

MANUTENZIONE INTERVENTI COSTRUTTIVI

Documento
RDQ/PG/05

rev. **03**

Data: 30-09-2011

pag.

1

15

SOMMARIO

1.	PIANIFICAZIONE	2
1.1.	SCOPO DELLA PROCEDURA GESTIONALE	2
1.2.	OBIETTIVI E STANDARD DEL PROCESSO	2
1.3.	RESPONSABILITÀ E RISORSE COINVOLTE	2
1.4.	TERMINI E DEFINIZIONI	3
2.	GESTIONE DEL PROCESSO	4
2.1.	FLOWCHART PROCESSO DI MANUTENZIONE	4
2.2.	FLOWCHART PROCESSO DI CONSEGNA DEGLI ALLOGGI	5
2.3.	FLOWCHART PROCESSO DI AFFIDAMENTO DEI PROGRAMMI DI RECUPERO AI COMUNI.....	6
2.4.	FLOWCHART PROCESSO DI PROGRAMMAZIONE DELLA MANUTENZIONE STRAORDINARIA	7
2.5.	DESCRIZIONE DEL PROCESSO	8
2.6.	ANALISI PRELIMINARE DEL QUADRO DELLE ESIGENZE	8
2.7.	DEFINIZIONE DEGLI OBIETTIVI STRATEGICI.....	9
2.8.	PROGETTAZIONE E SVILUPPO DEL SISTEMA DI MANUTENZIONE	9
2.9.	PROCEDURE DI INTERVENTO	10
2.9.1.	Lavori condominiali (stabili misti).....	11
2.9.2.	Lavori in stabili in regime di locazione.....	11
2.9.3.	Interventi su impianti e spazi comuni di stabili in locazione.....	12
2.10.	PROCEDURE DI AFFIDAMENTO DEI LAVORI.....	12
2.11.	PROCEDURE DI CONSEGNA ALLOGGI E LOCALI	13
2.12.	PROCEDURE DI SORVEGLIANZA E CONTROLLO SU SEGNALAZIONE DI OPERE ABUSIVE	13
2.13.	RACCOLTA RECLAMI GENERATI DAGLI ASSEGNATARI (ALLOGGI E LOCALI).....	13
3.	REGISTRAZIONI	14
4.	INTERAZIONI CONNESSE CON ALTRI PROCESSI	14
5.	ANALISI, CONTROLLO E MIGLIORAMENTO	15
6.	ALLEGATI	15
6.1.	MOD. 05-01 RICHIESTA DI INTERVENTO DI MANUTENZIONE	15

COPIA CONTROLLATA N°

--	--	--

COPIA NON CONTROLLATA

--

rev.	3	data	30-09-11	redatto	GIM f.to V. Pignatelli	verificato	RDQ f.to V. Colangelo	approvato	DIR f.to M. Bilancia
	2		15-12-10						
	1		23-10-06						
	0		01-03-06						

Le modifiche introdotte al documento rispetto alla precedente revisione sono evidenziate con il segno riportato a margine

1. PIANIFICAZIONE

1.1. SCOPO DELLA PROCEDURA GESTIONALE

La presente procedura ha lo scopo di descrivere le modalità adottate dall'ATER nella fase di programmazione, progettazione e sviluppo delle attività di "manutenzione degli interventi costruttivi" relative al patrimonio immobiliare civile ed infrastrutturale già di proprietà dell'Ente, nuovo e/o da realizzare, da determinare attraverso:

- una **analisi dello stato di fatto**;
- la **scelta delle strategie** più opportune di intervento;
- il **coordinamento delle squadre operative** esterne di intervento;
- il **monitoraggio dei risultati** finalizzato alla individuazione di possibili opportunità di miglioramento.

1.2. OBIETTIVI E STANDARD DEL PROCESSO

Gli obiettivi e standard individuati dalla Direzione per i processi e le funzioni descritti nella presente procedura, sono riportati nel documento **Obiettivi e Standard dei processi (Mod. 01-01)**. I principali benefici che la Direzione intende conseguire con l'adozione di un adeguato "processo di manutenzione" degli interventi costruttivi possono comunque riassumersi in:

- **aumento dell'efficacia del servizio** in termini di riduzione delle lamentele e di soddisfazione degli utenti;
- **diminuzione dei costi** connessi alla realizzazione degli interventi manutentivi;
- **riduzione degli interventi correttivi**, successivi alla segnalazione di guasti;
- **riduzione del rischio** connesso all'utilizzo in sicurezza del bene per persone, cose e/o ambiente;
- **sistematizzazione delle informazioni** sul patrimonio immobiliare dell'Ente su base storica e statistica, finalizzata anche alla riduzione del rischio di errore nella fase progettuale degli interventi costruttivi.

1.3. RESPONSABILITÀ E RISORSE COINVOLTE

La responsabilità del controllo e dello sviluppo del processo di manutenzione del patrimonio immobiliare civile, impiantistico e/o infrastrutturale dell'Ente, è assegnata al **Responsabile della Posizione Organizzativa "Manutenzione e Pronto Intervento" (MPI)** con il coordinamento di **GIM**.

Nel processo sono altresì coinvolti:

SIGLA	FUNZIONE
DIR	Direttore dell'Ente
INT	Dirigente UD "Interventi costruttivi, manutenzione e recupero"
RDQ	Rappresentante della Direzione per la Qualità
GIM	Dirigente UD "Gestione immobiliare"
GPA	Responsabile della Posizione Organizzativa "Gestione del Patrimonio"

1.4. TERMINI E DEFINIZIONI





Per la corretta interpretazione di quanto descritto nella presente procedura si forniscono le seguenti definizioni principali, tratte dalla norma **UNI 10147:1993** “**Manutenzione: Terminologia**”:

TERMINE	DEFINIZIONE
DISPONIBILITÀ	Attitudine di una entità ad essere in grado di svolgere una funzione richiesta in determinate condizioni a un dato istante, o durante un dato intervallo di tempo, supponendo che siano assicurati i mezzi esterni eventualmente necessari.
MANUTENZIONE	Combinazione di tutte le azioni tecniche ed amministrative, incluse le azioni di supervisione, volte a mantenere o a riportare una entità in uno stato in cui possa eseguire la funzione richiesta.
MANUTENZIONE PREVENTIVA	Manutenzione eseguita ad intervalli predeterminati o in accordo a criteri prescritti e volta a ridurre la probabilità di guasto o la degradazione del funzionamento di una entità.
MANUTENZIONE CORRETTIVA	Manutenzione eseguita a seguito della rilevazione di una avaria e volta a riportare una entità nello stato in cui possa eseguire una funzione richiesta.
MANUTENZIONE PROGRAMMATA (STRAORDINARIA)	Manutenzione preventiva eseguita in accordo con un piano temporale stabilito .
MANUTENZIONE CONTROLLATA	Metodo che permette di assicurare la qualità di servizio desiderata mediante l'applicazione sistematica di tecniche di analisi che usano mezzi di supervisione e/o campionamento per minimizzare la manutenzione preventiva e ridurre la manutenzione correttiva .
SISTEMA DI MANUTENZIONE	Struttura organizzativa, responsabilità e risorse, processi e procedure necessarie per attuare la strategia di manutenzione.







2. GESTIONE DEL PROCESSO





2.1. FLOWCHART PROCESSO DI MANUTENZIONE

Fasi elementari	Risorse coinvolte	Attività	Documentazione
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Acquisizione della richiesta di intervento</div> <p style="text-align: center;">↓</p>	utente	<ul style="list-style-type: none"> - Segnalazione del guasto a cura dell'assegnatario - Richiesta di autorizzazione ad apportare modifiche al patrimonio dell'Ente a spese dell'assegnatario richiedente 	<ul style="list-style-type: none"> - Segnalazione del guasto - Richiesta di autorizzazione - Comunicazione a DIR, GIM e MPI
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Verifiche preliminari</div> <p style="text-align: center;">↓</p>	RUP	Verifica tesa a individuare lo stato patrimoniale del bene, la conformità amministrativa del rapporto con il locatario e/o utente, lo stato dei luoghi oggetto di segnalazione nonché la effettiva fattibilità normativa e tecnica degli interventi manutentivi	Verbale di sopralluogo
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Individuazione del RUP</div> <p style="text-align: center;">↓</p>	GIM	Definizione delle responsabilità, degli indirizzi e degli obiettivi da perseguire durante tutte le fasi operative di sviluppo degli interventi	Determina di GIM
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Certificazione delle disponibilità per i compiti di supporto</div> <p style="text-align: center;">↓</p>	RUP GIM	Riesame delle effettive disponibilità di risorse adeguate (interne e/o esterne all'Ente) da destinare a compiti di supporto al RUP	Certificazione di RUP ed approvazione di GIM
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Disposizione di esecuzione</div> <p style="text-align: center;">↓</p>	RUP GIM	Definizione dell'intervento, in termini economici, temporali e di dettaglio delle risorse e lavorazioni da garantire per il ripristino della conformità del bene sia se a carico dell'Ente che dell'assegnatario richiedente	<ul style="list-style-type: none"> - Disposizione di esecuzione a cura di GIM - Assegnazione lavori a ditte esterne - Autorizzazione di GIM alla esecuzione delle modifiche richieste, controfirmata per accettazione dal l'utente richiedente
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Procedure di affidamento dei lavori (manutenzione su segnalazione)</div> <p style="text-align: center;">↓</p>	RUP GIM DIR	<ul style="list-style-type: none"> - Individuazione del Direttore dei Lavori (D.L.) - Definizione delle procedure di affidamento lavori - Verifiche di effettiva cantierabilità dei lavori - Sottoscrizione del contratto di affidamento dei lavori 	<ul style="list-style-type: none"> - Comunicazione di GIM al D.L. incaricato - Attestazione del D.L. sulla realizzabilità del progetto - Verbale di effettiva cantierabilità a firma di RUP e dell'impresa contraente - Contratto di affidamento lavori a firma di DIR e della impresa contraente





Fasi elementari	Risorse coinvolte 	Attività	Documentazione 
 <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Rendicontazione economica e determina di pagamento</div> 	RUP GIM	<ul style="list-style-type: none"> - Rendicontazione economica degli interventi; - Adeguamento del rapporto amministrativo con gli inquilini con definizione delle eventuali quote da addebitare per manutenzione straordinaria 	<ul style="list-style-type: none"> - Determina di pagamento redatta da RUP ed approvata da GIM - Comunicazione di RUP a GIM per l'adeguamento dei canoni di locazione
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Chiusura lavori (manutenzione a spese del richiedente)</div>	MPI GIM	<ul style="list-style-type: none"> - Acquisizione della documentazione di fine lavori - Verifica e riesame della conformità degli interventi di modifica ai requisiti normativi, urbanistici e/o catastali dell'immobile - Trasmissione a GIM dei nuovi dati inerenti il patrimonio oggetto di intervento 	<ul style="list-style-type: none"> - Comunicazione a MPI della documentazione tecnica di fine lavori - Eventuale modulistica per aggiornamento dati catastali - Comunicazione a GIM dei dati di chiusura lavori

2.2. FLOWCHART PROCESSO DI CONSEGNA DEGLI ALLOGGI



Fasi elementari	Risorse coinvolte 	Attività	Documentazione 
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Acquisizione richiesta interna di consegna alloggi</div> 	GIM MPI	Avvio procedure di consegna alloggi e locali (di nuova costruzione e/o meno)	Comunicazione di GIM a MPI con tempistiche del processo di consegna
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Verifica stato degli immobili</div> 	MPI	Accertamento sullo stato degli immobili e dei locali da consegnare, completo di rilievi, foto, annotazioni ed indicazioni degli eventuali lavori necessari e preliminari alla consegna	<ul style="list-style-type: none"> - Verbale di accertamento - Stima delle somme necessarie a carico dell'Ente o, in alternativa, preventivo redatto a cura dell'assegnatario
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Procedure di esecuzione lavori preliminari alla consegna (a carico dell'Ente)</div> 	MPI DIR	<ul style="list-style-type: none"> - Definizione delle procedure di affidamento lavori - Sottoscrizione del contratto di affidamento dei lavori 	- Contratto di affidamento lavori a firma di DIR e della impresa contraente
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Procedure di esecuzione lavori preliminari alla consegna (a carico dell'assegnatario)</div> 	MPI	Verifica di congruità del preventivo redatto a cura del richiedente ed disposizione all'esecuzione dei lavori	- Comunicazione di MPI al richiedente con disposizione all'esecuzione dei lavori

Fasi elementari	Risorse coinvolte 	Attività	Documentazione 
 <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Rendicontazione finale e determina di pagamento/liquidazione preliminari alla consegna</div>  <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Consegna alloggi</div>	MPI GIM	<ul style="list-style-type: none"> - Rendicontazione economica degli interventi; - Acquisizione della documentazione di fine lavori - Determina di pagamento (lavori a carico dell'Ente) - Definizione delle modalità di liquidazione a favore del richiedente (lavori a carico dell'assegnatario) 	<ul style="list-style-type: none"> - Determina di pagamento redatta da MPI ed approvata da GIM - Comunicazione di MPI a GIM delle modalità di liquidazione a favore del richiedente
	GIM	Avvio procedure di consegna alloggi e locali in disponibilità dell'Ente	Procedura Gestione Immobiliare (rif. RDQ/PG/06)

2.3. FLOWCHART PROCESSO DI AFFIDAMENTO DEI PROGRAMMI DI RECUPERO AI COMUNI

Fasi elementari	Risorse coinvolte 	Attività	Documentazione 
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Acquisizione progetti di recupero immobili</div> 		Acquisizione al protocollo generale della documentazione relativa al progetto di recupero degli immobili di proprietà dell'Ente, redatto a cura dell'Amm. Comunale competente per territorio	Comunicazione a DIR, GIM e MPI
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Istruttoria progetto di recupero</div> 	RUP	Avvio dell'istruttoria a cura di RUP , necessaria per il riesame tecnico-economico del progetto di recupero a carico del Comitato Tecnico e di ogni eventuale modifica e/o variante (perizia)	Trasmissione istruttoria da RUP a DIR e GIM
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Esame e determina di pagamento delle richieste di accredito</div>	GIM DIR COM. TEC.	Esame tecnico-economico del progetto di recupero acquisito dall'Amm. Comunale competente per territorio	<ul style="list-style-type: none"> - Esito dell'esame (Parere) - Comunicazione parere alla Amm. Comunale competente
	RUP	<ul style="list-style-type: none"> - Acquisizione al protocollo generale delle richieste di accredito avanzate dalle Amm. Comunali competenti - Verifica di RUP in merito alla completezza e congruità delle richieste di accredito pervenute - Istruttoria di RUP su atti di contabilità finale - Riesame della completezza e congruenza degli atti di contabilità finale a cura del Comitato Tecnico 	<ul style="list-style-type: none"> - Determina di pagamento delle richieste di accredito redatta da RUP ed approvata da GIM - Esito dell'esame (Parere) degli atti contabili - Comunicazione parere alla Amm. Comunale competente

2.4. FLOWCHART PROCESSO DI PROGRAMMAZIONE DELLA MANUTENZIONE STRAORDINARIA

Fasi elementari	Risorse coinvolte 	Attività	Documentazione 
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Sistematizzazione delle segnalazioni</div> <div style="text-align: center; margin: 5px 0;">↓</div>	MPI	<ul style="list-style-type: none"> - Sistematizzazione delle informazioni di ritorno (feedback) generate da interventi manutentivi sul patrimonio - Raccolta e sistematizzazione delle segnalazioni pervenute dagli assegnatari e/o dalle parti interessate 	Catalogazione delle segnalazioni
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Programmazione degli interventi di manutenzione straordinaria</div> <div style="text-align: center; margin: 5px 0;">↓</div>	MPI GIM	Programmazione degli interventi di manutenzione straordinaria	Programma di Manutenzione Straordinaria redatto da MPI ed approvato da GIM
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Sviluppo della progettazione degli interventi di manutenzione straordinaria</div> <div style="text-align: center; margin: 5px 0;">↓</div>	MPI GIM	<p>Progettazione preliminare con indicazione:</p> <ul style="list-style-type: none"> - delle criticità manifestatesi - delle risorse (temporali, umane ed economiche) da attivare - delle indagini ed accertamenti specifici da assicurare - degli elaborati da produrre - degli adempimenti normativi e tecnici da garantire 	Progettazione Preliminare redatta a cura di MPI ed approvata da GIM
<div style="text-align: center; margin: 5px 0;">↓</div>	MPI GIM	<p>Progettazione definitiva contenente tutti gli elementi necessari al rilascio delle autorizzazioni/pareri preliminari, tra cui:</p> <ul style="list-style-type: none"> - elaborati tecnici e grafici di dettaglio con indicazione delle caratteristiche intrinseche e prestazionali delle lavorazioni, impianti e/o materiali da utilizzare - piani di sicurezza degli interventi 	Progettazione Definitiva redatta da MPI e verificata da GIM
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Istruttoria progetto di manutenzione straordinaria</div>	MPI	Avvio dell'istruttoria necessaria per il riesame tecnico-economico del progetto di manutenzione straordinaria a carico del Comitato Tecnico	Trasmissione istruttoria da MPI a DIR e GIM
	GIM DIR COM. TEC.	Esame tecnico-economico del progetto di manutenzione straordinaria	Delibera di approvazione

2.5. DESCRIZIONE DEL PROCESSO

I principali processi a carico dell'area manutenzione sono sinteticamente descritti nei flow-chart sopra riportati unitamente alle responsabilità coinvolte, alle relazioni instaurate tra le diverse aree aziendali, alle attività elementari ed alla documentazione maggiormente significativa prodotta nello sviluppo di ciascuna di queste.

Indipendentemente dal processo descritto, la direzione assicura l'adozione di un **approccio sistemico** finalizzato alla definizione ed implementazione di un **sistema di manutenzione** costituito principalmente dalle seguenti tre macrofasi interdipendenti:

1. **analisi preliminare del quadro delle esigenze;**
2. **definizione degli obiettivi strategici del processo (sistema di manutenzione) e delle politiche manutentive;**
3. **progettazione e sviluppo del sistema di manutenzione.**

Tale approccio riconosce l'importanza di ragionare in termini di prevenzione e di sicurezza delle strutture e degli impianti per garantire sia l'incolumità degli utenti (fruitori degli immobili) che la continua disponibilità e manutenibilità del bene nel tempo, sin dalla fase di **progettazione degli interventi costruttivi** e fino a quelle di **verifica/riesame e validazione** (rif. RDQ/PG/04).

Sulla scorta dei procedimenti attestati da **AMM**, **GIM** assume la responsabilità di definire gli indirizzi da seguire per il corretto svolgimento del processo di manutenzione secondo criteri di efficienza ed efficacia finalizzati al conseguimento dei risultati attesi (operativi, economici e funzionali), individuando – ove ritenuto utile e necessario - un **Responsabile Unico del Procedimento (RUP)**. Nel caso in cui non sia espressamente individuata la figura di un Responsabile, questa resta assegnata tacitamente ad **GIM** supportato operativamente da **MPI**.

MPI collabora attivamente con l'area **INT** nella fase di rilascio, da parte del **RUP**, del **parere tecnico di congruità sui progetti definitivi**, contribuendo al riesame delle caratteristiche di funzionalità, accessibilità, sicurezza ed economia di gestione degli impianti a servizio delle opere da realizzare, sulla scorta delle esperienze e delle informazioni di ritorno generate dalle attività di manutenzione degli immobili di proprietà dell'Ente. Per ogni ulteriore dettaglio si rimanda alla procedura "**progettazione e sviluppo interventi costruttivi**" (rif. RDQ/PG/04).

2.6. ANALISI PRELIMINARE DEL QUADRO DELLE ESIGENZE

L'analisi preliminare è assicurata da **MPI** attraverso la sistematizzazione di tutte le informazioni inerenti:

- gli interventi manutentivi eseguiti in passato;
- le tecnologie ed i materiali costruttivi impiegati;
- lo stato di conservazione e le "patologie" edilizie eventualmente presenti;
- le segnalazioni evidenziate nel tempo,

raccolte mediante consultazione della banca dati aziendale (cartacea e/o informatica), sopralluoghi di rilievo, interviste agli utenti e/o colloqui con le parti interessate.

MPI relaziona **GIM**, con frequenza almeno annuale, sulle risultanze di tale analisi preliminare in modo da consentire la definizione ed il riesame di strategie di miglioramento negli ambiti:

- (a) della conoscenza dell'effettiva consistenza del patrimonio immobiliare;

- (b) delle prestazioni degli edifici e dei loro impianti rispetto ai requisiti progettuali (funzionali e/o normativi);
- (c) delle prestazioni complessivamente rese dal servizio di gestione e manutenzione;
- (d) dell'efficacia dei flussi comunicativi tra le varie aree coinvolte;
- (e) dell'efficienza degli interventi in termini anche economici.

2.7. DEFINIZIONE DEGLI OBIETTIVI STRATEGICI

Sulla scorta dei rilievi emersi dall'analisi preliminare, **GIM** definisce un quadro di obiettivi strategici del sistema di manutenzione, da sottoporre al riesame della **DOP** ed alla approvazione di **AMM**, in termini di:

- **miglioramento delle prestazioni** degli edifici ed interventi costruttivi, ponendo particolare attenzione agli aspetti dell'accessibilità e della sicurezza degli spazi in relazione alle mutate esigenze del contesto assunto a riferimento (fruitori, parti interessate, ambiente e collettività), ai flussi di informazioni di ritorno provenienti dalle funzioni di esercizio e gestione degli immobili ed all'evoluzione delle norme e leggi applicabili;
- **ottimizzazione gestionale e manutentiva**, attraverso il perfezionamento dei flussi di informazione, l'efficace coinvolgimento della struttura tecnica ed organizzativa esistente, il miglioramento dei livelli di efficacia dei servizi offerti e la diminuzione dei costi di gestione.

Resta, infine, a cura di **DIR** relazionarsi con **AMM** per assicurare lo sviluppo e l'adozione di una adeguata **politica di manutenzione** (preventiva e correttiva), in grado di garantire:

- **continue interazioni tra processi di progettazione degli interventi ed esercizio/gestione degli stessi;**
- **adeguatezza delle risorse operative coinvolte (umane e di mezzi) in relazione alla complessità tecnologica delle opere ed impianti;**
- **disponibilità operativa ed affidabilità dei beni patrimoniali in condizioni di massima sicurezza per il personale, i fruitori, le cose e l'ambiente;**
- **monitoraggio, riesame e miglioramento continuo delle prestazioni rese rispetto agli obiettivi attesi.**

2.8. PROGETTAZIONE E SVILUPPO DEL SISTEMA DI MANUTENZIONE

Le indicazioni fornite dagli obiettivi strategici e dalla politica manutentiva definita dalla direzione, sono tradotti da **GIM**, coadiuvato da **MPI**, in scelte di natura tecnica ed organizzativa volte ad individuare il livello delle prestazioni rese (dal patrimonio e/o dal servizio) in base a valutazioni di natura economica e sociale, in grado di rispondere alle attese, oltre che ai bisogni, della pluralità dei soggetti interessati (utenti, ambiente, collettività).

Ritenendo il processo di manutenzione significativamente correlato ai concetti di "durata" e "manutenibilità" delle opere e, quindi, a specifici requisiti di progetto (fisici e morfologici), **GIM** assicura il coinvolgimento di **MPI** sin dalla fase progettuale degli interventi costruttivi, secondo i tempi e le metodologie descritte nella procedura "progettazione e sviluppo interventi costruttivi" (rif. RDQ/PG/04).

Ciò garantisce che:

- la manutenzione delle opere sia considerata come elemento progettuale;

- la manutenzione sia progettata considerando le problematiche di esercizio nella fase "ingegneristica";
- la progettazione della manutenzione sia rivista continuamente in modo critico e dinamico, contestualmente all'evoluzione delle scelte progettuali (modifiche, verifiche, riesami e validazioni) e delle esperienze provenienti dal campo (feedback).

Sulla scorta delle registrazioni generate dal processo di gestione degli alloggi e locali di proprietà dell'Ente (segnalazioni pervenute, sopralluoghi eseguiti etc.), **MPI** - con frequenza almeno annuale - relaziona **GIM** sui programmi di manutenzione straordinaria ritenuti necessari e/opportuni.

Con frequenza annuale, infine, il **RUP** - con il supporto di **MPI** - redige un rapporto di sintesi delle attività di manutenzione straordinaria non programmata eseguite nel periodo assunto a riferimento, che distribuisce a **DIR** e a **GIM** (e che per tramite della segreteria generale tecnica è trasmesso a **INT**), in modo da favorire la validazione dei requisiti tecnici/progettuali/prestazionali effettivi rispetto a quelli previsti, anche per le eventuali implicazioni generate su progettazioni analoghe e/o similari, in corso e/o future.

Tale report deve descrivere, a titolo non esaustivo:

- i fabbricati interessati da interventi di pronto intervento (manutenzione straordinaria non programmata);
- la natura e la tipologia degli interventi eseguiti;
- i risultati conseguiti.

L'attività di validazione della fase di progettazione degli interventi costruttivi è, quindi, assicurata anche attraverso la raccolta ed analisi delle registrazioni generate dalla fase di manutenzione straordinaria, riconducibili sinteticamente a:

- monitoraggio decennale degli interventi manutentivi straordinari eseguiti su ciascun fabbricato, integrati anche dagli eventuali feedback generati dagli assegnatari attraverso l'ufficio **URP**;
- riesame degli attori coinvolti nella fase di progettazione/realizzazione/manutenzione sulle attività di manutenzione straordinaria (programmata e/o no programmata), teso a confermare e/o validare le ipotesi progettuali.

2.9. PROCEDURE DI INTERVENTO

Le responsabilità da attivare come **Responsabile Unico del Procedimento (RUP)** nella gestione degli eventuali interventi manutentivi ritenuti necessari, sono individuate in funzione della natura e tipologia dell'intervento.

Nello specifico:

- in occasione di procedimenti manutentivi riconducibili alla tipologia "**Pronto Intervento**", **MPI** acquisisce anche il ruolo di **RUP**;
- in occasione di interventi afferenti alla tipologia della "**Manutenzione Straordinaria**", resta a cura di **GIM** acquisire direttamente il ruolo di **RUP** o, in caso contrario, di definire la necessità e/o opportunità di indicare una figura della propria U.D. a cui affidare tale ruolo.

Inoltre, a seconda della tipologia di intervento richiesto e della natura delle unità immobiliari eventualmente interessate, **RUP** identifica le risorse da coinvolgere oltre che le modalità di gestione del procedimento.

2.9.1. Lavori condominiali (stabili misti)

Tutti gli interventi manutentivi ordinari inerenti lavori condominiali, così come disciplinato dalle norme generali di funzionamento dei vigenti Regolamenti applicabili, sono a cura dei condomini.

Al fine di eliminare possibili situazioni di pericolo e comunque per salvaguardare i beni aziendali, resta a cura di **RUP** individuare la necessità di eseguire direttamente gli interventi necessari in sostituzione dei condomini.

In tali circostanze **RUP**, coadiuvato se del caso da **INT**:

- programma ed effettua un sopralluogo;
- attiva le procedure necessarie all'ottenimento dell'autorizzazione da parte degli assegnatari per intervenire in loro sostituzione;
- definisce la tipologia e le caratteristiche degli interventi;
- assegna l'esecuzione dei lavori alla ditta di area già accreditata e/o a terzi operatori;
- provvede alla contabilizzazione degli interventi ed alla loro liquidazione.

Resta a cura di **RUP** comunicare all'area **GIM** i costi sostenuti per la determinazione delle singole quote di addebito da assegnare a ciascun condomino.

Nel caso di esecuzione di interventi di manutenzione straordinaria su fabbricati inseriti nei piani generali di vendita, **GPA** aggiorna lo stato patrimoniale in modo da consentire, nel caso di acquisizione degli alloggi da parte degli assegnatari, il giusto rimborso delle spese di manutenzione sostenute.

2.9.2. Lavori in stabili in regime di locazione

Gli interventi manutentivi inerenti stabili con unità immobiliari in locazione, restano a cura dell'Ente – in qualità di proprietario del bene.

L'assegnatario segnala le eventuali necessità di intervento presso il proprio alloggio ricorrendo al modulo di **Richiesta Intervento di Manutenzione** (Mod. 05-01), reso disponibile direttamente sul sito web aziendale e/o attraverso il servizio di assistenza fornito dalle ditte aggiudicatrici dei servizi di manutenzione anche tramite numero verde.

Ricevuta la richiesta di intervento, **RUP** Interroga il sistema di e-working aziendale per la raccolta dei dati di interesse (località, tipologia di fabbricato, stato di morosità dei locatari etc.) ed attiva **INT** al fine di:

- Interrogare il sistema di e-working aziendale per la raccolta dei dati di interesse (località, tipologia di fabbricato, stato di morosità dei locatari etc.);
- eseguire un sopralluogo teso alla definizione delle necessità di intervento;
- ad esito positivo, di assegnazione dei lavori alle ditte esterne già accreditate oltre che di supervisione e contabilizzazione degli stessi.

A conclusione dei lavori, i dati contabili sono trasmessi da **RUP** a **GPA** per l'aggiornamento dello stato patrimoniale degli stabili oggetto di intervento.

In caso di lavori interessanti la singola unità immobiliare, accertata l'eventuale morosità dei singoli locatari e/o in occasione di interventi ritenuti non urgenti, **RUP** contatta gli assegnatari per valutare la loro effettiva possibilità di provvedere direttamente all'esecuzione dei lavori, con l'impegno di provvedere – successivamente – a scomputare le spese sostenute dalla morosità maturata.

Resta comunque in carico a **RUP** assicurare un riesame preliminare del preventivo di spesa comunicato dall'assegnatario oltre che una verifica tecnico-contabile delle opere oggetto di intervento.

2.9.3. Interventi su impianti e spazi comuni di stabili in locazione

Gli interventi di manutenzione inerenti impianti ed aree comuni agli stabili in locazione, sono ripartiti a carico di ciascun assegnatario sulla base delle tabelle millesimali determinate dall'Ente, in virtù dei valori di vani convenzionali, così come disciplinato dai Regolamenti applicabili e dalle deliberazioni assembleari operate in regime di auto-gestione.

Gli eventuali contratti di manutenzione degli impianti e servizi comuni (es. ascensore, autoclave, impianti elettrici, etc.) affidati all'esterno, sono gestiti a cura di **GPA**; in caso di segnalazione di anomalie di funzionamento non rientranti negli accordi di manutenzione in essere, **GPA** attiva l'area **MPI** per le verifiche tecniche-contabili necessarie alla valutazione preliminare di congruità dei preventivi ed alla liquidazione degli interventi.

2.10. PROCEDURE DI AFFIDAMENTO DEI LAVORI

L'esecuzione degli interventi di manutenzione sul patrimonio immobiliare dell'Ente, è disciplinata – dal punto di vista gestionale – attraverso specifiche disposizioni di Legge in materia di "appalti di manutenzione".

Spetta a **RUP** garantire lo sviluppo dell'iter di affidamento dei lavori di manutenzione a ditte esterne qualificate, in piena conformità alle disposizioni di legge applicabili, a partire dalle fasi di progettazione degli interventi manutentivi con le stesse prassi di sviluppo e controllo descritte nella procedura "**progettazione e sviluppo degli interventi costruttivi**" (rif. RDQ/PG/04).

Nell'esecuzione delle attività di monitoraggio dello stato di avanzamento dei lavori affidati all'esterno (outsourcing), spetta a **RUP** garantire il controllo di tali processi in modo da verificarne la loro conformità rispetto ai requisiti pianificati (progettuali, economici, qualitativi, normativi e/o legislativi, etc.).

A seconda delle caratteristiche tecniche e tipologiche dei lavori, le forme contrattuali di affidamento possono riguardare:

- appalti di **progettazione ed esecuzione** (appalti integrati) o di **sola esecuzione**, quando le tipologie di lavori, il numero e la localizzazione degli stessi sono univocamente individuabili;
- appalti a **contratto aperto**, quando è definito il periodo di esecuzione ma non risulta ancora univocamente identificabile la tipologia, il numero e la localizzazione dei lavori oggetto di intervento.

Nello specifico:

- nel caso di **appalti integrati**, **RUP** garantisce il coordinamento e controllo di tutte le fasi esecutive affidate all'esterno, ivi compreso quelle di sviluppo della progettazione esecutiva, mentre resta direttamente responsabile dello sviluppo dei livelli di progettazione preliminare e definitivo, messi a base di gara;
- nel caso di **appalti di sola esecuzione**, **RUP** garantisce lo sviluppo di tutte le fasi di progettazione degli interventi, fino al livello esecutivo corredato dei piani della sicurezza;
- nel caso di **contratti aperti**, **RUP** resta direttamente responsabile dello sviluppo dei livelli di progettazione preliminare e definitivo, messi a base di gara per ognuno dei tipi delle lavorazioni previste nel contratto, indicando il loro contenuto tecnico ed esecutivo, oltre

che la specificazione degli apprestamenti da realizzare per garantire la sicurezza delle maestranze e degli utenti delle opere su cui si interviene.

Tutte le fasi di sviluppo della progettazione (di qualsiasi livello), di individuazione dei tecnici esterni eventualmente da coinvolgere nella fasi progettuali, di direzione lavori e/o di supporto a **RUP**, e preliminari all'effettiva realizzazione delle opere, sono eseguite da **MPI** con le stesse modalità gestionali, operative e/o di monitoraggio descritte nella procedura "progettazione e sviluppo degli interventi costruttivi" (rif. RDQ/PG/04) alla quale si rimanda per ogni ulteriore dettaglio.

2.11. PROCEDURE DI CONSEGNA ALLOGGI E LOCALI

Le procedure amministrative di consegna degli alloggi e dei locali ai diretti interessati restano a carico dell'area **GIM**, così come descritto nella procedura "gestione immobiliare" (rif. RDQ/PG/06).

Ogni qualvolta si rendano disponibili alloggi e/o locali da ri-assegnare (per restituzione coatta, volontà del locatario, decadenza dei requisiti e/o altra causa), resta a cura di **MPI** redigere una specifica relazione sullo stato di conservazione e manutenzione delle unità immobiliari, da consegnare a **GIM** per la notifica di disponibilità all'Amministrazione Comunale competente.

Gli interventi di adeguamento prescritti da specifiche disposizioni di legge e/o comunque rilevati in sede di consegna, sono valutati tecnicamente da **MPI** che ha il compito di identificarne le modalità esecutive ed i costi da sostenere. Le valutazioni eseguite da **MPI** sono formalizzate e trasmesse a:

- **DIR**, per la programmazione delle attività esecutive;
- **GIM**, per le implicazioni amministrative con gli assegnatari.

Nel caso di consegna di locali, tutte le opere necessarie ad adeguare le unità immobiliari all'utilizzo richiesto sono a carico dell'assegnatario.

MPI ha in carico la consegna effettiva degli alloggi e dei locali agli assegnatari, mediante l'esecuzione di un sopralluogo in contraddittorio con le parti durante il quale provvede alla formale assegnazione delle chiavi ed alla redazione del verbale di consegna, indicando lo stato di conservazione dell'unità immobiliare ed ogni altra indicazione ritenuta necessaria.

2.12. PROCEDURE DI SORVEGLIANZA E CONTROLLO SU SEGNALAZIONE DI OPERE ABUSIVE

In occasione di segnalazioni, anche anonime, inerenti l'esecuzione di opere abusive presso unità immobiliari assegnate in locazione, **MPI** provvede alla tempestiva verifica di fondatezza di quanto comunicato organizzando, qualora necessario, un apposito sopralluogo teso alla identificazione e quantificazione delle opere realizzate.

Successivamente, **MPI** comunica all'area **GIM** le valutazioni tecniche eseguite al fine di consentire l'avvio di tutte le procedure amministrative necessarie al ripristino della conformità legale e/o alla salvaguardia del patrimonio (diffida, sanatoria, etc.).

2.13. RACCOLTA RECLAMI GENERATI DAGLI ASSEGNATARI (ALLOGGI E LOCALI)

Nel corso dell'erogazione dei servizi, agli addetti dell'area manutenzione è affidato anche il ruolo significativo di raccolta dei reclami generati dall'utenza, ricorrendo alle modalità e modulistica richiamate dalla procedura "gestione comunicazione e relazioni con il pubblico" (rif. RDQ/PG/11) alla quale si rimanda per ogni ulteriore dettaglio.

Resta a carico di **MPI**, con cadenza trimestrale, informare **URP** sulle istanze pervenute e le

azioni intraprese, così da consentirne la visione globale e l'analisi statistica rispetto agli obiettivi attesi.

3. REGISTRAZIONI

Documento	Modello	Redige	Approva	Distribuisce	Riceve copia	Archivia	Conservazione	
							Modalità (*)	Tempi
Piano di Progetto (rif. RDQ/PG/04)	04-01	RUP	GIM	RUP	GIM	RUP	p	3 anni
Contratto di affidamento lavori	/	GIM	DIR	GIM	Ditta esecutrice DIR	GIM	d	storico
Verbale di consegna alloggi/locali	/	MPI	/	MPI	Assegnatari GPA	GPA	p	storico
Relazione Tecnica sullo stato di conservazione degli immobili	/	MPI	/	MPI	GIM	GIM	p	storico
Report annuale sullo stato di avanzamento degli interventi manutentivi	/	MPI	/	MPI	DIR GIM	MPI	p	storico
Richiesta Intervento di Manutenzione	05-01	Assegnatario	MPI	/	MPI	MPI	d	storico

(*) (a) = ordine alfabetico; (p) = numero progressivo; (d) = data di arrivo/approvazione; (v) = vario

4. INTERAZIONI CONNESSE CON ALTRI PROCESSI

Il processo di progettazione e sviluppo degli interventi costruttivi interagisce, in particolar modo, con i processi di:

- **programmazione degli interventi** (RDQ/PG/03);
- **progettazione e sviluppo interventi costruttivi** (RDQ/PG/04);
- **gestione immobiliare** (RDQ/PG/06);

→ **monitoraggio e misurazione dei prodotti e dei processi** (RDQ/PG/12).

5. ANALISI, CONTROLLO E MIGLIORAMENTO

GIM e **MPI**, ciascuno per quanto di propria competenza, analizzano periodicamente l'avanzamento delle registrazioni generate dal processo di manutenzione per verificare sia la loro continua adeguatezza agli obiettivi prestabiliti in sede progettuale che la generazione di eventuali aree di criticità bisognose di modifiche e/o riesami.

Resta a cura di **RDQ**, invece, monitorare lo stato di conseguimento degli obiettivi di processo prestabiliti dalla Direzione, sulla scorta delle registrazioni ed evidenze generate durante l'esecuzione delle attività descritte nella presente procedura e/o in occasione della conduzione delle Verifiche Ispettive Interne.

La **DOP**, in occasione dell'attività di Riesame del Sistema di Gestione della Qualità e sulla base del rapporto di Riesame presentato da **RDQ**, analizza criticamente le prestazioni offerte dall'Ente e ne stabilisce le eventuali opportunità al miglioramento.

6. ALLEGATI

6.1. MOD. 05-01 RICHIESTA INTERVENTO DI MANUTENZIONE