



C.R.E.A. Società Cooperativa Sociale

Sistema Gestione Qualità UNI EN ISO 9001:2015

PROCEDURA GESTIONALE

PG 11

RAPPORTI CON LA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE

Rev. 00 del 29.11.2017

# PROCEDURA GESTIONALE PG 11 RAPPORTI CON LA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE

## Indice delle Revisioni

N° REVISIONE	DATA APPROVAZIONE	DESCRIZIONE	PARAGRAFI INTERESSATI	PAGINE	NOTE
00	29.11.2017	Emissione	Tutti	Tutte	Emissione a seguito di transizione a UNI EN ISO 9001:2015

## Approvazioni

Attività	Responsabilità	Data	Firma
Elaborazione	RQ		
Approvazione	DIR		
Emissione	RQ		

 <b>C.R.E.A.</b> Società Cooperativa Sociale	Sistema Gestione Qualità UNI EN ISO 9001:2015 PROCEDURA GESTIONALE	PG 11
	RAPPORTI CON LA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE	Rev. 00 del 29.11.2017

## Sommario

Indice delle Revisioni .....	1
Approvazioni .....	1
1. Scopo.....	3
2. Generalità .....	3
3. Applicabilità .....	3
4. Termini e definizioni .....	4
5. Riferimenti e applicazione informazioni documentate .....	4
6. Responsabilità e aggiornamento .....	5
2. Generalità .....	<b>Errore. Il segnalibro non è definito.</b>
3. Applicabilità .....	<b>Errore. Il segnalibro non è definito.</b>
4. Termini e Definizioni .....	<b>Errore. Il segnalibro non è definito.</b>
5. Riferimenti .....	<b>Errore. Il segnalibro non è definito.</b>
6. Responsabilità e Aggiornamento .....	<b>Errore. Il segnalibro non è definito.</b>
7. Integrazione Sistema Qualità e Modello Organizzativo ex D.Lgs 231/2001 .....	5
8. I Responsabili interni e i Consulenti esterni.....	6
8. Tracciabilità dei rapporti con la Pubblica Amministrazione .....	8
9. Relazioni istituzionali e Negoziazione con la Pubblica Amministrazione .....	8
10. Gestione dei rapporti con soggetti pubblici per l'ottenimento e il mantenimento di autorizzazioni e licenze necessarie per l'esercizio delle attività aziendali.....	9
11. Gestione di rapporti con la P.A. da parte dei servizi e delle strutture nell'ambito della erogazione del servizio .....	15
12. Gestione delle verifiche ispettive esterne sui processi di erogazione dei servizi.....	16
13. Verifiche fiscali e gestione del contenzioso con l'Amministrazione finanziaria .....	17
14. Gestione dei rapporti con soggetti pubblici relativi all'assunzione, gestione e amministrazione del personale, nonché dei relativi accertamenti / ispezioni che ne derivano.....	18
15. Installazione, manutenzione, aggiornamento e/o gestione di sistemi informatici o telematici e di software della Pubblica Amministrazione .....	20
16. Gestione delle attività di acquisizione e/o gestione di contributi, sovvenzioni, finanziamenti, assicurazioni o garanzie concesse da soggetti pubblici .....	21
17. Attività di vigilanza di Legacoop Toscana ex D.Lgs 220/2002 e s.m.i. ....	22
18. Adempimenti presso soggetti pubblici, quali comunicazioni, dichiarazioni, deposito atti e documenti, pratiche ecc., differenti da quelli descritti precedentemente (es. bollo ACI, report annuale servizio, indicatori di accreditamento, altri rapporti relativi all'erogazione del servizio ecc.).....	22

 <b>C.R.E.A.</b> Società Cooperativa Sociale	Sistema Gestione Qualità UNI EN ISO 9001:2015	PG 11
	PROCEDURA GESTIONALE	
	RAPPORTI CON LA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE	Rev. 00 del 29.11.2017

19.	Documentazione.....	23
20.	Controllo del processo e gestione del rischio.....	23

## 1. Scopo

Lo scopo della presente Procedura è regolare la gestione dei rapporti con la Pubblica Amministrazione (di seguito indicata anche come P.A.), anche ai fini di una mitigazione dei rischi connessi con la commissione di reati nei confronti della P.A. stessa da parte delle figure apicali dell'organizzazione e di una rilevanza – al di là delle responsabilità individuali – ai fini della responsabilità amministrativa della Cooperativa C.R.E.A.

## 2. Generalità

La Cooperativa C.R.E.A. promuove, intrattiene e gestisce rapporti con la P.A. finalizzati essenzialmente alla gestione della propria missione organizzativa, la gestione di servizi socio-sanitari, assistenziali ed educativi, che rientrano nel sistema qualità adottato.

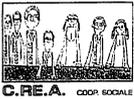
Nella gestione di tali rapporti, la Cooperativa C.R.E.A. ha identificato, mediante una specifica valutazione di risk assessment e gap analysis, una mappatura dei rischi, in particolare relativi alla commissione di reati contro la P.A. da parte delle figure apicali dell'organizzazione che rilevano anche ai fini della identificazione di una responsabilità amministrativa degli Enti (ex. D. Lgs 231/2001).

In conseguenza di ciò, attraverso la presente procedura, la Cooperativa C.R.E.A. definisce e si impegna ad applicare modalità organizzative e procedurali adeguate al fine di prevenire la commissione di tali reati verso la P.A. e garantendo la coerenza e la corretta ed efficace applicazione del modello organizzativo ex D. Lgs 231/2001.

## 3. Applicabilità

La presente procedura viene applicata a tutta l'organizzazione e sistematicamente ogni volta che la Cooperativa, e in particolare ciascuna delle figure apicali rappresentate in organigramma, ha rapporti con la P.A., con pubblici ufficiali o con incaricati di pubblico servizio per:

- Relazioni istituzionali

 <b>C.R.E.A.</b> Società Cooperativa Sociale	Sistema Gestione Qualità UNI EN ISO 9001:2015 PROCEDURA GESTIONALE	PG 11
	RAPPORTI CON LA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE	Rev. 00 del 29.11.2017

- Gestione dei procedimenti per l'ottenimento, aggiornamento e mantenimento di provvedimenti autorizzativi e/o di accreditamento istituzionale
- Negoziazione e sottoscrizione di accordi
- Partecipazione a gare di appalto o di bandi per la concessione di strutture e servizi e a procedure ad evidenza pubblica in genere ovvero a bandi od avvisi per la concessione di contributi per la realizzazione di progetti
- Gestione di contratti per la realizzazione di attività inerenti lo scopo sociale nell'ambito di servizi/strutture
- Gestione della fatturazione e della riscossione
- Gestione pagamenti
- Gestione dei rapporti inerenti i beneficiari finali dei servizi e delle strutture (a titolo esemplificativo, ammissioni e dimissioni, pianificazione e verifica progetti individualizzati)
- Verifiche e/o controlli da parte di Commissioni di vigilanza in autorizzazione al funzionamento e di accreditamento sociale, e di Enti ispettivi in genere (a titolo esemplificativo Commissioni accreditamento della Regione Toscana, Dipartimento di Prevenzione ASL, Carabinieri NAS, Direzione Provinciale del Lavoro).

Per quanto riguarda i soggetti terzi che intrattengono rapporti con la PA in nome e per conto di C.R.E.A. Cooperativa sociale, questi dovranno garantire attraverso la loro struttura organizzativa, il recepimento dei principi contenuti nella presente procedura.

#### 4. Termini e definizioni

Si fa riferimento alla Sez. 3 del Manuale della Qualità.

#### 5. Riferimenti e applicazione informazioni documentate

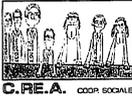
Norma UNI EN ISO 9001:2015

Manuale Qualità, Sez. 8

Politica per la Qualità

Organigramma della Cooperativa

Codice Etico e Modello Organizzativo ex D. Lgs. 231/2001 e s.m.i.

 <b>C.R.E.A.</b> Società Cooperativa Sociale	Sistema Gestione Qualità UNI EN ISO 9001:2015 <b>PROCEDURA GESTIONALE</b>	PG 11
	<b>RAPPORTI CON LA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE</b>	Rev. 00 del 29.11.2017

- PG 04 Gestione del rischio
- PG 05 Gestione risorse umane
- PG 06 Gestione infrastrutture, ambiente per il funzionamento dei processi e altre risorse di supporto
- PG 07 Gestione della comunicazione
- PG 08 Gestione delle informazioni documentati
- PG 09 Progettazione e sviluppo
- PG 10 Gestione delle gare per l'affidamento dei servizi
- PG 12 Fatturazione
- PG 13 Bilancio
- PG 14 Fornitori
- PG 15 Gestione finanziaria
- PG 16 Valutazione delle prestazioni
- PG 17 Miglioramento

## 6. Responsabilità e aggiornamento

L'aggiornamento della presente procedura è compito del Responsabile Assicurazione Qualità. Le responsabilità relative all'applicazione della presente procedura sono riportate nei paragrafi successivi.

## 7. Integrazione Sistema Qualità e Modello Organizzativo ex D.Lgs 231/2001

La presente procedura risponde alle esigenze di:

- Disciplinare le responsabilità e le modalità operative inerenti il processo di gestione dei rapporti che la Cooperativa intrattiene ai diversi livelli con la Pubblica Amministrazione;
- Rispondere adeguatamente, attraverso specifiche misure preventive (procedure gestionali), alla mitigazione di rischi elevati individuati attraverso una specifica valutazione esterna (Cfr. Report di Gap Analysis ex. 231/2001), riducendo tale livello ad un livello basso.

 <b>C.R.E.A.</b> Società Cooperativa Sociale	Sistema Gestione Qualità UNI EN ISO 9001:2015 PROCEDURA GESTIONALE	PG 11
	RAPPORTI CON LA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE	Rev. 00 del 29.11.2017

- Affrontare in via stabile e preventiva potenziali rischi nella gestione di rapporti con la P.A. e adottare conseguentemente un modello organizzativo conforme al D. Lgs. 231/2001

## 8. I Responsabili interni e i Consulenti esterni

I Responsabili e tutti coloro che ai diversi livelli dell'organizzazione, si trovano a gestire rapporti con la Pubblica Amministrazione, devono uniformarsi alla presente procedura e assumere comportamenti ispirati al rigore e alla correttezza richiesti.

I singoli Responsabili sono inoltre tenuti a diffondere e sollecitare la piena applicazione della presente procedura presso il personale loro sotto-ordinato.

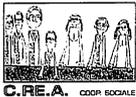
Chiunque si trovi a verificare la sussistenza di una ipotesi di violazione nel rapporto con la Pubblica Amministrazione deve provvedere a segnalarlo al proprio diretto superiore.

In caso di violazione, la segnalazione e gestione della stessa dovrà essere svolta per il tramite della emissione di una non conformità, con segnalazione diretta alla Direzione e al Responsabile Qualità.

Nei paragrafi successivi, per specifiche tipologie di rapporto con la P.A., sono individuati i diversi Referenti, siano essi Responsabili ovvero Addetti. Il Referente è da intendersi come persona o funzione che ha uno specifico incarico o mansione inerente la gestione di uno specifico rapporto con la P.A.

Prima di avviare o dare seguito ai rapporti con la PA (specificati nei paragrafi successivi) il Referente dovrà verificare che le responsabilità e/o i livelli di delega interna a lui attribuiti (mediante mansionario aziendale, ordine di servizio, comunicazione organizzativa, procura o altro idoneo strumento organizzativo) siano adeguati alle attività da svolgere, e nel caso in cui la responsabilità e/o i livelli di delega non consentano lo svolgimento dell'attività il referente dovrà attivarsi verso un procuratore richiedendo formale autorizzazione.

Qualora la funzione aziendale debba avvalersi di un consulente esterno alla Cooperativa per la gestione di relazioni od attività specifiche presso un Ente od Organo della Pubblica

 <b>C.R.E.A.</b> Società Cooperativa Sociale	Sistema Gestione Qualità UNI EN ISO 9001:2015 PROCEDURA GESTIONALE	PG 11
	RAPPORTI CON LA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE	Rev. 00 del 29.11.2017

Amministrazione, l'incarico al Professionista dovrà essere conferito dalla Direzione. Qualora si tratti di un incarico stabile e continuativo, la Direzione provvederà ad assicurare una specifica autorizzazione preventiva dal CdA.

L'incarico formale deve definire:

- oggetto del mandato;
- l'Ente od Organo della Pubblica Amministrazione interlocutore;
- l'atto delegato, ovvero la durata della delega;
- i criteri ed i modi per informare la Cooperativa in qualità di committente delle attività svolte;
- la presente procedura

Per le diverse attività di seguito previste, sono individuati referenti specifici. Il Referente, prima di avviare le attività, deve:

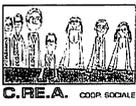
- verificare che le responsabilità e/o i livelli di delega interna a lui attribuiti (mediante mansionario, ordine di servizio, comunicazione organizzativa, procura o altro idoneo strumento) siano adeguati alle attività da svolgere;
- nel caso in cui i livelli di delega non consentano lo svolgimento dell'attività il Referente si attiva verso il proprio superiore gerarchico richiedendo formale autorizzazione.

Durante le attività, il Referente deve:

- predisporre eventuali comunicazioni e/o report dettagliati dopo ogni incontro/colloquio --rilevante ai fini dell'andamento dell'attività;
- essere affiancato, nei momenti ritenuti rilevanti ai fini dell'attività stessa, da altro dipendente o direttamente dal Responsabile

Al termine delle attività il Referente deve:

- predisporre una comunicazione riassuntiva dell'operazione al Responsabile
- provvedere all'archiviazione della comunicazione insieme alla documentazione inerente la pratica svolta.

 <b>C.R.E.A.</b> Società Cooperativa Sociale	Sistema Gestione Qualità UNI EN ISO 9001:2015 PROCEDURA GESTIONALE	PG 11
	RAPPORTI CON LA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE	Rev. 00 del 29.11.2017

## 8. Tracciabilità dei rapporti con la Pubblica Amministrazione

Ogni rapporto con la Pubblica Amministrazione dev'essere adeguatamente tracciato da comunicazioni scritte e, laddove richiesto per la formalizzazione degli atti, in forma scritta idonea per lo specifico atto, da produrre in originale.

Anche laddove il rapporto con la Pubblica Amministrazione sia relativo alla gestione ordinaria delle attività, dei servizi ovvero delle pratiche amministrative connesse e che tali rapporti si sostanzino in comunicazioni verbali in presenza o per via telefonica, è necessario che tale comunicazione trovi una successiva sintesi tracciabile mediante almeno comunicazione via posta elettronica.

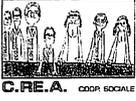
Le comunicazioni formali devono invece essere effettuate mediante:

- Consegna a mano di documentazione scritta con rilascio di ricevuta di protocollo dell'Amministrazione destinataria
- Posta Elettronica Certificata
- Raccomandata / Raccomandata 1 con ricevuta di ritorno
- Portali messi a disposizione della Pubblica Amministrazione, dai quali risulti possibile il tracciamento della comunicazione svolta

I rapporti con la Pubblica Amministrazione che si sostanziano in incontri in presenza devono essere verbalizzati e sottoscritti dai partecipanti all'incontro. La verbalizzazione deve contenere il giorno e l'ora di inizio e fine dell'incontro, il luogo, l'oggetto della riunione, la sintesi delle principali determinazioni assunte e delle posizioni rappresentate dai singoli intervenuti.

La documentazione inerente i rapporti con la Pubblica Amministrazione è conservata sulla base delle procedure relative alla gestione documentale, senza ulteriori particolari modalità specifiche.

## 9. Relazioni istituzionali e Negoziazione con la Pubblica Amministrazione

 <b>C.R.E.A.</b> Società Cooperativa Sociale	Sistema Gestione Qualità UNI EN ISO 9001:2015 PROCEDURA GESTIONALE	PG 11
	RAPPORTI CON LA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE	Rev. 00 del 29.11.2017

La Cooperativa, a livello della Direzione e/o della Direzione Servizi, ovvero a livello dei Coordinamenti dei servizi e delle strutture, pone in essere relazioni istituzionali ed operative sia con livelli politico-istituzionali, sia direttivo-operativi della P.A., in ordine a:

Osservazione, ricerca, analisi, monitoraggio, valutazione di istanze, bisogni ed esigenze provenienti da singoli, famiglie, gruppi e dalla comunità più in generale

Stimolo e sollecitazione della P.A. circa la risposta da fornire al quadro di bisogno/domanda sociale evidenziato e sullo sviluppo di politiche e servizi socio-sanitari, assistenziali ed educativi sul territorio conseguenti

Ideazione, progettazione, co-progettazione, sviluppo in genere di servizi, strutture, progetti ed interventi inerenti l'ambito di attività della Cooperativa

Partecipazione a tavoli di rappresentanza, consulte, comitati e organismi similari, con compiti consultivi e di proposta in relazione al Terzo Settore e alle Politiche sopra richiamate

In tali categorie di rapporti rientrano tutte le attività che prevedono una fase di relazione istituzionale e anche di carattere negoziale, per il raggiungimento di accordi attuali o futuri con la P.A.

Il Referente di tali attività, in conformità a quanto indicato nel precedente paragrafo 7) segue uno specifico iter preliminare ai compiti assegnati, nonché durante e dopo il loro svolgimento, mantenendo il fuoco del proprio agire entro le deleghe ricevute e tale da conformare la propria attività al maggior grado possibile di trasparenza nei confronti della P.A. e dei terzi.

10. Gestione dei rapporti con soggetti pubblici per l'ottenimento e il mantenimento di autorizzazioni e licenze necessarie per l'esercizio delle attività aziendali

L'avvio di un nuovo servizio (ovvero le modifiche nel corso della gestione), in particolare per quanto concerne le strutture residenziali e semiresidenziali, richiede generalmente una specifica autorizzazione al funzionamento da acquisire ex novo, ovvero tramite voltura dal precedente intestatario qualora la gara di appalto/concessione, indichi tale

 <b>C.R.E.A.</b> Società Cooperativa Sociale	Sistema Gestione Qualità UNI EN ISO 9001:2015 <b>PROCEDURA GESTIONALE</b>	PG 11
	<b>RAPPORTI CON LA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE</b>	Rev. 00 del 29.11.2017

specifica modalità di trasferimento della titolarità. Tale autorizzazione al funzionamento è disciplinata da normativa e regolamento regionale che prevede requisiti e modalità di presentazione della richiesta, nonché di rilascio da parte della P.A..

#### Autorizzazione al funzionamento

Per quanto attiene alla richiesta di autorizzazione al funzionamento (o modifica della stessa), è prevista la seguente procedura operativa:

Azione	Responsabile	Informazioni documentate
Avvio della pratica interna di richiesta (o modifica) di autorizzazione al funzionamento	Direttore Servizi	Email interna / Verbale di riunione
Istruzione della pratica di autorizzazione (analisi delle necessità, raccolta documentazione interna al servizio/struttura, richiesta di documentazione esterna alla P.A., richiesta di pareri, certificati, progetti ecc. a consulenti esterni, predisposizione e compilazione di formulari e della domanda di autorizzazione/modifica all'autorizzazione, presentazione materiale delle pratiche presso gli uffici della P.A.).	Responsabile infrastrutture	Documentazioni e di autorizzazione al funzionamento  Comunicazioni ordinarie via email/fax con la P.A.  Comunicazioni formali con la P.A. tramite fax/PEC/raccomandata A/R, consegna a mano con rilascio di ricevuta

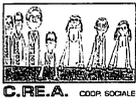
 <b>C.R.E.A.</b> Società Cooperativa Sociale	Sistema Gestione Qualità UNI EN ISO 9001:2015 <b>PROCEDURA GESTIONALE</b>	PG 11
	<b>RAPPORTI CON LA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE</b>	Rev. 00 del 29.11.2017

Controllo preventivo sulla documentazione di autorizzazione al funzionamento ex novo e/o di modifica all'autorizzazione al funzionamento	Direttore servizi	Approvazione tramite email interna / Verbale di riunione
Firma delle pratiche di autorizzazione al funzionamento e/o di richiesta di modifica di autorizzazione al funzionamento	Direttore	Sottoscrizione documentazione originale
Trasmissione al Coordinatore del Servizio	Responsabile infrastrutture	Copia conforme all'originale conservata nei cartolari del servizio, copia digitalizzata.
Conservazione della documentazione inerente l'autorizzazione al funzionamento e alle modifiche allo stesso	Responsabile infrastrutture / Coordinatore del servizio-struttura	Copia conforme all'originale conservata nei cartolari del servizio, copia digitalizzata.

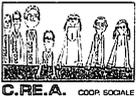
#### Accreditamento sociale

Per quanto concerne la pratica di richiesta di accreditamento sociale, essa segue la seguente procedura operativa:

Azione	Responsabile	Informazioni documentate
Avvio della pratica interna di richiesta (o modifica) di accreditamento sociale	Direttore Servizi	Email interna / Verbale di riunione

 <b>C.R.E.A.</b> Società Cooperativa Sociale	Sistema Gestione Qualità UNI EN ISO 9001:2015 PROCEDURA GESTIONALE	PG 11
	RAPPORTI CON LA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE	Rev. 00 del 29.11.2017

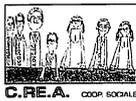
<p>Istruzione della pratica di accreditamento sociale (analisi delle necessità, raccolta documentazione interna al servizio/struttura, predisposizione e compilazione di check list e della domanda di accreditamento (o sua modifica)</p>	<p>Responsabile Assicurazioni e Qualità</p>	<p>Check list di accreditamento sociale –          Domanda di accreditamento</p> <p>Comunicazioni interne ordinarie via email / Verbali di incontri</p> <p>Comunicazioni formali con la P.A. tramite PEC/raccomandata A/R, consegna a mano con rilascio di ricevuta</p>
<p>Collaborazione alla elaborazione delle check list di accreditamento relative al servizio / struttura interessato, mediante la predisposizione e la classificazione delle informazioni documentate di evidenza</p>	<p>Coordinatore del servizio / struttura</p>	<p>Informazioni documentate di accreditamento sociale</p> <p>Check list di accreditamento</p> <p>Comunicazioni interne ordinarie via email / Verbali di riunione</p>

 <b>C.R.E.A.</b> Società Cooperativa Sociale	Sistema Gestione Qualità UNI EN ISO 9001:2015 PROCEDURA GESTIONALE	PG 11
	RAPPORTI CON LA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE	Rev. 00 del 29.11.2017

Controllo preventivo sulla documentazione di accreditamento sociale	Direttore servizi	Approvazione tramite email interna / Verbale di riunione
Firma delle pratiche di accreditamento sociale	Direttore	Sottoscrizione documentazione originale
Trasmissione al Coordinatore del Servizio	Responsabile Assicurazioni e Qualità	Copia conforme all'originale conservata nel cartolare di accreditamento sociale, copia digitalizzata.
Conservazione della documentazione inerente l'autorizzazione al funzionamento e alle modifiche allo stesso	Responsabile Assicurazioni e Qualità / Coordinatore del servizio-struttura	Copia conforme all'originale conservata nel cartolare di accreditamento, copia digitalizzata.

Per quanto concerne la pratica di trasmissione degli indicatori di accreditamento sociale, essa segue la seguente procedura operativa:

Azione	Responsabile	Informazioni documentate
Avvio della pratica interna di raccolta indicatori di accreditamento sociale	Responsabile Assicurazioni e Qualità	Email interna / Verbale di riunione

 <b>C.R.E.A.</b> Società Cooperativa Sociale	Sistema Gestione Qualità UNI EN ISO 9001:2015 PROCEDURA GESTIONALE	PG 11
	RAPPORTI CON LA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE	Rev. 00 del 29.11.2017

Raccolta dei dati ai fini della elaborazione degli indicatori periodici di accreditamento	Coordinatore del Servizio	Check list indicatori di accreditamento sociale –  Comunicazioni interne ordinarie via email / Verbali di incontri
Predisposizione delle check list degli indicatori di accreditamento sociale e della lettera di trasmissione alla P.A.	Responsabile Assicurazioni e Qualità	Check list degli indicatori di accreditamento sociale
Controllo preventivo degli indicatori di accreditamento sociale	Direttore servizi	Approvazione tramite email interna / Verbale di riunione
Firma delle comunicazioni e check list degli indicatori di accreditamento sociale	Direttore	Sottoscrizione documentazione originale
Trasmissione alla P.A. e al Coordinatore del Servizio	Responsabile Assicurazioni e Qualità  Segreteria	Comunicazioni formali con la P.A. tramite PEC/raccomandata A/R, consegna a mano con rilascio di ricevuta  Comunicazioni interne tramite

 <b>C.R.E.A.</b> Società Cooperativa Sociale	Sistema Gestione Qualità UNI EN ISO 9001:2015 PROCEDURA GESTIONALE	PG 11
	RAPPORTI CON LA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE	Rev. 00 del 29.11.2017

		email
Conservazione della documentazione inerente gli indicatori di accreditamento sociale	Responsabile Assicurazioni e Qualità / Coordinatore del servizio-struttura	Copia conforme all'originale conservata nel cartolare di accreditamento, copia digitalizzata.

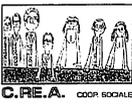
## 11. Gestione di rapporti con la P.A. da parte dei servizi e delle strutture nell'ambito della erogazione del servizio

Nell'ambito della erogazione dei servizi (Cfr. procedure di gestione operativa dei servizi e delle strutture), il livello di gestione delle relazioni con la P.A. attiene specificamente alla realizzazione delle attività e dei progetti individuali di inserimento degli utenti.

A tal fine ogni procedura e il regolamento del servizio/struttura, in relazione a quanto disciplinato dalla convenzione e in base al progetto presentato in gara, prevedono:

- Le modalità di ammissione dell'ospite al servizio
- Le modalità di dimissione dell'ospite dal servizio
- Le specifiche procedure amministrative relative all'inserimento dell'ospite
- I rapporti con i responsabili del servizio sociale e/o con gli assistenti sociali di riferimento degli ospiti ovvero di altre autorità interessate (es., nel caso dei minori, il Tribunale dei Minori) relativamente al progetto individuale di inserimento nel servizio e alle verifiche periodiche
- La trasmissione del rapporto annuale del servizio all'Ente
- Ogni altro rapporto con gli Enti preposti, relativamente alla gestione ordinaria del servizio e alla realizzazione del progetto.

In termini generali il Coordinatore è responsabile e gestisce direttamente le relazioni con l'Ente per quanto sopra declinato, ne dà comunicazione nel rapporto annuale del servizio, validato dal Direttore dei Servizi preventivamente all'invio ufficiale all'Ente.

 <b>C.R.E.A.</b> Società Cooperativa Sociale	Sistema Gestione Qualità UNI EN ISO 9001:2015 <b>PROCEDURA GESTIONALE</b>	PG 11
	<b>RAPPORTI CON LA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE</b>	Rev. 00 del 29.11.2017

Il sistema di gestione per la qualità prevede punti di monitoraggio e controllo preventivo e correttivo dei processi, inclusa l'attività relativa ai rapporti tra le funzioni di erogazione e la P.A. sopra individuate. In particolare, la Direzione Servizi, al fine di mitigare rischi connessi con la corretta e ottimale gestione dei rapporti operativi con la P.A., svolge un'azione di supporto costante, anche su richiesta del Coordinatore, in particolare su casi e situazioni particolari e/o problematiche che riguardano l'inserimento del singolo ospite ovvero la realizzazione del progetto. Di tali attività ne è data evidenza in informazioni documentate relative alla gestione dei singoli casi, ovvero in verbali di incontri riservati singolarmente o collettivamente ai Coordinatori.

Il sistema qualità prevede inoltre, un sistema di controllo disciplinato da apposite procedure che assicura la rilevazione e il trattamento di non conformità e/o reclami attraverso l'adozione di specifiche azioni correttive. Viene inoltre assicurato il riesame delle stesse al fine di valutarne l'efficacia, anche in termini di gestione del rischio, e di adottare misure preventive e di miglioramento ritenute necessarie.

## 12. Gestione delle verifiche ispettive esterne sui processi di erogazione dei servizi

La gestione di verifiche ispettive esterne nell'ambito dell'erogazione del servizio è svolta interamente presso il servizio (ove non vi sia una sede specifica, presso gli uffici della Cooperativa ovvero presso sedi indicate dall'Ente ispettivo) o la struttura.

A seconda della natura della verifica ispettiva essa può avere un preavviso o meno e l'Ente ispettivo ha facoltà di accesso alla struttura e alla documentazione relativa agli aspetti connessi con la verifica stessa.

A titolo esemplificativo le verifiche ispettive possono riguardare:

- Verifiche del nucleo Carabinieri NAS
- Verifiche del Dipartimento di prevenzione ASL
- Verifiche HACCP

 <b>C.R.E.A.</b> Società Cooperativa Sociale	Sistema Gestione Qualità UNI EN ISO 9001:2015 PROCEDURA GESTIONALE	PG 11
	RAPPORTI CON LA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE	Rev. 00 del 29.11.2017

- Verifiche della Direzione provinciale del lavoro
- Verifiche integrate tra diversi Enti ispettivi
- Verifiche di vigilanza sull'autorizzazione al funzionamento
- Verifiche di accreditamento sociale

All'interno del servizio / struttura la verifica è presidiata dal Coordinatore in quanto responsabile del servizio o, in sua assenza (ad es. qualora l'ispezione avvenga in orario notturno – per le strutture) dal personale presente in turno. Qualora il Coordinatore non sia in turno, il personale provvede ad informarlo prontamente.

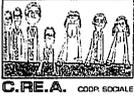
Per aspetti relativi alla gestione del personale, della formazione, della salute e sicurezza nei luoghi di lavoro, della gestione delle infrastrutture, dell'accreditamento sociale, nonché per gli aspetti generali di realizzazione del progetto e della convenzione, il Coordinatore si interfaccia altresì con i relativi responsabili, che possono presenziare alle verifiche (qualora programmate) e in ogni caso sono tenuti a mettere a disposizione tutte le informazioni documentate necessarie e richieste in verifica che, per competenza, sono conservate presso gli uffici della Cooperativa.

Alle verifiche, in particolare per quelle programmate, possono presenziare altresì la Direzione e la Direzione Servizi, con funzioni di rappresentanza generale della Cooperativa e di controllo sull'attuazione del progetto e della convenzione. Il Responsabile Assicurazione Qualità, in qualità di responsabile dell'accreditamento sociale, è tenuto a presenziare alle verifiche di accreditamento programmate nei servizi e nelle strutture.

### 13. Verifiche fiscali e gestione del contenzioso con l'Amministrazione finanziaria

Il Responsabile Amministrativo è responsabile delle attività connesse alle verifiche fiscali condotte dall'Amministrazione finanziaria e da organi di polizia tributaria sulla Cooperativa.

Al consulente commercialista esterno, sono assegnate deleghe e procure specificamente definite nell'ambito dell'incarico professionale, anche relativamente alla gestione del contenzioso con

 <b>C.R.E.A.</b> Società Cooperativa Sociale	Sistema Gestione Qualità UNI EN ISO 9001:2015 PROCEDURA GESTIONALE	PG 11
	RAPPORTI CON LA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE	Rev. 00 del 29.11.2017

l'Amministrazione finanziaria. Esso opera in stretto raccordo con il Responsabile Amministrativo che dev'essere tenuto costantemente aggiornato della gestione di quanto delegato da parte del consulente esterno.

E' compito del Direttore il controllo del processo di gestione delle verifiche e del contenzioso e di riferire costantemente al Presidente e al Consiglio di Amministrazione. Al Presidente spetta il potere di firma sugli atti connessi con le verifiche e con la gestione dei contenziosi. Il Consiglio di Amministrazione si sostituisce ai precedenti livelli (Presidente, Direttore), per le specifiche funzioni di controllo del processo, qualora tali ruoli siano ricoperti dalla stessa persona ovvero dalla stessa persona del Responsabile Amministrativo.

Al Consiglio di Amministrazione spettano inoltre e in ogni caso le determinazioni circa le procure, i budget e le decisioni formali da assumere in caso di contenzioso con la Pubblica Amministrazione, dando autorizzazione al Presidente alla firma sugli atti.

14. Gestione dei rapporti con soggetti pubblici relativi all'assunzione, gestione e amministrazione del personale, nonché dei relativi accertamenti / ispezioni che ne derivano

La gestione dei rapporti con soggetti pubblici relativi all'assunzione, gestione e amministrazione del personale, nonché dei relativi accertamenti / ispezioni che ne derivano, trovano il loro fondamento nel processo di assunzione e gestione del personale, disciplinato dalla procedura P03 – Gestione delle risorse umane.

La Cooperativa C.R.E.A. applica il CCNL Cooperative sociali e si conforma alle normative generali e specifiche inerenti il diritto del lavoro vigenti e applicabili, attuando in merito ai rapporti con la Pubblica Amministrazione (nel caso specifico INPS, INAIL, Direzione Provinciale del Lavoro) le necessarie e richieste comunicazioni (a titolo esemplificativo e non esaustivo) relative a:

- Assunzioni
- Modifiche contrattuali
- Cessazioni contrattuali
- Fine rapporto

 <b>C.R.E.A.</b> Società Cooperativa Sociale	Sistema Gestione Qualità UNI EN ISO 9001:2015 PROCEDURA GESTIONALE	PG 11
	RAPPORTI CON LA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE	Rev. 00 del 29.11.2017

- Comunicazioni inerenti malattie, malattie professionali, infortuni, decessi
- Contenziosi in materia di diritto del lavoro
- Ispezioni
- Ecc.

Tali pratiche sono svolte nei modi e nei tempi richiesti dalla normativa vigente, nel rispetto delle modalità formali di comunicazione e trasmissione indicati dalla Pubblica Amministrazione stessa. Esse sono attuate direttamente e/o – per quanto specificamente delegato – dallo Studio di consulenza del lavoro.

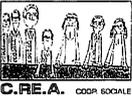
La responsabilità di direzione del personale è in capo al Direttore che provvede alla firma degli atti e delle comunicazioni inerenti il personale dipendente da inviare alla Pubblica Amministrazione.

Specifiche responsabilità e funzioni esecutive sono previste dalla procedura P03 e dai mansionari del personale in capo ai seguenti Referenti: Responsabile amministrazione del personale, Addetto amministrazione del personale, Responsabile Formazione, Addetto Formazione.

Specifiche deleghe e procure sono inoltre previste per lo Studio di consulenza del lavoro e per il Medico competente, quali Referenti esterni.

La Cooperativa C.R.E.A. tiene ed aggiorna un proprio database di candidature tramite presentazione libera del curriculum, dei titoli e degli attestati professionali dei singoli candidati. Può inoltre, per specifiche necessità, ricorrere a modalità di selezione tramite avviso resto pubblico attraverso gli ordinari mezzi di comunicazione in possesso della Cooperativa stessa.

Al momento della presentazione di una gara di appalto, sulla base delle specifiche richieste del capitolato, la Cooperativa può presentare i curricula del Coordinatore e responsabile del servizio, nonché degli Operatori richiesti dallo specifico progetto. L'individuazione nominativa del personale, deriva da una valutazione della Direzione svolta sulla base di una disponibilità e

 <b>C.R.E.A.</b> Società Cooperativa Sociale	Sistema Gestione Qualità UNI EN ISO 9001:2015 PROCEDURA GESTIONALE	PG 11
	RAPPORTI CON LA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE	Rev. 00 del 29.11.2017

rispondenza ai requisiti vagliata preliminarmente dagli uffici interni rispetto al profilo richiesto. Tale individuazione potrà avvalersi tanto del personale già assunto, quanto di nuovi candidati.

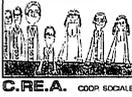
Allo stesso modo, in caso di aggiudicazione dell'appalto e di avvio del servizio, il percorso di assunzione procederà, tenuto conto anche degli eventuali obblighi di assunzione di personale già assegnato al servizio dal precedente gestore, a vagliare le disponibilità in base a quanto indicato in progetto e alle disponibilità attuali al momento dell'avvio del servizio. Nel processo di selezione, la Direzione tiene inoltre conto di altri fattori generali quali l'esperienza maturata, le esigenze specifiche dei servizi, l'ottimizzazione dell'impiego delle risorse umane.

Nel caso di ispezioni da parte della Pubblica Amministrazione, qualora esse avvengano non direttamente presso la sede amministrativa ma presso uno dei servizi o una delle strutture, dovrà essere tempestivamente informata la Direzione che assumerà pertanto il ruolo di referente diretto per l'Ente ispettivo, coinvolgendo all'occorrenza e per quanto di competenza tanto le altre funzioni interne, quanto lo Studio di consulenza sul lavoro.

#### 15. Installazione, manutenzione, aggiornamento e/o gestione di sistemi informatici o telematici e di software della Pubblica Amministrazione

Ai fini della partecipazione alle gare di appalto ovvero per ogni altro adempimento amministrativo e inerente l'amministrazione del personale, qualora la Pubblica Amministrazione richieda l'accesso della Cooperativa ad un sistema informatico o telematico, tale accesso potrà essere autorizzato unicamente alle seguenti funzioni:

Presidente, Vice Presidente, Direzione, Direzione Servizi, Responsabile Amministrativo, Responsabile Progettazione. Internamente, tali Responsabili possono operativamente delegare l'accesso a tali sistemi al fine di dare esecutività alle pratiche – per quanto di loro competenza – al collaboratore amministrazione del personale, al collaboratore amministrativo ed esternamente allo Studio commerciale e allo Studio di consulenza del lavoro.

 <b>C.R.E.A.</b> Società Cooperativa Sociale	Sistema Gestione Qualità UNI EN ISO 9001:2015 <b>PROCEDURA GESTIONALE</b>	PG 11
	<b>RAPPORTI CON LA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE</b>	Rev. 00 del 29.11.2017

16. Gestione delle attività di acquisizione e/o gestione di contributi, sovvenzioni, finanziamenti, assicurazioni o garanzie concesse da soggetti pubblici

La gestione delle attività di acquisizione e/o gestione di contributi, sovvenzioni, finanziamenti, assicurazioni o garanzie concesse da soggetti pubblici è regolata dalle specifiche procedure P11 Gestione Offerte e Riesame del Contratto – P16 Fatturazione - P18 Progettazione. I rapporti con la PA sono improntati alla trasparenza e alla correttezza dei comportamenti. Non sono consentiti:

pratiche di corruzione, favori illegittimi, comportamenti collusivi, sollecitazione dirette e/o attraverso terzi, di vantaggi personali e di carriera per sé o per altri;

corrispondere né offrire, direttamente o indirettamente, pagamenti e benefici materiali a pubblici ufficiali o incaricati di pubblico servizio per influenzare o compensare un atto del loro ufficio.

Le comunicazioni inerenti la gestione di sovvenzioni, finanziamenti, assicurazioni e garanzie in genere da parte della P.A. sono formalizzate per scritto dalla Direzione e, per quanto di competenza, dal Responsabile Amministrativo.

Tutti i pagamenti relativi alla gestione di contratti e sovvenzioni:

- devono essere inerenti a progetti, appalti e convenzioni approvati e finanziati o concessi alla Cooperativa
- devono essere riconducibili a specifici capitoli di spesa preventivati e autorizzati preventivamente
- devono essere effettuati con sistemi di pagamento tracciabili su/da conti dedicati (non sono ammessi sistemi di pagamento non tracciabili).
- devono essere riscontrabili nella contabilità analitica del progetto/appalto
- devono possedere la documentazione amministrativa che autorizza al pagamento

 <b>C.R.E.A.</b> Società Cooperativa Sociale	Sistema Gestione Qualità UNI EN ISO 9001:2015 <b>PROCEDURA GESTIONALE</b>	PG 11
	<b>RAPPORTI CON LA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE</b>	Rev. 00 del 29.11.2017

17. Attività di vigilanza di Legacoop Toscana ex D.Lgs 220/2002 e s.m.i.

La vigilanza sulle società cooperative consiste in una serie di attività amministrative, prima fra tutte l'esecuzione di revisioni periodiche o straordinarie, che hanno il compito istituzionale di assicurare che le società e gli enti che si dicono mutualistici, perseguano effettivamente tali finalità.

La normativa in materia, assegna alle associazioni legalmente riconosciute l'esecuzione delle revisioni per le cooperative ad esse aderenti. Legacoop Toscana svolge dunque attività di vigilanza sui propri enti cooperativi associati (tra cui anche la Cooperativa C.R.E.A.) ex D.Lgs. 2 agosto 2002, n. 220 e s.m.i. per conto del Ministero dello Sviluppo Economico.

Il Responsabile amministrativo è il responsabile interno delle attività connesse con la vigilanza. Per le informazioni e la documentazione di cui hanno autorizzazione all'accesso e/o all'operatività, durante lo svolgimento delle attività ispettive in vigilanza, potranno essere coinvolti e auditi il collaboratore amministrativo, l'addetto all'amministrazione, lo studio commerciale e il consulente del lavoro quali incaricati esterni.

18. Adempimenti presso soggetti pubblici, quali comunicazioni, dichiarazioni, deposito atti e documenti, pratiche ecc., differenti da quelli descritti precedentemente (es. bollo ACI, report annuale servizio, indicatori di accreditamento, altri rapporti relativi all'erogazione del servizio ecc.)

Ogni altro adempimento presso la Pubblica Amministrazione inerente comunicazioni e pratiche amministrative (es. bollo ACI, ecc.) è svolto a cura del Responsabile Amministrativo e, su sua delega operativa, da Referenti interni (collaboratore amministrativo, addetto amministrativo ovvero da altro incaricato interno od esterno di volta in volta individuato).

 <b>C.R.E.A.</b> Società Cooperativa Sociale	Sistema Gestione Qualità UNI EN ISO 9001:2015 PROCEDURA GESTIONALE	PG 11
	RAPPORTI CON LA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE	Rev. 00 del 29.11.2017

A livello dei singoli servizi, il Coordinatore è Referente per la Pubblica Amministrazione per quanto riguarda la predisposizione e l'invio – previa approvazione della Direzione Servizi – del report annuale di attività e/o di relazioni periodiche sul servizio ovvero su singoli ospiti e/o progetti/attività.

## 19. Documentazione

La documentazione relativa alla comprensione dell'organizzazione e del suo contesto e relativa alla determinazione delle parti interessate è conservata a cura della Direzione ovvero, qualora formalizzata in atti del CdA a cura del Segretario del CdA stesso.

## 20. Controllo del processo e gestione del rischio

Il controllo della presente procedura è assicurato da:

- Valutazione rischi e opportunità e loro riesame
- Svolgimento degli audit interni relativi al processo
- La gestione di eventuali NC e AC relative al processo
- Il Riesame della Direzione

La presente procedura si informa all'approccio alla gestione del rischio secondo quanto previsto dalla PG 04 Gestione del Rischio.