

Il laboratorio gestore sociale e il service level agreement cooperativo



Giornata di studi

Roma, 11 Maggio 2017

Programma degli incontri

GESTORE SOCIALE COOPERATIVO

LABORATORIO COSTRUZIONE DI UN MODELLO DI SERVICE LEVEL AGREEMENT



1 INCONTRO

14 FEBBRAIO '17

MILANO
SALA CO-WORKING
AVANZI Sostenibilità
per Azioni

*

Via Ampère 61/A
Orario: 10.30 – 16.30



2 INCONTRO

MARZO '17

BOLOGNA
FACILITY
MANAGEMENT
SALA LEGACOOP

*

Viale Aldo Moro 16
Orario: 10.30 – 16.30



3 INCONTRO

22 MARZO '17

BOLOGNA
PROPERTY
MANAGEMENT
I Portici Hotel

*

Via Indipendenza 69
Orario: 10.30 – 16.30



4 INCONTRO

19 APRILE '17

FIRENZE
COMMUNITY
MANAGEMENT
Impact HUB Firenze Rifredi

*

Via Panciatichi 14
Orario: 10.30 – 16.30



5 EVENTO FINALE

11 MAGGIO '17

ROMA
GIORNATA DI STUDI
SALA BASE VI LEGACOOP

*

Via G.A.Guattani 9
Orario: 10.30 – 16.30

Promosso
e organizzato da



Realizzato
con il contributo di



I partecipanti

Le Cooperative partecipanti

1	ABITARE ABRUZZO cons
2	ABITARE TOSCANA
3	ABITCOOP MODENA
4	AIC
5	C.A.S.A. FVG
6	CCL Cerchi Casa
7	Cons C.V.I.E.
8	Cons Cerv
9	Cons Con.co.par
10	Cons Coreep
11	Cons. ABN A&B
12	Cons. Coop ACLI
13	COOP IL FAGGIO
14	Coop Snoopy Casa
15	COOP UOAC
16	DAR CASA
17	DELTA ECOPOLIS
18	DI VITTORIO
19	Edilcoop
20	FERRUCCIO DEGRADI
21	Fondazione Casa Amica
22	In.Coop.Casa
23	INTESA SRL
24	IPSEA
25	LA LAVORATORI
26	LE TRE PROVINCE
27	NOVA CASA
28	Nuovo Villaggio
29	OFFICINA DELL'ABITARE
30	UMBRIA CASA
31	UNIABITA
32	Unioncasa



Giordana Ferri
Silvia Meazza
Martina Valsesia

Roberta Conditì
Monica Moschini
Luciana Pacucci

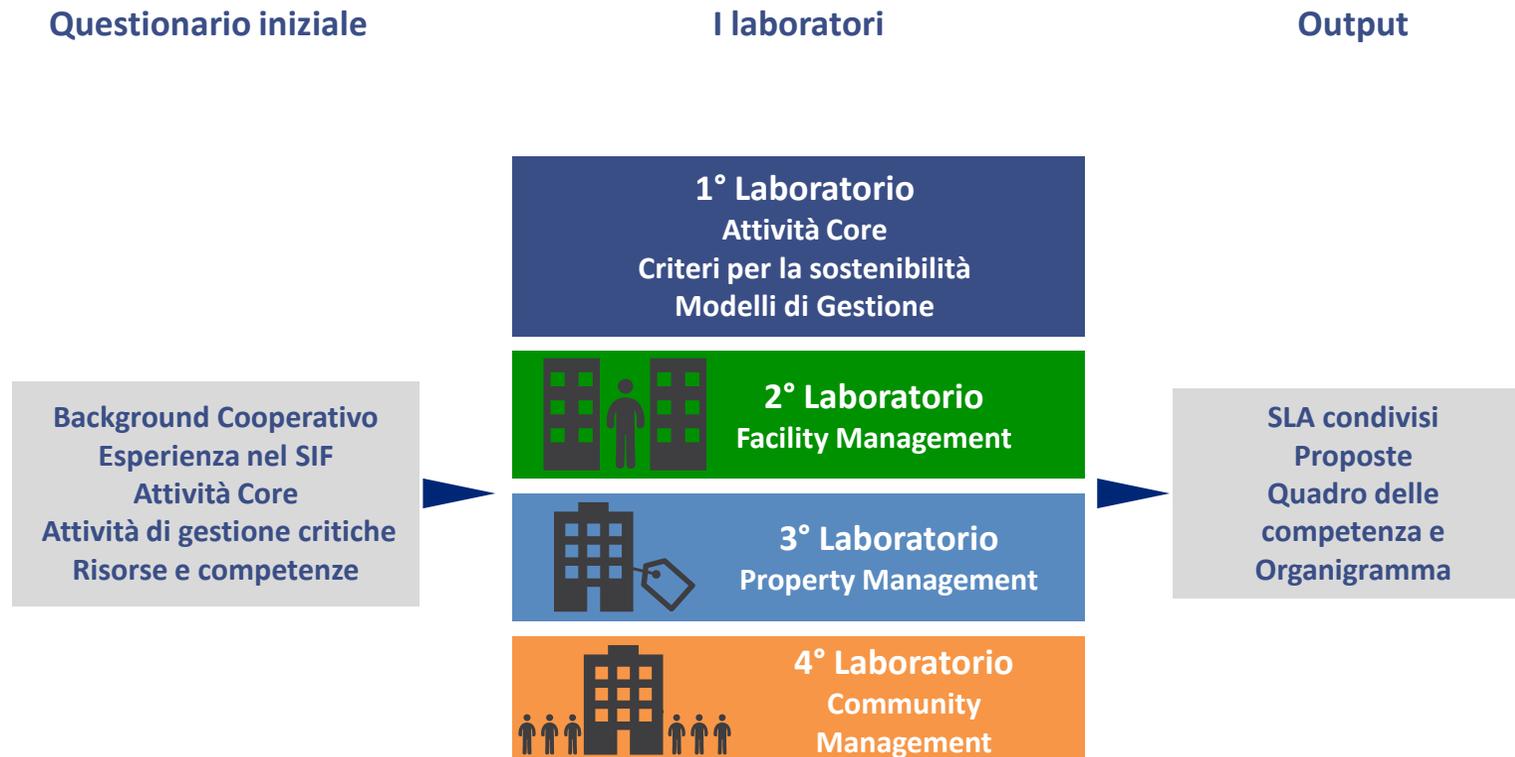


POLITECNICO
MILANO 1863

Angela Pavesi
Marta Gechelin
Anna Maserati

11 Cooperative su 28 partecipanti hanno esperienza all'interno del SIF

Il metodo di lavoro proposto



Primi risultati

Quadro delle attività della Gestione Sociale

Realizzazione		Fase di Gestione			
Ideazione	Comunicazione	Selezione	Property Management	Facility Management	Community Management
<p>Coinvolgimento del GS in un tavolo tecnico fin dall'aspirazione e realizzazione dell'intervento, prima della progettazione definitiva</p> <ul style="list-style-type: none"> - nella fase di analisi e valutazione preliminare alla realizzazione dell'intervento per una validazione del progetto. - nella progettazione o in alternativa valutazione della rispondenza del progetto ai bisogni espressi dalla base sociale/territorio - nella determinazione dei tagli, parametrizzazioni e costi di costruzione al fine di dettagliare l'offerta per quanto riguarda localizzazione, tipologia, destinatari e canoni. - nella fase di realizzazione in cantiere - per la programmazione manutenzione ordinaria e straordinaria <p>Raccordo con Stakeholder locali</p>	<p>Programmazione ed esecuzione programma di marketing</p> <ul style="list-style-type: none"> - rivolto alla propria base sociale e integrazione dell'esperienza del gestore al piano di comunicazione della Sgr. - Attivazione di specifiche strategie di comunicazione, grazie all'azione di interlocuzione con il territorio, al fine di raggiungere tutti i possibili interessati all'offerta abitativa <p>Capacità di networking (cooperativa come portatore in dote di persone del territorio, i propri soci)</p> <p>Programmazione ed esecuzione programma di marketing rivolto al territorio</p> <p>Coinvolgimento di associazioni del territorio e delle istituzioni</p> <p>Uscire dalla logica di liste di attesa e graduatorie</p> <p>Costituzione di una Banca Dati /Portale Abitare Sociale</p>	<p>Servizi di pre-insediamento</p> <p>Attività di sportello e servizio telefonico (attività rivolta al singolo)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Requisiti (telefono) - Raccolta documentale - Descrizione alloggi <p>Incontri di selezione (attività rivolta a tutti i candidati)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Incontro mensile di presentazione - Consegnare chiavi <p>Individualizzazione dei criteri di selezione attraverso il lavoro preliminare svolto in collaborazione tra SGR e GS</p> <p>Raccordo con Stakeholder locali</p> <p>Lavoro di rete territoriale</p> <p>Pubblicazione e gestione dei bandi per la selezione e l'assegnazione</p> <p>Ruolo attivo della comunità già insediata nell'accompagnamento</p> <p>Micro comunità di caseggiati</p>	<p>Gestione amministrativa dei rapporti attivi</p> <p>Servizio di segreteria</p> <p>Aggiornamento fascicolo conduttore e gestione anagrafici</p> <p>Gestione amministrativa dei contratti di locazione</p> <p>Verifica e senza polizze assicurative</p> <p>Gestione depositi cauzionali</p> <p>Fatturazione di quanto dovuto ai conduttori</p> <p>Gestione del riparto e bollettazione</p> <p>Verifica e degli incassi</p> <p>Rilevazione variazione indice ISTAT</p> <p>Monitoraggio scadenze contratti di locazione</p> <p>Gestione finanze e dei rapporti attivi</p> <p>Registrazione finanze e per i Contratti di prima Stipula e in essere</p> <p>Adempimenti tecnico/amministrativi e archivio tecnico/amministrativo</p> <p>Tenuta e aggiornamento archivio documentale</p> <p>Servizi di centrale acquisti (Fornitori)</p> <p>Attività di prevenzione, monitoraggio e risoluzione della morosità</p> <p>Consulenze a supporto dei residenti</p> <p>Sostegno sociale per prevenire fenomeni di disagio e emarginazione</p> <p>Gestione Turnover (temporaneità e comunicazione)</p> <p>Gestione finanze e del Patrimonio immobiliare</p> <p>Aggiornamento aliquote IMU sulla base dei regolamenti comunali vigenti</p> <p>Gestione di imposte e tributi gravanti sugli Immobili (TARSU, canoni ricognitori, tasse per occupazione di suolo pubblico, etc.) attraverso la predisposizione di dichiarazioni, la compilazione di bollettini di pagamento ed altro.</p> <p>Gestione dei flussi di cassa (di attivo) *</p> <p>Bollettazione e fatturazione dei canoni di locazione e oneri accessori</p> <p>Gestione flussi di cassa</p> <p>Aggiornamento ed adeguamento dei canoni</p> <p>Gestione dei rapporti condominiali e consortili</p> <p>Attività di amministrazione condominiale **</p> <p>Gestione condominiale in situazioni di condominio, supercondominio e comparti</p> <p>Amministrazione contabile</p>	<p>Servizi di pre-insediamento e avvio delle attività</p> <p>Elaborazione libretto uso corretto alloggio</p> <p>Affidamento in cantiere del General Contractor e D.L. prima della fine dei lavori e della presa in consegna</p> <p>Gestione delle Garanzie</p> <p>Servizi di gestione documentale</p> <p>Servizi di coordinamento della gestione tecnica</p> <p>Gestione fornitori ed esecuzione di procedure per la scelta delle imprese fornitrici *</p> <p>Gestione dei rapporti contrattuali (ciclo passivo)</p> <p>Servizi di controllo</p> <p>Sopralluoghi mensili, finalizzati al controllo, monitoraggio, ispezione e verifica dello stato tecnico e manutentivo Patrimonio e alloggi</p> <p>Gestione dotazioni interne alle u.i. (manutenzioni)</p> <p>Attività di manutenzione alloggi</p> <p>Consulenza, ristrutturazione e miglioramento energetico</p> <p>Gestione delle attività di manutenzione</p> <p>Verifica e delle condizioni manutentive</p> <p>Gestione interventi ordinari e straordinari</p> <p>Pronto intervento e messa in sicurezza</p> <p>Gestione Ciclo passivo</p> <p>Servizi di budgeting **</p>	<p>Servizi di sportello</p> <p>Attività di sportello, dettagliando orari di apertura minimi e giorni di apertura</p> <p>Attivazione numero telefonico dedicato</p> <p>Ascolto dei bisogni e delle aspettative degli abitanti</p> <p>Informazione e comunicazione</p> <p>Formazione e accompagnamento</p> <p>Contenimento di disagio e supporto alla risoluzione dei conflitti</p> <p>Raccolta di segnalazioni presentate dagli abitanti</p> <p>Soluzioni partecipate volte al miglioramento della convivenza</p> <p>Valorizzazione proposte dei Conduttori</p> <p>Presidio atto a prevenire, evitare, sanare la morosità</p> <p>Servizi ai membri della comunità:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Supporto e integrazione nuovi conduttori - supporto alla risoluzione e gestione dei conflitti - promozione rispetto delle regole di convivenza - consulenze a supporto dei residenti - sostegno sociale per prevenire fenomeni di disagio e emarginazione <p>Start up della comunità</p> <p>Avvio di un percorso di accompagnamento di Start Up di Comunità con gli abitanti</p> <p>Valorizzazione delle proposte dei conduttori</p> <p>Attività volte all'inserimento di nuovi abitanti</p> <p>Stesura del Regolamento di Comunità/Patto di Convivenza</p> <ul style="list-style-type: none"> - consulenze a supporto dei residenti - sostegno sociale per prevenire fenomeni di disagio e emarginazione <p>Attività di prevenzione, gestione e risoluzione della morosità</p> <p>Strutturazione della Governance</p> <p>Incontrare con cadenza periodica i rappresentanti di scala e i rappresentanti della comunità, promuovendo lo sviluppo del senso di appartenenza</p> <p>Promuovere la convocazione e la partecipazione degli organi di rappresentanza</p> <p>Rappresentanti di scala e soggetti giuridici (formazione di comitati anche nei nuovi interventi)</p> <p>Attività di monitoraggio e gestione della comunità</p> <p>Organizzazione di incontri periodici con la comunità</p> <p>Supervisione dell'autogestione e delle attività svolte dagli abitanti</p> <p>Promozione di iniziative e attività rivolte al quartiere</p>

LEGENDA

- ATTIVITA' MINIME
- ATTIVITA' OPZIONALI
- ATTIVITA' SUPPLETIVE

Primi risultati

Quadro delle competenze: l'approccio integrato della Gestione Sociale

Property Management



Community Management



Facility Management



