

Carta degli impegni 2017

OBIETTIVO STRATEGICO	IMPEGNO - AZIONE	STAKEHOLDER DI RIFERIMENTO	INDICATORE	RISULTATO
EFFICIENZA ORGANIZZATIVA	1 Miglioramento continuo del Sistema Integrato per il livello di servizio, la Responsabilità Sociale, la sicurezza, la responsabilità amministrativa, la rendicontazione	Personale	Mantenimento delle certificazioni	Conferma certificazioni
	2 Normativa anticorruzione e relativa applicazione a Casa S.p.A.	Comuni Utenza	Aggiornamento del Piano Prevenzione della Corruzione	Fatto
MIGLIORAMENTO SICUREZZA E ACCESSIBILITÀ	3 Disaster recovery	Utenti Comune	Adozione di documento di valutazione del rischio	Non fatto
	4 Mantenere la certificazione in accordo alla norma OHSAS 18001, in ottica di miglioramento continuo	Personale Fornitori	Fatto/non Fatto	Fatto
MIGLIORAMENTO CLIMA INTERNO	5 Riunioni periodiche degli uffici	Personale	Effettuazioni riunioni periodiche	N. Riunioni 13
GESTIONE RAPPORTI DI LAVORO	6 Customer Satisfaction personale della società	Personale	Effettuazioni analisi risultati indagine	Fatto
	7 Riassetto organizzativo della Società	Personale	Mantenimento equilibrio turnover del personale	Tasso di turnover complessivo: 14,92%

**MIGLIORAMENTO
DELLA
COLLABORAZIONE
CON I COMUNI**

8	Gestione ripristini alloggi sfitti	Comuni Utenti	Effettuazione ripristino alloggi sfitti utilizzando le varie fonti di finanziamento	n° alloggi ripristinati 315
9	Analisi del patrimonio ai fini della rischiosità sismica	Utenti Comuni Collettività	Predisposizione piano operativo	Fatto
10	Gestione dei controlli sui redditi e sulle possidenze immobiliari per la verifica della correttezza del canone, anche in collaborazione con iniziative dei Comuni	Comuni	Individuazione posizioni da controllare Verificare posizioni difformi Ricostruzione dei canoni a seguito delle difformità	n. posizioni controllate: 448 n. posizioni difformi: 74 importo canone ricostruito: Euro 102.659,98
11	Gestione della morosità	Comuni	Mantenimento del livello di morosità	Indicatore di morosità 4,10%
12	Gestione del Fondo Sociale	Comuni Utenti Fornitori	Erogazione degli importi annuali del fondo	Euro 80.081,04
13	Indagini di soddisfazione dell'utenza: customer satisfaction su servizi prestati all'utenza	Utenti	Livello di soddisfazione da analisi dei risultati	Non sono emerse particolari criticità
14	Gestione del rispetto del Regolamento di Utenza	Utenti Comuni	Approfondimento delle novità introdotte dalla LRT 41/2015 e sensibilizzazione del personale	Già completato nel corso del 2016
15	Mediazione e coesione sociale	Utenti Comuni Collettività	Formazione del personale in materia di mediazione sociale	Costituzione nucleo mediazione e coesione sociale Formazione specifica a n. 11 dipendenti pari al 15% del personale
16	Contribuzione a sostegno della locazione. Prevenzione sfratti per morosità	Comuni	Erogazione somme stanziata su indicazione dei Comuni competenti	Importo complessivo Euro 146.621,74

MIGLIORAMENTO DELLA COLLABORAZIONE CON I COMUNI	17	Commissioni e.r.p. con espressa previsione di partecipazione	Comuni	Autorizzare il proprio personale alla partecipazione alle Commissioni	n. dipendenti autorizzati 8
	18	Attuazione L.R.T. 41/2015 modifica alla L.R.T. n. 96/1996	Comuni Utenti Personale	Attuazione delle novità formative introdotte dalla legge con particolare riferimento alle norme transitorie	Applicazione norma transitoria su possidenze immobiliari n. 200 posizioni
	19	Scadenza Contratto di Servizio	Comuni	Fatto/Non fatto	Non fatto
	20	Attuazione L.R.T. n. 5/2014 sulle vendite alloggi e.r.p.	Comuni Utenti	Monitorare attuazione normativa	Rendicontato in parte terza
RISPARMIO ENERGETICO	21	Conto termico	Comuni Collettività	Monitoraggio procedure di contrattualizzazione pratiche di rimborso	n. pratiche presentate 410
	22	Free amianto	Utenti Comuni Collettività	Lancio del programma	Rendicontato in parte quarta
	23	Progetto EnergyMatching	Utenti Comuni Collettività	Attuazione del progetto	Premonitoraggio e progettazione dell'intervento

 NUOVO

 NON REALIZZATO