

**IL SISTEMA DI MISURAZIONE E VALUTAZIONE DELLA
PERFORMANCE DI ATER POTENZA**

STRUTTURA ORGANIZZATIVA

A2 SMVP 2015

ALLEGATO 2

SOMMARIO

1. PIANIFICAZIONE	3
1.1. SCOPO DELL'ISTRUZIONE OPERATIVA	3
1.2. RESPONSABILITÀ E RISORSE COINVOLTE.....	3
2. ATTUAZIONE E GESTIONE	4
2.1. ORGANIGRAMMA FUNZIONALE.....	4
2.2. SISTEMA DI ORGANIZZAZIONE.....	4
2.3. COMPITI E RESPONSABILITÀ DIRIGENZIALI	4
2.3.1. Amministratore Unico.....	4
2.3.2. Direttore	5
2.3.3. Dirigente dell'Unità di Direzione "Gestione Interventi costruttivi, Recupero e Manutenzione".....	10
2.3.4. Dirigente dell'Unità di Direzione "Gestione Patrimonio e Risorse"	10
2.3.5. Direzione Operativa (conferenza dirigenziale)	11
2.3.6. Area Qualità.....	12
2.4. COMPITI E RESPONSABILITÀ ASSEGNATE AL PERSONALE.....	13
3. REGISTRAZIONI	13
4. INTERAZIONI CON ALTRI PROCESSI	13
5. ANALISI, CONTROLLO E MIGLIORAMENTO DEL PROCESSO	13
6. ALLEGATI	ERRORE. IL SEGNALIBRO NON È DEFINITO.
6.1. MOD. 01-01-IO ORGANIGRAMMA FUNZIONALE.....	ERRORE. IL SEGNALIBRO NON È DEFINITO.

PIANIFICAZIONE

SCOPO DELL'ISTRUZIONE OPERATIVA

Nella presente Istruzione Operativa sono definite le responsabilità, le autorità, i rapporti reciproci e gli incarichi di lavoro del personale dell'**ATER** che dirige, esegue e verifica le attività che influenzano la qualità dei servizi erogati.

RESPONSABILITÀ E RISORSE COINVOLTE

L'attribuzione di compiti, mansioni e responsabilità è governata dalla **Direzione Operativa (DOP)**. Di seguito sono riportate le abbreviazioni utilizzate per identificare indicare le funzioni costituenti la struttura organizzativa dell'Azienda:

SIGLA	FUNZIONE
AMM	Amministratore Unico
DIR	Direttore dell'Azienda – Dirigente UD " Direzione, Promozione e Coordinamento "
DOP	Direzione Operativa (conferenza dirigenziale)
INT	Dirigente UD " Gestione Interventi costruttivi, Recupero e Manutenzione "
GPR	Dirigente UD " Gestione Patrimonio e Risorse "
RDQ	Rappresentante della Direzione per la Qualità
RAQ	Responsabile Assicurazione Qualità (Quality Manager esterno)
CUG	Comitato Unico di Garanzia per le pari opportunità
UPD	Ufficio per i Procedimenti Disciplinari
RPC	Responsabile della Prevenzione della Corruzione
GPA	Responsabile della Posizione Organizzativa " Gestione Immobiliare e Patrimonio "
ALE	Responsabile della Posizione Organizzativa " Affari Legali "
PRO1	Responsabile della Posizione Organizzativa " Progettazione Costruzione Direzione (DOT n.1) "
PRO2	Responsabile della Posizione Organizzativa " Progettazione Costruzione Direzione (DOT n.2) "
MPI	Responsabile della Posizione Organizzativa " Manutenzione Stabili "
GPR	Responsabile della Posizione Organizzativa " Gestione Programmi "
GEC	Responsabile della Posizione Organizzativa " Gestione Economica "
URP	Responsabile della Posizione Organizzativa " Segreteria Protocollo Generale e URP "
UD	Unità di Direzione
PO	Posizione Organizzativa
UO	Unità Operativa

ATTUAZIONE E GESTIONE

ORGANIGRAMMA FUNZIONALE

Le relazioni tra le diverse figure aziendali sono indicate nell'**Organigramma Funzionale e Nominativo** (Mod. IO-01-01), emesso dalla **DOP** ed approvato da **DIR**.

SISTEMA DI ORGANIZZAZIONE

L'organizzazione dell'**ATER** e la relativa dotazione organica del personale sono finalizzate al perseguimento degli scopi e degli obiettivi definiti dalla legge regionale 24 giugno 1996, n.29 e dallo Statuto.

Il sistema organizzativo dell'Azienda è costituito dalla **Direzione**, affidata alla responsabilità del **Direttore** e dagli ambiti di programmazione articolati in **Unità di Direzione**.

Le **Unità di Direzione**, costituenti articolazioni strutturali di massimo livello, si distinguono, in relazione alle funzioni, in staff (se svolgono funzioni manageriali) ed in linea (che raffigurano la completa missione dell'**ATER**). La gestione amministrativa, tecnica e finanziaria delle **Unità di Direzione** spetta ai **Dirigenti** che l'assicurano nella osservanza degli atti normativi e programmatori, nonché delle direttive dell'**Amministratore Unico** e del **Direttore**.

Nell'ambito dell'Azienda possono essere costituite posizioni dirigenziali individuali, riferite a compiti rilevanti di studio, ricerca, di verifica, nonché di consulenza ed assistenza all'**AMM**.

Le articolazioni organizzative sub-dirigenziali (**Area delle Posizioni Organizzative**) assicurano la realizzazione di attività e prodotti finali, nell'ambito del programma delle strutture alle quali sono subordinate, gestendo le risorse loro assegnate.

COMPITI E RESPONSABILITÀ DIRIGENZIALI

Amministratore Unico

In sintonia con quanto sancito dalla legge regionale n.29/96 e dallo Statuto, l'**Amministratore Unico (AMM)** stabilisce gli indirizzi generali dell'Azienda, li traduce in obiettivi e programmi, ne controlla l'attuazione, verifica la rispondenza dei risultati della gestione agli indirizzi impartiti.

L'**AMM** in conformità dei principi di cui al combinato disposto degli artt.9 e 31 della L.R. n.12/96, adotta l'atto deliberativo relativo alla denominazione del macro modello ed alla contestuale indicazione delle materie e funzioni di competenza, nonché alle relative dotazioni organiche ed alla nomina dei dirigenti responsabili. La costituzione di posizioni dirigenziali individuali è disposta con deliberazione dell'**AMM** che ne determina le competenze, le caratteristiche, le relazioni funzionali con le strutture dell'Azienda.

L'**AMM** si avvale:

- del CPI (Comitato Provinciale di Indirizzo);
- dello Staff dedicato;
- del Direttore,

ed è in contatto diretto con tutti i dirigenti. Costituisce una conferenza gestionale con il Direttore ed i dirigenti delle strutture con la partecipazione dei consulenti se necessario.

Lo **Staff**, costituito da esperti anche esterni, nelle attività di:

- elaborazione delle strategie aziendali, dei piani e dei programmi;
- attivazione dei progetti da presentare in sede nazionale e comunitaria, dopo il raccordo

con la programmazione regionale;

- sviluppo delle risorse umane e la gestione del cambiamento;
- promozione dell'attività e dell'immagine dell'Azienda.

Al fine di garantire la realizzazione degli obiettivi programmati, la corretta ed economica gestione delle risorse finanziarie, l'imparzialità e trasparenza dell'azione amministrativa, l'**AMM** si avvale dell'**Organismo Indipendente di Valutazione (OIV)** della Regione Basilicata, istituito con l'art. 3 della Legge Regionale n. 31/2010.

AMM costituisce, mediante deliberazione, il **Comitato Provinciale di indirizzo** ed il **Comitato tecnico** dell'**ATER**, che restano in carica per la durata dello stesso.

Comitato Provinciale di indirizzo

Il **Comitato Provinciale di indirizzo**, presieduta dall'**AMM**, è composto da:

- tre rappresentanti della Regione eletti, con voto limitato dal Consiglio regionale;
- tre rappresentanti dei Comuni della Provincia, designati dall'ANCI;
- tre rappresentanti delle associazioni degli inquilini più rappresentative su base provinciale, designati dalle medesime.

Il Comitato esprime pareri e formula proposte in ordine ai piani di attività, ai bilanci ed ai consuntivi di gestione, nonché su questioni e su atti di particolare rilievo o gestionali.

Comitato Tecnico

Il **Comitato tecnico** è composto da:

- il **Direttore (DIR)**;
- il **Dirigente dell'Unità di Direzione "Interventi costruttivi, manutenzioni e recupero" (INT)**;
- un **Dirigente dell'Ufficio Tecnico** regionale competente o suo delegato;
- da un ingegnere e da un architetto nominati da **AMM** nell'ambito di terne proposte dai rispettivi ordini professionali.

Al **Comitato Tecnico** sono attribuite le funzioni consultive già attribuite alle Commissioni Tecniche istituite ai sensi dell'art. 63 della Legge 22 ottobre 1971 n. 865 e successive modifiche e integrazioni.

Il **Comitato Tecnico** esprime altresì parere obbligatorio su:

- a) gli atti tecnici ed economici relativi agli interventi di edilizia residenziale pubblica sovvenzionata o agevolata realizzati dai Comuni;
- b) congruità economica dei programmi di intervento di edilizia sovvenzionata ammessi a finanziamento con provvedimento regionale esprimendosi sul rispetto dei vincoli tecnico - dimensionali ed economici, nonché sull'applicazione delle maggiorazioni ammesse ai massimali di costo deliberati dalla Giunta Regionale
- c) richiesta di autorizzazione al superamento dei massimali di costo ammissibili.

Il **Comitato Tecnico** esprime inoltre pareri su richiesta di **AMM** o degli Enti interessati.

Direttore

Il **Direttore (DIR)** dell'**ATER**, nominato da **AMM** ai sensi dell'art. 17 della legge regionale n. 29/96, coordina il processo di identificazione degli obiettivi, di assegnazione delle risorse, di controllo dei risultati. Come capo gerarchico di tutto il personale, funzionalmente sovraordinato agli altri dirigenti limitatamente alla durata del suo incarico, coordina le **Unità**

di Direzione e ne promuove il regolare e proficuo funzionamento, perseguendo livelli ottimali di efficacia ed efficienza.

DIR, nell'ambito delle sue attribuzioni, provvede ad esercitare tutte le funzioni di cui allo Statuto dell'Azienda, rispondendo ad **AMM** di tutti gli adempimenti previsti dallo Statuto, dal Regolamento di Amministrazione e Contabilità, dal Regolamento di Organizzazione e dalle Leggi Regionali. Gli atti assunti da **DIR** nell'ambito delle funzioni ad esso attribuite sono definitivi; essi, nonché quelli assunti dagli altri dirigenti, sono portati tempestivamente alla conoscenza di **AMM**.

Nello specifico, le funzioni di **DIR** sono:

- a) formulare proposte ad **AMM**, anche ai fini dell'elaborazione di programmi, direttive, schemi di statuto, regolamenti, circolari ed altri atti di competenza dell'**Amministratore** medesimo;
- b) curare direttamente e/o coordinare l'attuazione dei programmi, degli obiettivi e degli indirizzi definiti da **AMM**;
- c) coordinare l'adozione e l'attuazione degli atti di gestione ed organizzazione del personale e provvedere al coordinamento dell'attribuzione dei trattamenti economici accessori;
- d) coordinare le determinazioni dell'orario di servizio, dell'orario di lavoro e dell'orario di apertura al pubblico, nell'osservanza degli indirizzi generali definiti dall'Azienda;
- e) coordinare i diversi procedimenti amministrativi, anche di carattere interstrutturale, al fine, tra gli altri, di una compiuta attuazione ed osservanza delle disposizioni recate dalla legge 7 agosto 1990, n. 241, e successive modifiche ed integrazioni;
- f) indirizzare, verificare, coordinare, controllare ed organizzare le attività dei **Dirigenti**, anche con potere sostitutivo in caso di grave ritardo o inerzia degli stessi, nonché con potere avocativo in caso di urgenza ed indifferibilità non altrimenti fronteggiabili;
- g) fornire risposte ed elementi conoscitivi e di giudizio agli organi di controllo sugli atti di competenza dell'Azienda;
- h) sovrintendere alla gestione generale dell'Azienda, sulla base degli indirizzi e delle direttive impartiti da **AMM**, perseguendo obiettivi di ottimizzazione dei livelli di efficacia e di efficienza dell'azione amministrativa.

DIR esplica, inoltre, la funzione ed il ruolo dirigenziale (*ai sensi del CAPO III, Regolamento di Organizzazione*) nell'**Unità di Direzione** denominata "**Direzione**".

Le funzioni di tale Unità sono:

- Attività di statistica, indirizzo operativo e controllo;
- Studi e applicazioni integrate dei bisogni dell'utenza e degli enti locali;
- Ricerche e selezione delle informazioni tecniche;
- Monitoraggio del mercato e delle innovazioni;
- Promozione di iniziativa di ricerca, sperimentazione e sviluppo di sistemi di intervento;
- Promozione della diffusione della cultura del Project Management e del project control nelle attività degli altri servizi;
- Rappresentanza e difesa dell'Azienda innanzi alle giurisdizioni di qualsiasi ordine e

grado;

- Consulenza ed assistenza tecnico-giuridica agli organi ed alle strutture;
- Contrattualistica, rogito atti e tenuta del Repertorio generale.
- Attività negoziale.

La sua struttura funzionale è così articolata:

□ **Dirigente:**

– Servizio Sicurezza Lavoratori;

□ **Posizione Organizzativa “Affari Legali”;**

□ **Posizione Organizzativa “Segreteria Protocollo Generale e URP”:**

– Segreteria Generale (tecnica – amministrativa);

– Protocollo Generale;

– Comunicazione URP.

DIR in qualità di **Dirigente** predispose un piano di azione in cui sono tradotti in termini operativi gli indirizzi e gli obiettivi generali definiti dall'**ATER**. I piani e i programmi approvati costituiscono riferimento per la valutazione della responsabilità e del trattamento economico accessorio.

In ottemperanza alle vigenti disposizioni di legge in materia di **trasparenza** (L. N. 183/10), **prevenzione e repressione della corruzione e dell'illegalità** (L. N. 190/12) nella pubblica amministrazione, **DIR** assiste l'**Amministratore Unico** nella individuazione dei componenti delle seguenti unità di supporto:

Comitato Unico di Garanzia per le pari opportunità (CUG)

Il “**Comitato Unico di Garanzia per le pari opportunità, la valorizzazione del benessere di chi lavora e contro le discriminazioni**” (**CUG**) sostituisce, unificando le competenze in un solo organismo, i comitati per le pari opportunità e i comitati paritetici sul fenomeno del mobbing, costituiti in applicazione della contrattazione collettiva, dei quali assume tutte le funzioni previste dalla legge, dai contratti collettivi relativi al personale delle amministrazioni pubbliche o da altre disposizioni.

Il **CUG** ha composizione paritetica ed è formato da un componente designato da ciascuna delle organizzazioni sindacali maggiormente rappresentative a livello di amministrazione e da un pari numero di rappresentanti dell'amministrazione (individuati tra il personale dirigente e non dirigente), e di altrettanti componenti supplenti, in modo da assicurare, nel complesso, la presenza paritaria di entrambi i generi.

Resta a carico del **CUG**, attraverso l'operato del suo Presidente, adottare il **Regolamento per la disciplina delle modalità di funzionamento** recante, in particolare, disposizioni relative a:

- modalità di convocazioni e periodicità delle riunioni;
- validità delle stesse (quorum funzionale e strutturale);
- verbali; rapporti sulle attività; diffusione delle informazioni;
- accesso ai dati;
- casi di dimissioni;
- decadenza e cessazione del Presidente e dei componenti;

- audizione di esperti;
- modalità di consultazione con altri organismi, etc.

Il Comitato ha **compiti propositivi**, **consultivi** e di **verifica**, finalizzati a rafforzare l'ampliamento delle garanzie a qualsiasi forma di discriminazione, diretta ed indiretta, che possa discendere da fattori di rischio quali età, orientamento sessuale, razza, origine etnica, disabilità e lingua, estendendole all'accesso, al trattamento ed alle condizioni di lavoro, alla formazione, alle progressioni in carriera e alla sicurezza.

A titolo esemplificativo, il **CUG** esercita i seguenti **compiti propositivi** su:

- a) predisposizione di piani di azioni positive, per favorire l'uguaglianza sostanziale sul lavoro tra uomini e donne;
- b) promozione e/o potenziamento di ogni iniziativa diretta ad attuare politiche di conciliazione vita privata/lavoro e quanto necessario per consentire la diffusione della cultura delle pari opportunità;
- c) temi che rientrano nella propria competenza ai fini della contrattazione integrativa;
- d) iniziative volte ad attuare le direttive comunitarie per l'affermazione sul lavoro della pari dignità delle persone nonché azioni positive al riguardo;
- e) analisi e programmazione di genere che considerino le esigenze delle donne e quelle degli uomini (es. bilancio di genere);
- f) diffusione delle conoscenze ed esperienze, nonché di altri elementi informativi, documentali, tecnici e statistici sui problemi delle pari opportunità e sulle possibili soluzioni adottate da altre amministrazioni o enti anche in collaborazione con la Consigliera di parità del territorio di riferimento;
- g) azioni atte a favorire condizioni di benessere lavorativo;
- h) azioni positive, interventi e progetti, quali indagini di clima, codici etici e di condotta, idonei a prevenire o rimuovere situazioni di discriminazioni o violenze sessuali, morali o psicologiche –mobbing nell'amministrazione pubblica di appartenenza;

A titolo esemplificativo, il **CUG** esercita i seguenti **compiti consultivi**, formulando pareri su:

- a) progetti di riorganizzazione dell'Azienda;
- b) piani di formazione del personale;
- c) orari di lavoro, forme di flessibilità lavorativa e interventi di conciliazione;
- d) criteri di valutazione del personale;
- e) contrattazione integrativa sui temi che rientrano nelle proprie competenze;

A titolo esemplificativo, il **CUG** esercita i seguenti **compiti di verifica** su:

- a) risultati delle azioni positive, dei progetti e delle buone pratiche in materia di pari opportunità;
- b) esiti delle azioni di promozione del benessere organizzativo e prevenzione del disagio lavorativo;
- c) esiti delle azioni di contrasto alle violenze morali e psicologiche nei luoghi di lavoro – mobbing;
- d) assenza di ogni forma di discriminazione, diretta e indiretta, relativa al genere, all'età, all'orientamento sessuale, alla razza, all'origine tecnica, alla disabilità, alla religione o

alla lingua, nell'accesso, nel trattamento e nelle condizioni di lavoro, nella formazione professionale, promozione negli avanzamenti di carriera, nella sicurezza sul lavoro.

Il **CUG** redige annualmente una relazione, da trasmettere all'**Amministratore Unico** ed al **Direttore**, sulla situazione del personale dell'Azienda, riferita all'anno precedente, riguardante l'attuazione dei principi di parità, pari opportunità, benessere organizzativo e sul contrasto alle discriminazioni e alle violenze morali e psicologiche nei luoghi di lavoro.

Maggiori dettagli sui principi, le funzioni e gli ambiti di operatività del **Comitato Unico di Garanzia** sono riportati nel **Regolamento per la disciplina delle modalità di funzionamento** e nella **Delibera N. 42/2013** del 28/05/13 di costituzione, ai quali si rimanda per ogni ulteriore necessità.

Ufficio per i Procedimenti Disciplinari (UPD)

L'**Ufficio competente per i Procedimenti Disciplinari (UPD)**, in occasione di infrazioni di maggiore gravità commesse da personale dell'Ente, ha la funzione di contestare l'addebito al dipendente, istruire il procedimento disciplinare e adottare l'atto conclusivo del procedimento (sanzione).

L'**UPD** è costituito dal **Direttore** dell'Ente, dalla **P.O. Uffici Legali (ALE)** e da una **P.O. afferente alla U.D. Gestione Interventi Costruttivi, Recupero e Manutenzione**. Funge da segretario la **P.O. Segreteria, Protocollo e URP**.

Maggiori dettagli sui principi, le funzioni e gli ambiti di operatività dell'**Ufficio competente per i Procedimenti Disciplinari (UPD)** sono richiamati direttamente nelle disposizioni di legge applicabili in materia (rif. D. Lgs. N. 155/2001 e D. Lgs. N. 150/09) e nella **Delibera N. 80/2013** del 19/11/13 di istituzione, ai quali si rimanda per ogni ulteriore necessità.

Responsabile della Prevenzione della Corruzione (RPC)

Il **Responsabile della Prevenzione della Corruzione (RPC)**, individuato dall'**Amministratore Unico**, ha il compito di curare tutti gli adempimenti prescritti dalle vigenti disposizioni in materia di prevenzione della corruzione e, nello specifico, di:

- ➔ proporre, entro il 31 gennaio di ogni anno, all'organo di indirizzo politico, il **Piano triennale di Prevenzione della Corruzione** per la sua formale approvazione;
- ➔ definire, entro il 31 gennaio di ogni anno, le procedure appropriate per selezionare e formare i dipendenti destinati ad operare in settori di attività particolarmente esposti alla corruzione;
- ➔ verificare l'efficace attuazione e l'idoneità del **Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione**;
- ➔ proporre la modifica del Piano, anche a seguito di accertate significative violazioni delle prescrizioni, così come qualora intervengano mutamenti nell'organizzazione o nell'attività dell'amministrazione;
- ➔ verificare, d'intesa con il Direttore, l'effettiva rotazione degli incarichi negli uffici preposti allo svolgimento delle attività per le quali è più elevato il rischio che siano commessi reati di corruzione;
- ➔ pubblicare, entro il 15 dicembre di ogni anno, sul sito web aziendale una relazione recante i risultati dell'attività svolta, previa trasmissione all'organo di indirizzo.

Su specifica richiesta dell'**Amministratore Unico**, o qualora il **Direttore** lo ritenga opportuno, il **RPC** riferisce sull'attività svolta.

Maggiori dettagli sulle funzioni e gli ambiti di operatività del **Responsabile della Prevenzione della Corruzione** sono riportati nel **Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione** adottato dall'Ente e nella **Delibera N. 31/2013** del 09/05/13 di nomina del **RPC**, ai quali si rimanda per ogni ulteriore necessità.

Dirigente dell'Unità di Direzione "Gestione Interventi costruttivi, Recupero e Manutenzione"

Il **Dirigente dell'Unità di Direzione "Interventi costruttivi, Recupero ed Espropri" (INT)** esplica in modo esclusivo la funzione ed il ruolo dirigenziale (*ai sensi del CAPO III, Regolamento di Organizzazione*) nelle attività di:

- Realizzazione di programmi di e.r.p., interventi di urbanizzazione primaria e secondaria, infrastrutture e servizi di riqualificazione urbana ed ambientale, progetti e programmi integrati di tipo complesso;
- Predisposizione di studi di fattibilità, progetti di massima e definitivi;
- Ricognizione del fabbisogno casa, mediante lo studio della pianificazione urbanistica comunale;
- Programmazione e realizzazione di interventi manutentivi sul patrimonio gestito e/o di terzi.

La struttura funzionale dell'Unità di Direzione risulta essere così articolata:

□ Dirigente:

- Segreteria Operativa;
- Sviluppo piani, programmi, progetti;
- Procedure di esproprio, convenzioni.

□ Posizione Organizzativa "Progettazione Costruzione e Direzione (D.O.T. n. 1)";

□ Posizione Organizzativa "Progettazione Costruzione e Direzione (D.O.T. n. 2)";

□ Posizione Organizzativa "Manutenzione stabili".

INT, in riferimento alle funzioni sopra riportate, predispone un piano di azione in cui sono tradotti in termini operativi gli indirizzi e gli obiettivi generali definiti dall'**ATER**. I piani e i programmi approvati costituiscono riferimento per la valutazione della responsabilità e del trattamento economico accessorio.

INT concorre sia autonomamente sia su richiesta dell'organo di governo, con iniziative, istruttorie, analisi e proposte alla predisposizione degli indirizzi generali dell'Azienda e alla definizione dei progetti attuativi da sottoporre all'approvazione.

Dirigente dell'Unità di Direzione "Gestione Patrimonio e Risorse"

Il **Dirigente dell'Unità di Direzione "Gestione Patrimonio e Risorse" (GPR)** esplica in modo esclusivo la funzione ed il ruolo dirigenziale (*ai sensi del CAPO III, Regolamento di Organizzazione*) nelle attività di:

Gestione Patrimonio

- Amministrazione e gestione del patrimonio dell'ATER e di terzi;
- Acquisizione e alienazione di immobili;
- Programmazione di attività per la ricapitalizzazione e rifunionalizzazione del

patrimonio;

- Gestione delle relazioni con le commissioni provinciali per le assegnazioni degli alloggi;
- Programmazione ed organizzazione delle risorse umane;
- Formazione ed aggiornamento del personale;
- Reclutamento, selezione ed assunzione del personale;
- Gestione del trattamento economico, giuridico, previdenziale ed assicurativo del personale.

Gestione Risorse

- Programmazione economico – finanziaria;
- Programmazione delle risorse materiali e strumentali;
- Programmazione di servizi informativi per l'esterno e realizzazione del servizio informativo interno;
- Sviluppo e manutenzione del sistema informativo aziendale;
- Attività dell'archivio generale.

La struttura funzionale dell'Unità di Direzione risulta essere così articolata:

□ Dirigente:

- *Segreteria Operativa;*
- *Servizio Informativo Aziendale;*
- *Attività dell'archivio generale,*

□ Posizione Organizzativa “Gestione Immobiliare e Patrimonio”;

□ Posizione Organizzativa “Gestione Programmi”;

□ Posizione Organizzativa “Gestione Economica”.

GIM, in riferimento alle funzioni sopra riportate, predispone un piano di azione in cui sono tradotti in termini operativi gli indirizzi e gli obiettivi generali definiti dall'**ATER**. I piani e i programmi approvati costituiscono riferimento per la valutazione della responsabilità e del trattamento economico accessorio.

GIM concorre sia autonomamente sia su richiesta dell'organo di governo, con iniziative, istruttorie, analisi e proposte alla predisposizione degli indirizzi generali dell'Azienda e alla definizione dei progetti attuativi da sottoporre all'approvazione.

Direzione Operativa (conferenza dirigenziale)

La Direzione Operativa dell'**ATER** – “Azienda Territoriale per l'Edilizia Residenziale” è presieduta dall'**AMM**, ed è composta da:

- **Direttore dell'Azienda;**
- **Responsabile della Direzione per la Qualità;**
- **Dirigente dell'Unità di Direzione “Gestione Interventi costruttivi, Recupero e Manutenzione”;**
- **Dirigente dell'Unità di Direzione “Gestione Patrimonio e Risorse”;**
- **Dirigente dell'Unità di Direzione “Direzione”.**

La **DOP** traduce gli obiettivi primari per la qualità, identificati dall'**ATER** in un insieme di attività in cui sono esplicitati:

- i principi fondamentali ai quali ispirerà il proprio operato;

- le caratteristiche di qualità che il Cliente si attende;
- i livelli o obiettivi qualitativi o quantitativi ai quali, in considerazione delle attese dei Clienti, dovranno tendere le attività dell'Azienda (gli standard);
- i meccanismi approntati per valutare e monitorare costantemente l'attività svolta, anche al fine di praticare correttivi in itinere (cioè il controllo o la valutazione del servizio);
- i mezzi o rimedi (le procedure di reclamo), messi a disposizione dei Clienti per segnalare disfunzioni, con l'impegno che delle segnalazioni si terrà adeguato conto prima che sfoci in una fase patologica contenziosa.

La **DOP**, inoltre, assicura:

- l'approccio da adottare nel perseguire gli obiettivi della qualità;
- le azioni preventive e di controllo per evitare l'insorgere di insoddisfazioni dei Clienti;
- l'ottimizzazione dei costi connessi con la qualità per le prestazioni e il livello di servizio richiesti;
- il continuo riesame delle attività svolte e dei risultati conseguiti per individuare opportunità di miglioramento della qualità del servizio erogato;
- il riesame periodico del Sistema di Gestione della Qualità.

Le decisioni prese nelle riunioni della **DOP** sono verbalizzate ed archiviate dal **RDQ**.

Area Qualità

L'**Area Qualità** è composta da:

- **Rappresentante della Direzione per la Qualità;**
- **Auditor interni.**

Rappresentante della Direzione per la Qualità

RDQ ha la responsabilità di:

- emettere il **Manuale** e le **Procedure della Qualità** con le relative revisioni;
- verificare, prima della approvazione della **DOP**, il **Manuale** e le **Procedure della Qualità;**
- provvedere alla raccolta delle normative relative alla qualità, al loro aggiornamento ed alla loro trasmissione, in copia integrale o estratto, alle aree ove necessitano;
- provvedere alla distribuzione dei documenti di registrazione della qualità;
- archiviare le registrazioni della qualità;
- pianificare le verifiche ispettive interne e darne comunicazione alle aree interessate;
- effettuare verifiche ispettive interne con il gruppo di auditor;
- verificare la corretta applicazione delle azioni correttive;
- gestire i rapporti con l'ente di certificazione;
- provvedere all'addestramento del personale sui temi della qualità;
- collaborare alla valutazione dei Fornitori;
- sospendere le attività lavorative quando sussistono fondate motivazioni che fanno prevedere la non qualità del servizio fornito;
- redigere la relazione per il riesame periodico del Sistema di Gestione della Qualità.

RDQ, nell'esercizio delle sue funzioni, può avvalersi della collaborazione di un **Responsabile Qualità esterno (RAQ)** per gli aspetti di gestione operativa generati dal mantenimento del

Sistema Qualità aziendale.

Auditor interni

Gli Auditor interni hanno la responsabilità di:

- stabilire la conformità o meno degli elementi del Sistema di Gestione della Qualità rispetto ai requisiti specificati dalla norma di riferimento e l'idoneità del Sistema a conseguire gli obiettivi di qualità stabiliti;
- documentare le osservazioni emerse;
- verbalizzare i risultati della verifica ispettiva;
- verificare l'efficacia delle azioni correttive adottate a seguito della verifica ispettiva;
- conservare e salvaguardare la documentazione relativa alla verifica ispettiva, fornire la documentazione quando richiesta, garantire il carattere confidenziale di tale documentazione avendo cura di gestire con discrezione le informazioni riservate;
- assistere e collaborare con il responsabile del gruppo di verifica ispettiva.

COMPITI E RESPONSABILITÀ ASSEGNATE AL PERSONALE

L'assegnazione alle diverse **Unità di Direzione** della Dotazione Organica complessiva è definita nell'ambito del piano triennale del fabbisogno del personale deliberato dall'**AMM**, sulla base dei contenuti della programmazione triennale. Nell'ambito degli indirizzi e dei vincoli definiti dal piano triennale, **AMM** inoltre delibera annualmente, su proposta di **DIR**, il piano delle assunzioni e della mobilità tra gli ambiti, anche tenuto conto delle consultazioni previste dal quadro delle relazioni sindacali.

Con determinazione dirigenziale, in funzione della Dotazione Organica disponibile e del piano delle assunzioni e della mobilità, annualmente ciascun Dirigente provvede quindi a definire l'articolazione funzionale, le responsabilità ed i compiti all'interno della propria area.

REGISTRAZIONI

Documento	Modello	Redige	Approva	Distribuisce	Riceve copia	Archivia	Conservazione	
							Modalità (*)	Tempi
Organigramma Funzionale e Nominativo	01-01-IO	RDQ	DIR	RDQ	Resp. Area	RDQ	a	3 anni
Articolazione organizzativa dell'Unità di Direzione (Determinazione dirigenziale)		Resp. Area	Resp. Area	RDQ	Tutto il personale	RDQ	a	3 anni

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

INTERAZIONI CON ALTRI PROCESSI

Il processo di assegnazione di compiti e responsabilità al personale interagisce con tutti i processi che si svolgono all'interno dell'Azienda.

ANALISI, CONTROLLO E MIGLIORAMENTO DEL PROCESSO

Periodicamente **GRI** analizza i dati relativi agli incarichi di lavoro affidati al personale

utilizzando:

- le registrazioni delle non conformità eventualmente occorse durante l'anno;
- le informazioni riportate nelle **Schede del Personale**.

La **DOP** in occasione del riesame del Sistema di Gestione per la Qualità, riceve i dati riguardanti l'efficacia e l'efficienza delle prestazioni del personale, sulla base delle quali delibera l'adozione di provvedimenti correttivi o l'adozione di piani di miglioramento