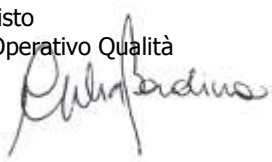
Gestione anagrafe utenza

	DATA	**APPROVAZIONE** Responsabile AREA GESTIONALE	**AUTORIZZAZIONE** Il Coordinatore Generale
EMISSIONE	21/12/2009		
1^ REVISIONE	20/10/2011		
2^ REVISIONE	23/05/2016		
3^ REVISIONE			

Visto
Responsabile Operativo Qualità



0. TABELLA DELLE REVISIONI 3
1. SCOPO 4
2. CAMPO DI APPLICAZIONE 4
3. DEFINIZIONI 4
4. RIFERIMENTI 4
5. FORNITORI 4
6. INPUT DEL PROCESSO 4
7. OUTPUT DEL PROCESSO 4
8. CLIENTI DEI SERVIZI 5
9. FASI E ATTIVITA' 6
9.1. Nuovi nuclei assegnatari 6
9.1.1 A1 Inserimento dati nuovo assegnatario e calcolo del canone 6
9.2. Variazioni 7
9.2.1 A1 Verifica richiesta e variazione anagrafe utenza 7
9.2.2 A2 Calcolo nuovo canone 8
9.3. Verifica biennale anagrafe utenza ex L. 96/96 8
9.3.1 A1 Predisposizione richiesta ed invio verifica biennale 9
9.3.2 A2 Verifica documentazione ricevuta 9
9.3.3 A3 Inserimento dati ricevuti 9
9.3.4 .A4 Calcolo dei canoni aggiornati 9
10. RESPONSABILITA' 9
11. PARAMETRI DI CONTROLLO 10
12. DOCUMENTI DI REGISTRAZIONE E ARCHIVI DI RIFERIMENTO 10

0. TABELLA DELLE REVISIONI

REVISIONE		NATURA DELLE MODIFICHE APPORTATE	PARTI INTERESSATE	
N.	DATA		SEZ.	PAG.
01	20/10/2011	Modifiche conseguenti alla riorganizzazione aziendale	9	6, 7, 8, 9
			10	9, 10
			11	10
02	23/05/2016	Inserimento nuovo logo aziendale e logo qualità		
		Aggiornamento riferimenti normativi	4	4
			9.2.1	7
		Aggiunta modello alla procedura per aggiornamento normativo	12	10

1. SCOPO

Scopo del presente processo è quello di:

Mantenere aggiornata l'anagrafe dell'utenza inserendo le informazioni anagrafiche dei nuovi nuclei assegnatari e le variazioni degli utenti gia residenti negli alloggi.

2. CAMPO DI APPLICAZIONE

La procedura si applica:

- in caso di nuova assegnazione
- in presenza di variazioni del nucleo familiare richiesta da parte dell'utente interessato
- a seguito di controlli anagrafici e reddituali dell'Ufficio

3. DEFINIZIONI

Anagrafe utenza: database aziendale contenente i dati anagrafici e reddituali dei nuclei familiari assegnatari.

4. RIFERIMENTI

- Art . 18 LEGGE REGIONALE 20 dicembre 1996, n. 96 e successive modifiche
- Del. CdA n. 39 del 03/12/2009 Regolamento interno per la determinazione del Canone di locazione
- Decisione del LODE del 19/10/2009
- Del. CdA n. 15 del 23/03/2016 precisazioni in merito alla Del. CdA n. 39 del 03/12/2009

5. FORNITORI

- Comuni
- Utenti

6. INPUT DEL PROCESSO

- Assegnazione alloggio
- Comunicazione assegnatario

7. OUTPUT DEL PROCESSO

- Inserimento anagrafico

- Variazione anagrafica
- Nulla osta variazione
- Variazione canone di locazione

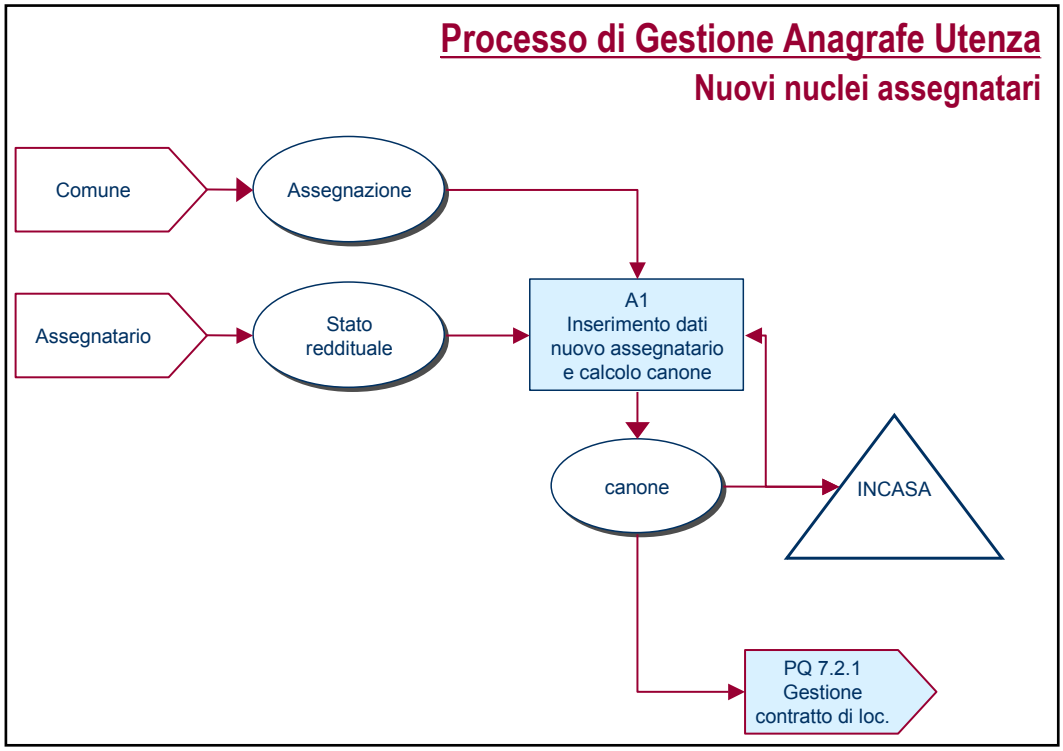
8. CLIENTI DEI SERVIZI

- Assegnatari

9. FASI E ATTIVITA'

Il processo si divide nelle fasi di seguito schematizzate e descritte.

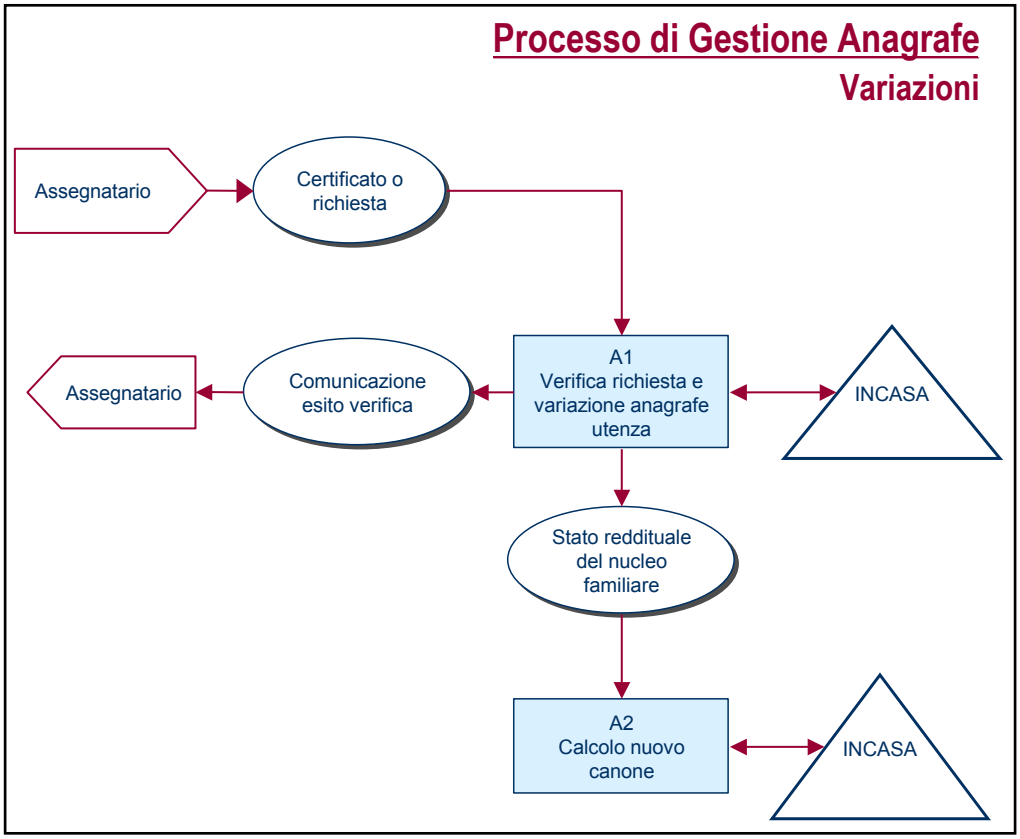
9.1. Nuovi nuclei assegnatari



9.1.1 *A1 Inserimento dati nuovo assegnatario e calcolo del canone*

L'Addetto dell'Area Gestionale inserisce nell'archivio INCASA i dati anagrafici e reddituale del nucleo assegnatario, associando questi dati ai dati dell'immobile assegnato, già presente in INCASA. La procedura informatica effettua il calcolo del canone, che dopo un controllo di tutti i dati inseriti viene registrato nell'archivio bollettazione e nell'archivio contratti di INCASA.

9.2. Variazioni



9.2.1 *A1 Verifica richiesta e variazione anagrafe utenza*

L'assegnatario può richiedere una variazione del nucleo familiare inserito nell'anagrafe utenza, compilando il Mod. 7.2.2.1 "Variazione nucleo familiare" e/o un ricalcolo del canone di locazione in funzione dello stato reddituale dell'anno precedente, compilando il Mod. 7.2.2.2 " Istanza di calcolo del canone", o nei casi previsti dalla Del. CdA n. 39 del 03/12/2009 "Regolamento interno per la determinazione del Canone di locazione" e dalla Del. CdA n. 15 del 23/03/2016, utilizzando il Mod. 7.2.2.3 "Istanza di rideterminazione dl canone di locazione".

Le variazioni del nucleo familiare possono consistere in aumento o diminuzione dei componenti il nucleo familiare stesso. Le istanze di calcolo del canone possono essere contestuali alla richiesta di variazione del nucleo familiare, oppure dovute a modifica in diminuzione del reddito complessivo del nucleo.

L'Addetto dell'Area Gestionale verifica che la dichiarazione dello stato reddituale comprenda tutti i componenti del nucleo e che sia completa di tutti gli elementi necessari (fotocopia documenti di identità, firma del dichiarante).

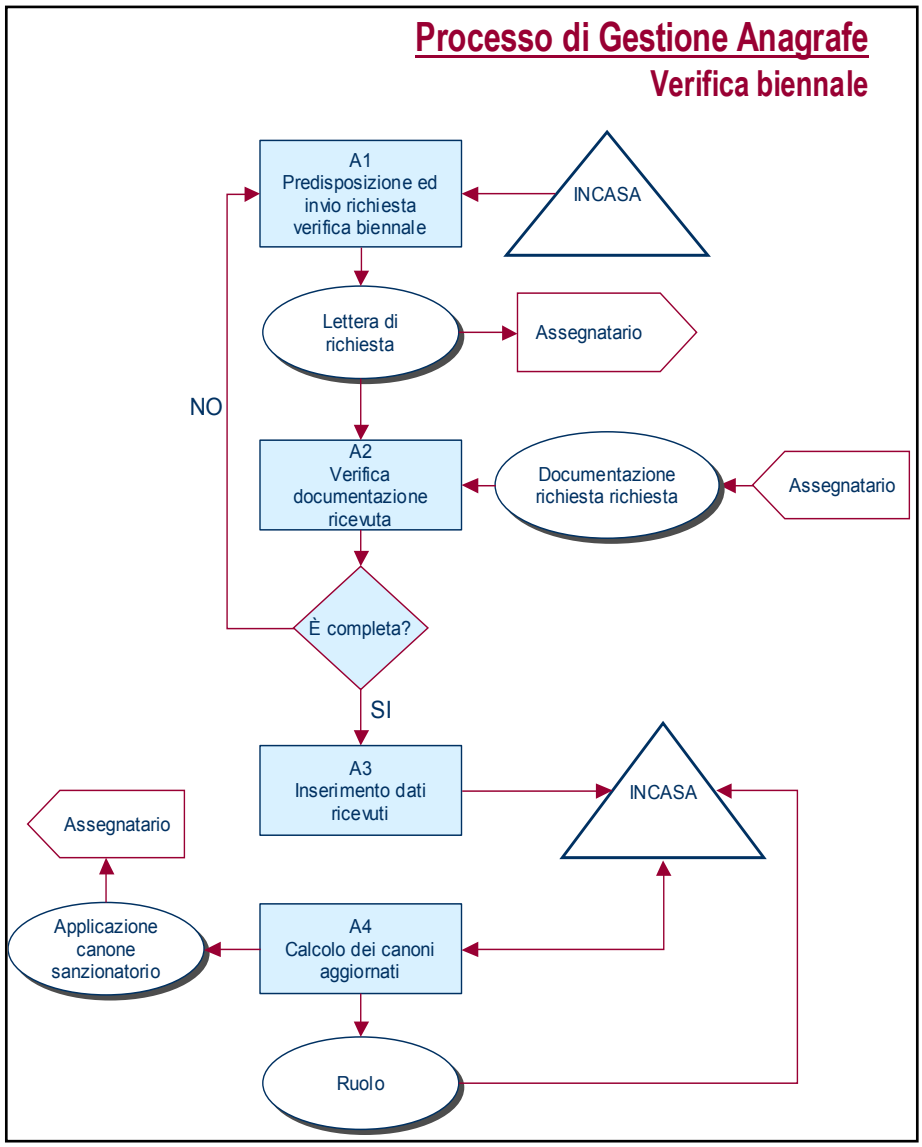
L'assegnatario può richiedere l'ospitalità per terze persone (art. 18 bis L.R. 96/96) utilizzando il modello 7.2.2.4 "Richiesta ospitalità temporanea".

L'Addetto dell'Area Gestionale comunica l'esito della verifica all'Assegnatario. In caso di esito positivo della verifica l'Addetto modifica l'anagrafe utenza (INCASA) inserendo la variazione del nucleo familiare.

9.2.2 *A2 Calcolo nuovo canone*

L'Addetto dell'Area Gestionale inserisce i redditi del nucleo familiare nell'anagrafe utenza (IN CASA) e provvede ad attivare la procedura di INCASA per il ricalcolo del canone. Il nuovo canone viene inserito nel ruolo per la bollettazione e nella gestione contratti di INCASA.

9.3. Verifica biennale anagrafe utenza ex L. 96/96



9.3.1 *A1 Predisposizione richiesta ed invio verifica biennale*

L'Addetto dell'Area Gestionale predisposizione lettera di richiesta documenti necessari per effettuare la verifica biennale dei redditi (ex art. 28 L. 96/96) e provvede ad attivare le procedure per l'invio di tale richiesta all'assegnatario.

9.3.2 *A2 Verifica documentazione ricevuta*

L'Addetto dell'Area Gestionale verifica la documentazione inviata o consegnata direttamente all'Ufficio dagli assegnatari. In caso di documentazione incompleta o assente, l'Ufficio provvede ad inviare sollecito tramite lettera raccomandata.

9.3.3 *A3 Inserimento dati ricevuti*

L'Addetto dell'Area Gestionale inserisce i dati anagrafici e reddituali in un archivio di transito (INREDDITI) per la eliminazione degli errori di inserimento. Dopo questa operazione tuti i dati immessi nell'archivio vengono trasferiti in INCASA.

9.3.4 *A4 Calcolo dei canoni aggiornati*

L'Addetto dell'Area Gestionale lancia la procedura di calcolo dei nuovi canoni, che andranno ad aggiornare i canoni presenti in INCASA. E' contestualmente effettuato il trasporto nel ruolo per la bollettazione. In caso di applicazione del canone sanzionatorio (attribuito ai soggetti che non hanno risposto alla richiesta di invio documentazione), tale applicazione viene comunicata agli interessati.

N.B.: Ai fini della verifica della veridicità delle dichiarazioni ricevute, il Responsabile dell'Area Gestionale esegue dei controlli a campione sui soggetti componenti i nuclei familiari, sia dal punto di vista fiscale che anagrafico, consultando a termini di legge i database dell'Agenzia delle Entrate e dei Comuni.

10. RESPONSABILITA'

Le responsabilità delle attività descritte nel paragrafo precedente sono elencate nella matrice sottostante.

NUOVI NUCLEI ASSEGNATARI

	Fasi/Attività	Addetto Area Gestionale	
A1	Inserimento dati nuovo assegnatario e calcolo del canone	R	

VARIAZIONI

	Fasi/Attività	Addetto Area Gestionale	
A1	Verifica richiesta e variazione anagrafe utenza	R	
A2	Calcolo nuovo canone	R	

VERIFICA BIENNALE

	Fasi/Attività	Responsabile Area Gestionale	Addetto Area Gestionale
A1	Predisposizione richiesta ed invio verifica biennale	R	
A2	Verifica documentazione ricevuta	C	R
A3	Inserimento dati ricevuti	C	R
A4	Calcolo dei dati aggiornati	C	R

11. PARAMETRI DI CONTROLLO

I parametri di controllo sono funzionali a tenere sotto controllo il processo descritto

La rilevazione dei parametri viene effettuata semestralmente.

I dati sono rilevabili dall'Archivio INCASA.

La responsabilità di raccolta e verifica è dell'Area Gestionale.

- Per variazione nucleo assegnatario: tempo intercorrente, in giorni, fra la richiesta di variazione e la comunicazione l'atto di variazione/diniego
- Per revisione canone di locazione: Tempo intercorrente, in giorni, fra la richiesta di revisione e la modifica del canone

12. DOCUMENTI DI REGISTRAZIONE E ARCHIVI DI RIFERIMENTO

- Mod. 7.2.2.1 "Variazione nucleo familiare"
- Mod. 7.2.2.2 " Istanza di calcolo del canone".
- Mod. 7.2.2.3 "Istanza di rideterminazione del canone di locazione"
- Mod. 7.2.2.4 "Richiesta ospitalità temporanea"
- Archivio INCASA