
	<b>PROCEDURA</b>  <b>PIANIFICAZIONE, EROGAZIONE, ORGANIZZAZIONE dei SERVIZI DI ACCOGLIENZA e RELATIVI CONTROLLI</b>	<b>P/ACC/01</b>
---	---	-----------------

**Riferimento documento:** - SEZ. MQ 8.5

	<i><b>Nome</b></i>	<i><b>Funzione</b></i>	<i><b>Firma</b></i>
<b>Redattore</b>	Laura De Rosa	RAQ	
<b>Controllore</b>	Irene Masci	Resp area tematica accoglienza	
<b>Approvatore</b>	Maria Teresa Terreri	DIR	

**STORIA DELLE MODIFICHE AL DOCUMENTO**

Revisione	Mittente	Descrizione	Data
00	RESP. QUALITA'	PRIMA EMISSIONE	21/05/2018
01	RAQ	PER CAMBIO LOGO	30/05/2020

	<b>PROCEDURA</b>  <b>PIANIFICAZIONE, EROGAZIONE, ORGANIZZAZIONE dei SERVIZI di ACCOGLIENZA e RELATIVI CONTROLLI</b>	<b>P/ACC/01</b> Rev 01
---	---	---------------------------

**1. GENERALITÀ**

**1.1. OGGETTO**

La presente procedura definisce le modalità operative, le responsabilità e i documenti con i quali si gestiscono i servizi di accoglienza di **CIDIS**.

**1.2. CAMPO DI APPLICAZIONE**


La presente procedura deve essere applicata dai responsabili dei progetti di accoglienza, dai responsabili struttura, dai componenti gli staff di progetto (SPRAR,SIPROIMI, CAS e MSNA).

**1.3. RIFERIMENTI**

- **Rif. Norma ISO 9001:2015:**
- 8.5 "Produzione ed erogazione dei servizi"
- P/SER/01 "Erogazione Servizi"
- P/ACC/01

**1.4. DEFINIZIONI**

Per le definizioni generali si fa riferimento al glossario contenuto nel MQ

	<b>PROCEDURA</b>  <b>PIANIFICAZIONE, EROGAZIONE, ORGANIZZAZIONE dei SERVIZI di ACCOGLIENZA e RELATIVI CONTROLLI</b>	<b>P/ACC/01</b> Rev 01
---	---	---------------------------

## 2. LA FILOSOFIA

I progetti di accoglienza gestiti da Cidis sono fondati sul riconoscimento dell'alterità ma anche sulla responsabilizzazione dei migranti. Al rifugiato/richiedente asilo vanno garantiti i diritti di protezione, protagonismo e informazione, i diritti legali di protezione, assistenza e partecipazione per tutelarli, favorire il suo benessere, promuoverne la partecipazione e la cittadinanza attiva nel rispetto della loro autonomia. Cidis intende sviluppare un modello sinergico e integrato di accoglienza che concepisce il migrante non soggetto passivo di cure assistenzialiste ma piuttosto attore e soggetto attivo nel processo di integrazione.


L'accoglienza del Cidis si caratterizza come accoglienza "diffusa" sul territorio che privilegia l'inserimento di gruppi di persone in appartamenti, nei centri cittadini, superando la logica dei grandi numeri e dell'accoglienza "ghetto" in luoghi isolati al fine di meglio raggiungere gli obiettivi di integrazione socioeconomica. Questa scelta determina la scelta di un servizio di accoglienza che vede i beneficiari vivere in maniera autonoma, provvedendo alla gestione della casa, alla gestione del vitto, con il supporto e l'accompagnamento di Cidis.

L'esperienza maturata ha permesso all'associazione di progettare, sperimentare e validare modalità di lavoro che non possono prescindere dal contesto territoriale dell'Accoglienza. La rete sul territorio, con soggetti del pubblico e del privato è fondamentale per il buon esito delle dinamiche di integrazione. Cidis lavora da molti anni nell'implementazione della rete territoriale, in una strategia di intervento sui singoli e sulle comunità.


I progetti di accoglienza sono legati al Sistema di Protezione per Richiedenti Asilo e Rifugiati in strutture di prima e seconda accoglienza, per adulti o minori la cui denominazione varia nel tempo ( es SPRAR, siproimi, cas)

## 3. DESCRIZIONE DELLA PROCEDURA


FASE	DESCRIZIONE
<b>Responsabilità</b>	RP (o RS se da RP delegato) è responsabile della corretta attuazione del progetto/servizio secondo la normativa vigente applicabile e le regole specifiche del singolo contratto/convenzione stipulato.

	<b>PROCEDURA</b>  <b>PIANIFICAZIONE, EROGAZIONE, ORGANIZZAZIONE dei SERVIZI di ACCOGLIENZA e RELATIVI CONTROLLI</b>	<b>P/ACC/01</b> Rev 01
---	---	---------------------------

<b>Il Piano della Qualità</b>	<p>A seguito della stipula del contratto per un progetto, RP e/o RS, basandosi sugli input della progettazione registrati nel “Report P/PROG 01” (vedi procedura P/PROG 01) predisporre il Piano della Qualità del Servizio in formato libero.</p> <p>Il Responsabile, nel redigere il “Piano della Qualità di progetto” dovrà riportare le specifiche del singolo progetto/servizio, in termini di pianificazione, erogazione, tempistica, monitoraggio, controllo e valutazione, per ognuna delle attività previste da progetto secondo l’approccio Risk based thinking.</p> <p>Il Piano della qualità riporterà, <b>a titolo di esempio (non esaustivo)</b> elementi quali:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pianificazione singole attività, tempistica e logistica</li> <li>• Gruppo di lavoro, mansioni e cvrelativi</li> <li>• Riunioni con lo staff di progetto;</li> <li>• Fase di accoglienza</li> <li>• Sviluppo percorsi individuali</li> <li>• Attività con i beneficiari</li> <li>• Manutenzione delle strutture</li> <li>• Verifica periodica budget</li> <li>• Modalità di relazione/comunicazione con ufficio amministrativo</li> <li>• Verifica periodica dell’andamento delle attività (monitoraggio)</li> <li>• Adempimenti e Documentazione Prevista (relazione intermedia, finale);</li> <li>• Riunioni con DIR;</li> <li>• Adempimenti per uscita</li> <li>• Attività esterne: (uscite, incontri, accompagnamenti,...);</li> <li>• Valutazione</li> <li>• Modalità di rilevazione soddisfazione utente/committente</li> <li>• Analisi dei rischi ( ricorrenti/ eventuali)</li> </ul> <p>Il piano della qualità prevede la specifica della tempistica di progetto, se del caso RP compila il modulo M03/P/SER/01.</p> <p>Il Piano della Qualità deve essere approvato dalla Direzione e, ove previsto, approvato dal Committente.</p> <p>RP è responsabile di stabilire nel Piano della Qualità le prescrizioni interne di CIDIS e del Committente, incluse le modalità di controllo del servizio e riportare i riferimenti a tutte le registrazioni utili per la gestione del progetto. RP e/o RS descrive ed allega al Piano della Qualità la modulistica operativa di progetto e ne garantisce la conformità ai requisiti del cliente. Gli strumenti di registrazione individuati devono essere comunicati alla équipe di progetto.</p> <p>RP è responsabile della corretta archiviazione della documentazione di progetto e della sua rintracciabilità.</p>
-------------------------------	---

	<b>PROCEDURA</b>  <b>PIANIFICAZIONE, EROGAZIONE, ORGANIZZAZIONE dei SERVIZI di ACCOGLIENZA e RELATIVI CONTROLLI</b>	<b>P/ACC/01</b> Rev 01
---	---	---------------------------

<b>Raccolta e consegna dati, aggiornamento del data base Utenti"-</b>	<p>Ogni beneficiario accolto viene registrato su file excel "M06/I/SER/01 Data base Utenti "Anagrafica;</p> <p>Per ogni inserimento in Data Base il responsabile opera in adempimento a quanto prescritto dalla normativa vigente sulla privacy ed il trattamento dei dati, e conserva sottoscritta in originale la liberatoria al trattamento dati del beneficiario del servizio, identificata con il numero progressivo attribuito all'utente al momento del suo inserimento in data base. Tale documentazione viene archiviata e conservata secondo la normativa vigente.</p> <p>Tale database deve essere aggiornato a cadenza periodica (almeno semestrale) e inviato via mail a: <a href="mailto:qualita@cidisonlus.org">qualita@cidisonlus.org</a> affinché i dati alimentino l'area monitoraggio e le riflessioni/ricerche dell'Osservatorio dei flussi di Cidis</p>
<b>Rapporti con il Committente</b>  <b>Rimodulazioni/proroghe</b>	<p>RP è responsabile dei rapporti con il Committente, del rispetto della tempistica e degli adempimenti che il contratto stipulato impone.</p> <p>Eventuali criticità, o fattori ostativi alla realizzazione delle attività devono essere tempestivamente comunicate da RP a DIR, con la cui approvazione sarà possibile procedere a ri-orientamento delle attività e/o obiettivi di progetto, proroghe, modifiche del piano finanziario, se del caso, a seguito di approvazione delle modifiche da parte del Committente</p>
<b>Rapporti con i partner</b>	<p>In presenza di partenariato con altri enti/associazioni RP è il responsabile della gestione dei rapporti di collaborazione.</p> <p>Se Cidis è in partenariato in qualità di capofila RP ha il compito di coordinare i rapporti tra i partner di progetto; ha la responsabilità della raccolta delle informazioni e dei documenti necessari da parte di tutti i soggetti partner perché siano disponibili al Committente e /o ad eventuali Controlli e supervisioni</p>
<b>L'equipe multidisciplinare</b>	<p>RP stabilisce con DIR, AMM, in occasione della riunione di avvio del progetto i nominativi dei componenti dello staff di progetto interni a Cidis concordemente alle indicazioni del committente sui profili professionali necessari alla composizione dell'equipe multidisciplinare assicurandone la conformità ai requisiti del cliente.</p> <p>RP quando indicato da DIR è responsabile della selezione delle risorse umane esterne con incarichi specifici sul progetto (consulenti, mediatori) in accordo con la Direzione secondo quanto previsto dalla P/FOR/02.</p> <p>Una volta individuati i collaboratori esterni, RP è responsabile della loro formazione/addestramento, in relazione agli obiettivi specifici di progetto ed alle procedure/istruzioni applicabili dell'SGQ di Cidis, comprese le Policy Dipendenti e Collaboratori e Policy rete e territorio e se del caso Codice deontologico mediatore culturale.</p> <p>RP è inoltre responsabile del monitoraggio e valutazione della prestazione professionale, dei loro fabbisogni formativi di cui dovrà rendere conto alla Direzione.</p> <p>L'equipe multi-disciplinare deve prevedere una divisione precisa dei compiti (secondo i Manuali operativi di riferimento) in ragione dei settori d'intervento per meglio garantire la prestazione professionale del servizio.</p>

	<b>PROCEDURA</b>  <b>PIANIFICAZIONE, EROGAZIONE, ORGANIZZAZIONE dei SERVIZI di ACCOGLIENZA e RELATIVI CONTROLLI</b>	<b>P/ACC/01</b> Rev 01
---	---	---------------------------

<b><i>La supervisione dell'equipe</i></b>	All'equipe multi-disciplinare, è garantita una periodica attività di supervisione, per monitorare le dinamiche di gruppo, le relazioni con l'ambiente esterno e con i beneficiari e prevenire i rischi di burn out.
<b><i>Il Coordinamento Progetto di accoglienza</i></b>	RP (o RS se da RP delegato) ha il compito di coordinare lo staff di lavoro.  Organizza periodicamente (almeno con cadenza mensile) riunioni di staff finalizzate a monitorare l'andamento del progetto, del percorso individuale dei singoli beneficiari e delle attività svolte.



**PROCEDURA**

**P/ACC/01**  
Rev 01

**PIANIFICAZIONE, EROGAZIONE, ORGANIZZAZIONE dei SERVIZI di  
ACCOGLIENZA e RELATIVI CONTROLLI**

**Le strutture**

In ragione:

- della numerosità dei beneficiari in accoglienza in un determinato territorio
- della filosofia dell'accoglienza di Cidis
- della realtà del mercato immobiliare al momento della identificazione della struttura
- della localizzazione delle strutture prese in considerazione
- dei costi

RP è responsabile dell'individuazione delle strutture di accoglienza e della documentazione attestante la regolarità delle abitazioni ai sensi della normativa urbanistica vigente nazionale e locale. RP deve inoltre verificare che la struttura d'accoglienza sia conforme ad eventuali ulteriori prescrizioni richieste dal committente, e/o previste da contratto.

Le strutture che ospitano Minori devono essere accreditate formalmente ai sensi della normativa della regione in cui sono situate.

DIR analizza ed approva la selezione delle strutture effettuata da RP tra quelle conformi a norma di legge e procede alla firma del contratto di affitto.

**Acquisti per le strutture**

E' responsabilità di AMM in collaborazione con RP, la redazione dei contratti di locazione, il perfezionamento della gestione delle utenze.

La documentazione relativa è conservata presso l'Ufficio Di AMM in sede legale.


RP in collaborazione con AMM, procede agli acquisti necessari per l'arredamento e attrezzature delle abitazione secondo eventuali specifiche richieste dal committente e secondo la PAMM02

E' responsabilità di garantire che la dotazione delle strutture di accoglienza rispetti le prescrizioni previste dal committente

**Controllo strutture**


RP registra le dotazioni della struttura d'accoglienza, nell'elenco attrezzature M05PQ08.

E' responsabilità di RP o di persona delegata all'interno dell'equipe multidisciplinare verificare con cadenza stabilita nel Piano della Qualità di progetto, lo stato di conservazione dell'immobile, degli arredi e delle forniture e procede a richieste di manutenzione ordinaria e/o straordinaria da effettuarsi previa autorizzazione di DIR


	<b>PROCEDURA</b>  <b>PIANIFICAZIONE, EROGAZIONE, ORGANIZZAZIONE dei SERVIZI di ACCOGLIENZA e RELATIVI CONTROLLI</b>	<b>P/ACC/01</b> Rev 01
---	---	---------------------------

<b>Le fasi dell'accoglienza</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• RP garantisce che le fasi del progetto di accoglienza siano conformi ed in linea con la mission di Cidis.</li> <li>• Per ogni tipologia di accoglienza RP garantisce che il servizio sia effettuato conformemente alle Linee Guida operative del Committente di riferimento .</li> <li>• Inserimento/Entrata del beneficiario</li> <li>• Accoglienza</li> <li>• Stesura e condivisione degli obiettivi dell'accoglienza ( patto di accoglienza)</li> <li>• Condivisione del regolamento di progetto</li> <li>• Inserimento in struttura</li> <li>• Tutela legale</li> <li>• Tutela sociosanitaria e psicologica</li> <li>• Orientamento e Inserimento lavorativo</li> <li>• Inserimento abitativo</li> <li>• Insegnamento Italiano L2</li> <li>• Servizio di mediazione culturale</li> <li>• Formazione e riqualificazione professionale</li> <li>• Inserimento sociale</li> <li>• Uscita dal progetto di accoglienza</li> </ul>
<b>Sensibilizzazione e Informazione</b>	<p>RP ha la responsabilità di organizzare con lo staff di progetto le attività di sensibilizzazione informazione della comunità locale alla cultura dell'accoglienza attraverso iniziative d'incontro, laboratori nelle scuole, eventi di sensibilizzazione e coinvolgimento della popolazione locale rispettando le indicazioni del Committente.</p>
<b>Comunicazione esterna del progetto</b>	<p>Per la comunicazione esterna del progetto (sito internet, pagina facebook, locandine etc.) RP si rapporta con COM secondo le procedura PCOM/01 e secondo le regole del Committente</p>



	<b>PROCEDURA</b>  <b>PIANIFICAZIONE, EROGAZIONE, ORGANIZZAZIONE dei SERVIZI di ACCOGLIENZA e RELATIVI CONTROLLI</b>	<b>P/ACC/01</b> Rev 01
---	---	---------------------------


<b>Gestione amministrativa del progetto</b>	RP gestisce quindi il progetto secondo la pianificazione generale dei costi approvata nella riunione di avvio. RP è inoltre responsabile delle attrezzature, beni e materiali di consumo necessari per l'implementazione del progetto stesso, e provvede, se del caso, agli acquisti secondo la P/AMM/02. Le spese sostenute per la realizzazione del singolo progetto/ servizio vengono registrati secondo quanto previsto dalla PAMM01 e istruzioni collegate IAMM02, IAMM03, IAMM04
<b>Consegna beni/denaro al beneficiario</b>	Ogni beneficiario in accoglienza, al momento della ricezione di un bene o di una somma di denaro da parte di Cidis è tenuto a firmare il modulo Ricevuta di consegna beni o denaro predisposto in base alle indicazioni del committente. Ugualmente l'operatore Cidis incaricato e che procede alla consegna del ben/denaro è tenuto a controfirmare il modulo stesso. Tale documento in originale va consegnato ad AMM, in fotocopia va archiviato nel faldone di progetto a cura del responsabile di progetto.
<b>Mobilità</b>	Qualora sia previsto e/o necessario per RP, o per qualsiasi altro componente dello staff di progetto/ servizio, effettuare trasferte urbane/interurbane/internazionali legate all'implementazione delle attività si veda IAMM01

	<b>PROCEDURA</b>  <b>PIANIFICAZIONE, EROGAZIONE, ORGANIZZAZIONE dei SERVIZI di ACCOGLIENZA e RELATIVI CONTROLLI</b>	<b>P/ACC/01</b> Rev 01
---	---	---------------------------

<b>Archivio</b> <b>Documentazione del singolo Progetto/Servizio</b>	<p>RP è responsabile della archiviazione di tutta la documentazione relativa al progetto/servizio secondo quanto previsto:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• dal contratto</li> <li>• dalla normativa vigente</li> <li>• dalla IQ03</li> </ul> <p>RP è responsabile della corretta tenuta ed aggiornamento del faldone di progetto e della relativa cartella on line su server Cidis.</p> <p>La archiviazione della documentazione amministrativo/finanziaria dello stesso progetto/servizio è responsabilità dell'ufficio amministrativo che la conserva presso di sé.</p> <p>La documentazione del singolo Progetto/Servizio include tutti i documenti/corrispondenza/materiali prodotti relativi al progetto.</p> <p>Di seguito si riporta in via non esaustiva la documentazione da archiviare:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Contratto</li> <li>➤ Report P/Prog 01</li> <li>➤ Piano della Qualità</li> <li>➤ Registrazioni</li> <li>➤ Rendicontazioni.</li> <li>➤ Corrispondenza (PEC se necessaria)</li> <li>➤ Documenti di monitoraggio e valutazione</li> </ul>
<b>Chiusura del progetto</b>	<p>RP predisporre la relazione di attività e collabora con Amm nella predisposizione della rendicontazione finale delle spese al Committente secondo quanto descritto nella PAMM01e istruzioni collegate.</p> <p>RP è responsabile della presentazione della rendicontazione descrittiva e finanziaria all'Ente Committente, previa autorizzazione di DIR.</p>

	<b>PROCEDURA</b>  <b>PIANIFICAZIONE, EROGAZIONE, ORGANIZZAZIONE dei SERVIZI e RELATIVI CONTROLLI</b>	<b>P/ACC/01</b>
---	--	-----------------

<b>Monitoraggio del progetto</b>	<p>RP è responsabile del monitoraggio in itinere del progetto.</p> <p>Gli strumenti utilizzati per il monitoraggio sono alternativamente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• stabiliti dall’Ente Committente</li> <li>• stabiliti da RP in sinergia con MV utilizzando quanto presente nell’SGQ di Cidis e comunque stabilito nel Piano della qualità di progetto;</li> <li>• stabiliti da RP in sinergia con MV “ex novo” in ragione della specificità del singolo progetto/servizio e degli obiettivi che con esso si vogliono raggiungere.</li> </ul> <p>RP è tenuto a confrontarsi costantemente con MV nelle azioni di monitoraggio qualitative e quantitative del progetto/servizio.</p>
<b>Segnalazione NC reclami</b>	<p>RP è responsabile del controllo e monitoraggio continuo del buon andamento delle attività del progetto/servizio.</p> <p>E’ tenuto a segnalare tempestivamente a DIR, RAQ eventuali non conformità e/o reclami nelle modalità previste dalla PQ11.</p>
<b>Valutazione finale del progetto</b>	<p>RP è tenuto, al termine del progetto/servizio ad una relazione su modulo M02PQ09 di valutazione dalla quale dovranno emergere</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ informazioni sul progetto e informazioni sui risultati quantitativi e qualitativi del progetto/servizio, sulla qualità tecnica (efficienza degli strumenti, adeguatezza dei materiali, competenza degli operatori), qualità relazionale (cortesia, capacità di ascolto dell’operatore, professionalità), qualità immagine (reputazione, ecc.), qualità ambientale (adeguatezza degli spazi, gradevolezza delle strutture), qualità organizzativa (adeguatezza degli orari, velocità dei tempi di definizione delle pratiche, tempi di attesa ecc.).</li> <li>➤ Dovrà inoltre valutare gli esiti dell’attività di progetto in termini di individuazione dei punti di forza e di debolezza del servizio e rispetto a questi prospettare possibili soluzioni di miglioramento.</li> <li>➤ Tale rapporto di valutazione deve essere trasmesso al responsabile Monitoraggio e valutazione che ne terrà conto nella propria relazione annuale sulla valutazione generale delle attività di Cidis secondo quanto stabilito nella PQ09.</li> <li>➤ La relazione/verbale di riunione dovrà essere allegata al Mod. M11/P-PROG-01.</li> </ul>

 <b>CIDIS</b>	<b>PROCEDURA</b>  <b>PIANIFICAZIONE, EROGAZIONE, ORGANIZZAZIONE dei SERVIZI e RELATIVI CONTROLLI</b>	<b>P/ACC/01</b>
---	--	-----------------

<b>Soddisfazione dell'utente /committente</b>	<p>E' compito di RP provvedere alla registrazione della soddisfazione degli utenti e committenti del servizio/progetto secondo le caratteristiche del servizio svolto e secondo le modalità e la tempistica stabilite nel Piano della Qualità e coerentemente con quanto previsto dalla PQ14</p> <p>Tale documentazione, in sintesi, deve essere</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• trasmessa a MV, ed a RAQ perché sia sottoposta al Riesame della Direzione in applicazione della PQ14</li> <li>• archiviata e conservata nel faldone contenente la documentazione di progetto</li> <li>• registrata nella terza parte del modulo ReportP-PROG.</li> </ul>
---	--

#### 4 REGISTRAZIONI DELLA PROCEDURA

M04/P/SER/01 "Piano della Qualità dei Servizi"

M04/P/Q/02 "Report di riunione"

M06/I/SER/01 "Database utenti"

Informativa e liberatoria privacy

Policy dipendenti e collaboratori

Codice deontologico del mediatore


M01PACC01 Fascicolo individuale beneficiario

M02PACC02 Ricevuta di consegna beni o denaro

Tutta la documentazione modulistica di origine interna ed esterna elencata nel PDQ

#### 5 SINTESI DEI RISCHI/OPPORTUNITÀ ED ELEMENTI DI ATTENZIONE DEL PROCESSO

PROCESSO	Erogazione servizi
RESP	RP
PROCEDURA	P/ACC/01
MONITORAGGIO	TRIMESTRALE
MISURAZIONE E INDICATORI	N. beneficiari accolti
	N. inserimento lavorativo
	N. inserimento abitativo
RISORSE PER IL PROCESSO	Personale interno + Esterno ( Supervisore, Psicologo, Mediatori)
ASPETTATIVE INTERNE	Efficienza organizzazione interna
	Metodologia intervento comune a tutti gli operatori/settori secondo la mission Cidis

	<b>PROCEDURA</b>  <b>PIANIFICAZIONE, EROGAZIONE, ORGANIZZAZIONE dei SERVIZI e RELATIVI CONTROLLI</b>	<b>P/ACC/01</b>
---	--	-----------------

RISCHI	Scarsa competenza professionale specifica
	Mancata capitalizzazione delle buone pratiche adottate
RISCHI OPERATIVI RICORRENTI	Perdita documentale
	Guasto strutture
	Presenza ed efficienza delle attrezzature necessarie
	Strutture di accoglienza non conformi a norma di legge
OPPORTUNITA'	Sviluppo reti territoriali utili alla costruzione di nuove proposte progettuali
	Conoscenza approfondita target per elaborazioni analisi fabbisogni formativi da definire con proposte progettuali specifiche
FONTI	Relazione Periodica Committente
	Audit in loco supervisione committente
	Rapporto di Audit Interno
	Riesami della Direzione