

| INTERLOCUTORE                       | CARATTERISTICHE   | LIVELLO DI COINVOLGIMENTO <sup>1</sup> | MODALITÀ DI COINVOLGIMENTO E RENDICONTAZIONE  |
|-------------------------------------|---|--|---|
| <b>Comuni</b>                       | Soci ed affidanti il servizio di costruzione e gestione degli alloggi erp<br>Link: <a href="http://www.casaspa.it/azienda/Uffici/soci.asp">http://www.casaspa.it/azienda/Uffici/soci.asp</a>                            | ELEVATO                                | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Riunioni di coordinamento</li> <li>• Incontri con assessorati</li> <li>• Conferenze stampa</li> <li>• Informative al comitato esecutivo LODE</li> <li>• Pubblicazioni su sito/giornalino/depliant</li> <li>• Focus group</li> </ul>                                  |
| <b>Utenti</b>                       | Destinatario del servizio di costruzione e gestione degli alloggi erp, sia come singolo che nella forma organizzata dell'autogestione   | ELEVATO                                | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pubblicazioni su sito/giornalino/depliant</li> <li>• Incontri diretti</li> <li>• Riunioni informative</li> <li>• Indagini di gradimento</li> <li>• Informazioni su bollettino</li> </ul>   |
| <b>Sindacati dell'Utenza</b>        | Organizzazioni sindacali che tutelano gli assegnatari, il cui ruolo è riconosciuto da CASA S.p.A.   | RILEVANTE                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Protocolli di intesa</li> <li>• Riunioni - incontri diretti</li> <li>• Iniziative congiunte</li> </ul>   |
| <b>Personale</b>                    | Elemento imprescindibile per la prestazione del servizio  | ELEVATO                                | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Incontri diretti</li> <li>• Riunioni informative</li> <li>• Indagini sul clima interno</li> <li>• Focus group</li> </ul>   |
| <b>Sindacati dei Lavoratori</b>     | Organizzazioni che si interfacciano necessariamente con la Società e da questa pienamente riconosciute  | RILEVANTE                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Incontri diretti</li> <li>• Riunioni informative</li> </ul>  |
| <b>Fornitori</b>                    | Soggetti ai quali CASA SpA richiede un rapporto di fornitura improntato non soltanto alla qualità del prodotto/servizio prestato, ma anche al rispetto dei principi di Responsabilità Sociale                           | RILEVANTE                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Incontri diretti</li> <li>• Riunioni informative</li> <li>• Accordo sicurezza</li> <li>• Questionari di autovalutazione</li> <li>• Impegno formale al rispetto dei principi di Responsabilità Sociale</li> <li>• Verifiche interne</li> <li>• Focus group</li> </ul> |
| <b>Associazioni rappresentative</b> | Soggetti che rappresentano la categoria (Federcasa, Cispel, Confservizi)  | SIGNIFICATIVO                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Riunioni informative</li> <li>• Organizzazione eventi</li> <li>• Partecipazione a Commissioni ed incontri</li> <li>• Pubblicazioni</li> </ul>  |
| <b>Istituzioni</b>                  | Le istituzioni di riferimento, in particolare Comuni e Regione, si relazionano con CASA S.p.A. per attività di programmazione ed individuazione delle risorse necessarie allo svolgimento della missione di CASA S.p.A. | RILEVANTE                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Riunioni ad alto livello</li> <li>• Partecipazioni ad incontri, commissioni o gruppi di lavoro</li> <li>• Iniziative congiunte</li> </ul>  |
| <b>Collettività</b>                 | La missione squisitamente sociale di CASA S.p.A. fa sì che la collettività sia identificata come interlocutore quale beneficiaria "diffusa" del servizio prestato   | RILEVANTE                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Archivio</li> <li>• Sito internet</li> <li>• Pubblicazioni grafiche e multimediali</li> <li>• Giornalino</li> <li>• Trasmissioni televisive</li> <li>• Seminari</li> <li>• Collaborazioni a progetti con il terzo settore</li> </ul>                                 |

1 Livello di coinvolgimento: Elevato (più che rilevante), Rilevante, Significativo (meno che rilevante).

| OBIETTIVO STRATEGICO                                       | TEMATICHE  | STAKEHOLDER DI RIFERIMENTO                     | INDICATORE  | RISULTATO   |
|--|--|--|---|---|
| <b>EFFICIENZA ORGANIZZATIVA</b>                            | 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   |
|  | Normativa anticorruzione e relativa applicazione a Casa S.p.A.   | COMUNI UTENZA                                  | Aggiornamento del Piano della Prevenzione della Corruzione  | Rendicontato in parte IV  |
| <b>MIGLIORAMENTO CLIMA INTERNO</b>                         | Riunioni periodiche degli uffici   | PERSONALE                                      | Effettuazione riunioni periodiche   | n. riunioni 13  |
| <b>GESTIONE DEI RAPPORTI DI LAVORO</b>                     | Riassetto organizzativo della Società  | PERSONALE                                      | Mantenimento equilibrio turnover del personale  | Tasso di turnover complessivo: 18,37  |
| <b>MIGLIORAMENTO DELLA COLLABORAZIONE CON I COMUNI (1)</b> | Efficienza gestionale  | PERSONALE<br>COMUNI                            | Relazione numero dipendenti su alloggi gestiti  | 174,17  |
|  | Mantenimento equilibrio economico finanziario  | AZIENDA<br>PERSONALE<br>COMUNI<br>COLLETTIVITÀ | Risultato economico esercizio 2018  | € 444.869,00  |
|  | Impiego risorse per manutenzione   | COMUNI<br>UTENTI<br>COLLETTIVITÀ               | Manutenzione su monte canoni incassato  | 48,55%  |
|  | Gestione ripristini alloggi sfitti   | COMUNI<br>UTENTI                               | Effettuazione del ripristino alloggi sfitti utilizzando le varie fonti di finanziamento                                       | n. alloggi ripristinati 257   |
|  | 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<br>Verifica posizioni difformi<br>ricostruzione dei canoni a seguito delle difformità | n. posizioni controllate: 771<br>n. posizioni difformi ricostruite: 181<br>importo canone ricostruito: € 350.438,33 |

| OBIETTIVO STRATEGICO  | TEMATICHE  | STAKEHOLDER DI RIFERIMENTO       | INDICATORE  | RISULTATO                                       |
|---|--|----------------------------------|---|---|
| <b>MIGLIORAMENTO DELLA COLLABORAZIONE CON I COMUNI</b><br>(2) | Gestione della morosità  | COMUNI                           | Mantenimento del livello di morosità                                      | 4,07%   |
|   | Gestione del Fondo Sociale   | COMUNI<br>UTENTI<br>FORNITORI    | Erogazione importi annuali del fondo                                      | € 80.678,80                                     |
|   |  |                                  | n. nuclei beneficiari   | 129   |
|   | Mediazione e coesione sociale  | UTENTI<br>COMUNI<br>COLLETTIVITÀ | Costituzione Ufficio Gestione Sociale                                     | Rendicontato in parte IV                        |
|   | Contributi a sostegno della locazione. Prevenzione sfratti per morosità. | COMUNI                           | Erogazione somme stanziare su indicazione dei comuni competenti           | importo complessivo erogato € 323.733,55        |
|   | Commissioni e.r.p. con espressa previsione di partecipazione             | COMUNI                           | Autorizzazione del proprio personale alla partecipazione alle commissioni | n. dipendenti autorizzati 9                     |
|   | Attuazione L.R.T. n. 5/2014 sulle vendite alloggi e.r.p.                 | COMUNI<br>UTENTI                 | incassato vendite alloggi   | € 425.863,25                                    |
| <b>RISPARMIO ENERGETICO</b>                                   | Conto termico  | COMUNI<br>COLLETTIVITÀ           | Monitoraggio procedure di contrattualizzazione pratiche di rimborso       | n. pratiche presentate 404                      |
|   | Out Amianto - In Fotovoltaico  | COMUNI<br>COLLETTIVITÀ           | Riduzione emissioni di CO <sub>2</sub><br>Produzione da fotovoltaico      | 4.176,99 kWp<br>7.866.279 kg                    |
|   | Free amianto   | UTENTI<br>COMUNI<br>COLLETTIVITÀ | Lancio del programma  | Rendicontato in parte quarta                    |
|   | Progetto EnergyMatching  | UTENTI<br>COMUNI<br>COLLETTIVITÀ | Attuazione del progetto   | Premonitoraggio e progettazione dell'intervento |