



Bilancio Sociale

01/2015


arca

Puglia Centrale

Agenzia Regionale
per la Casa e l'Abitare





Sede dell'ARCA Puglia Centrale



Bari, Quartiere Mungivacca, Borgata Operai



**Arca Puglia Centrale
Bilancio Sociale
Edizione 01/2015**

Realizzazione a cura del dr. Giacomo Dachille
Ufficio Stampa - Arca Puglia Centrale

Progetto grafico: ing. Elena Landi
Ingegneria della Comunicazione, bs

Si ringrazia per la preziosa collaborazione
il rag. Luigi Casaburi, Responsabile della P.O. Bilancio



Avv. Sabino Lupelli

*Commissario Straordinario
e Direttore Generale
Arca Puglia Centrale*

Introduzione

Sono lieto di presentare la prima edizione del Bilancio Sociale di Arca Puglia Centrale, una fotografia fedele e dettagliata degli obiettivi, delle attività e degli sviluppi maturati dall'Ente in un passato recente che ha visto, lo scorso 20 maggio 2014, l'approvazione della legge regionale sul "Riordino delle funzioni amministrative in materia di edilizia residenziale pubblica e sociale e riforma degli enti regionali operanti nel settore", attribuendo alle Regioni l'esercizio di una più ampia potestà legislativa in materia di politiche abitative.

Nella fattispecie il disegno di legge ha previsto la trasformazione dell'ex Iacp di Bari in Arca Puglia Centrale, un organismo più snello e funzionale, capace di rispondere a bisogni abitativi che oggi presentano caratteristiche assai diverse rispetto ad alcuni anni fa. A questo proposito si è operata un'approfondita ricognizione delle condizioni economico - patrimoniali, organizzative e produttive, delle condizioni dell'utenza, del patrimonio abitativo e delle iniziative più innovative intraprese dall'Agenzia, la cui sintesi potrete leggere nella pagine di questa pubblicazione, senz'altro puntuale nel documentare la 'mission' e l'operatività di Arca Puglia Centrale. Fondata su principi di sussidiarietà, trasparenza e partecipazione, l'Agenzia pone una particolare e costante attenzione all'attuazione di politiche di sviluppo sostenibile sul territorio, riqualificazione urbana e inclusione sociale delle cosiddette "fasce deboli", ossia di quelle migliaia di famiglie e persone a rischio di emarginazione abitativa rappresentate da giovani coppie, famiglie monoreddito, nuclei familiari di anziani privi di una casa in proprietà, genitori soli con figli a carico, ma anche da una presenza crescente di migranti e dalla domanda sempre più frequente di studenti e lavoratori in mobilità.

**”
Fondata su principi di sussidiarietà, trasparenza e partecipazione, Arca Puglia Centrale pone una particolare e costante attenzione all'attuazione di politiche di sviluppo sostenibile sul territorio, riqualificazione urbana e inclusione sociale delle cosiddette "fasce deboli"**

La volontà di restituire centralità al diritto sociale all'abitare e l'evoluzione dei bisogni sociali ci ha indotto a cercare risposte ai problemi abitativi in una gamma di misure diverse, illustrate in questa pubblicazione. Tra queste, riveste primaria importanza il carattere "sostenibile" degli interventi, in cui sono compresi diverse funzioni (non solo residenza ma anche servizi, non solo edilizia pubblica ghettizzante ma mix edilizia privata e pubblica, non solo nuove costruzioni ma soprattutto riqualificazione e riuso del patrimonio immobiliare esistente) e realizzati con la partecipazione congiunta di diversi attori pubblici, privati e no-profit, primi fra tutti gli abitanti con la formalizzazione di reciproci impegni.

Far convivere la programmazione e l'attuazione di programmi complessi con l'emergenza quotidiana e la costante e pressante richiesta di nuovi alloggi non è affatto semplice, ma costituisce la nostra vera grande sfida che siamo chiamati ad affrontare ogni giorno con entusiasmo ed energia, confortati anche dal percorso e dai risultati ad oggi raggiunti.

Sabino Lupelli



SOMMARIO

■ IDENTITÀ AZIENDALE

Pag. 06 - L'assetto istituzionale

Pag. 06 - Organi e struttura di governo

Pag. 06 - Arca Puglia Centrale: assetto istituzionale

Pag. 08 - La nostra storia

Pag. 10 - Arca Puglia Centrale: la nuova immagine

Pag. 11 - Il territorio di competenza

Pag. 11 - Aree di intervento

Pag. 12 - Il patrimonio immobiliare

Pag. 12 - Il patrimonio complessivo

Pag. 12 - Attività conto terzi

Pag. 12 - Piani vendita

Pag. 13 - L'azienda

Pag. 13 - Principi guida

Pag. 14 - Carta dei servizi

Pag. 14 - Codice Etico

Pag. 15 - Valori e obiettivi

Pag. 15 - Trasparenza gestionale e partecipazione dell'utenza

Pag. 16 - Urp - Ufficio Relazioni con il Pubblico

Pag. 16 - L'House Organ

Pag. 16 - Il sito istituzionale

Pag. 16 - Università, ricerca e formazione

Pag. 17 - La struttura organizzativa

Pag. 17 - Progetti per il miglioramento organizzativo interno

Pag. 18 - Sistema Qualità Certificazioni

■ DIMENSIONE ECONOMICA

Pag. 19 - La situazione patrimoniale ed economico finanziaria

Pag. 19 - Il bilancio al 31/12/2014



■ DIMENSIONE SOCIALE

Pag. 24 - Il dialogo con gli stakeholders

Pag. 24 - I nostri stakeholder

Pag. 24 - Strumenti di dialogo

Pag. 28 - Responsabilità sociale

Pag. 29 - Il fabbisogno abitativo

Pag. 29 - I nostri utenti

Pag. 29 - L'offerta abitativa

Pag. 30 - Mungivacca di Bari: una casa per studenti stile college americano

Pag. 30 - Poggiofranco di Bari: 100 alloggi per gli operatori della sicurezza

Pag. 32 - Reintegro sociale: Un Tetto x Tutti, centro di accoglienza temporanea "Daniela De Santis"

Pag. 33 - Recupero e riqualificazione urbana e sociale

Pag. 33 - PIRP (Programma Integrato di Riqualificazione delle Periferie)

Pag. 34 - S. Marcello – PIRP Comune di Bari

Pag. 34 - PRU Duca degli Abruzzi restauro Madonnella

Pag. 34 - PRU San Girolamo

Pag. 35 - La tutela dell'ambiente

Pag. 35 - WATT-IN Spegliamo lo spreco

Pag. 35 - Concorso d'idee su fotovoltaico

Pag. 36 - Tecniche di bioarchitettura ed edilizia sostenibile

Pag. 36 - Acquisti responsabili, riciclo e risparmio energetico

Pag. 37 - Il "Global service"

Pag. 37 - Un nuovo modello di manutenzione

Pag. 38 - Le tipologie d'intervento

Pag. 41 - Lo sviluppo delle risorse umane

Pag. 41 - Valorizzare il personale

Pag. 42 - Indagine di soddisfazione interna



L'assetto istituzionale

■ ORGANI E STRUTTURA DI GOVERNO

L'Istituto Autonomo per le Case Popolari di Bari si è trasformata in Agenzia Regionale per la Casa e l'Abitare.

È stata approvata dal Consiglio regionale e pubblicata sul Bollettino del 26 maggio la nuova Legge Regionale n. 22/2014 che ha per oggetto il riordino delle funzioni amministrative in materia di edilizia residenziale pubblica e sociale e la conseguente riforma degli enti operanti nel settore.

In particolare, l'articolo 6 prevede la trasformazione degli Istituti autonomi case popolari, meglio conosciuti come Iacp, in Agenzie regionali per la casa e l'abitare, ov-

vero Arca. Ce ne sono cinque in tutta la Puglia, enti di diritto pubblico non economici dotati di autonomia organizzativa, patrimoniale, finanziaria, contabile e tecnica, che subentrano a tutti gli effetti nei rapporti giuridici attivi e passivi facenti capo alla precedente istituzione.

Nello specifico, l'ex **Iacp Bari**, competente sul territorio del capoluogo e dei Comuni della provincia, diventa l'**Arca Puglia Centrale**.

Ha anche una sede distaccata ad Andria, che si occupa dei paesi ricadenti nel territorio della Provincia BAT (Barletta, Andria, Trani).

Le altre quattro agenzie sono Arca nord Salento (ex Iacp Brindisi) e sud Salento (ex Iacp Lecce), Arca Jonica (ex Iacp Taranto) e Arca Capitanata (ex Iacp Foggia).

Ognuna di esse ha un amministratore unico, rappresentante legale in carica cinque anni nominato dal presidente della Giunta regionale secondo una pubblica procedura, e un collegio dei sindaci, che cambia

ogni tre anni, i cui componenti dovranno appartenere all'albo dei Revisori dei conti. Restano invariate anche le attività svolte, che vanno dalla gestione del patrimonio immobiliare a interventi di manuten-

zione, recupero e riqualificazione dello stesso.

■ ARCA PUGLIA CENTRALE ASSETTO ISTITUZIONALE

L'Arca Puglia Centrale, già Iacp di Bari è uno dei più antichi Enti di Edilizia Pubblica in Italia, fondato nel 1906.

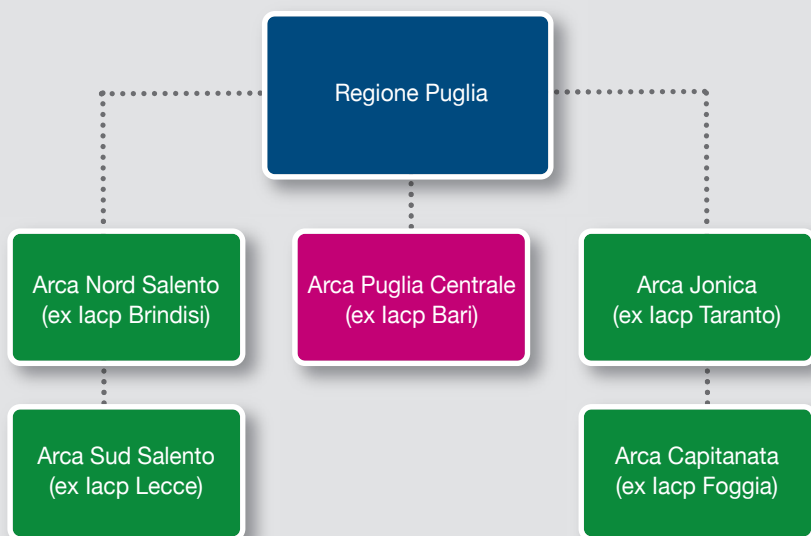
Il ruolo dell'Arca Puglia Centrale è quello di un soggetto operante nella Pubblica Amministrazione impegnato nella gestione dei patrimoni pubblici e soprattutto nell'attuazione di una politica regionale per la casa che si sostanzia in interventi edilizi improntati sulla qualità costruttiva, sul risparmio energetico, sia a livello costruttivo che a livello di ri-



Bari, via Bruno Buozzi



L'Arca Puglia Centrale, già Iacp di Bari, è uno dei più antichi Enti di Edilizia Pubblica in Italia, fondato nel 1906





generazione urbana.

L'Agenzia è protagonista principale del processo fondamentale di rigenerazione del tessuto sociale delle periferie allargando la platea della propria utenza a nuove tipologie quali quelle delle giovani coppie e degli immigrati. Di primaria importanza in tal senso è sicuramente il coordinamento sulle politiche della casa con la regione e con tutti i comuni interessati.

Far convivere la programmazione, l'attuazione di programmi complessi e la pianificazione politico gestionale a medio e lungo termine con l'emergenza quotidiana e la costante e pressante richiesta di nuovi alloggi è, tuttavia, la grande sfida che siamo chiamati ad affrontare con entusiasmo ed energia, confortati anche dal percorso e dai risultati finora raggiunti, in termini di riorganizzazione aziendale, di risanamento finanziario e di rilancio tecnico.

L'AMMINISTRATORE UNICO

L'Amministratore unico ha la rappresentanza legale dell'Agenzia, sovrintende al buon funzionamento della medesima e ne adotta i provvedimenti, vigilando sulla relativa attuazione.

In particolare:

- adotta, previo confronto con le organizzazioni sindacali confederali e di quelle degli inquilini e assegnatari maggiormente rappresentative nell'ambito territoriale di competenza dell'agenzia, lo statuto, i regolamenti, fra i quali quello di amministrazione e di contabilità e

quello di organizzazione delle strutture, nonché la dotazione organica del personale;

- determina, previo confronto con le organizzazioni sindacali confederali e di quelle degli inquilini e assegnatari maggiormente rappresentative nell'ambito territoriale di competenza dell'Agenzia, le linee di indirizzo generale dell'Agenzia e gli obiettivi annuali e pluriennali, approva il bilancio preventivo e il bilancio consuntivo di esercizio ed esercita attività di controllo e di verifica dei risultati delle attività svolte;

- approva i piani annuali e pluriennali di attività, nonché la relazione sulla attività svolta nell'anno precedente, indicando i risultati conseguiti;

- delibera, previa autorizzazione della Giunta regionale, la partecipazione a società di capitali, consorzi, associazioni con altri soggetti pubblici e/o privati per la gestione di alloggi e la realizzazione degli interventi edilizi e ogni altra attività prevista dallo statuto; nomina il Direttore dell'Agenzia; adotta ogni altro atto di gestione necessario alla realizzazione degli obiettivi programmati e all'indirizzo dell'attività della dirigenza dell'Agenzia.

IL COLLEGIO DEI SINDACI

Il Collegio dei sindaci è organo di vigilanza sulla regolarità contabile, finanziaria ed economica della



Il nuovo assetto di Arca Puglia Centrale sulla base della Legge Regionale n. 22/2014

gestione dell'Agenzia.

Il Collegio dei sindaci è composto da tre membri effettivi, nominati con decreto del Presidente della Giunta regionale, su deliberazione della Giunta regionale.

IL DIRETTORE GENERALE

Direttore Generale di Arca Puglia Centrale è l'avv. **Sabino Lupelli**. Il Direttore Generale coordina l'intera struttura organizzativa dell'Istituto, sovrintende allo svolgimento delle funzioni dei dirigenti, e ne raccorda le attività, assicurando l'unitarietà d'azione con gli organi politico-istituzionali.

E' responsabile degli obiettivi e dei programmi istituzionali e del loro avvenuto o mancato conseguimento.

Per tale responsabilità, assume il controllo del raggiungimento degli obiettivi affidati ai dirigenti ed il coordinamento delle attività demandate ai Settori e alle PP.OO., valutandone il grado di rispondenza agli obiettivi prefissati, ed adottando a tal fine tutte le misure necessarie al loro conseguimento, d'intesa con i responsabili di ciascun Settore.

Al Direttore Generale sono attribuiti i poteri di rappresentanza anche verso l'esterno per gli atti di gestione e di amministrazione dell'Ente per cui:



La nostra storia

IACP di Bari, dal Decreto Reale di riconoscimento di Vittorio Emanuele III ad oggi

di Giacomo Dachille

L'Istituto Case Popolari di Bari viene formalmente costituito con Decreto Reale di Vittorio Emanuele III del **7 giugno 1906**. L'articolo unico del decreto così recita: «L'«Istituto Case Popolari» di Bari è riconosciuto come Ente morale ed è approvato il suo Statuto organico, composto di diciannove articoli, annesso al presente decreto e firmato, d'Ordine Nostro, dal Ministro proponente. Ordiniamo che il presente decreto, munito del sigillo dello Stato, sia inserito nella raccolta ufficiale delle leggi e dei decreti del Regno d'Italia, mandando a chiunque spetti di osservarlo e di farlo osservare».

Le premesse contengono importanti informazioni a partire dall'istanza con la quale il sindaco di Bari, il 5 aprile 1906, chiede che l'Istituto per le Case Popolari di Bari venga riconosciuto come **«Corpo morale»**. Si sono richiamate le deliberazioni del Consiglio comunale di Bari dell'8 novembre 1905, del 25, 26 e 27 gennaio e 5 febbraio 1906 con le quali «il suddetto Consiglio si rendeva promotore di un Istituto autonomo per la costruzione di case popolari, cedeva gratuitamente 20.000 metri quadrati di suoli comunali per le case da costruire, costituiva un fondo di dotazione di lire 100.000 da stanziarsi in quattro bilanci, cominciando da quello del 1906, ed approvava lo Statuto del nuovo Istituto».

I 20.000 mq di suolo comunale della «dote» iniziale dell'Istituto costituita dal Comune di Bari (oltre al fondo di lire 100.000), si riferiscono ai suoli comunali di via Mola e via Modugno. La fondazione dell'Istituto ha vasta risonanza nella città.

I primi tre articoli dello Statuto stabiliscono la fondazione dell'Istituto secondo le disposizioni della Legge Luzzatti **con lo scopo di riparare alla deficienza di alloggi igienici, a buon mercato e destinati alle classi disagiate, e di ridurre il prezzo di affitto in modo corrispondente ai loro mezzi** con particolare riguardo alla igiene (art. 1), il suo nome (art. 2) le sue «facoltà» (art. 3).

L'articolo 4 stabilisce **la tipologia degli alloggi da costruire, la scelta degli inquilini, i criteri di assegnazione**, mentre gli articoli 5 e 6 regolamentano in maniera più approfondita alcuni aspetti tra i quali, innanzitutto, **determinare «il massimo o il minimo delle pigioni per ognuno dei gruppi in cui le case di abitazione verranno classificate»**. Tra gli articoli «programmatici», l'art. 7 evidenzia **il dovere dell'Istituto di «sorvegliare le gestioni in qualsiasi modo sovvenute nelle forme chiarite dal regolamento o dalle singole convenzioni, allo scopo di assicurare il raggiungimento perenne del fine pel quale furono aiutate»**.

Per l'attuazione dei fini statutari l'articolo 8 definisce **le risorse e le relative fonti** tra le quali le principali sono: L. 100.000 concesse dal Comune di Bari; 20.000 mq. di aree da cedersi gratuitamente dal Comune; altre aree municipali che potranno in seguito venir concesse gratuitamente o a prezzo di favore; terreni edificativi concessi gratuitamente o a prezzo di favore dal Demanio Stato, Banche o altri Enti e privati.

L'articolo 9 definisce la composizione del Consiglio direttivo ed, infine, l'articolo 19 rinvia a quanto stabilito dalla Legge Luzzatti e al suo regolamento di applicazione «per quanto non è disciplinato dal presente statuto». L'attività dell'Ente nella fase iniziale si sviluppa, evidentemente, solo nel Comune di Bari, secondo quanto previsto dallo Statuto organico e da quello analogo approvato per effetto della promulgazione del T.U. del 1908 e dal Regolamento approvato dal Consiglio direttivo dell'Istituto il 15 febbraio 1907. Composto da ventisette articoli, il Regolamento è suddiviso in cinque titoli riguardanti: la nomina del rappresentante delle classi popolari (titolo I); i tipi di costruzioni, scelta degli alloggi, la scelta degli inquilini (titolo II); i prestiti alle cooperative per la costruzioni di case popolari e premi (titolo III); la vigilanza sugli enti sovvenuti e sulle case premiate (titolo IV); l'ordinamento degli uffici dell'Istituto. La legge n. 1129 del 6 giugno 1935, come già evidenziato, trasforma gli IACP in Enti a competenza provinciale.

- svolge compiti di collaborazione e di assistenza giuridica e tecnica nei confronti degli Organi Istituzionali in ordine alla conformità dell'azione amministrativa alle leggi, allo statuto e ai regolamenti;
- partecipa, con voto consultivo, alle riunioni del Consiglio di Amministrazione, e ne cura la verbalizzazione delle sedute, in qualità di Segretario;

- cura l'attuazione dei programmi e delle direttive approvati dal Consiglio, al quale risponde del proprio operato e, a tal fine, adotta progetti di attività la cui gestione è affidata alla dirigenza, secondo le rispettive competenze, e indica all'uopo le risorse occorrenti alla realizzazione di ciascun progetto, nell'ambito degli stanziamenti di bilancio;

- rappresenta l'Ente in giudizio, su conforme autorizzazione del Consiglio di Amministrazione, con facoltà di conciliare e di transigere;

- adotta, su parere della Conferenza di coordinamento, i provvedimenti idonei al miglioramento dell'efficienza e della funzionalità dell'Ente e verifica periodicamente il carico di lavoro e la produttività dei vari Settori e P.O.;

- controlla l'attività dei dirigenti anche, eventualmente, con l'esercizio del potere sostitutivo, in caso d'inerzia degli stessi, e, per i quali, propone al Consiglio di Amministrazione l'adozione delle misure disciplinari e di responsabilità;

- adotta gli atti di gestione del personale che non siano di competenza degli altri dirigenti, e propone al Consiglio la nomina e la revoca degli incarichi inerenti i vari Servizi;

- coordina le attività dei responsabili dei procedimenti amministrativi, ai sensi della legge n. 241 del 7/8/1990, ai fini del rispetto delle procedure e dei termini previsti;
- esprime il parere di legittimità

- sugli atti deliberativi dell'Istituto, assumendone le relative responsabilità, e fornisce le risposte ai rilievi degli Organi di controllo sugli atti di competenza;
- controfirma tutte le deliberazioni

In applicazione di tale legge viene cambiata la denominazione che, in pieno Ventennio, diventa **“Istituto Fascista Autonomo per le Case Popolari della Provincia di Bari”**. Tale denominazione ufficiale sarà conservata fino al 16 giugno 1958 quando sarà modificata con la formulazione di **“Istituto Autonomo per le Case Popolari della Provincia di Bari”**. Adegandolo alle nuove competenze, nel 1937 viene modificato lo **Statuto Organico** dell’Ente, prevedendo un Consiglio di amministrazione (al posto del Consiglio direttivo previsto dallo Statuto originario); esso è strutturato secondo quanto previsto all’art. 4 ed in particolare: il Presidente ed il Vice Presidente nominati con R.D. su proposta del Ministero dei LL.PP.; tre consiglieri nominati rispettivamente dal Ministero dei LL.PP., dal Presidente della Camera di Commercio e dal Prefetto della Provincia di Bari; sei consiglieri nominati dal Comune di Bari oltre a un consigliere nominato da ciascun Comune o altro Ente pubblico o Istituto di Credito che abbiano partecipato alla formazione del Patrimonio”. Viene così profondamente modificata la composizione dell’Organo che amministra l’Ente per l’introduzione, in particolare, sia di Presidente e Vice Presidente di nomina governativa, sia di rappresentanti dei Comuni della Provincia: tuttavia, rimane rilevante la presenza dei 6 consiglieri nominati dal Comune di Bari. Tale numero verrà ridotto ad uno nel 1958, in occasione di una modifica dello Statuto richiesta dal Ministero dei Lavori Pubblici.



Con regio decreto del 7 giugno 1906 iniziava la sua attività l’Istituto Autonomo per la costruzione delle case popolari



di Bari. Gli interventi di questo primo periodo, pur realizzati spesso in zone periferiche, hanno dignità a livello urbano. **Un secondo periodo è quello che va dal 1936 agli inizi degli anni Cinquanta.** L’Istituto realizza i propri edifici sia nel capoluogo che nei centri della provincia. **Un terzo periodo, molto fecondo di attività, va dagli inizi degli anni Cinquanta ai primi anni Settanta:** è il periodo del boom dell’edilizia residenziale pubblica in Italia e l’Istituto costruisce massivamente su tutto il territorio provinciale. La Gestione INACASA è di questo periodo. Si avvia anche un programma sperimentale per la costruzione di quartieri autonomi, affidato ad una Commissione di Coordinamento dell’Edilizia Popolare (CEP). Nel 1957 viene individuato il CEP di Bari il cui piano urbanistico fu molto apprezzato tanto che il plastico fu inviato all’Esposizione Universale di Bruxelles. Il CEP di Bari, più che un quartiere della città, è rimasto un insediamento avulso dal contesto cittadino; realizzato, infatti, per la parte residenziale, è restato parzialmente attuato per quanto attiene i servizi per cui la qualità della vita risulta, il più delle volte, ridotta a livelli critici. **Un quarto periodo può essere individuato nell’arco temporale che va dai primi anni Settanta ai primi anni Ottanta.** Sono anni in cui sono rilevanti gli interventi nei “Piani 167” che, però, pur non presentando le caratteristiche esasperate del tipo CEP, rimangono quasi sempre zone emarginate dalle città.

Questi brevi riferimenti sulla nascita dell’Ente e sull’evoluzione normativa e regolamentare con riferimento anche ai suoi organi di amministrazione può anche aiutare a meglio comprendere le fasi operative derivanti dalla evoluzione legislativa in materia di edilizia residenziale pubblica. Sinteticamente tale evoluzione può essere così riassunta: si è passati da una gestione iniziale a carattere filantropico locale (Ente morale), a quella con indirizzo centralizzato di Ente pubblico non economico per giungere ad una gestione “più democratica” dello stesso Ente pubblico non economico. In Puglia si è ora in attesa della riforma degli Istituti Case Popolari su cui si dibatte da tempo. Per tali Enti, di cui è riconosciuta la notevole capacità tecnica specie in materia di ERP, è stata ipotizzata la trasformazione in Aziende speciali. Gli Istituti conserverebbero così la funzione primaria di soddisfare un interesse pubblico fondamentale (la casa) ma opererebbero con criteri e responsabilità imprenditoriali e, quindi, di economicità e redditività. Negli oltre 100 anni di attività lo IACP di Bari ha realizzato circa 36.000 alloggi oltre ad altri tipi di immobili come scuole, chiese, giardini.



Arrivando ai giorni nostri, il 20 maggio 2014 viene approvata la legge regionale sul **“Riordino delle funzioni amministrative in materia di edilizia residenziale pubblica e sociale e riforma degli enti regionali operanti nel settore”**.

Nella Relazione allo Schema di Disegno di Legge “Riordino delle funzioni amministrative in materia di Edilizia Residenziale Pubblica e Sociale e riforma degli enti regionali operanti nel settore” si legge che le modifiche normative dal 1997 in poi hanno ridisegnato l’assetto delle competenze, attribuendo alle Regioni l’esercizio di una più ampia potestà legislativa in materia di politiche abitative. **L’obiettivo del disegno di legge è la riorganizzazione dell’intervento pubblico nel campo delle politiche abitative con norme che prevedano il riordino delle funzioni alla luce delle competenze di Erp trasferite alle Regioni in modo definitivo e la trasformazione degli IACP in organismi più snelli e funzionali, tali da rispondere a bisogni abitativi che presentano caratteristiche assai diverse in merito ai bisogni da soddisfare rispetto ad alcuni anni or sono.** A tal fine, nell’ambito dell’assetto organizzativo e funzionale degli IACP, **si è operata una puntuale ricognizione delle condizioni economico - patrimoniali, organizzative e produttive dei singoli Istituti, delle condizioni dell’utenza, del patrimonio abitativo e delle iniziative più innovative** messe in campo dalle altre Regioni d’Italia nel solco degli indirizzi europei. In particolare, nei lunghi anni di commissariamento prefettizio, la Regione ha lavorato per ripristinare la missione sociale e migliorare la capacità gestionale degli enti di edilizia residenziale pubblica, con un notevole **recupero di efficacia, trasparenza ed efficienza,** con l’approvazione della **carta dei servizi, la riduzione del debito o il risanamento economico-finanziario** a se-

L’attività dell’Ente va anche osservata **dal punto di vista qualitativo e di incidenza sul tessuto urbano.** In tutti i casi, ovviamente, non si tratta di attività uniforme. Per illustrare quindi l’attività dell’Istituto nei suoi cento anni di storia è opportuno suddividerla in grandi periodi richiamando in modo sintetico anche le opere più significative. **Un primo periodo può essere identificato nei primi trent’anni dell’Istituto (dal 1906 al 1936) in cui l’Ente opera solo nella città**

ed ogni altro atto o provvedimento dell’Ente, condividendo con gli Amministratori e con i dirigenti la responsabilità degli atti adottati, salvo che non abbia manifestato formale e motivato dissenso, dandone

menzione negli atti medesimi;
 - presiede le Commissioni di gara e di concorso, salvo delega ad altro dirigente, e sottoscrive i relativi contratti;
 - firma gli atti che siano di compe-

tenza del Presidente, con facoltà di delega ad altri dirigenti;
 - firma, congiuntamente al dirigente del Settore Amministrativo, i mandati di pagamento e le reversali di incasso.

conda delle situazioni ereditate, **la soluzione di situazioni di morosità e contenzioso** incancrenite da decine di anni, **il completamento di programmi, cantieri bloccati e opere incomplete**. Alla luce di tale processo si è vista la possibilità di realizzare una riforma che non richieda esborso di risorse da parte della Regione e non sia destinata a rimanere sulla carta. In stretto coordinamento con tale riforma è necessario adeguare la legge regionale in materia di assegnazione degli alloggi Erp ponendo attenzione, comunque, a confermare e, ove possibile, a rafforzare il sistema di tutele sociali previsto dalle norme vigenti. Tutto questo è anche richiesto dal **crecente divario tra domanda abitativa, tendenze del mercato immobiliare e azzeramento delle (poche) risorse statali**. Il rischio è il peggioramento delle precarie condizioni abitative presenti in varie parti del territorio regionale che investono migliaia di famiglie e persone comprese nelle cosiddette "fasce deboli", individuabili in quelle a rischio di emarginazione abitativa e quindi anche sociale con una situazione che interessa molte giovani coppie, famiglie monoreddito, nuclei familiari di anziani che non hanno una casa in proprietà o genitori soli con figli a carico. Altri bisogni sono generati dalla diffusione di **nuovi stili di vita** che portano a una accentuata riduzione della dimensione media dei nuclei abitativi; dalla presenza crescente di migranti e, nelle città maggiori, la domanda proveniente da studenti e lavoratori in mobilità. In una regione del Mezzogiorno, poi, vi sono fabbisogni pregressi cronici, situazioni di disagio abitativo mai risolte, che si sommano a nuove insicurezze personali, economiche e sociali.

La volontà di **restituire centralità al diritto sociale all'abitare e l'evoluzione dei bisogni sociali**, pur nelle attuali ristrettezze economiche, induce a cercare risposte ai problemi abitativi in una gamma di misure diverse, non solo migliorative ma anche aggiuntive rispetto ai tradizionali strumenti della cosiddetta edilizia residenziale pubblica. Le formule alle quali si può ricorrere sono varie: dal **canone sociale al canone moderato**, dal **canone agevolato alla locazione temporanea**, in relazione alle diverse tipologie di domanda, che vanno dai redditi medio-bassi o intermedi alle situazioni di marginalità sociale, dagli anziani alle giovani coppie, dagli studenti ai lavoratori fuori sede. Inoltre, la necessità di rappresentazioni più ampie dell'abitare non limitate alla disponibilità di un alloggio ma che comprendano anche prestazioni e servizi essenziali induce a cercare risposte ai problemi abitativi non rinunciando ad alcuni requisiti chiave tra i quali ha primaria importanza il **carattere "integrato" degli interventi** in cui sono compresenti diverse funzioni e tipologie di intervento (non solo residenza ma anche servizi, infrastrutture e attività economiche, non solo edilizia pubblica ghetizzante ma mix edilizia privata e pubblica, non solo nuove costruzioni ma soprattutto recupero e riuso del patrimonio immobiliare esistente) e realizzati con la partecipazione congiunta di diversi livelli di governo e tipi di attori (pubblici, privati e no-profit) primi fra tutti gli abitanti con la formalizzazione di reciproci impegni. In tale prospettiva **le politiche abitative devono sempre più integrarsi con quelle urbanistiche orientate alla riqualifica-**

zione urbana e all'inclusione sociale, e con le nuove politiche sociali ed energetiche e le stesse politiche di sviluppo economico, promovendo la **qualità urbana** e la **sostenibilità ambientale**, anche con attività di aggiornamento e informazione del personale e il confronto, valorizzazione e scambio di esperienze con altri enti e istituzioni universitarie e di ricerca, senza sottrarre funzioni o forme surrettizie di esternalizzazione.

Strumento indispensabile per orientare la programmazione regionale di settore, attraverso un accurato e sistematico monitoraggio della domanda/offerta abitativa, è l'**Osservatorio regionale sulla condizione abitativa**, aperto alla partecipazione delle parti sociali e dei soggetti portatori di esperienza e competenza nel campo delle politiche abitative, e al confronto con qualificati enti di ricerca, garantendo l'accesso all'informazione da parte degli assegnatari e delle loro rappresentanze. Occorre anche garantire agli assegnatari, singoli ed associati, l'accesso a tutte le informazioni riguardanti la gestione anche sulla base di impegni formali e sostanziali definiti nella **Carta dei diritti e dei doveri**. Obiettivo essenziale è la costruzione di una riforma destinata a non restare sulla carta ma capace concretamente di accrescere la qualità dei servizi prestati agli utenti e la capacità tecnico gestionale degli Enti, e di contribuire a migliorare la condizione abitativa di tanta gente pugliese e le condizioni di lavoro di chi opera per questo. Il risultato del lavoro svolto, in un clima di grande sinergia con l'ANCI, i Sindacati più rappresentativi e gli stessi Istituti provinciali, ha prodotto lo **schema di disegno di legge**, che in linea con gli indirizzi programmatici del 2007, si caratterizza per i principi affermati e coerentemente declinati nelle specifiche disposizioni normative: **sussidiarietà, trasparenza e partecipazione, efficacia ed efficienza degli interventi e coordinamento con le altre politiche, con particolare attenzione a quelle di sviluppo sostenibile del territorio, riqualificazione urbana e inclusione sociale**. Viene anche chiarita la differenza tra ERP-Edilizia residenziale pubblica - ed ERS - Edilizia Residenziale Sociale e puntualizzato e reso più concreto, inoltre, il riparto di funzioni in materia di ERP tra Regione e Comuni. Inoltre va rilevato che:

- **viene mantenuta la natura di ente pubblico non economico** per le Agenzie che sostituiranno gli Iacp, si introducono disposizioni tese a contenere l'incidenza dei costi mediante il riassetto organizzativo e la riduzione degli organi;
- **è rafforzata la vigilanza sull'attività e sugli organi delle Agenzie** garantendo lo snellimento dei procedimenti; sono ampliati gli spazi di concertazione con le forze sociali, a tutela degli inquilini, anche con la istituzione della Commissione Inquilinato;
- **si annuncia la formazione delle Agenzie locali per l'affitto** volte a favorire l'incontro tra domande ed offerta;
- **si prevede inoltre la costituzione del CRESA - Centro Regionale di Servizio per le Agenzie** - servizi al fine di uniformare le procedure e conseguire risparmi nella gestione di servizi; aver tutelato i lavoratori degli enti, evitando ogni forma di esternalizzazione dei servizi e delle funzioni.

■ ARCA PUGLIA CENTRALE LA NUOVA IMMAGINE



A seguito della recente trasformazione da Iacp Bari a Arca Puglia centrale, si è promossa la realizzazione di un nuovo logo rappresentativo dell'Agenzia, nella consapevolezza dell'importanza di consolidare e, nel

contempo, di innovare l'immagine e la riconoscibilità dell'Ente a livello territoriale, nazionale ed internazionale.

Per scelta è stato ripreso dal precedente marchio l'elemento grafico del "tetto a spioventi", con il preciso scopo di **mantenere un evidente legame con il logo storico** e di agevolare immediatamente la riconoscibilità del nuovo ai vari fruitori. Questo elemento dunque, seppur ripreso in forma integrale, è stato

nettamente alleggerito, e profondamente innovato tramite l'adozione del colore verde chiaro e brillante. La nuova versione del tetto preesistente ha fornito anche l'occasione per evidenziare i fermenti di innovazione e sostenibilità, in materia di residenza pubblica sociale, che l'Arca Puglia Centrale, componente della rete europea Eurhonet, persegue già da alcuni anni in un contesto internazionale più ampio di green economy.



Il territorio di competenza



■ AREE DI INTERVENTO

Arca Puglia Centrale ha sede e competenza nei territori ove già insediata e operante l'ex Iacp di Bari, ovvero **Bari e ben 48 Comuni dell'intera provincia** con una vasta dislocazione geografica.

Può operare in altri territori d'intesa con le altre agenzie territorialmente competenti (Arca Nord Salento, Arca Jonica, Arca Capitanata e Arca Sud Salento) e nel territorio di paesi comunitari nell'ambito di programmi internazionali.

Per garantire i servizi fondamentali di front-office agli assegnatari della provincia BAT (Barletta-Andria-Trani), l'Arca Puglia Centrale istituirà un ufficio operativo distaccato ad Andria, utilizzando personale dello stesso ente, eventualmente coadiuvato da personale della provincia BAT.



Il patrimonio immobiliare



Bari, Quartiere Poggiofranco
Alloggi per le Forze dell'Ordine

■ IL PATRIMONIO COMPLESSIVO

Il patrimonio immobiliare di proprietà di Arca Puglia Centrale, ereditato dall'ex Iacp di Bari, è costituito da oltre 3000 fabbricati con vetustà media pari a 40 anni, suddivisi in più di 2100 fabbricati in completa locazione di età media pari a 34 anni e quasi 1000 in condomini misti, di età media 53 anni (al 2012). Il patrimonio è inoltre rappresentato anche da altre unità immobiliari ad uso non abitativo, quali garage, posti

auto, cantinole, di pertinenza e non delle unità principali, nonché depositi e magazzini e altri locali destinati ad uso commerciali e sociale.

La dislocazione geografica del patrimonio immobiliare è distribuita sui tutti i comuni della provincia di Bari, oltre i 7 comuni della nuova provincia BAT (Barletta-Andria-Trani), e naturalmente della città di Bari, in cui vi è la maggiore concentrazione del patrimonio gestito.

La gestione del patrimonio suddetto comporta l'ordinaria amministrazione degli stessi, gestione utenza,

attraverso la stipula dei contratti e delle assegnazioni, volture, sanatorie, bollettazione, riscossione, rilasci, cambi alloggio, la vendita, etc. e, dal punto di vista tecnico, la manutenzione straordinaria, nonché quella ordinaria gestita attraverso il Global Service.

■ ATTIVITÀ CONTO TERZI

Il patrimonio gestito è però più vasto, in quanto l'ex Iacp di Bari ha stipulato diverse convenzioni con altri comuni, prendendo in carico la gestione amministrativa di circa 3100 unità abitative di proprietà terza (ad esempio del Comune di Bari, del Comune di Bisceglie, del Comune di Santeramo in Colle). Per molti anni ha inoltre gestito un vasto patrimonio demaniale, del quale è giunto alla fase conclusiva il trasferimento della effettiva proprietà dal Demanio dello Stato all'ex Iacp di Bari, per effetto del legge n.388 del 23/12/2000 art.46.

■ PIANI VENDITA

L'offerta del patrimonio locativo in vendita è costituito al 2012 da circa 7100 unità, inserite nel Piano di vendita del 1994 (Delibere Regione Puglia n.911 e n.914 del 1994), pari a circa il 30% del totale.

OFFERTA ABITATIVA BASATA SULLA DOMANDA LOCALE

Anno	2010	2011	2012
Numero di alloggi per classe di superficie	20.953	20.874	20.853
fino a 40 mq.	396	388	462
da 40,01 a 60 mq.	3.034	3.020	2.994
da 60,01 a 75 mq.	2.603	2.577	2.553
da 75,01 a 95 mq.	11.225	11.199	11.167
> 95 mq.	3.695	3.690	3.677

Tipologia di alloggi

costruiti ogni anno (Nr. e %)	Nr.	%	Nr.	%	Nr.	%
alloggi a "canone sociale"	0	0,00	48	27,40	0	0,00
alloggi a "canone concordato"	66	100	127	72,60	0	0,00
altro (edilizia agevolata + convenzionata)	0	0,00	0	0,00	100	100
totale	66	100	175	100	100	100

Incremento patrimonio locativo

con pertinenze (Nr. e %)	Nr.	%	Nr.	%	Nr.	%
alloggi	20.831	-0,39	20.874	0,21	20.853	-0,10
locali commerciali	454	0,22	457	0,66	466	1,97
locali/depositi/cantinole/pertinenze	5.463	-0,07	5.638	3,20	5.715	1,37
Totale Unità Immobiliari	26.748	-0,32	26.969	0,83	27.034	0,24

Offerta di alloggi in vendita

% alloggi	1,11%	1,12%	1,42%
Nr. alloggi venduti	80	80	100
totale alloggi in vendita	7.207	7.131	7.040



L'azienda

■ PRINCIPI GUIDA

Arca Puglia Centrale agisce come operatore pubblico nel campo della edilizia residenziale pubblica e sociale, svolgendo funzioni di promozione, realizzazione e gestione di servizi abitativi, in attuazione dei piani e degli indirizzi regionali:

- a. gestione del patrimonio immobiliare di edilizia residenziale pubblica proprio e, su delega, degli altri soggetti pubblici, favorendo l'autogestione dei servizi da parte dell'utenza;
- b. interventi di manutenzione, recupero e riqualificazione degli immobili, ivi compresa la verifica dell'osservanza delle norme contrattuali e dei regolamenti d'uso degli alloggi e delle parti comuni;
- c. gestione dei servizi attinenti al soddisfacimento delle esigenze abitative delle persone e delle famiglie;
- d. prestazione di servizi agli assegnatari di alloggi di edilizia residenziale pubblica e di alloggi in locazione.

Arca Puglia Centrale agisce altresì come operatore pubblico nel campo dell'edilizia e dei piani e programmi di rigenerazione urbana, svolgendo le seguenti attività:

- a. progettazione e attuazione di interventi di riqualificazione urbana, recupero edilizio e nuova costruzione, urbanizzazione e infrastrutturazione, sia in esecuzione di piani e programmi regionali, sia in affidamento con convenzione da altri enti, associazioni, privati;
- b. predisposizione, anche con i comuni e altri soggetti interessati, di

piani e programmi di rigenerazione urbana, comunque denominati;

c. progettazione e attuazione dei piani e programmi di cui al punto b) anche per incarico di soggetti pubblici e privati, consorzi di imprese e associazioni, società o altri enti che abbiano come oggetto attività inerenti l'edilizia, nel rispetto delle norme vigenti;

d. progettazione e realizzazione, anche per incarico di altri soggetti pubblici e privati, di interventi edilizi e urbanistici finalizzati a innalzare la qualità e quantità del patrimonio di edilizia residenziale pubblica e sociale, anche mediante interventi in-

novativi e sperimentali per soluzioni urbanistiche e architettoniche, materiali e tecnologie costruttive, soprattutto orientati al risparmio delle risorse e alla sostenibilità dell'abitare;

e. promozione e offerta di alloggi in locazione temporanea o permanente;

f. gestione del patrimonio in proprietà e di quello eventualmente af-

fidato da enti, associazioni, privati, in forme e modalità che garantiscano qualità, efficienza ed economicità del servizio;

g. partecipazione, esclusivamente per lo svolgimento delle attività previste ai



**Arca Puglia Centrale
svolge funzioni
di promozione,
realizzazione
e gestione di servizi
abitativi**



Dr.ssa Anna Carmen Picoco
Dirigente del Settore Amministrativo



punti precedenti e previa autorizzazione della Giunta regionale, a consorzi, società miste e ad altre forme di raggruppamento temporaneo, nonché a fondi immobiliari, anche mediante conferimento di beni mobili e immobili appartenenti al patrimonio disponibile.

■ CARTA DEI SERVIZI

La “Carta dei Servizi” nasce dal profondo convincimento che in qualche misura possa contribuire a rendere più efficace e trasparente il rapporto tra l’Agenzia e la sua utenza.

La ricerca quotidiana dei nessi tra il concreto svolgersi dell’azione amministrativa da parte dell’Ente ed i diritti, mai disgiunti dai doveri dell’utenza è sicuramente la condizione per instaurare quel rapporto di “affidamento” reciproco senza il quale da un lato l’Agenzia sarà sentito come il padrone di casa e l’utente vivrà rinserrato tra le pareti domestiche nel più totale distacco dalle tematiche complessive gestionali.

Peraltro, la Carta vuole inserirsi nel segmento della più recente legislazione della Pubblica Amministrazione comunemente conosciuta come “Legge Bassanini”.

La Carta individua dettagliatamente i diritti e i doveri dell’assegnatario da quelli dell’Agenzia ed è un primo passo per ricercare quel clima di fiducia indispensabile per un’armonica azione amministrativa da svolgere nell’interesse di tutti i soggetti.

■ CODICE ETICO

Il Codice Etico esprime gli impegni e le responsabilità etiche nella conduzione delle attività espletate sia dal personale di Arca Puglia Centrale, sia dagli Amministratori.

L’Agenzia aspira a mantenere e sviluppare il rapporto di fiducia con quelle categorie di individui, fornitori, o istituzioni il cui apporto è richiesto per realizzare i compiti istituzionali dell’Ente o che hanno comunque un interesse in gioco nel perseguimento degli stessi. Non sono etici e favoriscono l’assunzione di atteggiamenti ostili i comportamenti di chiunque, singolo o organizzazione, cerchi di appropriarsi dei benefici della collaborazione altrui, sfruttando posizioni di forza.

La buona reputazione e la credibilità dell’Agenzia favoriscono la fedeltà degli utenti, l’attrazione delle migliori risorse umane, la serenità dei fornitori, l’affidabilità verso i creditori. All’interno, esse contribuiscono a prendere ed attuare le decisioni senza frizioni e ad organizzare il lavoro senza controlli meramente burocratici o attraverso il ricorso eccessivo all’autorità.

Dato che il Codice Etico chiarisce i particolari doveri di Arca Puglia Centrale (doveri fiduciari), si pro-

pone la sua effettiva osservanza come termine di paragone in base al quale giudicare la reputazione dell’Agenzia.

Il Codice Etico è pertanto costituito:

- dai principi etici generali che definiscono in modo astratto i valori di riferimento per l’espletamento delle attività istituzionali;

- dai criteri di condotta verso ciascun interlocutore, classe di individui che forniscono nello specifico le linee guida e le norme alle quali i collaboratori dell’Ente sono tenuti ad attenersi per il rispetto dei principi generali e per prevenire il rischio di comportamenti non etici;
- dai meccanismi di attuazione, che descrivono il sistema di controllo per l’osservanza del Codice Etico e per il suo continuo miglioramento.



La buona reputazione e la credibilità costituiscono risorse immateriali essenziali, che favoriscono la fedeltà degli utenti, l’attrazione delle migliori risorse umane, la serenità dei fornitori, l’affidabilità verso i creditori

Questo Codice è improntato ad un ideale di cooperazione in vista di un reciproco vantaggio delle parti coinvolte, nel rispetto del ruolo di ciascuno.

Arca Puglia Centrale richiede perciò che ciascun suo interlocutore agisca nei suoi confronti secondo principi e regole ispirate ad un’analogia idea di condotta etica.

Il Codice Etico infatti si applica all’Agenzia ed è conseguentemente vincolante per i comportamenti di tutti i suoi collaboratori, siano essi dipendenti, imprese, fornitori.



Bari, viale Archimede

■ VALORI E OBIETTIVI

Tra gli obiettivi di Arca Puglia Centrale emerge con forza quello di soddisfare il bisogno abitativo delle classi meno abbienti e di quelle fasce sociali impossibilitate ad accedere al libero mercato, quali i giovani, le giovani coppie, gli immigrati.

A tal fine l'Agenzia, nel rispetto di valori fondanti di trasparenza, etica, legalità, sicurezza, economicità, integrazione sociale (chiaramente espressi nel Codice Etico), e attraverso l'ascolto, il dialogo costruttivo, la partecipazione e la verifica costante della soddisfazione dei propri stakeholders, opera quotidianamente sul territorio per: gestire, valorizzare e incrementare il patrimonio Erp proprio e di altri Enti, riqualificare le periferie e rin-



Bari, via Bruno Buozzi
Consegna degli alloggi

PROMUOVERE IL DIALOGO E IL BUON GOVERNO

Anno	2010	2011	2012
Attività regolari di dialogo con gli inquilini, organizzate o finanziate dall'ente			
Incontri con gli inquilini, organizzati o finanziati dall'Ente, allo scopo di promuovere il dialogo	si	si	si
Questionario per l'individuazione dell'indice di gradimento "customer satisfaction nella P.A."	si	no	no
Risultati dei sondaggi sulla soddisfazione dei residenti	da valutare		
Piani di azione per il miglioramento della soddisfazione degli inquilini	Sono allo studio piani di azione e valutazione mediante indagini di customer satisfaction		
Dialogo e soddisfazione con gli inquilini			
Accordi con associazioni e gruppi di residenti e contributi ad associazioni locali	si	si	si
Promozione della trasparenza			
Esistenza di un codice etico praticato dall'azienda	si	si	si
Documento strategico a lungo termine (fini ed obiettivi dell'Azienda) con regolare valutazione	si	si	si
Dialogo e condivisione delle informazioni con enti locali e rappresentanti politici			
Esistenza di informazione specifica e di una politica di dialogo con autorità locali e rappresentanti politici	si	si	si
Valutazione organizzazione e competenze degli organismi direttivi e di controllo			
Documenti descrittivi il ruolo del consiglio di amministrazione	si	si	si
Esistenza di una procedura stabilita e documentata di valutazione della dirigenza e del consiglio di amministrazione	si	si	si (nucleo di valutazione)

novare il tessuto urbano; ricorrere a tecnologie costruttive innovative e materiali ecosostenibili, avvalendosi delle professionalità interne ed esterne più competenti, adeguatamente formate ed aggiornate;

perseguire una politica rigorosa di qualità, che riesamina periodicamente gli obiettivi prefissati e ne monitora il raggiungimento, orientata al miglioramento continuo dei processi, all'efficacia, all'efficienza, all'affidabilità, alla riduzione dei disservizi;

lavorare in sinergia con le altre amministrazioni operanti sul territorio e in collaborazione con le forze dell'ordine per la tutela della sicurezza edella legalità e con istituti sociali e religiosi, nonché con università,

centri di ricerca e centri di eccellenza, anche al fine di valorizzare ed incidere positivamente sul contesto economico, sociale e sulle opportunità d'impiego.

■ TRASPARENZA GESTIONALE E PARTECIPAZIONE DELL'UTENZA

In coerenza con i principi di sussidiarietà e trasparenza, per assicurare la partecipazione degli abitanti e delle loro rappresentanze al processo di formazione delle decisioni, presso Arca Puglia Centrale è di prossima costituzione una commissione inquilinato, con il compito di esprimere pareri e proposte sulle modalità di gestione del patrimonio



di edilizia residenziale pubblica.

La commissione sarà composta da:

- a. l'Amministratore unico e il Direttore dell'agenzia o loro delegati;
- b. quattro sindaci dei comuni di maggiori dimensioni demografiche ricadenti nell'ambito territoriale di competenza dell'agenzia;
- c. quattro rappresentanti delle organizzazioni degli inquilini e assegnatari maggiormente rappresentative nell'ambito territoriale di competenza dell'agenzia;
- d. quattro rappresentanti delle organizzazioni sindacali confederali.

■ URP - UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

L'Agenzia è dotata di un funzionale Ufficio Relazioni col Pubblico, per creare un nuovo rapporto con l'utenza basato su una nuova filosofia della comunicazione, che consente di passare dallo sportello tradizionale - che da in genere informazioni limitate ad un segmento del servizio - ad un ufficio presso il quale il cittadino, nella massima riservatezza, possa ottenere risposta immediata ed esauriente alle sue esigenze, tutti i giorni della settimana.

All'Urp fa capo il **numero verde 800 661040** in grado di erogare anche automaticamente, con menù vocali a scelta multipla, informazioni di carattere generale utilizzando i tasti del proprio telefono. Consente anche di lasciare messaggi e segnalazioni relative alle occupazioni abusive.

■ L'HOUSE ORGAN

Uno spazio di rilievo è riservato alla Comunicazione Istituzionale: settimanalmente l'Ufficio Stampa cura una rubrica relativa alle novità più rilevanti sul "microcosmo" dell'Edilizia Residenziale Pubblica; anche il periodico dell'Ente "Abitiamo" è consultabile on-line.

■ IL SITO ISTITUZIONALE

Per facilitare ulteriormente il rapporto con gli assegnatari è stato creato un filo diretto attraverso un sito internet **www.arcapugliacentrale.gov.it** che fornisce tutte le informazioni utili, di facile e rapido accesso relative alla organizzazione interna, alle procedure amministrative, alle leggi, ai bandi di gara, ai responsabili dei procedimenti, i contatti, le email, le Pec. E' possibile scaricare direttamente dal sito tutta la modulistica necessaria allo svolgimento delle pratiche contemplate nella carta dei servizi e la normativa che disciplina la materia dell'Edilizia Residenziale Pubblica. Per ogni singola operazione l'utente potrà conoscere tutto l'iter burocratico della propria pratica e i



Urp: il cittadino può ottenere risposta immediata ed esauriente

relativi responsabili del procedimento. Inoltre attraverso un'area riservata alle associazioni sindacali, è possibile interrogare la banca dati in tempo reale e ottenere informazioni di tipo amministrativo/contabile e patrimoniale sulle assegnazioni degli inquilini iscritti al proprio sindacato.

LA SEDE AZIENDALE, I NUMERI UTILI E I RECAPITI

Arca Puglia Centrale

Via F. Crispi 85/A - 70123 Bari

Centralino

tel. 080 529 5111

tel. 080 529 5208

fax 080 574 0204

Sito web: www.arcapugliacentrale.gov.it

E-mail: info@arcapugliacentrale.gov.it

Pec: info@pec.arcapugliacentrale.gov.it

Presidenza

tel. 080 529 5219

Direzione Generale

tel. 080 529 5277

tel. 080 529 5252

Ufficio Stampa

tel. 080 529 5335

E-mail: ufficio.stampa@arcapugliacentrale.gov.it

Numero verde

800 66 10 40

URP - Ufficio Relazioni con il Pubblico

tel. 080 529 5260

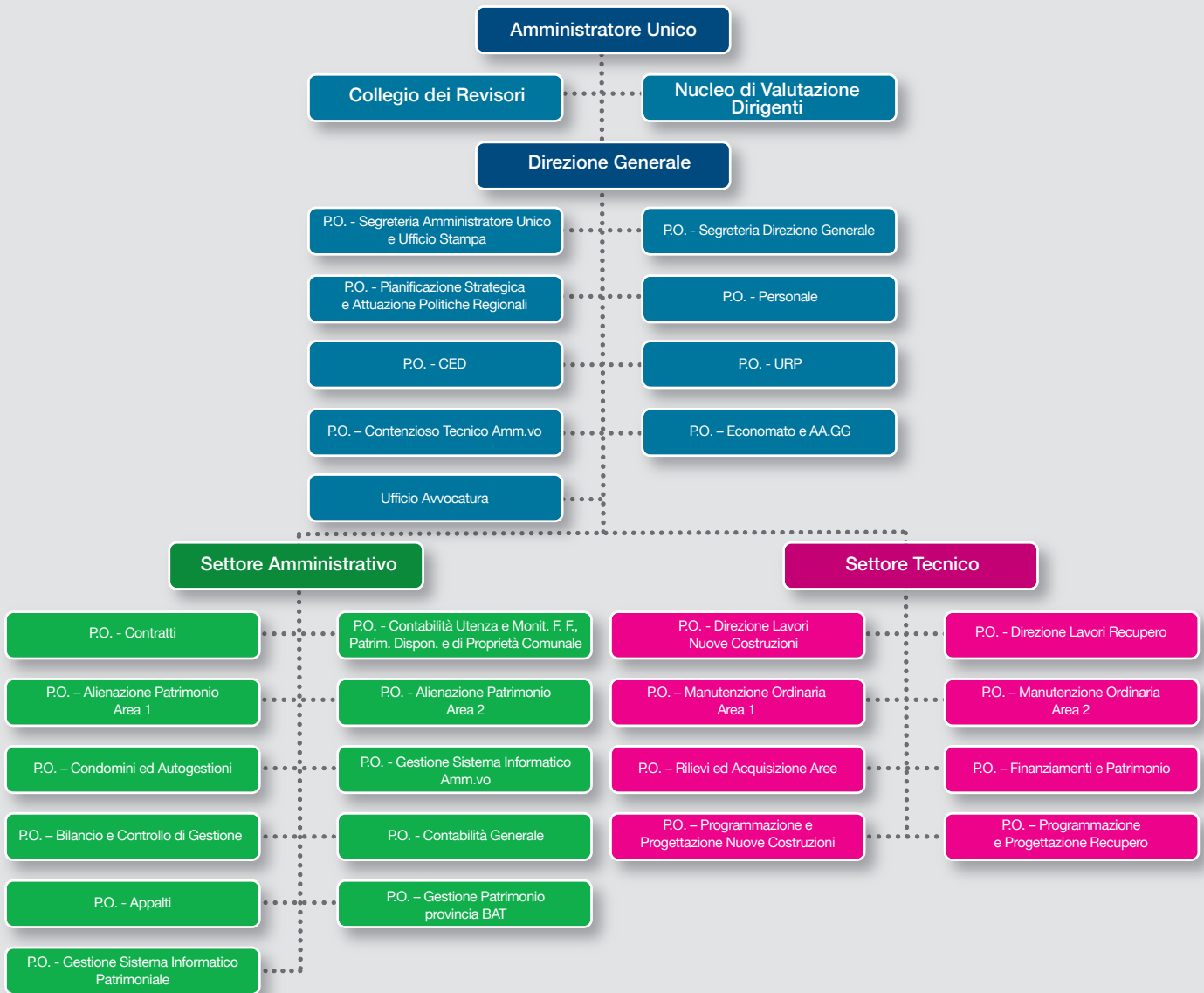
E-mail: urp@arcapugliacentrale.gov.it

Riceve il mercoledì e venerdì dalle 9:00 alle 12:30 e il mercoledì pomeriggio dalle 15:30 alle 16:45, presso la sede dell'Ente in: Via F. Crispi, 85/A 70123 Bari.

■ UNIVERSITÀ, RICERCA E FORMAZIONE

Arca Puglia Centrale, in virtù di un proficuo rapporto di collaborazione e scambio professionale dell'ex Iacp col Politecnico di Bari, permette agli studenti di effettuare dei tirocini e stage che, per contenuti, durata e impegno richiesto, sono di indubbio valore formativo e professionalizzante. Questi stage sono un'opportunità di contatto con il mondo del lavoro e di applicazione pratica delle conoscenze acquisite durante gli studi universitari.

L'ufficio stampa dell'Agenzia garantisce inoltre un costante supporto pratico e documentale per la redazione di tesi di Laurea sia per il Politecnico di Bari e l'Università degli studi di Bari.



LA STRUTTURA ORGANIZZATIVA

Al 31.12.2012 Arca Puglia Centrale conta 123 dipendenti assunti a tempo indeterminato e 1 dirigente.

PROGETTI PER IL MIGLIORAMENTO ORGANIZZATIVO INTERNO

L'innovazione sarà la bussola da seguire per le attività e la gestione dell'Ente, come sempre finalizzate ad affrontare il completo rilancio dell'Housing Sociale pugliese con azioni forti e una programmazione a medio-lungo termine che si concentri sui bisogni della gente e sulle peculiarità del territorio. Anche nel 2014 si avranno gli effetti

benefici del contenimento della spesa prodotto dal servizio di Global service a canone fisso che gestisce gli interventi di manutenzione ordinaria degli alloggi.

A tal proposito nel 2013 l'Ente ha firmato delle convenzioni con alcuni Comuni, mentre per il 2014 si prevede di siglare accordi con tutte le Amministrazioni presenti sul territorio di competenza dell'Ente; questo garantirà all'utenza un servizio più rapido e diretto, con una conseguente riduzione di spese per il trasporto ed i relativi contatti telefonici, inoltre sarà possibile effettuare statistiche e screening diretti su tipologie di intervento, tempistiche ed indici di gradimento, oltre che a rafforzare le sinergie tra Arca Puglia Centrale e Comuni.

Un accenno positivo è da dedicare al nuovo servizio di "Automanutenzione" che grazie a delle procedure ristrette permette agli inquilini di eseguire in proprio, dietro autorizzazione dell'Ente, piccoli lavori di manutenzione e di ricevere un rimborso dell'importo in brevissimo tempo. Dopo una fase di rodaggio e l'aver ottenuto degli ottimi apprezzamenti da parte degli inquilini, il prossimo anno il servizio sarà a pieno regime. I dati, a tal proposito parlano chiaro, per il 2013 sono stati autorizzati più di 200 interventi per un totale stanziato pari a 340.000 euro, mentre per il 2014 si prevede di arrivare a superare i 300 interventi.

E' opportuno evidenziare che è allo studio il progetto di aprire il front-

La situazione patrimoniale ed economico finanziaria

■ IL BILANCIO AL 31/12/2014

Lo schema di Bilancio di Enti come Arca Puglia Centrale non prevede la terminologia “Costi e Ricavi” bensì “Spese ed Entrate” del Conto Economico; nella realtà, infatti, mentre è possibile parlare di Spese = Costi, è impossibile ritenere le Entrate = Ricavi, considerati sia la natura istituzionale dell’Entrata sia l’impossibilità di poterla autonomamente determinare. Quindi, considerato che per questi Enti è impossibile parlare di ricavi di gestione provenienti dall’esercizio di un’attività imprenditoriale, è certamente possibile definire tutte le spese sostenute “costi di gestione”, stabiliti dal mercato.

Alla luce di questa premessa, la politica gestionale adottata da Arca Puglia Centrale ha riconfermato nel corso del 2013 e 2014 eccellenti risultati in tema di risanamento finanziario: l’Ente infatti negli ultimi esercizi ha definito quasi tutte le posizioni debitorie (oneri di esproprio, acquedotto, Ici, etc.) ed ha conseguito l’importante risultato del consolidamento di una cospicua giacenza di cassa.

Proseguendo nella ricognizione dei rapporti attivi e passivi, si è intervenuti fattivamente sui residui attivi e passivi, consolidando i risultati di tale manovra nel consuntivo relativo.

Nel corso degli esercizi, si è provveduto ad adempiere a tutti gli obblighi fiscali (versamenti Imu, Dichiarazione dei redditi, comunicazione annuale dati Iva, dichiarazione Iva annuale, compilazione

modello 770 relativo ai compensi dei professionisti, certificazione dei compensi e versamento di tutte le imposte di competenza dell’Ente) e contabili (stampa di tutti i registri obbligatori, redazione del Bilancio di Previsione, Conto Consuntivo ed Assestamento del Bilancio di Previsione, definizione di tutti i rapporti in essere con l’Istituto bancario Tesoriere e Poste Italiane ivi comprese le quadrature mensili e di fine anno), verificati dal Collegio dei Revisori dell’Ente. È continuata l’importante attività di monitoraggio dei flussi finan-

ziari da parte degli uffici competenti; ciò ha reso possibile nel corso del 2013 e 2014 la verifica di oltre 150 concordati di pagamento per morosità sottoscritti dagli utenti con una quotidiana attività di front office, anche pomeridiano. In parallelo, è proseguita la manovra di recupero della morosità su tutto il patrimonio disponibile: sono stati

recuperati numerosi immobili destinati ad uso non abitativo abusivamente occupati, e contestualmente, sono stati pubblicati i bandi ad evidenza pubblica per l’assegnazione degli stessi.



Arca Puglia Centrale ha riconfermato nel corso del 2013 e 2014 eccellenti risultati in tema di risanamento finanziario

Bari, Quartiere San Paolo



STATO PATRIMONIALE – PROSPETTO SINTETICO	2012	2013	2014
Attività immobilizzate			
Immobilizzazioni immateriali	339.289,43	349.049,43	396.736,42
Immobilizzazioni materiali	680.047.166,30	697.513.797,03	714.235.381,30
Immobilizzazioni finanziarie/tecniche	715.538,89	777.810,50	846.498,91
TOTALE IMMOBILIZZAZIONI	681.101.994,62	698.640.656,96	715.478.616,63
Attività a breve			
Rimanenze	-	-	-
Crediti	84.204.049,79	79.962.209,18	83.471.489,45
Liquidità	1.655.359,36	4.999.488,63	4.135.054,99
TOTALE ATTIVO CIRCOLANTE	85.859.409,15	84.961.697,81	87.606.544,44
Deficit Patrimoniale	58.698.958,50	58.698.958,50	64.756.420,30
Ratei e risconti attivi	-	-	-
TOTALE ATTIVO	825.660.362,27	842.301.313,27	867.841.581,37
Passività a breve termine			
Residui passivi con scadenza entro 12 mesi	3.926.725,86	5.340.092,85	4.942.545,26
Ratei e risconti passivi	-	-	-
Fondo per rischi e oneri	7.373.465,16	6.545.239,07	9.612.291,67
TOTALE PASSIVITA' A BREVE TERMINE	11.300.191,02	11.885.331,92	14.554.836,93
Passività a medio-lungo termine			
Residui passivi con scadenza oltre 12 mesi	45.131.603,58	35.570.632,96	33.634.984,22
Fondi per rischi ed oneri a medio-lungo termine	90.376.654,34	95.258.413,00	106.252.909,33
Ratei e risconti passivi oltre 12 mesi	-	-	-
TOTALE PASSIVITA' A MEDIO-LUNGO TERMINE	135.508.257,92	130.829.045,96	139.887.893,55
Capitale proprio (Capitale Sociale+Riserve+Utile)	678.851.913,33	699.586.935,39	713.398.850,89
TOTALE PASSIVO	825.660.362,27	842.301.313,27	867.841.581,37

CONTO ECONOMICO – PROSPETTO SINTETICO	2012	2013	2014
A) Ricavi delle vendite e delle prestazioni			
Ricavi gestione alloggi del Comune di Bari	732.519,12	731.237,32	322.347,10
Variazioni rimanenze e incrementi immob.ri per lavori interni	-	-	-
Ricavi e proventi (canoni di locazione, corrisp. tecnici, corrisp. diversi, interessi da utenti, ecc.)	23.907.045,20	24.369.980,88	25.575.635,53
TOTALE A	24.639.564,32	25.101.218,20	25.897.982,63
B) Costi della produzione			
Materie prime, sussidiarie e di consumo, servizi e godimento beni di terzi	-	-	-
Personale	5.698.656,18	5.776.826,45	5.688.932,60
Ammortamenti e svalutazioni	6.316.485,46	6.551.101,58	11.596.445,65
Variazioni delle rimanenze di materie prime, sussidiarie e di consumo	-	-	-
Accantonamenti per rischi	4.370.485,72	6.636.163,69	3.510.614,66
Oneri diversi di gestione	11.256.103,98	10.139.046,72	11.078.992,77
TOTALE B	27.641.731,34	29.103.138,44	31.874.985,68
DIFFERENZA TRA VALORE E COSTI DELLA PRODUZIONE (A-B)	- 3.002.167,02	- 4.001.920,24	- 5.977.003,05
C) Proventi ed oneri finanziari			
Proventi	47.101,80	58.898,60	32.097,58
Interessi ed altri oneri finanziari	393.273,79	330.074,87	270.386,80
TOTALE C	- 346.171,99	- 271.176,27	- 238.289,22
D) Rettifiche di valore di attività finanziarie			
Rivalutazioni	-	-	-
Svalutazioni	-	-	-
TOTALE D	-	-	-
E) Proventi e oneri straordinari			
Proventi straordinari	141.311,31	14.746.868,30	709.835,13
Oneri straordinari	2.299.710,66	7.260.598,95	552.004,66
TOTALE E	- 2.158.399,35	7.486.269,35	157.830,47
RISULTATO PRIMA DELLE IMPOSTE	- 5.506.738,36	3.213.172,84	- 6.057.461,80
Imposte d'esercizio	2.831.411,10	677.448,86	4.625.901,89
UTILE D'ESERCIZIO	- 8.338.149,46	2.535.723,98	- 10.683.363,69

INDICATORI DI BILANCIO

2014

INDICATORI DI SOLIDITÀ FINANZIARIA			IMPORTI	RISULTATO (%)
IMPEGNI A BREVE E LIQUIDITÀ	QTR	Liquidità	4.135.054,99	24,27
		Passività correnti	17.038.312,17	0
COPERTURA LORDA IMMOBILIZZAZIONI	CLI	Patrimonio Netto + Passività a m/l termine	853.286.744,44	98,32
		Attivo fisso	867.841.581,37	0
		GRADO DI INDEBITAMENTO	GI	Capitale investito
GRADO DI INDEBITAMENTO ONEROSO	GIO	Patrimonio netto	713.398.850,89	0
		Debiti onerosi	4.942.545,26	0,69
		Patrimonio netto	713.398.850,89	0



GESTIONE FINANZIARIA

2013

2014

Situazione amministrativa da bilancio consuntivo

A. Consistenza della cassa all'inizio dell'esercizio	euro	1.655.359,36	4.999.488,63
b.1 Riscossioni in c/competenza	euro	43.218.617,02	39.917.929,35
b.2 Riscossioni in c/residui	euro	7.205.288,73	6.675.898,63
B = b1+b2	euro	50.423.905,75	46.593.827,98
c.1. Pagamenti in c/competenza	euro	-36.960.417,52	- 37.556.592,28
c.2. Pagamenti in c/residui	euro	-10.119.358,96	- 9.901.669,34
C = c1+c2	euro	- 47.079.776,48	- 47.458.261,62
D. Consistenza della cassa alla fine dell'esercizio (A)+(B)+(C)	euro	4.999.488,63	4.135.054,99
e.1. Residui attivi degli esercizi precedenti	euro	66.625.491,22	71.692.440,72
e.2. Residui attivi dell'esercizio	euro	12.287.002,79	11.141.153,90
E = e1+e2	euro	78.912.494,01	82.833.594,62
f.1. Residui passivi degli esercizi precedenti	euro	-25.103.830,69	- 26.656.249,55
f.2. Residui passivi dell'esercizio	euro	-12.021.745,05	- 8.737.442,04
F = f1+f2	euro	-37.125.575,74	- 35.393.691,59
G. Avanzo / Disavanzo (D)+(E)+(F)	euro	46.786.406,90	51.574.958,02

BILANCIO DISAGGREGATO /SPESE

Spese per gli organi dell'ente	S010100	euro	159.771,89	160.310,84
Personale retribuzioni, contributi previdenziali e assistenziali a carico ente, personale in quiescenza, indennità di anzianità, altri oneri	S010200	euro	5.776.826,45	5.688.932,60
Acquisti di beni e servizi acquisto di beni, spese per prestazioni istituzionali, fitti passivi, imposte e tasse a carico dell'ente, altri acquisti di beni e servizi	S010300	euro	9.229.274,83	10.518.681,93
di cui: Imposte e tasse a carico dell'ente	S010304	euro	1.438.341,04	5.036.993,24
Interessi passivi a stato, a altri enti settore statale, a altri enti del settore pubblico allargato, a istituzioni finanziarie, ad altri	S010400	euro	330.074,87	270.386,80
Somme non attribuibili	S010600	euro	750.000,00	400.000,00
SPESE CORRENTI (TOTALE)	S010000	euro	16.245.948,04	17.038.312,17
Beni e opere immobiliari a carico diretto dell'ente	S020100	euro	17.578.542,07	16.863.282,46
Immobilizzazioni tecniche	S020200	euro	113.522,49	97.354,91
Concessione di crediti e di anticipazioni	S020500	euro	1.307.725,98	1.231.794,20
* Indennità di anzianità personale cessato dal servizio			118,186,92	99.985,39
SPESE D'INVESTIMENTO (TOTALE)	S020000	euro	19.117.977,46	18.292.416,96
Estinzione mutui ed anticipazioni mutui (a cassa depositi e prestiti, ad altri enti del settore statale, ad altri enti del settore pubblico allargato, ad altri) - anticipazioni di cassa - estinzioni debiti diversi	S030000	euro	9.978.425,37	6.932.083,84
Spese per partite di giro Ritenute a carico del personale (ritenute erariali, ritenute previdenziali e assistenziali, altre ritenute del personale) - versamenti presso la tesoreria statale - altre partite di giro	S040000	euro	3.639.881,70	4.031.221,35
TOTALE GENERALE SPESE		euro	48.982.162,57	46.294.034,32

GESTIONE FINANZIARIA			2013	2014
BILANCIO DISAGGREGATO /RICAVI				
Trasferimenti correnti dal settore statale da stato, da altri enti del settore statale	E010100	euro	123.403,13	86.760,64
ENTRATE DERIVANTI DA TRASFERIMENTI CORRENTI (totale)	E010000	euro	123.403,13	86.760,64
Vendita di beni e servizi vendita, prestazioni di servizi	E020100	euro	2.751.863,73	1.579.931,30
Redditi e proventi patrimoniali canoni e proventi, interessi attivi	E020200	euro	20.228.296,90	21.081.089,27
Poste correttive e compensative	E020300	euro	849.976,69	2.834.346,02
Altre entrate correnti	E020400	euro	1.206.576,35	347.952,98
ALTRE ENTRATE CORRENTI (TOTALE)	E020000	euro	25.036.713,67	25.843.319,57
Riscossioni di crediti e anticipazioni da settore statale, da altri enti del settore pubblico allargato, da istituzioni finanziarie, da altri	E030200	euro	5.829.637,81	4.242.574,68
ENTRATE DERIVANTI DA ALIENAZIONE DI BENI PATRIMONIALI E RISCOSSIONI (TOTALE)	E030000	euro	5.829.637,81	4.242.574,68
ENTRATE DERIVANTI DA TRASFERIMENTI IN CONTO CAPITALE da settore statale, da regioni, da province, da comuni, da altri enti del settore pubblico allargato, da altri	E040000	euro	19.067.045,07	15.248.080,29
Altre partite finanziarie	E050300	euro	1.809.008,43	1.607.126,72
ACCENSIONE PRESTITI (TOTALE)	E050000	euro	1.809.008,43	1.607.126,72
Ritenute a carico del personale	E060100	euro	1.725.997,55	1.547.618,13
Ritenute erariali, ritenute previdenziali e assistenziali, altre ritenute al personale	E060200	euro	-	-
Prelevamenti dalla tesoreria statale	E060300	euro	1.913.814,15	2.483.603,22
Altre partite di giro	E060300	euro	1.913.814,15	2.483.603,22
PARTITE DI GIRO (totale)	E060000	euro	3.639.811,70	4.031.221,35
TOTALE GENERALE ENTRATE		euro	55.505.619,81	51.059.083,25
IMPOSTE E TASSE			2013	2014
IMU dovuta		euro	237.489	1.712.751
IMU corrisposta (di competenza dell'esercizio)		euro	2.670.079	1.712.670
IRES dovuta		euro	700.000	-
IRES corrisposta (di competenza dell'esercizio)		euro	-	-
IRAP dovuta		euro	350.000	250.000
IRAP corrisposta (di competenza dell'esercizio)		euro	313.700	135.889
IMPOSTA REGISTRO dovuta		euro	126.265	121.788
IMPOSTA REGISTRO corrisposta (di competenza dell'esercizio)		euro	119.463	121.603
IVA INDETRAIBILE da pro rata		euro	1.890.544	945.526
ALTRE IMPOSTE dovute		euro	24.587	2.952.453
ALTRE IMPOSTE corrisposte (di competenza dell'esercizio)		euro	6.884	2.655.740
TOTALE dovuto		euro	3.328.885	5.982.519
TOTALE corrisposto (di competenza dell'esercizio)		euro	3.110.126	4.625.901

Il dialogo con gli stakeholders

I NOSTRI STAKEHOLDERS

La trasparenza e l'eticità dell'azione amministrativa volta a soddisfare tutti i portatori d'interesse che gravitano attorno all'edilizia residenziale pubblica, - rappresentati da utenti, associazioni di inquilini, sindacati, imprese, clienti e fornitori, organi istituzionali (Comuni/Provincia/Regione) - rappresentano i valori fondanti di Arca Centrale Puglia, che crede fermamente nel valore aggiunto rappresentato dalla partecipazione attiva degli stakeholders nella realizzazione delle

politiche di gestione. A tal proposito nel corso del 2013 e 2014 Arca Puglia Centrale ha firmato delle convenzioni con le Amministrazioni presenti sul territorio di competenza dell'Agenzia; questo per garantire all'utenza un servizio più rapido e diretto, con una conseguente riduzione di spese per il trasporto ed i relativi contatti telefonici. Grazie a questi accordi sarà inoltre

”

Sviluppare nei quartieri la valorizzazione di modelli appropriati d'integrazione e di responsabilità sociale

possibile effettuare statistiche e screening diretti su tipologie di intervento, tempistiche ed indici di gradimento, oltre che rafforzare le sinergie tra Arca Puglia Centrale e Comuni.

STRUMENTI DI DIALOGO

Nella convinzione della necessità di collaborare con gli utenti e in una nuova ottica di diritti e doveri, Arca Centrale Puglia, sensibile alla maturata cultura della partecipazione, ha predisposto nel corso degli anni una serie di strumenti finalizzati alla realizzazione di una gestione efficiente e rispondente alle esigenze dell'utenza. Tra questi:

Codice Etico di Comportamento

Sin dal 2006, attraverso il Codice etico di comportamento vengono esplicitati con chiarezza gli impegni e le responsabilità etiche nella conduzione delle attività, espletate sia dal personale dell'Agenzia, sia dagli Amministratori. Arca Puglia Centrale aspira a mantenere e sviluppare il rapporto di fiducia con quelle categorie di individui, fornitori, o istituzioni il cui apporto è richiesto per realizzare i compiti istituzionali dell'Ente o che hanno comunque un interesse in gioco nel perseguimento degli stessi.

Carta dei Servizi

Esplicita, in coerenza con i valori fondanti, la Carta dei Servizi rappresenta l'insieme dei servizi offerti agli utenti, i diritti e i doveri degli inquilini, le procedure che regolano assegnazioni, rilasci, decadenze, contratti di locazione, riscatti, manutenzione e quant'altro sia utile a chiarire modalità operative in vigore.

URP: Ufficio Relazioni con il Pubblico

Il servizio prevede la ricezione del-



Bari, Ceglie del Campo





l'utenza in front-office due giorni a settimana (mercoledì mattina e pomeriggio e venerdì mattina). La gestione degli accessi è regolamentato con il sistema 'elimina code'.

**Numero Verde ARCA
800-661040**

Al numero verde gli utenti possono rivolgersi gratuitamente per ottenere informazioni a carattere amministrativo, contabile e tecnico. Il numero verde è in grado di erogare anche automaticamente, con menù vocali a scelta multipla, informazioni di carattere generale utilizzando i tasti del proprio telefono. Il percorso d'accesso è guidato.

RUPA-R Puglia

RUPA-R ha per finalità l'interconnessione delle diverse Amministrazioni con una infrastruttura di servizio che garantisca la massima efficienza, riservatezza ed affidabilità e costituisce un fattore decisivo per l'innovazione della pubblica amministrazione Regionale in termini di:

- efficienza della pubblica amministrazione;
- riduzione dei costi organizzativi dei servizi;
- migliore qualità dei servizi ai cittadini ed alle imprese.

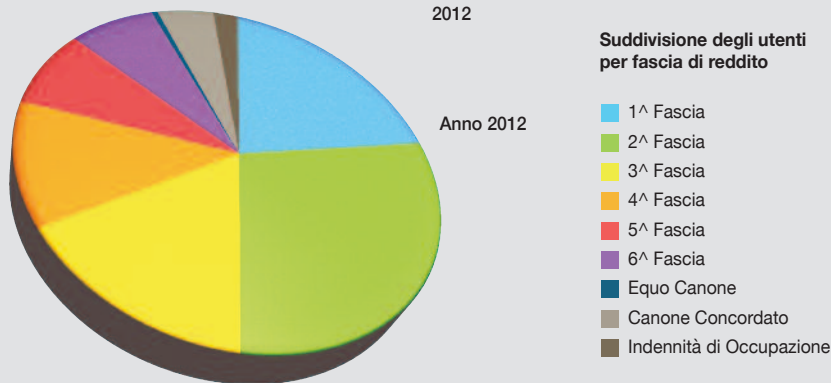
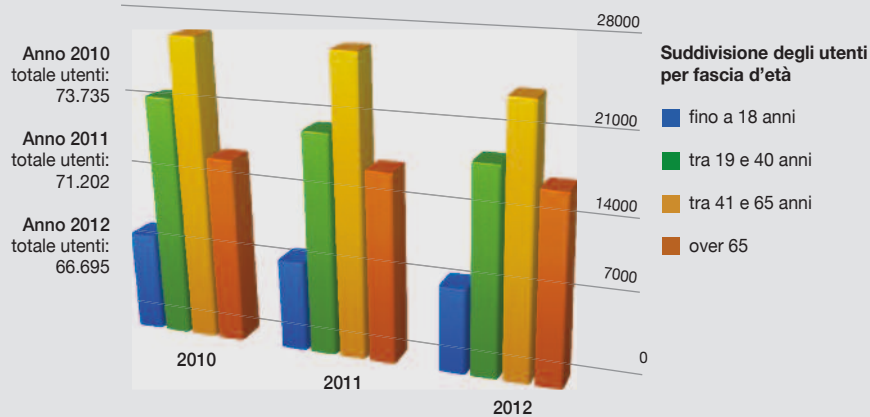
Sito Web

Al fine di migliorare la comunicazione con i propri portatori d'interesse e in rispetto della trasparenza, il sito **web www.arcapugliacentrale.gov.it**, fornisce tutte le informazioni utili, di facile e rapido accesso relative alla organizzazione interna, alle procedure amministra-

tive, alle leggi, ai bandi di gara, ai responsabili dei procedimenti, i contatti, le e-mail, le Pec, e così via. È possibile scaricare direttamente dal sito tutta la modulistica necessaria allo svolgimento delle pratiche contemplate nella carta dei servizi e la normativa che disciplina la materia dell'Edilizia Residenziale Pubblica.

Gelim/Web

Accesso riservato alle associazioni sindacali e previsto anche per i Comuni, mediante cui è possibile effettuare interrogazioni in tempo reale sul sistema informativo dell'Ente ed ottenere informazioni di tipo amministrativo/contabile e patrimoniale sulle assegnazioni degli inquilini iscritti al proprio sindacato.



**CEGLIE DEL CAMPO
CONSEGNATI 48 NUOVI ALLOGGI**

**BARI JAPIGIA
RIQUALIFICAZIONE DELLE CASE POPOLARI
DEL COMPARTO 1179**

**REGIONE PUGLIA,
STITUTI AUTONOMI PER LE
CASE POPOLARI E FORMEDIL**

**PRESENTE E FUTURO
DELL'EDILIZIA
PUBBLICA-SOCIALE**

**CASA, IL PATTO È LA CHIAVE PER
FUTURO**

**INTERVISTA AL SEGRETARIO
REGIONALE DEL SUNIA
PUGLIA**

**PAES - COMUNE
DI BOLOGNA**

**ELIMINARE L'IMU SU IACP
INDICAZIONI PER IL
5XMILLE**



sione di Conciliazione. Essa è composta da tre rappresentanti delle organizzazioni sindacali e da tre rappresentanti dell'Arca Puglia Centrale, oltre il presidente o suo delegato che la presiede. Alla commissione potrà rivolgersi, con reclamo scritto, l'assegnatario che non si ritiene soddisfatto dell'esito di una singola pratica.

Giornale 'ABITIAMO'

Comunicazione e diffusione iniziative interne, risultati della gestione, distribuito gratuitamente agli inquilini, organizzazioni sindacali, imprese etc.

I social: FACEBOOK

www.facebook.com/people/arcapugliacentrale

L'Arca Puglia Centrale ha un nuovo strumento per comunicare in modo immediato e gratuito gli eventi e i progetti dell'Ente: FACEBOOK, il più frequentato social network, che può diventare strumento complementare o supplente ai canali tradizionali di informazione e comunicazione. Per la Pubblica Amministrazione rappresenta un'opportunità

nuova di comunicazione diretta e bidirezionale con i cittadini, una modalità innovativa che ne favorisce la partecipazione, l'interazione e la trasparenza.

Conferenze Stampa

In attuazione della legge 150/2000 che disciplina le attività di informa-

Pec: Posta elettronica certificata
Arca Puglia Centrale dispone della casella di posta certificata info@pec.arcapugliacentrale.gov.it per dialogare con quanti posseggono a loro volta una Pec e per eseguire comodamente via internet numerose operazioni, come richiedere informazioni, inviare istanze e documentazioni, ricevere documenti e comunicazioni senza doversi recare fisicamente negli uffici.

Delegazione trattante inquilinato

Tutte le tematiche di natura gestionale che hanno riflessi con il rapporto di utenza, vengono affrontate e discusse già da vari decenni nella Delegazione Trattante. Tale organo è composto dai rappresen-

tanti delle Organizzazioni sindacali degli assegnatari e dell'amministrazione dell'Ente.

Commissione di conciliazione

L'Agenzia, nel profondo convincimento che migliorare lo standard dei servizi offerti significa anche renderli adeguati alle aspettative degli assegnatari, ed in ossequio ai principi di trasparenza e di partecipazione, ha istituito una commissione bilaterale tra Agenzia e Organizzazioni Sindacali degli assegnatari denominata Commis-



**Facebook:
un'opportunità nuova
di comunicazione
diretta e bidirezionale
con i cittadini**



zione e di comunicazione delle Pubbliche amministrazioni, si è provveduto alla istituzione dell'Ufficio Stampa dell'Ente. L'attività è indirizzata prevalentemente a comunicare l'immagine e l'operato di Arca Puglia Centrale all'esterno utilizzando tutti i canali mediatici, tramite comunicati stampa, realizzazione di servizi giornalistici sulle testate presenti nel territorio e organizzando conferenze stampa.

Laboratorio di quartiere

Sperimentazione nel Pirp San Girolamo di un processo di partecipazione e concertazione realizzato nelle scuole, attraverso cui si renda possibile la calibrazione dell'intervento di trasformazione urbana sulla base della esplicitazione delle esigenze abitative e delle aspettative degli utenti. L'ascolto ed il coinvolgimento dell'utenza nelle scelte progettuali favorisce la condivisione della trasformazione e sviluppa una maggiore responsabilizzazione dell'utenza nella gestione e custodia della cosa pubblica.

Film denuncia "Housing" di Federica Di Giacomo

Film documentario girato negli alloggi popolari di Bari che racconta le storie ed i drammi della "guerra" tra poveri per ottenere e difendere la "casa". *"After waiting for years to be assigned social housing, people*

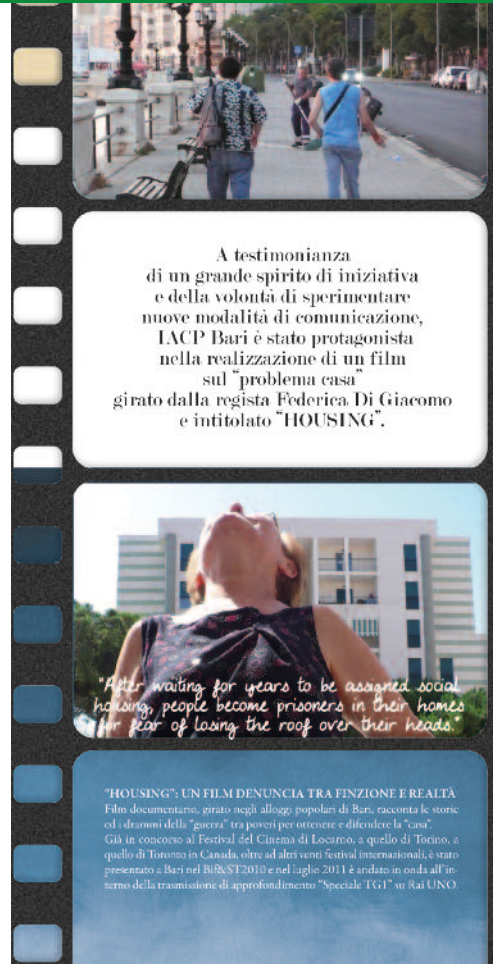
”
Un film
sul “problema casa”
a testimonianza
della volontà
di sperimentare
nuove modalità
di comunicazione

become prisoners in their homes for fear of losing the roof over their heads."

Comunicazione agli inquilini sulla morosità

Ogni bimestre, contestualmente all'invio dei bollettini di pagamento, viene data all'inquilino

pagamento, viene data all'inquilino



IL PROCESSO DI PARTECIPAZIONE: LABORATORIO DI QUARTIERE

La partecipazione e la socializzazione dell'attività progettuale è prassi consolidata nelle esperienze dei Programmi di rigenerazione urbana di ultima generazione, ma nel caso di San Girolamo, in considerazione dell'urgenza della questione abitativa, dell'importanza dell'operazione e della rilevanza ambientale del contesto, essa è stata fondamentale. L'obiettivo in-

dividuato è stato quello di consentire al sistema locale di avanzare le proprie considerazioni e idee di sviluppo, nel perseguimento di un clima di fiducia tra i soggetti coinvolti, ma anche di assunzione di responsabilità nell'ottica della risoluzione di problemi comuni. Le linee di azione tracciate nello Studio di Fattibilità, si sono concretizzate in incontri con i rappresentanti istituzionali e tecnici, con le scuole, con gli operatori economici, con gli abitanti.

A seguito dell'avvio della fase della progettazione preliminare è stato organizzato un primo incontro con i diversi interlocutori privilegiati (Regione, Comune, sindacati, associazioni, etc.) al fine di creare consenso intorno all'operazione ed acquisire tutti gli elementi utili alla costruzione degli scenari di trasformazione; un secondo incontro aperto alla cittadinanza si è tenuto presso la Scuola San Girolamo per l'illustrazione dei principi dell'intervento e la presentazione delle successive fasi del programma.

Di rilevante utilità nella definizione del progetto è stato il laboratorio di progettazione partecipata, che ha coinvolto le classi III° e IV° della Scuola Elementare San Girolamo. Il laboratorio di quartiere denominato "Le Bambine ed i Bambini trasformano la città", è stato condotto secondo i principi del progetto nazionale "Città sostenibili delle bambine e dei bambini", promosso dal Ministero dell'Ambiente con la legge 285/97, nel quale si rivendica un ruolo centrale del bambino/ragazzo nella comunità di appartenenza e si determina l'affermarsi di una cooperazione sistematica tra amministratori, progettisti e destinatari del progetto. Il laboratorio, cui hanno partecipato i bambini che vivono nel quartiere di San Girolamo, ha avuto lo scopo di studiare ed interpretare l'ambiente urbano per arrivare così alla formulazione di una proposta progettuale, che tenga conto delle istanze delle fasce più giovani e delle loro famiglie.





informazione circa la regolarità dei propri pagamenti o, in caso contrario, viene quantificato il debito maturato, aggiornato a 4 mesi precedenti.

Censimento anagrafico/reddittuale biennale on-line

Arca Puglia Centrale, ai sensi dell'art. 14 della Legge Regionale n. 10/2014, è tenuta ad aggiornare la situazione anagrafica - reddituale relativa al nucleo familiare con cadenza "almeno biennale".

I redditi da dichiarare, per ciascun componente il nucleo familiare, sono quelli conseguiti nell'anno precedente alla dichiarazione e risultano indispensabili ai fini di una corretta determinazione del canone di locazione per il biennio successivo. Al fine di ottemperare alle nuove disposizioni legislative che impongono alle Pubbliche Amministrazioni di eliminare, ovvero di limitare al massimo, l'uso della documentazione cartacea, quest'anno le dichiarazioni anagrafico-reddituali degli assegnatari dovranno essere rese unicamente "on-line".

■ RESPONSABILITÀ SOCIALE

La Responsabilità Sociale d'Impresa rappresenta il principio secondo cui le aziende integrano nelle attività di gestione proprie del business e nella loro interazione con tutti i portatori di interesse, obiettivi di tipo sociale ed ambientale, conciliando tra loro ambizioni di tipo economico, sociale, ambientale. Nell'ambito dei lavori del **Topic Group Corporate Social Re-**

sponsibility Eurhonet, l'ex Iacp di Bari ha cominciato a pubblicare dal 2010 il **Rapporto Annuale di Responsabilità Sociale ed Ambientale**, attraverso cui riesce a dare evidenza ai propri portatori di interesse (stakeholders) della sostenibilità delle proprie azioni amministrative e delle proprie strategie. Rappresenta uno strumento importante per l'ente, che permette di recordare tutte le iniziative e le diverse attività, ispirate ai principi della sostenibilità ambientale, sociale ed economica, in un unico quadro comune, sostenuto dai valori fondanti della propria mission istituzionale.

In particolare nell'ottobre 2012 la città di Bari ha ospitato la CEO Academy e l'Assemblea Generale annuale Eurhonet, contando su una numerosa e qualificata partecipazione di circa 150 professionisti provenienti dalle società europee membre.

Un punto di orgoglio per il nostro Ente e la nostra città, per la fiducia dimostrata dall'Executive Committee nell'affidarci l'organizzazione di questo complesso avvenimento annuale, unico e autentico momento di incontro di tutte le nazioni membre per confrontarsi sulle attività ed i progetti realizzati nell'anno, nonché preziosa opportunità per la pianificazione futura di strategie e programmi.

L'essere membri di una rete di aziende all'avanguardia nel campo

dell'Edilizia Residenziale Pubblica in tutta Europa, rappresenta per ognuno di noi un privilegio ed un valore aggiunto, frutto del confronto e dell'interscambio, occasione di stimolo, di emulazione e di crescita professionale.

Tra i temi 'caldi' della CEO Academy particolare importanza ha rivestito quello della Rigenerazione urbana, su cui Arca Puglia Centrale è esperta e protagonista negli ultimi anni nello scenario ERP, insieme ai più qualificati professionisti dei diversi settori coinvolti.

Rigenerare il tessuto urbano di un quartiere vuol dire certamente migliorarne il vivere quotidiano e significa superare con un grande valore aggiunto, il soddisfacimento di un bisogno di base, che è quello di

”

**Rigenerare
il tessuto urbano
di un quartiere vuol dire
certamente migliorarne
il vivere quotidiano**

un tetto stabile e dignitoso per tutti.

La casa è costituzionalmente un diritto fondamentale di ogni cittadino, ma è del tutto evidente che per ogni essere umano rappresenta un punto fermo strettamente connesso al concetto primordiale

della tana e della famiglia.

Pertanto raggiunto il traguardo della casa inteso come un servizio sociale da garantire ai cittadini che ne hanno bisogno, si delinea anche l'obiettivo della sicurezza e quindi del miglioramento del contesto sociale.



Il fabbisogno abitativo

I NOSTRI UTENTI

Il ruolo di Arca Puglia Centrale è quello di un'agenzia regionale per la casa impegnata nella gestione dei patrimoni pubblici e soprattutto nell'attuazione di una politica regionale per la casa che si sostanzia in interventi edilizi improntati sulla qualità costruttiva, sul risparmio energetico sia a livello costruttivo che a livello di rigenerazione urbana. L'Ente è ormai uno dei protagonisti principali del processo fondamentale di rigenerazione del tessuto sociale delle periferie rivolgendosi ad un'ampia platea di utenti, che va dalle **giovani coppie**, agli **studenti**, agli **anziani**, agli **inquilini in situazione di disagio**, per i quali si è attivato nel corso degli anni a formulare e offrire soluzioni abitative adeguate.

L'OFFERTA ABITATIVA

La sostenibilità sociale locale è garantita da Arca Puglia Centrale attraverso diverse iniziative e politiche gestionali, attente alle diverse e mutevoli esigenze della propria utenza, sia in termini di offerta abitativa, calibrata in base ai bisogni della domanda locale, sia in termini di politica degli affitti, sempre più rivolta ad agevolare le famiglie disagiate.

Nell'ambito di **nuove costruzioni**, dal 2005 al 2009 sono stati consegnati 388 nuovi alloggi, con limitati finanziamenti per nuove costruzioni e scarsa disponibilità di suoli edificabili).

I **cantieri aperti** avviati sono 16, per un totale di 686 nuovi alloggi previsti, e sono in corso di realizzazione 3 cantieri per un numero medio ognuno di 100 alloggi.

Arca Puglia Centrale partecipa a numerosi programmi di edilizia **convenzionata**, **sovvenzionata** ed **agevolata** in modo da poter offrire alle famiglie tradizionali, alle giovani coppie, agli studenti universitari, agli anziani ed agli in-

quilini svantaggiati alloggi convenienti le diverse esigenze. In particolare:

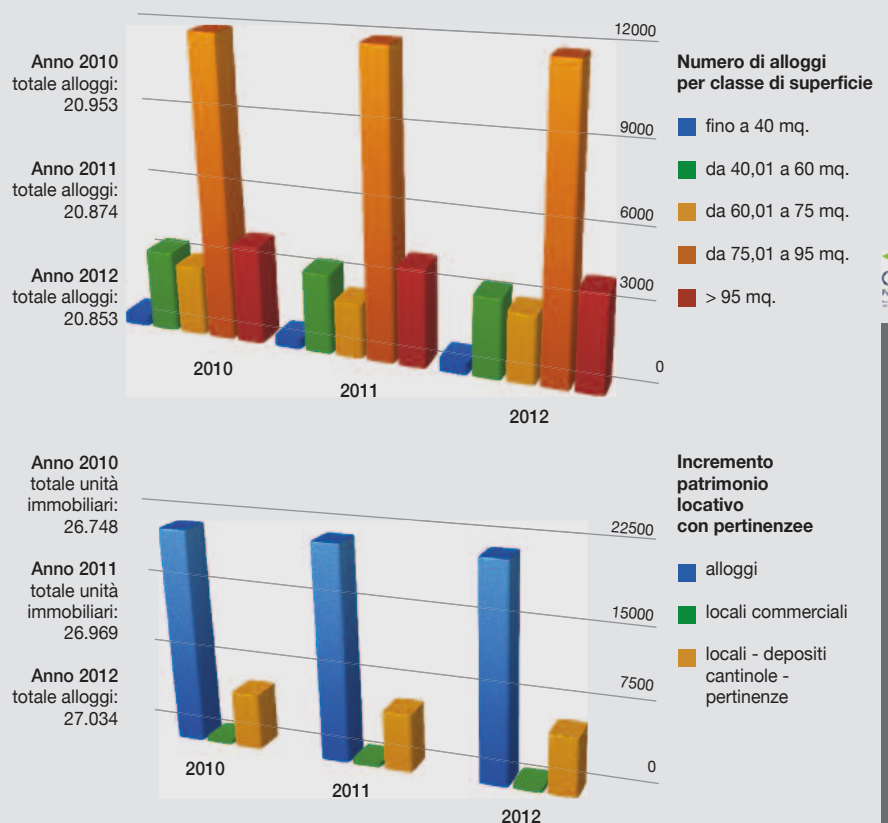
Edilizia Convenzionata

Si tratta di abitazioni economiche popolari su aree comunali cedute in diritto di superficie, realizzate da operatori privati imprese di costruzione, cooperative, che si convenzionano con il Comune accordandosi soprattutto sul prezzo di cessione (o affitto) degli alloggi da realizzare.



Famiglie tradizionali, giovani coppie, studenti universitari, anziani e inquilini svantaggiati

OFFERTA ABITATIVA BASATA SULLA DOMANDA LOCALE





Bari, Quartiere Poggiofranco
Alloggi per gli operatori della sicurezza



Edilizia Sovvenzionata (ERP)

È costruita a totale carico dello Stato che finanzia l'intervento e si realizza attraverso le Regioni e gli Enti Locali in genere su aree acquisite tramite espropri. Gli alloggi sono destinati agli utenti meno abbienti (che possiedono i requisiti per l'assegnazione).

Edilizia Agevolata

Lo Stato favorisce la costruzione di alloggi da destinare a prima abitazione, rendendo disponibili contributi da destinare alle singole famiglie proporzionalmente ai propri redditi. I destinatari di questi interventi sono famiglie con redditi superiori a quella soglia per l'edilizia popolare, quindi non aventi diritto all'assegnazione di alloggio popolare. In pratica lo Stato concede alle famiglie che acquistano la prima casa un mutuo agevolato facendo sì che una quota degli interessi siano a carico dello Stato. In questo tipo di intervento sono le imprese di costruzione a richiedere direttamente i finanziamenti alle Regioni o agli enti locali. Pertanto per accedere al finanziamento è necessario rivolgersi direttamente agli operatori. È possibile rivolgersi ai Comuni per avere informazioni sui programmi ammessi ai finanziamenti agevolati, competente è il servizio espropri e Peep del Comune.

■ MUNGIVACCA DI BARI: UNA CASA PER STUDENTI STILE COLLEGE AMERICANO

A partire dal 2010 Arca Puglia Centrale ha realizzato la costruzione di 100 nuovi alloggi per stu-

denti universitari nel quartiere Mungivacca di Bari.

Edilizia di qualità ed elevato senso estetico ed architettonico sono stati i nuovi cardini dell'Housing sociale, in controtendenza rispetto all'approccio tradizionale, associato a bassa qualità costruttiva ed "essenzialità" architettonica.

L'Ente infatti crede fortemente nell'integrazione sociale e nel suo ruolo di protagonista nella trasformazione del tessuto urbano e ciò ispira la sua azione amministrativa. I lavori, per un importo di circa 7 milioni di euro (finanziamento messo a disposizione dalla Regione Puglia), sono durati all'incirca due anni e hanno permesso di realizzare cento miniappartamenti, di due, tre e quattro vani, tutti dotati di rete internet ad alta velocità, con cucina e servizi e posto auto, per un complesso di oltre trecento posti letto, destinati a studenti fuorisede dell'Università di Bari "Aldo Moro" e del Politecnico di Bari.

L'innovativo programma edilizio ha previsto la costruzione di due fabbricati di cinque e sei piani, circondati da ampie zone a verde. L'Agenzia della Regione Puglia per il diritto allo studio universitario (ADISU), ha assegnato i mini appartamenti tramite graduatorie pubbliche, redatte in base al red-



Un insieme di fattori per garantire un mix sociale e generazionale che determinerà inevitabilmente un'importante integrazione e un prezioso scambio di saperi

dito ed al merito negli studi.

Il progetto ha previsto anche una biblioteca, un bar, una mensa, una lavanderia, sale e ambienti comuni con l'esclusivo utilizzo di materiali ecologici e compatibili con l'ambiente.

La nuova struttura ha una duplice valenza:

- dare un netto contributo all'aumento

degli alloggi per studenti universitari in città e attenuare la relativa piaga del mercato degli affitti in nero;

- recuperare e riqualificare una porzione del quartiere Mungivacca di Bari, l'insediamento ERP "Borgata Operai", in passato, realtà fortemente degradata ed oggi riconsegnata alla città.

È per questo che all'interno del progetto è stata prevista anche la realizzazione di una piazza e di spazi comuni a servizio del quartiere e dei suoi residenti. Un insieme di fattori per garantire un mix sociale e generazionale che determinerà inevitabilmente un'importante integrazione e un prezioso scambio di saperi.

■ POGGIOFRANCO DI BARI: 100 ALLOGGI PER GLI OPERATORI DELLA SICUREZZA

Nel 2012 l'Ente ha realizzato 100 alloggi nel quartiere Poggiofranco



di Bari, una delle zone più importanti della città, edificati grazie all'art. 18 della Legge n. 203 del 1991.

La legge è stata promulgata per favorire la mobilità del personale che lavora nel mondo della Giustizia, dalle Forze dell'ordine agli impiegati dei Tribunali, avviando un programma straordinario di Edilizia Residenziale Pubblica, da concedere in locazione o in godimento ai dipendenti delle amministrazioni dello Stato quando è strettamente necessario alla lotta alla criminalità organizzata, con priorità per coloro che vengano trasferiti per esigenze di servizio. Nello specifico l'intervento costruttivo, predisposto in conformità alle norme sull'Edilizia Residenziale Pubblica, ha previsto la realizzazione di un edificio costituito da due corpi scala con alloggi che vanno dai 64,57 mq ai 94, 93 mq tutti con autorimessa e verde attrezzato.

Di ottima qualità architettonica e con tutti gli accorgimenti tecnici per il risparmio energetico e la bioarchitettura, l'edificio è posizionato su una splendida piazza che in questi anni è diventata vero punto di ritrovo per i giovani della città di Bari, che hanno eletto quest'angolo del quartiere Poggiofranco base per le loro uscite serate.

La zona è una delle più servite della città, infatti, nei pressi degli alloggi, troviamo la Facoltà di Economia e Commercio di Bari, i maggiori ospedali, strutture alber-

ghiere e commerciali; va inoltre evidenziata anche la vicinanza con gli svincoli della tangenziale e della Terza mediana cittadina che permettono agli inquilini un facile accesso al palazzo ed una rapida uscita dalla città evitando il traffico che attanaglia gli altri quartieri. Dotati di ampie vetrate e grandi balconi, gli appartamenti godono di un'incantevole vista sulla città di Bari e per alcuni è garantita una splendida vista mare, degli accorgimenti che si spera riescano a creare maggior comfort abitativo per una categoria di soggetti impegnati in operazioni di polizia o con turni che contemplano un elevato sacrificio ed il tutto per garantire la sicurezza dei cittadini.

MIX SOCIALE

Anno	2010	2011	2012
Quota della mobilità interna nell'assegnazione di alloggi (%)			
Assegnazione	574	59	560
Cambio	4	10	4
Totale Contratti	578	69	564
% Cambi	0,69%	14,49%	0,71%
Suddivisione degli utenti per fascia d'età (Nr.)			
fino a 18 anni	8.865	8.121	7.637
tra 19 e 40 anni	21.465	19.677	18.435
tra 41 e 65 anni	26.854	26.518	23.834
Over 65	16.551	16.885	16.789
Totale Generale	73.735	71.201	66.695
Suddivisione degli utenti per numerosità familiare (Nr.)			
nuclei composti da 1 comp.	4.168	4.752	3.335
nuclei composti da 2 comp.	7.786	8.212	7.395
nuclei composti da 3 comp.	5.361	5.348	5.161
nuclei composti da + di 3 comp.	6.211	5.234	7.444
Totale Generale	23.526	23.546	23.335
Suddivisione degli utenti per fascia di reddito (Nr.)			
1^ Fascia	4.638	4.748	4.743
2^ Fascia	6.970	7.327	6.932
3^ Fascia	3.783	3.789	3.551
4^ Fascia	2.586	2.552	2.581
5^ Fascia	1.745	1.721	1.902
6^ Fascia	1.786	1.689	1.823
Equo Canone	50	60	17
Canone Concordato	1.481	1.087	1.267
Indennità di Occupazione	487	573	519
Totale Generale	23.526	23.546	23.335



INIZIATIVE DI COESIONE SOCIALE

Anno	2010	2011	2012
------	------	------	------

Descrizione delle iniziative di integrazione sociale e valutazione dei risultati	si	si	si
--	----	----	----

ASSISTENZA SOCIALE AGLI INQUILINI

Anno	2010	2011	2012
------	------	------	------

Spese sostenute per assistenza sociale (fondo sociale o altra assistenza sociale)			
importo totale erogato	€ 273.000	€ 418.000	€ 271.000
nr. alloggi edil. sociale	20.953	20.874	20.853
costo in € medio per alloggio	€ 13,00	€ 20,00	€ 13,00

ACCESSO PER DISABILI E ANZIANI

Anno	2010	2011	2012
------	------	------	------

Spese sostenute per ristrutturazioni volte a rendere gli alloggi più fruibili per anziani e disabili			
spese di ristrutturazione per disabili	€ 450.000	€ 500.000	€ 411.394
spese di ristrutturazione totali	€ 10.000.000	€ 10.000.000	€ 9.943.860
% su spese di ristrutturazioni totali	4,50%	5,00%	4,10%
fatturato totale	€ 23.793.000	€ 23.195.000	€ 23.977.000
% sul fatturato totale	42,00%	43,00%	41,00%

POLITICHE DI SICUREZZA PER IL VICINATO

Anno	2010	2011	2012
------	------	------	------

Iniziativa e risultati delle politiche per la sicurezza	Recinzione complessi residenziali, disinfezz. giardini condominiali, illuminazione aree condominiali	Recinzione complessi residenziali, disinfezz. giardini condominiali	Recinzione complessi residenziali, disinfezz. giardini condominiali
---	--	---	---

RINNOVO URBANO

Anno	2010	2011	2012
------	------	------	------

Percentuale degli investimenti annui in progetti di rinnovo urbano (nuove costruzioni, demolizioni e restauri)			
Totale investimenti nei progetti di rinnovo urbano (€) n.d.	€ 9.537.000	€ 25.192.000	
Totale investimenti	n.d.	€ 9.938.000	€ 30.721.000
Totale investimenti rinnovo urbano (%)	n.d.	95,96%	82,00%

TUTELA DEI CONSUMATORI

Anno	2010	2011	2012
------	------	------	------

Procedure di protezione dei dati personali	si	si	si
--	----	----	----

■ REINTEGRO SOCIALE: UN TETTO X TUTTI CENTRO DI ACCOGLIENZA TEMPORANEA “DANIELA DE SANTIS”

Su proposta della Fondazione “Opera SS Medici”, nel corso del 2011 prese il via ufficialmente il progetto “UN TETTO X TUTTI”, finalizzato alla creazione di un centro di pronta accoglienza temporanea ed assistenza, orientato al reintegro del soggetto nel sociale.

Arca Puglia Centrale, condividendo pienamente l'opera e gli scopi dell'iniziativa, rispondenti alla sua mission istituzionale, ha aderito al progetto diventando

sponsor attivo e mettendo a disposizione le proprie professionalità interne, quali ad esempio il Responsabile del Procedimento (RUP), con dei contributi in ambito tecnico-amministrativo, della comunicazione istituzionale e manageriale (procedure di gara d'appalto). Il progetto ha previsto la ristrutturazione di ambienti attigui alla Fondazione per la creazione di un Centro di Pronta Accoglienza a servizio di quanti senza fissa dimora, in grave stato di disagio sociale ed abitativo necessitano per

”
**Consulenza legale,
consulenza psicologica,
possibilità di usufruire
di tutte le attività
laboratoriali**

Bitonto, Centro di Accoglienza Temporanea
“Daniela De Santis”



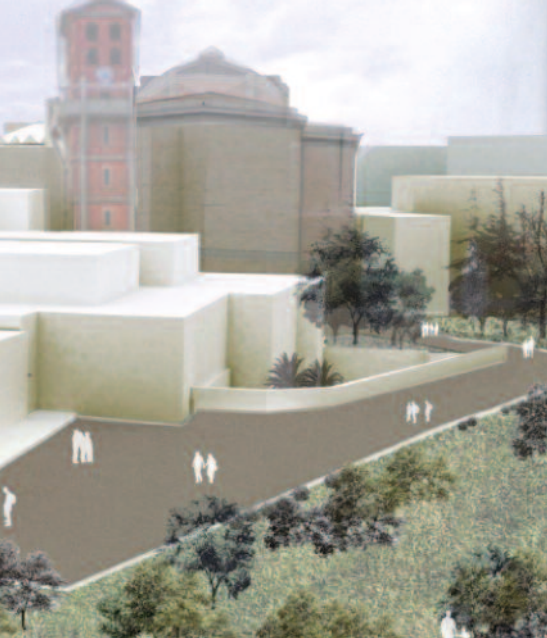
un certo periodo di tempo di ospitalità ed assistenza. Il Centro è nato anche per favorire un percorso di recupero della persona in grave stato di disagio sociale, attraverso l'accoglienza in un luogo di ospitalità transitorio.

In sintesi, le finalità del centro sono le seguenti:

- garantire una soluzione immediata, anche se temporanea, ai bisogni urgenti di alloggio;
- accompagnare il soggetto in un percorso di empowerment delle proprie risorse per renderlo autosufficiente nel processo di superamento del disagio;
- promuovere il reinserimento sociale;
- riqualificare il contesto sociale di appartenenza;
- conoscere la rete dei servizi territoriali.

Hanno accesso giornaliero al Centro un numero massimo di 7 adulti italiani, comunitari ed extracomunitari, o anche soggetti richiedenti Asilo Politico, per un periodo massimo che va dai 21 ai 30 giorni.

L'accesso al Centro avviene principalmente su segnalazione dei Servizi Sociali, delle Forze dell'Ordine, del Ser.T o dell'UEPE o della Prefettura. Superata la fase di emergenza, in accordo con gli enti invianti, si elaborerà un percorso di reinserimento sociale o un sostegno per la richiesta di alloggi sociali. Per gli ex detenuti si tenterà un percorso



di reinserimento lavorativo al fine di evitare che gli stessi possano tornare a delinquere.

Sarà eventualmente fornita anche assistenza legale gratuita e in casi particolari, per le vittime di tratta o di violenza, ci sarà la possibilità di fornire loro ascolto protetto.

Al fine di qualificare il tempo di permanenza del soggetto all'interno del centro, il progetto prevede la possibilità di poter effettuare attività sportive presso il centro polisportivo della Fondazione e/o formative in aule multimediali, o di alfabetizzazione e mediazione culturale per gli immigrati.

In sintesi, il Centro "Un tetto per tutti" vuole essere in grado di offrire servizi rivolti a garantire alla persona accoglienza comprensivo di vitto e alloggio, sportello di segretariato sociale; assistenza legale; mediazione culturale; incontri protetti con operatori qualificati; momenti ricreativi e culturali.

Il servizio di Pronto Intervento Sociale può offrire anche solo il servizio doccia, lavanderia, guardaroba, deposito bagagli, servizio mensa, centro di Ascolto. I fruitori del Centro di Accoglienza, anche quando saranno andati via, potranno continuare ad usufruire di alcuni servizi, come la consegna dei pacchi viveri una volta a settimana, servizio doccia per i senza tetto, consulenza legale, consulenza psicologica, possibilità di usufruire di tutte le attività laboratoriali.

■ RECUPERO E RIQUALIFICAZIONE URBANA E SOCIALE

Il settore del recupero gioca ormai un ruolo di grande protagonista nel mercato dell'edilizia rispetto a quello del nuovo edificato. Tale attività occupa in Italia quasi il 41% del totale del valore della produzione e circa il 46% degli investimenti privati e pubblici. In tale ambito l'edilizia residenziale pubblica rappresenta ormai in Italia il primo mercato del recupero edilizio.

La domanda del settore del recupero va interpretata come rigenerazione urbana, per colmare la carenza di integrazione tra l'edilizia privata e quella residenziale pubblica e per determinare, finalmente, prodotti di qualità con l'affermazione di concetti quali salubrità ed innovazione ecologica, mediante l'utilizzo di nuovi materiali.

Arca Puglia Centrale già da alcuni anni è riuscita ad introdurre all'interno delle programmazioni elementi di compatibilità ambientale di cui i progettisti devono tenere conto. Il costruire ecologico e, quindi, la bioedilizia, sostanzia il concetto di una architettura sostenibile ed innesca strategie tese ad una politica di intervento finalizzata al rispetto del territorio ed alla rigenerazione dello stesso.

Contestualmente a tale esigenza deve crescere la capacità professionale ed il livello di qualificazione delle imprese private che, interagendo con la Pubblica Amministrazione, possono svolgere un ruolo fondamentale per la realizzazione di interventi di qualità e per una inversione di tendenza storica e tecnica.



Il costruire ecologico e, quindi, la bioedilizia, sostanzia il concetto di una architettura sostenibile

Pertanto, con la contestuale convivenza delle nuove esigenze tecniche in campo edilizio e del nuovo panorama demografico del fabbisogno abitativo, rivestono un ruolo di assoluta centralità gli Enti di Edilizia Residenziale Pubblica, impegnati nella

realizzazione di programmi di recupero edilizio, riqualificazione urbana e costruzione. In particolare, Arca Puglia Centrale non può che porsi in tale prospettiva come Ente fondamentale dotato di autonome e specifiche professionalità sia in ambito tecnico che gestionale, frutto di decenni di esperienza.

■ PIRP (PROGRAMMA INTEGRATO DI RIQUALIFICAZIONE DELLE PERIFERIE)

Si tratta di programmi di rigenerazione delle periferie urbane, afflitte da gravi problemi di degrado fisico, sociale ed economico e finalizzati al miglioramento delle condizioni ambientali, all'adeguamento e sviluppo delle opere di ur-



Bari, Quartiere San Marcello



banizzazione e delle dotazioni dei servizi pubblici e privati, all'integrazione sociale e all'incentivazione dell'offerta occupazionale elaborati anche con la partecipazione attiva degli abitanti del quartiere per meglio rispondere ai loro bisogni. Sono programmi integrati che prevedono una molteplicità di interventi con la compartecipazione di soggetti pubblici e privati.

Ad oggi Arca Puglia Centrale, ha avviato ben 16 PIRP localizzati in 15 diversi comuni (tra Bari e provincia).

■ S. MARCELLO – PIRP COMUNE DI BARI

Si tratta di un complesso intervento di rigenerazione urbana di un'area ERP nel quartiere S.

Marcello a Bari in prossimità del campus universitario. Il programma ha previsto il rinnovo dei caratteri edilizi e l'incremento delle funzionalità del contesto urbano, assicurando il risparmio delle risorse energetiche ed il rispetto dell'ambiente.

Il progetto prevede l'accrescimento della dotazione di servizi (nuova sede della Circoscrizione e degli Uffici Anagrafe, Centro sociale per anziani verde attrezzato, piste ciclabili, campo sportivo, aree di parcheggio, nuovo asse viario, percorsi pedonali), miglioramento della qualità dell'abitare (ristrutturazione edifici ERP, opere di urbanizzazione (asse fognario)), aumento dell'offerta di alloggi ERP e di alloggi a canone concordato, nonché alloggi per studenti (edilizia privata e pubblica).

■ PRU DUCA DEGLI ABRUZZI RESTAURO MADONNELLA

Il complesso "Duca degli Abruzzi" nel quartiere Madonnella di Bari si è rifatto il look.

Il progetto di restauro ha come obiettivo quello di recuperare l'intero complesso edilizio risalente ai primi anni del 1900, recuperando e valorizzando l'architettura stile liberty e lasciando immutati particolari costruttivi che ormai ricoprono definitivamente caratteristiche storiche.

Tutta la progettazione è stata curata da un'equipe di tecnici interni di Arca Puglia Centrale avvalen-

dosi della collaborazione e consulenza del DAU (Dipartimento di Architettura ed Urbanistica dell'Università di Bari).

I lavori hanno previsto il rifacimento totale degli alloggi e degli impianti oltre ovviamente il recupero statico ed architettonico dei palazzi e delle relative facciate.

Inoltre sono state create delle nuove e più potenti reti di servizi, una nuova illuminazione, nuovi spazi verdi e ricreativi oltre che all'installazione di nuova tecnologia per il controllo acustico ed ambientale.

■ PRU SAN GIROLAMO

Riqualficazione urbana (con notevole impatto sull'economia locale) attraverso l'abbattimento dei vecchi edifici e la ricostruzione di edifici all'avanguardia a basso impatto ambientale, ben integrati col lungomare, per restituire dignità e considerazione ai cittadini, partendo dalla casa.

Il piano prevede la costruzione di due edifici ERP (218 alloggi) e 3 edifici di edilizia libera (312 alloggi), realizzando così un mix abitativo che favorisce l'integrazione sociale. La riqualificazione della periferia degradata è ottenuta progettando un'area polifunzionale integrata con il paesaggio, il lungomare, che prevede la costruzione di piazze pubbliche attrezzate, pedonalizzazione del fronte mare, percorso ciclabili e ricreativi, verde pubblico e privato, aree commerciali e di servizio.





La tutela dell'ambiente

L'attenzione alle problematiche ambientali ed al risparmio energetico si concretizza in iniziative e progetti diversificati, che contribuiscono alla trasformazione sia della cultura sociale che del territorio stesso.

A titolo esemplificativo ne citiamo di seguito alcuni, sviluppati nel corso di questi ultimi anni.

■ WATT-IN SPEGNIAMO LO SPRECO

Il progetto WATT-IN (Spegniamo lo spreco), promosso dalla Regione Puglia, dall'Osservatorio Regionale della Condizione Abitativa, da Arca Puglia Centrale, con la collaborazione del SUNIA, ha rappresentato una efficace occasione volta a sensibilizzare in modo pratico le famiglie inquiline dell'Ente sul concetto di risparmio energetico domestico, attraverso una sperimentazione che interviene esclusivamente sulle abitudini quotidiane.

La sperimentazione, condotta sulla falsariga di una competizione, ha previsto un'autodiagnosi iniziale del consumo energetico, dei momenti formativi ed informativi propedeutici alla gara, coadiuvati anche da consulenti esperti e dai soggetti promotori, un decalogo di buone pratiche da seguire per una corretta condotta energetica, e la valutazione finale dei risultati conseguiti. Il confronto sul risparmio ottenuto è stato effettuato altresì sullo storico dei consumi degli ultimi due anni relativi al mese di prova.

■ CONCORSO D'IDEE SU FOTOVOLTAICO

Arca Puglia Centrale ha istituito un concorso di idee che prevede l'assegnazione di una borsa di studio intitolata a "Daniela De Santis", giovane dirigente dell'Ente prematuramente scomparsa, al miglior progetto presentato, relativo all'impiego del fotovoltaico su edifici dell'Ente e riservato a giovani architetti e ingegneri della pro-

vincia di Bari. In questo modo si intende migliorare l'offerta agli utenti ispirandosi ai principi della sostenibilità ambientale: in particolare il concorso mira alla riqualificazione energetica, con la realizzazione di impianti fotovoltaici su edifici di

”

Progetti diversificati, che contribuiscono alla trasformazione sia della cultura sociale che del territorio stesso

Edilizia residenziale Pubblica al servizio di tutte le parti di uso comune e la riqualificazione delle aree di pertinenza dei medesimi con impianti di illuminazione con tecnologia a led. I principi ispira-

PROTEGGERE L'AMBIENTE

Anno	2010	2011	2012
------	------	------	------

POLITICHE AMBIENTALI

Piano d'azione o iniziative ambientali			
Gare GPP per forniture	si	si	si
Gare GPP per servizi	si	si	si

COMBATTERE IL CAMBIAMENTO CLIMATICO

Distribuzione degli alloggi per classi energetiche

teleriscaldamento	0%	0%	0%
gas metano	98%	98%	98%
gasolio	2%	2%	2%

Emissioni di CO2 dai veicoli aziendali

Km x anno	10.700	55.000	55.000
num. Veicoli	1	5	5
emissione CO2 g/km	140	596	596
tonnellate di CO2/anno	1.498	21.604	21.604

CAMPAGNE DI SENSIBILIZZAZIONE

Sviluppo di campagne di sensibilizzazione ambientale per residenti, dipendenti e fornitori di servizi	Concorso di idee sul fotovoltaico "Daniela De Santis"	Garden Faber	Garden Faber
---	---	--------------	--------------



tori del progetto sono la qualità energetica, la sostenibilità ed efficienza energetica e la fattibilità ed economicità dell'intervento.

■ TECNICHE DI BIOARCHITETTURA ED EDILIZIA SOSTENIBILE

Nel PRU di Mungivacca e di San Girolamo la sostenibilità ambientale si concretizza con l'impiego di tecniche di bioedilizia, che sfruttano gli elementi naturali, quali il sole e le brezze marine per il riscaldamento, l'illuminazione e la ventilazione naturali.

- Riscaldamento edifici, riduzione dispersione calore:
 - >> Muro di trombe, serre solari;
- Energia elettrica:
 - >> pannelli fotovoltaici;
- Riscaldamento acque
 - >> collettori termici;
- Riciclo acque meteoriche

- >> raccolta acque per irrigazione;
- Rinfrescamento e ventilazione dei locali:
 - >> captatori di vento.

■ ACQUISTI RESPONSABILI, RICICLO E RISPARMIO ENERGETICO

Gli acquisti verdi, o Green Public Procurement (GPP), rappresentano uno dei cardini del Programma per la Razionalizzazione degli Acquisti.

A partire dall'aprile 2008 - con l'attuazione del decreto interministeriale che dà l'avvio al Piano nazionale d'azione sul GPP - è stato dato un maggiore impulso agli acquisti sostenibili. Il Piano nazionale delinea la strategia per la diffusione del GPP, le categorie merceologiche, gli obiettivi ambientali da raggiungere, gli aspetti metodologici generali e la definizione dei criteri ambientali minimi da inserire nelle procedure d'acquisto. Nell'ambito del Programma di Razionalizzazione degli Acquisti, tali criteri vengono introdotti nelle gare di appalto per la fornitura di beni e servizi.

Nell'ottica del contenimento dell'impatto ambientale gli acquisti di beni e servizi sono fatti principalmente attraverso il sito del programma di razionalizzazione della

spesa pubblica per beni e servizi di Consip che partecipa al Comitato di Gestione del Piano d'Azione Nazionale GPP, integrando i criteri ecologici all'interno dei propri bandi di gara.

Nel corso del 2011, con l'obiettivo di ridurre l'impatto ambientale dei beni e servizi utilizzati dall'Ente, il numero di iniziative verdi e di adesione al Programma si è moltiplicato. I principali eco-obiettivi individuati riguardano i seguenti settori: energia, beni e servizi, riciclo materiali e rifiuti. A tale proposito, l'Ente ha provveduto già da qualche anno a posizionare per



Tecniche di bioedilizia, che sfruttano gli elementi naturali, quali il sole e le brezze marine per il riscaldamento, l'illuminazione e la ventilazione naturali

ogni piano vari bidoni per la raccolta differenziata della carta. Due volte a settimana l'addetto alle pulizie del piano provvede allo svuotamento dei bidoni e il relativo conferimento presso l'isola ecologica per la raccolta differenziata della carta posizionata di competenza comunale.

Inoltre il toner delle stampanti viene raccolto e differenziato separatamente, così come le pile esaurite. Infine, sempre in un'ottica di risparmio energetico, per migliorare l'isolamento termico e la dispersione di calore si è provveduto di recente, negli uffici delle sedi centrale e distaccata, alla sostituzione dei vecchi infissi con quelli a taglio termico, oltre che alla coibentazione dell'intero palazzo con un rivestimento isolante esterno.

Il “Global service”

■ UN NUOVO MODELLO DI MANUTENZIONE

Arca Puglia Centrale, ha realizzato un nuovo modello di manutenzione ordinaria creando un servizio di Global Service, per passare dalla classica logica della manutenzione ordinaria e straordinaria, ispirata alla vecchia politica della manutenzione di intervento a seguito di guasti e di emergenza, ad una modalità basata sulla strategia di pianificazione e programmazione.

Il nuovo concetto di manutenzione parte dalla conoscenza del patrimonio, dalla valutazione del relativo stato d'uso e conservazione e quindi sfocia nella progettazione e programmazione degli interventi e, soprattutto, “nella prevenzione del guasto”.

Nella nuova logica l'appaltatore assume direttamente la piena responsabilità ed il coordinamento dell'attività di manutenzione adottando tutte le combinazioni tecniche ed amministrative, incluse le attività di supervisione volte a mantenere e in ottimo stato il patrimonio affidatogli in gestione.

Inoltre, si realizzerà una vera anagrafe manutentiva del patrimonio immobiliare dell'Arca Puglia Centrale e il continuo monitoraggio dello stato manutentivo dello stesso, operazioni che consentiranno di creare la scheda del fabbricato e una precisa programmazione degli interventi di manutenzione straordinaria e

di recupero edilizio degli stessi e quindi la ottimizzazione delle risorse finanziarie.

Con questo nuovo processo produttivo si è voluto porre al centro delle operazioni la figura dell'utente, inteso non più come soggetto passivo che riceve l'intervento di manutenzione, ma, al contrario, come parte attiva del processo di conoscenza e di manutenzione del patrimonio, affidando allo stesso,

attraverso il Customer Satisfaction, anche il ruolo di valutazione del servizio, strettamente collegato, peraltro, alla remunerazione dello stesso.

Arca Puglia Centrale con questo servizio intende fronteggiare le richieste di intervento in regime di urgenza sulle parti comuni degli edifici connesse, spesso, all'esecuzione di Ordinanze o di atti impositivi delle autorità competenti.

”
Una modalità basata sulla strategia di pianificazione e programmazione

ETÀ MEDIA DEL PATRIMONIO

Anno	2010	2011	2012
Fabbricati in locazione			
Età media del patrimonio	32	33	34
Totale fabbricati	2.138	2.138	2.134
Fabbricati misti (loc+risc)			
Età media del patrimonio	51	52	53
Totale fabbricati	977	977	978
Totale fabbricati storico			
Età media del patrimonio	38	39	40
Totale fabbricati	3.115	3.115	3.112
Suddivisione degli alloggi per periodo di costruzione (%)			
decennio fino al 2010	3,90%	3,80%	3,80%
decennio fino al 2000	7,40%	7,30%	7,30%
decennio fino al 1990	27,50%	27,30%	27,20%
decennio fino al 1980	32,20%	32,20%	32,20%
decennio fino al 1970	16,70%	16,80%	16,80%
fino al 1960	12,30%	12,60%	12,70%
totale	100%	100%	100%

Bari, Quartiere Sant'Anna: sopralluogo tecnico (da sinistra) del Dirigente del Settore Tecnico dell'Arca Puglia Centrale Corrado Pisani, del Presidente della Regione Puglia Michele Emiliano, del Direttore Generale dell'Arca Puglia Centrale Sabino Lupelli, del Sindaco di Bari Antonio Decaro e del Vicesindaco Vincenzo Brandi



Tali interventi sono spesso connessi anche ad eventi climatici straordinari e, pertanto, la gestione di un grande patrimonio è opportuno che si doti di un servizio di pronto intervento anche per tale fattispecie.

Nel dettaglio le attività ricadenti nell'appalto riguardano il servizio di monitoraggio e le opere di manutenzione così classificabili:

- monitoraggio costante del patrimonio mediante un programma di verifiche tecniche in base al coefficiente di vetustà e manutenzione dello stesso;
- redazione della scheda del fabbricato;
- lavori preventivi di manutenzione ordinaria finalizzati alla conservazione del bene immobile e ad evitare l'insorgere di rotture e guasti mantenendo le giuste condizioni di sicurezza e funzionalità degli impianti;
- lavori di "pronto intervento" relativi alle problematiche connesse al cattivo funzionamento degli impianti agli interni degli alloggi e quindi alla gestione dell'urgenza;
- lavori di urgenza sulle parti comuni degli edifici;
- attività di front office con l'utenza a mezzo di un sistema informatizzato, di un numero verde e una sede di contact-center per l'attività di manutenzione su esposta;
- creazione di una banca dati direttamente collegata agli uffici preposti dell'ente di monitoraggio e manutenzione.

L'affidamento, pertanto, riguarda il monitoraggio e gli interventi di riparazione e sostituzione degli impianti dei singoli alloggi e le attività di ripristino in regime di urgenza delle parti comuni degli edifici.

In questa sede è opportuno ricordare, come previsto dalla carta dei servizi dell'Ente, che vi sono degli interventi che a carico degli assegnatari:

- Piccole riparazioni degli scarichi degli apparecchi igienico sanitari.
- Riparazione di rubinetterie per deterioramento causato dall'uso;
- Riparazione delle persiane, serrande, avvolgibili, porte;
- Riparazione di mattonelle del pavimento e del rivestimento, deteriorate o rotte per fatti non dovuti a vetustà;
- Tinteggiatura delle pareti e dei soffitti degli alloggi, verniciatura di opere in legno, sostituzione di rivestimenti di carta da parati rotti o deteriorati;
- Riparazione dell'impianto elettrico e sue apparecchiature quali interruttori, prese, citofono ecc.;
- Sostituzione di vetri rotti nell'alloggio e nelle varie pertinenze.

L'attività di monitoraggio e l'esecuzione degli interventi di manutenzione all'interno degli alloggi del patrimonio in proprietà e/o in gestione dell'Arca Puglia Centrale in regime di "pronto intervento" e

”

Un insieme di fattori per garantire un mix sociale e generazionale che determinerà inevitabilmente un'importante integrazione

“prevenzione” prevedono un compenso fisso, mentre gli interventi d'urgenza sulle parti comuni degli edifici saranno remunerati a misura, questo permetterà un notevole risparmio sui costi che annualmente l'Arca Puglia Centrale era costretto a sostenere per garantire la manutenzione ordinaria dei suoi alloggi che è opportuno ricordare detiene il quarto patrimonio immobiliare d'Italia.

LE TIPOLOGIE D'INTERVENTO

L'Ente ha voluto razionalizzare tutte le tipologie degli interventi di manutenzione distinguendoli in tre categorie:

LAVORI DI “PRONTO INTERVENTO” NECESSARI PER ELIMINARE IL PROBLEMA, E PER RIPORTARE IN EFFICIENZA L'ALLOGGIO

Sono costituiti da tutte le attività inerenti il servizio di manutenzione ordinaria di “pronto intervento” con relativi interventi sul patrimonio in proprietà e/o in gestione dell'Istituto.

Sono definibili tali quegli interventi operativi e/o manutentivi e/o riparativi indifferibili ed indispensabili per la tempestiva rimozione degli stati di fuori servizio degli impianti degli alloggi.

GESTIONE DEL PATRIMONIO

Anno	2010	2011	2012
Quota di vecchi alloggi ristrutturati ogni anno			
totale alloggi IACP	20.953	20.874	20.853
totale alloggi IACP con più di 25 anni	16.265	16.991	17.224
alloggi ristrutturati (>€10.000 e 25 anni)	357	172	151
% alloggi di risulta con + di 25 anni			
e > di 10.000 € ristruttur. sul tot. all. IACP con+25 anni	2,2%	1,0%	0,9%
% alloggi di risulta con + di 25 anni			
e > di 10.000 € ristrutturati sul totale alloggi IACP	1,7%	0,8%	0,7%
Media delle spese di manutenz. straordinaria per alloggio su un periodo > 5 anni			
importo lavori	€ 122.321.358	€ 131.018.198	€ 54.193.069
nr. edifici ristrutturati	1.447	1.567	847
importo medio lavori per fabbricato	€ 84.534	€ 83.610	€ 63.982
nr. alloggi proprietà IACP ristrutturati	12.231	13.187	7.528
importo medio lavori per alloggio	€ 10.000	€ 9.935	€ 7.198

L'Impresa sarà obbligata a mettere a disposizione degli utenti, 24 ore su 24, il "pronto intervento" per fronteggiare tutte le situazioni che richiedano un intervento urgente.

A tale scopo sono previsti tre livelli temporali per l'inizio delle lavorazioni:

- per le situazioni di pronto intervento o di emergenza (inizio intervento entro 4 ore);
- per le situazioni di urgenza (inizio intervento entro 24 ore);
- per le situazioni di intervento sollecito (inizio intervento entro 3 giorni).

Tutte le opere di tale categoria dovranno essere iniziate entro i livelli temporali sopra riportati (4 ore per il pronto intervento, 24 ore per l'intervento urgente e 3 giorni per l'intervento sollecito).

LAVORI DI "PREVENZIONE" NECESSARI AD EVITARE IL GUASTO NEGLI ALLOGGI

Sono costituiti dagli interventi necessari per eliminare le condizioni totali pre-guasto, e rientranti nella categoria di "mantenimento", la cui esecuzione è differibile, secondo i casi, le necessità e le opportunità, in archi temporali programmati.

LAVORI DI "URGENZA" SULLE PARTI COMUNI DEI FABBRICATI

Sono costituiti dagli interventi richiesti con ordinativi dal Responsabile del Procedimento o dall'Ufficio competente dell'Ente

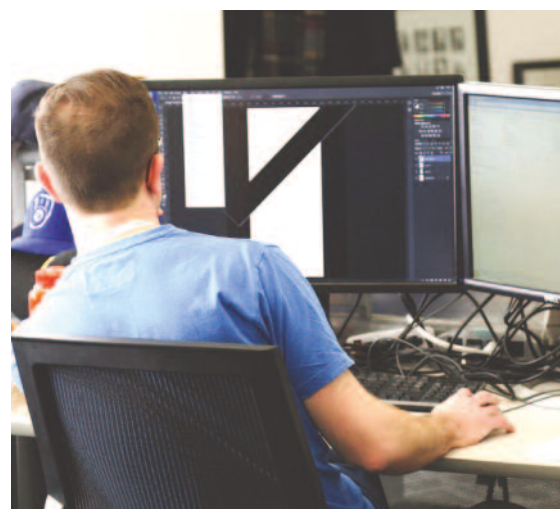


Tre livelli di intervento: per le situazioni di pronto intervento o di emergenza; per le situazioni di urgenza; per le situazioni di intervento sollecito

per l'attività di immediato ripristino sulle parti comuni degli edifici (lastrici, frontali, parapetti, ecc.).

Questi lavori, strettamente connessi all'esecuzione di Ordinanze Sindacali o altri provvedimenti delle Autorità competenti, saranno remunerati a misura in base all'elenco prezzi vigente dell'Arca Puglia Centrale e nell'ambito di un tetto massimo di spesa complessivo annuale.

L'impresa vincitrice ha inoltre aperto una sede operativa con sportello di front office nel comune di Bari con uffici a disposizione della Direzione dei Lavori e ha attivato un numero di "pronto intervento" operante 24 ore su 24.





Bari, Japigia Maglia 1179



Altro elemento importante che caratterizza il servizio è quello di un sistema di software in grado di gestire le problematiche nel modo più efficace ed efficiente che consente, in ogni momento, un aggiornamento sulle seguenti informazioni:

- scheda del fabbricato;
- tipo di fabbricato su cui si è intervenuto e sul quale si sta operando;
- alloggi sui quali si è intervenuti e sui quali si sta operando;
- interventi da programmare per gli alloggi o per i fabbricati, anche se non di competenza dell'appalto;
- affittuari con codice inquilino;
- tipo di intervento;
- ammontare della spesa;
- operai che hanno provveduto al ripristino;
- data di ultimazione dei lavori in pronto intervento;
- lavori di prevenzione;
- data di ultimazione dei lavori totali;
- problematiche varie.

A tutto questo si aggiungono una serie di servizi migliorativi offerti dalla ditta vincitrice dell'appalto che nello specifico sono:

- realizzazione di rampe per disabili
- interventi di pulizia periodica ai

canali di gronda e ai discendenti pluviali

- interventi di pulizia periodica delle aree a verde
- redazione di stima per rifacimento integrale del bagno all'interno dell'alloggio
- auto-manutenzione dell'immobile da parte dell'inquilino
- impianto di pubblica illuminazione
- documentazione fotografica
- analisi termografica
- certificazione energetica
- verifiche statiche sul patrimonio vetusto.

Le richieste di interventi di manutenzione riparativa potranno essere effettuate con tutti i canali formali front office, fax, sito online, sms, telefono e con gli ordinativi per i lavori a misura, inoltre è prevista una procedura di accesso riservata alle associazioni sindacali degli inquilini.

A titolo esemplificativo sono stati effettuati interventi su circa 400 ascensori, tra nuove installazioni e manutenzioni, per far fronte alle numerose richieste degli utenti.

Si sottolinea infine la particolare sensibilità di Arca Puglia Centrale a mantenere in buono stato il patrimonio immobiliare, utilizzando i fondi della Legge 560 del 1993.

”
**Mantenere
 in buono stato
 il patrimonio immobiliare,
 utilizzando i fondi della
 Legge 560 del 1993**



Lo sviluppo delle risorse umane

■ VALORIZZARE IL PERSONALE

Al fine di sviluppare skill e competenze professionali, nella consapevolezza del ruolo strategico che rivestono le risorse umane, Arca Puglia Centrale sostiene e promuove costantemente percorsi di formazione sia di tipo tecnico-informatico, sia di tipo specialistico, garantendo a tutti i dipendenti anche la partecipazione a Seminari e Convegni ed a corsi d'inglese e sulla legge sulla privacy.

Rientra in quest'ottica, per rafforzare l'internazionalizzazione delle competenze, la partecipazione a seminari e workshop organizzati da Eurhonet.

Inoltre, in diversi progetti ci si avvale della qualificante collaborazione con l'Università (Politecnico di Bari, Dipartimento di Architettura ed Urbanistica, Consiglio Nazionale delle Ricerche, Facoltà di Architettura dell'Università "La Sapienza" di Roma) che stimola un approccio più sistemico ed accademico ai progetti, favorendo quindi una disseminazione di nuovi contenuti, nuovi metodi e nuove strategie di soluzione dei problemi. Annualmente Arca Puglia Centrale attribuisce premi di tipo economico promuovendo Borse di Studio destinate ai più meritevoli tra i figli dei dipendenti, frequentanti la scuola elementare, media e superiore.

La sensibilità ai problemi ed alle legittime aspirazioni di crescita professionale ed economica dei di-

pendenti si traduce, invece, nell'accoglimento delle richieste di lavoro part-time temporaneo e nella promozione di concorsi interni che costituiscono uno strumento di incentivazione e di riconoscimento delle professionalità e competenze maturate sul campo.

I progetti critici e le emergenze vengono affrontati ricorrendo al lavoro straordinario retribuito o ai progetti obiettivo o finalizzati, coinvolgendo quelle risorse che si candidano ad

intensificare il proprio orario di lavoro per brevi periodi.

La valorizzazione delle risorse umane passa anche dalla considerazione in cui si tiene il contributo che ogni punto di vista può fornire, pertanto nei processi decisionali l'informativa prima e la contrattazione decentrata poi, con i rappresentanti delle parti interessate garantisce il modo di approccio ai problemi più efficace, trasparente e democratico.

”
Percorsi di formazione sia di tipo tecnico-informatico, sia di tipo specialistico

MIGLIORAMENTO COSTANTE DELLE CONDIZIONI LAVORATIVE

Anno	2010	2011	2012
Politiche per promuovere la salute pubblica e la compatibilità tra la vita familiare e il lavoro (Nr. dip.)			
part time	2	2	2
orario personalizzato	2	3	3
Livello di soddisfazione dei dipendenti			
ambiente di lavoro/infrastrutture	n.d.	n.d.	buono
comunicazione interna	n.d.	n.d.	buono
sistema incentivante	n.d.	n.d.	sufficiente
formazione/qualificazione	n.d.	n.d.	buono
Quota di assenteismo causato da incidenti sul lavoro, malattie e stress connesso al lavoro			
n. infortuni	0	0	3
gg. assenza	80	0	72
gg. lavorativi annui per totale dipendente	32.005	31.019	30.683
% assenza totale	0,00%	0,00%	0,23%

SVILUPPARE LE RISORSE UMANE

Anno	2010	2011	2012
------	------	------	------

SVILUPPO LAVORATIVO

Suddivisione del personale per tipo di impiego e tipo di contratto o progressione (Nr.)

tempo indeterminato	127	126	122
tempo determinato	0	0	0
full time	125	124	120
part time	2	2	2
Totale	127	126	122

Suddivisione delle ore, degli impiegati coinvolti e spesa annua per formazione per categorie di impiegati

Numero dipendenti	70	67	76
Ore	1.884	1.964	2.920
Spesa (euro)	52.500	61.910	54.163

Tasso di promozione interno per categoria (Nr.)

A	0	0	0
B	8/24	0	0
C	9/32	2/32	0
D	0	0	0
totale/categoria	17/56	2/32	0
totale/n. dipendenti (escluso i dirigenti)	17/125	2/126	0

(*) progressione orizzontale 2010 - verticale 2011/2012

Suddivisione dei salari secondo categoria (euro)

quadri	2.151.845	2.395.782	2.286.265
impiegati direttivi	427.493	390.194	400.414
impiegati esecutivi	1.417.118	1.421.370	1.402.545
Totale Generale	3.996.456	4.207.346	4.089.224

PROMOZIONE DELLA DIVERSITÀ E L'EQUITÀ DELL'IMPIEGO

Suddivisione dei salari secondo genere (Nr./euro)

M= maschi - F= femmine)

quadri (M)	25/1.034.540	26/1.179.115	25/1.078.427
quadri (F)	27/1.117.305	27/1.216.667	28/1.207.838

impiegati direttivi (M)	8/213.747	7/171.011	6/175.793
impiegati direttivi (F)	5/213.746	9/219.183	8/224.624

impiegati esecutivi (M)	35/870.160	33/867.761	32/849.491
impiegati esecutivi (F)	22/546.958	22/553.609	21/553.054

Totale Generale (M)	68/2.118.447	66/2.217.887	63/2.103.711
Totale Generale (F)	57/1.878.009	58/1.989.459	57/1.985.516

INDAGINE DI SODDISFAZIONE INTERNA

ARCA Puglia Centrale ha dato l'avvio a fine 2012 alla prima indagine sulla "Customer Satisfaction Interna", rivolta al proprio personale dipendente con qualifica diversa da quella dirigenziale, su un campione di 120 unità.

L'indagine è stata presentata nel corso di un'assemblea del personale organizzata dalla Direzione Generale, durante la quale si è sensibilizzato ognuno a rispondere in maniera sincera, chiara e propositiva e a fornire utili contributi nelle domande aperte.

OBIETTIVI DELL'INDAGINE

L'indagine, svolta attraverso la somministrazione di un questionario articolato su un insieme di 62 domande basate su 6 macro aree, ha avuto essenzialmente lo scopo di "misurare" il clima, la motivazione e la soddisfazione del personale, al fine di evidenziare eventuali criticità, e cercare di migliorare le condizioni di lavoro con opportune azioni correttive.

Le sei macro aree d'indagine si di-

Un questionario articolato su un insieme di 62 domande basate su 6 macro aree, con lo scopo di "misurare" il clima



stingevano in:

- Il rapporto tra te e l'Ente;
- La tua sede di lavoro;
- L'ambiente di lavoro e le relazioni interpersonali;
- Il rapporto fra te e il lavoro che svolgi;
- La comunicazione nell'Ente;
- Le relazioni gerarchiche e lo stile della leadership.

L'ultima sezione, denominata "In Evidenza" proponeva tre domande completamente "aperte" nelle quali ogni dipendente potesse esprimere, in totale libertà, dal proprio punto di vista, i punti di forza e quelli di debolezza, nonché le proprie idee e priorità di cambiamento. Infine, con l'ultima domanda si chiedeva di giudicare l'efficacia di questa indagine in una prospettiva di miglioramento.

RISPONDENZA ALL'INDAGINE

Hanno risposto al questionario 97 dipendenti, con una percentuale di tutto rilievo pari all'80,83%.

Il campione classificabile è risultato equamente distribuito per genere (45,7% femmine - 54,3% maschi), di età medio alta (47,9% fra i 40 e i 50 anni, 37,2% superiore ai 50 anni) con un livello di scolarizzazione alto (52,1% con diploma di scuola media superiore e 42,6% con diploma di laurea) e proporzionalmente distribuito rispetto ai settori/aree di appartenenza.



SINTESI DEI RISULTATI Il rapporto tra il dipendente e l'Ente

È emerso un alto senso di appartenenza dei dipendenti all'Ente, così come la considerazione, la soddisfazione e la gratificazione professionale.

Tra i motivi spiccano la varietà e non ripetitività delle proprie attività, l'utilità ed adeguatezza del proprio ruolo/funzione, garantita anche dal contatto con l'utenza o col pubblico in generale.

Di conseguenza, la metà degli intervistati ha affermato di essere pienamente soddisfatto e di non aspirare ad un cambiamento. La restante metà, invece, non esclude l'apertura a qualsiasi cambiamento migliorativo, dal punto di vista economico, di maggiore responsabilità, di salto di qualità e carriera.

La sede di lavoro

La sede di lavoro è risultata sufficientemente adeguata, dotata di buona illuminazione, ritenuta abbastanza accogliente e sicura, fornita di buone attrezzature a supporto del proprio lavoro e sale riunioni. Nel settore tecnico si lamentano alcune carenze infrastrutturali di specifica natura tecnica.

Il numero e la qualità dei punti ristoro invece è risultato essere carente e, quindi è stato ritenuto insufficiente dagli intervistati, così come sono ritenute ai limiti della sufficienza le caratteristiche di pulizia e salubrità degli ambienti.

L'ambiente di lavoro

Il clima lavorativo e le relazioni interpersonali sono risultati generalmente e mediamente buoni, ma con i dovuti distinguo. La qualità delle relazioni personali e della collaborazione risulta inversamente proporzionale alla numerosità dei gruppi con cui ci si relaziona: massima collaborazione all'interno della propria PO; meno, ma comunque sufficiente, con le altre PO dello stesso settore, fino a registrare una insufficiente collaborazione tra i settori dell'Ente, ritenuti a gran voce poco integrati e coordinati tra loro. Nonostante ciò, complessivamente, ci si ritiene più che soddisfatti dall'equilibrio raggiunto tra vita lavorativa e vita privata.

Il rapporto tra il dipendente e il proprio lavoro

Molto apprezzate le opportunità di crescita professionale, l'assunzione di responsabilità e di decisioni in autonomia, la comodità dell'articolazione dell'orario di lavoro. Il livello di stress è considerato accettabile, così come la ripetitività delle attività.

In generale grande disponibilità al cambiamento ed alla innovazione. I motivi di insoddisfazione vanno invece ricercati nella retribuzione, che tutti vorrebbero vedere più congrua, così come nelle ridotte possibilità di far carriera.

La comunicazione nell'Ente

Sebbene considerato complessivamente sufficiente, il processo di comunicazione all'interno dell'Ente necessita di correttivi.

Si lamenta infatti una notevole difficoltà nell'ordinario, nell'interscambio di informazioni necessarie allo svolgimento dei propri compiti e provenienti dagli altri uffici. Tra le cause, un atteggiamento di indisponibilità del collega o addirittura incapacità di fornire risposte adeguate, nonché l'assenza di procedure scritte o di documentazione ufficiale a supporto dei flussi informativi.

Limitata inoltre la visione del proprio ambito d'azione all'interno di progetti e programmi più complessi, attribuibile anche alla carenza di riunioni programmatiche e di coordinamento.

Le relazioni gerarchiche e lo stile della leadership

Viene raggiunta globalmente una piena sufficienza, garantita dalla mediazione tra obiettivi pienamente raggiunti di stima e fiducia nei propri superiori diretti, nella cooperazione, pianificazione ed organizzazione del lavoro e distribuzione dei carichi di lavoro all'interno della propria P.O., e obiettivi meno soddisfacenti se riferiti alle entità esterne al proprio microcosmo lavorativo.

”
In futuro si intende
riproporre l'indagine
di soddisfazione
interna



Puglia Centrale

Agenzia Regionale
per la Casa e l'Abitare



Arca Puglia Centrale
Agenzia Regionale per la casa e l'Abitare
Via F. Crispi 85/A - 70123 Bari

tel. 080 529 5111

tel. 080 529 5208

fax 080 574 0204

Sito web: www.arcapugliacentrale.gov.it

E-mail: info@arcapugliacentrale.gov.it

Pec: info@pec.arcapugliacentrale.gov.it