



# **ANALISI DEL CONTESTO, DELLE ISTANZE DELLE PARTI INTERESSATE E VALUTAZIONE DEI RISCHI E DELLE OPPORTUNITÀ**

Edizione	Revisione	Data
1	0	23/04/2018

## **ANALISI DEL CONTESTO, DELLE ISTANZE DELLE PARTI INTERESSATE E VALUTAZIONE DEI RISCHI E DELLE OPPORTUNITA'**

*in Riferimento alle Norma*

UNI EN ISO 9001:2015

EDIZIONE N° 1		Oggetto	Sigla Responsabili di emissione		
Rev.	Data		ELABORATO Responsabil e Operativo Qualità	VERIFICATO Responsabi le Operativo Qualità	APPROVATO Direttore Generale / Presidente
0	23/04/2018	Prima edizione documento			
1					
2					
3					
4					



# **ANALISI DEL CONTESTO, DELLE ISTANZE DELLE PARTI INTERESSATE E VALUTAZIONE DEI RISCHI E DELLE OPPORTUNITÀ**

Edizione	Revisione	Data
1	0	23/04/2018

## **INDICE**

<b>1. ANALISI DEL CONTESTO .....</b>	<b>3</b>
1.1. CONTESTO INTERNO.....	3
1.1.1. <i>CONTESTO SOCIETARIO</i> .....	3
1.1.2. <i>CONTESTO ECONOMICO – FINANZIARIO</i> .....	7
1.2. CONTESTO ESTERNO .....	8
1.2.1. <i>CONTESTO SOCIO - ECONOMICO</i> .....	8
1.2.2. <i>CONTESTO NORMATIVO</i> .....	9
<b>2. INDIVIDUAZIONE DELLE PARTI INTERESSATE E DELLE LORO ASPETTATIVE.....</b>	<b>11</b>
<b>3. VALUTAZIONE DEI RISCHI E DELLE OPPORTUNITÀ AZIENDALI.....</b>	<b>14</b>

**Allegato: Tabella Valutazione dei Rischi e Opportunità**



# **ANALISI DEL CONTESTO, DELLE ISTANZE DELLE PARTI INTERESSATE E VALUTAZIONE DEI RISCHI E DELLE OPPORTUNITÀ**

Edizione	Revisione	Data
1	0	23/04/2018

## **1. ANALISI DEL CONTESTO**

La Norma UNI EN ISO 9001:2015 richiede alle Organizzazioni di definire il contesto in cui esse operano, attraverso la determinazione dei fattori esterni ed interni rilevanti per i loro obiettivi ed indirizzi strategici che influenzano la capacità di conseguire i risultati attesi.

Il Contesto Aziendale di riferimento della **Casa Livorno e Provincia (CASALP)** ed i principali fattori esterni ed interni, siano essi positivi che negativi, considerati rilevanti possono essere così riassunti:

<b>FATTORI INTERNI</b>	<b>FATTORI ESTERNI</b>
<b>CONTESTO SOCIETARIO</b>	<b>CONTESTO SOCIO - ECONOMICO</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Struttura organizzativa interna</li> <li>▪ Composizione e competenze tecniche del personale</li> <li>▪ Clima interno aziendale (cultura aziendale e sistema di valori)</li> <li>▪ Disponibilità di infrastrutture e risorse strumentali</li> <li>▪ Politiche e strategie aziendali</li> <li>▪ Norme, linee guida e modelli adottati dall'Organizzazione (es. Modello Organizzativo 231)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Situazione socio-economica del bacino di utenza capacità di reddito delle famiglie</li> <li>▪ Caratteristiche del bacino di utenza (composizione delle famiglie, disagio sociale, invecchiamento della popolazione, ecc.)</li> <li>▪ Mutazione delle esigenze dei Clienti/Utenti</li> <li>▪ Fenomeni migratori</li> </ul>
<b>CONTESTO ECONOMICO – FINANZIARIO AZIENDALE</b>	<b>CONTESTO NORMATIVO DI RIFERIMENTO</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Situazione economico – finanziaria aziendale (performance economiche)</li> <li>▪ Risorse economiche limitate rispetto ai fabbisogni (flussi finanziari insufficienti rispetto alle esigenze di spesa e non costanti)</li> <li>▪ Obbligo di equilibrio di bilancio</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ambito legislativo e normativo di riferimento</li> </ul>

Nei paragrafi successivi si passa ad effettuare un'analisi di tipo descrittivo dei singoli ambiti che costituiscono e caratterizzano il Contesto aziendale nel suo complesso.

### **1.1. CONTESTO INTERNO**

#### **1.1.1. Contesto Societario**

<b>DATI GENERALI</b>	
<b>Ragione Sociale:</b>	Casa Livorno e Provincia (CASALP)
<b>Forma Giuridica:</b>	Società per Azioni
<b>Data di costituzione:</b>	01/04/2004
<b>Sede legale e</b>	Viale I. Nievo, 57/61 - 57122 - Livorno
<b>Telefono:</b>	+39 0586 448611
<b>Fax:</b>	+39 0586 406063



## **ANALISI DEL CONTESTO, DELLE ISTANZE DELLE PARTI INTERESSATE E VALUTAZIONE DEI RISCHI E DELLE OPPORTUNITÀ**

Edizione	Revisione	Data
1	0	23/04/2018

<b>C.F. / P.IVA:</b>	01461610493
<b>N° iscrizione REA:</b>	129656 - 1/4/04
<b>Email:</b>	<a href="mailto:info@casalp.it">info@casalp.it</a>
<b>Pec:</b>	<a href="mailto:info.casalp@pec.it">info.casalp@pec.it</a>
<b>Web:</b>	<a href="http://www.casalp.it">www.casalp.it</a>

**CASALP Spa** è una Società a capitale totalmente pubblico costituita nel 2004 dai 20 Comuni della Provincia di Livorno, sulla base della L.R.T. n. 77/98.

Questa Legge ha riorganizzato il settore dell'Edilizia Residenziale Pubblica (E.R.P. ) in Toscana, strutturandolo in questo modo:

- la Regione è titolare delle funzioni attinenti la programmazione generale;
- i Comuni, singolarmente, sono proprietari di tutti gli alloggi ubicati nel proprio territorio e hanno la potestà esclusiva con riguardo alle funzioni inerenti il diritto all'alloggio;
- i Comuni, associati in ambiti individuati dalla Regione, sono titolari della gestione amministrativa, delle nuove realizzazioni, del recupero, manutenzione e gestione del patrimonio abitativo e in generale delle politiche della casa nell'intero ambito territoriale.

Il Consiglio della Regione Toscana, con Delibera n. 397 del 28 Dicembre 1999, ha individuato negli ambiti provinciali i "Livelli Ottimali di Esercizio" (L.O.D.E.) delle funzioni in materia di Edilizia Residenziale Pubblica.

In conseguenza di tale Delibera Regionale, i Comuni associati all'interno del L.O.D.E. Livornese sono tutti quelli della provincia di Livorno.

**Casa Livorno e Provincia (CASALP) S.p.A.** nasce, dunque, il 01/04/2004 a seguito della deliberazione del Consiglio Regionale n. 109 del 26/06/2002, che disciplina lo scioglimento delle A.T.E.R. (Azienda Territoriale per l'Edilizia Residenziale) quali aziende a loro volta sorte con la trasformazione dai vecchi I.A.C.P. (Istituti Autonomi Case Popolari).

I Comuni del L.O.D.E. Livornese, con riferimento alle disposizioni di cui all'art. 5 della citata legge regionale, hanno convenuto di organizzare, tramite Società per azioni a totale capitale pubblico, le seguenti attività di gestione:

- Amministrazione, gestione, manutenzione e recupero del patrimonio di E.R.P. sulla base di un contratto di servizio stipulato tra il L.O.D.E. Livornese ed il soggetto gestore;
- Acquisizione o realizzazione e successiva amministrazione e gestione di nuovo patrimonio di E.R.P. ;
- Eventuali interventi di recupero e di ristrutturazione urbanistica, operando direttamente ovvero promovendo la costituzione di Società di trasformazione urbana ai sensi dell'art. 120 TUEL;
- Eventuali interventi diretti, nell'ambito dell'edilizia residenziale, edilizia convenzionata o sovvenzionata, alla realizzazione di alloggi, comunque destinati al mercato delle locazioni private, secondo la legislazione vigente, per conto dei comuni associati, di altri soggetti pubblici o privati, di cooperative edilizie ed anche in proprio;
- Tutte le attività strumentali per la realizzazione dei compiti di tutto quanto sopra.



## ***ANALISI DEL CONTESTO, DELLE ISTANZE DELLE PARTI INTERESSATE E VALUTAZIONE DEI RISCHI E DELLE OPPORTUNITÀ***

Edizione	Revisione	Data
1	0	23/04/2018

Le altre attività caratteristiche dell'Azienda sono rappresentate da:

- amministrazioni dei servizi condominiali;
- gestione tecnico - amministrativa del patrimonio non di E.R.P. di proprietà della Società;
- gestione dell'Agenzia per l'Affitto;
- nuove realizzazioni immobiliari per conto proprio.

La Società è amministrata da un Consiglio di Amministrazione, composto da cinque membri, cui competono tutte le operazioni necessarie per l'attuazione dell'oggetto sociale con le limitazioni previste dallo Statuto Sociale relative ai necessari atti d'indirizzo dell'Assemblea, in ottemperanza alla normativa sulle società " in house providing".

Il Presidente assicura la rappresentanza legale dell'Azienda; presiede il Consiglio di Amministrazione ed ha il potere di iniziativa nelle materie di competenza di quest'ultimo.

Al Presidente sono state inoltre delegate, dal Consiglio di Amministrazione, i poteri di ordinaria e straordinaria amministrazione nell'ambito dell'Edilizia Residenziale Pubblica, nonché quelli di ordinaria amministrazione negli altri ambiti.

All'Assemblea dei Soci spettano i poteri attribuiti alla stessa dal Codice Civile, nonché gli atti di indirizzo sulle funzioni del Consiglio di Amministrazione.

Il Direttore è nominato dal Consiglio di Amministrazione e si avvale della collaborazione di Dirigenti. Spetta al Direttore la gestione operativa della Società, e svolge la funzione di segretario del Consiglio di Amministrazione.

Il Collegio dei Sindaci svolge i compiti di cui all'articolo 2403 del Codice civile, esercitando i controlli di regolarità contabile ed amministrativa, oltre alle funzioni di Organismo di Vigilanza ai sensi del Decreto Legislativo n. 231 del 2001.

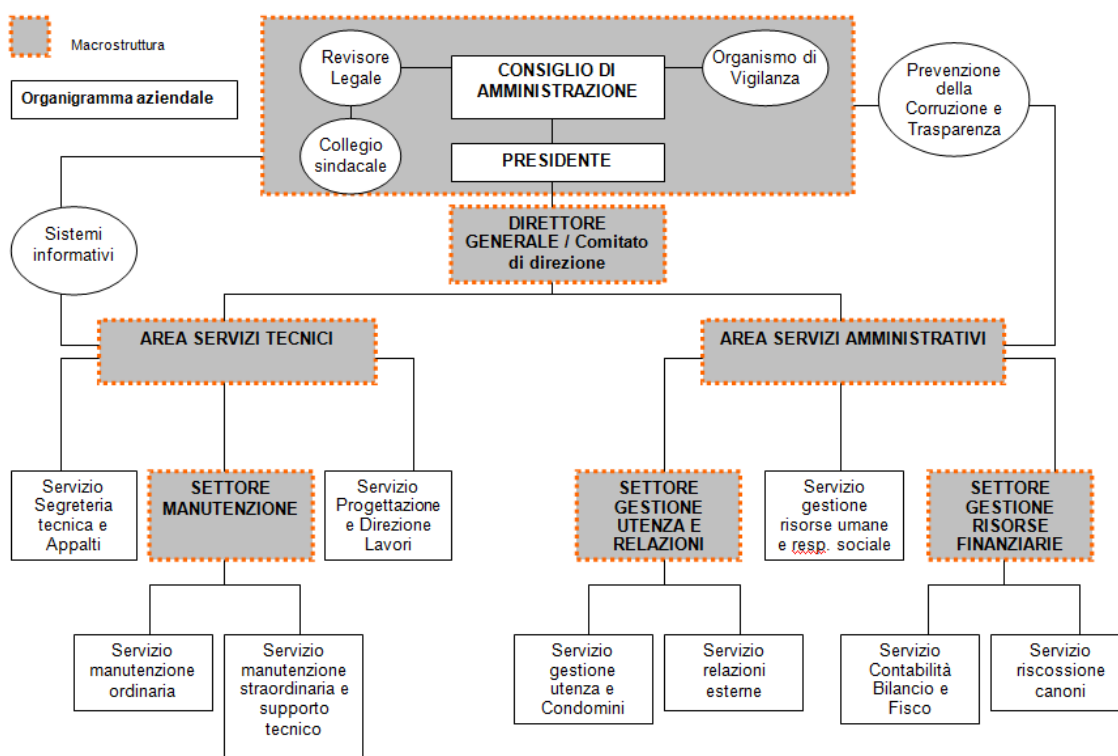
Il Revisore Legale dei Conti, persona o società nominata dall'Assemblea, che svolge i compiti di verifica della regolare tenuta della contabilità sociale e della correttezza della redazione del bilancio di esercizio.

L'esercizio delle funzioni dell'Azienda è disciplinato dalle norme di settore, programmato attraverso obiettivi generali predisposti sulla base delle risorse disponibili ed in coerenza agli indirizzi espressi dal LODE Livornese.

L'organizzazione di **CASALP S.p.A.** è articolata secondo figure e ruoli che ne identificano le responsabilità di struttura e di processo. Ciò al fine di condividere pienamente e facilmente le attività dell'azienda e favorire la diffusione di un modello organizzativo volto al miglioramento della qualità finale dei prodotti/servizi forniti.

L'attuale organigramma dell'Azienda vede una suddivisione fra Area dei Servizi Tecnici ed Area dei Servizi Amministrativi.

Edizione	Revisione	Data
1	0	23/04/2018



L'area dei servizi tecnici è articolata in settore manutenzione, servizio segreteria tecnica e appalti e servizio progettazione e direzione lavori. Il settore manutenzione è articolato in servizio manutenzione ordinaria e servizio manutenzione straordinaria e supporto tecnico

L'area dei servizi amministrativi è articolata in settore gestione utenza e relazioni, servizio gestione risorse umane e responsabilità sociale e settore gestione risorse finanziarie. Il settore gestione utenza e relazioni è articolato in servizio gestione utenza e servizio relazioni esterne, mentre il settore gestione risorse finanziarie è articolato in servizio contabilità, bilancio e fisco e servizio contenzioso utenti e condomini.

Alle diverse unità organizzative sono assegnati i singoli Dipendenti; le uniche responsabilità formalmente attribuite sono quelle relative ai Dirigenti.

L'Azienda, a partire dal 2007 ha adottato un sistema di Gestione della Qualità, certificato in conformità alle norme UNI EN ISO 9001 dal Dasa-Rägister nel seguente campo di applicazione:

**PROGETTAZIONE E DIREZIONE LAVORI PER MANUTENZIONE, RECUPERO, NUOVA REALIZZAZIONE DI ALLOGGI PER L'EDILIZIA RESIDENZIALE PUBBLICA (E.R.P.) E IL MERCATO DELLE ABITAZIONI**

**CASALP S.p.A.**, inoltre, ha implementato un Modello Organizzativo conforme al D.Lgs. 231/2001 per controllare i reati commessi da amministratori o dipendenti nell'interesse o a vantaggio della Società, al quale si affianca l'adozione di un Piano Anticorruzione, secondo la L. 190/2012 e s.m.i., volto a prevenire i reati commessi a vantaggio dei singoli, in danno della società.



## **ANALISI DEL CONTESTO, DELLE ISTANZE DELLE PARTI INTERESSATE E VALUTAZIONE DEI RISCHI E DELLE OPPORTUNITÀ**

Edizione	Revisione	Data
1	0	23/04/2018

### **1.1.2. Contesto Economico – Finanziario**

**CASALP**, in quanto società per Azioni, è un soggetto di diritto privato che, nello svolgimento dell'attività principale di gestione dell'Edilizia Residenziale Pubblica, è comunque sottoposto a tutti i vincoli della legislazione in materia.

Tale legislazione e l'intero impianto tecnico normativo di riferimento, varato dalla Regione Toscana prima della trasformazione delle ATER in Società per azioni, crea molti problemi all'attività del Soggetto Gestore, obbligato all'equilibrio di bilancio ed all'efficienza ed efficacia dell'azione. Particolarmente significativo è il mancato riconoscimento della compensazione dei costi sociali di servizi pubblici con forti connotati di socialità e quello della limitazione dell'autonomia gestionale del Soggetto Gestore, contrastante con le responsabilità anche di tipo civile e penale che gravano sui di lui.

Le rigidità di tale impianto non offrono spazi alle innovazioni che sarebbero necessarie e si traducono in aspetti negativi che contribuiscono a rallentare le attività ed appesantiscono i servizi.

I vincoli normativi producono effetti negativi rispetto:

- ⇒ all'equilibrio economico-finanziario del settore, reso precario da un rapporto entrate ed uscite sbilanciato;
- ⇒ all'andamento dei lavori di manutenzione straordinaria, recupero e nuova costruzione.

Le **entrate** da canoni d'affitto e da introiti delle vendite, da destinare, rispettivamente, alla gestione ed alla manutenzione ordinaria degli alloggi alla manutenzione straordinaria, al recupero ed alle nuove costruzioni, sono definite per legge e, dunque, predeterminate e rigide.

Le **uscite**, rapportate al mercato, sono, invece, flessibili in continuo aumento (prezzi dei beni e servizi da acquistare, stipendi del personale).

Prendendo, tuttavia, spunto dall'ultimo Bilancio Sociale pubblicato e analizzando il processo di formazione del Valore Aggiunto, ovvero la ricchezza prodotta dall'azienda e la sua distribuzione tra gli Stakeholders, cioè tutti coloro che, a vario titolo, hanno un rapporto di "scambio" con **CASALP** (gli assegnatari- utenti, gli azionisti e finanziatori, i Comuni e la Regione, l'Amministrazione finanziaria, il complesso delle imprese fornitrici, i dipendenti), classificato secondo i principi del GBS (Gruppo di studio per il Bilancio Sociale in Italia), risulta che, in un arco temporale di media durata, l'andamento delle singole remunerazioni, registra un significativo trasferimento di valore aggiunto dalle imprese a favore dell'utenza.

Nella distribuzione del Valore Aggiunto, i maggiori beneficiari della ricchezza prodotta sono gli utenti per oltre il 40%, che infatti utilizzano l'alloggio a canoni parametrati sul reddito familiare, lontani dai canoni medi del settore immobiliare.

Tale incremento sta a significare che la gestione è riuscita a convogliare tutti i benefici prodotti dalle attività Aziendali verso gli utilizzatori degli alloggi E.R.P. quindi verso la parte più socialmente in sofferenza.

Per i dettagli si rimanda all'ultimo Bilancio Sociale pubblicato relativo al biennio 2015 – 2016, pubblicato sul sito internet aziendale.

Edizione	Revisione	Data
1	0	23/04/2018

## 1.2. CONTESTO ESTERNO

### 1.2.1. Contesto Socio - Economico

Dall'analisi del VI Rapporto regionale sulla condizione abitativa "Abitare in Toscana – 2017", emerge che gli ultimi anni sono stati caratterizzati da un contesto macro economico in evoluzione, caratterizzato da profonde trasformazioni del tessuto sociale portate da fenomeni sia di carattere endogeno che esogeno.

L'ultimo rapporto IRPET sulla situazione economica della Toscana, presentato a luglio 2017, ci dice che negli anni della crisi sono aumentate le disuguaglianze e la povertà; la povertà assoluta è cresciuta, su base familiare, dal 2% (2008) al 3,2% (2015): oggi in Toscana ci sono 53 mila famiglie e 120 mila individui poveri.

L'abitazione assume un ruolo cruciale nell'accentuare tali situazioni di fragilità economica, in chi una casa non ce l'ha e ha difficoltà a rivolgersi al mercato degli affitti, oppure determinare un maggiore benessere in quei nuclei familiari che possono avere accesso ad una abitazione a condizioni non eccessivamente impattanti sulle disponibilità economiche.

Da un'analisi del quadro sociale nazionale si rilevano le seguenti peculiarità, riscontrabili anche nella Provincia di Livorno:

- ⇒ Aumento delle famiglie monofamiliari (come conseguenza della polverizzazione dei nuclei e il progressivo indebolimento delle reti di sostegno familiari, amicali e/o di altro tipo, che in precedenza avevano invece svolto un importante ruolo ausiliare rispetto alle politiche sociali)
- ⇒ Aumento delle famiglie numerose (specialmente per effetto dell'immigrazione)
- ⇒ Diminuzione della capacità di reddito delle famiglie (crisi economica, aumento della disoccupazione, precarietà del lavoro, ecc.)
- ⇒ Aumento dei casi di disagio sociale
- ⇒ Aumento della popolazione anziana

A ciò possono aggiungersi anche altri parametri, meno avvertiti in provincia, quali:

- ⇒ Lavoratori in mobilità
- ⇒ Studenti fuori sede

In tale contesto, la disponibilità di un'abitazione dignitosa e confacente alle caratteristiche ed esigenze del nucleo familiare che la vive rappresenta uno degli elementi imprescindibili per la qualità della vita e l'inclusione sociale degli individui. In accordo con tale ruolo, quindi, le politiche abitative costituiscono un'area fondamentale del sistema di welfare state.

In contrasto con tale esigenza, come già accennato, si rileva che:

- ⇒ Da qualche tempo, il patrimonio abitativo di E.R.P. risulta insufficiente rispetto al bisogno di casa emergente, a fronte anche della crescente richiesta da parte di cittadini extracomunitari e della crisi economica nazionale, che ha reso più pressante la richiesta di interventi nel campo delle politiche abitative.





## **ANALISI DEL CONTESTO, DELLE ISTANZE DELLE PARTI INTERESSATE E VALUTAZIONE DEI RISCHI E DELLE OPPORTUNITÀ**

Edizione	Revisione	Data
1	0	23/04/2018

- ⇒ Accanto alla “domanda” classica di chi non ha una abitazione in cui vivere, è aumentata la domanda di chi una casa ce l’ha, ma ha difficoltà a pagare l’affitto o la rata del mutuo (è la cosiddetta “fascia grigia”, che non può accedere all’E.R.P. ma non riesce nemmeno a sostenere interamente i canoni di mercato).
- ⇒ Contemporaneamente, le risorse pubbliche destinate alle nuove costruzioni di E.R.P. o alla ristrutturazione di fabbricati esistenti, sono venute via via riducendosi, obbligando quindi gli enti locali ad elaborare strategie plurilivello.

In questo scenario si inserisce la Mission di **CASALP** nella Provincia di Livorno, che si sostanzia nella erogazione di servizi rivolti al settore abitativo, prioritariamente, all’Edilizia Residenziale Pubblica, ma anche al mercato delle abitazioni. Nell’attuale contesto economico e sociale la visione della Società è concentrata sulla adozione di tutte le misure necessarie ad incrementare le risposte fornite a cittadini che, in misura sempre maggiore, avanzano richieste di aiuto.

Pur se il complesso ed articolato quadro normativo a cui la Società è sottoposta ne limita fortemente l’autonomia gestionale, **CASALP** comunque si propone ancora come Soggetto propositivo ed attuatore dell’auspicata evoluzione dell’Edilizia Residenziale Pubblica verso l’Edilizia Sociale, che comprende anche alloggi da affittare a canone concordato.

La difficoltà nel poter fare affidamento su risorse economiche accettabili, che alimentino costantemente i fabbisogno aziendali costituiscono, tuttavia, un freno allo svolgimento di alcune attività.

I flussi finanziari insufficienti e non regolari impattano non solo sulla possibilità di realizzare investimenti in nuove costruzioni ma anche sugli interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria.

In conseguenza di ciò, si riducono gli interventi di ripristino sugli alloggi gestiti dalla Società che, di conseguenza, non rientrano più nella disponibilità dei Comuni per l’assegnazione alle graduatorie E.R.P..

Tale fenomeno è del tutto incompatibile con la fisiologica richiesta di alloggi che, in presenza della contingente e diffusa situazione di emergenza abitativa, ha subito negli ultimi anni un sensibile e significativo aumento.

In considerazione di tale situazione, la Società ha provveduto nella seconda metà dell’esercizio 2015 a destinare una quota residuale delle risorse del Budget al ripristino di alloggi di risulta, per un importo totale di circa 210 mila euro (dati estratti dall’ultimo Bilancio Sociale pubblicato, relativo al biennio 2015 – 2016).

Occorrerà comunque definire strategie atte a garantire una disponibilità costante di risorse durante l’esercizio finanziario, anche prevedendo il ricorso a risorse del bilancio della Società.

### **1.2.2. Contesto Normativo**

Come già riportato, l’ambito normativo generale di riferimento per la Società trova le sue origini nella L.R. Toscana n. 77/98, che ha riorganizzato il settore dell’Edilizia Residenziale Pubblica (E.R.P.) in Toscana, passata in gestione dalle A.T.E.R. (Azienda Territoriale per l’Edilizia Residenziale) ai Comuni competenti per territorio.



## ***ANALISI DEL CONTESTO, DELLE ISTANZE DELLE PARTI INTERESSATE E VALUTAZIONE DEI RISCHI E DELLE OPPORTUNITÀ***

Edizione	Revisione	Data
1	0	23/04/2018

Ciò ha richiesto l'adeguamento strutturale dei Soggetti Gestori che hanno individuato nel LODE (Livello Ottimale di Esercizio) la loro struttura operativa comune, che hanno portato alla nascita di **Casa Livorno e Provincia (CASALP) S.p.A.** il 01/042004.

A modificare parzialmente la disciplina in tema di Edilizia Residenziale Pubblica è intervenuta la recente Legge Regionale n. 41 del 2015, che modifica alcuni snodi funzionali delle dinamiche in atto tra Ente Gestore, Comuni ed utenti destinatari del servizio, rendendo necessario tra i soggetti istituzionali un più stretto rapporto di confronto e collaborazione.

Essendo una Società a capitale totalmente pubblico, l'Azienda ricade anche nell'applicazione della normativa Anticorruzione disciplinata dalla Legge 190/2012, che ha introdotto specifici adempimenti fra cui la nomina di un Responsabile dell'Anticorruzione e la predisposizione di un Piano Triennale per la Prevenzione della Corruzione.

Avendo, inoltre, implementato un Modello Organizzativo conforme al D.Lgs. 231/2001 per controllare i reati commessi da amministratori o dipendenti nell'interesse o a vantaggio della Società, CASALP è soggetta anche a questa normativa.

La Norma UNI EN ISO 9001 nelle sue versioni aggiornate, infine, disciplina l'ambito di gestione delle attività aziendali, poiché la Società ha deciso volontariamente di ottenere e mantenere la Certificazione del proprio Sistema di Gestione per la Qualità.



## **ANALISI DEL CONTESTO, DELLE ISTANZE DELLE PARTI INTERESSATE E VALUTAZIONE DEI RISCHI E DELLE OPPORTUNITÀ**

Edizione	Revisione	Data
1	0	23/04/2018

### **2. INDIVIDUAZIONE DELLE PARTI INTERESSATE E DELLE LORO ASPETTATIVE**

Secondo le indicazioni della norma ISO 9001:2015 per **PARTI INTERESSATE** si intendono persone o organizzazioni che possono influenzare, essere influenzati da o percepire se stessi come influenzati da una decisione o attività dell'Organizzazione. Tali parti aggiungono valore all'Organizzazione o subiscono gli effetti delle attività all'interno dell'Organizzazione.

La norma richiede, quindi, che vengano individuate le parti interessate rilevanti per il Sistema Qualità e i loro requisiti, in quanto le une e gli altri possono avere effetti sulla capacità dell'organizzazione di fornire con regolarità prodotti e servizi conformi, purché esse siano conosciute.

Di seguito si presenta la mappatura delle **PARTI INTERESSATE** note e considerate rilevanti:

CONTESTO AZIENDALE				
PARTI INTERESSATE	SOCIETÀ	SOCIO - ECONOMICO	ECONOMICO – FINANZIARIO	NORMATIVO
	Soci (Comuni)	Utenti	Utenti	Enti Legislativi /
	Dipendenti	Sindacati dell'utenza	Fornitori	Ente di Certificazione
	Sindacati dei dipendenti	Istituzioni locali ed enti di governo del		
	Fornitori			
	Soggetti privati proprietari di immobili			

A seguire, l'**ANALISI DEI BISOGNI ED ASPETTATIVE RILEVANTI DELLE PARTI INTERESSATE** precedentemente individuate:

CONTESTO SOCIETARIO	
PARTE INTERESSATA	BISOGNI ED ASPETTATIVE RILEVANTI
<p><b>Soci (Comuni)</b></p> <p>In quanto Soci e Proprietari del patrimonio immobiliare di ERP, adottano tutti gli atti idonei al raggiungimento degli obiettivi e delle finalità della Società, nel quadro degli indirizzi strategici generali ed in attuazione delle Politiche relative all'Edilizia Residenziale Pubblica.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Soddisfazione dei cittadini in relazione alle attività e ai servizi d ERP</li> <li>▪ Conseguimento di obiettivi strategici (es. nessun alloggio pubblico sfitto, raggiungimento risultato economico, riduzione costi gestione casa, riduzione morosità e contenzioso, ecc.)</li> <li>▪ Risultato positivo di esercizio</li> <li>▪ Attuazione di nuovi interventi immobiliari sul territorio (nuove realizzazioni, riqualificazione del patrimonio esistente, riqualificazione energetica edifici, ecc.)</li> </ul>



## **ANALISI DEL CONTESTO, DELLE ISTANZE DELLE PARTI INTERESSATE E VALUTAZIONE DEI RISCHI E DELLE OPPORTUNITÀ**

Edizione	Revisione	Data
1	0	23/04/2018

<b>Dipendenti</b>	Risorsa umana primaria destinata allo svolgimento delle essenziali mansioni cui la Struttura Sociale è preposta.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Tutela delle condizioni di sicurezza del lavoro</li> <li>▪ Garanzia e continuità del posto di lavoro</li> <li>▪ Stabilità economica e giusta retribuzione</li> <li>▪ Ambiente di lavoro sereno e non discriminatorio</li> <li>▪ Esigenze formative</li> </ul>
<b>Sindacati dei dipendenti</b>	Organizzazioni sindacali operanti in rappresentanza dei lavoratori con pieno riconoscimento.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Rispetto delle pari opportunità</li> <li>▪ Rispetto dei requisiti del CCNL</li> </ul>
<b>Fornitori prodotti / servizi</b>	Soggetti erogatori di prestazioni di beni o servizi (Ditte e/o Professionisti) necessari al funzionamento ed alla attività di Casalp.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Rispetto delle condizioni di fornitura concordate (qualità dei prodotti / servizi, pagamenti puntuali)</li> <li>▪ Affidamenti trasparenti</li> </ul>
<b>Soggetti privati proprietari di immobili</b>	Privati che offrono il proprio patrimonio immobiliare per la locazione a canone concordato ("Agenzia per l'Affitto").	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Salvaguardia del valore del proprio patrimonio (integrità degli edifici, decoro, ecc.)</li> </ul>
<b>CONTESTO ECONOMICO - SOCIALE</b>		
<b>PARTE INTERESSATA</b>		<b>BISOGNI ED ASPETTATIVE RILEVANTI</b>
<b>Utenti</b>	Destinatari del servizio abitativo primario (diritto alla Casa), secondario (manutenzione alloggi) ed accessorio (servizi condominiali)	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Fabbisogni abitativi a condizioni agevolate</li> <li>▪ Necessità di alloggi più adeguati alle mutate o particolari condizioni di salute e di vita (es. anziani, disabili, ecc.)</li> <li>▪ Necessità di aiuto iniziale per rendersi autonome delle giovani coppie;</li> <li>▪ Garanzia di assegnazioni trasparenti</li> <li>▪ Prontezza di interventi manutentivi</li> <li>▪ Domanda di alloggi da parte di cittadini con disponibilità economiche per pagare un affitto ma che incontrano difficoltà ad ottenere un alloggio (es. immigrati, lavoratori fuori sede, ecc.)</li> <li>▪ Soggetti colpiti da calamità naturali soggetti ad emergenza abitativa (es., alluvione)</li> </ul>
<b>Sindacati dell'utenza</b>	Strutture collettive a carattere sindacale riconosciute come interlocutrici a tutela degli assegnatari	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Garanzia di assegnazioni trasparenti</li> <li>▪ Rispetto dei principi di equità e di non discriminazione</li> </ul>



## **ANALISI DEL CONTESTO, DELLE ISTANZE DELLE PARTI INTERESSATE E VALUTAZIONE DEI RISCHI E DELLE OPPORTUNITÀ**

Edizione	Revisione	Data
1	0	23/04/2018

<b>Istituzioni locali ed enti di governo del territorio</b>	Interessati alla corretta gestione delle strutture e dei servizi destinati alla emergenza abitativa del proprio territorio di riferimento, affidati all'Organizzazione.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Contrasto del disagio sociale</li> <li>▪ Assegnazioni trasparenti (prevenzione del conflitto con la cittadinanza / utenza)</li> </ul>
<b>CONTESTO ECONOMICO – FINANZIARIO</b>		
<b>PARTE INTERESSATA</b>		<b>BISOGNI ED ASPETTATIVE RILEVANTI</b>
<b>Utenti</b>	Destinatari del servizio abitativo primario (diritto alla Casa), secondario (manutenzione alloggi) ed accessorio (servizi condominiali)	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Tariffe agevolate, dilazioni nel pagamento dei canoni, ecc.</li> <li>▪ Misure per la prevenzione della morosità</li> </ul>
<b>Fornitori</b>	Le condizioni di pagamento applicate dai fornitori (modalità e tempi) possono influenzare il ciclo economico – finanziario aziendale.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Pagamenti dilazionati e rateizzati dei prodotti / servizi forniti.</li> </ul>
<b>CONTESTO NORMATIVO</b>		
<b>PARTE INTERESSATA</b>		<b>BISOGNI ED ASPETTATIVE RILEVANTI</b>
<b>Enti Normativi</b>	I requisiti delle norme volontarie e di legge cogenti governano l'intera attività aziendale e, di conseguenza, il Sistema di Gestione.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Rispetto della normativa vigente ed applicabile alla Società</li> <li>▪ Trasparenza amministrativa</li> <li>▪ Contrasto dei fenomeni corruttivi</li> </ul>
<b>Ente di Certificazione e ACCREDIA</b>	L'Organizzazione ha scelto volontariamente il percorso della certificazione qualità, pertanto, ricomprende tra le proprie parti interessate anche l'Ente di Certificazione e, di conseguenza, l'Organismo di Accreditamento.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Rispetto dei regolamenti di certificazione</li> </ul>

Edizione	Revisione	Data
1	0	23/04/2018

### 3. VALUTAZIONE DEI RISCHI E DELLE OPPORTUNITÀ AZIENDALI

Sulla base dei contenuti dell'Analisi del Contesto e dell'esame delle istanze rilevanti delle Parti Interessate che possono influenzare il Sistema di Gestione per la Qualità, precedentemente riportata, l'Organizzazione ha effettuato la mappatura dei processi aziendali (allegato C MQ "Scema interazione Processi"), con la quale sono stati identificati fra l'altro i principali rischi e le opportunità ad essi connessi.

Individuati in questo modo rischi ed opportunità, si procede in questa sede alla ponderazione degli stessi (valutazione dell'indice di significatività), applicando la metodologia illustrata nella Procedura Gestionale PG25 "Valutazione dei rischi e delle opportunità", basata sull'analisi della Probabilità o frequenza (P) di accadimento di un evento che può provocare un impatto e della Intensità o magnitudo (I) delle sue conseguenze, da intendersi esse sia in senso positivo (beneficio) che negativo (danno).

Dal prodotto di questi due fattori si determina l'**Indice di Significatività (S)**:

$$S = P \times I$$

Dove **S** è la Significatività, **P** la Probabilità di accadimento dell'evento e **I** la relativa Intensità delle sue conseguenze (sia in senso positivo che negativo).

Dalla combinazione del valore dei due parametri di seguito riportati si ottiene una graduatoria dell'Indice di Significatività (S):

LIVELLO DI PROBABILITÀ	LIVELLO DI INTENSITÀ
Improbabile (1)	Lieve (1)
Poco probabile (2)	Medio (2)
Probabile (3)	Intenso (3)
Molto probabile (4)	Molto intenso (4)

INDICE DI SIGNIFICATIVITÀ (S = P x I):				
Priorità di attenzione / azioni nell'ambito dei pericoli.				
Intensità Probabilità	I = 1	I = 2	I = 3	I = 4
P = 4	4	8	12	16
P = 3	3	6	9	12
P = 2	2	4	6	8
P = 1	1	2	3	4

Ponderando la probabilità e gravità per ciascun rischio ed opportunità connesso ai processi aziendali ed unendo fra loro i dati, si ottiene una classificazione degli stessi basata all'indice di significatività, così come riportato in modo schematico nella tabella allegata al presente documento.



## ***ANALISI DEL CONTESTO, DELLE ISTANZE DELLE PARTI INTERESSATE E VALUTAZIONE DEI RISCHI E DELLE OPPORTUNITÀ***

Edizione	Revisione	Data
1	0	23/04/2018

La significatività dei rischi / opportunità così stabilita diventa il punto di partenza per la Direzione per definire, in sede di Riesame annuale del Sistema Qualità, le modalità di trattamento degli stessi e per programmare le opportune azioni di miglioramento.

Questa valutazione sarà oggetto di revisione in relazione al mutamento delle condizioni che l'hanno determinata.