

## **SCOPO DELLA CARTA**

---

La Carta dei Servizi di Federcasa stabilisce dettagliatamente, e con la massima precisione, tempi e modalità dei servizi forniti dalla Federazione.

A questo fine individua una serie di indicatori di qualità e quantità, che Federcasa si impegna a rispettare rigorosamente.

La carta diventa così lo strumento che permette agli associati di controllare la qualità dei servizi offerti, e denunciare ogni eventuale disservizio.

## **PRINCIPI FONDAMENTALI**

---

L'obiettivo primo e irrinunciabile di Federcasa è quello di soddisfare le esigenze dei Clienti.

Nell'erogazione del servizio Federcasa si impegna a rispettare i seguenti principi.

### **Eguaglianza e imparzialità di trattamento**

Federcasa:

- si ispira ai principi di eguaglianza dei diritti dei Clienti. Il servizio pertanto verrà fornito secondo regole uguali per tutti, senza alcuna discriminazione di sesso, razza, lingua, religione o opinioni politiche;
- garantisce la parità del trattamento dei Clienti, a parità di condizioni del servizio prestato.

### **Continuità**

Federcasa si impegna a erogare ai Clienti, al netto di cause indipendenti dalla propria volontà, servizi regolari, continui e senza interruzioni.

In caso di sospensione del servizio dovuta a cause di forza maggiore, Federcasa si impegna a ridurre al minimo i tempi di disservizio.

### **Partecipazione**

Federcasa garantisce la partecipazione di ogni cliente alla fornitura dei servizi, per tutelare il diritto alla corretta erogazione dello stesso, anche per favorire la collaborazione e la comunicazione costante tra Clienti e federazione.

A tale scopo si avvale anche delle sedi statutariamente preposte, quali il Consiglio Direttivo, l'Assemblea dei soci, la Conferenza dei Dirigenti, per il confronto con i soci sul servizio erogato.

Il Cliente ha diritto di richiedere a Federcasa informazioni circa il servizio e può avanzare richieste, proposte, suggerimenti e inoltrare reclami.

### **Cortesia**

Federcasa si impegna a fare in modo che tutti i rapporti tra i propri dipendenti e i Clienti siano improntati alla massima cortesia.

## Efficienza e efficacia

Federcasa lavora quotidianamente per migliorare il livello di efficacia ed efficienza del proprio servizio.

Per raggiungere tale obiettivo vengono adottate le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

## Chiarezza e comprensibilità

Federcasa si impegna ad adoperare, nei messaggi e comunicati destinati ai Clienti, un linguaggio semplice, efficace e non burocratico. Questo vale anche per i messaggi simbolici (disegni, slogan ecc.)

## DIRITTI

---

I soci di Federcasa hanno il diritto di :

- fruire a pieno titolo di tutti i servizi erogati dalla Federazione, nel rispetto dei principi di cui al paragrafo precedente;
- ottenere informazioni tempestive e corrette sulle modalità di accesso ai servizi, sulle prestazioni ricevute e poter identificare gli operatori con i quali entra in contatto;
- proporre osservazioni e reclami per i quali esista una procedura certa di istruttoria ed ottenere una risposta
- essere rimborsato nel caso in cui abbiano pagato la prestazione e questa non sia stata effettuata
- ottenere risposte adeguate ed omogenee.

## DOVERI

---

I soci di Federcasa hanno il dovere di:

- corrispondere puntualmente le quote associative;
- rispondere alle richieste di dati e informazioni rivolte loro dalla federazione;
- iscriversi alle iniziative nei termini previsti dalla circolare di informazione;
- pagare ove richieste le quote di iscrizione alle singole iniziative nei termini previsti nella circolare di informazione ;
- rispettare i regolamenti esistenti e resi noti relativi ai vari servizi.

## STANDARD DI QUALITA'

---

### COMUNICAZIONE E RAPPORTI COL CLIENTE

#### *ASPETTI RELAZIONALI E COMPORTAMENTALI*

Il personale è impegnato ad:

- accogliere e salutare il Cliente. In caso di contatto telefonico, rispondere alla chiamata con l'identificativo aziendale: "Federcasa buongiorno/buonasera, sono xxxx"
- raccogliere le esigenze del Cliente;
- Se la richiesta non può essere soddisfatta, scusarsi col Cliente e fornirgli indicazioni per risolvere il problema.

- Proporre i servizi/prodotti disponibili.
- Attivare le procedure relative all'erogazione dei servizi accettati o richiesti dal Cliente:
  - > indirizzare il Cliente verso gli eventuali responsabili dell'attuazione dei servizi
  - > applicare le specifiche procedure previste.
- Assicurarci sempre che il Cliente sia a conoscenza:
  - > del tipo di intervento effettuato;
  - > del costo dei prodotti e del servizio.
- Fornire al Cliente eventuali indicazioni o raccomandazioni.
- Verificare la soddisfazione del Cliente.

#### *OBIETTIVO:*

N. annuo di segnalazioni scritte relative al comportamento del personale.

Valore standard: < 10 reclami/anno

Valore obiettivo: < 5 reclami/anno

## **RAPPRESENTANZA**

Federcasa rappresenta i propri associati:

- all'interno degli organismi internazionali di settore (CECODHAS);
- all'interno degli organismi nazionali di settore (Confservizi, Conferenza delle Regioni, CNEL, RUR, CENSIS, CRESME, IN/arch, ENEA., UNI, INU...);
- nei confronti delle Istituzioni Europee e Nazionali
- nei confronti delle organizzazioni che intervengono nel settore (ANCab, Federabitazione, OOSS generali e degli utenti, ecc);
- nei confronti delle OOSS dei lavoratori per la gestione del contratto di lavoro Federcasa (relazioni industriali)

A tale scopo:

- Interviene con propri rappresentanti ad incontri e riunioni;
- Avanza proposte ed esprime pareri in favore degli Associati;
- Stipula protocolli d'intesa per il perseguimento di azioni in favore degli Associati;
- organizza e facilita la partecipazione degli Associati ad iniziative estere;
- Svolge ogni altra attività utile al perseguimento dei fini statutari.

#### *REQUISITI RELATIVI AL SERVIZIO "RAPPRESENTANZA"*

Federcasa assicura:

- la qualificazione dei propri rappresentanti nelle varie sedi, verificandone la competenza specifica per ciascun ruolo da svolgere;
- l'affidabilità degli stessi
- l'autorevolezza
- la continuità e coerenza al fine di esprimere sempre posizioni coerenti con le posizioni precedentemente assunte.

Il "Calendario delle riunioni e delle presenze" è a disposizione degli Associati che ne facciano richiesta.

Il Consuntivo delle attività di rappresentanza svolte nell'anno, corredato di valutazioni sintetiche sui contenuti e sull'andamento dell'attività, è sottoposto annualmente all'Assemblea dei soci.

#### *OBIETTIVI*

Soddisfazione dell'80% dei clienti.

### **CIRCOLARI**

Il servizio "circolari" è il principale canale di comunicazione con il cliente associato, ed ha lo scopo di:

- informare gli associati
  - > dei servizi e delle iniziative di Federcasa (tipo A);
  - > delle novità normative (tipo B);
  - > di iniziative di altri enti, o di un associato, che rivestano carattere di interesse generale (tipo C);
- trasmettere e segnalare documenti di indirizzo emessi dagli organi di Federcasa (tipo D);
- fornire indicazioni applicative di provvedimenti normativi (tipo E);
- richiedere agli associati informazioni e dati statistici (tipo F)
- fornire strumenti periodici di informazione (scadenario fiscale, opportunità di finanziamento (tipo G)

Nelle seguenti materie:

- Questioni istituzionali: norme sull'assetto istituzionale (decentramento, regolamenti per gli enti locali e per i servizi di interesse generale, diritto societario ecc.);
- Questioni specifiche relative all'assetto degli Enti associati ed ai loro organi;
- Gestione del patrimonio immobiliare di edilizia residenziale pubblica;
- Ambiente, territorio ed urbanistica, programmi complessi;
- Fisco e Bilancio;
- lavori pubblici (costruzioni, appalti);
- servizi (appalti di servizi);
- Finanziamenti di settore;
- programmazione di settore.

#### *REQUISITI E OBIETTIVI RELATIVI AL SERVIZIO*

| <i>Tipologia servizio</i> | <i>Requisito</i>               | <i>Criteri di misurazione</i>   |
|---------------------------|--------------------------------|---|
| Tipo A e tipo C           | Completezza delle informazioni | Modalità di fruizione del servizio, luogo di erogazione, condizioni (a pagamento o meno) ecc. |
|                           | Chiarezza dei contenuti        |   |
|                           | Tempestività dell'informazione | Anticipo di almeno 20 gg rispetto all'evento  |

|        |                                    |   |
|--------|------------------------------------|---|
| Tipo B | Chiarezza dei contenuti            | Riferimenti normativi e di reperibilità del documento originale |
|        | Tempestività dell'informazione     |   |
| Tipo D | Chiarezza dei contenuti            |   |
| Tipo E | Chiarezza dei contenuti            |   |
|        | Affidabilità delle interpretazioni |   |
|        | Autorevolezza                      |   |
| Tipo F | Chiarezza dei contenuti            |   |
|        | Tempestività                       | Anticipo di almeno 20 gg rispetto alle scadenze                 |
| Tipo G | Autorevolezza                      |   |
|        | Tempestività                       |   |

A tal fine, sottopone a monitoraggio i tempi di spedizione delle circolari.

Obiettivo:

Aumento della tempestività attraverso utilizzo degli strumenti telematici di diffusione delle informazioni (circolari *e-mail*)

## PARERI

Il servizio "pareri" consiste nella risposta a quesiti di carattere generale espressi da un Ente associato (cliente) tramite richiesta scritta del direttore generale.

Scopo del servizio è fornire indicazioni applicative di provvedimenti normativi, fornire interpretazioni di norme, contratti collettivi di lavoro, regolamenti fiscali, direttive ecc., relativi alle seguenti materie:

- Questioni istituzionali: norme sull'assetto istituzionale (decentramento, regolamenti per gli enti locali e per i servizi di interesse generale, diritto societario ecc.);
- Questioni specifiche relative all'assetto degli Enti associati ed ai loro organi;
- Gestione del patrimonio immobiliare di edilizia residenziale pubblica;
- Ambiente, territorio ed urbanistica, programmi complessi;
- Fisco e Bilancio;
- lavori pubblici (costruzioni, appalti);
- servizi (appalti di servizi);
- Finanziamenti di settore;
- programmazione di settore.

### *REQUISITI RELATIVI AL SERVIZIO "PARERI"*

Federcasa assicura al servizio:

- Chiarezza dei contenuti
- Affidabilità delle interpretazioni
- Autorevolezza
- Tempestività della risposta

## OBIETTIVI

Tempi di risposta non superiori a 20 gg tranne casi di particolare complessità. In caso di ritardo, il cliente è informato delle ragioni e dei tempi previsti per la risposta.

## ATTIVITA' DI FORMAZIONE: SEMINARI, CONVEGNI, GIORNATE DI STUDIO ECC.

Il servizio "seminari, convegni, giornate di studio, corsi di formazione" consiste nell'organizzazione di iniziative i cui obiettivi sono sintetizzati nella tabella che segue:

| <i>Obiettivi generali</i>        | <i>Caratteristiche iniziative</i>         |                     | <i>Contenuti/obiettivi specifici (a titolo indicativo)</i>   |
|----------------------------------|---|---------------------|--|
|                                  | <i>Modalità</i>                           | <i>Durata</i>       |  |
| Promozione (vedi rappresentanza) | Convegno, conferenza                      | Uno-due giorni      | Proposte per le politiche della casa, presentazione di studi   |
| Informazione, approfondimento    | Convegno, seminario, giornata/e di studio | Da uno a tre giorni | Fornire indicazioni applicative di provvedimenti normativi, fornire interpretazioni di norme, contratti collettivi di lavoro, regolamenti fiscali, direttive ecc., |
| Formazione                       | Corso di formazione                       | Oltre due giornate  | Formazione del personale degli enti associati sulle materie oggetto di attività  |

Il servizio è relativo alle seguenti materie:

- Questioni istituzionali: norme sull'assetto istituzionale (decentramento, regolamenti per gli enti locali e per i servizi di interesse generale, diritto societario ecc.);
- Questioni specifiche relative all'assetto degli Enti associati ed ai loro organi;
- Gestione del patrimonio immobiliare di edilizia residenziale pubblica;
- Ambiente, territorio ed urbanistica, programmi complessi;
- Fisco e Bilancio;
- lavori pubblici (costruzioni, appalti);
- servizi (appalti di servizi);
- Finanziamenti di settore;
- programmazione di settore.

## REQUISITI RELATIVI AL SERVIZIO "SEMINARI", CRITERI DI MISURAZIONE

| <i>Fase</i>            | <i>Requisiti</i>                          | <i>Criteri di misurazione</i>                  |
|------------------------|---|--|
| Invito ai partecipanti | Chiarezza degli obiettivi e dei contenuti | Testo di presentazione<br>Programma di massima |

|                         |  |  |
|-------------------------|--|--|
|                         | Chiarezza delle modalità di partecipazione | Indicazione delle condizioni di partecipazione (quota, condizioni di pagamento, condizioni di recesso)   |
|                         |  | Indicazioni per l'accesso ai luoghi  |
|                         | Tempestività                               | Invio almeno <b>20 giorni</b> prima dell'evento  |
| Accoglienza             | Cortesia                                   |  |
|                         | Organizzazione                             | Fluidità del processo di iscrizione e consegna dei dossier   |
| Svolgimento dell'evento | Confort ambientale e funzionalità          | Sala di dimensioni adeguate al n. dei partecipanti e attrezzata con gli strumenti necessari  |
|                         | Completezza documentazione                 | Dossier contenente la documentazione di base (normativa o altro) e le relazioni in programma, almeno in abstract   |
|                         | Competenza dei relatori                    | Sceita di relatori competenti e capaci di comunicare con incisività  |
|                         | Qualità della ristorazione                 | Locali separati dalla sala di riunione, ma adiacenti o prossimi<br>Possibilità do posti seduti<br>Menù leggeri e variati<br>Tempi coerenti col programma |

### ATTIVITA' DI FORMAZIONE: VIAGGI DI STUDIO

Il servizio "viaggi di studio" consiste nell'organizzazione di iniziative, prevalentemente presso stati esteri, i cui obiettivi sono sintetizzati nella tabella che segue:

| <i>Obiettivi generali</i>  | <i>Caratteristiche iniziative</i> |                    | <i>Contenuti/obiettivi specifici (a titolo indicativo)</i>   |
|--|-----------------------------------|--------------------|--|
|  | <i>Modalità</i>                   | <i>Durata</i>      |  |
| Approfondimento tematiche specifiche attraverso la conoscenza di altre realtà locali | Viaggio di studio                 | Tre-quattro giorni | Politiche della casa, interventi di riqualificazione urbana, alloggi per utenze speciali, soluzioni abitative<br>organizzazione degli operatori ecc. |
| Favorire occasioni di incontro fra operatori italiani e stranieri                    | Visite tecniche, riunioni         |                    | Soluzioni abitative, organizzazione della manutenzione,<br>organizzazione interna degli operatori  |

|   |  |                    |   |
|---|--|--------------------|---|
| Partecipazione ad iniziative seminariali o simili organizzate da organismi europei o da altri operatori | Viaggio di studio con partecipazione a seminario | Oltre due giornate | Formazione del personale degli enti associati sulle materie oggetto di attività;<br>Approfondimento delle prospettive europee dell'attività degli associati |
|---|--|--------------------|---|

*REQUISITI RELATIVI AL SERVIZIO "VIAGGI DI STUDIO", CRITERI DI MISURAZIONE*

| <i>Fase</i>             | <i>Requisiti</i>                           | <i>Criteri di misurazione</i>  |
|-------------------------|--|--|
| Invito ai partecipanti  | Chiarezza degli obiettivi e dei contenuti  | Testo di presentazione<br>Programma di massima   |
|                         | Chiarezza delle modalità di partecipazione | Indicazione delle condizioni di partecipazione (quota, condizioni di pagamento, condizioni di recesso)<br>Regolamento specifico (vedi allegato a P 09-2)   |
|                         | Tempestività                               | Invio almeno <b>40 giorni</b> prima dell'evento  |
| Accoglienza             | Cortesia e chiarezza                       |  |
|                         | Organizzazione                             | Presenza di personale addetto alla assistenza all'imbarco del gruppo   |
| Svolgimento dell'evento | Confort ambientale                         | Hotels centrali e confortevoli (tre stelle superiori o quattro stelle)   |
|                         | Completezza documentazione                 | Dossier contenente la documentazione di base (profilo dell'edilizia sociale nei paesi oggetto della visita, informazioni turistiche di base) e il programma dettagliato delle visite e degli incontri<br><br>(In caso di partecipazione a seminario vedi sopra). |
|                         | Competenza degli accompagnatori            | Scelta di accompagnatori competenti e capaci di comunicare con incisività  |
|                         | Qualità della traduzione                   | Scelta di traduttori esperti nella materia oggetto della visita  |
|                         | Qualità della ristorazione                 | Scelta di ristoranti tipici dei luoghi<br>Menù leggeri e variati<br>Tempi coerenti col programma   |

## INIZIATIVE EDITORIALI

Il servizio editoriale è un canale di comunicazione con il cliente associato che si basa sull'osservazione costante della documentazione esterna e interna a Federcasa.

Il servizio ha i seguenti scopi:

- aggiornare periodicamente un archivio organizzato e coerente;
- diffondere le iniziative assunte da Federcasa o da altri soggetti;
- documentare di casi di eccellenza;
- diffondere le iniziative e gli esempi esterni.

Il servizio si concretizza attraverso pubblicazioni periodiche e dossier tematici e si avvale dell'attività di supporto costituita dal sito Internet.

Esso inoltre costituisce un'attività di supporto all'erogazione dei servizi ai clienti associati (circolari, pareri, seminari).

Il servizio è relativo alle seguenti materie:

- Questioni istituzionali: norme sull'assetto istituzionale (decentramento, regolamenti per gli enti locali e per i servizi di interesse generale, diritto societario ecc.);
- Questioni specifiche relative all'assetto degli Enti associati ed ai loro organi;
- Gestione del patrimonio immobiliare di edilizia residenziale pubblica;
- Ambiente, territorio ed urbanistica, programmi complessi;
- Fisco e Bilancio;
- Lavori pubblici (costruzioni, appalti);
- Servizi (appalti di servizi);
- Finanziamenti di settore;
- Programmazione di settore.

### REQUISITI RELATIVI AL SERVIZIO

| Requisito                          | Criteri di controllo   | Modalità di controllo                   |
|------------------------------------|--|---|
| Puntualità                         | Date di redazione / data di pubblicazione / distribuzione al cliente | Registrazione documenti                 |
| Autorevolezza                      | Elenco delle fonti   | Qualificazione delle fonti              |
| Completezza                        | Copertura degli argomenti di interesse generale                      | Verifica dell'articolazione dell'indice |
| Rintracciabilità dell'informazione | Modalità di codifica   |   |
| Coerenza                           | Rimandi tra le informazioni  |   |
| Uniformità / riconoscibilità       | Manuale di stile   |   |

## ACCESSO A BANCHE DATI

Il servizio consente l'accesso degli IACP ed Aziende associati alle Banche dati pubbliche (Agenzia delle Entrate, INPS, ecc.) per la verifica di dati relativi agli assegnatari ed al patrimonio immobiliare gestito, in base a quanto consentito per lo svolgimento delle funzioni istituzionali, nei limiti stabiliti dalla normativa e dai regolamenti vigenti.

FEDERCASA, quale Federazione nazionale alla quale aderiscono tutti gli enti di edilizia residenziale pubblica, è in grado di fornire garanzie di qualità, sicurezza e standardizzazione delle procedure sia nei confronti del "fornitore pubblico" che dell' "ente-cliente" per il corretto utilizzo delle Banche dati pubbliche al fine di permettere agli associati di effettuare le verifiche previste dalla normativa vigente e, in particolare, dagli artt. 43 e 71 del T.U. 445/2000 coadiuvando l'Ente stesso nel raggiungimento della piena efficacia ed efficienza della propria attività. garantire.

### REQUISITI RELATIVI AL SERVIZIO

- Abilitazione all'accesso da parte dell'Amministrazione pubblica
- Sviluppo di un applicativo Federcasa per la connessione tra l'Amministrazione e L'Ente
- Sicurezza nella gestione delle procedure informatiche di trasferimento dei dati
- Conformità alla normativa vigente (L. 513/1977, T.U. 445/2000, L. 675/1996)
- Standardizzazione ed economicità delle procedure

### PROCEDURE

L'Associato deve sottoscrivere:

- "Delega a Federcasa" e "Nomina del Responsabile del trattamento dei dati" per l'accesso alla Banca dati
- Convenzione con Federcasa per l'accesso al servizio
- Nominare i propri "Incaricati" che riceveranno la password di accesso al servizio

Il servizio sarà erogato secondo procedure stabilite nelle convenzioni relative.

#### a) Anagrafe

Modalità di accesso ai dati del sistema informativo dell'Agenzia delle Entrate

Ogni richiesta di interrogazione dei dati inoltrata all'Agenzia viene effettuata esclusivamente in seguito ad una esplicita richiesta da parte di un operatore degli enti stessi IACP.

Ogni richiesta viene registrata in un apposito registro informatico (log degli accessi) che viene memorizzato su supporto magnetico e conservato per dieci anni.

Per ogni accesso il registro contiene le seguenti informazioni:

- Data/ora/minuti/secondi
- Nome utente univoco che esegue l'accesso
- Nome utente per esteso
- Ente di appartenenza
- Codice fiscale della persona fisica oggetto di interrogazione
- Tipologia di informazione interrogata
- Tracciato della richiesta effettuata dall'operatore

- Tracciato strutturato dei dati che sono stati inviati all'operatore

Su richiesta dell'Agenzia, Federcasa per conto degli associati, fornisce copia del registro degli accessi al Sistema Informativo in formato XML garantendo l'autenticità dei dati e permettendo all'Agenzia di effettuare eventuali controlli incrociati su altri registri.

## b) INPS

Federcasa, su richiesta degli operatori degli Istituti Autonomi Case Popolari convenzionati e comunque denominati, effettua le interrogazioni nella banca dati ISEE e CUD per i dati riguardanti i soggetti assegnatari di alloggi di edilizia residenziale pubblica.

Federcasa, in qualità di responsabile del trattamento dei dati, per conto degli enti medesimi, rende disponibile il risultato delle interrogazioni ai soggetti autorizzati che ne facciano richiesta.

Federcasa fornisce un nome utente e password ad ogni operatore autorizzato dagli enti di cui all'art.1 del protocollo di intesa.

Ogni richiesta di interrogazione dei dati inoltrata all'INPS viene effettuata esclusivamente in seguito ad una esplicita richiesta da parte di un operatore degli enti stessi.

Ogni richiesta viene registrata in un apposito registro informatico (log degli accessi) che viene memorizzato su supporto magnetico e conservato per dieci anni.

Per ogni accesso il registro contiene le seguenti informazioni:

- Data/ora/minuti/secondi
- Nome utente univoco che esegue l'accesso
- Nome utente per esteso
- Ente di appartenenza
- Codice fiscale della persona fisica oggetto di interrogazione
- Tipologia di informazione interrogata
- Tracciato della richiesta effettuata dall'operatore
- Tracciato strutturato dei dati che sono stati inviati all'operatore

Federcasa, su richiesta, fornisce copia del registro degli accessi all'INPS in formato XML garantendo l'autenticità dei dati e permettendo all'INPS di effettuare eventuali controlli incrociati su altri registri.

INPS fornisce agli incaricati Federcasa i codici PIN per l'accesso alla banca dati ISEE e CUD. L'accesso alla banca dati ISEE avviene in modalità interattiva e batch per via telematica.

L'accesso alla banca dati CUD avviene in modalità interattiva per via telematica e batch tramite interscambio di dispositivi di memorizzazione (CD-ROM).

Entro sei mesi dall'attivazione dei servizi telematici le parti si impegnano a tenere un incontro tecnico per la verifica del servizio e l'ottimizzazione delle procedure di accesso.

## BIBLIOTECA

Il servizio “biblioteca” consiste nella messa a disposizione degli associati dell’archivio documentario esistente presso Federcasa, consistente nei documenti seguenti:

- volumi a stampa;
- *informal papers*;
- atti di seminari;
- reports di ricerca
- riviste specializzate

L’obiettivo è di consentire la consultazione dei documenti a tutti gli associati che ne facciano richiesta.

I documenti oggetto del servizio riguardano le seguenti materie:

- Questioni istituzionali: norme sull’assetto istituzionale (decentramento, regolamenti per gli enti locali e per i servizi di interesse generale, diritto societario ecc.);
- Questioni specifiche relative all’assetto degli Enti associati ed ai loro organi;
- Gestione del patrimonio immobiliare di edilizia residenziale pubblica;
- Ambiente, territorio ed urbanistica, programmi complessi;
- Fisco e Bilancio;
- lavori pubblici (costruzioni, appalti);
- servizi (appalti di servizi);
- Finanziamenti di settore;
- programmazione di settore.

### *REQUISITI RELATIVI AL SERVIZIO “BIBLIOTECA”, CRITERI DI MISURAZIONE*

| <i>Requisito</i>                        | <i>Criteri di controllo</i>  | <i>Modalità di controllo</i>   |
|---|--|--|
| Disponibilità documenti                 | Copertura argomenti di interesse   | Elenco documenti   |
|   | Rintracciabilità: Schedatura e inserimento in data base  |  |
| Tempestività della messa a disposizione | Efficienza dei motori di ricerca per argomenti   | Tempo intercorso fra la domanda e la messa a disposizione: <b>inferiore a 24 h</b> |
| Confort del luogo di consultazione      | Spazi dotati di piani di appoggio, separati dalle altre attività, luminosi, con possibilità di effettuare fotocopie dei documenti di interesse |  |

## STATISTICA

Il servizio consiste:

Nella messa a disposizione degli Associati e di altri Enti di dati aggiornati e autorevoli sugli andamenti del settore dell'edilizia residenziale e in particolare dell'edilizia residenziale pubblica.

A tal fine si alimenta attraverso :

- a) il rilevamento sistematico di dati relativi all'attività ed alle condizioni economiche e gestionali degli Enti Associati;
- b) la raccolta ed analisi dei dati statistici caratteristici del settore pubblicati da altre fonti

Il servizio mette a disposizione una banca dati relativa agli enti associati e l'individuazione di una serie di fonti autorevoli che consentano di:

- supportare le analisi congiunturali del settore
- sostenere e motivare le scelte di indirizzo dell'attività di servizio al cliente associato
- fornire agli enti associati dati utili al fine di attività di benchmarking.

La fonte dei dati, per l'attività di tipo a) è il rilevamento diretto mediante questionari (Modelli di rilevamento) da compilare da parte degli Enti associati; per l'attività del tipo b) sono le fonti istituzionali come ISTAT, CNEL, CENSIS, Eurostat, Banca d'Italia, Ministeri competenti ecc. e gli studi di altri autorevoli operatori del settore come ANCE, Organizzazioni sindacali ecc.

Esistono tre tipi di rilevamenti, con periodicità diverse:

- a.1. Rilevamento completo dei dati sull'attività (modelli rilevamento completo): cadenza biennale, richiesta dei dati entro il secondo semestre dell'anno successivo a quello rilevato;
- a.2. Rilevamento sintetico dei dati sull'attività (modello rilevamento sintetico): cadenza annuale, rilevamento entro il secondo semestre dell'anno successivo a quello rilevato
- a.3. Rilevamenti non periodici: rilevamenti di fenomeni particolari individuati sulla base delle esigenze di supportare le attività di servizio (modulistica ad hoc)

Poichè si tratta di un'attività altamente interattiva, la cui qualità dipende dalla risposta quantitativa e qualitativa fornita dagli Associati, l'erogazione è associata ad alcuni DOVERI del CLIENTE ASSOCIATO.

### *DOVERI DEL CLIENTE ASSOCIATO.*

Rispondere ai questionari inviati da Federcasa entro le date indicate nella circolare;

Segnalare tempestivamente ogni non conformità del modello di rilevamento;

Indicare chiaramente nominativo e recapiti del compilatore, per eventuali contatti di verifica dei dati forniti.

### *REQUISITI RELATIVI AL SERVIZIO STATISTICA*

| <i>Requisito</i>           | <i>Criteri di misurazione</i>  |
|----------------------------|--|
| <i>Facilità di accesso</i> | <i>Tempi di risposta alle richieste di informazioni personalizzate</i> |

---

|                            |  |
|----------------------------|--|
|                            | <= 3 gg lavorativi   |
| Aggiornamento              | Disponibilità entro gennaio di ogni anno dei dati relativi al 31 dicembre di due anni prima (es. nel 2005, dati a dicembre 2003)   |
| Completezza e affidabilità | Garantita dalle attività di verifica svolte dal Servizio Statistica di Federcasa<br>Il dato ricevuto viene validato secondo i seguenti criteri: <ul style="list-style-type: none"><li>- coerenza con i rilevamenti precedenti;</li><li>- coerenza interna dei dati forniti (attraverso l'inserimento nel modulo di parametri di controllo);</li><li>- completezza.</li></ul> |