

# Carta degli impegni 2015 (pubblicata nel Bilancio Sociale 2014)

OBIETTIVO STRATEGICO	IMPEGNO/AZIONE	STAKEHOLDER DI RIFERIMENTO	INDICATORE
<b>EFFICIENZA ORGANIZZATIVA</b>	Miglioramento continuo del Sistema Integrato per il livello di servizio, la Responsabilità Sociale, la sicurezza, la responsabilità amministrativa, la rendicontazione	<b>Personale</b>	Riesame annuale del Sistema Integrato
	Normativa Anticorruzione e relativa applicazione a Casa S.p.A.	<b>Comuni</b> <b>Utenti</b>	Rendicontazione BS
	Attivazione Aris Cloud per la gestione del Sistema Integrato con formazione mirata	<b>Personale</b>	Fatto/Non fatto
	Sviluppo della formazione interna	<b>Personale</b>	Indicatore sulla formazione
<b>MIGLIORAMENTO SICUREZZA E ACCESSIBILITÀ</b>	Mantenimento la certificazione in accordo alla norme OHSAS 18001, in ottica di miglioramento continuo	<b>Personale</b> <b>Fornitori</b>	Fatto/Non fatto
<b>MIGLIORAMENTO CLIMA INTERNO</b>	Riunioni periodiche degli uffici	<b>Personale interno</b>	N. riunioni effettuate
<b>GESTIONE RAPPORTI DI LAVORO</b>	Gestione delle problematiche relative ai rapporti di lavoro (CCNL e normative generali) indirizzi partecipate	<b>Personale interno</b>	Rendicontazione BS
<b>MIGLIORAMENTO DELLA COLLABORAZIONE CON I COMUNI</b>	Gestione ripristino alloggi sfitti	<b>Comuni</b> <b>Utenti</b>	Numero alloggi ripristinati
	Gestione dei controlli sui redditi e sulle possidenze immobiliari per la verifica della correttezza del canone, anche in collaborazione con iniziative dei Comuni	<b>Comuni</b>	Numero controlli effettuati Numero posizioni difformi Importo canone ricostruito
	Gestione della morosità	<b>Comune</b>	Indicatore di morosità
	Gestione del Fondo Sociale	<b>Comuni</b> <b>Utenti</b> <b>Fornitori</b>	Indicatore di utilizzo del Fondo
	Indagini di soddisfazione dell'utenza: customer satisfaction su servizi prestati all'utenza	<b>Utenti</b>	Livello di soddisfazione da analisi dei risultati
	Gestione del rispetto del Regolamento di Utenza	<b>Utenti</b> <b>Comuni</b>	Rendicontazione BS
	Contributi a sostegno della locazione Prevenzione sfratti per morosità	<b>Comuni</b>	Contributi erogati

OBIETTIVO STRATEGICO	IMPEGNO/AZIONE	STAKEHOLDER DI RIFERIMENTO	INDICATORE
<b>MIGLIORAMENTO DELLA COLLABORAZIONE CON I COMUNI</b>	Attuazione L.R.T. 41/2015 Modifica alla L.R.T. n. 96/1996	<b>Comuni</b> <b>Utenti</b> <b>Personale</b>	Rendicontazione BS
	Integrazione al Contratto di Servizio in occasione della verifica ex art. 17: - gestione differenziata alloggi non erp di proprietà del Comune di Firenze	<b>Comune di Firenze</b>	Fatto/Non fatto
	Attuazione L.R.T. n. 5/2014 sulle vendite alloggi e.r.p.	<b>Comuni</b> <b>Utenti</b>	Rendicontazione BS
	Attuazione normativa relativa alla fatturazione elettronica e Split Payment	<b>Comuni</b>	Rendicontazione BS
	Piattaforma informatica condivisa	<b>Comune di Firenze</b>	Rendicontazione BS
<b>RISPARMIO ENERGETICO</b>	Contabilizzazione di calore nei condomini gestiti	<b>Utenti</b> (primario) <b>Comuni</b> (secondario)	N. impianti installati
	Progetto "MI ILLUMINO DI LED": utilizzo di led nelle parti comuni e successiva misurazione del risparmio energetico	<b>Utenti</b> <b>Comuni</b> <b>Collettività</b>	Risultati misurazione risparmio energetico
	Programma di Ricerca con Università di Firenze, Dipartimento Energetico - Sviluppo e messa a punto di sistemi per l'efficientamento energetico di alloggi e.r.p. ed integrazione con energia da fonti rinnovabili	<b>Utenti</b> <b>Comuni</b> <b>Collettività</b>	Rendicontazione BS
	Conto termico	<b>Comuni</b> <b>Collettività</b>	Rendicontazione BS