



Area Programmazione Ufficio Anagrafe e Bollettazione



P 2
Revisione 0

PROCESSO AREA PROGRAMMAZIONE E CONTROLLO DI GESTIONE

Ufficio Anagrafe e Bollettazione



Area Programmazione Ufficio Anagrafe e Bollettazione

SOMMARIO

1	PREMESSA.....	3
2	STATO DELLE REVISIONI.....	3
3	ABBREVIAZIONI.....	3
4	MAPPA SIPOC DI PROCESSO.....	3
5	DESCRIZIONE CRITICITA'.....	5
6	PROTOCOLLI SUGGERITI.....	Errore. Il segnalibro non è definito.

Area Programmazione Ufficio Anagrafe e Bollettazione

1 PREMESSA

La presente procedura costituisce la descrizione formalizzata del processo Ufficio Anagrafe e bollettazione nell'ambito del sistema organizzativo dell'ATER di Teramo per quanto emerso dall'analisi tecnico-gestionale condotta.

Scopo della procedura è quello di mappare lo stato di gestione del suddetto processo in funzione della metodologia SIPOC e mettendo in evidenza eventuali criticità emerse in riferimento a:

- Assicurazione di rispetto di adeguate modalità di condotta di prevenzione reati presupposto ai sensi del MOG231 aziendale
- Efficientamento delle pratiche di processo al fine di migliorare le performance aziendali e definire un terreno fertile utile all'impianto di meccanismi procedurali

La procedura non ha la pretesa di regolamentare il processo ma quello di darne una narrazione gestionale "as is" oltre a metterne in evidenza i profili di miglioramento possibili secondo i criteri suesposti.

Il documento è destinato a scopo informativo della Governance dell'ATER di Teramo – area programmazione e controllo di gestione.

2 STATO DELLE REVISIONI

Revisione	Natura della modifica
<i>Rev. 0 31 Ottobre 2021</i>	<i>Prima emissione effettuata sulla base delle risultanze emerse dall'analisi di processo condotta</i>

3 ABBREVIAZIONI

CDA	Consiglio di Amministrazione
DIR	Direttore
RU	Responsabile Ufficio

4 MAPPA SIPOC DI PROCESSO

Il prospetto che segue ha lo scopo di identificare tutte le fasi sequenziali e correlate delle fasi di processo così come sono eseguite allo stato di analisi effettuata.

Area Programmazione Ufficio Anagrafe e Bollettazione

ID	SUPPLIER	INPUT	PROCESS	RESPONSABILE	OUTPUT	CUSTOMER	CRITICITA' RILEVATE
1	CDA DIR	<ul style="list-style-type: none"> • Aggiornamenti anagrafica e situazioni patrimoniali 	<p>Rapporti con l'utenza in ordine a richieste di modifiche/aggiornamenti/volturazioni</p> <p><i>Rapporti diretti con l'utenza e gestione aggiornamenti situazioni relative agli assegnatari</i></p>	DIR RU	Aggiornamento contratti	UTENTE	----
2	CDA DIR	<ul style="list-style-type: none"> • Aggiornamenti intestazioni contratti. 	<p><i>Volturazione e cambi di intestazione dei contratti di locazione nei casi di separazione fra coniugi e decesso dell'assegnatario</i></p>	DIR RU	Volturazione contratti	UTENTE	----
3	CDA DIR	<ul style="list-style-type: none"> • variazioni nuclei familiari utenza 	<p><i>Istruzione pratiche di ospitalità temporanea e allontanamento temporaneo dall'alloggio;</i></p> <p><i>- ampliamento nucleo familiare</i></p>	DIR RU	Modifiche anagrafica utenti	UTENTE	---
4	CDA DIR	<ul style="list-style-type: none"> • fase recupero coattiva 	<p>Recupero alloggi</p> <p><i>Gestione procedure di recupero alloggi e conseguente riconsegna chiavi;</i></p> <p><i>- chiusura amministrativo/contabile della posizione dei singoli alloggi restituiti;</i></p>	DIR RU	Fase di recupero alloggi	UTENTE	4 – 231 - A

Area Programmazione Ufficio Anagrafe e Bollettazione

5 DESCRIZIONE CRITICITA'

CRITICITA'			Perché è una criticità	Come potrebbe essere risolta	Esempi di PRESIDI applicabili
N	Tipo	Gravità			
4	231	A	Non esiste alcun regolamento in ordine alla procedura di rilascio degli alloggi (esiste un regolamento per la gestione ed un regolamento per la morosità)	Sviluppare protocollo come specificato nel relativo paragrafo	<p>Va definito un protocollo come indicato nel paragrafo successivo, che esplica al meglio i contenuti minimi da prevedere. Il presidio in questo caso è quindi di natura generale. Per ognuna delle attività, vanno definiti i seguenti aspetti:</p> <ul style="list-style-type: none">• Descrizione analitico/storica delle vicende inerenti la singola utenza (dimieghi di sanatoria, decreti di rilascio, ecc)• Stato attuale della morosità• Criteri di esecuzione e valutazione delle attività di recupero dell'alloggio• Metodi di esecuzione (procedure operative)



Area Programmazione Ufficio Anagrafe e Bollettazione

6 PROTOCOLLI SUGGERITI

I protocolli suggeriti sono i seguenti:

ID	Protocollo	Scopo e descrizione generale
1	Protocollo Generale sulla gestione	<p>Consolidare e rafforzare il processo in termini generali, identificando responsabilità, azioni, controlli e misure cautelative e correlando i singoli step critici con istruzioni chiare e complete e con una valutazione di rischio residuo opportuna</p> <p>Il protocollo dovrebbe specificare in dettaglio le modalità da seguire per:</p> <ul style="list-style-type: none">• Gestione della realtà dell'utenza• Monitoraggio delle vicende storiche relative alla singola utenza• Tutte le modalità operative impiegate per gestire il rilascio degli alloggi
2	Protocollo di Gestione dei flussi informativi per OdV	<p>Definire un protocollo (o parte di un protocollo più generale e trasversale) che regolamenti le comunicazioni nei confronti dell'OdV per garantire la dovuta vigilanza (a livello minimo):</p> <ul style="list-style-type: none">• Comunicazioni: stato di morosità relativo a ciascuna utenza• accessi: database personale/ registrazioni varie di processo

FINE DOCUMENTO