azienda regionale per l'edilizia abitativa
azienda regionale pro s'edilitzia abitativa

MANUALE
DEL SISTEMA DI GESTIONE
PER LA QUALITÀ

secondo la norma
UNI EN ISO 9001:2015/AMD 1:2024

Revisione 1 - 19.ottobre.2026

REV.	DATA ENTRATA IN VIGORE	DESCRIZIONE MODIFICA	REDATTO DA (RSGQ AREA o suo delegato)	VERIFICA SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ (RSGQ AREA)	APPROVATO DA (AU)
0	01/07/2026	Prima emissione	Diagon Alley - Luca Rinella	Andrea Branca	Matteo Sestu
1	data firma approvazione AU	Variato cartiglio anticorruzione Aggiornato al CdG	Luca Rinella 19.10.2026 13:09:45 GMT+02:00	ANDREA BRANCA 27.10.2026 15:34:06 GMT+01:00 Andrea Branca	MATTEO SESTU 27.10.2026 18:01:31 GMT+01:00 Matteo Sestu

Nota 1: Il documento elettronico è accessibile a. Lo stato di validità di riferimento del documento è sempre quello riportato sul documento elettronico presente sul sistema ir ale. Nel caso vengano stampate copie del presente documento sono da considerarsi "copie non controllate", si raccomanda agli interessati di verificare sempre lo stato di validità dei documenti stampati prima del loro utilizzo. Le modifiche rispetto al documento precedente sono identificate tramite barra laterale.

Nota 2: questo Manuale Qualità è di proprietà di AREA. Esso viene distribuito a condizione che non sia riprodotto o copiato, anche parzialmente, o usato per fornire informazioni ad altri o per scopi contrari agli interessi di AREA e che sia restituito su esplicita richiesta

Servizi destinatari – Lista di distribuzione Il presente documento deve essere distribuito al Responsabile apicale della struttura proprietaria del documento e ad ogni Responsabile del Servizio coinvolto nell'applicazione del documento per la sua divulgazione al personale coinvolto nei processi descritti	
RESPONSABILE DEL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ AREA	Proprietario
RESPONSABILE DEL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ DELL'UNITÀ TERRITORIALE	Coinvolto
Direzione Generale	Coinvolto
Servizi Tecnici territoriali	Coinvolto
Servizi Amministrativi territoriali	Coinvolto

(Nota: la sezione seguente si compila solo se il documento assume rilevanza ai sensi del Piano Anticorruzione rif. L 190/2012 e s.m.i.)

Il processo è inserito e pertanto conforme alla mappatura dei processi aziendali allegata al PTPCT 2026/28 approvato con Delibera dell'Amministratore Unico n.3 del 03.02.2026

0. INTRODUZIONE

0.1. Distribuzione del manuale

Nel caso vengano stampate copie del presente documento su supporto cartaceo, lo stato di validità di tali copie è da considerarsi temporaneo e limitato all'uso che ne ha richiesto la stampa. Lo stato di validità di riferimento è sempre quello riportato sul documento presente sul sistema informativo aziendale. Si sconsiglia l'uso dei documenti su supporto cartaceo, se non per un tempo limitato, al termine del quale le copie devono essere distrutte. Nel caso ciò non fosse possibile, si raccomanda agli interessati di verificare sempre lo stato di validità dei documenti stampati prima del loro utilizzo.

0.2. Stato del manuale qualità: dettaglio delle revisioni

Rev.	Paragrafo	Descrizione
0	Intero documento	Prima emissione in conformità alla norma UNI EN ISO 9001:2015/AMD1:2024.
1	Intestazione	Variato cartiglio anticorruzione
	§ 2.2	Inserito riferimento a MD-MAN e MO-MAN e loro allegati per il sistema del Controllo di Gestione
	§3.2, 9.1.1, 9.1.2, 9.1.3	Inserito riferimenti e correlazione con il CdG

0.3. Indice

0. INTRODUZIONE ... 3
0.1. Distribuzione del manuale ... 3
0.2. Stato del manuale qualità: dettaglio delle revisioni ... 3
0.3. Indice ... 4
0.4. Presentazione aziendale ... 6
1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE ... 7
1.1. Scopo e campo di applicazione ... 7
1.2. Non applicabilità ... 8
2. RIFERIMENTI NORMATIVI ... 8
2.1. Riferimenti normativi ... 8
2.2. Riferimenti legislativi e normativi ... 8
3. TERMINI E DEFINIZIONI ... 10
3.1. Definizioni ... 10
3.2. Sigle e Abbreviazioni ... 11
4. CONTESTO DELL'ORGANIZZAZIONE ... 12
4.1 Comprendere l'Organizzazione e il suo contesto ... 12
4.2 Comprendere i bisogni e le aspettative delle parti interessate ... 12
4.3 Definizione dello scopo del Sistema di Gestione per la Qualità ... 12
4.4 Sistema di Gestione per la Qualità e relativi processi ... 12
5. LEADERSHIP ... 17
5.1. Leadership e impegno ... 17
5.1.1 Generalità ... 17
5.1.2. Attenzione focalizzata sul cliente ... 18
5.2. Politica per la qualità ... 18
5.2.1 Stabilire la Politica per la Qualità ... 18
5.2.2 Comunicare la Politica per la Qualità ... 18
5.3. Ruoli, responsabilità e autorità nell'Organizzazione ... 19
6. PIANIFICAZIONE ... 20
6.1 Azioni per affrontare rischi e opportunità ... 20
6.2 Obiettivi per la Qualità e pianificazione per il loro raggiungimento ... 21
6.3 Pianificazione delle modifiche ... 21
7. SUPPORTO ... 23
7.1 Risorse ... 23
7.1.1 Generalità ... 23
7.1.2 Persone ... 23

7.1.3 Infrastruttura 23
7.1.4 Ambiente per il funzionamento dei processi 23
7.1.5 Risorse per il monitoraggio e la misurazione 24
7.1.6 Conoscenza organizzativa 24
7.2 Competenza 25
7.2.1 Determinazione delle esigenze di competenza 25
7.2.2 Reclutamento e selezione del personale 25
7.2.3 Valutazione e sviluppo della competenza 26
7.2.4 Informazioni documentate sulle competenze 26
7.3 Consapevolezza 26
- Formazione obbligatoria 27
- Riunioni di servizio e briefing 27
- Comunicazione interna documentale 27
- Condivisione della documentazione del SGQ al personale 27
7.4 Comunicazione 27
7.5 Informazioni documentate 29
7.5.1 Generalità 29
7.5.2 Creazione e aggiornamento 30
7.5.3 Controllo delle informazioni documentate 30
8. ATTIVITÀ OPERATIVE 31
9. VALUTAZIONE DELLE PRESTAZIONI 31
9.1. Monitoraggio, misurazione, analisi e valutazione 31
9.1.1. Generalità 31
9.1.2 Soddisfazione del cliente 32
9.1.3 Analisi e valutazione 32
9.2 Audit interno 33
9.3 Riesame di Direzione 33
9.3.1 Generalità 33
9.3.2 Elementi in ingresso per il riesame 33
9.3.3 Elementi in uscita dal riesame 34
10. MIGLIORAMENTO 34
10.1 Generalità 34
10.2 Non conformità e azioni correttive 34
10.3 Miglioramento continuo 35
ALLEGATO 1. GESTIONE OPERATIVA DEI PROCESSI DELL'UNITÁ TERRITORIALE DI CARBONIA .. 36

Il presente Manuale è strutturato secondo i punti della norma UNI EN ISO 9001:2015/AMD 1:2024 pertanto non è necessaria alcuna tabella di correlazione tra i capitoli del documento e la norma di riferimento. Per i sottopunti del capitolo 8 della norma si rimanda allo schema dei processi dei Servizi Territoriali mappati nei singoli allegati.

0.4. Presentazione aziendale

L'Azienda Regionale per l'Edilizia Abitativa (AREA) è un ente pubblico economico istituito con la L.R. 12/2006, dotato di personalità giuridica e autonomia imprenditoriale, gestionale, patrimoniale e contabile, sotto vigilanza della Regione Autonoma della Sardegna.

L'Azienda Regionale per l'Edilizia Abitativa (AREA) è organizzata con una struttura centralizzata, articolata in una Direzione Generale e servizi territoriali provinciali, come previsto dallo statuto aggiornato (es. L.R. 22/2016).

La storia

AREA, Azienda Regionale per l'Edilizia Abitativa della Sardegna, nasce nel 2006 dalla trasformazione e unificazione degli Istituti Autonomi Case Popolari (IACP) provinciali, nel contesto della riforma del Titolo V della Costituzione che assegna competenze esclusive in edilizia residenziale pubblica alle Regioni.

Le radici risalgono agli IACP, enti storici per l'edilizia popolare (es. primo intervento a Cagliari-Campu Carreras), che hanno plasmato l'urbanistica sarda contemporanea fino alla riorganizzazione regionale.

Funzioni principali

AREA gestisce la domanda abitativa per soggetti in condizioni economiche e sociali disagiate, attuando interventi di edilizia residenziale sovvenzionata, a canone moderato e sociale, inclusi nuova edificazione, recupero e manutenzione.

Svolge attività di gestione e alienazione del patrimonio pubblico, servizi tecnici per enti pubblici e partecipazione a società di scopo, con obbligo di pareggio di bilancio.

Gli organi istituzionali sono:

- Consiglio di Amministrazione: Organo di indirizzo e controllo, composto da membri nominati dalla Regione, responsabile di strategie e bilanci.
- Direttore Generale: Rappresentante legale e operativo, gestisce l'esecuzione delle delibere e la direzione amministrativa.
- Collegio dei Revisori: Vigilanza contabile e finanziaria.

La struttura operativa è articolata in:

- Sede centrale a Cagliari (Via Cesare Battisti 6), con uffici direzionali per aree amministrative, tecniche e finanziarie.
- Distretti territoriali provinciali (Cagliari, Sassari, Oristano, Nuoro, Sud Sardegna): Gestiscono localmente domanda abitativa, manutenzione e servizi agli utenti.

Le attività e i servizi erogati dall' Agenzia sono articolati come segue:

- *Attività istituzionali*
  - Attuazione di interventi di edilizia residenziale sovvenzionata (nuova edificazione, recupero, acquisto) destinati alla locazione a canone sociale a categorie a basso reddito.
  - Promozione di manutenzione e recupero del patrimonio nei centri storici per edilizia pubblica.
  - Realizzazione di edilizia residenziale a canone moderato o per locazione/vendita, con eventuali agevolazioni pubbliche.
- *Gestione e servizi*
  - Gestione e alienazione del patrimonio abitativo pubblico, inclusi beni statali o comunali affidati in convenzione.
  - Esecuzione di interventi edilizi/urbanistici complessi per enti pubblici, inclusi piani di riqualificazione.

- Erogazione di servizi tecnici (progettazione, direzione lavori, assistenza tecnico-amministrativa, analisi) in edilizia, urbanistica e lavori pubblici.

- *Altre attività*
  - Partecipazione a società di scopo, previa autorizzazione regionale, per l'assolvimento di compiti istituzionali.
  - Operatività con autonomia gestionale sotto la vigilanza della Regione, in coerenza con gli strumenti di pianificazione regionale, tra cui il Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza (PTPCT) 2026-2028

Riferimenti normativi

Istituita dalla Legge Regionale n. 12 del 2006, opera secondo statuto e regolamenti propri.

Le principali funzioni e compiti dell'Azienda Regionale per l'Edilizia Abitativa (AREA) sono definiti dal suo statuto e dalla normativa istitutiva (L.R. 12/2006).

Organizzazione

Come disposto nell'art. 5 co. 3 della L.R. n. 22 del 2016 e nell'art. 16 co. 3 della L.R. n. 31 del 1998, AREA è strutturata in un'unica Direzione generale.

Direttamente al Rappresentante legale (Amministratore Unico) fa capo l'Avvocatura dell'Ente, con compiti di consulenza e assistenza legale all'organo istituzionale, al Direttore generale e ai Servizi dell'Azienda.

La DAU n. 108 del 2018 ha confermato l'articolazione dell'Azienda in 4 servizi centrali e 10 territoriali. Ogni servizio è articolato in Settori, come dettagliato nell'Organigramma riportato al successivo §5.3.

1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

1.1. Scopo e campo di applicazione

Il presente Manuale Qualità descrive il sistema di gestione per la qualità con cui attivare e tenere sotto controllo le varie fasi legate alla gestione dei prodotti/servizi forniti AREA, Azienda regionale per l'Edilizia Abitativa della Regione Sardegna.

La Direzione di AREA ha stabilito di procedere con la Certificazione del Sistema di Gestione dell'Unità Territoriale di Carbonia con il seguente *Scopo e il Campo di applicazione* descritto nel presente manuale*:*

- *Gestione amministrativa e tecnica del patrimonio di edilizia residenziale pubblica nel territorio di competenza dell'unità territoriale di Carbonia, che comprende:*
  - *Gestione amministrativa e contabile del patrimonio residenziale (anagrafe utenza, determinazione e variazione canone, incassi, gestione morosità e contenziosi)*
  - *Attuazione degli adempimenti previsti dalla L.R. n. 13/1989 e dalla normativa regionale e statale di riferimento in materia di edilizia residenziale pubblica (consegna alloggi, contratti, registrazioni, subentri, ampliamenti nuclei, mobilità)*
  - *Assegnazione e gestione dei rapporti locativi del patrimonio non residenziale*
  - *Gestione del Fondo sociale di cui alla L.R. n. 7/2000*
  - *Gestione completa del ciclo dell'appalto come da Codice degli Appalti (programmazione, progettazione, affidamento di lavori e servizi, esecuzione di interventi di nuova costruzione, recupero e manutenzione ordinaria e straordinaria nel settore dell'edilizia residenziale pubblica e servizi tecnici eventualmente connessi).*
  - *Verifiche sulla progettazione delle opere ai fini della validazione/approvazione, ai sensi della normativa vigente.*
  - *Funzioni di URP (Ufficio Relazioni con il Pubblico) per le attività di competenza*
  - *Procedure di alienazione del patrimonio immobiliare*

1.2. Non applicabilità

Tutti i requisiti della norma UNI EN ISO 9001:2015/AMD 1:2024 risultano applicabili ad esclusione dei seguenti punti:

⇒ 7.1.5. Risorse per monitoraggio e misurazione: non applicabile in quanto non vengono utilizzati strumenti di misura che richiedono evidenza di riferibilità metrologica per il rilascio di prodotti / servizi.

⇒ 8.5.5 “Attività post-consegna”, limitatamente all’assistenza dopo vendita in quanto in AREA non vengono svolte attività di assistenza post-vendita (non sono svolte attività di assistenza in garanzia sugli alloggi/immobili venduti).

2. RIFERIMENTI NORMATIVI

2.1. Riferimenti normativi

Nella preparazione del presente Manuale Qualità sono stati considerati i requisiti espressi dai principali Clienti ed i seguenti documenti normativi:

⇒ per la terminologia:

- UNI EN ISO 9000:2015 – Sistemi di gestione per la qualità - Fondamenti e vocabolario

⇒ per il sistema qualità:

- UNI EN ISO 9001:2015 – Sistemi di gestione per la qualità. Requisiti
- AMD 1:2024 a UNI EN ISO 9001:2015 Quality management systems — Requirements AMENDMENT 1: Climate action changes

In caso di contrasto nell'interpretazione delle norme applicabili e dei documenti del Sistema Qualità di AREA vale il seguente criterio di priorità:

- Legislazione cogente (Italiana ed Europea)
- Normazione
- Manuale Qualità
- Procedure gestionali
- Procedure gestionali di unità territoriali

2.2. Riferimenti legislativi e normativi

Nella preparazione del presente Manuale Qualità sono stati considerati i seguenti riferimenti legislativi:

⇒ Per il trattamento e la riservatezza dei dati:

- Decreto Legislativo N° 196 del 30/06/2003 (ex 675/1996) e sue successive modificazioni e integrazioni – “Codice in materia di protezione dei dati personali”

⇒ Per i servizi erogati, i principali riferimenti normativi di riferimento sono:

- Regione Autonoma della Sardegna Legge regionale 8 agosto 2006 numero 12 “Norme generali in materia di edilizia residenziale pubblica e trasformazione degli Istituti autonomi per le case popolari (IACP) in Azienda regionale per l’edilizia abitativa (AREA)” e s.m.i.
- Regione Autonoma della Sardegna Legge regionale 23 settembre 2016 numero 22 “Norme generali in materia di edilizia sociale e riforma dell'Azienda regionale per l'edilizia abitativa” e s.m.i.
- D.P.R. 380/2001 – Testo Unico dell’edilizia e s.m.i.
- Regione Autonoma della Sardegna L.R. 13/1989 – Norme in materia di edilizia residenziale pubblica e s.m.i.
- Regione Autonoma della Sardegna Decreto Assessore LL.PP. 2/5/1996 n. 221/2 – Riparto

oneri manutentivi e s.m.i.

- Carta dei Servizi AREA (Del. CDA N. 221/2011)
- Delibera 28/12 del 31 luglio 2024 (prezziario lavori pubblici) e s.m.i.
- D. lgs. 81/08 "Testo Unio sulla Salute e Sicurezza sul Lavoro" e s.m.i.
- D.Lgs. 36/2023 "Codice dei contratti pubblici" e s.m.i.
- D.Lgs. 42/2024 "Codice dei beni culturali e del paesaggio" e s.m.i.
- DETERMINAZIONE DEL DIRETTORE GENERALE DETERMINAZIONE N° 1668 DEL 07/05/2024 – con OGGETTO DCS n. 12/2023: INFORMATIZZAZIONE DEI PROCESSI AZIENDALI. APPROVAZIONE DEL MANUALE DI GESTIONE DOCUMENTALE E DEL MANUALE DI CONSERVAZIONE DIGITALE.
    - MANUALE DI GESTIONE DOCUMENTALE (Approvato con Determinazione del Direttore Generale n. 1668 del 07/05/2024 - Nulla-osta della Soprintendenza Archivistica della Sardegna, acquisito in data 21/03/2024 con prot. n.13959. - Nulla-osta del Responsabile Protezione Dati, acquisito in data 19/04/2024 con prot. n. 18842.) e relativi allegati:
        - ALLEGATO 1: Glossario dei termini e degli acronimi
        - ALLEGATO 2: Documenti non soggetti a registrazione di protocollo
        - ALLEGATO 3: Documenti soggetti a registrazione particolare
        - ALLEGATO 4: Permessi di protocollo
        - ALLEGATO 5: Schema di registro di emergenza
        - ALLEGATO 6: Piano per la sicurezza informatica e per la tutela dei dati personali
        - ALLEGATO 7: Piano di classificazione, fascicolazione e conservazione
        - ALLEGATO 8: Piano di conservazione degli archivi e regolamento di scarto
        - ALLEGATO 9: Elenco caselle di posta elettronica istituzionale
        - ALLEGATO 10: Responsabili gestione e conservazione documentale
    - MANUALE DI CONSERVAZIONE DIGITALE GESTIONE DOCUMENTALE DI AREA (Approvato con Determinazione del Direttore Generale n. 1668 del 07/05/2024.- Nulla-osta della Soprintendenza Archivistica della Sardegna, acquisito in data 21/03/2024 con prot. n. 13959.- Nulla-osta del Responsabile Protezione Dati, acquisito in data 19/04/2024 con prot. n. 18842.)
- REGOLAMENTO DI ORGANIZZAZIONE, Approvato con Delibera del Consiglio di Amministrazione n. 132/4 del 19/4/2007, modificato con Delibera dell'Amministratore Unico n. 51 dell'8/6/2017
- REGOLAMENTO DI CONTABILITÀ, Approvato con Delibera del Consiglio di Amministrazione n. 23/4 del 4 luglio 2007 e modificato con Delibera del Commissario Straordinario n. 579/DCS del 28 aprile 2016
- REGOLAMENTO IN MATERIA DI ECONOMATO, CASSA E GESTIONE DELL'INVENTARIO DEI BENI MOBILI STRUMENTALI Approvato con Delibera del Commissario Straordinario n. 579/DCS del 28 aprile 2016
- CORAN-CCRL Contratto Collettivo Regionale di Lavoro Dipendenti dell'Amministrazione, Enti, Istituti, Aziende e Agenzie regionali Parte normativa 1998-2001- Parte economica 1998-1999 del 15 maggio 2001, pubblicato nel Supplemento straordinario n. 1 al Bollettino Ufficiale n. 19 del 26 giugno 2001 e s.m.i. così come disponibili nella sezione dedicata del sito internet della Regione Sardegna https://www.regione.sardegna.it/atti-bandi-archivi/atti-amministrativi/tutti-gli-atti/642

- MD-MAN "Manuale Direzionale del controllo di gestione" approvato con DELIBERA DELL'AMMINISTRATORE UNICO N. 57 DEL 30/07/2026 e suoi allegati
- MO-MAN – "Manuale operativo del Sistema CdG" che Descrive funzionamento del ciclo, ruoli, flussi, prodotti e regole generali di raccordo con gli altri sistemi aziendali, approvato con DETERMINAZIONE DEL DIRETTORE GENERALE n. 3282 DEL 31/07/2026 e suoi allegati.

3. TERMINI E DEFINIZIONI

3.1. Definizioni

Per quanto riguarda il presente Manuale Qualità valgono le definizioni date nella norma UNI EN ISO 9000:2015, di cui si allegano le principali applicabili al sistema di gestione di AREA:

TERMINE	DEFINIZIONE
Cliente	Organizzazione o persona che riceve un prodotto NOTA: Il cliente può essere interno o esterno all'organizzazione. Per "*Cliente*" di AREA si intende il destinatario diretto o istituzionale dei servizi erogati da AREA nell'ambito della gestione dell'edilizia residenziale pubblica. I Clienti di AREA sono identificati principalmente in: • *Clienti diretti dei servizi ERP* o Assegnatari degli alloggi ERP (inquilini): fruitori diretti del servizio abitativo, della gestione amministrativa del rapporto locativo e degli interventi di manutenzione. o Richiedenti alloggio inseriti nelle graduatorie comunali: destinatari potenziali del servizio abitativo pubblico. • *Clienti dei servizi di gestione del patrimonio non residenziale* o Conduttori o concessionari di locali commerciali, terreni o altri immobili del patrimonio di AREA: soggetti che usufruiscono dei servizi di gestione amministrativa, contrattuale e manutentiva relativi ai beni immobili non destinati a uso abitativo. • *Clienti istituzionali* o Regione Autonoma della Sardegna: soggetto istituzionale di riferimento e titolare delle politiche abitative regionali, rispetto al quale AREA garantisce l'attuazione degli indirizzi programmatici e la gestione del patrimonio ERP. o Comuni della Sardegna: enti territoriali che collaborano con AREA nella gestione dell'edilizia residenziale pubblica, in particolare per l'assegnazione degli alloggi, la formazione delle graduatorie e il coordinamento delle politiche abitative locali.
Qualità	Grado in cui un insieme di caratteristiche intrinseche di un oggetto soddisfa i requisiti NOTA 1 Il termine "qualità" può essere utilizzato con aggettivi quali scarsa, buona o eccellente. NOTA 2 L'aggettivo "intrinseco", come contrario di "assegnato", significa "che è presente nell'oggetto.

TERMINE	DEFINIZIONE
Requisito	Esigenza o aspettativa che può essere esplicita, generalmente implicita o obbligatoria". NOTA 1 "generalmente implicita" significa che è uso o prassi comune, per l'organizzazione, e per le parti interessate, che l'esigenza o l'aspettativa in esame sia implicita. NOTA 2 un requisito specificato è un requisito che è esplicitato, per esempio, in informazioni documentate. NOTA 3 Per identificare un particolare tipo di requisito, possono essere utilizzati elementi qualificativi, quali, per esempio: requisito di prodotto, requisito di gestione per la qualità, requisito del cliente, requisito per la qualità. NOTA 4 I requisiti possono provenire da differenti parti interessate o dall'organizzazione stessa. NOTA 5 Per conseguire un'elevata soddisfazione del cliente può essere necessario soddisfare un'aspettativa di un cliente anche se questa non sia esplicitata né sia generalmente implicita od obbligatoria.
Caratteristica	Elemento distintivo
Competenza	Capacità di applicare conoscenze e abilità per conseguire i risultati attesi
Sistema	Insieme di elementi correlati o interagenti
Sistema di gestione	Insieme di elementi correlati o interagenti di un'organizzazione finalizzato a stabilire politiche, obiettivi e processi per conseguire tali obiettivi
Gestione	Attività coordinate per guidare e tenere sotto controllo un'organizzazione
Audit	Processo sistematico, indipendente e documentato, per ottenere evidenze oggettive e valutarle con obiettività, al fine di stabilire in quale misura i criteri dell'audit sono stati soddisfatti
Evidenza oggettiva	Dati che supportano l'esistenza o la veridicità di qualcosa
Non conformità	Mancato soddisfacimento di un requisito
Azione correttiva	Azione per eliminare la causa di una non conformità e per prevenirne la ripetizione
Fornitore	Organizzazione che fornisce un prodotto o un servizio NOTA: Un fornitore può essere interno o esterno all'organizzazione
Processo	Insieme di attività correlate o interagenti che utilizzano input per consegnare un risultato atteso
Prodotto	Output di un'organizzazione che può essere realizzato senza che ogni eventuale transazione abbia luogo all'interfaccia tra l'organizzazione e il cliente
Output	Risultato di un processo
Riesame	Determinazione dell'idoneità, adeguatezza o efficacia di un oggetto per conseguire obiettivi stabiliti
Verifica	Conferma, sostenuta da evidenze oggettive, del soddisfacimento di requisiti specificati
Validazione	Conferma, sostenuta da evidenze oggettive, che i requisiti relativi a un utilizzo o applicazione specifici attesi sono stati soddisfatti
Registrazione	Documento che riporta i risultati conseguiti o fornisce evidenza delle attività svolte
Manuale Qualità	Specifica per il sistema di gestione per la qualità di un'organizzazione
Rischio	Effetto dell'incertezza NOTA un effetto è uno scostamento da quanto atteso – positivo o negativo
Contesto dell'Organizzazione	Combinazione di fattori interni ed esterni che possono avere un'influenza sull'approccio di un'organizzazione per sviluppare e conseguire i suoi obiettivi
Parte interessata (stakeholder)	Persona od organizzazione che può influenzare, essere influenzata, o percepire sé stessa come influenzata, da una decisione o attività
Monitoraggio	Determinazione dello stato di un sistema, di un processo, di un prodotto, di un servizio o di un'attività

3.2. Sigle e Abbreviazioni

AU => Amministratore Unico

DG	=>	Direzione Generale
RSGQ AREA	=>	Responsabile del Sistema di Gestione per la Qualità di AREA
RSGQ UT	=>	Responsabile del Sistema di Gestione per la Qualità dell'Unità Territoriale
MQ	=>	Manuale del Sistema di Gestione per la Qualità
PG-XX	=>	Procedura gestionale
PGUT-sede-XX	=>	Procedura gestionale della specifica Unità territoriale
NC	=>	Non Conformità
AC	=>	Azione Correttiva
ERP	=>	Edilizia Residenziale Pubblica
CdG	=>	Controllo di Gestione
SCGPS	=>	Servizio del Controllo interno di gestione, programmazione e attività di segreteria

4. CONTESTO DELL'ORGANIZZAZIONE

4.1 Comprendere l'Organizzazione e il suo contesto

La Direzione di AREA, nella persona dell'Amministratore Unico, coadiuvato dal Responsabile del Sistema di Gestione per la Qualità di AREA determina i fattori esterni e interni rilevanti per il sistema di gestione per la qualità di AREA e che possono influenzare gli indirizzi strategici e la sua capacità di conseguire i risultati attesi. Tali valutazioni ed analisi sono predisposte ed aggiornate sul documento *Analisi Contesto* aggiornato se necessario in occasione dei periodici Riesami della Direzione gestiti come descritto al § 9.3 del presente MQ.

Nel documento *Analisi Contesto* si identificano e descrivono i principali fattori di contesto pertinenti ad AREA Sardegna, suddivisi in fattori interni (inerenti all'organizzazione stessa) ed esterni (derivanti dall'ambiente in cui l'ente opera) comprensivi dei fattori correlati al "Climate Change".

4.2 Comprendere i bisogni e le aspettative delle parti interessate

La Direzione di AREA, nella persona dell'Amministratore Unico, coadiuvato dal Responsabile del Sistema di Gestione per la Qualità di AREA, identifica le parti interessate rilevanti per il sistema di gestione per la qualità e i loro requisiti, esplicitando tali analisi nel documento *Analisi Contesto* aggiornato se necessario in occasione dei periodici Riesami della Direzione gestiti come descritto al § 9.3 del presente MQ.

4.3 Definizione dello scopo del Sistema di Gestione per la Qualità

La Direzione aziendale identifica, sulla base delle analisi del contesto e dei requisiti/aspettative delle parti interessate precedentemente descritte, l'ambito di applicazione del proprio sistema di gestione per la qualità e quindi ne individua il campo di applicazione. Tale definizione è riesaminata e confermata o modificata nel documento di "Riesame della Direzione" predisposto e gestito come descritto al § 9.3 del presente MQ. Tale "campo di applicazione" è riportato al precedente § 1.1 del presente MQ.

Nella definizione del campo di applicazione del sistema di gestione per la qualità, la Direzione identifica anche le "non applicabilità" relative ad alcuni requisiti della norma di riferimento UNI EN ISO 9001:2015/AMD 1:2024, come dettagliate al precedente § 1.2 del presente MQ e come riesaminate nel periodico Riesame della Direzione.

Nel valutare le non applicabilità di requisiti della norma di riferimento UNI EN ISO 9001:2015/AMD 1:2024, la Direzione verifica che tali esclusioni non precludano la capacità e/o la responsabilità di AREA di assicurare la conformità dei propri prodotti e servizi e l'aumento della soddisfazione dei clienti così come definiti al precedente §3.1.

4.4 Sistema di Gestione per la Qualità e relativi processi

In coerenza con la propria missione istituzionale e con quanto previsto dalla L.R. 12/2006 e L.R. 22/2016, AREA Sardegna ha identificato i processi necessari al Sistema di Gestione per la Qualità, determinandone:

- sequenza e interazioni;
- responsabilità;
- criteri di controllo;

- rischi e opportunità;
- indicatori di prestazione.

I processi sono classificabili nelle seguenti macrocategorie:

1. Processi di Direzione e Governo
2. Processi Core (di erogazione del servizio)
3. Processi di Supporto
4. Processi di Monitoraggio e Miglioramento

Per ogni processo di erogazione del servizio viene predisposta la corrispondente procedura di unità territoriale che dettaglia le attività svolte e le registrazioni specifiche effettuate. Alcuni processi di governo e supporto sono gestiti centralmente dalla Direzione Generale di AREA Sardegna o dalla Regione Autonoma della Sardegna. L'Unità Territoriale di Carbonia opera nell'ambito di tali indirizzi garantendo l'attuazione operativa dei servizi ERP e della gestione del patrimonio immobiliare nel territorio di competenza.

1. PROCESSI DI DIREZIONE E GOVERNO

Finalizzati alla definizione delle strategie, alla pianificazione e al controllo dell'Ente. La Regione Autonoma della Sardegna definisce le politiche abitative, gli indirizzi strategici, la pianificazione regionale, e ha la gestione del personale dell'ente.

1.1 Pianificazione Strategica e Programmazione è gestita dalla Direzione Generale

- Definizione indirizzi operativi in coerenza con la Regione.
- Pianificazione triennale opere e manutenzioni.
- Programmazione finanziaria e patrimoniale.

1.2 Governo Istituzionale e Rapporti con la Regione è gestita dalla Direzione Generale

- Attuazione indirizzi regionali.
- Predisposizione atti di pianificazione.
- Rendicontazione e reporting.

1.3 Gestione del Sistema Qualità è gestita dalla Direzione Generale tramite il Responsabile del Sistema di Gestione per la Qualità di AREA (RSGQ AREA) con presidio sulle Unità Territoriali garantito dai Responsabili del Sistema di Gestione per la qualità dell'Unità Territoriale (RSGQ UT)

- Analisi del contesto.
- Gestione rischi e opportunità.
- Riesame della Direzione.
- Pianificazione obiettivi qualità.

2. PROCESSI DI EROGAZIONE DEI SERVIZI

Sono i processi che realizzano direttamente la missione istituzionale.

2.1 Gestione delle Assegnazioni ogni Unità Territoriale gestisce il proprio patrimonio

- Supporto ai Comuni per graduatorie.
- Verifica requisiti.
- Stipula contratti.
- Subentri e mobilità.

2.2 Gestione Amministrativa Alloggi ogni Unità Territoriale amministra il proprio patrimonio, la Direzione Generale gestisce i condomini e la bollettazione

- Determinazione canoni.
- Aggiornamenti reddituali.
- Gestione morosità.
- Fondo sociale.
- Alienazioni.

2.3 Gestione Tecnica e Manutentiva ogni Unità Territoriale gestisce il proprio patrimonio

- Manutenzione ordinaria.

- Manutenzione straordinaria.
- Interventi urgenti.
- Adeguamenti normativi (sicurezza, impianti, antisismica).
- Efficientamento energetico.

2.4 Realizzazione Nuovi Interventi ERP gestiti in parte dall'Unità Territoriale e in parte dalla Direzione Generale in base alle tipologie di lavori e importi degli appalti

- Progettazione.
- Appalti.
- Direzione lavori.
- Collaudi.

2.5 Gestione del Patrimonio Non Residenziale ogni Unità Territoriale gestisce il proprio patrimonio

- Locazioni commerciali.
- Spazi comuni.
- Terreni.

In particolare, per le Unità Territoriale i processi gestiti sono:

- ***Servizio territoriale amministrativo***
  - Assegnazione Alloggi e Gestione Amministrativo-Contabile degli Alloggi
  - Recupero delle morosità relative ai canoni di locazione
  - Gestione Fondo Sociale
  - Regolarizzazione occupazioni senza titolo compreso il percorso di sanatoria
  - Vendita Alloggi
- ***Servizio territoriale tecnico***
  - Manutenzione fabbricati e alloggi
  - Alloggi di Risulta e Riconsegna
  - Gestione Fascicolo Alloggio e Patrimonio Immobiliare
  - Gestione della progettazione interna
  - Gestione della progettazione affidata a progettisti esterni
  - Protocollazione e assegnazione pratiche

3. PROCESSI DI SUPPORTO

Garantiscono il funzionamento dell'organizzazione.

3.1 Gestione Risorse Umane: sono attività in capo alla Regione Autonoma della Sardegna con cui la Direzione Generale si coordina

- Reclutamento.
- Formazione.
- Valutazione.
- Sicurezza sul lavoro.

3.2 Gestione Economico-Finanziaria è responsabilità della Direzione Generale

- Bilancio.
- Contabilità.
- Rendicontazione fondi.
- Controllo di gestione.

3.3 Gestione Appalti e Contratti: Direzione Generale e Unità Territoriali intervengono in base agli importi e alle tipologie di gare e affidamenti

- Procedure di gara.
- Affidamenti.
- Controllo fornitori.

3.4 Sistemi Informativi e Digitalizzazione sono gestiti dalla Direzione Generale

- Gestione software ERP.
- Protocollo e gestione documentale.

- Sicurezza informatica.

3.5 Affari Legali e Contenzioso gestiti dalla Direzione Generale

- Gestione sfratti.
- Recupero crediti.
- Supporto legale.

4. PROCESSI DI MONITORAGGIO E MIGLIORAMENTO

4.1 Monitoraggio Servizi: la responsabilità del monitoraggio è in capo alla Direzione Generale con presidio operativo garantito dai Responsabili dei Servizi territoriali, dal RSGQ AREA e dagli RSQG UT

- Indicatori Carta dei Servizi.
- Tempi intervento.
- Stato manutentivo patrimonio.
- Controllo di gestione.

4.2 Gestione Reclami e Segnalazioni: ogni Unità Territoriale gestisce i propri reclami e segnalazioni

- URP.
- Analisi reclami.
- Azioni correttive.

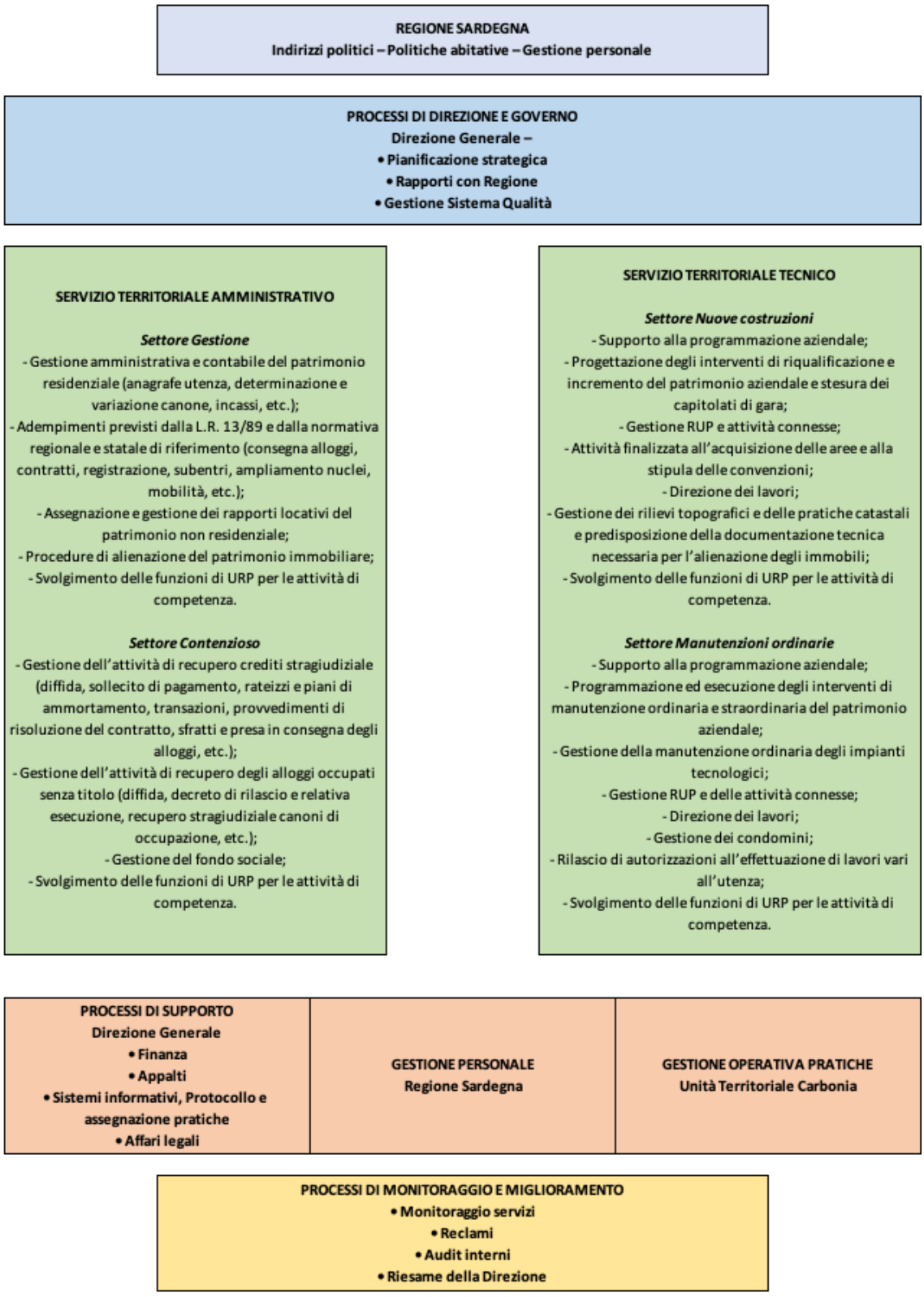
4.3 Audit Interni: il RSGQ AREA coordina le attività e ogni RSGQ UT gestisce le risultanze degli audit sulla propria Unità Territoriale in collaborazione con le Direzione Generale e il Responsabile Anticorruzione ove necessario

- Audit interni sul sistema di gestione per la qualità.
- Conformità normativa e verifiche correlate all'attuazione del piano anticorruzione.

4.4 Riesame della Direzione è gestito dalla Direzione Generale

- Valutazione performance e KPI's.
- Aggiornamento strategie.

Nel seguito è riportato lo schema generale dei processi di AREA, negli allegati specifici per ogni Unità Territoriale è riportato il dettaglio dei processi gestiti da ogni Unità Territoriale con le relative interrelazioni



5. LEADERSHIP

5.1. Leadership e impegno

5.1.1 Generalità

La Direzione di AREA Sardegna, in coerenza con la missione istituzionale definita dalla L.R. 12/2006 e dalla L.R. 22/2016, esercita un ruolo attivo di leadership nel garantire l'efficacia del Sistema di Gestione per la Qualità e nel promuovere una cultura organizzativa orientata al servizio pubblico, alla trasparenza e al miglioramento continuo. Tale impegno è assunto sia nell'ordinaria gestione che durante la pianificazione e l'attuazione delle modifiche al sistema e all'organizzazione stessa tramite:

a) Assunzione di responsabilità

Il Sistema di Gestione per la Qualità sia integrato nei processi di governo e gestione dell'Ente, assumendone la piena responsabilità in termini di efficacia, conformità normativa e coerenza con gli indirizzi regionali.

b) Definizione della Politica e degli Obiettivi per la Qualità

La Politica per la Qualità sia coerente con:

- la missione istituzionale di garantire il diritto all'abitazione;
- le politiche abitative regionali;
- la tutela e valorizzazione del patrimonio pubblico;
- i principi di equità, legalità e sostenibilità.

Gli obiettivi per la qualità sono definiti in modo misurabile e sono riesaminati periodicamente.

c) Integrazione del Sistema di Gestione per la Qualità nei processi aziendali

I requisiti del Sistema di Gestione per la Qualità siano integrati nei processi di:

- pianificazione strategica;
- programmazione tecnica e manutentiva;
- gestione amministrativa degli alloggi;
- gestione economico-finanziaria;
- gestione delle risorse umane.

d) Approccio per processi e risk-based thinking

Sia promosso un approccio per processi e la gestione dei rischi e delle opportunità, con particolare attenzione a:

- stato manutentivo del patrimonio;
- disponibilità di risorse finanziarie;
- evoluzione normativa;
- rischi ambientali e climatici;
- pressione sociale e territoriale.

e) Disponibilità delle risorse

Siano rese disponibili, nei limiti della programmazione regionale e delle risorse assegnate, le risorse necessarie al funzionamento efficace del Sistema di Gestione per la Qualità.

f) Comunicazione e coinvolgimento

Sia promossa la consapevolezza del personale rispetto:

- alla missione istituzionale;
- agli obiettivi per la qualità;
- all'importanza del proprio contributo ai risultati dell'Ente.

La Direzione garantisce adeguati canali di comunicazione interna e momenti di confronto tra strutture centrali e territoriali.

g) Promozione del miglioramento continuo

Il miglioramento delle prestazioni dell'organizzazione è perseguito mediante:

- monitoraggio degli indicatori di processo;
- analisi dei reclami e delle segnalazioni;
- audit interni;
- riesame periodico della Direzione;
- attuazione di azioni correttive e piani di miglioramento.

5.1.2. Attenzione focalizzata sul cliente

In coerenza con la propria missione istituzionale e con i requisiti della norma UNI EN ISO 9001, la Direzione di AREA Sardegna assicura che l'organizzazione sia orientata alla comprensione e al soddisfacimento dei requisiti dei clienti, nonché al miglioramento continuo dei servizi erogati nell'ambito dell'edilizia residenziale pubblica.

Ai fini del Sistema di Gestione per la Qualità, AREA identifica come clienti:

- gli assegnatari degli alloggi di edilizia residenziale pubblica (ERP), in quanto fruitori diretti dei servizi abitativi, manutentivi e amministrativi;
- i richiedenti inseriti nelle graduatorie, quali destinatari potenziali del servizio;
- i clienti dei servizi di gestione del patrimonio non residenziale: conduttori o concessionari di locali commerciali, terreni o altri immobili del patrimonio di AREA
- soggetti che usufruiscono dei servizi di gestione amministrativa, contrattuale e manutentiva relativi ai beni immobili non destinati a uso abitativo.
- la Regione Autonoma della Sardegna e i Comuni, quali soggetti istituzionali titolari delle politiche abitative e committenti dell'attuazione delle stesse.

La Direzione garantisce che siano determinati e compresi i requisiti applicabili:

- requisiti legislativi e regolamentari in materia di ERP;
- requisiti definiti dalla Regione e dagli atti programmatori;
- requisiti espliciti e impliciti degli assegnatari, anche derivanti dalla Carta dei Servizi;
- requisiti relativi alla sicurezza, alla salubrità e alla continuità del servizio abitativo.

Siano affrontati i rischi e le opportunità che possono influenzare la conformità dei servizi e la capacità di accrescere la soddisfazione dei clienti, con particolare riferimento a:

- stato manutentivo del patrimonio edilizio;
- disponibilità delle risorse finanziarie;
- evoluzione normativa;
- fattori ambientali e climatici;
- pressioni sociali e territoriali.

Sia mantenuto il focus sulla soddisfazione del cliente, attraverso:

- monitoraggio dei reclami e delle segnalazioni;
- rilevazione periodica del livello di soddisfazione degli assegnatari;
- analisi dei tempi di risposta e di intervento manutentivo;
- verifica del rispetto degli standard previsti dalla Carta dei Servizi;
- riesame periodico dei risultati in sede di Direzione.

La Direzione promuove una cultura organizzativa orientata al servizio pubblico, alla trasparenza, all'equità e alla responsabilità sociale, assicurando che tutte le strutture centrali e territoriali operino in coerenza con gli obiettivi istituzionali e con l'impegno al miglioramento continuo del Sistema di Gestione per la Qualità.

5.2. Politica per la qualità

5.2.1 Stabilire la Politica per la Qualità

La Direzione di AREA predispone la Politica per la Qualità in funzione degli scopi dell'organizzazione, del contesto in cui opera, dei clienti con cui lavora, del personale a disposizione e degli obiettivi che vuole raggiungere.

5.2.2 Comunicare la Politica per la Qualità

La Politica per la Qualità è divulgata tramite pubblicazione sul sito web istituzionale.

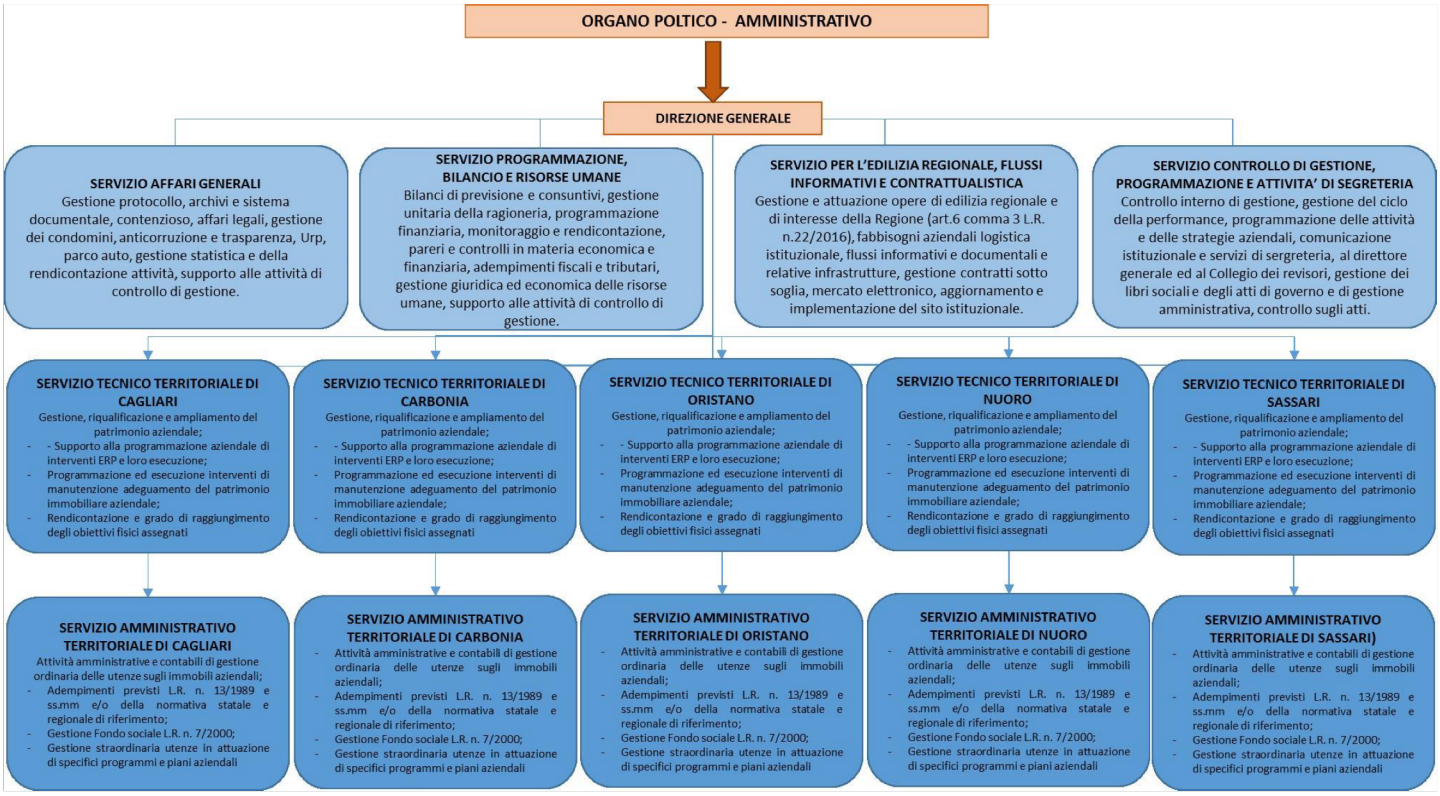
5.3. Ruoli, responsabilità e autorità nell'Organizzazione

I ruoli e le responsabilità sono definiti nei documenti istituzionali di funzionamento dell'Ente e dettagliati nelle apposite sezioni del sito web istituzionale https://www.area.sardegna.it/.

L'organigramma di AREA può essere così rappresentato:

Organigramma (Dau n. 108/2018)

(NB: Il nome corretto del Servizio competente in materia di contabilità è "Servizio contabilità, bilancio e risorse umane")



Il documento REGOLAMENTO DI ORGANIZZAZIONE, Approvato con Delibera del Consiglio di Amministrazione n. 132/4 del 19/4/2007, modificato con Delibera dell'Amministratore Unico n. 51 dell'8/6/2017 disciplina, conformemente a quanto stabilito dalle leggi vigenti e dallo Statuto, l'articolazione organizzativa e del personale dell'Azienda Regionale per l'Edilizia Abitativa (di seguito denominata AREA), definendo le attribuzioni e il funzionamento delle strutture organizzative, i requisiti e le modalità per l'attribuzione degli incarichi di direzione, i requisiti per le modalità di accesso e di selezione del personale, le attribuzioni e le responsabilità dei dirigenti, la misurazione e valutazione della performance aziendale, le norme di comportamento e disciplinari.

Il documento REGOLAMENTO DI CONTABILITÀ, Approvato con Delibera del Consiglio di Amministrazione n. 23/4 del 4 luglio 2007 e modificato con Delibera del Commissario Straordinario n. 579/DCS del 28 aprile 2016 disciplina gli aspetti contabili dell'amministrazione dell'AREA e delle sue articolazioni organizzative (Unità Territoriali), che deve operare in base a principi di efficienza, economicità, funzionalità, efficacia e trasparenza. Le modalità gestionali dei servizi dell'Ente devono garantire il rispetto delle norme regolatrici del buon andamento e dell'imparzialità dell'azione amministrativa ed in particolare la verifica dei risultati, la trasparenza e l'informazione interna ed esterna, l'assunzione di precise responsabilità di gestione, l'individuazione e il rispetto dei tempi procedurali.

6. PIANIFICAZIONE

6.1 Azioni per affrontare rischi e opportunità

Nel pianificare il sistema di gestione per la qualità, la Direzione AREA considera i fattori esterni ed interni che coinvolgono e influenzano le attività aziendali e i requisiti delle parti interessate (così come raccolti ed analizzati durante il Riesame della Direzione e secondo quanto espresso ai precedenti capi. 4.1 e 4.2) in modo da poter determinare i rischi e le opportunità correlate con gli obiettivi che AREA si pone. In particolare, l'Amministratore Unico e il Direttore Generale, con il supporto delle persone dell'azienda e dei consulenti esterni, individuano i rischi che bisogna affrontare e le opportunità che si possono cogliere per:

a. assicurare che il sistema di gestione per la qualità possa conseguire i risultati attesi e stabiliti nei macro-obiettivi della Politica per la qualità: efficienza nella gestione del patrimonio, incremento dello sfruttamento delle risorse aziendali, della loro disponibilità e della qualità dei prodotti per conseguire l'aumentare della soddisfazione dei clienti e quindi garantire continuità all'azienda
b. accrescere gli effetti desiderati: ovvero individuare tutte quelle azioni e situazioni che possono permettere all'azienda di cogliere le opportunità che man mano si presentano;
c. prevenire, o ridurre, gli effetti indesiderati: ovvero identificare con il massimo anticipo possibile le criticità che si possono presentare al fine, ove possibile di prevenirle e ove non possibile essere pronti a gestirle;
d. ottenere un miglioramento aziendale.

6.1.2 La Direzione AREA:

a. pianifica quindi le azioni da attuare per affrontare i rischi che man mano individua e per cogliere le opportunità che si presentano;
b. stabilisce le modalità per integrare e attuare le azioni precedentemente identificate durante le proprie attività ovvero farle diventare parte dei propri processi aziendali e per valutarne l'efficacia.

In particolare l'Amministratore Unico e il Direttore Generale, supportati da tutte le persone dell'azienda che regolarmente e continuamente si rapportano con loro, valutano durante il normale svolgimento delle attività i rischi e le opportunità che possono sorgere da ogni decisione aziendale e riassume nel Riesame della Direzione (vedere cap. 9.3 del presente MQ) e sul documento "Analisi dei rischi dei processi aziendali" le strategie adottate su rischi e opportunità correlate agli obiettivi aziendali man mano stabiliti. La matrice di analisi dei rischi prevede per tutti i processi una valutazione degli aspetti di rischio così strutturata:

- Analisi del PROCESSO/ ATTIVITA' e del CONTESTO (Esterno / Interno) di riferimento
- Individuazione dei "RISCHI " e delle "OPPORTUNITÀ" correlate alle attività del processo con una valutazione BASSA - MEDIA - ALTA
- Valutazione dei rischi con la situazione attuale presente in azienda e le MISURE SPECIFICHE IN ESSERE
- Definizione delle MISURE GENERALI E SPECIFICHE DA ATTUARE per ridurre ulteriormente il rischio o massimizzare le opportunità individuate con indicazione dei TEMPI DI ATTUAZIONE, degli INDICATORI DI ATTUAZIONE/MONITORAGGIO
- Definizione dei TARGET per gli indicatori, del SOGGETTO RESPONSABILE DELL'ATTUAZIONE DELLA MISURA
- PROGRAMMAZIONE MONITORAGGIO e della FREQUENZA MONITORAGGIO

La matrice viene aggiornata man mano che i processi e le attività evolvono, si individuano nuovi rischi o opportunità, e comunque almeno una volta all'anno in preparazione del Riesame della Direzione, in modo da poterne discutere eventuali azioni e le risultanze.

Nelle valutazioni e nelle decisioni man mano prese dalla Direzione Generale e dal suo personale sono valutati gli impatti sulla conformità dei servizi erogati tenendo in considerazione il contesto (compreso quello normativo e territoriale) e le aspettative delle parti interessate anche in relazione ai requisiti correlati al "Climate Change".

Per i rischi valutati nel Piano triennale per la prevenzione della corruzione e della trasparenza (PTPTC) si rimanda al documento specifico disponibile alla consultazione sul sito web www.area.sardegna.it.

6.2 Obiettivi per la Qualità e pianificazione per il loro raggiungimento

La Direzione di AREA in occasione dei Riesami della Direzione definisce gli obiettivi di dettaglio che ogni funzione e processo aziendale deve conseguire. Tali obiettivi sono finalizzati al miglioramento del sistema di gestione, al miglioramento della conformità dei servizi e all'aderenza normativa e all'accrescimento della soddisfazione del cliente.

Gli obiettivi sono misurabili, definiti nelle responsabilità di attuazione e nelle necessità di risorse, commisurati all'organizzazione ed alle esigenze ed aspettative della direzione, dei clienti e della Politica per la Qualità. Essi comprendono anche la qualità dei servizi erogati. Sono dettagliati e registrati sui piani di monitoraggio e fanno riferimento agli indicatori aziendali (vedasi anche cap. 9.3 e 9.1.1. del presente MQ).

6.3 Pianificazione delle modifiche

Il soddisfacimento dei requisiti di qualità del servizio implica da parte di AREA la preventiva pianificazione di qualsiasi attività aziendale avente influenza sulla qualità del risultato.

I principali cambiamenti possono riguardare:

- Variazioni normative (D.Lgs., L.R., determini regionali, linee guida ANCI, decreti amministrativi) che impattano sulla gestione del patrimonio, sulle modalità di assegnazione, sui canoni, sulle procedure contabili;
- Modifiche organizzative e procedurali interne;
- Aggiornamenti in risposta a reclami, non conformità o opportunità di miglioramento;
- Variazioni nei requisiti dei clienti (inquilini, assessorati regionali, enti committenti).

6.3.1 Identificazione dei cambiamenti

AREA monitora costantemente l'ambiente normativo attraverso:

- Bollettini ufficiali (Gazzetta Ufficiale, BURAS, comunicazioni dell'Assessorato competente);
- Partecipazione a riunioni con la Direzione Generale e gli Assessorati di riferimento;
- Analisi delle comunicazioni da organismi di controllo (Corte dei conti, revisori legali, uffici di controllo interno);
- Feedback da operatori di front-line (pratiche completate, segnalazioni da utenti).

Ogni nuova norma, decreto o comunicazione ufficiale viene segnalata al Responsabile del Servizio interessato.

6.3.2 Valutazione dell'impatto

Prima di implementare un cambiamento, AREA valuta:

- **Quali processi/attività, Servizi o Settori sono interessati** — amministrativi (determinazione canoni, subentri, mobilità, incassi) e/o tecnici (gestione ordinaria e straordinaria del patrimonio);
- **Quali documenti e istruzioni operative devono essere modificati** — procedure, istruzioni di lavoro, moduli, algoritmi di calcolo;
- **Chi deve essere formato** — staff amministrativo, tecnico, responsabili di settore;
- **Tempistiche di implementazione** — se il cambiamento è obbligatorio con data fissa o se ha gradualità;
- **Rischi di mancata conformità** — se il cambiamento non è implementato correttamente, quale è il danno (sanzioni, vulnerabilità legale, errori nei servizi).

Questa valutazione viene documentata e approvata dal Responsabile del Servizio e, quando necessario, dalla Direzione. Ogni modifica deve essere attuata in accordo alle leggi istituzionali e ai Regolamenti di funzionamento dell'Ente di cui i principali di rifermento per AREA sono riportati al precedente § 2.2.

6.3.3 Pianificazione e implementazione

Una volta identificato il cambiamento, AREA:

1. **Documenta la modifica**
    - La procedura o l'istruzione operativa interessata viene revisionata con chiara indicazione del cambio (data, motivazione normativa, numero di versione);

- Vengono emessi i corrispondenti Ordini di Servizio necessari.

2. **Comunicazione**
   - Il personale interessato riceve comunicazione formale del cambiamento con riferimento alla norma che lo genera;
   - Sono fornite copie aggiornate della documentazione.
3. **Formazione**
   - Se il cambiamento richiede nuovi comportamenti o competenze, viene erogata formazione specifica;
   - Viene registrato il completamento della formazione per ciascun operatore.
4. **Data di implementazione**
   - Il cambiamento entra in vigore dalla data comunicata;
   - Durante il periodo di transizione, se necessario, viene monitorato il rispetto della nuova modalità.

6.3.4 Monitoraggio e controllo

Dopo l'implementazione, AREA verifica:

- Che il cambiamento sia stato compreso e applicato correttamente (attraverso verifiche sulla documentazione prodotta, sui calcoli, sulle decisioni prese);
- Che non si siano generati effetti indesiderati (ad esempio, errori di interpretazione, conflitti con altre procedure);
- Che la conformità normativa sia raggiunta.

Se durante il monitoraggio emergono problemi, viene attivata una azione correttiva.

6.3.5 Responsabilità

Ruolo	Responsabilità
RSGQ AREA e RSGQ UT	Monitora i cambiamenti normativi; coordina la valutazione dell'impatto; assicura la documentazione e la comunicazione
Responsabile di Servizio/Settore	Valuta l'impatto del cambiamento sui propri processi; identifica il personale da formare; approva la modifica della documentazione
Personale operativo	Applica il cambiamento secondo le istruzioni fornite; segnala difficoltà o ambiguità
Responsabile della formazione	Eroga la formazione e mantiene i registri di partecipazione
Direzione	Approva i cambiamenti significativi; assicura le risorse necessarie

6.3.6 Registrazione e tracciabilità

I seguenti documenti evidenziano la pianificazione e l'implementazione dei cambiamenti:

- Comunicazioni normative e loro analisi;
- Procedure e istruzioni operative;
- Ordini di Servizio;
- Registri di formazione;
- Verifiche di conformità post-implementazione;
- Non conformità e azioni correttive correlate.

7. SUPPORTO

7.1 Risorse

7.1.1 Generalità

La Direzione di AREA, al fine di attuare con efficacia la politica per la qualità enunciata e al fine di conseguire con successo i relativi obiettivi di qualità ed il miglioramento dell'efficacia del sistema di gestione per la qualità, mette a disposizione dei processi aziendali tutte le risorse necessarie e il supporto per le attività di gestione, di esecuzione e di verifica del prodotto da realizzare e del servizio da erogare attivando gli opportuni processi di comunicazione all'interno e all'esterno dell'organizzazione.

Le risorse vengono tempestivamente pianificate, identificate ed utilizzate in relazione ai fattori che influenzano la qualità dei prodotti da realizzare e dei servizi da erogare. La pianificazione e razionalizzazione delle risorse compete all'Amministratore Unico, al Direttore Generale e a tutto il personale al fine di evitare inefficienze del sistema organizzativo.

La Direzione segnala, inoltre, all'organizzazione l'importanza di ottemperare ai requisiti del Cliente ed a quelli cogenti ove applicabili, cercando di sviluppare nel personale la necessaria consapevolezza sul ruolo.

Nel valutare le risorse necessarie, l'Amministratore Unico e il Direttore Generale tengono in considerazione anche il contesto dell'organizzazione e le esigenze e aspettative delle parti interessate (come definiti al cap. 4.1 e 4.2 precedenti).

7.1.2 Persone

L'Amministratore Unico, supportato dai Responsabili dei Servizi identifica le persone (e le loro competenze come descritto al successivo cap. 7.2) necessarie per il funzionamento del sistema qualità ovvero per il funzionamento di AREA stessa per conseguire gli obiettivi stabiliti e attesi e per garantire il funzionamento dei propri processi.

7.1.3 Infrastruttura

La Direzione definisce l'idoneità delle infrastrutture sulla base delle attività da svolgere, dei servizi da erogare e della relativa accessibilità e gli interventi di manutenzione necessari.

Per infrastrutture vengono considerate:

- edifici, spazi di lavoro, uffici
- attrezzature da ufficio (computer, rete internet, ecc.)
- servizi di supporto e comunicazioni
- mezzi per le missioni (auto, furgoni, ecc.)

La manutenzione delle infrastrutture è assegnata alle ditte specializzate in base alle tipologie di interventi necessari e ai fondi a disposizione.

7.1.4 Ambiente per il funzionamento dei processi

Gli uffici ed i locali di AREA sono predisposti in modo tale da avere aree destinate alle attività che garantiscano una condizione ambientale idonea al corretto svolgimento del lavoro in relazione ai requisiti dei clienti, dei servizi da erogare ed a quelli cogenti applicabili.

Nel caso vi siano lavori ed attività non compatibili, la Direzione provvede a predisporre opportune aree separate per l'esecuzione delle diverse attività.

Nei locali e sulle attrezzature viene svolta l'attività di pulizia necessaria a garantire il regolare svolgimento delle attività.

L'accesso agli uffici ed ai locali è consentito solamente al personale incaricato dell'esecuzione delle attività. Visitatori esterni, possono accedere ai locali in base al Regolamento di funzionamento dell'Ente e negli orari di ricevimento e di apertura al pubblico.

7.1.5 Risorse per il monitoraggio e la misurazione

Presso AREA non sono presenti strumenti per misurazioni poiché non vengono eseguite attività di misurazione che richiedano riferibilità metrologica (tutti gli interventi e le misurazioni correlate sono a carico degli Operatori Economici incaricati dei lavori/servizi).

7.1.6 Conoscenza organizzativa

AREA Sardegna riconosce nella gestione della conoscenza organizzativa un elemento strategico per garantire la qualità dei propri processi e l'erogazione efficace dei servizi all'utenza. La conoscenza organizzativa comprende l'insieme del sapere istituzionale, tecnico e procedurale acquisito nel tempo dall'Azienda, indispensabile per il conseguimento degli obiettivi della qualità e per il miglioramento continuo.

La presente sezione disciplina le modalità con cui AREA Sardegna identifica, presidia, aggiorna e rende accessibile la propria conoscenza organizzativa, facendo riferimento ai documenti aziendali e al quadro contrattuale e normativo applicabile.

La conoscenza organizzativa di AREA Sardegna si articola nelle seguenti categorie principali:

Categoria	Contenuto	Strumenti di presidio
Conoscenza normativa e contrattuale	D.Lgs. 36/2023, CORAN-CCRL, regolamenti aziendali (es. Reg. Economato), circolari ministeriali (es. Circolare Zangrillo)	Repository documentale, procedure SGQ, sito istituzionale
Conoscenza tecnica specialistica	Progettazione, direzione lavori, BIM, gestione appalti, RUP, collaudo, edilizia residenziale pubblica	Archivio progetti, procedure tecniche, formazione specialistica
Conoscenza procedurale e gestionale	Processi amministrativi, gestione del personale, contabilità, inventario beni mobili, programmazione triennale	Manuale della qualità, procedure SGQ, Piano del Fabbisogno del Personale
Conoscenza istituzionale ed esperienziale	Prassi consolidate, relazioni con Regione Sardegna, enti del comparto, utenti e fornitori; know-how maturato dai dirigenti e dai funzionari	Documentazione interna, interviste, affiancamento, passaggio di consegne

AREA Sardegna presidia la propria conoscenza organizzativa attraverso i seguenti strumenti e attività:

- **Documentazione del Sistema di Gestione per la Qualità (SGQ)**
  - Il Manuale del Sistema di gestione per la Qualità, le procedure operative, i regolamenti di funzionamento dell'Ente, la legislazione e le normative applicabili e i moduli costituiscono il corpus documentale che formalizza e rende disponibile la conoscenza organizzativa consolidata. Tutti i documenti del SGQ sono soggetti al processo di gestione documentale di cui al § 7.5 del presente Manuale.
- **Piano del Fabbisogno del Personale**
  - Il Piano del Fabbisogno del Personale, documento a programmazione triennale elaborato in conformità al CORAN-CCRL, rappresenta lo strumento con cui AREA Sardegna formalizza le esigenze di acquisizione di nuove competenze in relazione alle necessità organizzative. La partecipazione al ruolo unico regionale della Regione Autonoma della Sardegna consente all'Azienda di attingere a graduatorie condivise, valorizzando le competenze disponibili nel comparto.
- **Archivi tecnici e progettuali**
  - La documentazione tecnica relativa a progetti, appalti e interventi di edilizia residenziale pubblica costituisce memoria tecnica istituzionale dell'Azienda. Tale documentazione è conservata e resa

accessibile ai sensi della normativa vigente in materia di trasparenza e accesso agli atti.

- **Inventario dei beni mobili strumentali**
  - La gestione del patrimonio mobiliare disciplinata dal Regolamento in materia di Economato, Cassa e Gestione dell'Inventario dei Beni Mobili Strumentali (approvato con Delibera del Commissario Straordinario n. 579/DCS del 28 aprile 2016) garantisce la tracciabilità e la disponibilità delle dotazioni strumentali necessarie all'esercizio delle attività aziendali.

Per garantire la continuità della conoscenza organizzativa, in particolare in occasione di avvicendamenti del personale, AREA Sardegna adotta le seguenti misure:

- Passaggi di consegne formalizzati, in conformità all'art. 19 del Regolamento Economato e all'art. 16 del Regolamento, con redazione di appositi verbali
- Affiancamento e tutoraggio nelle fasi di inserimento del nuovo personale
- Conservazione strutturata della documentazione tecnica e amministrativa nei sistemi informativi aziendali
- Partecipazione a reti di conoscenza del comparto regionale (CORAN, enti regionali, Regione Sardegna)

La conoscenza organizzativa viene aggiornata e ampliata attraverso:

- Il sistema di formazione continua descritto al § 7.2 del presente Manuale
- Il monitoraggio delle evoluzioni normative e contrattuali (aggiornamenti al CCRL/CORAN, Codice degli Appalti, normativa edilizia)
- La partecipazione a convegni, seminari e gruppi di lavoro del settore pubblico
- Il recepimento di feedback derivanti dalla soddisfazione dell'utenza e dal monitoraggio dei processi

7.2 Competenza

7.2.1 Determinazione delle esigenze di competenza

La Direzione di AREA Sardegna, con il supporto della Funzione Personale, determina le esigenze di competenza del personale avendo riguardo:

- Ai requisiti tecnici e professionali definiti dal Codice dei contratti pubblici (D.Lgs. 36/2023) per le figure di Responsabile Unico del Progetto (RUP), Direttore dell'Esecuzione del Contratto (DEC) e per le attività di collaudo
- Alle declaratorie e ai profili professionali delle categorie A, B, C, D e delle aree del Corpo Forestale definiti nel CORAN-CCRL (Allegato A)
- Al Piano del Fabbisogno del Personale, documento triennale con cui l'Azienda programma le assunzioni e le esigenze di rafforzamento delle competenze interne
- Alle richieste specifiche dei Dirigenti di servizio, formalizzate nell'ambito del processo di programmazione del personale

7.2.2 Reclutamento e selezione del personale

AREA Sardegna opera nell'ambito del ruolo unico della Regione Autonoma della Sardegna, ai sensi della normativa regionale vigente e del CORAN-CCRL. Le modalità di acquisizione del personale competente sono le seguenti:

Modalità	Descrizione	Riferimento
Graduatorie regionali condivise	Attingimento dalle graduatorie regionali della RAS, aperte a tutti gli enti del comparto. Consente l'acquisizione di personale nelle categorie C e D in tempi rapidi.	CORAN-CCRL Art. 63, 71 e l.m.i.; Piano del Fabbisogno

Modalità	Descrizione	Riferimento
Concorsi propri	Bandi di selezione autonomamente indetti da AREA, con requisiti di accesso definiti per categoria e titolo di studio.	CORAN-CCRL Art. 71 e l.m.i.; D.Lgs. 165/2001
Manifestazioni di interesse (dirigenti)	Per i dirigenti, gli incarichi vengono pubblicati sul sito istituzionale; la selezione tiene conto del curriculum e dell'esperienza.	CORAN-CCRL – Parte IV e s.m.i; L.R. 31/1998
Concorsi tecnici specialistici	Per profili tecnici specifici (es. informatici, ingegneri) si bandiscono procedure selettive mirate con materie d'esame inerenti al profilo.	CORAN-CCRL Art. 71 e s.m.i

Per le figure di RUP e DL/DEC, i requisiti tecnici e le qualificazioni necessarie sono definiti dal D.Lgs. 36/2023 e dalla relativa normativa attuativa, cui AREA Sardegna fa esplicito rimando nella propria documentazione procedurale.

7.2.3 Valutazione e sviluppo della competenza

La competenza del personale viene valutata attraverso il sistema di valutazione delle prestazioni professionali disciplinato dagli artt. 72, 72bis e 72ter e l.m.i. del CORAN-CCRL, che prevede:

- Valutazione collettiva: legata al grado di raggiungimento degli obiettivi del servizio definiti nel Programma Operativo Annuale (POA)
- Valutazione individuale: effettuata annualmente dal Dirigente responsabile con riferimento a competenza professionale, capacità organizzativa, quantità e qualità dell'attività prodotta, capacità comunicativa, collaborazione e costanza nella prestazione
- Autovalutazione: tramite apposita scheda che il dipendente compila nell'ambito del processo di valutazione
- Convalida: effettuata dal Direttore Generale

Le valutazioni delle prestazioni professionali costituiscono, ai sensi dell'art. 69 e s.m.i. CORAN-CCRL, uno dei criteri fondamentali per le progressioni professionali orizzontali all'interno della categoria, incentivando lo sviluppo delle competenze individuali.

7.2.4 Informazioni documentate sulle competenze

AREA Sardegna conserva le seguenti informazioni documentate a evidenza della competenza del personale:

- Titoli di studio e abilitazioni professionali (inseriti nel fascicolo personale)
- Attestati di partecipazione a corsi di formazione obbligatoria ed eventuali certificazioni conseguite
- Schede di valutazione delle prestazioni professionali annuali
- Verbali di selezione/concorso e relativi atti di nomina
- Autorizzazioni specifiche (es. abilitazione RUP, attestati BIM, autorizzazioni speciali)
- Graduatorie di riferimento per l'attingimento del personale

Le informazioni documentate sulla competenza sono conservate dalla Servizio Contabilità, bilancio e risorse umane Settore Risorse umane e aggiornate in occasione di ogni evento rilevante (nuova assunzione, conseguimento titolo, completamento corso, valutazione annuale, progressione professionale).

7.3 Consapevolezza

AREA Sardegna si impegna a promuovere e mantenere un adeguato livello di consapevolezza in tutto il personale riguardo al Sistema di Gestione per la Qualità, ai suoi obiettivi e al ruolo che ciascun dipendente svolge nel perseguirli.

La consapevolezza è considerata prerequisito indispensabile per garantire che il SGQ sia efficacemente applicato e non rimanga un adempimento formale.

Il personale di AREA Sardegna è reso consapevole dei seguenti aspetti:

Aspetto	Contenuto specifico per AREA Sardegna
Politica per la qualità	Impegno della Direzione verso l'erogazione di servizi abitativi di qualità, la soddisfazione dell'utenza e il miglioramento continuo dei processi.
Obiettivi per la qualità	Obiettivi annuali definiti dalla Direzione nell'ambito del processo di pianificazione del SGQ (cfr. § 6.2 del Manuale), comunicati tramite il POA (Programma Operativo Annuale art. 72 del CORAN-CCRL), il Piano della Perfomance e le riunioni di servizio.
Contributo individuale	Ruolo di ciascun dipendente nella catena del valore: dal tecnico che redige il progetto all'amministrativo che istruisce la pratica, all'economo che custodisce le dotazioni strumentali.
Implicazioni della non conformità	Conseguenze operative, reputazionali e disciplinari derivanti dal mancato rispetto dei requisiti del SGQ, inclusi i possibili riflessi sul servizio all'utenza, sulla conformità legislativa e sulla performance organizzativa.

AREA Sardegna sviluppa la consapevolezza del personale attraverso i seguenti canali:

- **Formazione obbligatoria**
  - Nell'ambito delle 40 ore annue di formazione obbligatoria previste dalla Circolare Zangrillo e accessibili attraverso i portali Syllabus e PA360, la Funzione Personale – su indicazione della Direzione – include anche percorsi formativi inerenti ai principi della qualità e al SGQ. Il Dirigente responsabile individua i corsi attinenti all'attività del proprio servizio e ne verifica il completamento a fine anno.

- **Riunioni di servizio e briefing**
  - I Dirigenti di servizio assicurano che gli obiettivi per la qualità, le eventuali non conformità rilevate e le azioni correttive intraprese siano comunicati al personale in occasione delle riunioni periodiche di servizio, favorendo la partecipazione attiva di tutti i dipendenti.

- **Comunicazione interna documentale**
  - Le procedure, le istruzioni operative e i moduli del SGQ sono resi accessibili al personale interessato attraverso il sistema di gestione documentale aziendale. Ogni aggiornamento rilevante è comunicato formalmente dal RSGQ AREA – RSGQ UT .

- **Condivisione della documentazione del SGQ al personale**
  - Il personale riceve una presentazione del SGQ di AREA Sardegna, della Politica per la Qualità e delle procedure applicabili al proprio ruolo, formazione sulla norma UNI EN ISO 9001, formazione sulla conduzione degli audit ai sensi della norma UNI EN ISO 19001 per il personale coinvolto negli audit. Nelle procedure gestionali delle Unità Territoriali sono dettagliati i rischi e le opportunità correlati al processo, il contesto interno ed esterno di riferimento e le aspettative delle parti interessate rilevanti per il processo al fine di creare e accrescere la consapevolezza di come il processo e le sue attività impattano su tali aspetti e sulla conformità del sistema di gestione nell'erogazione del servizio.

7.4 Comunicazione

AREA Sardegna riconosce nella comunicazione efficace un fattore abilitante per il buon funzionamento del SGQ e per la qualità dei servizi erogati. La comunicazione – sia interna che esterna – deve essere tempestiva, chiara,

pertinente e documentata, nel rispetto della normativa vigente in materia di trasparenza, riservatezza e accesso agli atti.

Comunicazione interna

La comunicazione interna di AREA Sardegna relativa al SGQ si articola secondo il seguente schema:

Oggetto	Quando	Con chi	Come	Chi
Politica per la Qualità e obiettivi SGQ	All'approvazione e ad ogni revisione	Tutto il personale	Comunicazione scritta, riunioni, pubblicazione sul sito web	Direzione / RSGQ AREA e RSGQ UT
Risultati del riesame della Direzione	Annuale o in seguito a eventi rilevanti	Dirigenti e Responsabili di servizio	Verbale riunione, nota interna	Direzione / RSGQ AREA
Aggiornamenti procedure e documenti SGQ	Ad ogni emissione / revisione	Personale coinvolto nel processo	Sistema gestione documentale, e-mail, ordini di servizio	RSGQ AREA e RSGQ UT
Non conformità e azioni correttive	Alla rilevazione e alla chiusura	Responsabile servizio, Funzione Qualità	Modulo NC, riunione di servizio	Responsabile servizio / RSGQ AREA e RSGQ UT
Risultati audit interni	Entro 15 gg dal completamento dell'audit	Responsabili dei processi auditati	Rapporto di audit, riunione di chiusura	Responsabile Audit / RSGQ AREA e RSGQ UT
Obiettivi formativi e programma corsi	Annuale (Piano della Formazione)	Tutto il personale / singoli servizi	Nota interna, portali Syllabus / PA360	Funzione Personale / Dirigenti
Incarichi dirigenziali e di posizione	All'attribuzione / modifica incarico	Interessati e struttura organizzativa	Determinazione, sito istituzionale	Direzione Generale / Personale
Relazioni sindacali (diritti di informazione)	Secondo scadenze CORAN-CCRL (art. 13)	RSU, OO.SS. rappresentative	Informazione preventiva/successiva, concertazione	Direzione Generale

Comunicazione esterna

La comunicazione esterna relativa al SGQ riguarda principalmente i seguenti interlocutori e contesti:

Interlocutore	Oggetto della comunicazione	Modalità / Strumenti
Regione Autonoma della Sardegna	Rendicontazione attività, piano del fabbisogno, piani programmatici, reporting SGQ	Delibere, relazioni, trasmissioni formali, riunioni istituzionali, sito web

Interlocutore	Oggetto della comunicazione	Modalità / Strumenti
Ente di Certificazione	Richieste documentali per audit di certificazione/sorveglianza, comunicazione di variazioni rilevanti al SGQ	Trasmissioni formali, audit documentale e in situ
Utenti (inquilini, richiedenti alloggi)	Comunicazioni procedurali, esiti istanze, informazioni su servizi, raccolta reclami e soddisfazione	Sito web, PEC, sportelli, corrispondenza formale e informale
Fornitori e appaltatori	Requisiti contrattuali, specifiche tecniche, gestione ordini e contratti d'appalto, comunicazione non conformità	Capitolati, contratti, ordini di servizio, verbali di cantiere
Enti del comparto regionale (AGRIS, LAORE, ENAS, ERSU…)	Condivisione graduatorie, mobilità del personale, accordi di comparto, scambio buone pratiche	Note ufficiali, accordi di mobilità (CORAN-CCRL art. 55)
Autorità di Vigilanza e controllo (Corte dei Conti, Collegio Sindacale)	Rendiconti, relazioni annuali, risposta a richieste istruttorie	Relazioni ufficiali, delibere, trasmissioni formali

AREA Sardegna utilizza i seguenti principali strumenti e canali per la comunicazione interna ed esterna:

Comunicazione interna

- Sistema informatico di gestione documentale aziendale (procedure, moduli, circolari)
- Posta elettronica interna e PEC istituzionale
- Intranet e avvisi in bacheca
- Riunioni di servizio, briefing e incontri di verifica
- Note di servizio, determinazioni direttoriali e atti formali
- Portali di formazione obbligatoria: Syllabus e PA360

Comunicazione esterna

- Sito istituzionale www.area.sardegna.it (pubblicazione atti, bandi, incarichi dirigenziali, informazioni per l'utenza)
- Posta elettronica certificata (PEC) per le comunicazioni formali
- Portale trasparenza (D.Lgs. 33/2013)
- Comunicati e risposte ad accesso agli atti (L. 241/1990 e s.m.i.)

7.5 Informazioni documentate

7.5.1 Generalità

La documentazione del sistema di gestione per la qualità di AREA comprende tutti i documenti per il funzionamento dell'Ente, compresi:

- La dichiarazione di politica per la qualità aziendale e gli indicatori di monitoraggio dei processi del SGQ
- I dati, i report e il catalogo degli indicatori del Sistema di Controllo di Gestione (CdG) non costituiscono documentazione del SGQ soggetta alla PG-02: restano gestiti e versionati nell'ambito del CdG con fonti/evidenze controllate, identificandone fonte, versione o estrazione, periodo o cut-off, perimetro e stato di validazione/utilizzabilità descritti nella pertinente documentazione MD-Man e MO-MAN citata al precedente § 2.2.
- Il Manuale del Sistema di Gestione per la Qualità (MQ) e le procedure gestionali che descrivono come

AREA ha recepito e integrato nel proprio sistema di gestione i requisiti della norma UNI EN ISO 9001:2015/AMD 1:2024.

- La documentazione per il funzionamento dell'Ente disponibile alla consultazione sul sito www.area.sardegna.it e riassunta al precedente § 2.2.

Il dettaglio della gestione della documentazione è descritto nella procedura *PG-02 Gestione della Documentazione.*

Le *Informazioni documentate che l'organizzazione deve mantenere allo scopo di istituire il Sistema di Gestione per la Qualità in conformità alla norma UNI EN ISO 9001:2015/AMD 1:2024* sono così riassunte:

N.	P.to di norma ISO 9001:2015 /AMD 1:2024	Requisito	Documento aziendale
1	4.3.	Il campo di applicazione del Sistema di Gestione per la Qualità	Riesame della Direzione (annuale) Manuale del sistema di gestione per la qualità § 1.1.
2	4.4	Le informazioni documentate necessarie per supportare l'attuazione dei processi	Manuale del sistema di gestione per la qualità per l'impostazione generale e le procedure gestionali dei processi per il dettaglio delle responsabilità e delle modalità operative. Regolamenti d funzionamento dell'Ente
3	5	La Politica per la qualità	Dichiarazione di Politica per la Qualità
4	6.2	Gli obiettivi per la qualità	Dichiarazione di Politica per la Qualità Verbale di Riesame della Direzione e i suoi allegati con il dettaglio degli indicatori monitorati con i risultati raggiunti e gli obiettivi stabiliti Manuale del sistema di gestione per la qualità e procedure gestionali dei processi

7.5.2 Creazione e aggiornamento

Le modalità di gestione della documentazione del SGQ sono descritte nella procedura *PG-02 Gestione della Documentazione,* quelle per il funzionamento dell'Ente sono descritte nei Regolamenti organizzativi e di funzionamento disponibili alla consultazione sul sito www.area.sardegna.it e riassunti al precedente § 2.2.

7.5.3 Controllo delle informazioni documentate

Le modalità di gestione informazioni documentate (registrazioni) del SGQ sono descritte nella procedura *PG-02 Gestione della Documentazione* e nel presente manuale, quelle per il funzionamento dell'Ente sono descritte nei Regolamenti organizzativi e di funzionamento disponibili alla consultazione sul sito www.area.sardegna.it e riassunti al precedente § 2.2.

Le registrazioni relative al sistema di gestione della qualità sono conservate per un minimo di 3 anni. I documenti digitali sono soggetti a backup periodico secondo le procedure di gestione dei sistemi informativi di Area Sardegna. Ogni procedura specifica le registrazioni inerenti all'attività e i tempi di conservazione sono correlati alla normativa di legge di riferimento, ove la norma/legge e/o il servizio Affari Generali non indica un tempo di conservazione viene stabilito in 3 anni. Per la documentazione inerente ai servizi erogati si rimanda al documento *Manuale di gestione documentale - Allegato 8 - Piano di conservazione degli archivi e regolamento di scarto.*

8. ATTIVITÀ OPERATIVE

La Direzione Generale, al fine di attuare con efficacia la Politica per la Qualità e al fine di conseguire con successo i relativi obiettivi di qualità, pianifica i processi aziendali e le attività da svolgere per l'erogazione dei servizi. Nella pianificazione, la Direzione Generale, in collaborazione con i Responsabili dei Servizi Territoriali, prende anche in considerazione le esigenze reciproche dei singoli processi e le necessità di controllo, misurazione e miglioramento.

Nella pianificazione delle attività sono valutati e definiti i seguenti aspetti:

- Requisiti dei servizi, indirizzi strategici e obiettivi;
- I processi aziendali, la sequenza delle attività, le interazioni reciproche, i documenti di supporto e le necessità di risorse;
- Le necessità di controllo e verifica;
- Le modalità per la registrazione delle attività svolte, degli esiti dei controlli effettuati per garantire la conformità dei servizi erogati.

Il presente manuale e i documenti di supporto dettagliano le modalità per l'erogazione dei servizi AREA.

I processi AREA sono stati descritti al precedente § 4.4 del presente documento; a supporto dell'applicazione delle attività per l'Unità Territoriale di Carbonia, i processi e le attività e le loro interazioni a coprire i requisiti operativi sono riportati nell'allegato 1 al presente documento.

9. VALUTAZIONE DELLE PRESTAZIONI

9.1. Monitoraggio, misurazione, analisi e valutazione

9.1.1. Generalità

La Direzione di AREA pianifica i processi aziendali, ne definisce le attività comprese, le regole di funzionamento, le interrelazioni reciproche e stabilisce le modalità per il monitoraggio e la misurazione delle prestazioni dei processi individuati, al fine di poterne effettuare l'analisi e promuovere quindi il miglioramento.

Il presente manuale e i documenti di supporto definiscono quanto sopra riportato, specificando in particolare tutte le attività, le responsabilità e i controlli e monitoraggi da attuare al fine di:

- dimostrare e garantire la qualità dei prodotti forniti e dei servizi erogati ai requisiti;
- assicurare la conformità del sistema di gestione per la qualità di AREA alla norma di riferimento;
- permettere il miglioramento continuo dell'efficacia del sistema di gestione per la qualità.

Al fine di raggiungere gli obiettivi citati, la Direzione, in collaborazione con il Responsabile Qualità e il personale aziendale interessato, individua i monitoraggi da effettuare e le modalità applicabili per il rilievo e l'analisi dei dati. In particolare, tecniche statistiche diverse (secondo le necessità) vengono adottate da AREA nell'ambito dell'analisi:

- delle non conformità riscontrate in AREA e sui fornitori;
- dei reclami
- dell'andamento degli indicatori della soddisfazione cliente;
- delle anomalie e delle richieste di azioni correttive;
- delle prestazioni dei processi.

Lo sviluppo di tali analisi viene condotto con l'ausilio di software informatici commerciali (Excel e Sicra). Le elaborazioni di competenza vengono condotte dai responsabili dei Servizi Territoriali coinvolti, dal RSGQ AREA e dal Responsabile del Servizio del Controllo interno di gestione, programmazione e attività di segreteria.

La frequenza nell'utilizzo e nell'elaborazione dei dati statistici è in funzione delle necessità di monitorare e documentare i processi nella quotidianità e in occasione dei periodici Riesami da parte della Direzione (vedasi cap. 9.3).

L'Amministratore Unico e il Direttore Generale in collaborazione con Responsabile del Servizio del Controllo interno di gestione, programmazione e attività di segreteria definisce il set di indicatori di monitoraggio per garantire il raggiungimento degli obiettivi e l'attuazione delle Politiche dell'Ente.

Tali indicatori sono stati individuati in 4 aree chiave:

- DOMINIO FINANZIARIO
- DOMINIO LOCAZIONI / PATRIMONIO
- DOMINIO MANUTENZIONI / INVESTIMENTI
- DOMINIO QUALITÀ E GOVERNANCE

Il Sistema di Controllo di Gestione (CdG) è stato approvato con Delibera AU n. 57 del 30.07.2026 e Determinazione DG n. 3282 del 31.07.2026. I domini sopra indicati sono quadri informativi del CdG e non costituiscono strutture organizzative né processi del SGQ. Il SGQ non replica il catalogo degli indicatori del CdG ma li descrive nei propri processi e li utilizza, ove pertinenti, come evidenza del raggiungimento degli obiettivi dei processi stessi; eventuali modifiche rilevanti agli indicatori del CdG sono valutate congiuntamente da RSGQ e SCGPS per verificarne gli effetti sul SGQ.

Gli obiettivi sono stabiliti dall'Amministratore Unico anche in coerenza con i "Piani della performance" dell'Ente pubblicati e consultabili anche sul sito internet dell'Ente.

9.1.2 Soddisfazione del cliente

AREA Sardegna monitora la percezione degli assegnatari e degli utenti dei servizi relativamente al grado in cui le loro esigenze e aspettative sono state soddisfatte.

A tal fine l'organizzazione adotta le seguenti modalità di rilevazione della soddisfazione:

- analisi sistematica dei reclami ricevuti (procedura *PG-03 Gestione Reclami)*, con monitoraggio della percentuale di reclami chiusi entro i termini previsti dalla Carta dei Servizi AREA;
- raccolta e analisi delle segnalazioni spontanee pervenute tramite sportello, posta, PEC e sistema SICR@ WEB.

I risultati della rilevazione della soddisfazione degli utenti costituiscono un input obbligatorio del Riesame della Direzione (§ 9.3.2 lett. c) e sono analizzati per identificare tendenze, aree di miglioramento e azioni correttive da attivare. Gli indicatori derivanti dal monitoraggio dei processi e delle performance derivanti dal CdG che dall'attuazione del "Piano della Performance" sono utilizzati come indicatori indiretti della soddisfazione del cliente.

9.1.3 Analisi e valutazione

I dati e le informazioni risultanti dal monitoraggio, dalla misurazione e dalle altre fonti informative sono analizzati e valutati periodicamente al fine di:

- verificare la conformità di prodotti e servizi ai requisiti applicabili (normativi, contrattuali, della Carta dei Servizi);
- determinare il grado di soddisfazione degli utenti/assegnatari;
- valutare le prestazioni e l'efficacia del SGQ nel suo complesso;
- verificare che la pianificazione sia stata attuata in modo efficace;
- valutare l'efficacia delle azioni intraprese per affrontare rischi e opportunità;
- valutare le prestazioni dei fornitori esterni (appaltatori, progettisti, gestori impianti);
- identificare esigenze di miglioramento del SGQ.

L'analisi è condotta dal Responsabile del SGQ (RSGQ AREA), con il contributo dei RSGQ UT, dei Responsabili dei Servizi Territoriali e centrali coinvolti, con cadenza almeno semestrale per i KPI operativi e annuale per gli indicatori strategici. I risultati sono sintetizzati in un Report di Analisi delle Prestazioni, che costituisce input per il Riesame della Direzione (§ 9.3).

La cadenza di analisi del SGQ è distinta dalla periodicità di produzione dei dati CdG: per l'analisi si utilizzano i dati CdG disponibili e validati alla data dell'analisi, senza estrazioni o ricalcoli dedicati, indicandone fonte, periodo/cut-off e perimetro.

Le prestazioni del Sistema di Gestione sono monitorate tramite i pertinenti indicatori QUAL del CdG.

Le fonti dati utilizzate per l'analisi comprendono: report KPI estratti da COPERNICO 2006 e SICR@ WEB; registro reclami (PG-03); registro non conformità (PG-04); verbali di audit interni (PG-05); rendicontazione PTPCT e Amministrazione Trasparente; evidenze del Sistema di Controllo di Gestione (CdG), acquisite secondo le regole di tracciabilità di cui al § 7.5.1.

Scostamenti dei KPI dal target, qualificazioni «KO DATI» del CdG, non conformità SGQ e rilievi di audit restano categorie distinte e non producono effetti automatici reciproci; un esito dell'uno può costituire evidenza per l'altro. Le non conformità SGQ sono gestite secondo la PG-04. Si precisa che uno scostamento nei valori dei KPI's e/o "KO DATI" del CdG non costituiscono, di per sé, NC per il SGQ.

9.2 Audit interno

La Direzione pianifica, all'inizio di ogni anno, gli audit interni al fine di:

- verificare se il sistema di gestione per la qualità implementato è conforme a quanto pianificato, ai requisiti della norma di riferimento, ai requisiti stabiliti dal sistema di gestione stesso;
- valutare l'effettiva attuazione, aggiornamento, adeguatezza, efficienza, efficacia del Sistema Qualità e di rilevare eventuali criticità;
- verificare l'effettiva attuazione e l'efficacia delle azioni correttive/migliorative intraprese;
- valutare la necessità di introdurre modifiche ai processi aziendali che potrebbero avere effetti sul sistema di gestione per la qualità;
- valutare la necessità di inserire nuove procedure nell'area esaminata e/o modificare quelle esistenti;
- valutare le non conformità rilevate, anche in precedenti audit;
- valutare la criticità del processo nei confronti della qualità del servizio o del sistema di gestione per la qualità stesso.

Le modalità operative sono descritte nella procedura *PG-05 Audit interni.*

9.3 Riesame di Direzione

9.3.1 Generalità

Il Sistema Qualità viene sottoposto a riesame da parte della Direzione di AREA con frequenza normalmente annuale (oppure quando opportuno in caso di necessità), per assicurarne l'idoneità, l'adeguatezza e l'efficacia nel tempo.

La Direzione di AREA, nelle riunioni dedicate al Riesame della Direzione definisce nel dettaglio gli obiettivi prestazionali e di Qualità che ogni area aziendale e ogni processo deve perseguire, le esigenze di modifiche del sistema di gestione per la qualità e le politiche.

Il dettaglio della attività è descritto nella procedura *PG-01 Gestione del riesame della Direzione.*

In tali riunioni il RSGQ AREA riceve dalla Direzione le direttive e linee guida specifiche per la conduzione aziendale per la qualità e per il perseguimento del miglioramento continuo. Registrazioni di tali riesami sono conservate dal RSGQ.

9.3.2 Elementi in ingresso per il riesame

Gli elementi in ingresso per il riesame della direzione comprendono al minimo le seguenti informazioni:

- lo stato delle azioni derivanti da precedenti riesami di direzione, eventuali valutazioni sullo stato di avanzamento di *Piani di Miglioramento* definiti nei precedenti riesami e verifica dell'effettivo raggiungimento degli obiettivi prefissati

- i cambiamenti nei fattori esterni e interni che sono rilevanti per il sistema di gestione per la qualità
- i cambiamenti nelle aspettative delle parti interessate rilevanti per il sistema di gestione per la qualità
- le informazioni sulle prestazioni e sull'efficacia del sistema di gestione per la qualità, compresi gli andamenti relativi:
  - alla soddisfazione del cliente e alle informazioni di ritorno dalle parti interessate rilevanti;
  - alla misura in cui gli obiettivi per la qualità sono stati raggiunti;
  - alle prestazioni dei processi e alla conformità dei servizi;
  - alle non conformità e alle azioni correttive;
  - ai risultati del monitoraggio e della misurazione;
  - ai risultati di audit;
  - alle prestazioni dei fornitori esterni;
- l'adeguatezza delle risorse;
- l'efficacia delle azioni intraprese per affrontare i rischi e le opportunità (vedere §6.1 precedente);
- le opportunità di miglioramento.

Tra gli elementi in ingresso, la Direzione monitora anche gli esiti delle analisi dei rischi sui processi aziendali e le considerazioni derivanti dalle analisi correlate al Climate Change.

9.3.3 Elementi in uscita dal riesame

Gli elementi in uscita dal riesame della direzione comprendono le seguenti informazioni:

- definizione di nuovi obiettivi aziendali per il miglioramento del sistema di gestione per la qualità e per la conformità dei servizi erogati;
- obiettivi per il miglioramento in relazione alle richieste/esigenze dei clienti, comprese quelle correlate agli aspetti del cambiamento climatico;
- valutazioni sulle necessità di risorse per l'attuazione del sistema di gestione per la qualità e per il miglioramento;
- valutazioni sulle esigenze di modifica al sistema di gestione per la qualità.

Gli elementi in ingresso ed in uscita dal Riesame della Direzione sono dettagliati sul documento "*Verbale di Riesame della Direzione"*.

10. MIGLIORAMENTO

10.1 Generalità

La Direzione attua le azioni necessarie a migliorare con continuità l'efficacia e l'efficienza dei processi dell'organizzazione, in modo da evitare, per quanto possibile, che siano i problemi ad evidenziare le opportunità di miglioramento.

Il Riesame della Direzione è il momento, identificato e formalizzato nel quale consuntivare le azioni migliorative intraprese e pianificare il miglioramento futuro, stabilendo anche le modalità per il monitoraggio degli obiettivi, i relativi responsabili e le eventuali risorse o modalità di attuazione. La pianificazione del miglioramento non riguarda solo il miglioramento dei servizi resi ai clienti e agli stakeholder ma anche il miglioramento dell'organizzazione, dei suoi processi e del sistema di gestione per la qualità.

10.2 Non conformità e azioni correttive

Le non conformità organizzative e gestionali sono gestite come descritto nella Procedura *PG-04 Gestione Non Conformità e Azioni Correttive* a cui si rimanda per tutti i dettagli operativi.

Le non conformità derivanti dagli audit interni sono gestite come descritto nella procedura *PG-05 Audit interni.*

Gestione dei reclami cliente

I Reclami Cliente sono gestiti come descritto nella procedura *PG-03 Gestione reclami* a cui si rimanda per tutti i dettagli operativi.

Tali registrazioni sono rese disponibili al cliente, ad un suo rappresentante, agli stakeholder e all'organismo di certificazione per 3 anni, salvo diverse disposizioni di legge applicabili.

10.3 Miglioramento continuo

A.R.E.A. Sardegna persegue il miglioramento continuo dell'idoneità, dell'adeguatezza e dell'efficacia del proprio Sistema di Gestione per la Qualità, utilizzando come leve sistematiche i risultati dell'analisi delle prestazioni (§ 9.1.3), gli esiti degli audit interni (§ 9.2), le opportunità rilevate nel Riesame della Direzione (§ 9.3) e le azioni correttive derivanti dalla gestione delle non conformità (§ 10.2), con l'obiettivo di migliorare progressivamente la qualità dei servizi erogati agli assegnatari, ridurre gli scostamenti rispetto agli standard della Carta dei Servizi, attuare gli indirizzi strategici definiti per l'Ente dall'Organo di Indirizzo Politico.

ALLEGATO 1. GESTIONE OPERATIVA DEI PROCESSI DELL'UNITÁ TERRITORIALE DI CARBONIA

INTERAZIONE DEI PROCESSI – AREA SARDEGNA (Unità Territoriale Carbonia)

REGIONE SARDEGNA
Indirizzi politici – Politiche abitative – Gestione personale

PROCESSI DI DIREZIONE E GOVERNO
Direzione Generale –
- **Pianificazione strategica**
- **Rapporti con Regione**
- **Gestione Sistema Qualità**

SERVIZIO TERRITORIALE AMMINISTRATIVO
Unità Territoriale Carbonia
- **Assegnazione Alloggi**
- **Vendita alloggi**
- **Recupero delle morosità relative ai canoni di locazione**
- **Gestione occupazioni senza titolo**
- **Gestione occupazioni senza titolo: percorso di sanatoria**
- **Gestione patrimonio non immobiliare**
- **Gestione Patrimonio non abitativo: reliquati e altre pertinenze**
- **Gestione Fondo sociale**

SERVIZIO TERRITORIALE TECNICO
Unità Territoriale Carbonia
- **Manutenzione fabbricati / alloggi**
- **Manutenzione fabbricati / alloggi: gestione alloggi di risulta e riconsegna**
- **Gestione della progettazione interna**
- **Gestione della progettazione affidata a progettisti esterni**

PROCESSI DI SUPPORTO
Direzione Generale
- **Finanza**
- **Appalti**
- **Sistemi informativi, Protocollo e assegnazione pratiche**
- **Affari legali**

GESTIONE PERSONALE
Regione Sardegna

GESTIONE OPERATIVA PRATICHE
Unità Territoriale Carbonia

PROCESSI DI MONITORAGGIO E MIGLIORAMENTO
- **Monitoraggio servizi**
- **Reclami**
- **Audit interni**
- **Riesame della Direzione**

Schema di dettaglio delle interazioni tra i processi dell'Unità Territoriale di Carbonia:

Matrice interazioni tra processi

#	Da – Processo	Settore DA	A – Processo	Settore A	Trigger (quando si attiva)	Cosa viene scambiato	Tipo interazione
1	Protocollo e assegnazione pratiche	Trasversale – Protocollo	Manutenzione fabbricati / alloggi: gestione alloggi di risulta e riconsegna	Tecnico – Nuove Costruzioni	Ricezione rinuncia / decesso intestatario	Smistamento a Nuove Costruzioni per sopralluogo tecnico	Documentale
2	Protocollo e assegnazione pratiche	Trasversale – Protocollo	Manutenzione fabbricati / alloggi	Tecnico – Manutenzioni	Ricezione segnalazione guasto / intervento	Smistamento a Settore Manutenzione per assegnazione RUP di zona	Documentale
3	Protocollo e assegnazione pratiche	Trasversale – Protocollo	Assegnazione Alloggi	Amm. – Gestione	Ricezione decreto assegnazione dal Comune	Smistamento al Settore Gestione per apertura posizione su Copernico	Documentale
4	Protocollo e assegnazione pratiche	Trasversale – Protocollo	Vendita alloggi	Amm. – Gestione	Ricezione domanda acquisto alloggio	Smistamento a Settore Gestione per istruttoria preliminare	Documentale
5	Protocollo e assegnazione pratiche	Trasversale – Protocollo	Recupero delle morosità relative ai canoni di locazione	Amm. – Contenzioso	Ricezione istanza di rateizzazione	Smistamento al Settore Contenzioso per gestione piano di rientro	Documentale
6	Protocollo e assegnazione pratiche	Trasversale – Protocollo	Gestione occupazioni senza titolo	Amm. – Contenzioso	Ricezione segnalazione occupazione abusiva	Smistamento al Settore Contenzioso per avvio procedimento	Documentale
7	Protocollo e assegnazione pratiche	Trasversale – Protocollo	Gestione Fondo sociale	Amm. – Contenzioso	Ricezione istanza fondo sociale	Smistamento al Settore Contenzioso per istruttoria e graduatoria	Documentale
8	Manutenzione fabbricati / alloggi: gestione alloggi di risulta e riconsegna	Tecnico – Nuove Costruzioni	Assegnazione Alloggi	Amm. – Gestione	Sopralluogo tecnico completato	Comunicazione disponibilità alloggio (assegnabile / con condizioni / non disponibile). Verbale sopralluogo con classificazione A/B/C/D.	Procedimentale
9	Manutenzione fabbricati / alloggi: gestione alloggi di risulta e riconsegna	Tecnico – Nuove Costruzioni	Manutenzione fabbricati / alloggi	Tecnico – Manutenzioni	Alloggio classificato con necessità di interventi	Ordine di lavoro all'impresa per manutenzione pre-riassegnazione. Comunicazione data fine lavori.	Procedimentale
10	Manutenzione fabbricati / alloggi: gestione alloggi di risulta e riconsegna	Tecnico – Nuove Costruzioni	Gestione Patrimonio non abitativo: reliquati e altre pertinenze	Tecnico – Nuove Costruzioni	Classificazione e sopralluogo completati	Aggiornamento stato alloggio nel fascicolo: condizioni, data disponibilità, eventuali abusi o condoni.	Patrimoniale
11	Assegnazione Alloggi	Amm. – Gestione	Manutenzione fabbricati / alloggi: gestione alloggi di risulta e riconsegna	Tecnico – Nuove Costruzioni	Decreto assegnazione ricevuto dal Comune	Richiesta sopralluogo tecnico pre-assegnazione per verifica stato alloggio e predisposizione verbale/contratto.	Procedimentale
12	Assegnazione Alloggi	Amm. – Gestione	Bollettazione canoni ERP	Amm. – Gestione	Stipula contratto di locazione	Attivazione posizione su Copernico: canone, dati contratto, dati assegnatario. Avvio bollettazione quadrimestrale.	Patrimoniale
13	Manutenzione fabbricati / alloggi	Tecnico – Manutenzioni	Gestione Patrimonio non abitativo: reliquati e altre pertinenze	Tecnico – Nuove Costruzioni	Chiusura intervento manutentivo	Aggiornamento fascicolo: interventi eseguiti, importi, stato impianti, certificati regolare esecuzione.	Patrimoniale
14	Manutenzione fabbricati / alloggi	Tecnico – Manutenzioni	Assegnazione Alloggi	Amm. – Gestione	Completamento lavori su alloggio di risulta	Comunicazione al Settore Gestione: alloggio disponibile dalla data XX per nuova assegnazione.	Informativo
15	Gestione della progettazione interna	Tecnico – Nuove Costruzioni	Manutenzione fabbricati / alloggi	Tecnico – Manutenzioni	Approvazione ed emissione progetto	Elaborati progettuali, quadro economico, capitolato per avvio lavori manutentivi straordinari o nuove costruzioni.	Documentale
16	Gestione della progettazione interna	Tecnico – Nuove Costruzioni	Assegnazione alloggi Vendita alloggi Gestione Patrimonio non abitativo: reliquati e altre pertinenze	Tecnico – Nuove Costruzioni	Validazione e approvazione progetto	Archiviazione elaborati (ACCA, SICR@, repository tecnico) nel fascicolo alloggio/condominio.	Patrimoniale
17	Gestione della progettazione affidata a progettisti esterni	Tecnico – Nuove Costruzioni	Manutenzione fabbricati / alloggi	Tecnico – Manutenzioni	Consegna elaborati dal progettista esterno	Elaborati verificati per avvio lavori. Coordina con RUP per ordini di servizio.	Documentale
18	Gestione della progettazione affidata a progettisti esterni	Tecnico – Nuove Costruzioni	Assegnazione alloggi Vendita alloggi Gestione Patrimonio non abitativo: reliquati e altre pertinenze	Tecnico – Nuove Costruzioni	Completamento e approvazione progetto esterno	Archiviazione elaborati nel fascicolo (SICR@, repository AREA).	Patrimoniale
19	Gestione Patrimonio non abitativo: reliquati e altre pertinenze	Tecnico – Nuove Costruzioni	Vendita alloggi e Gestione Patrimonio non abitativo	Amm. – Gestione	Richiesta dati catastali per istruttoria vendita	Doc. catastale, planimetrie, APE, costi manutenzioni, valutazione terreni, rivalutazione ISTAT per calcolo prezzo.	Documentale
20	Gestione Patrimonio non abitativo: reliquati e altre pertinenze	Tecnico – Nuove Costruzioni	Assegnazione Alloggi	Amm. – Gestione	Richiesta info patrimonio per assegnazione	Dati tecnici alloggio, storia manutentiva, conformità catastale, eventuali abusi o condoni.	Informativo
21	Gestione Patrimonio non abitativo: reliquati e altre pertinenze	Tecnico – Nuove Costruzioni	Manutenzione fabbricati / alloggi	Tecnico – Manutenzioni	Pianificazione manutenzione programmata (RinnOvARea, FSCC)	Dati stato patrimonio, storia interventi per piani triennali. Alloggi prioritari FSCC (scadenza 2029).	Informativo
22	Bollettazione canoni ERP	Amm. – Gestione	Recupero delle morosità relative ai canoni di locazione	Amm. – Contenzioso	Mancato pagamento rilevato da Copernico	Segnalazione posizione debitoria per comune/tipologia. Avvio: sollecito → diffida → piano rientro → risoluzione.	Informativo
23	Recupero delle morosità relative ai canoni di locazione	Amm. – Contenzioso	Gestione Fondo sociale	Amm. – Contenzioso	Assegnatario in difficoltà economica documentata	Segnalazione per eventuale accesso al Fondo Sociale. Verifica piani di rientro rispettati come requisito.	Informativo
24	Recupero delle morosità relative ai canoni di locazione	Amm. – Contenzioso	Gestione regolarizzazioni occupazioni senza titolo	Amm. – Contenzioso	Risoluzione contratto + mancato rilascio	Trasferimento pratica come occupazione senza titolo. Avvio procedura di sgombero.	Procedimentale
25	Gestione Fondo sociale	Amm. – Contenzioso	Bollettazione canoni ERP	Amm. – Gestione	Assegnazione contributo fondo sociale approvata	Imputazione contributo sulla posizione contabile (ufficio incassi). Aggiornamento saldo debitorio su Copernico.	Patrimoniale
26	Gestione Fondo sociale	Amm. – Contenzioso	Recupero delle morosità relative ai canoni di locazione	Amm. – Contenzioso	Erogazione contributo e revisione piano di rientro	Comunicazione importo erogato. Proposta revisione piano di rientro con canoni e tassi ridefiniti.	Informativo
27	Gestione regolarizzazioni occupazioni senza titolo	Amm. – Contenzioso	Gestione regolarizzazioni occupazioni senza titolo: percorso di sanatoria occupazioni senza titolo	Amm. – Contenzioso	Emanazione legge regionale di sanatoria	Avvio procedimento regolarizzazione per occupanti con requisiti ERP. Verifica data inizio occupazione, istanza al Comune.	Normativo
28	Gestione regolarizzazioni occupazioni senza titolo	Amm. – Contenzioso	Manutenzione fabbricati / alloggi: gestione alloggi di risulta e riconsegna	Tecnico – Nuove Costruzioni	Sgombero eseguito o rilascio volontario	Comunicazione a Nuove Costruzioni: alloggio disponibile per sopralluogo, classificazione e nuova assegnazione.	Procedimentale
29	Gestione regolarizzazioni occupazioni senza titolo: percorso di sanatoria occupazioni senza titolo	Amm. – Contenzioso	Manutenzione fabbricati / alloggi: gestione alloggi di risulta e riconsegna	Tecnico – Nuove Costruzioni	Prima della stipula del contratto di regolarizzazione	Richiesta sopralluogo tecnico per cristallizzare stato alloggio: danni, abusi, necessità interventi. Verbale allegato al contratto.	Procedimentale
30	Gestione regolarizzazioni occupazioni senza titolo: percorso di sanatoria occupazioni senza titolo	Amm. – Contenzioso	Assegnazione Alloggi	Amm. – Gestione	Completamento iter (pagamento arretrati + spese contrattuali)	Determina di assegnazione e stipula contratto di locazione regolare. Posizione Copernico trasformata in assegnatario L1.	Normativo
31	Vendita alloggi e Gestione Patrimonio non abitativo	Amm. – Gestione	Gestione Patrimonio non abitativo-reliquati-altre pertinenze	Tecnico – Nuove Costruzioni	Avvio istruttoria vendita	Richiesta sopralluogo tecnico: verifica regolarità urbanistica, abusi edilizi, stato manutentivo, stima valore.	Procedimentale
32	Vendita alloggi e Gestione Patrimonio non abitativo	Amm. – Gestione	Gestione Patrimonio non abitativo-reliquati-altre pertinenze	Tecnico – Nuove Costruzioni	Completamento vendita e rogito notarile	Aggiornamento banche dati patrimoniali (SICR@, Copernico). Chiusura posizione, aggiornamento catastale, post-vendita.	Patrimoniale
33	Protocollo e assegnazione pratiche	Trasversale – Protocollo	Gestione regolarizzazioni occupazioni senza titolo: percorso di sanatoria occupazioni senza titolo	Amm. – Contenzioso	Ricezione istanza di sanatoria	Smistamento al Settore Contenzioso per protocollazione, verifica ammissibilità e avvio istruttoria di sanatoria.	Documentale

Legenda colori settori

Grigio chiaro	Trasversale – Affari Generali – Protocollo
Blu chiaro	Servizio Tecnico – Nuove Costruzioni
Verde acqua	Servizio Tecnico – Manutenzioni
Verde prato	Servizio Amministrativo – Settore Gestione
Ambra / oro	Servizio Amministrativo – Settore Contenzioso

Le attività operative correlate ai processi sopradescritti per l'Unità Territoriale di Carbonia possono essere così correlate agli specifici punti della norma UNI EN ISO 9001:2015, il dettaglio operativo e le corrispondenti registrazioni ad evidenza di quanto attuato è riportato nelle procedure operative dettagliate per ogni processo:

Mappa per settore – flussi interazione

Processo	Responsabile / cnt	↔ Collegato a	Trigger	Cosa viene scambiato	Tipo
▸ Trasversale – Affari Generali					
Protocollo e assegnazione pratiche	Affari Generali	→ Manutenzione fabbricati / alloggi: gestione alloggi di risulta e riconsegna	*Ricezione rinuncia / decesso intestatario*	Smistamento a Nuove Costruzioni per sopralluogo tecnico	Documentale
	Out: 7 In: 0	→ Manutenzione fabbricati / alloggi	*Ricezione segnalazione guasto / intervento*	Smistamento a Manutenzioni Ordinarie per assegnazione RUP di zona	Documentale
		→ Assegnazione Alloggi	*Ricezione decreto assegnazione dal Comune*	Smistamento al Settore Gestione per apertura posizione su Copernico	Documentale
Punti di norma ISO 9001 coinvolti	4.4; 7.4 comunicazione; 7.5 informazioni documentate; 8.1pianificazione e controllo operativo; 8.5.2 identificazione e rintracciabilità; 9.1 monitoraggio dei tempi e correttezza di assegnazione; 8.7; 10.2: indicatori, reclami, non conformità	→ Vendita alloggi	*Ricezione domanda acquisto alloggio*	Smistamento a Settore Gestione (Settore Gestione) per istruttoria preliminare	Documentale
		→ Recupero delle morosità relative ai canoni di locazione	*Ricezione istanza di rateizzazione*	Smistamento al Settore Contenzioso per gestione piano di rientro	Documentale
Procedura di riferimento	PG-06 Protocollo e assegnazione pratiche	→ Gestione occupazioni senza titolo	*Ricezione segnalazione occupazione abusiva*	Smistamento al Settore Contenzioso per avvio procedimento	Documentale
Procedure correlate	PG-03 Gestione reclami PG-04 Gestione non conformità e azioni correttive	→ Gestione occupazioni senza titolo: percorso di sanatoria	*Ricezione istanza di sanatoria*	Smistamento al Settore Contenzioso per istruttoria e graduatoria	Documentale
		→ Gestione Fondo sociale	*Ricezione istanza fondo sociale*	Smistamento al Settore Contenzioso per istruttoria e graduatoria	Documentale
▸ Tecnico – Nuove Costruzioni					
Manutenzione fabbricati / alloggi: gestione alloggi di risulta e riconsegna	Manutenzioni Ordinarie	→ Assegnazione Alloggi	*Sopralluogo tecnico completato*	Comunicazione disponibilità alloggio (assegnabile / con condizioni / non disponibile). Verbale sopralluogo con classificazione A/B/C/D.	Procedimentale
	Out: 3 In: 5	→ Manutenzione fabbricati / alloggi	*Alloggio classificato con necessità di interventi*	Ordine di lavoro all'impresa per manutenzione pre-riassegnazione. Comunicazione data fine lavori.	Procedimentale
		→ Manutenzione fabbricati / alloggi: gestione Fascicolo Alloggio e Patrimonio Immobiliare	*Classificazione e sopralluogo completati*	Aggiornamento stato alloggio nel fascicolo: condizioni, data disponibilità, eventuali abusi o condoni.	Patrimoniale
Punti di norma ISO 9001 coinvolti	4.4; 7.5; 8.1; 8.5.1 controllo dell'attività operativa; 8.5.2 identificazione/rintracciabilità stato alloggio; 8.5.4 preservazione del patrimonio immobiliare e dello stato informativo; 8.6 rilascio disponibilità alloggio; 9.1; 8.7; 10.2 indicatori, reclami, non conformità	← Protocollo e assegnazione pratiche	*Ricezione rinuncia / decesso intestatario*	Smistamento a Nuove Costruzioni per sopralluogo tecnico	Documentale
		← Assegnazione Alloggi e Gestione Patrimonio non abitativo	*Decreto assegnazione ricevuto dal Comune*	Richiesta sopralluogo tecnico pre-assegnazione per verifica stato alloggio e predisposizione verbale/contratto.	Procedimentale
Procedura di riferimento	PGUT-CJ-09 Manutenzione fabbricati / alloggi: gestione alloggi di risulta e riconsegna	← Gestione occupazioni senza titolo	*Sgombero eseguito o rilascio volontario*	Comunicazione a Nuove Costruzioni: alloggio disponibile per sopralluogo, classificazione e nuova assegnazione.	Procedimentale
Procedure correlate	PGUT-CJ-01 Assegnazione Alloggi; PGUT-CJ-02 Vendita alloggi; PGUT-CJ-04 Gestione occupazioni senza titolo; PGUT-CJ-05 Gestione occupazioni senza titolo: percorso di sanatoria; PGUT-CJ-12 Gestione della Manutenzione degli alloggi	← Gestione occupazioni senza titolo: percorso di sanatoria	*Prima della stipula del contratto di regolarizzazione*	Richiesta sopralluogo tecnico per cristallizzare stato alloggio: danni, abusi, necessità interventi. Verbale allegato al contratto.	Procedimentale
		← Vendita alloggi e Gestione Patrimonio non abitativo	*Avvio istruttoria vendita*	Richiesta sopralluogo tecnico: verifica regolarità urbanistica, abusi edilizi, stato manutentivo, stima valore.	Procedimentale
Gestione della progettazione interna	Manutenzioni Ordinarie (RUP)	→ Manutenzione fabbricati / alloggi	*Approvazione ed emissione progetto*	Elaborati progettuali, quadro economico, capitolato per avvio lavori manutentivi straordinari o nuove costruzioni.	Documentale
	Out: 2 In: 0	→ Gestione patrimonio non abitativo e Gestione patrimonio non abitativo: reliquati e altre pertinenze	*Validazione e approvazione progetto*	Archiviazione elaborati (ACCA, SICR@, repository tecnico) nel fascicolo alloggio/condominio.	Patrimoniale
Punti di norma ISO 9001 coinvolti	4.4; 6.1; 7.1 risorse; 7.2 competenza; 7.5; 8.1; 8.3.1-8.3.6 progettazione e sviluppo; 8.6 approvazione elaborati ove applicabile; 9.1; 8.7; 10.2 indicatori, reclami, non conformità				
Procedura di riferimento	PGUT-CJ-10 Gestione della progettazione interna				
Procedure correlate	PGUT-CJ-08 Gestione Patrimonio non abitativo: reliquati e altre pertinenze; PGUT-CJ-12 Gestione della Manutenzione degli alloggi				
Gestione della progettazione affidata a progettisti esterni	Manutenzioni Ordinarie (RUP)	→ Manutenzione fabbricati / alloggi	*Consegna elaborati dal progettista esterno*	Elaborati verificati per avvio lavori. Coordina con RUP per ordini di servizio.	Documentale
	Out: 2 In: 0	→ Gestione patrimonio non abitativo e Gestione patrimonio non abitativo: reliquati e altre pertinenze	*Completamento e approvazione progetto esterno*	Archiviazione elaborati nel fascicolo (SICR@, repository AREA).	Patrimoniale
Punti di norma ISO 9001 coinvolti	4.4; 7.5; 8.1; 8.3.1-8.3. 6progettazione e sviluppo; 8.4.1, 8.4.3 controllo di processi/servizi forniti dall'esterno; 8.6 verifica/approvazione elaborati; 9.1; 8.7; 10.2 indicatori, reclami, non conformità				
Procedura di riferimento	PGUT-CJ-11 Gestione della progettazione affidata a progettisti esterni				
Procedure correlate	PGUT-CJ-08 Gestione Patrimonio non abitativo: reliquati e altre pertinenze; PGUT-CJ-12 Gestione della Manutenzione degli alloggi				

Gestione Patrimonio non abitativo: reliquati e altre pertinenze	Nuove Costruzioni	→ Vendita alloggi	*Richiesta dati catastali per istruttoria vendita*	Doc. catastale, planimetrie, APE, costi manutenzioni, valutazione terreni, rivalutazione ISTAT per calcolo prezzo.	Documentale
	Out: 3 In: 5	→ Assegnazione Alloggi	*Richiesta info patrimonio per assegnazione*	Dati tecnici alloggio, storia manutentiva, conformità catastale, eventuali abusi o condoni.	Informativo
		→ Manutenzione fabbricati / alloggi	*Pianificazione manutenzione programmata (RinnOvARea, FSCC)*	Dati stato patrimonio, storia interventi per piani triennali. Alloggi prioritari FSCC (scadenza 2029).	Informativo
Punti di norma ISO 9001 coinvolti	4.4; 7.1.3 infrastrutture; 7.5 gestione delle informazioni documentate; 8.1; 8.5.2 identificazione e rintracciabilità; 8.5.3 proprietà del cliente/utente se presenti atti e beni in gestione; 9.1; 8.7; 10.2 indicatori, reclami, non conformità	← Manutenzione fabbricati / alloggi: gestione alloggi di risulta e riconsegna	*Classificazione e sopralluogo completati*	Aggiornamento stato alloggio nel fascicolo: condizioni, data disponibilità, eventuali abusi o condoni.	Patrimoniale
		← Manutenzione fabbricati / alloggi	*Chiusura intervento manutentivo*	Aggiornamento fascicolo: interventi eseguiti, importi, stato impianti, certificati regolare esecuzione.	Patrimoniale
Procedura di riferimento	PGUT-CJ-08 Gestione Patrimonio non abitativo: reliquati e altre pertinenze	← Gestione della progettazione interna	*Validazione e approvazione progetto*	Archiviazione elaborati (ACCA, SICR@, repository tecnico) nel fascicolo alloggio/condominio.	Patrimoniale
Procedure correlate	PGUT-CJ-07 Gestione Patrimonio non abitativo; PGUT-CJ-09 Manutenzione fabbricati / alloggi: gestione alloggi di risulta e riconsegna; PGUT-CJ-12 Gestione della Manutenzione degli alloggi; PGUT-CJ-10 Gestione della progettazione interna; PGUT-CJ-11 Gestione della progettazione affidata a progettisti esterni; PGUT-CJ-01 Assegnazione Alloggi; PGUT-CJ-02 Vendita alloggi	← Gestione della progettazione affidata a progettisti esterni	*Completamento e approvazione progetto esterno*	Archiviazione elaborati nel fascicolo (SICR@, repository AREA).	Patrimoniale
		← Vendita alloggi e Gestione patrimonio non abitativo	*Completamento vendita e rogito notarile*	Aggiornamento banche dati patrimoniali (SICR@, Copernico). Chiusura posizione, aggiornamento catastale, post-vendita.	Patrimoniale

▸ Tecnico – Manutenzioni

Manutenzione fabbricati / alloggi	Manutenzioni Ordinarie (RUP)	→ Gestione patrimonio non abitativo e Gestione patrimonio non abitativo: reliquati e altre pertinenze	*Chiusura intervento manutentivo*	Aggiornamento fascicolo: interventi eseguiti, importi, stato impianti, certificati regolare esecuzione.	Patrimoniale
	Out: 2 In: 5	→ Assegnazione Alloggi	*Completamento lavori su alloggio di risulta*	Comunicazione al Settore Gestione: alloggio disponibile dalla data XX per nuova assegnazione.	Informativo
		← Protocollo e assegnazione pratiche	*Ricezione segnalazione guasto / intervento*	Smistamento a Manutenzioni Ordinarie per assegnazione RUP di zona	Documentale
Punti di norma ISO 9001 coinvolti	4.4; 6.1; 7.1.3 infrastrutture; 7.1.4 ambiente per il funzionamento dei processi; 7.2 competenza; 7.5; 8.1; 8.4 controllo fornitori/appaltatori; 8.5.1 controllo esecuzione interventi; 8.5.4 preservazione; 8.6 chiusura/rilascio intervento; 8.7 gestione interventi non conformi o incompleti; 9.1; 8.7; 10.2 indicatori, reclami, non conformità	← Manutenzione fabbricati / alloggi: gestione alloggi di risulta e riconsegna	*Alloggio classificato con necessità di interventi*	Ordine di lavoro all'Impresa per manutenzione pre-riassegnazione. Comunicazione data fine lavori.	Procedimentale
		← Gestione della progettazione interna	*Approvazione ed emissione progetto*	Elaborati progettuali, quadro economico, capitolato per avvio lavori manutentivi straordinari o nuove costruzioni.	Documentale
Procedura di riferimento	PGUT-CJ-12 Gestione della Manutenzione degli alloggi	← Gestione della progettazione affidata a progettisti esterni	*Consegna elaborati dal progettista esterno*	Elaborati verificati per avvio lavori. Coordina con RUP per ordini di servizio.	Documentale
Procedure correlate	PGUT-CJ-09 Manutenzione fabbricati / alloggi: gestione alloggi di risulta e riconsegna; PGUT-CJ-08 Gestione Patrimonio non abitativo: reliquati e altre pertinenze; PGUT-CJ-01 Assegnazione Alloggi; PGUT-CJ-10 Gestione della progettazione interna; PGUT-CJ-11 Gestione della progettazione affidata a progettisti esterni	→ Gestione patrimonio non abitativo e Gestione patrimonio non abitativo: reliquati e altre pertinenze	*Pianificazione manutenzione programmata (RinnOvARea, FSCC)*	Dati stato patrimonio, storia interventi per piani triennali. Alloggi prioritari FSCC (scadenza 2029).	Informativo

▸ Amm. – Gestione

Assegnazione Alloggi	Settore Gestione	→ Manutenzione fabbricati / alloggi: gestione alloggi di risulta e riconsegna	*Decreto assegnazione ricevuto dal Comune*	Richiesta sopralluogo tecnico pre-assegnazione per verifica stato alloggio e predisposizione verbale/contratto.	Procedimentale
	Out: 2 In: 5	→ Bollettazione canoni ERP	*Stipula contratto di locazione*	Attivazione posizione su Copernico: canone, dati contratto, dati assegnatario. Avvio bollettazione quadrimestrale.	Patrimoniale
		← Protocollo e assegnazione pratiche	*Ricezione decreto assegnazione dal Comune*	Smistamento al Settore Gestione per apertura posizione su Copernico	Documentale
Punti di norma ISO 9001 coinvolti	4.4 processi; 7.5 informazioni documentate; 8.1 pianificazione e controllo operativo; 8.2.1-8.2.3determinazione e riesame requisiti del servizio; 8.5.1 controllo dell'erogazione del servizio; 8.6rilascio del servizio; 9.1monitoraggio e valutazione; 8.7; 10.2 reclami, non conformità	← Manutenzione fabbricati / alloggi: gestione alloggi di risulta e riconsegna	*Sopralluogo tecnico completato*	Comunicazione disponibilità alloggio (assegnabile / con condizioni / non disponibile). Verbale sopralluogo con classificazione A/B/C/D.	Procedimentale
		← Manutenzione fabbricati / alloggi	*Completamento lavori su alloggio di risulta*	Comunicazione al Settore Gestione: alloggio disponibile dalla data XX per nuova assegnazione.	Informativo
Procedura di riferimento	PGUT-CJ-01 Assegnazione Alloggi	→ Gestione patrimonio non abitativo e Gestione patrimonio non abitativo: reliquati e altre pertinenze	*Richiesta info patrimonio per assegnazione*	Dati tecnici alloggio, storia manutentiva, conformità catastale, eventuali abusi o condoni.	Informativo
Procedure correlate	PGUT-CJ-09 Manutenzione fabbricati / alloggi: gestione alloggi di risulta e riconsegna; PGUT-CJ-07 Gestione Patrimonio non abitativo PGUT-CJ-08 Gestione Patrimonio non abitativo: reliquati e altre pertinenze	← Gestione occupazioni senza titolo: percorso di sanatoria	*Completamento iter (pagamento arretrati + spese contrattuali)*	Determina di assegnazione e stipula contratto di locazione regolare. Posizione Copernico trasformata in assegnatario L1.	Normativo

Vendita alloggi e Gestione Patrimonio non abitativo	Settore Gestione	→ Manutenzione fabbricati / alloggi: gestione alloggi di risulta e riconsegna	*Avvio istruttoria vendita*	Richiesta sopralluogo tecnico: verifica regolarità urbanistica, abusi edilizi, stato manutentivo, stima valore.	Procedimentale
	Out: 2 In: 2	→ Gestione patrimonio non abitativo e Gestione patrimonio non abitativo: reliquati e altre pertinenze	*Completamento vendita e rogito notarile*	Aggiornamento banche dati patrimoniali (SICR@, Copernico). Chiusura posizione, aggiornamento catastale, post-vendita.	Patrimoniale
		← Protocollo e assegnazione pratiche	*Ricezione domanda acquisto alloggio*	Smistamento a Settore Gestione (Settore Gestione) per istruttoria preliminare	Documentale
Punti di norma ISO 9001 coinvolti	4.4; 7.5; 8.1; 8.2.1, 8.2.3 requisiti del servizio/istruttoria; 8.4 controllo di servizi esterni eventualmente coinvolti; 8.5.1 gestione operativa; 8.6 rilascio/esito istruttoria; 9.1; 8.7; 10.2 indicatori, reclami, non conformità	→ Gestione patrimonio non abitativo e Gestione patrimonio non abitativo: reliquati e altre pertinenze	*Richiesta dati catastali per istruttoria vendita*	Doc. catastale, planimetrie, APE, costi manutenzioni, valutazione terreni, rivalutazione ISTAT per calcolo prezzo.	Documentale
Procedura di riferimento	PGUT-CJ-02 Vendita alloggi PGUT-CJ-07 Gestione patrimonio non abitativo				
Procedure correlate	PGUT-CJ-08 Gestione Patrimonio non abitativo: reliquati e altre pertinenze; PGUT-CJ-07 Gestione Patrimonio non abitativo; PGUT-CJ-09 Manutenzione fabbricati / alloggi: gestione alloggi di risulta e riconsegna				

Amm. – Contenzioso

Recupero delle morosità relative ai canoni di locazione	Settore Contenzioso	→ Gestione Fondo sociale	*Assegnatario in difficoltà economica documentata*	Segnalazione per eventuale accesso al Fondo Sociale. Verifica piani di rientro rispettati come requisito.	Informativo
	Out: 2 In: 3	→ Gestione occupazioni senza titolo	*Risoluzione contratto + mancato rilascio*	Trasferimento pratica come occupazione senza titolo. Avvio procedura di sgombero.	Procedimentale
		← Protocollo e assegnazione pratiche	*Ricezione istanza di rateizzazione*	Smistamento al Settore Contenzioso per gestione piano di rientro	Documentale
Punti di norma ISO 9001 coinvolti	4.4; 7.5; 8.1; 8.2.1 requisiti e regole applicabili; 8.5.1 gestione del processo; 8.7 gestione di esiti non conformi/anomali rispetto alle condizioni contrattuali; 9.1; 10.2 azioni correttive in senso organizzativo se emergono cause ricorrenti	← Bollettazione canoni ERP	*Mancato pagamento rilevato da Copemico*	Segnalazione posizione debitoria per comune/tipologia. Avvio: sollecito → diffida → piano rientro → risoluzione.	Informativo
		← Gestione Fondo sociale	*Erogazione contributo e revisione piano di rientro*	Comunicazione importo erogato. Proposta revisione piano di rientro con canoni e tassi ridefiniti.	Informativo
Procedura di riferimento	PGUT-CJ-03 Recupero delle morosità relative ai canoni di locazione				
Procedure correlate	PGUT-CJ-06 Gestione Fondo sociale; PGUT-CJ-04 Gestione occupazioni senza titolo				

Gestione occupazioni senza titolo	Settore Contenzioso	→ Gestione occupazioni senza titolo: percorso di sanatoria	*Emanazione legge regionale di sanatoria*	Avvio procedimento regolarizzazione per occupanti con requisiti ERP. Verifica data inizio occupazione, istanza al Comune.	Normativo
	Out: 2 In: 2	→ Manutenzione fabbricati / alloggi: gestione alloggi di risulta e riconsegna	*Sgombero eseguito o rilascio volontario*	Comunicazione a Nuove Costruzioni: alloggio disponibile per sopralluogo, classificazione e nuova assegnazione.	Procedimentale
		← Protocollo e assegnazione pratiche	*Ricezione segnalazione occupazione abusiva*	Smistamento al Settore Contenzioso per avvio procedimento	Documentale
Punti di norma ISO 9001 coinvolti	4.4; 6.1 rischi e opportunità; 7.5; 8.1; 8.2.1 requisiti applicabili; 8.5.1gestione operativa del procedimento; 8.7 gestione di situazioni non conformi rispetto alle regole di assegnazione; 9.1; 10.2 indicatori, non conformità	← Recupero delle morosità relative ai canoni di locazione	*Risoluzione contratto + mancato rilascio*	Trasferimento pratica come occupazione senza titolo. Avvio procedura di sgombero.	Procedimentale
Procedura di riferimento	PGUT-CJ-04 Gestione occupazioni senza titolo				
Procedure correlate	PGUT-CJ-03 Recupero delle morosità relative ai canoni di locazione; PGUT-CJ-05 Gestione occupazioni senza titolo: percorso di sanatoria; PGUT-CJ-09 Manutenzione fabbricati / alloggi: gestione alloggi di risulta e riconsegna				

Gestione occupazioni senza titolo: percorso di sanatoria	Settore Contenzioso	→ Manutenzione fabbricati / alloggi: gestione alloggi di risulta e riconsegna	*Prima della stipula del contratto di regolarizzazione*	Richiesta sopralluogo tecnico per cristallizzare stato alloggio: danni, abusi, necessità interventi. Verbale allegato al contratto.	Procedimentale
	Out: 2 In: 1	→ Assegnazione Alloggi	*Completamento iter (pagamento arretrati + spese contrattuali)*	Determina di assegnazione e stipula contratto di locazione regolare. Posizione Copemico trasformata in assegnatario L1.	Normativo
		← Gestione occupazioni senza titolo	*Emanazione legge regionale di sanatoria*	Avvio procedimento regolarizzazione per occupanti con requisiti ERP. Verifica data inizio occupazione, istanza al Comune.	Normativo
Punti di norma ISO 9001 coinvolti	4.4; 6.1; 7.5; 8.1; 8.2.1-8.2.3 verifica requisiti e riesame pratica; 8.5.1; 8.6 formalizzazione esito/regolarizzazione; 9.1; 8.7; 10.2 indicatori, reclami, non conformità				
Procedura di riferimento	PGUT-CJ-05 Gestione occupazioni senza titolo: percorso di sanatoria				
Procedure correlate	PGUT-CJ-04 Gestione occupazioni senza titolo; PGUT-CJ-09 Manutenzione fabbricati / alloggi: gestione alloggi di risulta e riconsegna; PGUT-CJ-01 Assegnazione Alloggi				

Gestione Fondo sociale	Settore Contenzioso	→ Bollettazione canoni ERP	*Assegnazione contributo fondo sociale approvata*	Imputazione contributo sulla posizione contabile (ufficio incassi). Aggiornamento saldo debitorio su Copemico.	Patrimoniale
	Out: 2 In: 2	→ Recupero delle morosità relative ai canoni di locazione	*Erogazione contributo e revisione piano di rientro*	Comunicazione importo erogato. Proposta revisione piano di rientro con canoni e tassi ridefiniti.	Informativo
		← Protocollo e assegnazione pratiche	*Ricezione istanza fondo sociale*	Smistamento al Settore Contenzioso per istruttoria e graduatoria	Documentale
Punti di norma ISO 9001 coinvolti	4.4; 7.5; 8.1; 8.2.1-8.2.3 requisiti di accesso e riesame domanda; 8.5.1; 8.6 approvazione/esito istruttoria; 9.1; 8.7; 10.2 indicatori, reclami, non conformità	← Recupero delle morosità relative ai canoni di locazione	*Assegnatario in difficoltà economica documentata*	Segnalazione per eventuale accesso al Fondo Sociale. Verifica piani di rientro rispettati come requisito.	Informativo
Procedura di riferimento	PGUT-CJ-06Gestione Fondo sociale				
Procedure correlate	PGUT-CJ-03 Recupero delle morosità relative ai canoni di locazione				