

LEZIONE:

Evoluzione dell'amministratore quale manager, Certificazione UNI10801- 2016

- parlare dell'evoluzione dell'amministratore, dal codice del 1942 alla L 220/2012 entrata in vigore il 18/06/2013
- l.4 del 2013 (caratteristiche e finalità e collegamento con la norma UNI 10801/2016
- UNI 10801 – 2016

MANAGER:

Egli si occupa in generale della gestione, attraverso l'assunzione di decisioni sull'impiego delle risorse economiche disponibili e in particolare delle risorse umane

LEZIONE :

ORGANIZZAZIONE DELLO STUDIO ED USO DEGLI STRUMENTI INFORMATICI

Parola chiave: ORGANIZZAZIONE

Ma cosa significa organizzazione?

Per comprendere al meglio l'argomento oggetto di trattazione prendiamo in considerazione il significato fornito dall'enciclopedia Treccani sull'organizzazione. In particolare la detta enciclopedia fornisce diverse spiegazioni del termine a seconda degli ambiti presi in considerazione; **in biologia** il significato di organizzazione è **L'insieme dei processi attraverso cui organi, apparati, e strutture si formano, si sviluppano, si differenziano e si coordinano così da costituire un organismo vivente.**

In questa spiegazione ci sono elementi essenziali che devono costituire la base del nostro discorso al fine di comprendere di cosa stiamo parlando e soprattutto i risultati che dobbiamo perseguire.

INSIEME DI PROCESSI: ovvero una serie standardizzata di azioni e reazioni che portino ad un risultato finale. Processi che devono essere definiti, non modificati, adattabili alle diverse esigenze che emergono, al fine di avere soluzioni immediate ma soprattutto efficaci.

DIVERSI ORGANI, APPARATI...: soprattutto dopo qualche anno di attività si potrebbe (anzi è auspicabile) un ampliamento dell'attività legato ad un aumento degli stabili amministrati. In tal caso si verifica la necessità di avvalersi di diversi collaboratori i quali devono avere compiti definiti mantenendo però sempre una **COORDINAZIONE** e **COMUNICAZIONE** tra i diversi settori, in modo tale da garantire fluidità nelle attività svolte ed affinché ogni settore sia anche e soprattutto di supporto all'altro per completare il processo lavorativo.

COSTITUIRE UN ORGANISMO VIVENTE: questa frase fornisce in maniera del tutto esaustiva l'obiettivo che è possibile raggiungere presupponendo come base tutti gli elementi sinora descritti e che congiuntamente compongono l'organizzazione! Risultato finale sinonimo di perfezione! Un meccanismo che funziona perfettamente adattandosi agli stimoli ed ai cambiamenti esterni.

PRENDIAMO IL 1° CONDOMINIO.....

FASE 1: Passaggio di consegne

quindi.....

1° - Archiviazione e conservazione dei documenti ricevuti

ARCHIVIAZIONE LOGICA!!

NB: Un buon metodo di archiviazione è la conditio sine qua non di uno studio organizzato e che funzioni!

Ricordiamoci che dobbiamo impiegare il nostro tempo a fare gli amministratori e non a cercare documenti!

Infatti non si deve sottovalutare l'importanza di **reperire con immediatezza i documenti** che ci servono, non dimenticando che un'efficiente catalogazione degli stessi ci permette di avere sempre la situazione sotto controllo e di individuare CON CERTEZZA il passaggio lavorativo successivo da porre in essere!

Ad esempio.....

Se so che allegato ad ogni contratto stipulato dal condominio ho la CCIA , DURC e assicurazione della ditta in questione se non trovo questi allegati già sono consapevole del fatto che devo chiederli al fornitore....oppure devo cambiare ditta se quest'ultima non ne è in possesso.

Quale potrebbe essere un metodo di archiviazione e conservazione dei documenti?

.....Da non dimenticare che in questa sede vengono forniti dei suggerimenti sulla base della propria esperienza personale ma poi.....**qual è il metodo migliore?**

IL VOSTRO!!

Non c'è un metodo migliore di un altro, sarete voi a decidere e definire il metodo che maggiormente risponde alle esigenze della vostra attività, purché un metodo da seguire ci sia!

Blocco 1 – Documenti basilari del condominio-

- **verbale passaggio di consegne**
- **assegnazione CF**
- **regolamento**
- **tabelle millesimali**
- **estremi c/c bancario e/o postali**
- **polizza assicurazione** (se si preferisce non conservarlo unitamente agli altri contratti)

Blocco 2 – Contratti -

- **polizza globale fabbricati** (se non è stato inserito nel blocco 1)
- **contratto di somministrazione acqua**
- **contratto di somministrazione energia elettrica**

- **contratto di somministrazione gas** (se il condominio presenta un impianto di riscaldamento centralizzato)
- **contratto di servizio di pulizia del fabbricato**
- **contratto manutenzione ascensore**
- **contratto con ente notificato per le verifiche periodiche obbligatorie impianto elevatore**
- **contratto manutenzione cancelli automatici**
- **contratto manutenzione caldaia e terzo responsabile**
- **contratto lettura e ripartizione consumi riscaldamento**
- **contratto pulizia periodica pozzetti**
- **contratto manutenzione estintori**
- **contratto manutenzione aree verdi**
- **contratto tutela della privacy**

IL BLOCCO 1 E 2 POSSONO ESSERE CONSERVATI ANCHE NELLO STESSO FALDONE

Blocco 3 – Documenti inerenti alla sicurezza del fabbricato

- **certificato di agibilità/abitabilità**
- **fascicolo del fabbricato** (se presente)
- **progetto del fabbricato** (depositato presso la sezione urbanistica del Comune ove è ubicato il condominio)
- **valutazione dei rischi del fabbricato o DVR in caso di presenza di dipendenti**
- **mappatura dell'impianto fognario del condominio e permesso allaccio in fogna**
- **impianto elettrico**
 1. mappatura impianto elettrico del fabbricato
 2. verbali di verifica obbligatoria biennale o quinquennale effettuata dall'ente notificato
 3. certificato di conformità impianto elettrico
- **ascensore**
 1. matricola e libretto ascensore
 2. verbali di manutenzione periodica
 3. verbali verifica obbligatoria biennale ascensore
- **certificato antincendio** (laddove necessario)
- **mappatura estintori all'interno dell'edificio**
- **impianto di riscaldamento**
 1. Libretto di impianto
 2. Allegato II
 3. dichiarazione di conformità
 4. certificato di collaudo inail/ispesl
 5. verbali di verifiche periodiche da ditta manutentrice e terzo responsabile
 6. documento sul controllo efficienza energetica al Catasto Regionale impianti (Decreto Presidente della Repubblica 74/2013)
- **Cancelli automatici**
 1. certificato di conformità o rispondenza
 2. verbali di manutenzione periodica

Blocco 4 – Documenti di gestione amministrativa del condominio -

- **Registro Verbali assemblee**
- **Registro verbali di nomina e revoca dell'amministratore** (la cui tenuta è importante perché permette di verificare senza indugio se un amministratore sia stato oggetto di revoca giudiziale e pertanto è ineleggibile nel medesimo condominio)
- **Registro anagrafe condominiale** (anche e soprattutto in formato elettronico)

- **documenti delle assemblee:**
 1. creare sub fascicoli per ogni assemblea con data di riferimento e contenenti convocazione; distinta consegna a mano o spedizione raccomandate o pec o fax; allegati dell'assemblea; distinta di consegna o spedizione del relativo verbale
- **documenti movimenti c/c postale e/o bancario**
 1. estratto conto
 2. incassi
 3. addebiti
- **giustificativi di spesa divisi per anno di riferimento**
- **registro di contabilità diviso per anno e gestione di riferimento** (generalmente solo in formato elettronico)
- **documenti relativi al dipendente**
 1. contratto (se si decide di non tenerlo nel blocco 2 relativo a tutti i contratti del condominio)
 2. buste paga
 3. contributi versati
 4. Partecipazione ai corsi obbligatori per il dipendente
- **fascicolo sinistri** (suddivisione per sinistro allegando la denuncia di apertura, la risposta dell'assicuratore con l'assegnazione del n. di sinistro e del perito, le foto dei luoghi ed ogni altro documento ad esso relativo)
- **IMU** in presenza di appartamento condominiale
- **C.U. divise per anno di riferimento**
- **770**
- **detrazioni trasmesse**
- **contenziosi del condominio divisi per n. di ruolo del procedimento**
- **corrispondenza varia**

NB: molti tra i registri citati vengono conservati direttamente in formato digitale attraverso l'uso di un apposito programma per la gestione dei condomini amministrati.

È possibile conservare tutti i documenti citati in appositi archivi digitali, anche costituendo 4 macro cartelle corrispondenti ai 4 Blocchi di cui sopra contenenti sub cartelle appositamente contrassegnate per ogni singolo documento a cui si riferiscono.

Tuttavia alcuni documenti hanno l'originale in formato cartaceo (ad es. regolamento, CPI, tabelle millesimali ecc.) pertanto la scannerizzazione rappresenterà una copia degli stessi che ne permetterà l'immediato accesso e trasmissione tramite strumenti informatici ma comunque dovrà esserne conservato il formato cartaceo originale.

FASE 2 : GESTIONE OPERATIVA

IL TEMPO E' UNA VARIABILE FONDAMENTALE DI UNA ATTIVITA' ORGANIZZATA IL CUI ANDAMENTO DEVE ESSERE SEMPRE CONTROLLATO ED ADEGUATO ALLE ESIGENZE DELLO STUDIO.

Gestione del tempo:

cercare di definire e cadenzare il tempo da dedicare ad ogni attività (ovviamente al di fuori delle urgenze... purchè siano davvero urgenze :-)) in modo tale da garantire un'efficiente ed attenta soddisfazione delle richieste considerando un'altra variabile altrettanto fondamentale....

PRIORITA'!!

- **1 ora ogni mattina per la lettura e la relativa risposta alle mail quotidiane**

GESTIONE DELLE MAIL!!

(La posta elettronica è ormai di uso diffuso e frequente, in continuazione pervengono mail, spesso con la dicitura “ URGENTE!” ma poi di tutto trattasi tranne che di questione urgente.

Pertanto è necessario gestire durante la giornata la lettura delle mail onde evitare di interrompere continuamente l’attività che si sta svolgendo, cadendo in distrazione, presupposto spesso di errori...e quindi ad impiegare ulteriormente il nostro tempo a ripetere un’attività già svolta oppure alla ricerca dell’errore. La risposta delle mail deve avvenire nell’ordine con il quale sono pervenute, evitando in tal modo di dimenticare qualcuno...)

- **definire**, mandando relativa comunicazione, il giorno durante il quale si ricevono **chiamate** o il titolare è disponibile ad interloquire personalmente con i **fornitori**...ad esempio il lunedì dalle... alle....

- **Definire il giorno della settimana oppure i giorni del mese durante il quale/i quali si effettuano i pagamenti ai fornitori**

- **definire i tempi e i giorni da dedicare alle registrazioni degli incassi** (al fine di avere sempre una perfetta corrispondenza tra quanto inserito nella propria contabilità e i movimenti del c/c si consiglia di apporre sull’incasso un timbro indicante data e numero di registrazione).

Gli incassi ancora da registrare andranno in apposita cassetta, quelli registrati saranno archiviati in ordine cronologico tra i documenti del c/c previsti nel Blocco 4

- **definire i tempi e i giorni da dedicare alla registrazione delle spese**

al fine di avere sempre una contabilità coerente con la situazione economica relativa al condominio di cui trattasi è preferibile registrare le fatture appena pervengono a conoscenza dell’amministratore, infatti da quel momento scatta il debito a carico del condominio, che per correttezza e precisione, dovrebbe essere inserito nella gestione di competenza al fine di avere uno stato patrimoniale sempre aggiornato e veritiero, tuttavia l’art. 1130 prevede l’obbligo di registrazione entro 30 gg dall’effettuazione dei movimenti in entrata e in uscita .

Effettuata la registrazione si consiglia di apporre sul giustificativo apposito timbro indicante data e numero di registrazione, nome del conto generale di spesa,

nome del sottoconto e mettere la fattura nella cassetta delle fatture da pagare.

Effettuato il pagamento indicare nel timbro di cui sopra la modalità e data di pagamento, allegare la distinta di avvenuto pagamento e mettere la fattura tra le ritenute da versare (se prevista).

Versato il relativo F24 allegare la relativa quietanza e mettere la fattura tra le fatture di cui va completata la registrazione (pagamento ed F24).

Scannerizzare i 3 documenti al fine di avere tutto informatizzato e già pronto per C.U. e 770 ed infine archiviare la fattura nei giustificativi di spesa Blocco 4

- **definire il giorno della settimana presso il quale si effettuano sopralluoghi esterni**

- **definire orario e giorni di ricevimento dei condomini** (in osservanza a quanto disposto dall’art. 1130 c.c.)

- **gestione delle chiavi delle parti comuni** (più i condominii aumentano più avremo mazzi di chiavi dei quali dobbiamo sapere con immediatezza l’appartenenza! Una soluzione potrebbe essere quella di avere una bacheca oppure una cassetta piccola in cui ad ogni spazio e/o ad ogni cassetto corrisponde un mazzo di chiavi debitamente contrassegnato per condominio! Nel caso in cui le chiavi vengano prestate a qualche condomino per la copia è decisamente opportuno far firmare apposito foglio di consegna chiavi e relativo impegno a restituirle entro il.....)

- **gestione delle carte di pagamento dei condominii** (conservandole ciascuna in apposita bustina, magari di colore differente l’una dall’altra, con etichetta riportante il nome del condominio di appartenenza)

FASE 3: GESTIONE DEGLI SPAZI :

è consigliabile e preferibile tenere in luoghi di immediato accesso quei documenti che sono di uso frequente, riponendo in luoghi più lontani o meno utilizzati i documenti che non sono più di uso comune come i giustificativi di anni precedenti, contabilità di anni precedenti, cause giudiziali ormai passate in giudicato ecc.

FASE 4: GESTIONE DELLE ASSEMBLEE E DEI CONDOMINI

Mantenere sempre un'immagine professionale, far sentire il condomino protetto, in buone mani ma pretendendo sempre rispetto ed educazione.

Attenzione!!! Tra il concedere il "TU" e aprire la porta alla maleducazione il passo è brevissimo!

Consigli pratici:

- **preparare prima la scaletta da tenere in assemblea** con argomentazioni, normative di supporto, eventuali relazioni del tecnico in modo tale da lasciare poco spazio ai dubbi del condomino, il quale verrà sempre con un argomento scaricato da internet!
- **Decidere con attenzione e scrupolo gli argomenti e la sequenza dell'ordine del giorno**
- **Mantenere un contegno professionale e deciso** in assemblea ed in generale con i condomini
- **Non cedere a richieste assurde o improbabili sollevate dai condomini** (in tal modo perdiamo di professionalità e credibilità, se hanno deciso di avvalersi di un professionista devono anche accettare i consigli che quest'ultimo fornisce nell'interesse e nella sicurezza del condominio). infatti non seguendo le strade ordinarie e legali spesso si incorre in problemi, a volte molto seri, a carico del condominio.... E poi...la colpa è sempre dell'amministratore!!! Alla fine passiamo noi per incompetenti e poco professionali!
- **Cellulare....da utilizzare con cura** (dobbiamo essere sempre reperibili e garantire tempestività in casi di urgenza...ma neghiamoci in casi di richieste inutili sollevate ad ore o giorni improbabili e discutili!)

INFINE.....

PRIVACY!!!!

Tutta la gestione dello studio non può prescindere dalla normativa sul trattamento dei dati:

- Faldoni senza nome ma con codice o sigle
- Modulo da far firmare ai fornitori
- Modulo da far firmare ai condomini per l'autorizzazione circa i dati da trattare
-