

Il laboratorio gestore sociale e il service level agreement cooperativo



lega.coop
ABITANTI



Giornata di studi

Roma, 11 Maggio 2017

1

La Cooperativa “G. Di Vittorio”

Alcuni dati

Cooperativa “G. Di Vittorio”

Società Cooperativa Edilizia a Proprietà Indivisa



COOPERATIVA “G. DI VITTORIO”

- 45 anni
- 4.888 alloggi realizzati
- 3.043 alloggi in proprietà
- 8.000 persone che vivono nei nostri alloggi
- 1.845 alloggi assegnati in proprietà
- 313 milioni di euro quale patrimonio in immobili

LA GESTIONE SOCIALE

- Scopo mutualistico
- Sicurezza
- Convenienza
- Qualità
- Residenze per anziani
- Fondo di Solidarietà

Cooperativa “G. Di Vittorio”

Housing Sociale



La consegna delle chiavi da parte del Vicesindaco Elena Di Liddo ad una socia della Cooperativa...

- **Gli alloggi in *Housing Sociale* sono dati in gestione alla nostra cooperativa per un tempo determinato dalla SGR nominata dal FASP (fondo etico immobiliare) che finanzia l'intero intervento.**
- **Nel periodo di gestione la cooperativa assegna gli alloggi ai propri soci con contratti a tempo determinato e regole diverse per quanto attiene il Fondo di Mutualità.**



...ed un particolare dell'intervento.

INTERVENTO	n° ALLOGGI	DATA DI CONSEGNA
Alba, alloggi in housing sociale per 13 anni	38	Ottobre 2015
Orbassano, alloggi in <i>Housing Sociale</i> per 5 anni con affitto/riscatto	22	Dicembre 2017
Orbassano, alloggi in <i>Housing Sociale</i> per 15 anni	74	Dicembre 2017
Mappano, alloggi in <i>Housing Sociale</i> per 20 anni	60	Ottobre 2018
	194	

Cooperativa “G. Di Vittorio”

Orbassano (TO)

**A Orbassano, 96 nuovi alloggi
in locazione e in vendita.**

Con uno spazio **verde e tranquillo** aperto a tutti (giorno)
e solo per i residenti (ore notturne)



Dal 1972, la nostra esperienza è la vostra garanzia.


G. DI VITTORIO
Società Cooperativa Edilizia a Proprietà Indivisa

Cooperativa "G. Di Vittorio"

Mappano (TO)



Dal 1972, la nostra esperienza è la vostra garanzia.

2

Facility Management

Il punto di partenza

Il Facility Management _ quali attività 1/2

Dal primo workshop: esiti dei questionari e dei tavoli di lavoro

ESPERIENZA COOPERATIVA

- ✓ Esperienza diffusa nella gestione diretta delle attività di facility
- ✓ Prassi consolidate, competenza delle risorse, fidelizzazione dei fornitori

ATTIVITA' DI FACILITY e GESTORE SOCIALE NEL SIF

Le attività di Facility nel SIF
Servizi di pre-insediamento e avvio delle attività
Servizi di coordinamento della gestione tecnica
Servizi di controllo
Servizi di budgeting

- ✓ **Non sempre** le attività di Facility (nel loro complesso o in parte) **vengono contrattualizzate** dalla SGR al Gestore Sociale, poiché:
 - Attività già contrattualizzate **a terzi**
 - Mancanza di **competenze**
- ✓ Dai tavoli di lavoro emerge **l'opportunità di prendere in capo l'intero ambito di gestione di Facility** al fine di garantire:
 - la **sostenibilità economica** dell'incarico
 - l'**efficacia** dell'incarico

OPPORTUNITA' DI UN APPROCCIO INTEGRATO

Necessità di **valorizzare le competenze** possedute e di **sviluppare** quelle «carenti», in modo da sostenere la propria **competitività**

Il Facility Management _ quali criticità

Dal primo workshop: esiti dei questionari e dei tavoli di lavoro

OPPORTUNITA' DI UN COINVOLGIMENTO SIN DALLE PRIME FASI DEL PROGETTO

- ✓ Dai tavoli di lavoro emerge **la necessità** di un **coinvolgimento** del Gestore Sociale sin dalle **prime fasi di progetto**:
 - **chiusura cantiere**
 - **ideazione e realizzazione** dell'intervento

Necessità di definire le **modalità del coinvolgimento e le attività** del GS in fase di **progettazione e realizzazione**

PRINCIPALI CRITICITA'

Attività critiche

Gestione delle attività di manutenzione

Attività dettagliata di reportistica

I fattori di criticità

Tempi di risposta lunghi e indeterminati

Procedure macchinose e lunghe

Complessità della struttura organizzativa

CONDIVISIONE E CHIAREZZA

Necessità di definire **modalità di azione chiare e procedure condivise**

3

Facility Management

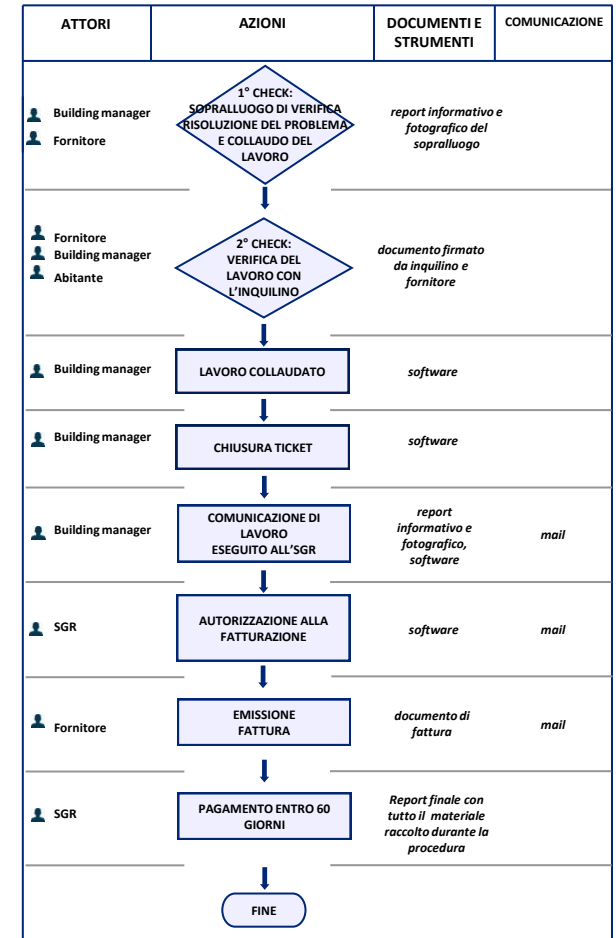
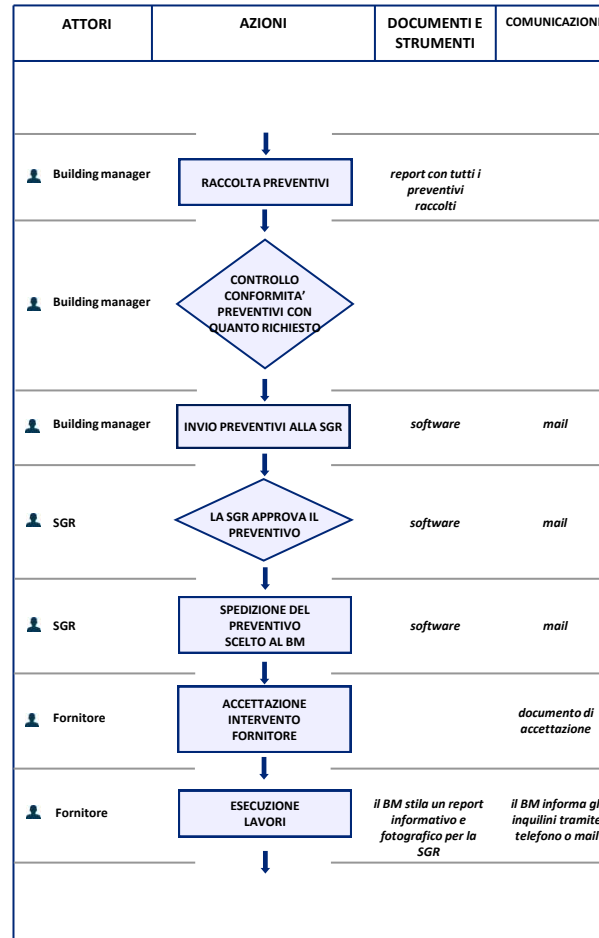
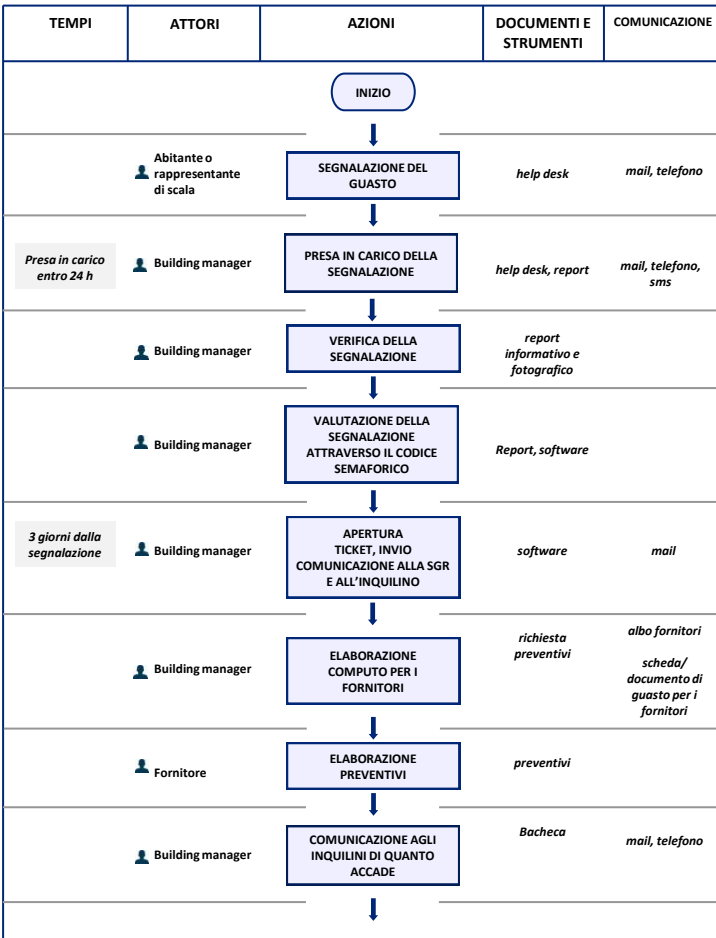
I primi risultati condivisi

3.1

Temi emergenti e proposte

Il Facility Management

La procedura per la gestione delle Manutenzioni



Il Facility Management

La procedura per la gestione delle Manutenzioni

LA FASE DI SEGNALAZIONE

TEMPI	ATTORI	AZIONI	DOCUMENTI E STRUMENTI	COMUNICAZIONE
		INIZIO		
	Abitante o rappresentante di scala	SEGNALAZIONE DEL GUASTO	help desk	mail, telefono
Preso in carico entro 24 h	Building manager	PRESA IN CARICO DELLA SEGNALAZIONE	help desk, report	mail, telefono, sms
	Building manager	VERIFICA DELLA SEGNALAZIONE	report informativo e fotografico	
	Building manager	VALUTAZIONE DELLA SEGNALAZIONE ATTRAVERSO IL CODICE SEMAFORICO	Report, software	
3 giorni dalla segnalazione	Building manager	APERTURA TICKET, INVIO COMUNICAZIONE ALLA SGR E ALL'INQUILINO	software	mail
	Building manager	ELABORAZIONE COMPUTO PER I FORNITORI	richiesta preventivi	albo fornitori scheda/ documento di guasto per i fornitori
	Fornitore	ELABORAZIONE PREVENTIVI	preventivi	
	Building manager	COMUNICAZIONE AGLI INQUILINI DI QUANTO ACCADE	Bacheca	mail, telefono



Abitante o rappresentante di scala

SEGNALAZIONE DEL GUASTO



LIBRETTO USO CORRETTO DELL'ALLOGGIO

*Necessario per **responsabilizzare** l'inquilino per l'imputazione del danno*



Building Manager

VALUTAZIONE DELLA SEGNALAZIONE ATTRAVERSO IL CODICE SEMAFORICO



CODICE SEMAFORICO

Valutazione della procedura più idonea ed efficace



Building Manager

APERTURA TICKET, INVIO COMUNICAZIONE ALLA SGR E ALL'INQUILINO



GESTIONE DEL TICKET

L'apertura del per comunicare con la SGR in modo immediato la gravità della segnalazione e il tipo di procedura da adottare

Il Facility Management

La procedura per la gestione delle Manutenzioni

LA FASE DI PREVENTIVAZIONE

TEMPI	ATTORI	AZIONI	DOCUMENTI E STRUMENTI	COMUNICAZIONE
		INIZIO		
	Abitante o rappresentante di scala	SEGNALAZIONE DEL GUASTO	help desk	mail, telefono
Preso in carico entro 24 h	Building manager	PRESA IN CARICO DELLA SEGNALAZIONE	help desk, report	mail, telefono, sms
	Building manager	VERIFICA DELLA SEGNALAZIONE	report informativo e fotografico	
	Building manager	VALUTAZIONE DELLA SEGNALAZIONE ATTRAVERSO IL CODICE SEMAFORICO	Report, software	
3 giorni dalla segnalazione	Building manager	APERTURA TICKET, INVIO COMUNICAZIONE ALLA SGR E ALL'INQUILINO	software	mail
	Building manager	ELABORAZIONE COMPUTO PER I FORNITORI	richiesta preventivi	albo fornitori scheda/ documento di guasto per i fornitori
	Fornitore	ELABORAZIONE PREVENTIVI	preventivi	
	Building manager	COMUNICAZIONE AGLI INQUILINI DI QUANTO ACCADE	Bacheca	mail, telefono



ELABORAZIONE COMPUTO PER I FORNITORI



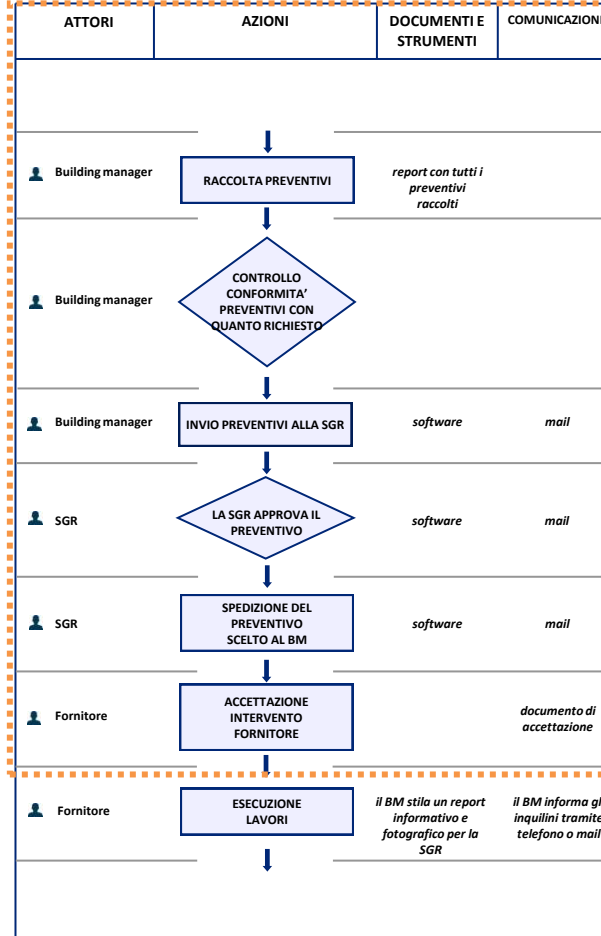
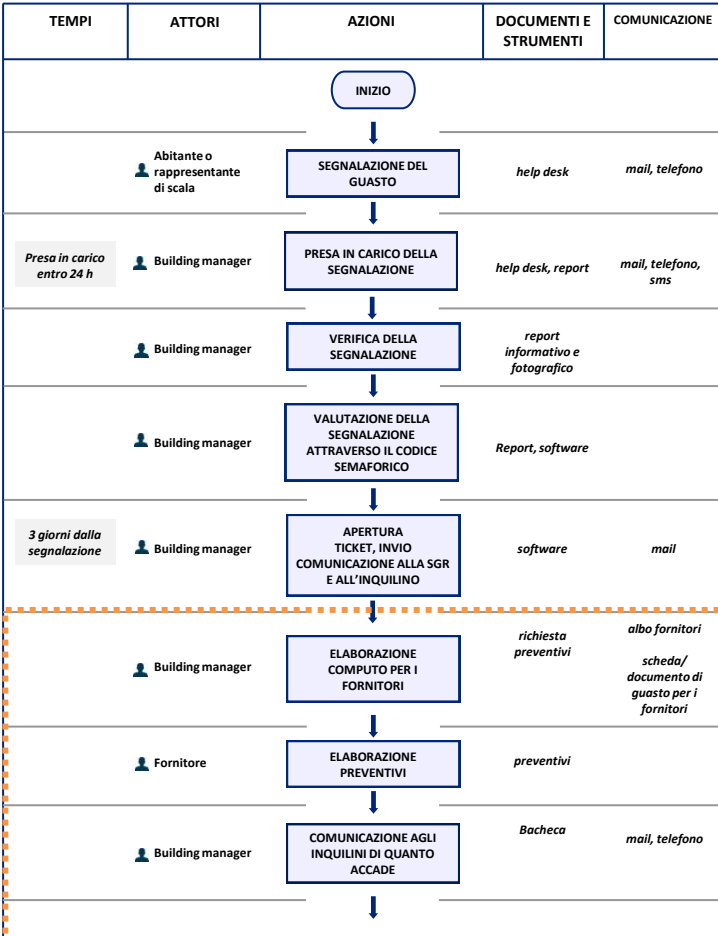
SCELTA DEI FORNITORI ED ELABORAZIONE ALBO

Deve essere fatto in accordo con il Gestore Sociale e il BM

Il Facility Management

La procedura per la gestione delle Manutenzioni

LA FASE DI PREVENTIVAZIONE



PORTAFOGLIO E PROCURA DI SPESA

Una gestione autonoma del budget consente di **semplificare l'attività di gestione**, saltare molti passaggi e **accorciare i tempi**

ELABORAZIONE E GESTIONE ELENCO DI INTERVENTI

sui quali il BM può intervenire in **autonomia**, sia per la facilità di esecuzione, sia per importo non rilevante, non superiore a € 2.000.

Il Facility Management

La procedura per la gestione delle Manutenzioni

LA FASE DI GESTIONE DELLA RISOLUZIONE PROBLEMÁTICA

CHIUSURA TICKET



UTILIZZO DI UN GESTIONALE

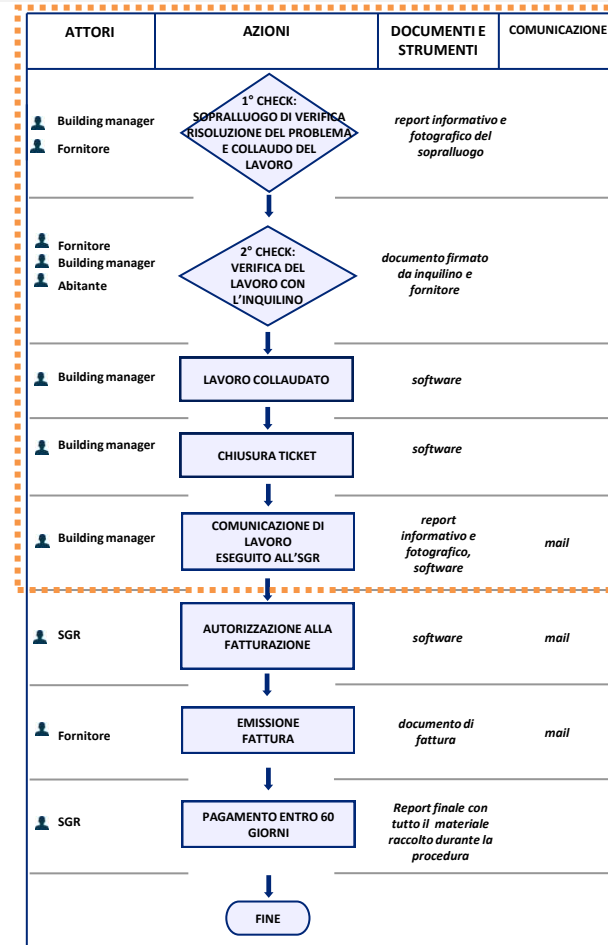
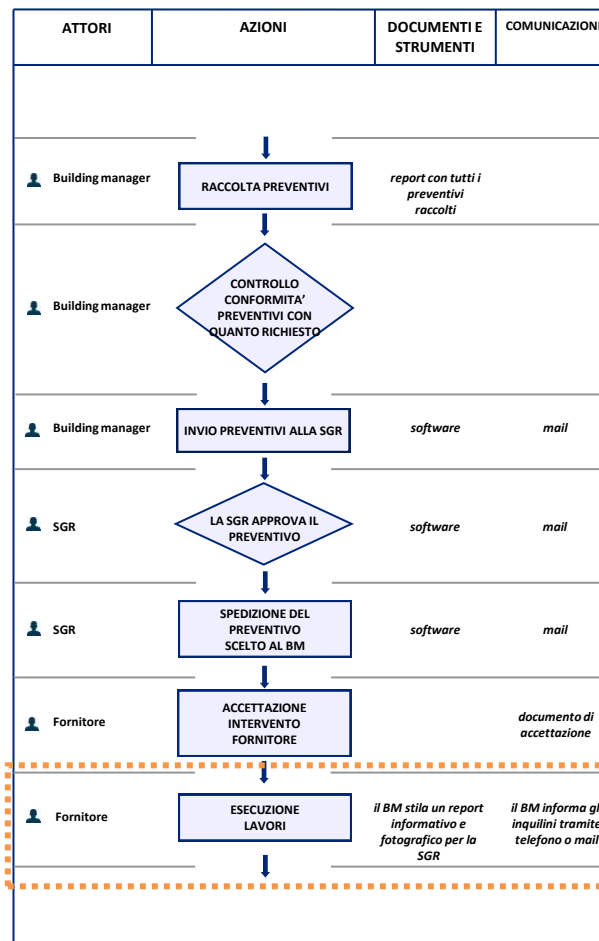
Per evidenziare le criticità riscontrate e individuare e pianificare le azioni correttive

Apertura/chiusura ticket

Comunicazione con la Sgr/Inquilino

Attivazione di un SISTEMA DI QUALITÀ AZIENDALE volto alla:

- **Elaborazione dello storico delle problematiche**
- **Elaborazione budget annuale sulla scorta dello storico**
- **Elaborazione di statistiche come monitoraggio delle criticità e evidenza dell'azione del gestore sociale**
- **Per la selezione di fornitori più qualificati e forniture più idonee**



3.2

Il quadro delle competenze del Gestore Sociale

Il Facility Management

Il quadro delle competenze e lo staff della gestione

