

Descrizione processo	input	output	attività vincolata	n. processi/anno	Struttura competente	n. addetti
Attività tecnico patrimoniale per vendita alloggi	Richiesta verifica conformità catastale	Comunicazione di procedibilità/improcedibilità a procedere con la vendita	parzialmente	variabile	UOC Patrimonio	2 (Benevento) - 2 (Avellino) - 2 (Caserta) - 4 (Napoli)

as is						
attività	Responsabilità	tempi esecuzione medi	valutazione rischio	misure specifiche	indicatori di monitoraggio	
L'Ufficio Vendite, una volta terminate le verifiche di competenza sul possesso dei requisiti dell'assegnatario richiedente (es: residenza, continuità dell'alloggio, regolarità etc) chiede all'UOC Patrimonio di verificare e determinare il valore dell'alloggio in vendita	Ufficio Vendite					
Ricevuta la richiesta e la documentazione relativa all'immobile, la UOC Patrimonio verifica la conformità catastale dell'immobile effettuando un sopralluogo per confrontare la planimetria catastale con lo stato dei fatti dell'immobile	Tecnico UOC Patrimonio					
Se l'immobile risulta conforme, l'UOC Patrimonio comunica all'ufficio Vendite la procedibilità alla vendita, definendo ufficialmente il valore dell'immobile. Concorrono alla definizione del valore anche eventuali lavori di manutenzione straordinaria effettuati negli ultimi dieci o cinque anni, il cui valore è da sommarsi al costo dell'alloggio	Tecnico - Responsabile UOC Patrimonio		Si riscontra la necessità di uniformare la procedura, in quanto nell'effettuare la valutazione necessaria per determinare il valore dell'immobile, i Distretti utilizzano indicatori differenti quali: 1)= arco temporale di riferimento (10 o 5 anni a seconda se 560 o Reg 11/19; 2)= Natura dei lavori (ordinari, straordinari come definiti in ACER e definizione urbanistica stretta. Tale circostanza potrebbe determinare abusi e trattamento ineguale dell'utenza ACER	Comunicazione formale alla Direzione della necessità di definire direttive univoche tra i Distretti di ACER per la gestione dell'attività tecnico patrimoniale per la vendita alloggi, evidenziando gli aspetti critici della gestione ineguale del processo	Richiesta inviata contestualmente per conoscenza anche al RPCT entro il 31/06/2023	
Se dal sopralluogo venisse accertata la non conformità catastale dell'immobile a causa di variazioni sostanziali, l'Ufficio Patrimonio comunica all'Ufficio Vendite l'impossibilità a procedere con la vendita. Inoltre in caso di abuso edilizio si procede con denuncia/querela dell'assegnatario e alla richiesta al sindaco del Comune competente di revoca dell'assegnazione	Tecnico - Responsabile UOC Patrimonio		Si riscontra la necessità di uniformare la procedura, in quanto nell'effettuare la valutazione della variazione (sostanziale o non), i Distretti utilizzano indicatori differenti. Tale circostanza potrebbe determinare abusi e trattamento ineguale dell'utenza ACER	Comunicazione formale alla Direzione della necessità di definire direttive univoche tra i Distretti di ACER per la gestione dell'attività tecnico patrimoniale per la vendita alloggi, evidenziando gli aspetti critici della gestione ineguale del processo	Richiesta inviata contestualmente per conoscenza anche al RPCT entro il 31/06/2023	
Se l'immobile risultasse non conforme a causa di variazioni non sostanziali, il richiedente è invitato ad incaricare un tecnico per la presentazione di una nuova planimetria conforme allo stato dei fatti. In questo caso la rendita dell'immobile potrebbe variare, dunque l'Ufficio Patrimonio conclude il procedimento comunicando all'Ufficio vendite il nuovo valore, comunque non inferiore al precedente	Tecnico - Responsabile UOC Patrimonio		Si riscontra la necessità di uniformare la procedura, in quanto nell'effettuare la valutazione della variazione (sostanziale o non), i Distretti utilizzano indicatori differenti. Tale circostanza potrebbe determinare abusi e trattamento ineguale dell'utenza ACER	Comunicazione formale alla Direzione della necessità di definire direttive univoche tra i Distretti di ACER per la gestione dell'attività tecnico patrimoniale per la vendita alloggi, evidenziando gli aspetti critici della gestione ineguale del processo	Richiesta inviata contestualmente per conoscenza anche al RPCT entro il 31/06/2023	
L'ufficio Vendite adotta determina di autorizzazione alla vendita	Ufficio Vendite					
L'Ufficio Patrimonio predisporre gli atti necessari al notaio per la vendita dell'immobile. Effettua inoltre controllo della bozza dell'atto conclusivo di vendita effettuata dal notaio	UOC Patrimonio					

Descrizione processo	input	output	attività vincolata	n. processi/ anno	Struttura competente	n. addetti
Gestione manutenzione impianto interno ad alloggio	Segnalazione	Intervento	no	Variabile	Ufficio manutenzioni	3 (Avellino) - 3 (Caserta) - 4 (Benevento) - 11 (Napoli)

as is						
attività	Responsabilità	tempi esecuzione e medi	valutazione rischio	misure specifiche	indicatori di monitoraggio	
Le segnalazioni di guasto pervengono da parte dell'utenza tramite la ditta di manutenzione competente per zona, oppure tramite segnalazione comunicata da ente esterno (es: Vigili del fuoco, Comune). Le istanze pervenute sono protocollate	Protocollo - Ufficio manutenzioni		La gestione delle segnalazioni di guasto per intervento di manutenzione non è uguale in ogni dipartimento di ACER, in quanto gli uffici utilizzano metodi di acquisizione e monitoraggio degli interventi diversi e non tutti assicurano tracciabilità del processo in maniera eguale. Tale circostanza rischia di rendere la fruizione del servizio non eguale per tutta l'utenza di ACER	Calendarizzazione di incontri tra gli uffici Manutenzioni dei Dipartimenti ACER, finalizzati ad individuare misure di unificazione delle procedure di acquisizione e monitoraggio delle segnalazioni che consentano tracciabilità e monitoraggio dello stato di lavorazione dell'intervento	Condivisione della calendarizzazione con il RPCT entro il 31/06/2023	
La segnalazione è gestita in ordine cronologico rispetto all'ordine di arrivo, ma anche tenendo in considerazione l'eventuale urgenza dell'intervento	Ditta di manutenzione					
La segnalazione è presa in carico dalla ditta di manutenzione di zona che invia un tecnico sul luogo per effettuare il sopralluogo. Il tecnico compila e firma il report di sopralluogo inviato all'Ufficio manutenzioni insieme alle foto del guasto	Ditta di manutenzione - Tecnico ditta di manutenzioni					
Se l'intervento fa parte dei lavori a corpo (ordinari o a guasto), una volta svolto il sopralluogo, il tecnico determina l'urgenza dell'intervento e lo programma in accordo con l'inquilino	Tecnico ditta di manutenzioni					
Per quanto concerne gli interventi non a corpo (su misura, straordinari), la valutazione rispetto all'intervento è condivisa anche con il Direttore dei lavori e va in ogni caso effettuato nel più breve tempo possibile	Tecnico ditta di manutenzione - Direttore dei lavori					
La ditta svolge l'intervento programmato	Ditta di manutenzione					
L'impresa condivide con l'ufficio manutenzioni apposita reportistica sull'andamento dei lavori, nonché sull'esito delle lavorazioni fatte al fine di permettere all'Ufficio manutenzioni di monitorare gli interventi	Ditta di manutenzione - Ufficio manutenzioni					

Descrizione processo	input	output	attività vincolata	n. processi/ anno	Struttura competente	n. addetti
Gestione short list " liberi professionisti "	Necessità di individuare un professionista per gli affidamenti	iscrizione alla short list	si	3 volte anno	A.T.L.A.	2

as is					
attività	Responsabilità	tempi esecuzione medi	valutazione rischio	misure specifiche	indicatori di monitoraggio
L'ente, avendo necessità di affidare incarichi ai liberi professionisti, ha predisposto un albo/elenco all'interno del quale potrà individuare il tecnico specialista competente da invitare per l'affidamento. L'Ente pubblica l'elenco dei professionisti sul proprio sito istituzionale	P.O. ATLA				
Ricezione dell'istanza di iscrizione : l'aspirante libero professionista che intende iscriversi alle short list dell'Ente, invia una pec contenente tutta la documentazione necessaria all'iscrizione, come indicato nell'apposito bando relativo all'istituzione dell'elenco dei Liberi Professionisti.	P.O. ATLA				
Verifica dei requisiti in possesso del libero professionista (Autodichiarazine di possesso di determinate caratteristiche). I requisiti che deve possedere/autodichiarare nonchè i documenti che deve allegare il Libero Professionista sono contenuti all'interno dell' " Avviso Pubblico " presente sul sito istituzionale dell'Ente. Successivamente, in fase di affidamento, sarà l'Uff.Gare a verificare la correttezza delle Autodichiarazioni. Se dal controllo risulta una documentazione carente di uno o più documenti previsti, l'ufficio farà richiesta di integrazione al professionista. Il professionista sarà, temporaneamente, inserito nelle short list ma segnalato come " Non convocabile ". Qualora il professionista non integrerà la documentazione, sarà cancellato dalle liste.	P.O. ATLA				
Trascrizione dei nominativi su file excell : l'aggiornamento di file avviene con cadenza mensile oppure raggiunto un numero di circa 15/20 nuovi professionisti richiedenti. Nella fase della trascrizione dei nuovi nominativi, saranno cancellati i professionisti che non hanno integrato la documentazione. L'uff. A.T.L.A, a seguito di una richiesta da parte del Settore Tecnico, potrebbe contattare un professionista che ha ufficialmente inviato una Pec per l'istanza di iscrizione alle short list ma che non è stato inserito nelle liste " pubblicate " sul sito poichè per poter essere " pubblicato " bisogna aspettare un mese oppure 15/20 richiedenti.	P.O. ATLA		L'aggiornamento del file e la relativa pubblicazione non avvenendo in maniera tempestiva potrebbe far nascere un potenziale rischio corruttivo che consiste nel convocare un professionista che al momento di una necessità dell'Ente non è inserito nell'elenco " pubblicato ". (Convocazione non trasparente) Esistenza di liste " pubblicate sul sito e aggiornate " e " liste aggiornate ma non pubblicate ".	La Direzione, entro fine febbraio 2023, installerà un nuovo sistema informatico che avrà la caratteristica di essere maggiormente tempestivo nella gestione della pubblicazione delle istanze: sarà implementata la possibilità di caricare i nominativi dei professionisti su un file Acces che in tempo reale pubblicherà il nominativo sul sito istituzionale.(previa verifica della documentazione inviata)	Comunicare l'introduzione del nuovo sistema/misura al RPCT
Pubblicazione della determina con i nuovi iscritti ed aggiornamento della sezione del sito istituzionale	P.O. ATLA				

Descrizione processo	input	output	attività vincolata	n. processi/ anno	Struttura competente	n. addetti
Concessione dilazione/rateizzazione della morosità locativa e.r.p. (Edilizia Residenziale Pubblica)	Richiesta da parte dell'utente	Concessione della rateizzazione	Si	1000	Contabilità utenza	6

as is						
attività	Responsabilità	tempi esecuzione medi	valutazione rischio	misure specifiche	indicatori di monitoraggio	
I canali utilizzati per poter dare inizio al processo sono diversi: _ a seguito di invio da parte dell'Ente di un avviso di mora e conseguente richiesta da parte dell'utente di una dilazione; _ attraverso richiesta dell'utente presentata sia tramite raccomandata, sia di persona o mezzo pec; _ a seguito di voltura del contratto oppure richiesta di nulla osta potrebbe risultare una morosità così dà richiedere una dilazione; In tutte le diverse situazioni, la richiesta di dilazione viene protocollata su apposito applicativo informatico	Protocollo	Immediati				
In fase di protocollazione della richiesta si attribuisce la UOC di competenza: il collaboratore della UOC di competenza, periodicamente accede tramite user-id e password al protocollo informatico ed ha modo di visualizzare l'istanza e prenderla in carico	Protocollo/UOC di competenza	Immediati				
Verifica delle condizioni di rateizzazione: durante la verifica viene controllata la presenza dell'ISEE (in sua mancanza viene richiesto) ; verifica di altri rateizzi in corso; se il richiedente è l'intestatario della fattura; se l'importo che si chiede di rateizzare è complessivo e non parziale. Durante la fase di verifica l'Ente utilizza una piattaforma gestionale Caronte. L'applicativo è presente già in 3 sedi su 5. A breve (5/6 mesi) anche le rimanti 2 sedi (Avellino e Caserta) utilizzeranno il gestionale Caronte. Tramite user-id e password gli uffici competenti possono verificare l'inserimento del rateizzo dei richiedenti in tutte e 3 le sedi (a breve in tutte e 5). Sul sistema rimane tracciato tutto ciò che è stato concesso come rateizzazione (nei confronti dei richiedenti) e chi ha concesso la rateizzazione (personale Acer). L'utilizzo della piattaforma garantisce la condivisione delle attività e la tracciabilità delle stesse.	Contabilità utenza	15 min	La piattaforma implementata traccia solo le attività reative alla concessione del rateizzato. L'autorizzazione del rateizzazione non esclude la possibilità di un rischio corruttivo poiché la documentazione del richiedente potrebbe essere non completa oppure errata.	Partendo dai dati presenti sul gestionale Caronte l'Uff. utenza strutturerà, a partire dal 2023, controlli a campione pari al 5% per il primo anno per i rateizzi superiori a € 3.000 (tremila/00).	Gli esiti delle verifiche a campione dovranno essere trasmessi al RPCT entro il 20 settembre di ogni anno	
Riconoscimento del debito e rateizzazione all'utente: la documentazione del riconoscimento viene protocollato; Predisposizione della rateizzazione tramite l'utilizzo del software Caronte: viene predisposta una stampa con l'importo della rateizzazione (capitale + interessi), data inizio e data fine. L'importo delle diverse rate verrà addebitato in bolletta.	Contabilità utenza	10 min				

Descrizione processo	input	output	attività vincolata	n. processi/anno	Struttura competente	n. addetti
Occupazione senza titolo - Alloggi ERP (edilizia residenziale pubblica)	Notifica di occupazione senza titolo	Diffida	parzialmente	variabile	Ufficio gestione utenza locativa (Napoli) - Ufficio Utenza (Benevento)	2 (Benevento) - 2 (Napoli)

as is						
attività	Responsabilità	tempi esecuzione e medi	valutazione rischio	misure specifiche	indicatori di monitoraggio	
L'ente è messo a conoscenza dell'occupazione senza titolo tramite segnalazione anonima, comunicazione dell'interessato/a, verbale delle forze dell'ordine oppure tramite verifiche d'ufficio rispetto alla sussistenza dei requisiti del beneficiario (es: decadenza per casi di morosità o per istanza di regolarizzazione rifiutata). Le comunicazioni sono acquisite tramite protocollo, anche se presentate brevi manu. Nel caso di denuncia anonima viene fatta richiesta di verifica alle forze dell'ordine.			La mancanza di regole formali standardizzate tra i diversi dipartimenti di ACER, potrebbe essere un fattore abilitante di rischi corruttivi, in quanto potrebbe permettere l'offerta di servizi non eguali tra gli utenti ACER	Calendarizzazione di incontri tra gli uffici Utenze dei Dipartimenti ACER per programmare l'attività finalizzata all'unificazione delle procedure	Condivisione della calendarizzazione con il RPCT entro il 31/06/2023	
Una volta acquisita la comunicazione, l'ufficio procede all'accertamento dell'occupazione abusiva consultando i dati registrati sulla piattaforma Caronte e il fascicolo relativo all'alloggio e ai suoi occupanti. Lo scopo dell'istruttoria è di verificare che l'occupazione sia effettivamente esercitata da soggetto non assegnatario o da beneficiario decaduto per mancanza dei requisiti	Ufficio gestione utenza locativa		Nelle sedi in cui è stato inserito il software Caronte, si riscontrano ancora incertezze circa l'utilizzo dello stesso e si ritiene che le informazioni inserite fino ad ora sul software non siano sempre sufficienti e non escludano l'esigenza di rifarsi all'archivio cartaceo	In vista dell'inserimento di Caronte nei restanti distretti sarà fatta richiesta ai Servizi Informatici di programmare un corso sul corretto utilizzo del software Caronte	Richiesta inviata tramite email ai Servizi Informatici entro il 31/06/2023, mettendone a conoscenza il RPCT	
Una volta accertata l'occupazione senza titolo, l'ufficio (secondo quanto stabilito dall'art.30 r.r. 28/10/2019 n. 11) invia diffida tramite raccomandata A/R o tramite PEC all'occupante. Il provvedimento, comunicato anche al Comune territorialmente competente, indica il termine di rilascio massimo dell'alloggio di 60 giorni e costituisce titolo esecutivo nei confronti dell'occupante. Inoltre informa che ACER addebiterà un'indennità all'occupante, corrispettiva a tutto il periodo in cui perdura l'occupazione senza titolo	Ufficio gestione utenza locativa					
Nel provvedimento viene inoltre comunicato che sarà richiesto l'annullamento dei contratti agli erogatori di utenze domestiche e/o di pubblici servizi, a cui ACER è tenuta a comunicare i nominativi dei soggetti occupanti senza titolo. Si segnala che non sempre ACER è a conoscenza dei dati delle utenze attivate dall'occupante senza titolo (dati rilevati attraverso il verbale delle forze dell'ordine). In questi casi la comunicazione è comunque inviata ai maggiori erogatori di utenze domestiche presenti sul mercato	Ufficio gestione utenza locativa					
Se l'interessato non consegna l'alloggio entro i termini e con le modalità stabilite, la diffida è il presupposto perché l'amministrazione comunale possa predisporre lo sgombero	Amministrazione comunale					

Descrizione processo	input	output	attività vincolata	n. processi/anno	Struttura competente	n. addetti
Occupazione senza titolo - Alloggi ERP (edilizia residenziale pubblica)	Notifica di occupazione senza titolo	Diffida	parzialmente	variabile	Ufficio Utenza Dipartimento di Caserta e Avellino	2 (Caserta)

as is						
attività	Responsabilità	tempi esecuzione e medi	valutazione rischio	misure specifiche	indicatori di monitoraggio	
L'ente è messo a conoscenza dell'occupazione senza titolo tramite segnalazione anonima, comunicazione dell'interessato/a, verbale delle forze dell'ordine oppure tramite verifiche d'ufficio rispetto alla sussistenza dei requisiti del beneficiario (es: decadenza per casi di morosità o per istanza di regolarizzazione rifiutata). Le comunicazioni sono acquisite tramite protocollo, anche se presentate brevi manu. Nel caso di denuncia anonima viene fatta richiesta di verifica alle forze dell'ordine.			La mancanza di regole formali standardizzate tra i diversi dipartimenti di ACER, potrebbe essere un fattore abilitante di rischi corruttivi, in quanto potrebbe permettere l'offerta di servizi non eguali tra gli utenti ACER	Calendarizzazione di incontri tra gli uffici Utenze dei Dipartimenti ACER per programmare l'attività finalizzata all'unificazione delle procedure	Condivisione della calendarizzazione con il RPCT entro il 31/06/2023	
Una volta acquisita la comunicazione, l'ufficio procede all'accertamento dell'occupazione abusiva consultando i dati registrati sulla piattaforma Caronte e il fascicolo relativo all'alloggio e ai suoi occupanti. Lo scopo dell'istruttoria è di verificare che l'occupazione sia effettivamente esercitata da soggetto non assegnatario o da beneficiario decaduto per mancanza dei requisiti	Ufficio Utenza		I dati e le informazioni da verificare per redigere l'istruttoria non sono sempre di immediata reperibilità in quanto i Dipartimenti di Caserta e Avellino non hanno a disposizione il software Caronte. Dovendo in alcuni casi fare affidamento su archivi cartacei, si ritiene che il processo possa non risultare sufficientemente tracciabile	Nel corso dell'anno 2023, Acer ha programmato di estendere l'utilizzo del software Caronte anche alle ultime due sedi sprovviste (Caserta e Avellino)	Comunicazione tempestiva al RPCT dell'avvenuto inserimento del Software	
Una volta accertata l'occupazione senza titolo, l'ufficio (secondo quanto stabilito dall'art.30 r.r. 28/10/2019 n. 11) invia diffida tramite raccomandata A/R o tramite PEC all'occupante. Il provvedimento, comunicato anche al Comune territorialmente competente, indica il termine di rilascio massimo dell'alloggio di 60 giorni e costituisce titolo esecutivo nei confronti dell'occupante. Inoltre informa che ACER addebiterà un'indennità all'occupante, corrispettiva a tutto il periodo in cui perdura l'occupazione senza titolo	Ufficio Utenza					
Nel provvedimento viene inoltre comunicato che sarà richiesto l'annullamento dei contratti agli erogatori di utenze domestiche e/o di pubblici servizi, a cui ACER è tenuta a comunicare i nominativi dei soggetti occupanti senza titolo. Si segnala che non sempre ACER è a conoscenza dei dati delle utenze attivate dall'occupante senza titolo (dati rilevati attraverso il verbale delle forze dell'ordine). In questi casi la comunicazione è comunque inviata ai maggiori erogatori di utenze domestiche presenti sul mercato	Ufficio Utenza					
Se l'interessato non consegna l'alloggio entro i termini e con le modalità stabilite, la diffida è il presupposto perché l'amministrazione comunale possa predisporre lo sgombero	Amministrazione comunale					

Descrizione processo	input	output	attività vincolata	n. processi/anno	Struttura competente	n. addetti
Occupazione senza titolo di locali commerciali ad uso diverso da quello abitativo (occupati per uso abitativo)	Autodenuncia/Risccontro tramite accertamento	Riacquisizione cespite	Si		Gestione commerciale	3

as is					
attività	Responsabilità	tempi esecuzione medi	valutazione rischio	misure specifiche	indicatori di monitoraggio
<p>Arrivo della segnalazione: la segnalazione può nascere da diverse fonti:</p> <ul style="list-style-type: none"> _ segnalazioni interne del personale tecnico (x es. interventi tecnici in zona oppure su richiesta dell'Uff Acer durante una fase di accertamento durante la quale potrebbero nascere difformità); _ segnalazioni esterne ufficiose; _ tramite autodenuncia; _ da una comunicazione all'utenza tornata indietro; 					
<p>Sulla base delle segnalazioni si richiede l'intervento alle forze dell'ordine per poter eseguire le opportune verifiche ed identificazione dei soggetti. In alcuni casi può essere richiesto il sopralluogo congiunto: insieme alle forze dell'ordine si unisce il personale tecnico dell'Ente</p>	Gestione commerciale	2 gg			
<p>Arrivo risultato dell'accertamento: il riscontro arriva con molto ritardo a causa delle lungaggini temporali da parte del Comune competente/polizia locale competente. L'ufficio Acer, per poter diminuire i tempi di risposta da parte del Comune e della polizia locale, provvede all'invio di solleciti tramite Pec. I risultati dell'accertamento vengono protocollati e smistati agli uffici competenti/interessati. L'Ente è dotato di un protocollo informatico</p>	Uff.Protocollo	12/24 mesi dipende dalla grandezza del Comune			
<p>Se dall'accertamento si riscontra che il locale commerciale è impropriamente adibito ad uso abitativo, si procede alla preparazione della diffida : la preparazione della diffida presuppone una serie di verifiche: un confronto con l'Agenzia delle Entrate tramite software e con il Comune qualora dovesse essere necessario (per es. individuazione dell'indirizzo di residenza) La diffida sarà inviata all'utente, all'Avvocatura, alla Procura della repubblicana, al Comune . Dopo aver inviato la diffida, si rimane in attesa della conferma dell'avvenuta consegna nonché si attendono i tempi di scadenza concessi all'utente.</p>	Gestione commerciale	5/7 gg			
Passaggio della pratica all'Avvocatura	Gestione commerciale	Tempi di verifica della diffida			
<p>Azione giudiziaria proposta dall'Avvocatura al Tribunale: si chiede al giudice di emettere il provvedimento tale che accerti l'insussistenza dei presupposti per stare nel locale e che l'utente venga condannato al rilascio dell'immobile (sentenza di condanna al rilascio e riacquisizione dell'immobile). L'Avvocatura gestisce la fase in questione secondo il criterio cronologico, legato ai tempi di arrivo della pratica presso l'Avvocatura,rispetto alle scadenze che devono essere gestite dagli avvocati (termini di scadenza processuale) e dal loro carico di lavoro.</p>	Avvocatura	2 mesi			

Descrizione processo	input	output	attività vincolata	n. processi/ anno	Struttura competente	n. addetti
Predisposizione del Piano del fabbisogno triennale	analisi del personale	Delibera di approvazione	parzialmente	1	Gestione Risorse Umane	3

as is						
attività	Responsabilità	tempi esecuzione medi	valutazione rischio	misure specifiche	indicatori di monitoraggio	
Per elaborare il Piano viene effettuata un'analisi del personale al fine di individuare i dipendenti prossimi al collocamento in quiescenza nel corso del triennio successivo. Focalizzandosi sul <i>turn over</i> , ma anche sullo studio di eventuali spostamenti o sostituzioni, si riesce ad individuare le figure e i profili da dover assumere	Gestione Risorse Umane					
Lo studio è effettuato utilizzando come supporto il gestionale di gestione delle paghe il quale permette di individuare per ogni dipendente un valore minimo e massimo riferito alla data di pensionamento. Al gestionale accedono gli addetti dell'ufficio con un account personale a cui corrispondono diversi gradi di autorizzazione	Gestione Risorse Umane					
Per addvenire alla stesura del Piano del fabbisogno vengono prese in considerazione anche le richieste di fabbisogno inviate dai dirigenti al Responsabile del Personale durante l'anno	Dirigenti		Le richieste di fabbisogno possono essere inoltrate al Responsabile del personale durante tutto il corso dell'anno, ma non sussiste obbligo in capo ai dirigenti di inoltrare le esigenze entro termini utili alla predisposizione della programmazione del fabbisogno. Tale circostanza potrebbe ritardare i lavori di istruttoria, determinare dispersione di informazioni e minare la tracciabilità del processo	Comunicazione formale ai dirigenti per indicare un termine massimo e un canale di trasmissione unico delle esigenze di reclutamento, tale da consentire un corretto lavoro di istruttoria per la definizione del fabbisogno di personale	Comunicazione al RPCT entro il 28/02/2023 dell'avvenuto invio della comunicazione	
La programmazione, oltre all'analisi del fabbisogno, deve tener conto della disponibilità economica e deve attenersi alla previsione di spesa individuata per la redazione del Bilancio di previsione	Gestione Risorse Umane/Ufficio contabilità					
Il Piano, a firma del Direttore Generale (Responsabile del Personale) è inoltrato al CDA per l'approvazione	Direttore Generale (Responsabile del Personale)	Almeno 15 giorni prima della valutazione dei revisori				
Il Consiglio di Amministrazione approva il Piano, previo parere tecnico contabile dei revisori (i revisori verificano la tenuta del Bilancio rispetto alla maggiore spesa del personale)	CdA/Ufficio contabilità	entro il 31 dicembre di ogni anno				
Il Piano del fabbisogno, approvato con delibera del CdA, dettaglia le assunzioni da effettuare nel triennio e le rispettive modalità di reclutamento (concorso, mobilità, comando). Una volta approvato, le procedure di assunzione vengono attivate in accordo con quanto programmato	CdA					

Descrizione processo	input	output	attività vincolata	n. processi/ anno	Struttura competente	n. addetti
Procedure Ospitalità, Ampliamento Nucleo Familiare e Coabitazione finalizzata all'assistenza	Istanza da parte dell'assegnatario	Nota di accettazione/diniego	parzialmente	variabile	Ufficio Utenza (Benevento, Caserta) - Ufficio gestione utenza locativa (Napoli)	2 (Benevento) - 2 (Caserta) - 2 (Napoli)

as is						
attività	Responsabilità	tempi esecuzione medi	valutazione rischio	misure specifiche	indicatori di monitoraggio	
L'assegnatario che vuole effettuare richiesta di ampliamento del proprio nucleo familiare, di coabitazione a fini di assistenza o di ospitalità temporanea, deve presentare ad Acer apposita istanza, compilando la modulistica reperibile dal sito istituzionale e allegando fotocopia del proprio documento di identità e delle persone da inserire	Assegnatario		La mancanza di regole formali standardizzate tra i diversi dipartimenti di ACER, potrebbe essere un fattore abilitante di rischi corruttivi, in quanto potrebbe permettere l'offerta di servizi non uguali tra gli utenti ACER	Calendarizzazione di incontri tra gli uffici Utenze dei Dipartimenti Acer per programmare l'attività finalizzata all'unificazione delle procedure	Condivisione della calendarizzazione con il RPCT entro il 31/06/2023	
Per quanto concerne la richiesta di ampliamento del nucleo familiare, l'assegnatario invia anche l'eventuale documentazione comprovante quanto dichiarato. Per la richiesta di coabitazione finalizzata all'assistenza, deve inviare a corredo della domanda, la documentazione medica (certificazione ASL o della struttura pubblica competente) o il decreto di nomina tutore	Assegnatario					
Tutte le istanze, anche quelle pervenute brevi manu, sono acquisite a protocollo	Protocollo					
Una volta ricevuta la documentazione si avvia l'istruttoria effettuando le opportune verifiche sul possesso dei requisiti: verifiche del titolo legittimo di occupazione e sullo stato di famiglia, accertamento di mancanza di morosità, verifiche ipotecarie, indagini per accertare il nucleo familiare originario o l'eventuale presenza di ospite dichiarato in precedenza. Inoltre viene accertata l'adeguatezza della metratura dell'alloggio rispetto al nucleo da ospitare, secondo i parametri abitativi stabiliti dall'art 6 r.r. 28/10/2019 n. 11	Ufficio Utenza					
Al termine dell'istruttoria è inviata al richiedente una nota di accettazione o di diniego con raccomandata A/R. La lettera, che specifica le motivazioni dell'eventuale diniego, è a firma del Responsabile del Servizio e del Dirigente	Responsabile del Servizio - Dirigente					
Nel corpo della lettera è inoltre indicato l'importo delle spese istruttorie del procedimento addebitato nella successiva bolletta	Responsabile del Servizio - Dirigente		Acer ha determinato la tariffazione unica delle spese istruttorie per tutti i Dipartimenti, tranne per quanto concerne le tariffe per l'ospitalità temporanea e la coabitazione finalizzata all'assistenza. La mancanza di un tariffario ufficiale unico per le spese istruttorie di queste procedure, potrebbe permettere l'insorgere di episodi corruttivi, in quanto si potrebbero applicare tariffe non uguali per tutti gli utenti Acer	Definizione formale della tariffazione unica per le spese istruttorie delle procedure per la richiesta di ospitalità temporanea e coabitazione finalizzata all'assistenza	Invio al RPCT entro il 31/06/2023 del tariffario completo	
L'Ufficio Utenze effettua monitoraggio biennale degli elenchi di ospitalità in quanto per quanto concerne la coabitazione essa può protrarsi per un periodo superiore a due anni, solo previa richiesta di proroga e verifica dei requisiti. L'ospitalità temporanea, è invece ammessa per una durata massima anche non continuativa di due anni, e prorogabile previa richiesta al gestore per altri due anni	Ufficio Utenza					