla ditta esecutrice e a RM.

AZ si relaziona periodicamente con il referente dell'impresa per verificare lo stato di esecuzione delle richieste, di conseguenza aggiorna i dati relativi agli interventi nel data base, e verifica in contraddittorio la bozza di contabilità da sottoporre a RM.

Consegna copia delle richieste di intervento oggetto di rimborso assicurativo a ATM.

Registra nel programma gestionale tutti gli interventi realizzati su ogni unità immobiliare o parte comune del fabbricato.

I livelli di urgenza delle segnalazioni vengono descritte in procedura PR.CALL 01 e individuate nel documento "Progetto Call Center":

Livelli di urgenza interventi di manutenzione

Blu – intervento a carico assegnatario

Bianco – intervento da inserire nella programmazione

Verde - intervento da eseguire entro 60 giorni

Giallo - intervento da eseguire entro 30 giorni

Rosso - intervento immediato urgente

Assistente patrimonio tecnico (APT)

Verifica la documentazione agli atti presente in ogni fabbricato per eseguire l'aggiornamento relativamente a:

2. Certificati prevenzione incendi autorimesse (monitoraggio scadenze certificati e archiviazione documentale). Il rinnovo del CPI è un processo affidato a tecnico esterno;

3. Tipo di impianto di riscaldamento presente (autonomo/centralizzato/ teleriscaldamento/stufe a legna);
4. Certificati di adeguamento o regolare esecuzione dell'impianto elettrico e meccanico sia degli alloggi che delle parti comuni;
5. Allacciamento alla fognatura/acqua/gas.

Cataloga quindi tutte le documentazioni di conformità aggiornando il fascicolo del fabbricato e registra nel programma gestionale i dati patrimoniali e tutta la documentazione relativa al fabbricato (fotografica e impiantistica ecc).

Coadiuvata ATM nei monitoraggi periodici sia delle richieste che degli interventi, e nella gestione delle richieste di eliminazione B.A.

Raccoglie e cataloga le richieste da parte degli assegnatari e degli AZ di lavori per l'abbattimento delle barriere architettoniche.

Assistente tecnico-amministrativo (ATM)

Collabora con RM alla gestione dei contratti di appalto per finanziamenti ordinari e per gli interventi relativi agli alloggi locati, alla realizzazione degli appalti specifici e alla rendicontazione al BDAP dei progetti in essere.

Attribuisce CIG e CUP ove richiesti e ne gestisce le schede in collaborazione a RM.

Procede con la richiesta del DURC di ogni impresa presso Enti competenti, INPS e INAIL.

Segue la liquidazione dei rimborsi da riconoscere agli assegnatari come previsto dal regolamento ripartizione spese dell'ATER, la gestione dei rimborsi delle quote di Manutenzione Straordinaria e su fabbricati di proprietà mista in collaborazione con l'ufficio autogestione.

Redige, in collaborazione con gli altri uffici il regolamento di ripartizione delle spese, con RM in riferimento all'attività alloggi locati, sfitti e parti comuni.

Predispone le liquidazioni alle imprese dei lavori eseguiti, per l'Area Contabile, ponendo attenzione alla tipologia di lavori, come previsto dalla normativa l.457/78 e s.m.i, se di manutenzione ordinaria e straordinaria (**MOD.AGE 15.01**), al provvedimento di riferimento e al finanziamento.

Allega alla liquidazione il dettaglio lavori per cespiti (unità), evidenziando così il controllo a monte della contabilità lavori delle ditte e permettendo all'Area Contabile di procedere con le corrette rilevazioni e ammortamenti.

Si occupa della gestione tecnico-amministrativa della rendicontazione al MEF.

Gestione sostituzione caldaie - Conto termico e rimborsi:

La gestione delle richieste di intervento sugli impianti termici delle singole unità immobiliari avviene attraverso la segnalazione di intervento inoltrata dall'assegnatario tramite Segnalazione da Call Center o tramite l'invio di apposita richiesta con l'utilizzo del **Mod.MA.PA.01.08** (Richiesta sostituzione caldaia).

Rimborsi per spese caldaia:

Alcuni interventi sono effettuati dagli stessi assegnatari e in applicazione del "*Regolamento per gli assegnatari in locazione*" gli stessi, a fronte della spesa sostenuta, possono inoltrare richiesta di rimborso utilizzando il **Mod.MA.PA.01.07** (Rimborso spese riparazione caldaia).

L'operatore incaricato provvede all'analisi della richiesta e verifica dei requisiti previa autorizzazione al rimborso.

Tale attività è tracciata attraverso il Report **Mod.MA.PA.01.28** (Verifica idoneità al rimborso caldaia) all'interno del quale sono registrati gli estremi della richiesta – data e Protocollo di arrivo – Richiedente – Ubicazione dell'unità immobiliare – dati identificativi dell'impianto termico Codice Chiave Codice Catasto Data libretto – Importo di rimborso richiesto – Esito della verifica – data e protocollo del riscontro – Eventuali note di non conformità dell'impianto.

A riscontro della richiesta pervenuta segue una comunicazione attraverso il **Mod.MA.PA.01.29** (Riscontro rimborso caldaia 65%) **Mod.MA.PA.01.30** (Richiesta integrazione) o il **Mod.MA.PA.01.31** (Riscontro rimborso caldaia 49%) con il quale si provvede a riscontrare l'utente relativamente all'esito delle verifiche e alla percentuale della somma che viene riconosciuta, a titolo di rimborso, in conformità con quanto previsto dal "*Regolamento per gli assegnatari in locazione*". A seguito della verifica il Report viene trasmesso all'operatore incaricato della predisposizione dei rimborsi, il quale a scadenza mensile provvede all'inoltro delle liquidazioni attraverso il flusso dedicato da gestionale Protoflow, generando il **Mod.AGE.15.01** – Modulo liquidazioni.

Gestione Sostituzione caldaia:

Nel caso in cui l'intervento richiesto sia riferito alla sostituzione della caldaia, pervenuta tramite richiesta da Segnalazioni del Gestionale, richiesta arrivo da Protocollo anche tramite l'utilizzo del **Mod.MA.PA.01.08** (Richiesta sostituzione caldaia), segue l'attività di analisi congiunta tra il TZ di riferimento e il RT, dalla quale viene definita la tipologia di intervento da porre in essere.

Attraverso il **Mod.MA.PA.01.26** (Scheda valutazione sostituzione caldaia), viene registrato lo stato di fatto dell'impianto termico relativo all'unità immobiliare e la valutazione tecnica che porterà alla definizione della tipologia di caldaia che si intende sostituire (camera aperta o condensazione).

Nel caso in cui, dalla relazione tecnica, si proceda alla sostituzione con caldaia a condensazione il TZ predispone la documentazione necessaria per l'istruzione della pratica a conto termico, per l'ottenimento del contributo, come da Check list **Mod.MA.PA.01.32** (Check list sostituzione caldaie a condensazione), e provvede all'inserimento della stessa al percorso di rete Uffici Y:\Uffici\CONTO TERMICO 2.0\zona di riferimento, entro 60 giorni dall'emissione della dichiarazione di conformità.

L'attività di recupero delle quote di contributi relativi ad interventi manutentivi effettuati ai sensi del D.M. 16.02.2016 GSE, avviene attraverso l'implementazione del portale GSE dell'apposita documentazione richiesta.

Gli operatori incaricati provvedono alla compilazione del **Mod.MA.PA.01.22**, riassuntivo degli estremi del codice identificativo della pratica assegnato dal portale, degli estremi relativi all'unità abitativa e riferimenti dell'attuale locatario, del costo sostenuto e relativa fattura di liquidazione nonché della quota di incentivo riconosciuto e successivamente erogato, e relativi tempi di liquidazione dello stesso.

PR.MA.SFI.01 MANUTENZIONE ALLOGGI SFITTI REV.01

Indice

- 1. Scopo**
- 2. Campo di applicazione**
- 3. Documenti di riferimento**
- 4. Contenuto procedurale e responsabilità**
- 5. Riconsegna alloggi sfitti dopo l'ultimazione dei lavori**
- 6. Reportistica**
- 7. Indicatori**

ALLEGATI

Notifica ritiro chiavi	Mod. MA.SFI.01.01
Verbale presa in consegna alloggio	Mod. MA.SFI.01.02
Comunicazione alloggi riattati ad Ufficio Assegnazione	Mod. MA.SFI.01.03
Richiesta espletamento gara di appalto	Mod. MA.SFI.01.05
Verbale di consegna lavori	Mod. MA.SFI.01.06
Certificato di ultimazione lavori	Mod. MA.SFI.01.07
Consegna chiavi alloggio a nuovo assegnatario	Mod. MA.SFI.01.09
Disdette alloggi sfitti – rilievo danni	Mod.MA.SFI.01.11
Alloggi sfitti riattati – sopralluoghi	Mod.MA.SFI.01.12
Gestione abbattimento barriere architettoniche	Mod.MA.SFI.01.13

Il Responsabile	Verifica	Approvazione
Settore Manutenzioni	RSGQ	Direzione

1. SCOPO

Il documento ha lo scopo di definire i criteri e le modalità gestionali con cui viene effettuato il procedimento per la riconsegna di un alloggio al termine della locazione.

2. CAMPO DI APPLICAZIONE

La procedura si applica alle unità immobiliari per i quali ATER è amministratore o nominato gestore.

3. DOCUMENTI DI RIFERIMENTO

La presente procedura fa riferimento a:

- a) UNI EN ISO 9001:2015;
- b) Manuale Qualità ATER;
- c) D.Lgs 163/2006 e s.m.i – Codice dei contratti pubblici di lavori, servizi, forniture in attuazione alle direttive 2004/17/CE e 2004/18/CE;
- d) D.P.R. n° 207/2010 - Regolamento di esecuzione ed attuazione del D.Lgs 163/2006;
- e) Legge n° 166/02 e s.m.i – Disposizioni in materia di infrastrutture e trasporti;
- f) Norme UNI e Norme CEI per lo sviluppo di progetti;
- g) D.Lgs 81/2008 e s.m.i;
- h) Art. 8,14 e 16 della Legge n° 46/90 e s.m.i, Legge n° 10/91 e s.m.i e D.M. 22 gennaio 2008 n. 37;
- i) Norme, decreti, leggi statali e regionali di settore.

4. CONTENUTO PROCEDURALE E RESPONSABILITA'

La riconsegna di un alloggio al termine della locazione prevede innanzitutto il ritiro delle chiavi da parte del tecnico dell'Ufficio Manutenzione Ordinaria, responsabile della zona dove è ubicato l'immobile, con sopralluogo presso l'alloggio stesso.

Durante il sopralluogo viene redatto il verbale, in contraddittorio, di notifica ritiro chiavi dell'alloggio, compilando il "Mod. MA.SFI.01.01 Notifica ritiro chiavi" redatto in doppia copia, una per l'assegnatario uscente e una copia per l'ufficio Manutenzione Ordinaria che sarà protocollata al rientro del tecnico in Azienda, e il modulo di Verbale di presa in

consegna dell'alloggio "Mod. MA.SFI.01.02 Verbale presa in consegna alloggio" con relativa documentazione fotografica, che verrà anch'esso protocollato e inserito a cura del TZ nel programma gestionale.

Il tecnico di zona, successivamente, archivia la documentazione fotografica dello stato di fatto creando una cartella nel server aziendale e nel programma gestionale, consegna le chiavi all'ufficio Manutenzione Straordinaria che inserisce altresì nel programma gestionale la data in cui si è reso sfitto, la tipologia di disponibilità dell'alloggio e la catalogazione "non finanziato". L'amministrativo della Manutenzione Straordinaria vista la documentazione fornita dell'alloggio sfitto procede alla redazione della scheda rilievo danni attribuendo un costo di massima per il riatto dello stesso e compilando contestualmente il "Mod.MA.SFI.01.11 disdette alloggi sfitti – rilievo danni".

L'amministrativo della Manutenzione Straordinaria provvede alla catalogazione e archiviazione delle chiavi, con la relativa l'autorizzazione/non autorizzazione alla restituzione del deposito cauzionale.

L'ufficio Manutenzione Straordinaria alloggi sfitti, sulla base della programmazione e delle risorse finanziarie disponibili, codifica per ciascun alloggio sfitto la tipologia di finanziamento.

La procedura di realizzazione dei lavori degli alloggi sfitti si articola nelle tre fasi di:

- a. redazione di elaborati progettuali*
- b. espletamento delle procedure di affidamento dei lavori*
- c. esecuzione dei lavori*

Le competenze di ciascuna fase sono le seguenti:

- a. redazione di elaborati progettuali*

Il RUP trasmette all'ufficio gare gli elaborati progettuali sottoscritti digitalmente dal Progettista, unitamente al "Mod. MA.SFI.01.05 – Richiesta espletamento gara di appalto" al fine di dar corso alle procedure di affidamento dei lavori;

- b. espletamento delle procedure di affidamento dei lavori*

L'ufficio gare procede all'indizione della gara di appalto sino alla sottoscrizione del contratto. La procedura si conclude con la trasmissione del contratto di affidamento dei lavori all'Ufficio Alloggi sfitti;

c. esecuzione dei lavori

l'esecuzione dei lavori è di competenza dell'ufficio alloggi sfitti, con tutte le procedure stabilite dalla normativa vigente, dalla consegna degli stessi all'impresa affidataria a mezzo del "Mod. MA.SFI.01.06 – Verbale di consegna lavori", sino all'ultimazione dei lavori" con il "Mod. MA.SFI.01.07 – Certificato di ultimazione lavori" e alla successiva approvazione del Certificato di Regolare Esecuzione.

Ad avvenuta ultimazione dei lavori, l'Ufficio Manutenzione Straordinaria procede ad una verifica dei lavori per ogni alloggio riattato.

Inoltre gestisce il reperimento e l'archiviazione nel programma gestionale di tutte le nuove dichiarazioni di Conformità degli impianti realizzati.

Effettuato il sopralluogo l'Ufficio provvede a compilare il "Mod.MA.SFI.01.12 alloggi sfitti riattati - sopralluoghi" ed a eseguire le eventuali modeste lavorazioni di ripristino.

Successivamente il responsabile Ufficio Manutenzione Straordinaria trasmette tramite "Mod. MA.SFI.01.03 Comunicazione alloggi riattati ad Ufficio Assegnazione" l'elenco degli alloggi riattati all'Ufficio Assegnazione Alloggi.

5. RICONSEGNA ALLOGGI SFITTI DOPO L'ULTIMAZIONE DEI LAVORI

La consegna delle chiavi al locatario da parte dell'Ufficio Manutenzione alloggi sfitti avviene con la compilazione del "Mod. MA.SFI.01.09 - Consegna chiavi alloggio a nuovo assegnatario" ed il modello sarà oggetto di protocollazione.

6. GESTIONE SEGNALAZIONI NUOVI INQUILINI

A seguito della consegna degli alloggi l'ufficio Manutenzione Straordinaria gestisce, nei primi sei mesi di locazione, tutte le segnalazioni ordinarie e straordinarie riferite all'alloggio riattato da parte dei nuovi inquilini.

7. REPORTISTICA

La “Scheda rilievo danni” elaborata nel programma gestionale evidenzia l’iter dallo stato iniziale degli alloggi riconsegnati, le attività necessarie per la riqualifica.

Le imprese di manutenzione a cui viene affidato l’incarico di svolgere i lavori e le tempistiche che intercorrono tra l’affidamento e la conclusione sono evidenziate negli ordini e interventi gestiti dal programma gestionale.

L’alloggio sfitto è inoltre soggetto ad un monitoraggio delle tempistiche di percorrenza dall’entrata presso l’ufficio manutenzione per le opportune lavorazioni, all’uscita delle disponibilità dell’Azienda per assegnazione mediante il report “Generico unità immobiliari” nel programma gestionale.

8. INDICATORI

Mediante l’analisi dei dati inseriti nel programma gestionale è possibile estrapolare i seguenti dati sintetici:

- rapporto tra il numero di alloggi sfitti, per i quali sono previsti interventi manutentivi, sul totale degli alloggi che si rendono liberi in un determinato periodo.
- l’intervallo temporale intercorso dalla data di ritiro dell’alloggio alla data in cui lo stesso viene reso disponibile per una nuova assegnazione.
- L’intervallo temporale di lavorazione degli alloggi. Ovvero l’arco temporale che intercorre dalla data di affidamento incarico alle ditte, alla data di riconsegna delle chiavi da parte della ditta all’Ufficio Manutenzione.

9. BARRIERE ARCHITETTONICHE

Coadiuvata ATMS nei monitoraggi periodici sia delle richieste che degli interventi, e nella gestione delle richieste di eliminazione B.A.

Raccoglie e cataloga le richieste da parte degli assegnatari dei lavori per l’abbattimento delle barriere architettoniche.

Da corso alle lavorazioni progettando e coordinando gli stessi.

L’attività nel complesso è gestita attraverso il programma gestionale.

La registrazione delle singole fasi del processo avviene mediante l'utilizzo del Report "MA.SFI.01.13 – gestione abbattimento Barriere Architettoniche".

10 MANUTENZIONE STRAORDINARIA PARTI COMUNI

L'Ufficio Manutenzione Straordinaria programma e dà corso alle lavorazioni a tutte le opere relative alla manutenzione straordinaria degli edifici come allacciamenti, ascensori, coibentazione, impermeabilizzazioni, etc.

PR ATE 03 Direzione lavori rev 08

Indice

1. **Scopo**
2. **Campo di applicazione**
3. **Documenti di riferimento**
4. **Struttura organizzativa e responsabilità**
5. **Contenuto procedurale**

ALLEGATI

Verbale accertamento condizioni	Mod.ATE.03.01
Verbale consegna lavori	Mod.ATE.03.02
Verbale consegna lavori in via d'urgenza	Mod.ATE.03.03
Pianificazione verifiche	Mod.ATE.03.04
Cronoprogramma avanzamento lavori	Mod.ATE.03.05
Ordine di servizio	Mod.ATE.03.06
Verbale di sopralluogo	Mod.ATE.03.07
Verbale di sospensione lavori	Mod.ATE.03.08
Verbale di sospensione parziale lavori	Mod.ATE.03.08A
Verbale di ripresa lavori	Mod.ATE.03.09
Verbale di ripresa lavori dopo sospensione parziale	Mod. ATE.03.09A
Verbale ultimazione lavori	Mod.ATE.03.10
Verbali verifica/prova impianto	Mod.ATE.03.11
Verbale di collaudo /Certificato di regolare esecuzione	Mod.ATE.03.12
Check list di cantiere	Mod.ATE.03.13
Report Direzione Lavori	Mod.ATE.03.14
Atto di sottomissione e verbale di concordamento nuovi prezzi n. XX"	Mod.ATE.03.15

Verifica	Approvazione
RSGQ	
Data 03.11.2017	Data

1. SCOPO

Il documento ha lo scopo di definire i criteri e le modalità operative in base a cui viene effettuato il controllo e la direzione dei lavori presso i cantieri.

2. CAMPO DI APPLICAZIONE

La procedura si applica a tutte le tipologie di cantieri in cui l'Ufficio Tecnico di ATER e/o professionisti incaricati effettuano la Direzione lavori.

3. DOCUMENTI DI RIFERIMENTO

La presente procedura fa riferimento a:

- a) UNI EN ISO 9001 (Edizione 2015) sez. 8.5 "Produzione ed erogazione di servizi"
- b) Manuale Qualità ATER
- c) Procedura - "Archiviazione dei documenti relativi alla progettazione"
- d) Procedura - "Sviluppo e controllo della progettazione"
- e) D.Lgs 50/2016 – Codice dei contratti pubblici di lavori, servizi e decreti Attuativi
- f) Linee Guida ANAC;
- g) D.Lgs 163/2006 e s.m.i – Codice dei contratti pubblici di lavori, servizi per quanto ancora in vigore
- h) D.P.R. n° 207/10 e s.m.i – Regolamento di esecuzione ed attuazione del decreto legislativo 163/2006. per gli articoli non ancora abrogati di cui alla normativa, ancora in vigore;
- i) Legge n° 166/02 – Disposizioni in materia di infrastrutture e trasporti
- j) Norme UNI e Norme CEI per lo sviluppo di progetti
- k) D.lgs 81/2008 e s.m.i - Testo unico per la sicurezza sul lavoro

4. STRUTTURA ORGANIZZATIVA E RESPONSABILITA'

Le responsabilità primarie/decisionali e di collaborazione, oggetto di procedura, vengono identificate nella matrice seguente:

FASI	RT	RUP	DL
FASI RELATIVE ALLA DIREZIONE LAVORI			
PROPOSTA INCARICO DIREZIONE LAVORI E RUP	P		
ACCERTAMENTI		C	P
SOPRALLUOGO IN CANTIERE (PER CANTIERABILITÀ)		P	
VERBALE CONSEGNA			P

FASI	RT	RUP	DL
FASI RELATIVE ALLA DIREZIONE LAVORI			
AGGIORNAMENTO CRONOPROGRAMMA AVANZAMENTO LAVORI			P
CONTABILITÀ LAVORI			P
COMPILAZIONE GIORNALE CANTIERE (ANDAMENTO LAVORI)			P
PERIZIE SUPPLETTIVE		C	P
SOSPENSIONI E RIPRESE			P
PARTECIPAZIONE COLLAUDI (COMPILAZIONE CHECK LIST DI VERIFICA)		C	P
VERBALE ULTIMAZIONE LAVORI			P
VALIDAZIONE OPERA E COLLAUDO		C	P
CONCLUSIONE LAVORI		P	
P = Responsabilità principale C = Collaborazione			

RT Responsabile Tecnico

RUP Responsabile Unico Procedimento

DL Direzione Lavori

5. CONTENUTO PROCEDURALE

Direzione Lavori

Il RUP in seguito alla validazione propone al Dirigente incaricato l'approvazione del progetto esecutivo e la nomina del DL.

Al conferimento dell'incarico la DL deve attestare che sussistano:

- a) l'accessibilità delle aree e degli immobili interessati dai lavori, secondo le indicazioni risultanti dagli elaborati progettuali;
- b) l'assenza di impedimenti sopravvenuti, rispetto agli accertamenti effettuati prima dell'approvazione del progetto;
- c) la conseguente realizzabilità del progetto, anche in relazione al terreno, al tracciamento, al sottosuolo ed a quanto altro occorre per l'esecuzione dei lavori.

Prima della stipula del contratto con l'impresa appaltatrice, viene redatto, dal RUP e dall'impresa stessa, il Modulo "Verbale accertamento condizioni" Mod.ATE.03.01, nel quale si attesta il permanere delle condizioni per l'immediata esecuzione dei lavori.

Consegna cantiere

Secondo quanto previsto dal contratto il DL, su disposizione del RUP, deve provvedere alla consegna del cantiere formalizzando tale attività sul Modulo "Verbale consegna lavori" Mod. ATE.03.02. Nel caso si debba effettuare la procedura d'urgenza si utilizza il Modulo 'Verbale consegna lavori in via d'urgenza' Mod.ATE.03.03.

Avviati i lavori la DL deve provvedere ad effettuare quanto segue:

- a) dirigere e controllare i lavori con visite periodiche nel numero necessario, a suo esclusivo giudizio, ma non in numero inferiore a quanto indicato sull'apposito Modulo "Pianificazione verifiche" Mod. ATE.03.04.
- b) tale direzione e controllo deve essere esercitata emanando disposizioni e ordini per l'attuazione dell'opera progettata nelle sue varie fasi esecutive e sorvegliandone la buona riuscita e lasciandone evidenza sul "Giornale dei lavori", di cui si dovrà dotare la DL o per mezzo del Modulo "Ordine di Servizio" Mod. ATE.03.06;
- c) accertare la regolare esecuzione dei lavori nelle varie fasi di avanzamento ed al loro compimento, dando evidenza del loro esito sul "Giornale dei lavori"; nello specifico è previsto che effettui:

- verifiche ed interventi finalizzati all'esecuzione dei lavori a regola d'arte e in conformità al progetto e al contratto.

A questo scopo la DL deve eseguire specifici controlli in corso d'opera nelle aree e nelle fasi critiche per la qualità dell'opera stessa.

In particolare vengono sempre verificati, durante il processo produttivo, i seguenti passaggi:

- tracciamento dell'opera prima di iniziare i lavori;
- la confezione ed il posizionamento delle armature metalliche prima dei getti di calcestruzzo;

- la correttezza del piombo delle casseforme e l'allineamento dei piani di getto;
- le fasi di getto ed il processo di vibrazione;
- l'allineamento e la piombatura dei corsi di mattoni e dei relativi letti di malta;
- il corretto posizionamento dei fori per serramenti;
- la pendenza delle tubazioni e dei piani di scorrimento;
- la correttezza degli assemblaggi e la rispondenza alle normative e/o all'eventuale progetto dei ponteggi e dei loro componenti.

Inoltre, nel caso specifico dei lavori riguardanti il restauro conservativo e le ristrutturazioni, vengono sempre verificati:

- demolizioni
- la consistenza statica delle strutture in elevazione di qualsiasi natura, dei solai e della copertura, con quanto previsto dal progetto esecutivo;
- la consistenza delle fondazioni esistenti, con quanto previsto dal progetto esecutivo.

E' specifica responsabilità della DL eseguire le verifiche e gli opportuni controlli su quanto realizzato in cantiere in conformità alla documentazione consegnata e secondo i passaggi di cui sopra.

Il riscontro di questi controlli e di queste verifiche è costituito da quanto riportato per iscritto dalla stessa DL a propria firma nell'apposito Giornale dei lavori e dal Verbale di Sopralluogo Mod.ATE.03.07.

È responsabilità della DL la supervisione delle attività di verifica condotte autonomamente dall'Impresa esecutrice, ed evidenziarle ogniqualvolta si verificano, sul Giornale dei lavori.

Inoltre alla DL sono delegate alcune altre attività tecnico amministrative quali:

- rapporti con l'esecutore in merito agli aspetti tecnici ed economici del contratto, in collaborazione con RUP;
- accettazione dei materiali e relativi controlli qualitativi e quantitativi;
- verifiche periodiche del rispetto da parte dell'esecutore della normativa vigente in materia di obblighi nei confronti dei dipendenti;
- segnalazione al responsabile del procedimento, dell'inosservanza, da parte dell'esecutore, della disposizione di cui all'art.118 comma 4 del codice, in materia del subappalto e oneri della sicurezza.

d) al termine dei lavori e prima del "Verbale ultimazione lavori" Mod. ATE.03.10, la DL deve effettuare un controllo finale consistente, in linea di massima, in:

6. verifica visiva generale;
7. verifica dimensionale e di rispondenza ai disegni ed ai capitolati;

8. verifica dell'esistenza di tutti i documenti qualitativi richiesti;
9. accertamento dell'avvenuta esecuzione e dell'esito positivo delle prove, dei controlli e dei collaudi richiesti e di quelli previsti a norma di legge (esclusi quelli tecnici e amministrativi).

Nello specifico la DL deve:

- verificare che le singole lavorazioni (ad esempio impianti termoidraulici od elettrici) siano stati eseguite regolarmente e nell'osservanza delle clausole contrattuali;
- avere presenziato alla verifica durante l'effettuazione dei collaudi da parte delle ditte installatrici (ad esempio impianti termoidraulici od elettrici) o aver adeguata documentazione in merito, in ogni caso è tenuta alla compilazione dei Moduli "Verbale verifica/prova impianto" Mod. ATE.03.11.

In particolare alla DL sono affidati i seguenti compiti:

- a) verificare che l'esecutore svolga tutte le pratiche di legge relative alla denuncia dei calcoli delle strutture;
- b) curare l'aggiornamento del Modulo "Cronoprogramma avanzamento lavori" Mod. ATE.03.05 e segnalare eventuali difformità rispetto alle previsioni contrattuali, proponendo i necessari interventi correttivi;
- c) individuare ed analizzare le cause che influiscono negativamente sulla qualità dei lavori e proponendo all'impresa le adeguate azioni correttive;
- d) assistere i collaudatori nell'espletamento delle operazioni di collaudo;
- e) programmare in contraddittorio con l'impresa le date delle prove di collaudo e messa in esercizio degli impianti.

Modifiche in corso d'opera

Eventuali modifiche in corso d'opera siano richieste dall'Impresa esecutrice, siano richieste dalla DL devono essere formalizzate e di conseguenza approvate per mezzo di un atto di sottomissione ed eventuale verbale di concordamento nuovi prezzi, redigendo apposito atto "Atto di sottomissione e verbale di concordamento nuovi prezzi n. XX" MOD.ATE.03.15.

Sospensione e ripresa dei lavori.

Qualora cause di forza maggiore, condizioni climatologiche od altre circostanze speciali che impediscano in via temporanea che i lavori procedano utilmente a regola d'arte, la direzione dei lavori d'ufficio o su segnalazione dell'appaltatore può ordinare la sospensione dei lavori redigendo

apposito verbale MOD. ATE 03.08 o MOD. ATE 03.08 A (in caso di sospensione parziale dei lavori).

Non appena cessate le cause della sospensione il DL redige il verbale di ripresa che, oltre a richiamare il precedente verbale di sospensione, indica i giorni effettivi di sospensione, e il conseguente nuovo termine contrattuale dei lavori – MOD. ATE 03.09 e MOD. ATE 03.09 A.

DL con compiti e funzioni di coordinatore per l'esecuzione.

Il coordinatore per l'esecuzione :

- a) verifica, con opportune azioni di coordinamento e controllo, l'applicazione, da parte delle imprese esecutrici e dei lavoratori autonomi, delle disposizioni loro pertinenti contenute nel piano di sicurezza e di coordinamento di cui all'articolo 100 e la corretta applicazione delle relative procedure di lavoro;
- b) verifica l'idoneità del piano operativo di sicurezza, da considerare come piano complementare di dettaglio del piano di sicurezza e coordinamento di cui all'articolo 100, assicurandone la coerenza con quest'ultimo, adegua il piano di sicurezza e di coordinamento di cui all'articolo 100 e il fascicolo di cui all'articolo 91, comma 1, lettera b), in relazione all'evoluzione dei lavori ed alle eventuali modifiche intervenute, valutando le proposte delle imprese esecutrici dirette a migliorare la sicurezza in cantiere, verifica che le imprese esecutrici adeguino, se necessario, i rispettivi piani operativi di sicurezza;
- c) organizza tra i datori di lavoro, ivi compresi i lavoratori autonomi, la cooperazione ed il coordinamento delle attività nonché la loro reciproca informazione;
- d) verifica l'attuazione di quanto previsto negli accordi tra le parti sociali al fine di realizzare il coordinamento tra i rappresentanti della sicurezza finalizzato al miglioramento della sicurezza in cantiere;
- e) segnala al committente e al responsabile dei lavori, previa contestazione scritta alle imprese e ai lavoratori autonomi interessati, le inosservanze alle disposizioni degli articoli 94, 95, 96 e 97 comma 1 alle prescrizioni del piano di cui all'articolo 100 del D.Lgs. 81/2008, e propone la sospensione dei lavori, l'allontanamento delle imprese o dei lavoratori autonomi dal cantiere, o la risoluzione del contratto. Nel caso in cui il committente o il responsabile dei lavori non adotti alcun

provvedimento in merito alla segnalazione, senza fornire idonea motivazione, il coordinatore per l'esecuzione dà comunicazione dell'inadempienza alla azienda unità sanitaria locale e alla direzione provinciale del lavoro territorialmente competenti;

f) sospende, in caso di pericolo grave e imminente, direttamente riscontrato, le singole lavorazioni fino alla verifica degli avvenuti adeguamenti effettuati dalle imprese interessate.

g) compila la chek-list di cantiere MOD.ATE 03.13 , al fine di una migliore gestione delle attività in cantiere, con cadenza almeno di 45 gg. La chek-list sarà conservata in cantiere ed inoltrata per opportuna conoscenza al RUP, a cura del C.S.E. (nel caso di C.S.E. senza compiti di D.L. sarà cura del RUP informare il C.S.E. dell'adozione della procedura).

Agibilità

Dopo l'ultimazione dei lavori viene presentata dall'Ufficio Tecnico con la supervisione del RUP e con la collaborazione della Direzione Lavori, la richiesta di agibilità al Comune di competenza.

All'ottenimento del certificato di agibilità, lo stesso viene smistato a tutti gli uffici a mezzo protocollo informatico, per i successivi adempimenti di competenza di ciascuno.

Collaudo/Certificato di regolare esecuzione

Una volta terminati i lavori il Collaudatore con il Collaudo/Certificato di regolare esecuzione (Mod. ATE.03.12) verifica e certifica che l'opera o il lavoro siano stati eseguiti a regola d'arte, secondo il progetto approvato e le relative prescrizioni tecniche ,nonché le eventuali perizie di variante. Il Collaudo comprende tutte le verifiche tecniche previste dalle leggi di settore.

PR AGS.09 Vendita alloggi REV. 07

INDICE

1. SCOPO
2. RIFERIMENTI
3. RESPONSABILITA'
4. CAMPO DI APPLICAZIONE
5. MODALITA' OPERATIVE
 - Vendita alloggi
6. REPORTISTICA

MODULI DA ALLEGARE:

- | | |
|--|---------------|
| a) Comunicazione all'utente dell'avvenuto inserimento dell'alloggio nei piani di vendita | Mod.AGS.09.01 |
| b) Comunicazione del prezzo di cessione | Mod.AGS.09.04 |
| c) Domanda di acquisto | Mod.AGS.09.05 |
| d) Invito al pagamento ed invio documentazione al notaio | Mod.AGS.09.06 |
| e) Domanda riscatto anticipato | Mod.AGS.09.19 |
| f) Domanda per l'estinzione del diritto di prelazione L.560 | Mod.AGS.09.22 |
| g) Comunicazione valore debito residuo | Mod.AGS.09.23 |
| h) Comunicazione valore estinzione diritto prelazione L560 | Mod.AGS.09.24 |
| i) Dichiarazione liberatoria | Mod.AGS.09.25 |
| j) Dichiarazione avvenuta estinzione diritto prelazione LR 18 2006 | Mod.AGS.09.26 |
| k) Dichiarazione avvenuta estinzione diritto prelazione L560 | Mod.AGS.09.27 |
| l) Domanda per estinzione diritto prelazione LR 18 2006 | Mod.AGS.09.28 |
| m) Comunicazione estinzione diritto prelazione LR 18 2006 | Mod.AGS.09.29 |
| n) Report Unità Vendute | Mod.AGS.09.30 |
| o) Report Estinzione diritto di prelazione | Mod.AGS.09.31 |
| p) Sfitti Lista Generale | Mod.AGS.09.32 |

Il Responsabile	Verifica	Approvazione
Ufficio Vendite	RSGQ	Direzione

1. SCOPO

Scopo della presente procedura è descrivere le modalità con cui si sviluppa l'intero processo dell'attività di vendita alloggi.

2. RIFERIMENTI

Norma UNI EN ISO 9001:2015

Carta dei Servizi – Giugno 2014

Legge regionale n. 11 del 13 aprile 2001 e successive modificazioni ed integrazioni

L. R. 18/2006 art. 16

3. RESPONSABILITÀ

Il Responsabile dell'Ufficio Vendite gestisce operativamente la vendita degli immobili curandone la parte amministrativa e tecnica.

4. CAMPO DI APPLICAZIONE

La presente procedura si applica alle attività relative alla cessione del patrimonio aziendale.

A seguito di approvazione del Piano di Vendita da parte della Regione Veneto, l'ufficio vendite predispone le attività relative all'elaborazione del bando di vendita e alla gestione delle relative domande di acquisto che possono riguardare:

- La vendita di alloggi il cui regime passa da locazione a proprietà;
- La vendita di alloggi sfitti soggetti alla disciplina dell'asta pubblica;

L'ufficio si occupa inoltre della definizione della vendita di alloggi già assegnati in proprietà e il cui contratto deve essere "perfezionato o ultimato" (ex Ina Casa).

5. MODALITA' OPERATIVE

5.1 Vendita alloggi

5.1.1 Vendita di alloggi il cui regime passa da locazione a proprietà

L'attività è svolta ai sensi della normativa cogente con particolare riferimento ai prezzi di cessione ed ai requisiti richiesti ai potenziali acquirenti.

L'iter prevede:

- determinazione dei piani di vendita e redazione della proposta al CdA o altro organo di rappresentanza/decisionale;
- Approvazione dei Piani di Vendita da parte della Regione Veneto;
- Comunicazione all'assegnatario dell'inserimento dell'alloggio nel piano di vendita (Mod. AGS 09.01);
- istruttoria tecnico-amministrativa per la valutazione e soluzione di eventuali problematiche tecniche-catastali ostative all'alienazione dell'alloggio;
- redazione di perizia di stima dell'alloggio;
- comunicazione del prezzo di cessione (Mod AGS 09.04);
- presentazione della domanda di acquisto (Mod. AGS 09.05);
- valutazione amministrativa della regolarità della domanda di acquisto;
- trasmissione all'acquirente e al Notaio designato dell'invito al pagamento e della documentazione tecnico-amministrativa necessaria per la stesura dell'atto di compravendita (Mod. AGS 09.06);
- attività di verifica della bozza dell'atto di compravendita proposto dal Notaio designato.

Gestione documentale:

- in ingresso: domanda di acquisto con documentazione correlata;
- in uscita: i) proposta di deliberazione del perimetro degli alloggi da alienare; ii) comunicazione all'utente dell'inserimento dell'alloggio nel piano di vendita, iii) comunicazione del prezzo di cessione, iv) invito al pagamento, v) invio della documentazione necessaria per predisporre l'atto notarile (dati catastali, planimetrie, atti di provenienza e bozza della minuta), vi) presa visione e nulla osta dell'atto predisposto dal notaio.

5.1.2 Alloggi sfitti soggetti alla disciplina dell'asta pubblica:

L'attività di vendita degli immobili si realizza mediante asta pubblica.

L'iter prevede:

- individuazione degli alloggi oggetto di futura alienazione;
- istruttoria tecnica e perizia di stima per la determinazione del "valore di mercato" (prezzo base d'asta);
- gestione per sopralluogo degli alloggi con i richiedenti;

- trasmissione all'aggiudicatario e al Notaio designato dell'invito al pagamento e della documentazione tecnica necessaria per la stesura del rogito notarile (Mod. AGS 09.06);
- attività di verifica della bozza dell'atto di compravendita proposto dal Notaio designato.

Gestione documentale:

- in ingresso: domanda-offerta di acquisto con documentazione correlata.
- in uscita: bando alloggi in vendita, invito al pagamento all'aggiudicatario, invio della documentazione al Notaio designato (dati catastali, planimetrie, atti di provenienza, schema atto), presa visione e nulla osta dell'atto notarile di vendita.

6. REPORTISTICA

I dati significativi vengono estratti dal gestionale e registrati nei report:

- MOD.AGS.09.30 denominato 'Report Unità Vendute' ove viene indicato il numero e la tipologia delle unità alienate in un determinato arco temporale.
- MOD.AGS. 03.31 denominato 'Estinzione diritto di Prelazione' ove vengono invece inserite le date salienti del processo, dall'inoltro della richiesta fino ad arrivare alla dichiarazione dell'estinzione del diritto. Ciò permette la verifica delle tempistiche di esecuzione del servizio indicate nella carta dei servizi.
- MOD AGS 9.32 denominato "Sfitti lista generale" il quale costituisce uno strumento di codificazione e riepilogo degli alloggi sfitti inseriti nel piano di vendita quinquennale trasmesso per approvazione alla Regione (con possibilità di integrazione al terzo anno) e destinati all'alienazione sul mercato libero. Tale report rende inoltre evidenza degli alloggi resi disponibili dall'Ufficio Manutenzione e sfitti e destinati alla vendita con registrazione della percentuale di rialzo sul prezzo base d'asta, sconti percentuali tra la stima e il prezzo di aggiudicazione, data di disponibilità, Comune indirizzo ed interno nonché il nominativo dell'ex inquilino e ogni riferimento utile per successivi subentri a contratti di fornitura utenze nonché dati tecnici relativi a stime effettuate.

Si precisa di seguito l'iter seguito per il trasferimento all'ufficio vendite di un alloggio reso disponibile dall'ufficio manutenzione:

- Ritiro delle chiavi da parte della manutenzione alla cessazione del contratto di locazione;

- Trasmissione delle chiavi all'ufficio vendite mediante comunicazione protocollata. L'ufficio vendite provvede inoltre a modificare il campo disponibilità del gestionale, nella fattispecie se tale immobile sarà oggetto di futura vendita, lo stato del bene sarà "In Piano di Vendita".
- Gli alloggi a tranche stabiliti con provvedimento del CdA, vengono stimati e inseriti nel bando di vendita con asta pubblica.
- Sarà successivamente emanato il bando di vendita e fissata la data dell'asta.
- In caso di aggiudicazione l'ufficio vendite provvede alla trasmissione della documentazione necessaria per la predisposizione dell'atto notarile (MOD AGS 09.06);

PR.AGE.03 GESTIONE DEL PERSONALE

INDICE

- 1. SCOPO**
- 2. RIFERIMENTI**
- 3. RESPONSABILITA'**
- 4. CAMPO DI APPLICAZIONE**
- 5. MODALITA' OPERATIVE**

Allegati:

Report Archivio del personale in servizio	Mod. AGE.03.06
Scheda Personale nuovi assunti	Mod. AGE 03.13
Verbale formazione nuovi assunti o cambio mansioni	Mod. AGE.03.14

2 Il Responsabile della procedura	3 Verifica	Approvazione
Ufficio Risorse Umane	RSGQ	Direzione
Data 17.05.2023		

1. SCOPO

La presente procedura definisce le modalità ed i criteri adottati per l'addestramento del personale di nuova assunzione e per il personale interno a cui affidare nuove mansioni, intese come requisiti essenziali per garantire la qualità del servizio fornito.

2. RIFERIMENTI

Norma UNI EN ISO 9001:2015

D.Lgs 196/2003 – Regolamento UE GDPR 2016/679;

3. RESPONSABILITÀ

Ad ogni Responsabile d'Area/Settore spetta il compito di:

- definire i piani specifici di addestramento/formazione del neo assunto;
- programmare l'addestramento per il personale a cui affidare nuove mansioni.

All'Ufficio Risorse Umane spetta il compito di:

- gestire l'archiviazione documentale relativa al personale in servizio
- informare il neo assunto degli atti e/o regolamenti attinenti il personale in servizio e reperire le informazioni personali dello stesso (**Mod.AGE.03.13** Scheda Nuovi Assunti)
- Gestire la rilevazione delle presenze delle risorse umane.

4. CAMPO DI APPLICAZIONE

La presente procedura trova applicazione nell'archiviazione documentale dei dati relativi al personale.

L'organizzazione deve fornire agli operatori adeguate istruzioni perché siano in grado di svolgere le operazioni richieste, nello specifico per la fase di nuova assunzione o cambio mansioni

5. MODALITÀ OPERATIVE

Per il personale neo assunto l'Ufficio Risorse Umane registra e rileva i dati anagrafici e personali, informa l'operatore dei regolamenti interni registrando tali operazioni utilizzando il **MOD.AGE.03.13** 'Scheda personale nuovi assunti' la cui archiviazione avviene su supporto informatico **MOD.AGE.03.06** (Report Archivio del personale in servizio) nel gestionale INAZ-Presenze e documentale cartaceo.

L'operatore dovrà effettuare un periodo di formazione la cui durata e modalità saranno stabilite di volta in volta ma con la seguente struttura di base:

- sei mesi di prova con inserimento nella struttura operativa in affiancamento al Responsabile e/o a personale più esperto;
- formazione/informazione da parte del Responsabile della Sicurezza sul DLgs 81/2008;
- formazione da parte della Direzione sul SGQ aziendale, procedure processi e modelli utilizzati;
- formazione da parte dell'ufficio CED - Unità operative HSS e USSG - sull'utilizzo degli applicativi informatici aziendali.

Le attività formative sono registrate utilizzando il **MOD.AGE.03.14**.

Per il personale già assunto a cui vengono affidate nuove mansioni, l'addestramento riguarderà solo la nuova attività. La durata dell'addestramento sarà definita di volta in volta, ma dovrà essere funzionale alle necessità che derivano dalla nuova attività.

La formazione dovrà prevedere al minimo:

- affiancamento operativo con addetti e/o con il Responsabile dell'Ufficio/Area/Settore con eventuale riferimento alle procedure specifiche;
- per nuove mansioni saranno previsti corsi strutturali.

La registrazione e la trasmissione all'ufficio personale relativa a tali attività, avviene da parte dei soggetti incaricati utilizzando il **MOD.AGE.03.14**.

L'Ufficio Risorse Umane è incaricato dell'archiviazione all'interno del Report **MOD.AGE. 03.06**.

5. VALUTAZIONE E ARCHIVIAZIONE

Il Responsabile della valutazione dei risultati formativi è il Responsabile d'Area/Settore interessata. Il responsabile della registrazione e della conservazione delle attività di addestramento del personale di nuova assunzione è l'Ufficio Risorse Umane.

La procedura prevede l'archiviazione documentale per ogni singolo dipendente, all'interno del programma Gestionale INAZ-Presenze (gestione anagrafica dipendente) il cui accesso è consentito all'operatore dell'Ufficio Risorse Umane e ai collaboratori di supporto tecnico autorizzati.

All'interno delle singole schede sono presenti tutti i modelli specifici per dipendenti, gli attestati di partecipazione ai corsi e tutta la documentazione inerente il personale dipendente (tra cui le comunicazioni aziendali). All'interno del programma gestionale sono archiviati i dati significativi di ogni singolo dipendente. Il supporto consente di estrapolare, i dati anagrafici (inquadramento, livello, matricola, data assunzione) le presenze (timbrature, ferie, permessi flessibilità maturata).

L'Archiviazione documentale avviene sia su supporto informatico sia all'interno di un archivio cartaceo.

I dipendenti comunicano le proprie richieste relative alle presenze lavorative (congedi, permessi, permessi cure mediche, straordinari, uscita di servizio, ecc.) tramite Portale INAZ-Presenze accedendo alla propria area riservata mediante password personale. La stessa modalità viene utilizzata anche per inoltrare la richiesta di permesso per l'attività di formazione. Annualmente l'Ufficio Risorse Umane inoltra richiesta di compilazione del MOD.AGE.05.11 'Scheda personale interno', riassuntivo dell'anagrafica aggiornata e relative competenze professionali maturate e la situazione aggiornata dei crediti formativi, per gli operatori che appartengono agli ordini professionali, registrati all'interno del Report **MOD.AGE.03.06** (Report archivio del Personale in Servizio) gli stessi verranno utilizzati per la programmazione dell'attività di formazione.

L'operatore dell'Ufficio Risorse Umane è incaricato della rilevazione e della trasmissione annuale presso la Direzione delle risultanze relative alle ore di formazione effettuate, che avviene mediante l'utilizzo del MOD.AGE.05.15 (Report ore di formazione), tali dati sono elaborati e analizzati dal SGQ per le attività di competenza.

PR.AGE.05 FORMAZIONE DEL PERSONALE REV.02

INDICE

1. SCOPO

2. RIFERIMENTI

3. RESPONSABILITA'

4. CAMPO DI APPLICAZIONE

5. MODALITA' OPERATIVE

Allegati:

Scheda rilevazione fabbisogni individuali	Mod. AGE. 05.02
Scheda rilevazione fabbisogni Area/Ufficio	Mod. AGE. 05.03
Verbale addestramento e formazione	Mod. AGE. 05.04
Scheda rilevazione fabbisogni formativi Dirigenti e Direzione	Mod. AGE. 05.05
Scheda qualifiche e abilitazioni	Mod. AGE. 05.11
Report riepilogativo fabbisogni formativi	Mod. AGE. 05.13
Report Riepilogativo Formazione anno.....	Mod. AGE. 05.15

Il Responsabile della procedura	Verifica	Approvazione
Ufficio Risorse Umane	R.S.G.Q.	Direzione

1. SCOPO

La presente procedura definisce le modalità ed i criteri adottati per la gestione delle attività di formazione intese come requisiti essenziali per garantire il conseguimento degli obiettivi definiti dalla Leadership e per garantire la formazione del personale in servizio a garanzia della conformità dell'erogazione del servizio.

2. RIFERIMENTI

Norma UNI EN ISO 9001:2015

D.Lgs n.50/2016 e smi

D.Lgs 196/2003 – Regolamento UE GDPR 2016/679

3. RESPONSABILITÀ

Alla Direzione spetta il compito di identificare e realizzare il piano formativo aziendale.

All'Ufficio Risorse Umane spetta il compito di porre in essere le attività istruttorie per la formazione:

- raccogliere le richieste formative individuali e di area/ufficio (Mod. AGE.05.002 Mod.AGE.05.03 - Mod. AGE.05.05)
- pianificare le richieste formative individuali e di area/ufficio (Mod. AGE.05.13)
- attivazione, gestione e coordinamento dei percorsi formativi
- rilevazione valutazione dei risultati
- rilevazione dell'attività di formazione e registrazione dei crediti formativi

4. CAMPO DI APPLICAZIONE

La presente procedura trova applicazione nella gestione delle attività di formazione e qualifica di tutto il personale in servizio all'interno dell'organizzazione.

I dati relativi all'attività della formazione dei singoli operatori vengono riassunti all'interno del report Mod. AGE.05.15 "REPORT RIEPILOGATIVO FORMAZIONE ANNO...." che deve essere aggiornato annualmente dall'ufficio Risorse Umane. I dati relativi alla maturazione dei crediti annuali vengono rilevati attraverso il Mod. AGE.05.11" SCHEDE QUALIFICHE E ABILITAZIONI", la cui compilazione avviene da parte degli operatori su richiesta dell'ufficio risorse umane a scadenza annuale e preventivamente all'attività di programmazione della formazione per l'annualità

successiva.

5. FORMAZIONE

L'attività di formazione, che coinvolge tutto il personale impiegato nello svolgimento delle attività che influenzano i processi aziendali, si articola nelle seguenti fasi:

- Raccolta e analisi dei fabbisogni
- Programmazione e realizzazione degli interventi formativi
- Rilevazione attività formativa

Raccolta e Analisi dei fabbisogni.

La raccolta e l'analisi dei fabbisogni è un procedimento sistematico che costituisce il punto di partenza obbligatorio per ogni intervento formativo.

L'attività ha cadenza annuale e deve essere svolta entro il terzo quadrimestre dell'anno solare di riferimento.

Operatori interessati: Direttore, Responsabile ufficio Risorse Umane, Responsabili di Area/Settore/Ufficio, tutto il personale.

Finalità: raccolta delle informazioni strutturate finalizzata all'analisi dei fabbisogni formativi individuali e alle necessità dell'azienda.

- Mod. AGE.05.02 "SCHEMA DI RILEVAZIONE DEI FABBISOGNI INDIVIDUALI" deve essere compilato da tutti i dipendenti e deve essere trasmesso da parte dei RA in allegato al Mod. AGE.05.03 all'Ufficio Risorse Umane.
- Mod. AGE.05.03 "SCHEMA DI RILEVAZIONE DEI FABBISOGNI AREA/UFFICIO" deve essere compilato e trasmesso dai Responsabili di Area/Settore all'Ufficio Risorse Umane.
- Mod. AGE.05.05 "SCHEMA DI RILEVAZIONE DEI FABBISOGNI INDIVIDUALI DIRIGENTI E DIREZIONE" deve essere compilato e trasmesso dai soggetti interessati all'Ufficio Risorse Umane.
- Mod. AGE.05.13 "REPORT RIEPILOGATIVO DEI FABBISOGNI FORMATIVI", deve essere predisposto dall'Ufficio risorse Umane. La funzione del report è quella di riassumere le risultanze emerse dall'analisi dei Mod.AGE.05.02, Mod. AGE.05.03, Mod.AGE.05.05, e di fornire una

panoramica per l'elaborazione della programmazione dell'attività di formazione per l'anno successivo.

Programmazione e realizzazione degli interventi formativi:

Programmazione degli interventi: è la trasposizione delle attività proposte dai singoli operatori, Responsabili di Area/Settore, Dirigenti e Direzione, nel documento di sintesi e analisi Mod.AGE.05.13 per pianificare:

- obiettivi del processo formativo
- contenuti didattici
- tipologia di docenza e le tecniche da utilizzare
- tempistiche di realizzazione
- programmazione dell'attività
- costi della formazione
- criteri di valutazione.

Finalità:

- definire aree e obiettivi formativi;
- stabilire le priorità;
- impiego delle risorse in base al budget a disposizione e ai costi previsti;
- elenco e pianificazione delle attività di formazione programmate.

• Mod. AGE.05.13 "Report riepilogativo dei fabbisogni formativi" viene integrato dei costi e dell'indice di priorità definito su una scala di valori (1/3) definito come segue:

- 1 - OBBLIGO NORMATIVO;
- 2 - FABBISOGNO DELL'AZIENDA;
- 3 - FABBISOGNO INDIVIDUALE;

Operatori interessati: Le risultanze dell'attività di programmazione vengono analizzate con apposito incontro tra il responsabile dell'Ufficio risorse Umane e la Direzione, durante il quale viene elaborato il piano della formazione relativo ai corsi da realizzare per l'anno solare successivo.

Realizzazione: Il Responsabile dell'Ufficio Risorse Umane sulla base delle risultanze registrate nei Report MOD.AGE.05.13 Riepilogativo fabbisogni formativi, pone in essere tutte le attività di ricerca dei fornitori per lo svolgimento dei corsi programmati.

Identificato corso di formazione idoneo a soddisfare le esigenze formative rilevate, viene comunicato alle risorse interessate, unitamente al programma del corso (luogo e durata).

Il monitoraggio riepilogativo dei corsi effettuati da ciascun operatore con le evidenze relative al contenuto dei corsi, alle ore di formazione effettuate e al costo sostenuto dall'Azienda è registrato all'interno del Report MOD.AGE.05.15, che costituisce la base dell'analisi delle risorse impiegate dall'Ater per l'accrescimento delle proprie risorse con riferimento al personale in servizio.

La valutazione dei risultati

Finalità: al fine di misurare l'efficacia dell'attività formativa effettuata e rilevare l'incremento delle competenze dell'operatore rispetto agli obiettivi prefissati, il Responsabile dell'Area/Settore dovrà entro i 6 mesi successivi dallo svolgimento del corso, verificare l'eventuale miglioramento/cambiamento nello sviluppo della competenza iniziale (obiettivo della formazione) comunicandone gli esiti di efficacia/Non efficacia all'Ufficio Risorse Umane, che provvederà alla registrazione dell'evidenza all'interno del MOD.AGE. 05.13 Report riepilogativo fabbisogni formativi, oggetto di analisi annuale unitamente alla Direzione.

Operatori: Direttore, Responsabili di Area/Settore, Responsabile dell'Ufficio risorse Umane, tutti gli operatori.

PR. AGE. 15 Approvvigionamento rev 07

INDICE

1. SCOPO
2. RIFERIMENTI
3. RESPONSABILITA'
4. CAMPO DI APPLICAZIONE
5. MODALITA' OPERATIVE
6. MONITORAGGIO

MODELLI

- | | |
|--|-----------------------|
| 1. Modello di liquidazione | Mod. AGE.15.01 |
| 2. Gestione Cancelleria | Mod. AGE.15.02 |
| 3. Valutazione Fornitori | Mod. AGE.15.03 |
| 3. Utilizzo auto aziendali | Mod. AGE.15.04 |
| 4. Report monitoraggio km auto a noleggio | Mod. AGE.15.05 |
| 5. Report contratti attivi e in scadenza | Mod. AGE.15.06 |

Il Responsabile	Verifica	Approvazione
Ufficio Gare e Appalti e supporti ai RUP	RSGQ	Direzione
Data 28/03/2023		

1. SCOPO

Lo scopo della presente procedura è descrivere le modalità di approvvigionamento di beni, servizi e forniture, di cui necessita l'Azienda a garanzia della continuità del servizio.

2. RIFERIMENTI

- Norma UNI EN ISO 9001:2015
- D. Lgs 50/2016 e s.m.i. (di seguito "codice")
- L 120/2020
- Linee Guida n. 4 di attuazione al D. Lgs 50/2016 recanti "Procedure per l'affidamento dei contratti pubblici di importo inferiore alle soglie di rilevanza comunitaria, indagini di mercato e formazione e gestione degli elenchi di operatori economici" pubblicate sulla GURI n. 183 del 06.08.2019
- Regolamento interno affidamenti di importi inferiori alla soglia comunitaria adottato con delibera del CdA n. 2/17040 del 23/11/2021 ed approvato con delibera del CdA n. 4/17081 del 22/02/2022

3. RESPONSABILITA'

Il Responsabile del Procedimento ha la responsabilità nella gestione dell'approvvigionamento dei servizi e delle forniture relative alla sede.

I RUP di riferimento, individuati dall'Organizzazione, responsabili per la gestione dell'attività di approvvigionamento di beni servizi e forniture, provvedono a porre in essere le relative procedure attraverso l'Ufficio Gare e Appalti e supporto ai RUP.

4. CAMPO DI APPLICAZIONE

La presente procedura si applica a tutti gli acquisti di beni e servizi effettuati dall'Azienda.

5. MODALITA' OPERATIVE

Per l'affidamento dei servizi e delle forniture per importi infra soglia comunitaria stabilita all'art. 35 del D.Lgs 50/2016 si rimanda alle modalità indicate dal Regolamento interno e più nello specifico:

Per servizi e forniture infra 40.000,00 l'affidamento avviene con le modalità definite dal Regolamento interno e secondo l'iter procedurale e gli schemi tipo degli atti amministrativi reperibili sul cruscotto aziendale: <http://192.168.0.11/appalti/index.php>.

Per affidamenti di servizi e forniture sopra i 40.000,00 ed infra € 139.000,00 l'affidamento avviene con le modalità definite dal Regolamento interno.

Per affidamenti di importo uguale o superiore ad € 139.000,00 ed inferiore alle soglie di cui all'art. 35 del codice si procede secondo quanto disposto all'art. 1 c 2 lett b) L 120/2020

Ai sensi di quanto disposto ai commi 14 e 15 dell'art. 23 del codice, quando non si tratti di servizi e forniture di limitato importo, occorre predisporre la progettazione delle forniture/servizi da acquisire. Il progetto si compone della relazione tecnico-illustrativa del contesto di svolgimento del servizio e prospetto economico di determinazione gli oneri complessivi necessari per l'acquisizione del servizio, del capitolato descrittivo e prestazionale e dello schema di atto di affidamento/contratto, anche al fine del calcolo del valore stimato ai sensi di quanto disposto al comma 4 dell'art. 35 del codice.

Le fasi delle procedure di affidamento sono regolate da quanto disposto all'art. 32 del codice.

Il provvedimento di affidamento viene emesso dal Direttore, su proposta del Responsabile del Procedimento, mediante emanazione di decreto.

Il Responsabile del Procedimento e il Direttore sottoscrivono l'apposita lettera commerciale di affidamento al fine dell'esecuzione del servizio/fornitura. La suddetta lettera richiama e conferma tutte le condizioni e i documenti indicati nell'invito a negoziare, eventuali altre notizie e dati necessari (p.es. tracciabilità, flussi finanziari, DUVRI, norme sicurezza ecc), clausole di nullità, recesso, risoluzione ecc.

Per gli affidamenti superiori a 5.000,00€ ed inferiori a 40.000,00€, l'operatore economico affidatario al ricevimento dell'atto amministrativo di affidamento del servizio/fornitura provvede a riscontrare con apposita nota di accettazione dell'incarico del servizio/fornitura.

Per servizi e forniture il cui importo contrattuale sia pari o superiore ad € 40.000,00 si procede con contratto di appalto stipulato con scrittura privata ai sensi di quanto disposto all'art 32 c. 14 del codice.

Per gli affidamenti di importo pari o superiore ad € 40.000,00 è necessario procedere con l'avviso di post informazione, ai sensi di quanto disposto all'art. 1 c. 5-bis della L 120/2020.

Per l'affidamento dei servizi e forniture di importo uguale o superiore alla soglia di cui all'art. 35 del codice, si procede ai sensi di quanto disposto all'art. 60 del codice (Procedura aperta) con i criteri indicati all'art. 95 del codice.

Affidamenti tramite MEPA o Convenzioni Consip.

Ater con decreto n. 2997 del 27.03.2013 ha aderito al Mercato Elettronico della Pubblica Amministrazione della Consip Spa, a cui ricorre in base alle proprie esigenze e opportunità, non essendone obbligata, in quanto non rientra nel novero delle pubbliche amministrazioni di cui art.1 comma 2 del D.lgs. 165/2001 e s.m.i.

Liquidazione delle forniture di beni e servizi

Il responsabile del procedimento/direttore dell'esecuzione dopo aver provveduto alle verifiche di legittimità e di merito delle forniture di beni e servizi effettuate in azienda, provvede alla liquidazione delle spese compilando un modulo di liquidazione, codificato come modello Mod.AGE 15.01 Modello di Liquidazione.

La gestione della liquidazione avviene mediante l'utilizzo del gestionale Protoflow 2.0 (Protocollo informatico e gestione flusso documentale) attraverso il flusso di lavoro <http://192.168.0.9/Protoflow2/#/flussi-liquidazione> che si basa su un form di compilazione, in parte assistita, composto da tutti i campi necessari a generare il modulo di liquidazione. Il modulo diviene automaticamente documento pdf all'interno del workflow alla voce *Documenti* e viene identificato in modo univoco grazie alla titolazione file contenente l'ID del flusso di lavorazione, inoltre a piè di pagina riporta la codifica del modello ed il medesimo numero ID.

Il flusso compie i passi necessari per la sottoscrizione del modulo con firma digitale da parte del RUP, il successivo passaggio all'incaricata dell'Ufficio Ragioneria Cassa, Contabilità e Bilancio per la predisposizione degli ordinativi di pagamento ed il ritorno con indicazione di numero e data mandato all'ufficio di competenza ed agli eventuali uffici di smistamento per conoscenza.

In base alla normativa vigente, viene indicato tra gli uffici per conoscenza *Pubblicazioni sito*, affinché venga dato conto nelle specifiche sottosezioni di Amministrazione Trasparente degli aggiornamenti degli importi liquidati.

Il workflow liquidazioni consente l'archiviazione automatica dei documenti in tQdoc (Server documentale per l'archiviazione elettronica) in apposita cartella e relative sottocartelle, opportunamente selezionate in fase di predisposizione del flusso di lavoro <http://192.168.0.9/tqdoc/#/applications/file-manager/sfoglia/1>

6. MONITORAGGIO

Per il monitoraggio dei contratti in essere relativi ai servizi e forniture per l'operatività aziendale viene utilizzato il Report MOD.AGE.15.06 CONTRATTI ATTIVI SEDE, riassuntivo dei contratti attivi con specifica indicazione della tipologia di servizio/fornitura, provvedimento di assegnazione incarico, decorrenza, scadenza, importo economico e RUP incaricato.

Le scadenze sono controllate dal RUP che deve provvedere alla registrazione dei dati indicati all'interno del Report (MOD.AGE.15.06) coadiuvato dal Direttore dell'esecuzione, al momento della sottoscrizione dell'affidamento/stipula contratto.

Per tutti i fornitori è espressamente previsto all'interno dei contratti stipulati, la clausola di rescissione contrattuale nel caso in cui "la qualità del servizio non sia conforme a quanto previsto nel capitolato".

La conformità dei requisiti di prestazione variabili secondo lo specifico capitolato d'appalto relativo al singolo servizio/fornitura, prevedono il monitoraggio di indicatori di prestazione o valutazione, che avviene attraverso la rilevazione periodica del dato su apposita reportistica suddivisa per fornitore (parametro 1/5 1-poco soddisfacente 5-molto soddisfacente). Le risultanze sono periodicamente analizzate dal RUP al fine di monitorare le corrette prestazioni d'opera da parte dei fornitori, e porre in essere le eventuali misure di contenimento delle non conformità rilevate.

L'attività di monitoraggio e valutazione viene applicata a tutti i servizi/forniture oggetto della presente procedura, con la specifica dei seguenti parametri:

Oggetto della prestazione – criteri di valutazione - obiettivo del monitoraggio (valutazione/controllo).

PR.AGS.06 Incarichi legali REV.10

INDICE

1. **SCOPO**
2. **RIFERIMENTI**
3. **RESPONSABILITA'**
4. **CAMPO DI APPLICAZIONE**
5. **MODALITA' OPERATIVE**

Assegnazione incarico

Monitoraggio dell'attività del professionista

Formalizzazione incarico professionale

Rapporti ATER e professionista

ALLEGATI

Scadenziario sfratti

Mod.AGS.06.03

Report attività legale

Mod.AGS.06.04

Il Responsabile	Verifica	Approvazione
Ufficio Contenziosi e Morosità	RSGQ	Direzione

1. **SCOPO**

La presente procedura definisce le modalità di monitoraggio dell'attività del professionista esterno.

2. **RIFERIMENTI**

Norma UNI EN ISO 9001:2015

Carta dei Servizi – Settembre 2001

R.R 4/2018

3. **RESPONSABILITA'**

È compito del Responsabile dell'Ufficio Gestione Contenziosi, Morosità e Verifiche Ispettive in collaborazione e coordinamento con il Responsabile di Settore, monitorare il professionista esterno.

4. **CAMPO DI APPLICAZIONE**

La presente procedura si applica agli incarichi legali esterni.

5. **MODALITA' OPERATIVE**

Assegnazione incarico

L'Azienda si è dotata di un Albo di professionisti legali, da cui attingere per affidare eventuali incarichi legali.

Modalità e criteri di affidamento, nel rispetto della normativa vigente, sono indicati nell'avviso di costituzione dell'Albo.

Monitoraggio dell'attività del professionista

Il monitoraggio del professionista è affidato ai seguenti parametri:

- Tempi di trasmissione dell'atto giudiziario all'ufficio per la sottoscrizione del mandato;
- Tempi di comunicazione dell'esito della notifica/esito dell'udienza;

- Tempi delle notifiche degli atti successivi sino all'esecuzione dello sfratto/assegnazione delle somme in caso di pignoramento presso terzi/conclusione del procedimento giudiziario.
- Modalità di comunicazione con l'Ufficio: via mail, per la trasmissione di atti per la firma del mandato a margine, per l'informazione dello stato di notifiche/date udienze/rinvii/date di accesso ed informazioni circa lo stato delle pratiche.
Via pec per comunicazioni di rilevanza ufficiale, via telefono per comunicazioni di carattere urgente.
- Quale strumento di monitoraggio viene utilizzato il Report **MOD.AGS.06.03** REV.00 denominato "Scadenario Sfratti" volto a raccogliere le date degli accessi nella fase esecutiva dello sfratto.

Formalizzazione incarico professionale

L'incarico viene formalizzato via pec. Gli estremi dell'affidamento con le dichiarazioni di cui al D.Lgs 33/2013 sono altresì pubblicati sul sito aziendale - sezione "Amministrazione Trasparente" sottosezione "Consulenze e collaborazioni" - "Incarichi legali".

Al termine dell'attività il Responsabile di Settore verificata la coerenza delle spese richieste con quanto contenuto nel disciplinare di incarico al legale e provvede alla liquidazione della parcella.

Rapporti ATER e professionista

Nel periodo di espletamento dell'incarico, il Responsabile dell'Ufficio Gestione Contenziosi e Morosità rileva, compilando il Report attività legale **Mod.AGS.06.04** eventuali non conformità relative a ritardi nell'espletamento delle pratiche affidate.

Il Report di cui sopra non si limita a fungere da strumento di monitoraggio delle tempistiche di lavoro dei professionisti, ma anche di analisi delle prestazioni soprattutto in relazione alla disponibilità del professionista a fornire tempestive informazioni circa l'andamento delle procedure.

Trasmissione chiavi da Ufficio Gestione Contenziosi, Morosità e Verifica Ispettiva all'Ufficio Manutenzioni dell'Azienda.

Successivamente all'esecuzione e acquisizione delle chiavi, verificata l'autorizzazione allo smaltimento dei beni, l'ufficio Contenziosi invia una comunicazione tramite e-mail al Responsabile del Settore Manutenzione e al Tecnico di zona, di consegna chiavi con allegata autorizzazione allo smaltimento. E-mail stampata unitamente alle chiavi viene consegnata dall'addetto all'ufficio Gestione contenziosi al tecnico di zona incaricato che sottoscrive la e-mail stampata per avvenuta ricezione delle chiavi.

**PR.AGS.03 UFFICIO VENDITE INCARICO E VALUTAZIONE PROFESSIONISTI
ESTERNI rev 04**

INDICE

- 1. SCOPO**
- 2. RIFERIMENTI**
- 3. RESPONSABILITA'**
- 4. CAMPO DI APPLICAZIONE**
- 5. MODALITA' OPERATIVE**
 - Assegnazione incarico**
 - Valutazione del professionista**
 - Assegnazione e formalizzazione incarico professionale**
 - Rapporti ATER e professionista**
- 6. REPORTISTICA**

MODULI DA ALLEGARE:

- | | |
|--|---------------|
| a. Report analisi professionisti esterni | Mod.AGS 03.01 |
| b. Lettera di incarico professionista | Mod.AGS 03.02 |

4 Verifica	Approvazione
RSGQ	
Data 10/10/2017	Data

1. SCOPO

La presente procedura definisce le modalità con cui condurre la valutazione del professionista esterno al fine di assegnare l'incarico professionale. Inoltre definisce le modalità operative che regolano il rapporto tra l'ATER e il professionista incaricato.

2. RIFERIMENTI

5 Norma UNI EN ISO 9001 :2015

Carta dei Servizi – giugno 2014

3. RESPONSABILITA'

È responsabilità del Responsabile dell'Area, valutare il professionista esterno e determinare secondo tale valutazione il carico di lavoro idoneo al fine che questo venga evaso nel miglior modo possibile e nei tempi richiesti dall'ufficio.

4. CAMPO DI APPLICAZIONE

La presente procedura si applica a tutti i professionisti esterni da selezionare, ai sensi del Regolamento per l'esecuzione in economia di lavori e servizi e l'acquisizione di beni.

5. MODALITA' OPERATIVE

Assegnazione incarico

Nella scelta dell'oggetto d'incarico da assegnare, ci si avvale del seguente criterio:

- complessità delle prestazioni tecniche catastali da svolgere

Valutazione del professionista

La valutazione del professionista avviene secondo quanto disposto dall'articolo 7 del Regolamento; a tal fine verrà richiesta la redazione di un Questionario di Valutazione nel quale sono riportate le seguenti voci, secondo l'ordine preferenziale sotto riportato:

- Condizioni economiche offerte (% di sconto applicata alle tariffe professionali)
- Tempi di attuazione dell'incarico

Qualora si renda necessario, potranno essere, inoltre, valutati:

- Altri incarichi professionali svolti a favore dell'ATER

- N° personale dipendente facente parte dello Studio o Società
- N° anni di attività/iscrizione albo
- Fatturato annuo

Sulla base della valutazione il responsabile propone in percentuale il carico di lavoro.

Assegnazione e formalizzazione incarico professionale

Il responsabile dell'Area redige una proposta di assegnazione di incarico (richiesta di decreto del Commissario Straordinario) nella quale è determinato l'oggetto di incarico al professionista sulla base della valutazione descritta precedentemente. In tale proposta si definisce anche l'attività da svolgere e il termine ultimo per la consegna complessiva del lavoro. L'incarico è formalizzato con l'emissione di un decreto del Commissario Straordinario

Il professionista deve rispondere alla lettera di ordinazione dell'incarico Mod.AGS 03.02 con la sottoscrizione della stessa per accettazione delle condizioni.

Rapporti ATER e professionista

Il responsabile dell'Area consegna la documentazione al professionista e concorda la metodologia di lavoro.

Nel periodo di espletamento dell'incarico, qualora il Responsabile dell'Area lo ritenga necessario, concorda un nuovo incontro con il professionista per verifica dello stato di attuazione del servizio.

6. Reportistica

Al fine di monitorare le attività svolte dai professionisti esterni incaricati, viene predisposta la compilazione di una tabella riassuntiva in Excel (Mod.AGS. 03.01 rev. 01), contenente i dati relativi ai tempi di espletamento delle pratiche, dalla data dell'emissione del decreto di incarico, alla data di liquidazione della parcella.

Tutto ciò permette di ottenere una panoramica specifica per ogni professionista in merito al rispetto delle tempistiche, dei costi e del numero di contatti con l'Area Gestionale e delle eventuali problematiche

PR.ATE. 04 Valutazione professionisti rev.01

INDICE

1. SCOPO
2. RIFERIMENTI
3. RESPONSABILITA'
4. CAMPO DI APPLICAZIONE
5. MODALITA' OPERATIVE

Allegati:

Scheda di valutazione professionisti

Mod. ATE 04.01

Verifica	Approvazione
Data 19/04/2018	Data

1. SCOPO

Lo scopo della presente procedura è quello di ottemperare al punto 8.3 previsto dalla normativa della Qualità ISO 9001:2015

2. RIFERIMENTI

Norma UNI EN ISO 9001:2015

3. RESPONSABILITA'

La competenza relativa all'esecuzione e monitoraggio delle attività descritte nella presente procedura è del RUP.

4. CAMPO DI APPLICAZIONE

La presente procedura si applica a tutti i professionisti esterni che collaborano con l'Area Tecnica nella fase di Progettazione e Direzione Lavori.

5. MODALITA' OPERATIVE

E' compito del RUP esprimere un giudizio sulle prestazioni di collaborazione di ciascun professionista in base a determinati parametri, di seguito elencati:

- Conoscenze
- Partecipazione ed impegno
- Puntualità nelle scadenze
- Completezza e qualità della documentazione
- Disponibilità
- Risoluzione dei problemi
- Partecipazione
- Capacità di confronto con il team
- Iniziative di supporto

La valutazione viene espressa per ogni professionista e cantiere, tramite la compilazione del MOD.ATE 04.01 rev.00, con parametri di giudizio numerico da 1 a 5, effettuando alla fine una media aritmetica che permette una valutazione complessiva più agevole.

PR.PAT.01 Ufficio Patrimonio rev 05

INDICE

- 1. SCOPO**
- 2. RIFERIMENTI**
- 3. RESPONSABILITA'**
- 4. CAMPO DI APPLICAZIONE**
- 5. MODALITA' OPERATIVE**

Allegati

Frontespizio archiviazione	Mod.PAT. 01.01
Elenco Generale "Codice beni culturali" D.Lgs. 22/01/2004 n. 42 e s.m.	Mod.PAT. 01.02
Cantieri Patrimonio	Mod.PAT. 01.03
Scadenziario Tasse	Mod.PAT 01.04

Il Responsabile	Verifica	Approvazione
Ufficio Patrimonio	RSGQ	Direzione
Dott. S. Malesani		Data

1. SCOPO

La presente procedura definisce le modalità con cui condurre l'attività patrimoniale relativa ad acquisto/vendita di immobili, controllo e gestione degli immobili e i loro dati catastali e urbanistici.

2. RIFERIMENTI

5.1 Norma UNI EN ISO 9001:2015

Carta dei Servizi - Giugno 2014

3. RESPONSABILITA'

Il responsabile dell' Ufficio Patrimonio svolge funzioni direttive-decisionali nelle attività patrimoniali. Coordina le conseguenti attività amministrative e tecniche.

4. CAMPO DI APPLICAZIONE

L'ufficio si occupa di gestire la parte amministrativa e tecnica delle attività patrimoniali.

La procedura si applica alle seguenti attività:

1. Acquisto di immobili e di aree;
2. Stipula convenzioni LR 42/99;
3. Autorizzazioni per variazioni patrimoniali e controllo immobiliare/patrimoniale;
4. Redazione perizie di stima;
5. calcolo imposte e tasse patrimoniali;
6. verifica la sussistenza dell'interesse storico artistico presso Soprintendenza dei beni ambientali e culturali.

5. MODALITA' OPERATIVE

5.1. Acquisto di immobili e di aree

L'attività avviene principalmente:

A) Tra l'Azienda e l'Ente Locale (generalmente i Comuni della Provincia): a seguito della riscontrata volontà da parte delle rispettive Amministrazioni l'ufficio Patrimonio svolge le seguenti attività:

- Amministrative:
 1. predisposizione delibere da presentare al C.d.A.;
 2. trasmissione pratica al notaio e relativo visto su bozza atto;

3. inserimento dati e documentazione ufficiale prodotta, nel programma informatico gestionale come descritto nell'apposita procedura e comunicazione dell'operazione effettuata agli uffici ragioneria e tecnico.
 4. Compilazione della reportistica di riepilogo dei dati salienti la compravendita (MOD.PAT 01.03 Cantieri Patrimonio);
- **Tecniche** (visione area/immobile mediante sopralluogo e redazione di relazione correlata da documentazione fotografica, visure ipo-catastali, verifica della perizia redatta dal tecnico comunale o altro perito esterno incaricato, verifica strumento urbanistico/capacità edificatoria, verifica presenza di vincoli, etc.);

B) Tra l'Azienda e privati: in ottemperanza alle Linee Guida Regionali per le Ater del Veneto, relative al reperimento degli immobili ad uso abitativo su libero mercato.

Archiviazione:

I dati tecnici/amministrativi e la relativa documentazione vengono inseriti nel programma gestionale.

La documentazione cartacea viene inserita in appositi faldoni con griglia esterna indicativa del cantiere, zona e con pagina di guardia all'interno che indica il cantiere, l'area, il fabbricato, se in diritto di superficie o in proprietà (Mod.PAT.01.01 Frontespizio).

Quando l'Attività patrimoniale è conclusa (generalmente all'ottenimento dell'agibilità) i faldoni vengono archiviati presso l'archivio generale (si rimanda alla procedura di accesso e gestione Archivio Generale PR.AGE 10).

5.2. Stipula convenzioni L.R. 42/99

L'edilizia convenzionata avente finalità di calmierazione del mercato immobiliare destinato alla vendita e/o alla locazione, viene attuata anche dall'Azienda, in accordo con il Comune proponente e in base alla Legge Regionale n. 42/99.

Le fasi che portano alla convenzione sono analoghe a quelle indicate al punto 5.1. e seguono la medesima fase.

5.3 Autorizzazioni per variazioni e controllo patrimoniale

Gli utenti tramite lettera o mail, che viene protocollata, richiedono all'Ufficio la volontà di effettuare *variazioni catastali o impiantistiche all'alloggio* (es. predisposizione condizionatore, modifiche interne della struttura etc..).

L'operatore effettua:

- un sopralluogo di verifica, se necessario o controlla la planimetria dell'alloggio;

- verifica che non siano necessarie concessioni edilizie;
- rilascio del nullaosta con prescrizioni (spese a carico e accatastamento)
- a fine lavori l'accertamento dell'esecuzione delle opere di variazioni o di ripristino del bene;
- inserimento delle variazioni e dei documenti nel gestionale.

Controllo a seguito di segnalazioni :

- segnalazioni protocollate;
- analisi istruttoria;
- valutazione eventuali sanatorie;
- eventuale diffida al ripristino;
- sopralluogo di effettuato ripristino.

5.4. Perizie di Stima

Attività coordinata con l'ufficio vendite propedeutica all'attività di alienazione e acquisizione del patrimonio.

Acquisizione del patrimonio: indagine di mercato, sopralluogo zona, foto.

Alienazione: sopralluogo, rilevazione dati tecnici, analisi borsino immobiliare, determinazione interna del valore degli immobili.

5.5. Calcolo imposte e tasse patrimoniali

L'Ufficio è incaricato alla determinazione dell'IMU E TARSU

Il calcolo avviene tramite l'ausilio del gestionale e delle schede degli alloggi per Comune. I controlli interessano la verifica del n. alloggi presenti, lo stato di locazione (sfitti o locati), le rendite e le detrazioni spettanti etc.

Mediante l'utilizzo di un software dedicato, si procede al calcolo dell'Imu.

L'ufficio successivamente trasmette la liquidazione di pagamento, entro le scadenze fiscali, all'Ufficio Ragioneria correlate di F24 compilati e corredati di codice comune e numero alloggi tramite un flusso di liquidazione generato dal gestionale.

L'ufficio è incaricato anche alla redazione delle dichiarazioni di variazione IMU e predispone inoltre l'istruttoria e liquidazione delle “ tasse patrimoniali” es. tasse consorzi agrari, TARSU.

Le scadenze delle imposte vengono registrate mediante l'utilizzo del report Mod.PAT 01.04 MOD.PAT.03.04 SCADENZIARIO IMPOSTE E TASSE rev.00

5.6. Verifica interesse storico artistico

Il D.Lgs. 22/01/2004 n. 42 e.s.m. denominato “Codice beni culturali” prevede che gli immobili di proprietà di Enti Pubblici al compimento del 70mo anno vada verificata la sussistenza o meno dell’interesse storico artistico.

Tale verifica è indispensabile ai fini della vendita del patrimonio dell’Azienda poiché, laddove sussistesse un interesse storico artistico sul bene, l’alienazione è soggetta a prelazione da parte dello stato.

Alla Soprintendenza viene così inviata una lettera di richiesta di verifica interesse storico-artistico e le relazioni/comunicazioni con la Soprintendenza vengono registrate sul report (Mod.PAT.01.02 Elenco Generale).

INDICE

- 1. SCOPO**
- 2. RIFERIMENTI**
- 3. RESPONSABILITA'**
- 4. CAMPO DI APPLICAZIONE**
- 5. MODALITA' OPERATIVE**

Gestione Cantieri

Mod. AGE 11.01

6 Verifica	Approvazione
RSGQ	
Data 15.04.2019	

1. SCOPO

Lo scopo della presente procedura è quello di definire le modalità di inserimento e ricerca dei dati e dei documenti digitali relativi agli immobili dall'acquisizione, alla costruzione e alla cessione.

2. RIFERIMENTI

6.1 Norma UNI EN ISO 9001:2015

6.2

3. RESPONSABILITA'

La responsabilità di gestione dei dati e dei documenti da inserire nell'apposita sezione del programma gestionale è attribuita ai seguenti uffici per quanto di competenza:

- Ufficio Vendite e Patrimonio: acquisizione aree e fabbricati. Variazioni catastali successive all'ottenimento dell'agibilità. Cessione immobili;
creazione delle posizioni relative alle singole unità immobiliari a sistema per unità immobiliari acquistate già realizzate;
inserimento delle certificazioni impianti fabbricato/alloggio, certificazioni catastali, elaborati planimetrici ecc..
- Ufficio Tecnico: RUP: attività di cantiere dalla progettazione al collaudo, certificati di adeguamento e conformità dopo l'accatastamento per i nuovi fabbricati e alloggi realizzati;
- Ufficio Tecnico (RUP): creazione delle posizioni relative alle singole unità immobiliari a sistema, in fase successiva all'ottenimento dell'accatastamento e relative documentazioni e certificazioni;
- Ufficio Manutenzione: su alloggi riattati o in locazione, inserimento delle certificazioni;

4. CAMPO DI APPLICAZIONE

La presente procedura si applica agli uffici responsabili per l'inserimento dei dati e dei documenti che vengono resi disponibili alla visione dell'intera Organizzazione.

5. MODALITA' OPERATIVE

L'inserimento dei dati verrà effettuato dagli uffici sulla base delle rispettive responsabilità e competenze, in base al seguente ordine iniziale:

1. Ufficio Vendite e Patrimonio: creazione e inserimento della posizione dell'area o del fabbricato a sistema, inserimento dell'estratto di mappa, includendo l'aggregato con codice cantiere comunicato dal RUP;

2. Ufficio Tecnico: al momento della stesura del certificato di ultimazione dei lavori e accatastamento delle unità immobiliari il R.U.P., provvede all'inserimento dei dati dei fabbricati e degli alloggi per la creazione delle posizioni (singole unità immobiliari), e all'inserimento dei dati e della documentazione.

Gli uffici indicati in procedura sono responsabili dell'inserimento dei documenti di seguito elencati in tabella, utilizzando i relativi percorsi:

PROCEDURA DI GESTIONE DOCUMENTALE INFORMATICA - SITIPATRI			
Note: per visualizzare i documenti e i dati relativi al fabbricato e alloggio: cliccare su "gestione patrimoniale"/naviga e inserire i dati di ricerca del fabbricato/alloggio/cantiere.			
ATTIVITA'	UFFICIO COMPETENTE	DOCUMENTI DA INSERIRE O DA VISUALIZZARE	DOVE SI TROVANO IN SITIPATRI (percorso nel momento in cui si è nella videata principale di un cantiere/fabbricato/alloggio selezionato)
INSERIMENTO CESPITE TERRENI FABBRICATI	Uff. Patrimonio	Atto di acquisto/convenzione	Videata principale/Patrimonio Immobiliare/Inventario/Complessi
		Planimetrie catastali	Videata principale/Patrimonio Immobiliare/Unità Immobiliare/Ricerca/Allegati
		denuncia di avvenuta variazione catastale per ristrutturazione	Videata principale/Patrimonio Immobiliare/Inventario/Edifici/Ricerca/Allegati
COSTRUZIONI ATTIVITA' DI CANTIERE	Uff. Tecnico	finanziamento	Videata principale/Patrimonio Immobiliare/Inventario/Edifici
		progetto preliminare	Videata principale/Patrimonio Immobiliare/Inventario/Edifici
		progetto definitivo	Videata principale/Patrimonio Immobiliare/Inventario/Edifici
		progetto esecutivo	Videata principale/Patrimonio Immobiliare/Inventario/Edifici
		documentazione appalto	Videata principale/Patrimonio Immobiliare/Inventario/Edifici
		documentazione esecutiva	Videata principale/Patrimonio Immobiliare/Inventario/Edifici
		permesso a costruire	Videata principale/Patrimonio Immobiliare/Inventario/Edifici
		dichiarazione inizio attività	Videata principale/Patrimonio Immobiliare/Inventario/Edifici
		dichiarazione inizio lavori	Videata principale/Patrimonio Immobiliare/Inventario/Edifici
		documentazione direzione lavori	Videata principale/Patrimonio Immobiliare/Inventario/Edifici
		dichiarazione fine lavori	Videata principale/Patrimonio Immobiliare/Inventario/Edifici
		agibilità	Videata principale/Patrimonio Immobiliare/Inventario/Edifici
		documentazione fotografica impianti in fase di esecuzione	Videata principale/Patrimonio Immobiliare/Inventario/Edifici
INSERIMENTO NUOVI ALLOGGI - FABBRICATO	Uff. Tecnico	elaborato planimetrico	Videata principale/Patrimonio Immobiliare/Inventario/Edifici/Ricerca/Allegati
		scheda fabbricato	Videata principale/Patrimonio Immobiliare/Inventario/Edifici/Ricerca/Allegati
		estratto di mappa	Videata principale/ Patrimonio Immobiliare/Inventario/Edifici/Ricerca/Allegati

		denuncia avvenuto accatastamento	Videata principale/ Patrimonio immobiliare/Inventario/Edifici/Ricerca/Allegati
INSERIMENTO NUOVI ALLOGGI - FABBRICATO	Uff. Tecnico	autorizzazione immissione scarico fognature	Videata principale/Patrimonio Immobiliare/Inventario/Edifici/Ricerca/Allegati
		C.P.I.	Videata principale/Patrimonio Immobiliare/Inventario/Edifici/Ricerca/Allegati
		Schema impianto elettrico come eseguito	Videata principale/Patrimonio Immobiliare/Inventario/Edifici
		Schema isolamento termico come eseguito	Videata principale/Patrimonio Immobiliare/Inventario/Edifici
		Schema antincendio come eseguito	Videata principale/Patrimonio Immobiliare/Inventario/Edifici
		dichiarazione conformità ascensore	Videata principale/Patrimonio Immobiliare/Inventario/Edifici/Ricerca
		Dichiarazione conformità messa a terra	Videata principale/Patrimonio Immobiliare/Inventario/Edifici/Ricerca
		Schema riscaldamento centralizzato	Videata principale/Patrimonio Immobiliare/Inventario/Edifici/Ricerca
		Prova tenuta gas	Videata principale/Patrimonio Immobiliare/Inventario/Edifici/Ricerca
		certificazione cancello automatico	Videata principale/Patrimonio Immobiliare/Inventario/Edifici/Ricerca
		certificazione porte antincendio	Videata principale/Patrimonio Immobiliare/Inventario/Edifici/Ricerca
		Dichiarazione conformità servoscala	Videata principale/Patrimonio Immobiliare/Inventario/Edifici/Ricerca
		Schema scarico acque bianche come realizzato	Videata principale/Patrimonio Immobiliare/Inventario/Edifici/Ricerca
		CPI serbatoio GPL	Videata principale/Patrimonio Immobiliare/Inventario/Edifici/Ricerca
		Dichiarazione conformità canna fumaria	Videata principale/Patrimonio Immobiliare/Inventario/Edifici/Ricerca
UNITA' IMMOBILIARE	Uff. Manutenzione	Dichiarazione conformità impianto elettrico	Videata principale /Patrimonio Immobiliare/Unità Immobiliare/Ricerca
		Dichiarazione conformità impianto termico	Videata principale/Patrimonio Immobiliare/Patrimonio Immobiliare/Unità Immobiliare/Ricerca
		Dichiarazione conformità impianto gas	Videata principale /Patrimonio Immobiliare/Unità Immobiliare/Ricerca
		Dichiarazione conformità impianto idraulico	Videata principale /Patrimonio Immobiliare/Unità Immobiliare/Ricerca
		foto alloggio da disdetta	Videata principale/Patrimonio Immobiliare/Unità Immobiliare/Ricerca
		C.P.I.	Immobiliare/Inventario/Edifici/Ricerca Immobiliare/Inventario/Edifici/Ricerca
		certificazione energetica	Videata principale /Patrimonio Immobiliare/Unità Immobiliare/Ricerca
VARIAZIONI CATASTALI	Uff. Patrimonio	Denuncia variazioni catastali	Videata principale /Patrimonio Immobiliare/Unità Immobiliare/Ricerca
		Autorizzazione modifiche/migliorie	Videata principale /Patrimonio Immobiliare/Unità Immobiliare/Ricerca
CESSIONI E VENDITE	Uff. Patrimonio	atti di cessione	Videata principale /Patrimonio Immobiliare/Unità Immobiliare/Ricerca
CERTIFICATI DI ADEGUAMENTO	Uff. Manutenzione	Foto fabbricato	Videata principale/Patrimonio Immobiliare/Inventario/Edifici/Ricerca
		C.P.I.	Videata principale/Patrimonio Immobiliare/Inventario/Edifici/Ricerca

		Schema impianto elettrico	Videata principale/Patrimonio Immobiliare/Unità Immobiliare/Ricerca
		Schema isolamento termico	Videata principale/Patrimonio Immobiliare/Unità Immobiliare/Ricerca
		Schema impianto antincendio	Videata principale/Patrimonio Immobiliare/Inventario/Edifici/Ricerca
		dichiarazione conformità ascensore	Videata principale/Patrimonio Immobiliare/Inventario/Edifici/Ricerca
		Dichiarazione conformità messa a terra	Videata principale/Patrimonio Immobiliare/Inventario/Edifici/Ricerca Videata principale/Patrimonio Immobiliare/Unità Immobiliare/Ricerca
		Dichiarazione conformità riscaldamento centralizzato	Videata principale/Patrimonio Immobiliare/Inventario/Edifici/Ricerca
		Prova tenuta gas	Videata principale/Patrimonio Immobiliare/Unità Immobiliare/Ricerca
		certificazione cancello automatico	Videata principale/Patrimonio Immobiliare/Inventario/Edifici/Ricerca
		certificazione porte antincendio	Videata principale/Patrimonio Immobiliare/Inventario/Edifici/Ricerca
		Dichiarazione conformità servoscala	Videata principale/Patrimonio Immobiliare/Inventario/Edifici/Ricerca
		Schema scarico acque bianche	Videata principale/Patrimonio Immobiliare/Inventario/Edifici/Ricerca
		CPI serbatoio Gpl	Videata principale/Patrimonio Immobiliare/Inventario/Edifici/Ricerca
		Dichiarazione conformità canna fumaria	Videata principale/Patrimonio Immobiliare/Unità Immobiliare/Ricerca
		autorizzazione immissione scarico	Videata principale/Patrimonio Immobiliare/Inventario/Edifici/Ricerca
		Dichiarazione conformità impianto elettrico p. comuni	Videata principale/Patrimonio Immobiliare/Inventario/Edifici/Ricerca
		Dichiarazione conformità impianto termico alloggio	Videata principale/Patrimonio Immobiliare/Unità Immobiliare/Ricerca
		Dichiarazione conformità impianto gas	Videata principale/Patrimonio Immobiliare/Unità Immobiliare/Ricerca
		Dichiarazione conformità impianto idraulico	Videata principale/Patrimonio Immobiliare/Unità Immobiliare/Ricerca
		certificazione energetica	Videata principale/Patrimonio Immobiliare/Unità Immobiliare/Ricerca
		foro di areazione	Videata principale/Patrimonio Immobiliare/Unità Immobiliare/Ricerca
		Foto impianti modificati in fase di esecuzione	Videata principale/Patrimonio Immobiliare/Unità Immobiliare/Ricerca
UNITA' IMMOBILIARE	<i>Uff. Utanza</i>	certificazione energetica	Videata principale /Patrimonio Immobiliare/Unità Immobiliare/Ricerca

Al fine di permettere il monitoraggio costante dell'inserimento dei dati di ogni singolo cantiere, si è proceduto alla realizzazione del modello AGE 11.01, Gestione Cantieri, posizionato e gestito in condivisione tra l'Ufficio Patrimonio, Tecnico e Manutenzione.

Gli incaricati degli uffici indicano nel file lo stato di esecuzione delle macro attività (le indicazioni sono inserite nel file medesimo).L'accesso al MOD. AGE 11.01 avviene attraverso il seguente percorso:Rete QnapNas-> Uffici-> Tecnico-> Gestione Cantieri MOD. AGE 11.01

PR.AGE.07 Verifiche ispettive interne 05

INDICE

1.SCOPO

2.RIFERIMENTI

3.RESPONSABILITÀ

4.CAMPO DI APPLICAZIONE

5.MODALITA' OPERATIVE

5.1 Pianificazione delle verifiche

5.2 Programmazione delle verifiche

5.3 Notifica delle verifiche

5.4 Conduzione delle verifiche e registrazione dei rilievi

5.5 Esame dei rilievi e rapporto finale

ALLEGATI:

All.A Piano delle verifiche ispettive interne

Mod.AGE.07.01

All.B Verbale verifica ispettiva interna

Mod.AGE.07.03

All.C Check list di riscontro

Mod.AGE 07.04

All.D Rapporto di verifica ispettiva interna

Mod.AGE.07.05

Verifica	Approvazione
RSGQ	
Data 16/01/2018	Data

1. SCOPO

La presente procedura definisce le modalità adottate per condurre un esame sistematico ed indipendente atto a determinare se le attività svolte ed i risultati ottenuti sono in accordo con quanto predisposto, e se quanto predisposto viene attuato efficacemente e risulta idoneo al conseguimento degli obiettivi stabiliti.

2. RIFERIMENTI

Norma UNI EN ISO 9001:2015

3. RESPONSABILITÀ

Al rappresentante dell'Organizzazione spetta il compito di:

- approvare il piano annuale, ed i relativi programmi, delle verifiche ispettive interne;
- riesaminare i risultati delle verifiche ispettive interne per la qualità.

Al Responsabile per la Direzione della Qualità spettano i compiti di:

- pianificare e programmare le verifiche ispettive interne;
- notificare, eseguire e documentare le verifiche di sua competenza;
- esaminare i risultati delle verifiche;
- promuovere le eventuali azioni correttive e preventive, che si rendessero necessarie;
- sottoporre i risultati delle verifiche a tutti gli interessati.

4. CAMPO DI APPLICAZIONE

La presente procedura si riferisce alle attività di verifica e di valutazione dell'intero Sistema Gestione Qualità adottato.

5. MODALITÀ OPERATIVE

Le verifiche ispettive interne della qualità devono essere condotte da personale opportunamente addestrato allo scopo e indipendente da chi ha diretta responsabilità sulle attività da sottoporre a verifica ispettiva.

La gestione delle attività di verifica ispettiva prevede lo sviluppo delle seguenti fasi:

- pianificazione,
- programmazione,
- notifica al personale interessato,
- conduzione della verifica,
- esame dei rilievi e rapporto finale.

5.1 Pianificazione e programmazione delle verifiche

Il RDQ deve pianificare e programmare annualmente le verifiche, in relazione all'importanza delle attività interessate, e in modo da sottoporre a verifica periodica e sistematica l'intero SGQ.

Deve individuare le aree oggetto della verifica e assegnarle per il successivo svolgimento al Responsabile di competenza (AQ o RDQ) a tal fine deve redigere il "Piano delle verifiche ispettive interne" **Mod.AGE.07.01** , il quale deve essere sottoposto al Direttore Generale per approvazione.

Il RDQ deve riportare nel suddetto documento:

- l'anno di riferimento del piano,
- le singole aree od attività sottoposte a verifica,
- il responsabile che effettuerà la verifica,
- il riferimento al punto della norma,
- la frequenza delle verifiche.

Tale piano, firmato per verifica dal RDQ e per approvazione del Direttore, deve essere rivisto ed aggiornato dal RDQ qualora si presentino circostanze pregiudizievoli per la Qualità.

5.2 Pianificazione delle verifiche

Sulla scorta delle aree o attività e delle frequenze prestabilite nel Mod.AGE.07.01 , il RDQ, o il Responsabile incaricato (AQ), deve pianificare le verifiche attraverso la predisposizione del ' Verbale di Verifica Interna' **Mod.AGE.07.03** sul quale sono riportati:

- l'area o l'attività da sottoporre a verifica,
- il personale coinvolto nella verifica,
- un questionario di riscontro con i principali temi oggetto di verifica.
- la data di effettuazione della verifica,
- le procedure e i modelli verificati,
- esito della verifica.
- se sono richieste o meno azioni correttive e, nel caso siano richieste, il riferimento al numero del rapporto delle azioni correttive,
- la data e la firma del responsabile che ha condotto la verifica i rilevati emersi durante le verifiche ispettive interne.

5.3 Notifica delle verifiche

La notifica del verbale ai responsabili delle aree deve essere svolta dal RDQ, o dal Responsabile incaricato (AQ), mediante la trasmissione via mail di copia in formato PDF.

5.4 Conduzione delle verifiche e registrazione dei rilievi

La verifica ispettiva interna è condotta da personale opportunamente addestrato a valutare il Sistema Qualità; i criteri di qualifica del personale abilitato ad effettuare tali verifiche è determinato dall'attestazione di frequenza di un corso per verificatori di sistemi qualità.

Deve essere condotta mediante interviste, esame della documentazione, osservazione delle attività. I rilievi emersi devono essere registrati dando evidenza di che cosa è stato visionato (siano documenti, attività specifiche o altro), e quando necessario commentati, dal responsabile della verifica nel 'Verbale di Verifica Interna' **Mod.AGE 07.01** al fine di ricordare le situazioni riscontrate (sia in positivo che in negativo) ed inoltre con il fine di giustificare nel modo più oggettivo possibile. A supporto di tale attività si procede alla compilazione del **MOD.AGE 07.04** Check List di riscontro, nella quale si rilevano le risultanze degli audit in base alla valutazione di parametri oggettivi.

5.5 Esame dei rilievi e rapporto finale

Il Lead Auditor in sede di verifica provvede a rilevare le risultanze utilizzando il **MOD.AGE.07.05** Rapporto di Verifica ispettiva interna, propedeutico alla compilazione del **MOD.AGE.07.03** Verbale di verifica ispettiva interna, successivamente notificato (con le modalità indicate al punto 5.3), ai responsabili di Area e Ufficio interessati.

Nel corso delle successive verifiche ispettive, il responsabile della verifica deve accertare e documentare l'attuazione e l'efficacia delle azioni correttive richieste.

Tutta la documentazione inerente le attività di verifica ispettiva deve essere conservata dal Responsabile Sistema Gestione Qualità. Il Verbale di verifica Ispettiva Interna rappresenta specificatamente uno degli elementi informativi che devono essere presi in considerazione in sede di riesame da parte della Direzione del Sistema per la Qualità adottato.

PR.IT.01 INFORMATION TECHNOLOGY rev.07

Indice

1. Dotazione Informatica.
2. Criteri di backup e modalità di ripristino dati.
3. Accesso alla rete intranet.
4. Istruzioni specifiche fornite agli operatori.
5. Formazione degli operatori.
6. Software gestionali.
7. Gestione multifunzioni.
8. Monitoraggio Fornitori.
9. Richieste interventi tecnici.

Allegati:

Layout di rete	Mod.IT.01.02
Impostazione Cartelle di rete	Mod.IT.01.03
Gestione interventi tecnici	Mod.IT.01.04
Report dispositivi hw in dotazione	Mod.IT.01.05
Modulo di consegna/ritiro dispositivi hw	Mod.IT.01.06
Elenco dispositivi software/altri servizi interni Server	Allegato 1 PR.IT.01
Elenco Software e Piattaforme di accesso	Allegato 2 PR.IT.01

Il responsabile proponente	Verifica	Approvazione
Settore Controllo di Gestione Segreteria e Qualità	SGQ	Direzione

1. Dotazione Informatica

La dotazione informatica aziendale è costituita da: Server, PC, apparati di rete per l'interconnessione dei vari apparati alla rete e dagli apparati di backup.

Nella sala Server situata al primo piano lato A sono presenti due armadi rack: uno contenente i server e dispositivo di backup e l'altro contenente gli apparati atti alla gestione del network interno e della linea internet esterna.

Nell'armadio rack (Nero) contenente i server sono presenti 3 host fisici e uno storage di rete atto a contenere i backup.

I due hosts brandizzati "HPE" contengono macchine virtuali su hypervisor microsoft hyper-V e si suddividono rispettivamente in SRV01 e SRV02, le cui specifiche relative ai software gestionali rispettivamente in gestione sono registrate **all'Allegato 1** della presente procedura.

Il dispositivo di backup QNAP NAS contiene i punti di ripristino di tutte le macchine virtuali (la descrizione delle modalità di backup è specificata in seguito).

Il network interno è gestito dagli apparati posti nel secondo armadio rack (Bianco) in sala server e contiene:

- Firewall: Strumento per la sicurezza perimetrale
- Switch: Interconnessione punti di rete primo piano lato A
- Switch Centro Stella: Connessione dei server al resto della rete e collegamenti con altri armadi rack tramite fibra ottica
- Centralino Telefonico e controller FAX virtuale
- Borchia telefonica PATTON
- Router per la connessione Internet

Tutti gli apparati all'interno degli armadi rack sono alimentati da gruppi di continuità ridondati.

I punti rete sugli altri piani fanno capo a switch posti in armadi rack (6 totali).

In ogni armadio c'è, oltre allo switch, un access point, atto a fornire copertura di rete wireless in ogni zona dell'edificio attraverso due reti wireless distinte, una per l'utilizzo interno (raggiungibilità servizi interni) e una guest (sola operatività internet).

I client utilizzati dagli utenti hanno tutti sistema operativo windows e si dividono in fissi e portatili. I fissi sono collegati tramite cavo ethernet mentre i portatili vengono connessi alla rete wireless sul canale interno.

I dispositivi Hardware in dotazione al personale dipendente sono censiti all'interno del report **MOD.IT.01.05** (Report dispositivi hw in dotazione) all'interno del quale sono identificati i

dispositivi a libro cespiti con indicazione della data di installazione e consegna al dipendente, trasmesso all'ufficio ragioneria, ad ogni variazione, per gli adempimenti di competenza.

La consegna/ritiro dei dispositivi hardware ai dipendenti viene tracciata attraverso il **MOD.IT.01.06** (Modulo di consegna/ritiro dispositivi hw) trasmesso in copia conoscenza all'ufficio ragioneria per l'aggiornamento del libro cespiti.

Lo smaltimento dei dispositivi hardware avviene secondo quanto disposto dalla normativa vigente, per mezzo del fornitore incaricato, al quale viene trasmesso l'elenco dei dispositivi in smaltimento, e dal quale l'azienda riceve nota di avvenuto smaltimento, registrata al protocollo aziendale in smistamento per quanto di competenza all'ufficio ragioneria.

2. Criteri di backup e modalità di ripristino dati.

Le procedure di backup, attraverso le quali viene quotidianamente effettuata una copia di tutti i dati presenti nel sistema, sono costituite dall'archiviazione delle macchine virtuali nel QNAP NAS.

Il task giornaliero di backup viene eseguito attraverso il software Veeam Backup and Replication il quale consente, in caso di necessità, di effettuare ripristini a livello di singolo file o dell'intera macchina virtuale, con una retention policy di 15 giorni.

Ad ogni esecuzione del task viene inviato un report dell'esecuzione e dell'esito del backup all'azienda incaricata per la gestione ed il controllo del sistema.

Inoltre, per ogni macchina server, fisica o virtuale che sia, è abilitata la copia shadow di windows, che 2 volte al giorno effettua dei punti di ripristino.

Di seguito report log dei backup.

Backup job: SRV01 ATER								Success
Created by ATERVR\administrator at 22/02/2021 12:23.								4 of 4 VMs processed
giovedì 15 aprile 2021 14:28:12								
Success	4	Start time	14:28:12	Total size	11,7 TB	Backup size	1,2 GB	
Warning	0	End time	14:30:48	Data read	10,5 GB	Dedupe	1,3x	
Error	0	Duration	0:02:35	Transferred	1,2 GB	Compression	2,9x	
Details								
Name	Status	Start time	End time	Size	Read	Transferred	Duration	Details
SRV-MAGO	Success	14:28:32	14:30:36	512 GB	3,8 GB	452,5 MB	0:02:03	
SRV-MAGOTEST	Success	14:28:32	14:30:32	500 GB	3,5 GB	351,8 MB	0:02:00	
SRV-PROTOWFLOW	Success	14:28:32	14:30:09	10,2 TB	255,1 MB	75,8 MB	0:01:37	
SRV-STRVISION	Success	14:28:32	14:30:37	500 GB	2,9 GB	371,6 MB	0:02:05	

Backup job: SRV02 ATER							Success	
Created by ATERVR\Administrator at 22/02/2021 12:10.							8 of 8 VMs processed	
giovedì 15 aprile 2021 14:04:09								
Success	8	Start time	14:04:09	Total size	25,4 TB	Backup size	7,5 GB	
Warning	0	End time	14:10:09	Data read	87,1 GB	Dedupe	1,0x	
Error	0	Duration	0:06:00	Transferred	8,1 GB	Compression	2,6x	
Details								
Name	Status	Start time	End time	Size	Read	Transferred	Duration	Details
SRV-DC	Success	14:04:31	14:06:17	250 GB	2,6 GB	257,3 MB	0:01:46	
SRV-DELIBERE	Success	14:04:31	14:06:10	377 GB	3,1 GB	431,8 MB	0:01:39	
SRV-FILESERVER	Success	14:04:31	14:09:57	10,2 TB	54,3 GB	1,6 GB	0:05:26	
SRV-INAZHE	Success	14:06:26	14:07:52	1 TB	7,4 GB	677,7 MB	0:01:26	
SRV-PERMESSI	Success	14:04:31	14:06:21	500 GB	3,5 GB	347,4 MB	0:01:50	
SRV-PROTOWFLOW	Success	14:07:21	14:09:22	10,2 TB	13,3 GB	4,1 GB	0:02:01	
SRV-SITIPATRI	Success	14:06:11	14:07:16	683,5 GB	969,1 MB	241,2 MB	0:01:05	
SRV-SITIPATRIDB	Success	14:06:21	14:07:55	2,2 TB	1,9 GB	475,3 MB	0:01:33	

Nell'ipotesi di distruzione o danneggiamento dei dati o degli strumenti elettronici, si è disposto di procedere con le seguenti modalità:

- L'operatore dovrà rivolgersi immediatamente all'Ufficio IT, tramite segnalazione a mezzo email al referente, che provvederà ad incaricare la ditta fornitrice di assistenza sistemistica per il ripristino.
- L'Ufficio IT provvederà ad incaricare la ditta fornitrice di assistenza sistemistica per reinstallare i programmi danneggiati o distrutti, sempre che non sia necessario sostituire l'intero hardware, reinstallare tutti i dati contenuti nel disco di backup;
- L'Ufficio IT provvederà ad incaricare la ditta fornitrice di assistenza sistemistica all'aggiornamento dei sistemi operativi.

3. Accesso alla rete intranet

Ciascun Utente ATER ha una propria utenza di dominio con la quale può accedere alle postazioni di lavoro: nome utente e password personale.

Accedendo ai PC Client tramite le proprie credenziali l'utente ha modo di accedere alle risorse di rete in base ai permessi che sono stati impostati per la sua utenza/sulle condivisioni.

Su ogni dispositivo vi è installato un software antivirus per salvaguardare il PC e la rete da eventuali attacchi malware; inoltre, il suddetto antivirus esegue un filtro sui siti WEB così da bloccare alla base eventuali siti malevoli. Inoltre, è attivo un sistema di filtro antispam sulla posta elettronica per evitare attacchi informatici.

Sono stati impostati a livello di controller di dominio i criteri di aggiornamento password secondo quanto definiti dal GDPR 679/2016 (lunghezza, complessità, cronologia e scadenza ogni 3 mesi), sempre da criteri di dominio è stato inoltre impostato il blocco automatico dei dispositivi dopo 10 minuti di inattività, così da preservare la privacy nel momento in cui l'utente si allontana dal proprio ufficio.

L'accesso da parte dei fornitori gestori degli applicativi su server sono consentiti, attraverso un utente dedicato, al solo server oggetto dell'attività di manutenzione/aggiornamento.

4. Istruzioni specifiche fornite agli operatori

Agli operatori vengono comunicate delle istruzioni generali relative all'utilizzo degli applicativi di rete, eventualmente fornendo loro le credenziali di accesso (se non sincronizzata con l'utente di dominio) e le istruzioni operative di come salvare/archiviare i dati in rete.

5. Formazione degli operatori

Al momento dell'ingresso in servizio gli operatori vengono formati relativamente alle policy di utilizzo dei dispositivi hardware e software aziendali e sulle relative misure di sicurezza.

In occasione di cambiamento di mansione gli operatori sono istruiti sulle nuove modalità di lavoro.

In occasione dell'introduzione di nuovi strumenti e programmi informatici vengono predisposti piani formativi sull'utilizzo degli stessi e sulle nuove misure di sicurezza adottate.

Le specifiche relative all'utilizzo della dotazione informatica sono altresì dettagliate all'interno della Nomina al Trattamento dati sottoscritta da ciascun operatore interno ed esterno all'Azienda, se trattasi di fornitore/consulente.

6. Software gestionali

L'elenco dettagliato dei software specifici in dotazione all'Azienda per lo svolgimento delle proprie attività è registrato all'Allegato 2 della presente procedura. Il report riassume la nomina del software il fornitore di riferimento.

L'Ufficio IT predispone piani di implementazione, aggiornamento e formazione degli operatori relativi ai programmi in dotazione in cooperazione con le ditte fornitrici.

7. Gestione Multifunzioni

L'operatività manutentiva delle multifunzioni presenti sui vari piani è gestita in toto dalla ditta fornitrice tramite un server virtuale posto in sala rack.

Il server contiene il software necessario per l'autenticazione tramite PIN assegnato per l'accesso dei singoli operatori sulle macchine.

8. Monitoraggio Fornitori

Il monitoraggio prestazionale dei fornitori avviene secondo quanto definito dalla PR.AGE.15, attraverso la registrazione periodica all'interno del Mod.AGE.15.03, secondo i criteri di valutazione adottati dall'Azienda.

I parametri di valutazione riferiscono agli aspetti definiti secondo i differenti ambiti di applicazione, che tengano conto dei seguenti aspetti:

- Competenze del personale tecnico
- Capacità e disponibilità del personale
- Capacità di recepire le esigenze del cliente e di proporre soluzioni
- Puntualità degli interventi
- Tempistiche ed efficacia di risoluzione delle criticità

9. Richieste interventi tecnici.

Le richieste di interventi tecnici attinenti il processo in analisi, sono gestite dal fornitore esterno tramite l'accesso ad un portale di service desk, messo a disposizione dal fornitore stesso.

Le richieste di intervento degli operatori interni all'Azienda sono gestite attraverso un portale dedicato accessibile mediante il "Cruscotto" Aziendale, che consente l'inserimento della richiesta con indicazione del richiedente della tipologia di richiesta e l'inserimento del dettaglio richiesta nel campo descrittivo.

Il monitoraggio delle richieste avviene mediante l'estrazione di un file .xls che consente all'Ufficio IT la rilevazione delle evidenze di gestione (categoria di richiesta - tempi di intervento) e stato di lavorazione.