

The background of the cover features several stylized orange hands of various sizes, some holding a globe. The hands are rendered in a simple, graphic style with flat colors and no shading. The globe is also stylized with orange and white segments. The overall composition is warm and suggests care and support.

Contratto di servizio 2012

Documento annuale di programmazione dell'attività dell'Azienda Servizi Sociali e budget di previsione 2012



ASSB·BSB

Azienda Servizi Sociali di Bolzano
Betrieb für Sozialdienste Bozen



Questo documento è a cura di
Azienda Servizi Sociali di Bolzano

Questo documento si riferisce al periodo
Gennaio – dicembre 2012

Questo documento è destinato a:
Amministrazione comunale

INDICE

✚ Introduzione	pag. 1
✚ Linee guida politiche 2012	pag. 5
✚ Linee guida aziendali 2012	pag. 11
✚ Area Prima Infanzia e Famiglia	pag. 15
✚ Area Minori	pag. 17
✚ Area Adulti	pag. 18
✚ Area Anziani	pag. 19
✚ Area Handicap e Disagio Psicico	pag. 21
✚ Area Inclusione Sociale	pag. 22
✚ Area Sviluppo del Territorio	pag. 23
✚ Area Organizzazione e Sviluppo	pag. 24
✚ Area Sostenibilità e Finanza	pag. 27
✚ Area Risorse Umane	pag. 28
✚ Area Comunicazione	pag. 29
✚ Nota metodologica	pag. 31
✚ Budget 2012	pag. 37

INTRODUZIONE

Leggendo le linee guida politiche per il 2012, e confrontandole con quelle degli anni passati, si può facilmente notare una nuova impostazione della Giunta Comunale e un nuovo modo di interpretare il proprio ruolo e la funzione strumentale dell'Azienda Servizi sociali.

Gli elementi di cambiamento discendono dal recepimento del "Piano Sociale della Qualità della Vita di Bolzano", che diventa riferimento principale di indirizzo, ma anche di azione rispetto ai compiti istituzionali dell'ASSB. Le indicazioni che emergono da questo documento entrano negli ambiti gestionali di ASSB e fanno sì che la Giunta comunale dia indicazioni tecniche sui nuovi fabbisogni specifici.

Evidenziano nello stesso tempo alcune progettualità e azioni del lavoro sul territorio che sono già operative, confermandone quindi, con maggior forza, il loro importante significato e indicando l'intenzione politica di continuare con nuovi impulsi al lavoro già in corso.

Dalla data di consegna delle linee guida politiche ad oggi, l'ASSB, pur in tempi ristretti, ha realizzato incontri con il proprio personale in momenti di Klausur, diffondendo le linee e confrontandosi sui possibili obiettivi che ne possono scaturire, rimanendo fedeli all'accordo preso con l'Assessorato di inserire nel Contratto di Servizio solo gli obiettivi più strategici¹.

Nell'elaborazione degli obiettivi quindi si sono tenuti presenti i seguenti principi:

- a) sono state considerate le richieste politiche di azioni, inserendole in obiettivi di più ampio respiro, che raccolgono una tematica e rispondono alla stessa in maniera complessa, con l'intervento di molti servizi (macro-obiettivi);
- b) sono stati considerati i Liveas (livelli di assistenza essenziali) decisi della Provincia, gli orientamenti che indicano la quantità di prestazioni che ASSB dovrà erogare in un periodo medio/lungo e le intenzioni provinciali di sviluppo dei servizi;
- c) sono stati inseriti servizi già programmati e avviati, seppur non evidenziati nelle linee guida (sono servizi che richiedono anche investimenti di medio/lungo periodi);
- d) per ogni nuova azione/progetto, in considerazione delle ristrettezze economiche e di alcune variabili che vengono di seguito indicate, prima dell'avvio deve essere verificata la copertura finanziaria

¹ Per quanto concerne la metodologia di costruzione e esposizione degli obiettivi si rimanda all'appendice 1, "nota metodologica".

In merito a quest'ultimo aspetto va fatto presente e tenuto in debita considerazione da parte della Giunta comunale, che le linee guida politiche 2012 contengono indicazioni di apertura/potenziamento di servizi, che sarebbero finanziariamente rientranti nella competenza provinciale del Fondo Sociale (nuove mense per anziani, potenziamento del servizio di assistenza al posto di lavoro, potenziamento del segretariato sociale, ecc.). Gli obiettivi relativi a tali servizi sono contemplati in questo Contratto di Servizio, ma non essendo stati concertati con la Provincia, né inseriti nella domanda di finanziamento per il 2012, inoltrata alla Provincia a luglio del 2011, essi non sono attualmente coperti dal Fondo sociale provinciale. E' pertanto probabile che l'amministrazione comunale, che li desidera, debba, con proprie risorse, coprire i relativi costi, quantificabili in circa 600.000 euro². Si consideri comunque che i costi sono espressi nella scheda di budget di questo contratto di servizio non in base al reale fabbisogno, ma in funzione della disponibilità di risorse comunicata dall'ente finanziatore.

Va peraltro esplicitato, che non è certo, che tali costi comportino necessariamente una richiesta di maggior fabbisogno all'amministrazione comunale, perché vi sono alcune variabili relative alle entrate che in questo contratto di servizio non hanno potuto essere considerate, in quanto non note. Ci si riferisce alle rette/tariffe dei servizi, che alla data odierna non sono ancora state decise in via definitiva e che – in caso di loro variazione – potrebbero determinare variazioni sulle entrate, auspicabilmente in termini di maggiori entrate non previste, e quindi di maggiore disponibilità, utile per la copertura anche parziale di eventuali maggiori costi.

Dal punto di vista dell'esposizione, questo Contratto di Servizio si differenzia da quelli precedenti per una diversa rappresentazione di costi e fonti di finanziamento. Anche su suggerimento dei revisori dei conti che rilevavano la poca leggibilità della scheda di budget e, soprattutto, l'impossibilità di confrontarla con i documenti di consuntivo, la scheda è stata modificata e consente ora due chiavi di lettura:

- a) la prima chiave di lettura rappresenta i costi in base alla competenza del finanziamento: vengono quindi esposti tutti i costi per i servizi di competenza del Comune con le relative fonti, e tutti i costi di competenza della Provincia con le relative fonti; la

² Nota in dettaglio dei possibili costi non previsti nel seguente contratto di servizio considerando che l'assunzione di personale (elemento che maggiormente incide sui costi) non avverrà dal primo di gennaio. Obiettivo/azione: obiettivo 4: 42.000.- euro, obiettivo 8: 80.000.- euro, obiettivo 11: circa 6.000.- euro al mese con verifica in base alla messa a disposizione del Comune dei locali (avvio probabile 2013 e non inserito nell'importo), obiettivo 15: 20.000.- euro, obiettivo 16: in caso di prosecuzione risorse interne circa 35.000.- euro, obiettivo 20: 80.000.- euro, obiettivo 22/23: 80.000.- euro, obiettivo 24: 40.000.- euro, obiettivo 25: 40.000.- euro in base alla messa a disposizione del Comune della sede, obiettivo 32: 154.000.- euro.

rendicontazione sarà data dal rendiconto finanziario alla Provincia e dal bilancio di ASSB;

- b) la seconda chiave di lettura raccoglie i costi per aree di servizio (area minori, adulti, anziani, ecc.) compresi i costi di amministrazione, indipendentemente dalla competenza e indica le relative fonti di finanziamento; la rendicontazione sarà data dal Report annuale.

In questo modo, oltre ad avere un'esposizione più logica dei dati, la Giunta avrà la possibilità di confrontare dati previsionali con dati di consuntivo.

IL DIRETTORE GENERALE

Dott. Bruno Marcato

LINEE GUIDA POLITICHE ANNO 2012

1. L'attuazione del Piano Sociale Qualità della Vita della Città di Bolzano

L'Azienda Servizi Sociali di Bolzano concorre attivamente alla realizzazione del Piano Sociale della Qualità della Vita nel periodo 2012-2015, con particolare riferimento alla realizzazione delle seguenti Linee - guida:

- Bolzano: città capoluogo
- Bolzano: città laboratorio di partecipazione
- La personalizzazione dei servizi e la prevenzione
- La promozione della famiglia nelle sue diverse espressioni
- Anziani: i potenziali custodi della memoria storica e del dialogo intergenerazionale
- Cittadini immigrati: un'opportunità d'incontro, confronto e crescita della città
- Verso una società solidale, attenta alla diversità, alle iniziative dal basso e alla valorizzazione del volontariato.

2. Bolzano: città capoluogo

- Favorire una logica di regolamentazione che tenga conto dell'individualità delle persone e della particolarità dei singoli bisogni in relazione al territorio;
- Realizzare un'informazione più trasparente e maggiore valorizzazione e coordinamento delle iniziative sul territorio;
- Creare le basi per una maggiore consapevolezza del cittadino rispetto alle effettive validità e punti di forza del welfare.

L'Azienda Servizi Sociali affronta le problematiche sociali peculiari del contesto urbano cittadino, attraverso progettualità innovative nei seguenti settori specifici:

- a) **area dei servizi per persone senza fissa dimora**, con particolare riferimento al ripensamento dei servizi di accoglienza e di promozione sociale della struttura "Conte Forni";
- b) **persone in stato di detenzione**, con particolare riferimento al reinserimento socio-lavorativo di persone a fine pena alla realizzazione della nuova struttura penitenziaria;
- c) **realizza un'analisi degli accessi ai servizi e alle prestazioni sociali da parte di cittadini non residenti sul territorio della città.**

3. Bolzano: città laboratorio di partecipazione

- Coinvolgere maggiormente la cittadinanza, per quanto possibile, nelle fasi di costruzione delle decisioni rispetto ad alcune tematiche cruciali per la comunità;

- Realizzare un ascolto tempestivo del territorio attraverso le reti e le associazioni;
- Realizzare una diversificazione della regolamentazione delle strutture che vanno incontro alle esigenze degli utenti in presenza di svantaggio sociale forte.

L'Azienda Servizi Sociali concorre al coinvolgimento della cittadinanza nelle sue diverse forme attraverso:

- a) l'attivazione del **Comitato di distretto** della città di Bolzano, la cui titolarità è del Comune;
- b) la partecipazione attiva **all'Osservatorio per le politiche sociali della qualità della vita e la collaborazione per la realizzazione del processo di valutazione degli esiti degli interventi e dei progetti sociali attraverso la messa a disposizione di tutti i dati necessari.**

4. La personalizzazione dei servizi e la prevenzione

- È necessario valutare tempestivamente e adeguatamente i bisogni attraverso una maggiore flessibilità, per superare l'esclusione sociale dei casi sociali che non sono standardizzabili. Le persone non sono "pratiche anonime" ma "vissuti specifici";
- Occorre evitare che il welfare e l'assistenza sociale siano percepiti e vissuti in maniera passiva essenzialmente parassitaria e quindi responsabile di una mancanza di partecipazione in favore di sudditanza passiva;
- Realizzare una valutazione del bisogno efficace: decidere il servizio più adatto, maggiore capacità di esaminare i casi singoli, valutazione adeguata in quali casi si richiede erogazione in termini monetari e quando la richiesta è di tipo relazionale e di adattamento;
- Favorire una logica di comprensione dei casi rispetto alla logica di mera erogazione nei servizi;
- Operare per il superamento della povertà che si vergogna del bisogno e attivare il processo di depotenziamento della stigmatizzazione del bisogno attraverso l'informazione;
- Formare adeguatamente gli operatori sociali alle nuove realtà emergenti: immigrazione, complessità culturale, disagio giovanile, solitudine urbana nelle fasce sociali a rischio: anziani, immigrati;
- Personalizzare il rapporto cittadino-welfare: in altre parole il welfare non può più essere concepito genericamente ma ogni caso deve essere studiato a sé. Sostituire lo studio dei casi all'assistenza generica;
- Necessità di una maggiore personalizzazione dei servizi attraverso un maggior numero di operatori sociali, ma anche andando incontro ai bisogni effettivamente accertati;
- De - burocratizzare gli operatori sociali, il che significa "lasciare le scrivanie a favore del territorio", creare figure di operatori sociali di zona, che operino su territorio;

L'Azienda Servizi Sociali realizza:

- a) **il bilancio delle competenze su un gruppo campione di utenti adulti fruitori della prestazione di Reddito minimo di inserimento nei Distretti Centro-Piani-Rencio e Oltrisarco-Asiago;**
- b) un servizio informativo di **Infopoint nella nuova zona di "Casanova"**;
- c) investe nei processi di reinserimento socio-lavorativo delle persone che fruiscono dell'assistenza economica, **rafforza l'area lavoro** attraverso l'incremento graduale degli operatori al Servizio SAPL/Help for job con un primo aumento di n. 3 unità, utilizzando risorse umane che hanno già maturato all'interno di ASSB tale particolare esperienza, e **incrementa i progetti di reinserimento lavorativo**, anche attraverso l'utilizzo dello strumento dei lavori socialmente utili;
- d) **progetti nell'area di sviluppo di comunità** nel quartiere "Oltrisarco-Asiago" con particolare attenzione alla zona di S. Giacomo, e nei quartieri "Piani-Rencio", "Europa-Novacella".
- e) segretariato sociale per tutti i nuovi accessi nei Distretti sociali.

5. Anziani: i potenziali custodi della memoria storica e del dialogo intergenerazionale

- Valutare la potenzialità sociale dell'anziano nel rapporto tra generazioni;
- Tenere in considerazione che dietro la richiesta di assistenza si è spesso in presenza di una richiesta di relazione da parte dell'anziano, curare la qualità della relazione.

L'Azienda Servizi Sociali di Bolzano concorre attivamente a realizzare **la garanzia e la qualità della cura e dell'assistenza a domicilio, la promozione dell'invecchiamento attivo e la prevenzione della solitudine** delle persone anziane attraverso:

- a) il monitoraggio e il governo del sistema integrato dell'assistenza domiciliare alle persone non autosufficienti;
- b) un programma di iniziative in occasione del 2012: Anno Europeo dell'invecchiamento attivo;
- c) la realizzazione del Servizio mensa nel quartiere "Europa-Novacella",
- d) il ripensamento del servizio mensa nel quartiere "Gries – S. Quirino";
- e) la revisione delle "Rete Seniornet";
- f) la realizzazione di un polo unico per l'accoglienza residenziale temporanea;
- g) l'analisi della domanda di Servizio di aiuto domiciliare (SAD) da parte di persone nella fascia di età 18-39 anni colpita da patologie invalidanti.

6. La prevenzione del disagio giovanile, la promozione dello sviluppo di comunità e della solidarietà

L'Azienda Servizi Sociali di Bolzano realizza azioni e progetti nell'ambito della prevenzione universale e selettiva in rete con i servizi sanitari, le associazioni, le scuole di primo e secondo grado, ecc., promuove la riscoperta del valore di comunità.

L'Azienda Servizi Sociali realizza:

- h) progetti e interventi rivolti ai giovani di origine straniera "di seconda generazione", con particolare riferimento ad azioni rivolte al loro avvicinamento alle professioni sociali.
- i) attiva interventi di prevenzione universale e selettiva nell'ambito del consumo di alcol, con particolare attenzione alla zona del Centro storico della città;
- j) attiva progetti di prevenzione dei comportamenti antisociali, con particolare attenzione ai fenomeni del bullismo e vandalismo;
- k) realizza interventi e azioni di sostegno educativo in particolare nelle nuove zone di espansione della città, quali il polo socio-educativo di Firmian.

7. La promozione della famiglia nelle sue diverse espressioni

L'Azienda Servizi Sociali di Bolzano realizza azioni e progetti a sostegno della famiglia con particolare riferimento alle trasformazioni socio-economiche in corso nella comunità cittadina.

L'Azienda Servizi Sociali:

- a) realizza le azioni a completamento del sistema integrato dei servizi alla prima infanzia (nuovo sistema di finanziamento prov.le, Tagesmutter, ecc.);
- b) organizzare gli orari, la disponibilità delle strutture per la prima infanzia, con attenzione alle politiche di genere.
- c) incentiva le strutture di assistenza ai ragazzi e ai giovani al fine della prevenzione e del sostegno nelle situazioni a rischio e/o in presenza di famiglie disgregate.
- d) supporta le famiglie di origine straniera nell'educazione dei figli, con particolare riferimento agli usi e costumi locali;
- e) supporta le famiglie autoctone nella gestione dei rapporti genitori/figli, con particolare riferimento alle relazioni sociali con i coetanei di origine straniera;
- f) realizza un supporto ai genitori separati;
- g) realizza un'attenta valutazione delle esigenze legate ai problemi dei singoli (famiglie monopersonali).

8. Il superamento dell'emarginazione sociale grave e la promozione dell'integrazione

L'Azienda Servizi Sociali di Bolzano realizza:

- a) il monitoraggio degli insediamenti Villaggio Sinti e Villaggio Rom e l'accompagnamento delle famiglie nel processo di inserimento nel tessuto sociale dei quartieri;
- b) collabora attivamente all'attivazione delle micro-aree.

9. Cittadini immigrati: un'opportunità d'incontro, confronto e crescita della città

- Promuovere il coinvolgimento degli immigrati stessi nei servizi a loro rivolti, ovviando a problemi di comprensione, linguistici e comportamentali. Formare o favorire la presenza e visibilità di casi di immigrazione integrata, ma non assimilata, che possa socializzare la figura dello straniero con il progressivo reale cambiamento della città in atto.
- Realizzare centri di ascolto per i cittadini immigrati (uomini, donne, giovani, minori) con operatori misti, immigrati e autoctoni, in modo da favorire sia il contatto e la conoscenza del territorio, che la comprensione in caso di scarsa conoscenza della lingua, di difficoltà relazionale dovuta alla propria cultura.

L'Azienda Servizi Sociali realizza azioni di sostegno alle famiglie di origine straniera, con particolare riferimento alla comprensione e alla gestione delle relazioni dei loro figli con i coetanei autoctoni.

10. Verso una società civile solidale, attenta alle diversità , alle iniziative dal basso e alla valorizzazione del volontariato

- Promuovere e valorizzare il ruolo del volontariato, sia come percorso formativo per i giovani, che come impegno sociale che responsabilizza il cittadino a prescindere dal compenso economico.
- Nelle disabilità, personalizzare e valutare le possibilità di miglioramento o crescita dei singoli individui, superando la logica della struttura che tende a omologare le potenzialità. Valorizzazione delle potenzialità dei singoli, in modo da operare da stimolo .
- Nel disagio psichico, operare maggiormente sulla società civile e sulla cultura diffusa per arrivare ad una tendenza maggiormente inclusiva delle diverse gradazioni del disagio psichico e della sua gestione.

L'Azienda Servizi Sociali di Bolzano concorre attivamente alla promozione del ruolo del Volontariato attraverso al realizzazione di **progetti di servizio civile volontario** con particolare riferimento ai servizi per anziani e per le persone disabili.

11. Dalla qualità dei processi di produzione dei servizi sociali alla qualità dei risultati/esiti dei servizi sociali

L'Azienda Servizi Sociali ha promosso percorsi di certificazione dei processi che conducono alla produzione/erogazione dei servizi e delle prestazioni sociali ed è chiamata a spostare l'attenzione dalla valutazione qualità dei processi alla valutazione della qualità dei risultati/esiti i delle prestazioni e dei servizi erogati, alla misurazione dei risultati degli impatti prodotti, attraverso:

- a) un'analisi dei risultati ottenuti attraverso l'erogazione delle prestazioni di AES su un gruppo campione di utenti;
- b) un'analisi dei risultati ottenuti attraverso l'inserimento di minori in strutture socio-pedagogiche su un gruppo campione di utenti.

12. Organizzazione

L'Azienda Servizi Sociali di Bolzano è chiamata a proseguire la riflessione interna con l'obiettivo di adattare la propria struttura organizzativa al processo di crescita e sviluppo dei suoi servizi, derivante dalle nuove sfide e dalle nuove competenze poste dal sistema del welfare, anche alla luce di risorse che si vanno contraendo.

Nel percorso di riflessione interna richiesta all'Azienda Servizi Sociali devono essere tenute in debito rilievo i principi fondativi richiamati all'art. 2 dello Statuto Aziendale, avendo sempre al centro la *mission* sociale che l'ente strumentale del Comune è chiamato a interpretare sul territorio comunale, valorizzando al meglio le risorse umane e le professionalità sociali.

Il processo di riorganizzazione di ogni decisione ad esso connessa dovrà essere proposta con un'evidenza chiara degli eventuali costi conseguenti, nella consapevolezza di operare in una congiuntura economica sfavorevole e della necessità che l'ente locale operi con criteri di economicità.

13. Personale

L'Azienda Servizi Sociali di Bolzano prosegue nel percorso di monitoraggio delle proprie risorse umane attraverso un'analisi attenta del benessere organizzativo, con un metodo partecipato, l'utilizzo di strumenti validati e concentrando il focus sull'area Distretti sociali.

14. Comunicazione/Informazione

Proseguire nell'azione di miglioramento della comunicazione e di informazione anche nei confronti dei nuovi concittadini/nuove concittadine al fine di orientarli al meglio nell'individuazione dei servizi e delle prestazioni offerte da ASSB facilitandone l'accesso.

L'Azienda Servizi Sociali di Bolzano realizza sinergie con l'Ufficio stampa del Comune.

LINEE GUIDA AZIENDALI 2012

Per l'anno 2012 si ritiene di indicare ai dirigenti le seguenti azioni di priorità che devono essere inserite nella programmazione dei rispettivi servizi.

a) CONTENIMENTO DELLA SPESA

Si deve fare ogni sforzo per contenere la spesa corrente di ASSB e si danno le seguenti indicazioni:

1. aumentare la produttività nei servizi e nelle prestazioni
2. individuare sinergie con altri uffici per effettuare risparmi su spesa corrente
3. raggiungere l'obiettivo del mantenimento delle risorse sul consuntivo 2010 (tranne per gli aumenti contrattuali e l'AES)
4. mantenere i tagli sulle spesa di formazione e consulenze esterne previsti per il 2011 (20% rispetto al consuntivo 2009)
5. approfondire le voci di entrate per migliorare la previsione

b) PROGETTAZIONE SOCIALE

Dal piano sociale e dal bilancio sociale emergono delle indicazioni rispetto alle priorità che si possono concretizzare con:

1. finire i piani di intervento aziendali
2. avviare ulteriori iniziative sulla prevenzione, sviluppo di comunità e di supporto al vivere autonomo
3. Aumentare i posti temporanei di accoglienza
4. definire una strategia per la gestione dei casi complessi
5. costruire un "sistema di gestione" degli inserimenti lavorativi

c) COMUNICAZIONE/PARTECIPAZIONE/FORMAZIONE

Questi elementi costituenti la gestione di un'organizzazione sono messi insieme per la loro trasversalità e interrelazione.

1. sviluppare un nuovo piano della comunicazione
2. avviare la newsletter per i dipendenti
3. individuare e strutturare un piano partecipativo agli eventi interni/esterni

4. inviare i principali documenti elaborati da ASSB a tutti i dipendenti interessati e chiedere un feedback
5. definire un piano di formazione in ogni settore aziendale
6. realizzare eventi pubblici di rilevanza tecnica/metodologica oltre che informativa

d) GESTIONE PATRIMONIALE

1. realizzare un piano degli investimenti triennale che tenga in considerazione anche le possibili emergenze
2. Fare un piano triennale di cambio parco macchine, per smantellare gli Euro 0, 1,2
3. Fare un piano triennale di investimento per materiale informatico

e) INNOVAZIONE/ORGANIZZAZIONE

1. fare un piano triennale di sviluppo del CED,
2. Individuare negli uffici progetti di semplificazione di prassi documentale anche attraverso progetti informatici
3. Individuare progetti Europei per *mainstreaming* e sviluppo su settore di controllo, oltre che di buone pratiche (sociali e amministrative)
4. Avviare proposte di modifiche organizzative che vadano nella direzione di poter gestire i nuovi carichi di lavoro.



Macro-obiettivi, obiettivi operativi e attività per area



ASSB·BSB

Azienda Servizi Sociali di Bolzano
Betrieb für Sozialdienste Bozen

AREA: PRIMA INFANZIA E FAMIGLIA

MACRO OBIETTIVO	OBIETTIVI OPERATIVI AZIENDALI
<p>- 1 -</p> <p>Potenziamento e sviluppo dei servizi alla prima infanzia e tutela dei minori in fascia d'età 0 – 36 mesi a garanzia del loro sviluppo evolutivo e sostegno del ruolo genitoriale.</p>	<p>1) Introdurre l'"overbooking" (art. 22/bis della L.P. 26/74) nelle assegnazioni di posti in asili nido pubblici (2012)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Incontro con OOSS - Introduzione graduale dell'overbooking <p>2) Avviare la gestione del servizio di microstruttura tramite gara d'appalto (2012)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Predisposizione materiale informatico e cartaceo per consentire agli enti aggiudicatari di assegnare i posti bambino in base punteggi ammissioni approvati dalla Giunta Comunale - Espletamento della commissione di gara per l'aggiudicazione del servizio di microstruttura - Aggiudicazione gara - Comunicato stampa ai mass media per informare la cittadinanza circa gli eventuali cambiamenti delle microstrutture convenzionate - Riunione coordinamento fra ufficio servizi alla famiglia ed enti aggiudicatari in funzione avvio omogeneo del servizio - Avvio servizio da lunedì 3 settembre 2012 <p>3) Aumentare l'offerta di posti in asilo nido attraverso l'apertura di due nuovi servizi nei quartieri Casanova e Firmian (2012)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Effettuazione/partecipazione a gare per acquisto container, arredi, materiale per la gestione, affidamento servizi di pulizia e guardaroba - Messa a regime da un punto di vista tecnico-strutturale e amministrativo - Assunzione personale educativo - Ammissione bambini <p>4) Attuare interventi di supporto a favore delle famiglie della città di Bolzano attraverso la realizzazione di un Centro famiglia (2012-2014)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Elaborazione di un progetto per l'istituzione di un Centro famiglia - Realizzazione di interventi a sostegno delle famiglie autoctone nella gestione dei rapporti genitori-figli con il sostegno dei consultori e delle famiglie con bambini non vedenti mediante la collaborazione con il Blindenzentrum BZ - Realizzare un programma di sostegno preventivo precoce a sostegno delle famiglie con background migratorio attraverso attività basate sul gioco ed esercizi di apprendimento (Opstapje) - Presentazione del progetto all'Assessorato competente, approvazione del medesimo e delle necessarie risorse finanziarie - Selezione di un referente del Centro famiglia

5) Attuare un progetto sperimentale di ambientamento linguistico negli asili nido (2012)

- Organizzazione ed effettuazione della formazione al personale educativo
- Sperimentazione del progetto di ambientamento linguistico in alcune sezioni di asilo nido

INDICATORI GENERALI

- popolazione residente in fascia d'età 0 - 36 mesi
- tasso di natalità
- suddivisione territoriale popolazione 0 - 36 mesi
- quota popolazione straniera 0 - 36 mesi
- tipologia famiglie (monogenitoriali, coppie con n. figli, ecc.)

INDICATORI DI SERVIZIO

- n. posti disponibili
- livello di copertura strutture nidi e micro
- indice di saturazione teorica
- indice di domanda insoddisfatta
- composizione familiare utenti asili nido
- tasso di abbandono; numero di ingressi in corso d'anno
- n. iniziative di supporto alle famiglie organizzate da ASSB
- n. iniziative di supporto / consulenza alle famiglie organizzate dai consultori familiari (gruppi auto-aiuto, campagne informative per genitori)

AREA: MINORI

MACRO OBIETTIVO

OBIETTIVI OPERATIVI AZIENDALI

- 2 -

Potenziamento e sviluppo dei servizi sociali di ASSB a favore di minori per fasce di età, per contribuire alla prevenzione e riduzione del disagio minorile.

6) Attivare azioni e strategie per monitorare l'inserimento di minori in servizi residenziali e diurni (2012)

- Raccolta dati presso i distretti e strutture per i minori
- Analisi e valutazione dei dati e del fabbisogno
- Valutazione dei risultati

7) Realizzare attività e progetti di prevenzione e sostegno educativo a favore dei minori della città di Bolzano (2012-2013)

- Attuazione di interventi di prevenzione a livello sovradistrettuale a favore degli adolescenti: progetto Backstreet, mostra interattiva "Litigi, conflitti.." e attuazione di interventi volti a contenere il fenomeno del drop out nelle scuole medie cittadine
- Realizzare interventi ed azioni di sostegno educativo a favore dei minori della nuova zona d'espansione Firmian attraverso la struttura socio-educativa "Polo Ovest"
- Realizzare un'attività di sensibilizzazione rivolta agli adolescenti e genitori in relazione alla prevenzione delle nuove forme di dipendenza
- Rilevazione dei progetti rivolti ai giovani al fine della prevenzione e al loro sostegno sociopedagogico nelle situazioni a rischio e/o alla presenza di famiglie disgregate
- Rilevazione degli interessi formativi dei giovani di origine straniera (seconda generazione) attraverso la somministrazione di un questionario

INDICATORI GENERALI

- popolazione minorile residente per genere e fascia d'età
- quota popolazione minorile straniera
- suddivisione territoriale popolazione minorile
- tasso di occupazione minorile

INDICATORI DI SERVIZIO

- indice di penetrazione: minori in carico / popolazione minorile
- indice di istituzionalizzazione: minori in struttura / minori in carico
- indice di affidamento: minori in affidamento / minori in carico
- indice di adozione: minori adottati / richieste di adozione
- n. minori affidati / minori in lista di attesa
- n. famiglie sensibili (famiglie disponibili all'affidamento familiare)
- n. associazioni coinvolte da ASSB in attività rivolte a minori
- n. casi segnalati dalle scuole
- n. provvedimenti del Tribunale per i Minorenni
- indice di ricambio: n. chiusura casi per motivo / minori in carico
- n. adolescenti coinvolti nelle azioni di prevenzione di ASSB

AREA: ADULTI

MACRO OBIETTIVO

OBIETTIVI OPERATIVI AZIENDALI

- 3 -

Potenziamento e sviluppo verso l'integrazione dei servizi sociali di ASSB a favore di adulti per contribuire all'esercizio di una piena cittadinanza.

8) Ottimizzare il modello organizzativo aziendale sul tema dell'inserimento lavorativo al fine di sostenere persone di varie realtà sociali (2012-2014)

- Ripensare il servizio Help for Job/SAPL in base all'introduzione dei Liveas e potenziare gli strumenti di inserimento lavorativo anche attraverso lo strumento del lavoro socialmente utile
- Realizzare un'analisi dei risultati ottenuti attraverso l'erogazione della prestazione del Reddito Minimo di Inserimento (RMI) su un gruppo campione di utenti in raccordo con il progetto provinciale

9) Coordinare due dei 5 gruppi di lavoro della rete cittadina antiviolenza (2012)

- Monitoraggio di buone prassi esistenti
- Analisi di diagramma di flusso, casi
- Promuovere conoscenza sul tema della violenza assistita

INDICATORI GENERALI

- popolazione residente per genere, fasce d'età, ecc..
- suddivisione territoriale popolazione
- quota popolazione straniera
- Tasso di occupazione / disoccupazione
- composizione famiglie
- frequenza scolastica / iscritti
- Delitti denunciati dalla Forze dell'Ordine alle autorità giudiziarie per tipologia in Provincia di Bolzano

INDICATORI DI SERVIZIO

- indice di penetrazione adulti in carico / popolazione adulta
- indice di ricambio degli adulti seguiti dal servizio socio-pedagogico
- progetti conclusi per motivazione (HfJ) / progetti aperti
- assunzioni tramite HfJ degli utenti seguiti dal servizio
- inserimenti lavorativi di persone svantaggiate e monte ore annue presso servizi in convenzione con ASSB
- n. donne inserite nelle strutture protette che terminano il percorso di recupero / totale donne in struttura
- n. azioni di sensibilizzazione contro la violenza sulle donne
- n. adulti affetti da dipendenza seguiti da ASSB (motivo prevalente della presa in carico)
- n. decessi tra gli utenti di bassa soglia

AREA: ANZIANI

MACRO OBIETTIVO

OBIETTIVI OPERATIVI AZIENDALI

- 4 -

Potenziamento e sviluppo dei servizi sociali di ASSB a favore di persone anziane e dei loro care giver (prestatori di cura) per contribuire alla loro tutela e al loro benessere psicofisico nell'ambito del lavoro cura.

10) Ripensare il sistema comunicativo-informatico utilizzato delle associazioni (Rete Anziani), nonché del sistema informativo tra la rete e l'ASSB (2012)

- Analizzare insieme alle associazioni aderenti alla rete anziani il tema del sistema di comunicazione fra le stesse e fra la rete e l'emergenza anziani
- Analizzare il fabbisogno informativo di ASSB in merito alle prestazioni di volontariato erogate dalle singole associazioni

11) Progettazione di una mensa presso il quartiere Europa-Novacella e di una mensa di più agevole raggiungimento presso il quartiere Gries-San Quirino (2012-2014)

- Individuazione di un gruppo campione di possibili fruitori del servizio mensa, previa somministrazione presso il solo quartiere di Gries-San Quirino di un questionario ad un campione significativo di popolazione anziana
- Realizzazione dello studio di fattibilità
- Approvazione dei due progetti da parte del Comune
- Richiesta di finanziamento alla provincia autonoma di Bolzano subordinata all'approvazione del progetto da parte del comune entro i termini dell'azione 3

12) Costruire un sistema di monitoraggio dell'andamento dell'assistenza domiciliare erogata agli utenti della città di Bolzano, attraverso la definizione e la rilevazione di un set di variabili quantitative, qualitative ed economiche (2011-2013)

- Definizione di un set di controlli amministrativi al fine di garantire, la correttezza della fatturazione all'utenza e la correttezza degli importi pagati da ASSB al gestore convenzionato (AGAPE-ASSIST) a fronte delle prestazioni erogate
- Creazione di un sistema di monitoraggio della qualità erogata sia dal servizio pubblico (ASSB) sia dal gestore convenzionato (AGAPE-ASSIST) con la somministrazione di un questionario anonimo unificato e con controlli ad hoc
- Organizzazione di una banca dati
- Analisi dell'utenza del servizio di assistenza domiciliare per fascia d'età e per tipologia di problematica

13) Contribuire al miglioramento della continuità tra strutture e territorio attraverso la realizzazione di un progetto educativo (2012)

- Progettazione
- Scelta degli educatori
- Realizzazione delle attività programmate per il secondo semestre 2012

4 -

Potenziamento e sviluppo dei servizi sociali di ASSB a favore di persone anziane e dei loro care giver (prestatori di cura) per contribuire alla loro tutela e al loro benessere psicofisico nell'ambito del lavoro cura.

14) Sostenere i care giver domiciliari ampliando il servizio di ammissioni temporanee offerto dalle nostre strutture (2012)

- Realizzazione di uno studio di fattibilità per verificare se e quale struttura è la più idonea ad offrire questo servizio
- Realizzazione del progetto operativo
- Realizzazione delle azioni previste dal progetto

15) Contribuire a migliorare la qualità della vita delle persone anziane della città di Bolzano attraverso un'opera di sensibilizzazione relativa ai benefici dell'invecchiare in modo attivo (2012)

- Definizione del programma di attività
- Realizzazione di almeno 3 iniziative pubbliche

16) Sperimentare un servizio di monitoraggio ed assistenza a distanza per le persone in situazione di fragilità nei quartieri della città di Bolzano attraverso l'utilizzo delle nuove tecnologie (2011-2012)

- Valutazione degli esiti della sperimentazione
- Pianificazione di eventuali azioni future

INDICATORI GENERALI

- popolazione residente per genere e fasce d'età
- suddivisione territoriale popolazione
- popolazione per composizione familiare
- tasso di vecchiaia

INDICATORI DI SERVIZIO

- livello di saturazione delle strutture residenziali e dei Centri Assistenza Diurna
- indici di penetrazione (strutture residenziali, Centri Assistenza Diurna, Servizio assistenza domiciliare)
- utenti per tipologia / tot. utenti
- n. utenti anziani per livello di autosufficienza (CdR, CAD, SAD)
- indici di qualità del servizio (piaghe da decubito, eventi sentinella, ricoveri ospedalieri, indice di mortalità)
- n. posti e livello di copertura ammissioni temporanee
- n. ammissioni in emergenza
- n. contatti di supporto psicologico per parenti degli anziani in struttura
- liste di attesa dei servizi di tregua (CAD)
- n. ore prestazioni assistenza domiciliare / totale personale
- n. assistenze domiciliari effettuate con due operatori / n. totale assistenze

AREA: HANDICAP E DISAGIO PSICHICO

MACRO OBIETTIVO	OBIETTIVI OPERATIVI AZIENDALI
<p style="text-align: center;">- 5 -</p> <p>Potenziamento e sviluppo dei servizi sociali di ASSB a favore di persone disabili per contribuire a dare loro una vita dignitosa, con particolare attenzione agli utenti disabili che stanno diventando anziani.</p>	<p>17) Ampliare i servizi residenziali e diurni per persone disabili (2012-2014)</p> <ul style="list-style-type: none">- Individuare una struttura in cui trasferire gli utenti che non trovano posto presso l'edificio di Via Fago- Collaborare con l'Ufficio Appalti alla stesura del progetto ristrutturazione dello stabile di Viale Europa- Ampliamento del servizio di accompagnamento socio-pedagogico-abitativo da destinare ad utenti disabili già inseriti o da inserire prossimamente in alloggi ad alta autonomia <p>18) Costituire un nuovo gruppo occupazionale per giovani disabili (2012)</p> <ul style="list-style-type: none">- Individuazione del/i locale/i idonei allo svolgimento dell'attività- Individuare gli utenti giovani che andranno a costituire il gruppo occupazionale- Costituzione di un gruppo di lavoro composto da un educatore, da un assistente handicap, da rappresentanti dei genitori, dei servizi invianti (neuropsichiatria e servizio psicologico) e della scuola <p>19) Migliorare l'accompagnamento all'inserimento e la riabilitazione lavorativa di persone con handicap, mediante l'elaborazione di approcci e moduli di formazione/qualificazione per operatori sociali del settore handicap (prog.UE Leonardo) (2011-2012)</p> <ul style="list-style-type: none">- Partecipazione a workshop- Predisposizione in back-office della documentazione necessaria alla partecipazione a workshop- Predisposizione di documenti relativi agli esiti dei workshop- Organizzazione e partecipazione attiva al convegno finale del progetto

INDICATORI GENERALI

- popolazione residente per genere, fasce d'età ecc.
- suddivisione territoriale popolazione

INDICATORI DI SERVIZIO

- livello di copertura strutture e laboratori
- utenti per tipologie di handicap
- indice di autosufficienza
- indice di ricambio per strutture e per servizi diurni
- utenti per età
- composizione ed età della rete familiare utenti
- n. servizi di tregua
- flessibilità dei servizi di tregua
- liste di attesa dei servizi residenziali e di tregua
- n. servizi attivati nel corso dell'anno
- n. utenti dichiarati idonei all'inserimento lavorativo

AREA: INCLUSIONE SOCIALE

MACRO OBIETTIVO

OBIETTIVI OPERATIVI AZIENDALI

- 6 -
Potenziamento e sviluppo dei servizi sociali di ASSB a favore di persone in stato di emarginazione sociale per contribuire al contenimento del disagio.

- 20) Sviluppare azioni tese a favorire il superamento dell'emarginazione sociale di famiglie Rom e Sinti prossime all'uscita dai rispettivi villaggi promuovendone l'integrazione nel tessuto cittadino (2011-2012)**
- Depotenziamento e smantellamento progressivo del Villaggio Rom attraverso singoli progetti mirati e condivisi, che responsabilizzino le famiglie coinvolte e che ne favoriscano un graduale inserimento sul territorio
 - Sostegno al Comune per una nuova definizione della finalità dell'area "Spaghetтата" ed elaborazione di un percorso di reinserimento nel tessuto cittadino delle famiglie Sinte che si rivolgono al Servizio di Integrazione Sociale
- 21) Integrare le nuove forme di disagio nella progettualità del Servizio di Integrazione Sociale (2012)**
- Ripensamento dei servizi di accoglienza e di promozione sociale per persone senza dimora all'interno della struttura Conte Forni attraverso una maggiore offerta
 - Realizzazione di un'analisi degli accessi ai servizi e alle prestazioni sociali da parte di cittadini non residenti sul territorio della città
 - Partecipazione attiva con altri enti e gruppi di interesse - sotto la direzione della Prov. Aut. di BZ - all'elaborazione di un documento riguardante le persone in stato di detenzione (con part. riferimento al reinserimento socio-lavorativo a fine pena)

INDICATORI GENERALI

- popolazione residente per genere, fasce d'età ecc.
- suddivisione territoriale popolazione
- quota popolazione straniera
- popolazione per tipologia
- popolazione per composizione familiare
- tasso di occupazione / disoccupazione
- n. persone senza fissa dimora in dimore precarie e occasionali (es. sotto i ponti)

INDICATORI DI SERVIZIO

- indici di assistenza per tipologia
- indici di penetrazione per tipologia
- livello di copertura delle strutture
- livello di soddisfazione del cliente delle strutture (dove presente)
- casi chiusi per motivazione / sul totale dei casi seguiti
- n. utenti passati a servizi di secondo livello
- n. casi conclusi definitivamente
- tasso di turnover nelle strutture di accoglienza
- n. decessi tra utenti dei servizi di integrazione sociale

AREA: SVILUPPO DEL TERRITORIO

MACRO OBIETTIVO	OBIETTIVI OPERATIVI AZIENDALI
<p>- 7 -</p> <p>Promozione e sostegno di interventi sulla comunità che favoriscano lo sviluppo di una comunità informata, consapevole, competente e responsabile che, gradualmente, diventa capace di mettere in rete le proprie responsabilità, competenze e risorse al fine di generare solidarietà autosostenibile.</p>	<p>22) Attivare azioni di sviluppo e sostegno della rete di prossimità e vicinato per persone anziane in situazione di fragilità del Distretto E/N, attraverso l'avvio di un progetto di sviluppo di comunità nel quartiere (2012-2014)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Aggiornamento dell'elenco degli attori (privati ed associazioni) che operano nell'ambito dell'assistenza alle persone anziane del quartiere E.N.. - Realizzazione delle azioni previste nel progetto relativo allo sviluppo di comunità <p>23) Ampliare l'esperienza di sviluppo di comunità focalizzando l'attenzione sulla zona di S.Giacomo (2012-2013)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mappatura delle risorse presenti sul territorio di S. Giacomo - Stesura di uno studio di fattibilità per la zona di San Giacomo - Prosecuzione dell'esperienza di sviluppo di comunità nella zona di Parco Mignone <p>24) Realizzare un progetto di prevenzione rispetto alle problematiche del consumo di alcolici nel centro cittadino (2011-2012)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Costituzione di un gruppo di lavoro per il monitoraggio degli interventi di prevenzione a favore della lotta al consumo eccessivo di alcol in città - Avvio di una convenzione con un'associazione del terzo settore <p>25) Realizzare un servizio informativo di Infopoint nella nuova zona di Casanova (2012)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Elaborazione di un progetto per la realizzazione di un servizio informativo a Casanova - Messa a disposizione di un locale adeguatamente arredato e dotato dei necessari dispositivi tecnici e di sicurezza da parte del Comune - Approvazione del progetto ed individuazione delle risorse necessarie da parte del Comune - Apertura del servizio informativo alla cittadinanza

INDICATORI GENERALI

- popolazione per genere, età e per quartiere
- quota popolazione straniera
- n. associazioni, parrocchie, gruppi di volontariato e risorse del territorio in genere presenti sul territorio

INDICATORI DI SERVIZIO

- indice di partecipazione: n. di associazioni o di enti che collaborano con ASSB / associazioni ed enti presenti sul territorio
- valutazione della collaborazione con i protagonisti del settore sociale da parte di ASSB
- convenzioni o protocolli di intesa stipulate / enti o associazioni che collaborano con ASSB
- livello di coinvolgimento della popolazione e /o avvicinamento alle politiche sociali
- n. di iniziative autogestite dalle realtà territoriali a seguito degli interventi realizzati (livello di sussidiarietà)

AREA: ORGANIZZAZIONE E SVILUPPO

MACRO OBIETTIVO	OBIETTIVI OPERATIVI AZIENDALI
<p align="center">- 8 -</p> <p>Potenziamento e sviluppo dei servizi secondi principi di efficienza, efficacia, economicità, gestione dei rischi e responsabilità sociale.</p>	<p>26) Riorganizzare la sede centrale in un'ottica di maggior supporto ai servizi sociali aziendali (2012-2013)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Raccolta informazioni e analisi attuale attività degli uffici e relative criticità - Audizione delle aspettative dei dirigenti dei servizi sociali in ordine a possibili modelli organizzativi - Incontro con i dipendenti della sede - Scelta del modello organizzativo da parte dell'assessore tra quelli presentati da ASSB - Redazione del nuovo regolamento organizzativo - Presentazione del modello organizzativo prescelto a tutto il personale della sede e ai dirigenti dei servizi sociali - Adeguamento delle procedure operative e risoluzione di eventuali problemi organizzativi - Consegna previo parere del tavolo centrale del nuovo regolamento organizzativo al Comune per approvazione della Giunta e contestuale presentazione del modello scelto dall'assessore ai sindacati <p>27) Promuovere e valorizzare il Servizio Civile Volontario all'interno dell'ASSB per un'Azienda civile, solidale e attenta alle diversità (2012)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Redazione di un progetto di servizio civile nazionale, che permetta ai giovani di candidarsi come volontari per svolgere un anno di servizio volontario all'interno dei servizi gestiti da ASSB, come le 4 case di riposo - Redazione di una convenzione con un'associazione che faccia da tramite per permettere a ragazzi provenienti dal resto d'Europa di candidarsi come volontari - Individuazione di azioni di sensibilizzazione e informazione nei confronti dei giovani tra i 18 e 29 anni - Selezione dei candidati - Stipula dei contratti di servizio volontario, accoglienza dei ragazzi, monitoraggio e supervisione del servizio svolto, consulenza ai tutor, coordinamento della formazione dei ragazzi <p>28) Elaborare un sistema di individuazione dei fornitori ai sensi dell'articolo 125 del codice appalti (2012)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Analisi della normativa e analisi delle attuali procedure aziendali (modalità scelta del contraente e accertamenti requisiti) e individuazione delle esigenze aziendali - Definizione delle procedure di iscrizione e cancellazione dall'elenco dei fornitori e delle competenze tra i diversi uffici dell'ASSB - Svolgimento procedura pubblica per individuazione imprese da inserire nell'albo

**- 8 -
Potenziamento e sviluppo
dei servizi secondi principi
di efficienza, efficacia,
economicità, gestione dei
rischi e responsabilità
sociale.**

29) Migliorare la procedura relativa alla richiesta di finanziamenti per interventi edili tramite il coinvolgimento dei tecnici al fine di valutare l'effettivo bisogno dell'intervento, l'entità strutturale ed economica (2012)

- Valutazione di attività per migliorare le sinergie tra i tecnici e le varie strutture, considerando le possibili variabili (esigenze struttura, lavori edili di manutenzione straordinaria, lavori di abbellimento, lavori di risanamento, ecc.)
- Realizzazione di un modello che indichi i processi definiti nella prima fase, con indicazioni delle relative tempistiche

30) Definire un piano di manutenzione programmata per le strutture ASSB al fine di mantenere al meglio le strutture nel rispetto delle norme vigenti (2012)

- Predisposizione di una lista di interventi di manutenzione necessari per adempiere alle normative vigenti e per mantenere al meglio lo stato attuale della struttura
- Definizione tempistica degli interventi individuati e predisposizione di una tabella che elenchi attività e modalità e tempistica di intervento

31) Riorganizzare il sistema informativo per dare maggiore efficacia alla programmazione, valutazione e rendicontazione sociale, nonché al controllo (2010-2012)

- Identificazione degli obiettivi strategici e delle aree tematiche da considerare quale base di partenza per la costruzione di una BSC
- Definizione - assieme ai singoli direttori referenti per le tematiche toccate dalla BSC - di indicatori fra loro connessi e ricollegabili agli obiettivi strategici delle Direzione Generale
- Definizione degli standard rispetto agli indicatori definiti insieme ai responsabili di tema
- Connettere le banche dati esistenti e costruzione di ulteriori banche dati per il monitoraggio e la misurazione degli indicatori definiti in sede di costruzione della BSC

32) Elaborare uno studio di fattibilità tecnico-professionale per applicare il Segretariato di servizio sociale a tutti i nuovi accessi di utenti al servizio distrettuale (2012)

- Formazione di un gruppo di lavoro composto da tecnici ed esperti
- Analisi dell'attuale funzionamento del Segretariato di servizio sociale
- Elaborazione dello studio tecnico per estendere il sistema in vigore a tutti i nuovi accessi

33) Elaborare proposte migliorative dell'assetto organizzativo del distretto sociale della città di Bolzano e della qualità dei servizi per rispondere in modo più efficace ed efficienti ai bisogni dei cittadini (2012)

- Formazione di un gruppo di lavoro composto da tecnici ed esperti
- Studio dell'attuale sistema organizzativo
- Elaborazione di proposte organizzative da sottoporre al direttore generale e successivo inoltro all'assessore

INDICATORI DI SERVIZIO

- Nr. nuovi servizi attivi
- Nr. servizi certificati
- Nr. complessivo utenti seguiti dai singoli servizi
- Livello di efficacia nel conseguimento degli obiettivi sociali
- Livello di efficienza nel conseguimento degli obiettivi sociali
- Costo annuo dei servizi – prestazioni/utenti
- Trend livelli di soddisfazione degli utenti

AREA: SOSTENIBILITA' E FINANZA

MACRO OBIETTIVO	OBIETTIVI OPERATIVI AZIENDALI
<p align="center">- 9 - Garanzia di una gestione sostenibile delle risorse economiche e finanziarie secondo principi di efficacia ed efficienza.</p>	<p>34) Elaborare una procedura operativa e una procedura gestionale per il settore del recupero dei crediti aziendali - Revisione del regolamento e della modulistica aziendali per il recupero dei crediti di ASSB (2012)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Elaborazione di una procedura gestionale e di una procedura operativa per il settore del recupero dei crediti aziendali - Studio di fattibilità per valutare la concentrazione di tutta l'attività di recupero crediti aziendali presso l'Ufficio Legale a seguito dell'invio di un solo sollecito di pagamento da parte dei servizi - Aggiornare la modulistica di settore ed il regolamento di recupero dei crediti aziendali pubblicati in Aziendanet - Formazione/Informazione del personale aziendale addetto alla gestione del recupero dei crediti aziendali <p>35) Ristrutturare gli edifici di viale Druso 323/a e viale Europa 138, nonché realizzare un piano di risanamento energetico delle strutture ASSB finalizzato alla riduzione dei costi di riscaldamento (2012-2015)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Riunioni di coordinamento con responsabili, operatori, dirigenti da inizio a fine progettazione - Progettazione definitiva delle strutture di viale Druso 323/a e viale Europa 138 - Identificazione delle strutture ASSB, che necessitano un intervento di risanamento energetico <p>36) Ottimizzare la gestione economica attraverso un costante monitoraggio delle entrate (2012-2014)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Incontro di start up tra ufficio finanze e CED per chiarire obiettivo e decidere quali referenti nei servizi coinvolgere - Coinvolgimento dei referenti del ciclo attivo individuati, in una riunione di presentazione del progetto e definizione ruoli e livello di partecipazione - Analisi del processo del ciclo attivo e trasposizione del processo in procedura ISO <p>37) Riorganizzare parzialmente il Servizio Asili Nido (2011-2012)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Svolgimento di ricerche, analisi, proiezioni funzionali ai lavori del gruppo di lavoro ed all'elaborazione del documento finale - Prosecuzione incontri gruppo di lavoro sulla riorganizzazione (1° incontro fine 2011) - Elaborazione di un documento da sottoporre alla direzione ASSB ed alle OOSS

INDICATORI DI SERVIZIO (dati disponibili a chiusura esercizio finanziario)

- incidenza del costo del fattore personale sul costo complessivo
- percentuale di ricorso allo straordinario / ore lavorative
- riduzione / incremento dei costi a consuntivo / offerta servizi
- grado di realizzazione dei crediti
- interessi attivi su giacenze di cassa / anno
- % entrate da utenti/totale entrate
- % entrate da finanziamenti diversi (sponsor, FSE, ecc) / totale entrate

AREA: RISORSE UMANE

MACRO OBIETTIVO

OBIETTIVI OPERATIVI AZIENDALI

- 10 -

Adozione di un sistema di gestione delle risorse umane che tenga conto sia delle esigenze dei servizi che del benessere del personale.

38) Ottimizzare il processo di selezione del personale (2012)

- Partecipazione della dirigente dell'Ufficio Personale a corso di formazione sulle modalità di selezione del personale
- Stesura strumento/guida da mettere a disposizione degli uffici sulle modalità di conduzione di un colloquio selettivo in modo da uniformare le modalità di recruiting tra tutti gli uffici aziendali e migliorare il processo di selezione (2012)

39) Verificare la sostenibilità aziendale delle problematiche connesse al ricollocamento di personale divenuto parzialmente o totalmente inidoneo al lavoro nell'ambito di un contesto di ristrettezze economiche e di richieste di riduzione di personale amministrativo (2012)

- Analisi della situazione attuale e dell'ultimo quinquennio relativamente al ricollocamento di personale
- Confronto con altre realtà simili relativamente al ricollocamento di personale e al problema delle inidoneità
- Verifica necessità di aggiornamento del regolamento in materia di inidoneità del personale
- Confronto con medico competente e dirigenti sul tema inidoneità e ricollocamenti di personale
- Definizione di procedure per il ricollocamento e la dispensa dal servizio

INDICATORI DI SERVIZIO

- n. personale per genere, età, stato di provenienza, rapporto di lavoro
- dotazione personale dipendente / anno
- assenze del personale / giornate lavorative
- formazione del personale / ore lavorate
- livello di soddisfazione del cliente interno / livello atteso
- n. concorsi pubblici banditi / anno
- tasso di turn over del personale / posti in pianta organica
- n. tentativi di conciliazione / n. dipendenti

AREA: COMUNICAZIONE

MACRO OBIETTIVO

OBIETTIVI OPERATIVI AZIENDALI

**- 11 -
Garanzia di un'informazione
trasparente ed esauriente
sull'operato di ASSB e dei
suoi servizi.**

40) Ottimizzare/adottare strumenti e canali di comunicazione in funzione della presenza dei nuovi concittadini stranieri (2012)

- Arricchimento del sito aziendale con documenti scaricabili in lingua araba ed eventualmente pakistana (da valutare)
- Realizzazione di articoli su quindicinali mirati a trasmettere in modo semplice ed efficace importanti informazioni sui servizi sociali offerti da Bolzano al cittadino straniero e non
- Predisposizione di flyer informativi sui servizi sociali offerti in lingua straniera e loro distribuzione in punti nevralgici della Città (centri civici, distretti sociali e sanitari, farmacie comunali, supermercati, scuole)

INDICATORI DI SERVIZIO

- n. incontri e manifestazioni / anno
- n. eventi di informazione e sensibilizzazione / anno
- n. e tiratura pubblicazioni / anno
- n. operazioni pubblicitarie / anno
- n. conferenze e comunicati stampa / anno
- n. pagine e contatti internet / anno

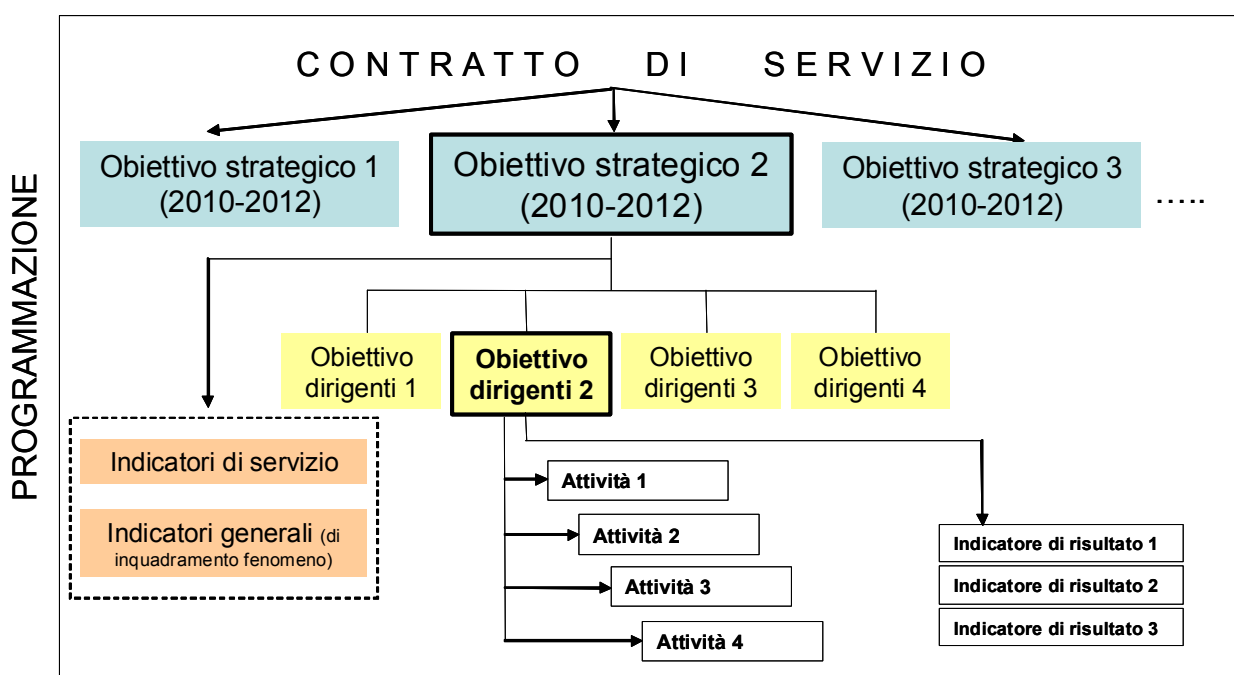
Il seguente grafico vuole riassumere sinteticamente il rapporto che al momento intercorre fra Comune e ASSB allo scopo di collocare il presente Contratto di Servizio 2012 all'interno del ciclo di pianificazione (Comune), programmazione (ASSB), gestione (ASSB) e controllo (Comune). Il Contratto di Servizio rappresenta lo strumento più importante di definizione delle attività e degli obiettivi di ASSB.



Le frecce rosse indicano le forme di controllo e reportistica che non sono contemplate nell'Accordo Quadro Comune-ASSB, ma che su richiesta dell'Assessorato sono state introdotte allo scopo di potenziare la funzione di guida dell'ASSB. **La revisione dell'Accordo Quadro è peraltro in discussione.**

Nel triennio 2010-2012 sono complessivamente 11 i macro-obiettivi strategici definiti dalla Direzione Generale dell'ASSB, che fungono da orientamento per i dirigenti nella definizione dei loro obiettivi operativi. Tali macro obiettivi sono pertanto stati riportati come terza annualità nel Contratto di Servizio 2012.

Come illustra il grafico sotto riportato, i macro-obiettivi strategici sono declinati in **obiettivi operativi**, necessari per il loro perseguimento. Essi possono essere annuali oppure avere una durata pluriennale. Ogni obiettivo operativo prevede per la sua realizzazione una serie di attività da compiere per arrivare, alla fine, al raggiungimento dell'esito atteso, misurato mediante indicatori corredati da standard, definiti al momento della programmazione dell'obiettivo operativo. **Ogni obiettivo operativo concorre per la sua parte, al raggiungimento del macro-obiettivo strategico.**



Le attività che verranno svolte allo scopo di perseguire gli obiettivi operativi e che sono contenute nel presente Contratto di Servizio, sono indicate con riferimento al solo anno 2012. Attraverso la loro realizzazione si raggiungerà l'esito atteso previsto a conclusione del periodo di realizzazione dell'obiettivo operativo.

Ogni anno l'Azienda renderà conto al Comune per quanto riguarda gli obiettivi contenuti nel Contratto di Servizio in due momenti: **entro la fine di gennaio** con riferimento all'intero anno precedente in termini di raggiungimento di risultati e di realizzazione attività ed **entro la fine di luglio** con riferimento all'attività del primo semestre dell'anno in corso.

Per verificare se un obiettivo operativo è stato attuato come da programma, si può:

- a) verificare se tutte le attività previste sono in corso o sono state portate a compimento;
- b) applicare indicatori di risultato.

Il report semestrale 2012 darà conto solo del grado di realizzazione delle attività programmate (a) per l'attuazione degli obiettivi operativi contenuti nel Contratto di Servizio 2012.

La rendicontazione annuale degli **obiettivi operativi** e di conseguenza indirettamente dei **macro-obiettivi** terrà, invece, conto:

- a) sia del grado di realizzazione delle attività previste per l'attuazione degli obiettivi operativi di durata annuale o pluriennale;
- b) sia della % di raggiungimento risultato

Il risultato ottenuto rispetto ai **macro-obiettivi** sarà misurato a conclusione della loro durata (2010-2012) mediante:

- a) l'analisi delle percentuali di **realizzazione** di tutte le **attività** previste da **ciascun obiettivo operativo del triennio e l'analisi del raggiungimento medio di tutti gli obiettivi previsti durante il periodo di validità del macro obiettivo**
- b) il monitoraggio degli **indicatori generali e di servizio (trend triennale)**

Infatti, ad ogni macro-obiettivo sono stati abbinati indicatori generali e di servizio che verranno monitorati per tutta la durata del macro-obiettivo. Sarà quindi anche la comparazione di tali indicatori negli anni a dimostrare l'efficacia dell'azione aziendale.

The background of the page is a vibrant orange color. It features several stylized, overlapping hands in various shades of orange and white. These hands are arranged in a way that they appear to be holding or supporting a large, central orange circle. The hands are depicted with simple, rounded fingers and palms, creating a sense of unity and care. The overall composition is dynamic and visually appealing, with the hands and the central circle being the primary focus.


Budget 2012



ASSB·BSB

Azienda Servizi Sociali di Bolzano
Betrieb für Sozialdienste Bozen

aree a costo pieno

 ASSB-BSB Azienda Servizi Sociali di Bolzano Betrieb für Sozialdienste Bozen	COSTI*	%	FONTI DI FINANZIAMENTO		%
Prima Infanzia e famiglia Asili nido - microstrutture - Servizio Tagesmutter consultori familiari	9.697.072	11,94	Compartecipazioni Provincia Comune (di cui presunti contributi provinciali 3.252.181) Altro	920.000 949.439 7.627.983 199.650	9,5% 9,8% 78,7% 2,1%
Minori Servizio sociopedagogico di base - Centro affidi /Spazio neutro Misna- Focolare - servizio adozioni - rette	6.028.579	7,42	Compartecipazioni Provincia Comune Altro	57.840 5.801.345 65.323 104.071	1,0% 96,2% 1,1% 1,7%
Adulti Servizio sociopedagogico di base - Help for job -Laboratorio - per alcolodipendenti -Bassa soglia - Alloggi dipendenza - Centro ascolto donne/casa delle donne/alloggi protetti Infopoint	3.032.184	3,73	Compartecipazioni Provincia Altro Comune	18.820 2.849.187 95.739 68.438	0,6% 94,0% 3,2% 2,3%
Anziani Servizio sociopedagogico di base - SAD - Centri diurni Pasti a domicilio - Mense - Alloggi anziani CAD Villa Europa - Premstaller - Soggiorni climatici Tandem per la valutazione della non autosufficienza Strutture residenziali	32.950.856	40,58	Compartecipazioni Quota retta non autosuff. A carico azienda sanitaria Rimborso az.sanitaria sp. Infermieristiche e fisioter. Contributo provinciale per prestazioni particolari Provincia Comune (di cui per ex domicilio di soccorso € 3.839.099,81 e € 855.555 per Assistenza Domiciliare e di cui presunti contributi provinciali per soggiorni climatici 12.320) Altro	17.203.879 29.404 3.626.041 285.306 4.582.863 6.589.924 633.438	52,2% 0,1% 11,0% 0,9% 13,9% 20,0% 1,9%
Handicap e disagio psichico Convitti - comunità alloggio - gruppi occupazionali – Servizio assistenza al posto di lavoro – laboratori protetti - punto d'incontro malati psichici – accompagnamento socioped. a domicilio - rette	12.468.435	15,36	Compartecipazioni Provincia Altro	1.865.930 10.317.686 284.819	15,0% 82,8% 2,3%
Inclusione sociale e povertà Senza tetto e assistenza di strada - Campo Sinti e Rom extracomunitari/profughi - sportello informativo donne straniere	3.302.986	4,07	Compartecipazioni Comune (di cui presunti contributi provinciali 627.536) Provincia Altro	26.150 1.623.332 1.642.806 10.698	0,8% 49,1% 49,7% 0,3%
Assistenza Economica servizio ed erogazioni (di cui 12.134.028 per erogazioni agli utenti)	13.714.510	16,89	Provincia Altro	13.557.415 157.095	98,9% 1,1%
TOTALE	81.194.622	100,0	TOTALE	81.194.622	

*costo pieno: il costo di ogni area comprende una quota di costo dell'amministrazione centrale e periferica

**ASSB-BSB**Azienda Servizi Sociali di Bolzano
Betrieb für Sozialdienste Bozen

	COSTI*	FONTI DI FINANZIAMENTO		
Costi correnti per servizi provinciali	44.758.842	Entrate proprie (compartecipazioni e altro) Da Provincia Autonoma di Bz (di cui 12.134.028 per AES) da Comune di Bolzano per quota SAD	4.202.547 39.700.740 855.555	39.986.046 15.975.000, di cui contributi provinciali previsti 3.892.037
Costi correnti per servizi comunali	36.435.780	Contributo provinciale per prestazioni particolari Entrate proprie (compartecipazioni e altro) Da Azienda sanitaria Da Comune di Bolzano di cui ex domicilio di soccorso € 3.839.099,81	285.306 17.375.584 3.655.445 15.119.445	
TOTALE	81.194.622	TOTALE	81.194.622	
Costi per investimenti per servizi comunali	856.348	Da Comune di Bolzano	856.348	856.348