



**AZIENDA SPECIALE "TERRACINA"**  
ENTE STRUMENTALE DEL COMUNE DI TERRACINA



**PIANO PROGRAMMA 2014-2016  
AGGIORNAMENTO ANNUALITA'  
2014**

# PIANO PROGRAMMA

2014-2016

Aggiornamento annualità 2014

## PIANO PROGRAMMA PREMESSA

Secondo la normativa vigente sui servizi pubblici locali all'Azienda Speciale, ente strumentale del Comune, competono funzioni e compiti gestionali mentre al Comune spetta la responsabilità di definire obiettivi ed indirizzi.

Lo strumento principale che contiene tali obiettivi, declinati sotto forma di scelte e programmi dell'Azienda condivisi dall'Amministrazione, è rappresentato dal Piano Programma, che viene aggiornato annualmente e deliberato dal Consiglio di Amministrazione.

Nel rispetto degli indirizzi generali stabiliti dal Consiglio Comunale, l'Azienda pianifica la propria attività elaborando un Piano Programma e un Bilancio Pluriennale. Il Piano di programma contiene le scelte e gli obiettivi che si intendono perseguire indicando, tra l'altro, in rapporto alle scelte ed agli obiettivi suddetti:

- le linee di sviluppo dei diversi servizi;
- il programma degli investimenti e le relative modalità di finanziamento;
- le previsioni e le proposte in ordine alla politica delle tariffe da parte del Comune;
- i modelli organizzativi e gestionali e i programmi per l'acquisizione e la valorizzazione delle risorse umane;
- le forme di concorso della collettività, delle associazioni, delle aziende per la migliore gestione dei servizi pubblici affidati.

Il bilancio pluriennale di previsione redatto in coerenza con il Piano Programma, da adottarsi ai sensi dell'art. 39 del Regolamento approvato con D.P.R. 4 ottobre 1986, n. 902 e dell'art. 3 della L. 24 aprile 1981, n. 153 sarà redatto articolando per singole attività programmi e progetti, definendo gli investimenti e le relative modalità di finanziamento.

Il piano di programma e il bilancio pluriennale di previsione, in ossequio al disposto degli articoli 38 e 39 del Regolamento approvato con D.P.R. 4 ottobre 1986 n. 902, hanno durata di tre anni e sono aggiornati annualmente.

Il Consiglio di Amministrazione è responsabile nei confronti dell'Amministrazione Comunale del raggiungimento degli obiettivi e della realizzazione dei programmi e dei progetti indicati nel piano programma e nel bilancio pluriennale di previsione.

Il piano di programma e il bilancio pluriennale di previsione redatto dal Direttore Generale è inviato dal C.d.A. all'Amministrazione per l'adozione e per essere successivamente approvato dal Consiglio Comunale ai sensi del D.lgs.267/2000 art. e s.m.i.

Il presente Piano costituisce l'aggiornamento del piano 2013/2015 e risente della particolarità della contingenza economico finanziaria del sistema Italia e della mancanza di riferimenti certi circa le scadenze e gli adempimenti obbligatori, basta far menzione all'approvazione del bilancio previsionale dell'Azienda per il 2013, che è stato validato solo in data 22.06.2014, con l'approvazione da parte del Comune

In data 02.09.2009 l'Amministrazione Comunale con Delibera di Consiglio Comunale n.115-XIV ha costituito l'Azienda Speciale Terracina alla quale affidare inizialmente, in maniera non esaustiva, la gestione dei Servizi alla Persona e la gestione di alcuni servizi nel settore tecnologico.

Nel documento di indirizzo, individuato separatamente per i due servizi affidati, l'attività specifica dell'Azienda Speciale dovrà, per il **Settore Servizi alla Persona**:

- 1) perseguire il fine di salvaguardare e promuovere lo sviluppo sociale della comunità locale, la prevenzione ed il superamento del disagio sociale in ogni sua forma, garantendo l'unitarietà e l'organicità degli interventi;

- 2) concepire una serie di interventi che, in ossequio al principio di sussidiarietà e sulla base dei principi dell'efficacia e dell'efficienza dell'agire, contribuisca ad innalzare il livello di targetting della spesa sociale;
- 3) qualificare il livello di risposta al bisogno in essere innestando processi di innovazione e razionalizzazione delle prestazioni e della spesa, migliorando il rapporto tra risorse investite e benefici per l'utenza;
- 4) finalizzare gli interventi non solo per assistere il cittadino ma soprattutto per guidare il cittadino stesso ad uscire dal bisogno e riacquistare l'autonomia personale, invertendo la logica dell'assistenza sine die, ad un sistema di protezione/promozione;
- 5) parametrare i servizi offerti all'eventuale capacità contributiva del cittadino con conseguente compartecipazione alla spesa;
- 6) allargare la visione del bisogno, superando il concetto storico del sociale, al fine di tener conto delle nuove povertà, delle nuove fasce di emarginazione, delle nuove forme di esclusione sociale, dei mutamenti nel merito del lavoro, dei cambiamenti strutturali nella popolazione e della sua composizione;
- 7) favorire la partecipazione dell'associazionismo e del volontariato non solo e non tanto come mera risorsa ma anche come ricchezza propositiva e fonte progettuale;
- 8) collaborare con gli altri Enti istituzionalmente chiamati a svolgere un ruolo nella politica sociale ed in modo particolare con l'Ufficio del Piano di Zona e con la ASL, in uno spirito di responsabilità reciproche, certe e predefinite, ma nella piena consapevolezza che quanto maggiore è l'integrazione tanto maggiore, quantitativamente e qualitativamente, è la capacità di risposta al bisogno;
- 9) organizzare un servizio di pronto intervento sociale, tale da fornire risposte immediate ad improvvise emergenze sociali;
- 10) coinvolgere il sindacato come protagonista di un processo che riesca a coniugare le legittime richieste di flessibilità del mercato del lavoro con le altrettante legittime esigenze di tutela dei lavoratori;
- 11) tradurre in atti con la Carta dei Servizi il diritto dei cittadini ad essere informati ed a promuovere un più facile accesso alle prestazioni erogate.

**Per il Settore tecnologico relativo a Manutenzioni :**

- 1) acquisire piena autonomia di risorse tecniche ed umane;
- 2) passare da una storica fase di gestione dell'emergenza ad una fase di gestione programmatica finalizzata a:
  - a) garantire l'efficienza e la funzionalità degli impianti e delle strutture;
  - b) ridurre gli interventi straordinari;
  - c) ottimizzare il rapporto tra risorse investite e benefici per l'utenza;

A decorrere dall'anno 2014, l'Amministrazione Comunale ha deliberato l'ulteriore indirizzo di affidare alla gestione dell'Azienda due nuovi servizi:

- ✓ servizio cimiteriale
- ✓ servizio di gestione area di sosta a pagamento parcheggio di Stella Polare

**PIANO GENERALE DI ATTIVITA'**

**Settore Servizi alla Persona**

L'Azienda Speciale Terracina, relativamente al settore Servizi alla Persona, è un'azienda sociale finalizzata alla promozione del benessere dei cittadini e delle loro famiglie, nel rispetto, consolidamento, sviluppo dei diritti di cittadinanza. Nel quadro della innovazione più complessiva della macchina amministrativa locale, essa rappresenta una soluzione organizzativa tesa alla maggiore efficienza nel garantire il soddisfacimento di quei bisogni dei cittadini la cui titolarità è in capo all'Ente Locale.

La formula giuridica di Azienda Speciale esprime un'idea di aziendalizzazione centrata sul principio della "buona gestione" (in termini di autonomia imprenditoriale, efficacia, efficienza, economicità). Tale formula è coerente con la convinzione che i servizi socio-assistenziali sono un fattore di sviluppo del nostro territorio, e debbono quindi essere pensati come un investimento e non come un costo di cui cercare di ridurre l'impatto economico; essendo un investimento debbono essere gestiti di conseguenza.

Si è aperta in questi anni una nuova e diversa prospettiva per le politiche sociali nella quale tutti i livelli istituzionali competenti, le formazioni sociali, i cittadini, le categorie professionali, sono tutelati ad intervenire con un nuovo protagonismo e a partecipare ai processi decisionali.

Questa prospettiva è resa possibile da un consistente cambiamento del quadro normativo di riferimento che ha accolto i diritti sociali di cittadinanza, vecchi e nuovi, all'interno di un sistema di garanzie e di responsabilità da cui, seppur con misura diversa, nessuno degli attori sopra indicati può considerarsi escluso.

A partire dal processo di riforma del funzionamento della pubblica amministrazione, che ha definito un chiaro orientamento di servizio ai cittadini, passando attraverso l'elezione diretta dei Sindaci e quindi al rafforzamento del rapporto amministrati/ amministratori, per arrivare alle più recenti leggi di riforma dei servizi sociali e di riforma del titolo V della Costituzione, si sono create condizioni più favorevoli alla costruzione e/o al rinnovamento di un sistema di welfare locale che individua nel Comune lo snodo fondamentale dell'operatività del sistema stesso.

Il concetto di domanda collettiva è in continua evoluzione per la risaputa evoluzione poliedrica dei componenti la domanda collettiva. Oggi si chiedono sempre meno servizi omogenei, prefigurando la crescita di una "nuova poliedrica domanda" di servizi, almeno parzialmente specificabili ad personam.

Molti servizi alla persona- si pensi all'universo frastagliato dei servizi relativi alla terza età o all'infanzia - assumono sempre più rilievo di servizi connessi al diritto di cittadinanza e dovrebbero ristrutturarsi verso una logica di servizi "integrabili" (l'assistenza domiciliare semplice, assistenziale, quella integrata da prestazioni parasanitarie, l'enucleazione familiare, l'ospedalizzazione, le case di riposo ecc) poiché le risposte "individuali" sono sempre meno efficienti a livello collettivo.

## Il Ruolo del Comune

Il rapporto fra Azienda Speciale e Ente Locale è profondo. L'Ente Locale ha il compito di determinare le finalità e gli indirizzi, approvare gli atti fondamentali, esercitare la vigilanza, verificare i risultati della gestione e provvedere alla copertura dei costi sociali per garantire il pareggio obbligatorio di bilancio.

Rispetto ai molteplici ruoli che il Comune riveste nei confronti della Azienda Speciale in qualità di titolare dei servizi erogati per suo conto, esso deve preoccuparsi che gli stessi siano gestiti secondo criteri di equità, universalità, qualità, fruibilità ed economicità.

Il Contratto di Servizio che lega l'Azienda Speciale al Comune "acquirente" stabilisce lo scambio di informazioni, le clausole, gli impegni in riferimento ai contenuti economici e

qualitativi, inerenti le prestazioni erogate, nel rispetto della autonoma gestione economica dell'assunzione del rischio imprenditoriale da parte dell'Azienda stessa.  
Di converso, l'Ente Locale è chiamato ad organizzarsi professionalmente e teoricamente per verificare, sulla base di modalità condivise, l'accordo stipulato con il contratto di servizio e la qualità dei servizi erogati.

### LA "MISSION " DELL'AZIENDA SPECIALE TERRACINA

L'articolo 1 e 2 dello Statuto stabiliscono in modo chiaro che la " finalità istituzionale dell'azienda consiste nella gestione di servizi pubblici locali per la città di Terracina " individuando due settori strategici dell'azione " Servizi alla Persona " e " Tecnologico, manutentivo ".

L'azienda , che deve quindi agire con efficienza, efficacia, economicità sia nella gestione dei servizi affidati dall'Amministrazione Comunale che nella valorizzazione di tutte le risorse disponibili, economiche e non, con cui collabora, è chiamata a conciliare l'ottimizzazione gestionale con la solidarietà sociale, nell'assoluta consapevolezza che i servizi erogati non sono equiparabili totalmente ai beni offerti dall'imprenditoria privata: essa ha come fine la produzione di *valore sociale aggiunto*, ovvero la qualificazione dei servizi erogati attraverso una attenta gestione , il reperimento delle risorse migliori, una buona progettazione, al capacità di fare investimenti strategici, al promozione delle diverse forme di solidarietà.

Ogni intervento ha come premessa una ponderata valutazione sulla fattibilità economica dello stesso e delle conseguenze che esso ha sui bilanci dei possibili destinatari, onde eliminare il rischio di dover penalizzare altri utenti e altri servizi. La cultura imprenditoriale si traduce inoltre in una forte valorizzazione del protagonismo dei destinatari, nella responsabilizzazione dell'utenza e degli operatori e nella promozione dei diritti di cittadinanza.

Se essere cittadino non può ridursi alla astratta titolarità di diritti, ma prevede di poter usufruire effettivamente di quanto quella titolarità stabilisce, e nello stesso tempo di avere le competenze per esercitare quella titolarità e per usufruire di quella prestazione, allora l'Azienda Speciale può essere considerata promotrice di diritti di cittadinanza e un attore della loro crescita nel territorio Terracina.

L'operare in rete, dentro e fuori l'azienda, tra i servizi dell'azienda, tra l'azienda e altri servizi e tra l'Azienda e le altre organizzazioni non profit, associazioni di volontariato, enti pubblici sovra comunali, è elemento essenziale.

Lo Statuto descrivere con chiarezza , e lo confermano gli indirizzi generali dell'Ente Locale, l'opportunità e la necessità di instaurare rapporti di collaborazione con gli enti ed articolazioni dello Stato, con la Regione, con gli Enti Pubblici, con le associazioni, con i sindacati.

Dal punto di vista delle prestazioni erogate è inoltre necessario lavorare sulle relazioni e non esclusivamente a favore del singolo individuo. La persona non è al di fuori delle proprie relazioni familiari, conseguentemente gli interventi devono rivolgersi, insieme , alle persone e alle famiglie, nel rispetto di entrambe.

In sintesi l'Azienda Speciale Terracina è stata costituita ed è chiamata ad essere un'azienda dei cittadini per i cittadini con i cittadini.

Dei cittadini perché appartiene alla città di Terracina ed è parte del processo di crescita e di partecipazione dell'intera comunità locale .

Con i cittadini , perché intende suscitare coinvolgimento e responsabilizzazione della collettività, valorizzando le risorse materiali e non presenti nel territorio, creando un sistema sinergico di rapporti di collaborazione.

Per i cittadini in quanto promuove ed eroga servizi alle persone e alle famiglie residenti nel territorio terracinese, cura con manutenzioni programmate il territorio, l'ambiente gli edifici del territorio terracinese.

L'anno 2013 ha rappresentato per l'Azienda il primo anno di normalità, in cui si sono potuti evidenziare i lati positivi e negativi della gestione aziendale, attraverso un puntuale rispetto del contratto di servizio e un regolare trasferimento delle somme stanziare dal Comune a copertura dei costi sociali per il raggiungimento del pareggio di bilancio.

La storia dell'Azienda Speciale, da sempre connotata da una gestione rigorosa delle risorse a disposizione, accompagnata dal razionale utilizzo del personale e da una particolare attenzione al contenimento di tutti i costi accessori di gestione, evidenzia un appuntamento "colto" dall'Amministrazione, nell'indicare le linee di indirizzo avevano posto la condizione all'Azienda di sviluppare le proprie attività, solo rispondendo a severi criteri di efficacia ed economicità, atti a salvaguardare la vita aziendale.

Nel corso degli anni l'Azienda, è riuscita a realizzare un giusto equilibrio, coniugando le diverse aspettative degli attori coinvolti:

□ L'Amministrazione, che dopo aver sostenuto lo start up iniziale, ha beneficiato di un contenimento dei costi di gestione, avendo nel contempo servizi curati, per efficienza, economicità ed efficacia delle risposte messe in campo.

□ Efficienza rappresentata dal diverso approccio alle problematiche lavorative da parte dell'Azienda, con la messa in campo di livelli mutuati più dalla sfera privata che da quella pubblica di riferimento, che generando competitività nell'ambiente lavorativo, ha permesso un più generale innalzamento della qualità e della qualità dei servizi offerti ai cittadini.

□ Economicità, rappresentata dalla duttilità di risposte che l'azienda è stata in grado di mettere in campo, attraverso l'applicazione degli strumenti delle politiche attive del lavoro, che hanno permesso contenimenti dei costi sulla spesa corrente della amministrazione pari a ca. il 30% di quelli precedentemente sostenuti per l'erogazione degli stessi servizi. Economicità che all'interno dei processi di valutazione e monitoraggio obbligatori alla PA per continuare a conferire servizi con il sistema dell'in house, hanno fatto emergere che l'Azienda, oltre che rappresentare una condizione di stabilità e garanzia dei servizi erogati, è perfettamente in linea e altamente competitiva, con le aziende del terzo settore e della cooperazione sociale, naturali "competitors".

□ Efficacia, perché nel corso degli anni le attività si sono implementate e all'interno dei servizi convenzionalmente conferiti da parte dell'Amministrazione, sono state sviluppate attività correlate ed integrative, difficilmente erogabili all'interno delle rigidità della P.A.

L'Azienda Speciale, come approdo di scelte aziendali man mano adeguatesi all'evoluzione dei processi normativi che a partire dalla riforma Bassanini (L.59/97) e a seguire il decreto Bersani (Dl 223/2006, convertito con la Legge n. 248 del 4 agosto 2006), il D.L.78/10 convertito con modificazioni dalla L. 30 luglio 2010, n. 122, il D.L. 24 gennaio 2012, n. 1, fino ad arrivare alla Legge di conversione n. 135-2012 del Decreto-legge 6 luglio maggio 2012, n. 95 (Spending review), ha adeguato man mano la propria "governance" ed i propri "asset", a quelle che erano le nuove disposizioni e i nuovi limiti imposti dalla normativa alla sussistenza stessa della forma dell'ente strumentale.

L'Azienda Speciale come più volte evidenziato, grazie alle scelte gestionali operate, è riuscita a colmare il "gap embrionale" mettendo in campo tutte le sue potenzialità ed evidenziando come una scelta oculata degli obiettivi e delle professionalità, possa sovvertire l'andamento generale producendo risultati in linea con le aspettative del legislatore. L'orientamento attuale infatti basandosi su una situazione di fatto "scabrosa" nell'ambito delle società pubbliche o partecipate, ha reindirizzato la propria rotta, nell'ambito principale dell'esternalizzazione dei servizi assoggettandoli al mercato, in ossequio ad una stringente normativa europea che lo richiede, e in alternativa ad una progressiva reinternalizzazione dei servizi, gestibili anche attraverso organismi di autoproduzione partecipata, quale è rappresentata l'Azienda Speciale,

assoggettando la stessa agli stessi principi e limitazioni, che attengono alla gestione pubblica, con caratterizzazioni diverse per le aziende che si occupano di servizi sociali.

L'Azienda speciale nell'ambito del sistema integrato di interventi e servizi sociali e socio-sanitari del comprensorio territoriale, dopo un percorso di approfondimento e lavoro di quasi due anni, realizzato dal management aziendale rappresenta oggi lo strumento di gestione associata dei servizi sociali a cui si sta guardando per gestire i servizi erogati nel Piano di Zona dei distretti socio sanitari.

L'Azienda Speciale si trova nella condizione di non applicazione delle norme sulle partecipate in quanto manca un vero e proprio rapporto contrattuale tra il soggetto conferente ed il gestore, ovvero ricade nella fattispecie della delegazione interorganica o di servizio affidato, in via eccezionale "in house".

In altri termini quando un contratto sia stipulato tra un ente locale ed una persona giuridica distinta, l'applicazione delle direttive comunitarie può essere esclusa nel caso in cui l'ente locale eserciti sul soggetto un controllo analogo a quello esercitato sui propri servizi e questo soggetto realizzi la parte più importante della propria attività con l'ente locale o gli enti locali che la controllano.

Segnatamente, ad avviso delle istituzioni comunitarie, per controllo si intende un rapporto equivalente, ad una relazione di subordinazione gerarchica; tale situazione si verifica in particolare quando sussiste un controllo gestionale e finanziario stringente dell'ente pubblico sull'ente societario.

L'Azienda Speciale svolge quindi la propria attività di supporto delle attività all'interno delle singole aree funzionali con la presenza di proprio personale, sottoposto a controllo diretto dei singoli uffici, riservandosi il solo compito di coordinamento amministrativo dello stesso.

Le Aree d'intervento in cui gli operatori dell'Azienda svolgono le attività di supporto alle funzioni istituzionali dell'Ente, sono riconducibili alle modalità organizzative proprie dell'Ente, dimensionate a livello di complessità e livelli di responsabilità diretti dai singoli responsabili dei servizi

### *La domanda del territorio*

Complessa è l'articolazione dei bisogni a cui l'Azienda Speciale Terracina è chiamata a dare risposte. Le domande che arrivano ai servizi o che si sondano grazie agli strumenti di marketing sociale, o ancora che sono sollecitate da molti interlocutori con cui si opera si muovono attorno a tre assi:

- 1) il riconoscimento di diritti fondamentali ;
- 2) la personalizzazione e qualificazione delle risposte;
- 3) la valorizzazione del protagonismo dei cittadini.

Nel primo asse ritroviamo le domande che arrivano dal mondo dell'Handicap adulto grave, da quella che potremo definire la fascia del post- scuola .

A fianco di queste domande ci sono quelle dei cittadini senza volto che usufruiscono o dovrebbero usufruire dei servizi a bassa soglia. I meccanismi dell'esclusione sociale non sempre passano per la sola mancanza di reddito. La condizione di marginalità economica e le nuove povertà dettate da una crisi economica globale sono sempre più gravi e pressanti .

Nel secondo asse ritroviamo al generalità dei cittadini che hanno a che fare con i servizi di pubblica utilità. Personalizzare e qualificare le risposte è un imperativo di ogni servizio ed è una domanda crescente che viene da chi ne usufruisce. Da qui la necessità di un *marketing sociale* sia come modalità di strumenti di promozione dei servizi che come sistema permanente di riconoscimento della evoluzione della domanda espressa dai diretti interessati.

Il terzo asse riguarda la valorizzazione del protagonismo dei cittadini .



Trasversalmente a quelle fin qui indicate vi sono le *domande di domani*, quelle che si porranno per l'evoluzione di una serie di condizioni che caratterizzano il territorio terracinese e non solo. Tra queste, certamente vi è *la moria di posti di lavoro, a difficoltà per le giovani generazioni di approcciarsi al mondo del lavoro, il progressivo invecchiamento della popolazione, la diminuzione della capacità di prendersi cura dei nuclei familiari e il consolidamento di una società multi-etnica.*

La responsabilità gestionale e promozionale dell'Azienda Speciale Terracina così come di tutti gli attori che svolgono una funzione pubblica è quella di governare questa evoluzione, di anticiparla, di orientarla attraverso risposte che già oggi vengono date, innovando progressivamente le stesse in funzione delle prospettive che si delineeranno.

### **I Bilanci economici. Criteri, limiti e potenzialità**

Il Piano Programma , una volta enucleato gli obiettivi che intende darsi e raggiungere, necessariamente deve tradurre questa programmazione in numeri sia nel bilancio preventivo che in quello consuntivo.

Definiti gli obiettivi di ogni servizio, le conseguenti previsioni economiche e verificato il risultato complessivo atteso, il passaggio successivo è quello di determinare quanto il sistema aziendale nel suo insieme possa accollarsi, grazie alla ulteriore ottimizzazione delle risorse impiegate, eliminando o riducendo alcuni costi attraverso sinergie possibili, e dall'altra all'aumento delle entrate attraverso la realizzazione di nuove prestazioni.

Per alcuni servizi l'andamento economico è determinato da quanti sono, da chi sono e da se e quanto devono pagare i cittadini che ne usufruiscono. Difficile inoltre è stabilire quanti cittadini in condizioni economiche disagiate possono chiederne l'intervento. Si tratta di un numero che può variare in modo notevole e sulla base di fattori poco controllabili, siano essi di natura epidemiologica che socio-economica.

Nello stesso tempo l'Azienda , in qualità di ente strumentale, non può autonomamente definire né le modalità di contribuzione diretta dei cittadini e neppure selezionare a chi dare o non dare risposta.

E' compito del Consiglio Comunale stabilire le tariffe, chi ne è esonerato perché in particolari condizioni socio-economiche. L'Azienda ha invece il compito di condividere con l'Ente Locale i costi della domanda sociale crescente, soprattutto di quella proveniente dalle fasce più svantaggiate della popolazione. Si tratta di un elemento imprescindibile, assieme a quello di promuovere benessere e cittadinanza del suo essere Azienda.

Tradotto in termini di bilancio , questo significa, stabilire quanto della quota determinata da questi fattori può essere assorbita grazie ad un modo di gestire imprenditorialmente la rete dei servizi dell'Azienda Speciale Terracina.

Il Bilancio, in sintesi, esprime le priorità e le scelte di una gestione. Per l'Azienda si possono riassumere sinteticamente in :

- dare consistenza al sistema aziendale;
- arricchire l'offerta;
- qualificare le strutture , da immobili a luoghi;
- realizzare l'offerta dei servizi diretti;
- rendicontare socialmente;
- disegnare il Piano Regolatore Sociale.

### ***Consolidare il sistema***

Le potenzialità del sistema aziendale , per tradursi in effettive realtà, deve basarsi su :

- 1) una politica del personale che riconosca la risorsa umana come asse della produzione e dello sviluppo aziendale;
- 2) qualificazione organizzativa;
- 3) formazione , in particolare dello staff dirigenziale; se la qualificazione organizzativa passa attraverso l'abilitazione alla assunzione di responsabilità nella gestione dei servizi, è conseguente l'importanza di una adeguata formazione gestionale dei responsabili, almeno su due linee di lavoro: a) l'acquisizione degli strumenti di controllo di gestione, b) miglioramento della capacità di lavoro di rete intra-aziendale ed extra-aziendale.

### **Arricchire l'offerta**

La seconda priorità è quella di arricchire l'offerta di prestazioni quantitativamente e qualitativamente, sia introducendone di nuove affinché si allarghi la gamma delle risposte possibili, sia migliorando quelle esistenti attraverso il consolidamento del sistema di marketing sociale con piani specifici per ogni servizio e l'introduzione del sistema qualità con riferimento alle diverse figure coinvolte (utenti/clienti, familiari, dipendenti), sia attraverso lo sviluppo di percorsi formativi finalizzati a sperimentare nuovi servizi ( come il servizio infermieristico a domicilio e di assistenza infermieristica presso strutture , servizio manutentivo e di pronto intervento per anziani in condizioni di disagio, il servizio civile militare femminile.)

### **Qualità come strategia di cambiamento**

- investire sulle professionalità sociali, in termini di formazione, di ridefinizione e crescita delle figure professionali
- promuovere la cultura della valorizzazione in tutti gli interventi e i servizi sociali, anche al fine di migliorarne l'efficacia e l'efficienza e di combattere lo spreco di risorse umane e finanziarie
- sperimentare metodi di misurazione della qualità dell'efficienza e dell'efficacia
- valorizzare le buone pratiche innovative e il lavoro di rete degli operatori sociali

### **Integrazione per lo sviluppo locale**

Per troppo tempo le politiche sociali sono state considerate esclusivamente "politiche per i deboli" rischiando talvolta di diventare anch'esse "politiche deboli". E' necessario che le politiche sociali recuperino la loro centralità, orientando le politiche pubbliche di sviluppo locale.

La caratterizzazione delle politiche sociali è articolata :

- dalla centralità della persona e della famiglia
- dall'universalità dell'accesso agli interventi e ai servizi sociali
- dalla prevenzione e la riduzione della povertà e dei rischi connessi ai processi di esclusione sociale
- dalla prevenzione e superamento delle diverse forme di disagio , povertà e marginalità

### **Qualità, qualità sociale e utilità sociale**

La qualità soprattutto nel campo dei servizi sociali è l'obiettivo a cui deve tendere l'Azienda. Per politica di qualità si intende il miglioramento continuo del servizio fornito, con l'obiettivo di soddisfare il cliente attraverso il miglioramento costante dei processi aziendali. Dal punto di vista della gestione ciò si traduce nella introduzione del sistema di qualità, ovvero dell'insieme di strutture organizzative, delle responsabilità, delle procedure, delle procedure, delle risorse umane messe in atto per la conduzione aziendale della qualità. L'architettura del sistema viene poi formalizzata attraverso un insieme definito e gerarchicamente strutturato di documenti, quale il manuale di qualità, i regolamenti, le certificazioni, la carta dei servizi. Sulla carta dei servizi è intenzione di questa Azienda coinvolgere tutti gli attori della rete dei servizi, si è già iniziata una serie di consultazioni con la commissione consultiva formata dalle associazioni esistenti sul territorio al fine di collaborare alla stesura finale della Carta dei Servizi, condivisa.

## **BILANCIO DI UTILITA' SOCIALE**

Produrre utilità sociale non significa nulla per una azienda se essa non è misurabile effettivamente.

Il movimento culturale e scientifico della rendicontazione sociale sta sviluppandosi in modo estremamente articolato e a partire da metodiche, teorie e con fini alquanto diversi. Sia perché esso si incrocia con altre importanti strumentazioni, quali quelle dei sistemi di qualità e i fenomeni partecipativi dei cittadini/utenti.

La logica della doppia mission comporta per l'appunto uno strumento di misurazione che nell'evidenziare l'andamento economico, metta in luce attraverso indicatori/informatori condivisi dai diversi stakeholder, la ricaduta di tali spese e non solo la sua compatibilità con le entrate disponibili.

Il bilancio di utilità sociale, è quindi lo strumento chiamato a coordinare efficacemente pianificazione, controllo e rendicontazione condividendo queste funzioni con i diversi portatori di interessi coinvolti nella vita aziendale: utenti/clienti, i lavoratori, i fornitori, le rappresentanze sociali ed economiche, il management, gli amministratori.

Il bilancio di utilità sociale, essendo un processo, deve dotarsi di strumenti essenziali che ne permettano un uso efficace e, nello stesso tempo implementabile nel tempo.

### **Settore Manutenzioni**

E' un settore di particolare interesse che necessita di un cambio culturale, passare dalla cultura dell'emergenza ad una cultura della programmazione.

Con la gestione aziendale, mirata ad interventi per progetti dovrà rappresentare una sfida positiva a tutela dell'intera cittadinanza Terracina.

### **Modello organizzativo dell'Azienda Speciale**

L'Azienda opera attraverso una struttura centrale (Direzione Generale) supportata dall'Ufficio Affari Generali che riconduce a se l'organizzazione e il coordinamento delle varie attività amministrative e contabili, raccorda le istanze e le problematiche delle diverse aree per una corretta gestione del personale e attua il controllo di gestione e le attività di interfaccia con il coordinamento dei diversi settori (sede di Via G. Leopardi, 73);

- l'area servizi alla persona;
- l'area manutentiva e servizi diversi;
- l'area amministrazione.

**ORGANIZZAZIONE DEI SERVIZI E DEGLI UFFICI GESTITI  
DALL'AZIENDA SPECIALE**

<b>ORGANIZZAZIONE DEGLI UFFICI</b>	<b>Sede Uffici</b>		
<b>Direttore Generale</b>	Via G.Leopardi,73		

Il Comune di Terracina per l'erogazione dei servizi sociali e tecnologici manutentivi si avvale dell'ente strumentale "Azienda Speciale Terracina " in sigla (AST)

- ❖ Svolge le funzioni attribuite:
  1. dallo Statuto dell'Azienda
  2. dal Regolamento di organizzazione
- ❖ sovrintende all'attività tecnico-amministrativa, commerciale e finanziaria dell'Azienda, in autonomia decisionale per il raggiungimento degli obiettivi generali dell'Azienda;
- ❖ dirige il personale dell'Azienda ed esercita il potere disciplinare nei modi e con i limiti previsti dalle leggi e dai contratti collettivi vigenti, provvedendo all'assunzione ed eventuale interruzione del rapporto di lavoro sia del personale impiegatizio che operaio;
- ❖ sottopone al Consiglio di Amministrazione lo schema dei piani e dei programmi d'intervento, del bilancio pluriennale, del bilancio preventivo annuale e del conto consuntivo;
- ❖ prende parte con funzione consultiva obbligatoria alle riunioni del Consiglio di Amministrazione e ne esegue le deliberazioni;
- ❖ provvede agli appalti e alle forniture necessarie al funzionamento ordinario dell'Azienda, nomina e presiede le commissioni di gara per quanto di sua competenza e stipula i contratti;
- ❖ firma gli ordinativi di pagamento e le reversali d'incasso;
- ❖ firma la corrispondenza e gli atti che non siano di competenza del Presidente;

- ❖ provvede a tutti gli altri compiti determinati dalla legge, dallo Statuto e dai regolamenti;
- ❖ attua, tramite ordini di servizio ed autonomamente, i provvedimenti ritenuti necessari alla struttura organizzativa e alle funzioni del personale per i miglioramenti delle stesse ed il raggiungimento degli obiettivi dell'Azienda.
- ❖ Entro i limiti e nei modi stabiliti dal Consiglio di Amministrazione, con apposito regolamento, provvede direttamente, sotto la propria responsabilità agli acquisti e alle spese ed opere necessarie per il normale ed ordinario funzionamento della Azienda, sottoponendo poi allo stesso Consiglio il relativo rendiconto.
- ❖ Convoca , quando lo ritiene utile ed opportuno, o su richiesta , lo staff socio-assistenziale , formato dai responsabili di aree, di servizio e di procedimento per :
  - l'indicazione degli indirizzi programmatici generali e annuali;
  - l'indicazione degli obiettivi di mantenimento e miglioramento annuali
  - la verifica di medio periodo
  - la verifica finale
  - Gestisce il Bilancio dell'Azienda
  - Gestisce il personale assegnato all'Azienda
  - Coordina, indirizza e sovrintende l'equipe di coordinamento costituita dai responsabili delle aree, di servizi e di procedimento, progetta, monitora e verifica, all'interno degli indirizzi e indicazioni comunali, l'azione complessiva
  - Assiste, supporta e coadiuva il Consiglio di Amministrazione dell'Azienda nello svolgimento delle funzioni.

**Il Servizio Sociale di base è organizzato in 2 grandi Macro Aree:**

**A. Area dell'Accesso**

**B. Area della Presa in carico**

#### **A) AREA DELL'ACCESSO**

L'Area dell'accesso è costituita :

1. dalla **Segreteria generale**
2. dall'**Equipe dell'accoglienza**

	Sede Uffici		
a.1. <b><u>SEGRETARIA GENERALE</u></b>	Via G. Leopardi		

#### **Segreteria Generale**

Le competenze riguardano:

- assegnazione della corrispondenza agli uffici competenti dopo l'apposizione del visto da parte del Direttore
- il puntuale svolgimento ed adempimento delle attività di competenza dell'Ufficio
- la gestione del protocollo riservato per il Presidente del Consiglio di amministrazione
- la tenuta e l'aggiornamento dell'Albo delle Pubblicazioni dell'Azienda Speciale
- la gestione e l'aggiornamento dei Registri dell'Azienda
- la gestione e la registrazione delle Delibere del C.d.A.

- la Registrazione delle Determine del Direttore
- la gestione dell'Economato e l'acquisto delle forniture economali,
- supporto all'attività dell'Ufficio Ragioneria per le riscossioni
- la cura dei rapporti con l'ufficio tecnico comunale per la manutenzione ordinaria e straordinaria degli uffici
- la gestione dei rapporti amministrativi e di rendicontazione dell'Assistenza domiciliare
- gestione e collaborazione con il SISS

#### **Segreteria del Consiglio di Amministrazione**

- Svolgimento delle funzioni di segretario verbalizzante delle riunioni del Consiglio di Amministrazione;
- Redazione dei verbali delle sedute
- Tenuta, conservazione ed aggiornamento del libro dei verbali del Consiglio di amministrazione
- Predisposizione delle Deliberazioni del C.d.A e cura della relativa Pubblicazione

#### **Attività di supporto tecnico amministrativo**

- garantisce la correttezza tecnico amministrativa delle attività svolte coordina e verifica tutti gli interventi attivati dall'area Affari Generali
- gestisce gli aspetti amministrativi inerenti i rapporti con la Segreteria Generale dell'Amministrazione

<b><u>a.2) EQUIPE DELL'ACCOGLIENZA</u></b>	<b>Via G. Leopardi</b>		
L'accesso ai servizi Sociali è garantito a tutti i cittadini residenti sul territorio attraverso l'accoglienza e l'ascolto della domanda, si articola in a) Front- Office b) Accoglienza ai Servizi	<b>Via G. Leopardi</b>		
<b>a) <u>FRONT-OFFICE</u></b>			
Il Front-Office dell'Accoglienza ha le seguenti funzioni:			
Le competenze riguardano:			
<ul style="list-style-type: none"> <li>o Front- Office ed accoglienza dell'utenza</li> <li>o Gestione del protocollo informatico</li> </ul>			
<b>Attività</b>			
Gestione Protocollo informatico e registrazione della posta in arrivo, classificazione e invio al Direttore Generale per lo smistamento ai vari settori di competenza			
Registrazione della posta in uscita			

Aggiornamento de fascicoli dell'archivio corrente e di riserva  
Raccolta ed elaborazione dati, Statistiche

Svolge inoltre le seguenti funzioni:

- Fornisce informazioni concernente la sfera dei servizi sociali e quella dell'Integrazione socio-sanitaria
- Svolge attività di segretariato sociale attraverso :
  - a) l'ascolto della domanda
  - b) la decodificazione della stessa
  - c) la restituzione e l'informazione competente
  - d) l'orientamento e/o l'accompagnamento verso altri servizi del territorio
- svolge attività di consulenza su ogni tipologia di problematica sociale con passaggi di chiarificazione, riflessione e accompagnamento
- provvede alla lettura e alla valutazione della domanda del singolo cittadino o di cittadini, organizzazioni, istituzioni, anche in integrazione con il sistema sanitario e secondo protocolli definiti tramite:
  - a) l'individuazione relativa alla necessità di presa in carico
  - b) la valutazione dei requisiti per la presa in carico
- cura la raccolta dei dati sulla domanda espressa

#### **b) - AREA ACCOGLIENZA AI SERVIZI**

La Macro Area dell'Accoglienza è suddivisa nelle seguenti Sub Aree :

- a) Area Anziani
- b) Area Minori
- c) Area Disabili e Adulti in difficoltà – Dipendenze
- d) Area Contrasto alla povertà
- e) Area Asili Nido Comunali
- f) Area Immigrati – Centri sociali Anziani

Per ciascuna sub-area si individuano i destinatari dell'intervento, le attività , la titolarità dei casi , il personale assegnato alle aree, le attribuzioni di referenze progettuali e responsabilità di gestione e coordinamento .In particolare :per ogni area verrà individuato un referente

Nell'ottica di un lavoro interdisciplinare i vari referenti di area dovranno:

Comunicare tra loro e trasversalmente ricercare la soluzione ottimale.

Sarà compito del Responsabile di procedimento inviare a vari referenti delle sub aree le richieste pervenute al front-office e smistate secondo specifiche codifiche

#### **B) AREA DELLA PRESA IN CARICO**

Le aree della presa in carico si articolano in macroaree :

- a) Anziani
- b) Disabili
- c) Minori
- d) Immigrati

Per ciascuna sub-area si individuano i destinatari dell'intervento, le attività, la titolarità dei casi, il personale assegnato alle aree, le attribuzioni di referenze progettuali e responsabilità di gestione e coordinamento

**b.1) AREA ANZIANI – PRESA IN CARICO**

- Centri Sociali Anziani
- Segretariato Sociale Anziani

**Centri Sociali Anziani****Attività**

- o gestione e assistenza ai centri sociali anziani
- o Sostegno agli anziani per le agevolazioni
- o progettazione e collaborazione con i Centri Sociali per la promozione di iniziative volte agli anziani

**Segretariato Sociale**

- o Rapporti con l'INPS
- o Case di Riposo
- o RSA

**b.2) – AREA DISABILI – PRESA IN CARICO**

	Sede Uffici		
	Via G. Leopardi		
<b>Destinatari</b> Adulti Disabili con: <ul style="list-style-type: none"> <li>o disabilità motoria</li> <li>o Persone portatrici di altre disabilità che necessitano di prestazioni socio sanitarie in presenza di riconoscimento di invalidità ex L. 104/92, fatte salve le esclusive competenze sanitarie</li> <li>o disabili e/o con disturbi relazionali i cui bisogni e relativi progetti comportino prevalentemente servizi e interventi socio sanitari specifici per la disabilità con presa in carico individualizzata, ad alta intensità e di lunga assistenza</li> <li>o Situazioni multiproblematiche in cui il bisogno e la progettualità prevalente riguarda la disabilità.</li> </ul> <b>Attività':</b> Le attività tecnico professionali di competenza dell'area sono individuate nella presa in carico e nella titolarità in capo al referente del servizio dei casi singoli mediante la predisposizione del progetto di intervento che può prevedere: <ul style="list-style-type: none"> <li>o interventi prevalentemente di tipo educativo / socio riabilitativo a favore di disabili adulti</li> <li>o interventi a favore di disabili e/o con disturbi relazionali i cui bisogni e relativi progetti comportino prevalentemente servizi e interventi socio sanitari specifici per la disabilità con presa in carico individualizzata, ad alta intensità e di lunga</li> </ul>			



assistenza

- interventi di sostegno alla famiglia in un'ottica di collaborazione a favore di disabili inseriti in strutture diurne, residenziali
- interventi di affidamento diurno o residenziale
- progetti d'integrazione sociale a favore di disabili con handicap lievi o medio lievi
- nella presa in carico e nella titolarità in capo al responsabile dei casi ad alta multiproblematicità mediante la predisposizione del progetto di intervento che può prevedere :
  - interventi a favore di disabili incapaci o esposti all'abbandono segnalati all'AAGG,
  - interventi a favore di situazioni multiproblematiche in cui il bisogno e la progettualità prevalente riguarda la disabilità,
  - progetti che comportano prevalentemente servizi e interventi socio sanitari specifici per la disabilità, con presa in carico individualizzata anche ad alta intensità e di lunga assistenza a favore di disagi e/o con disturbi relazionali,
  - interventi di sostegno sociale alla famiglia in caso di non accettazione dell'intervento e mancanza di collaborazione
  - progetti ed interventi di tipo sociale a favore di disabili adulti
- interventi a favore di disabili in tutela / curatela / amministrazione di sostegno
- la partecipazione a progetti integrati con le risorse locali

#### Servizio Disabili - Presa in carico

- garantisce la correttezza tecnico amministrativa delle attività svolte
- coordina e verifica tutti gli interventi attivati dalla area
- promuove e supporta tecnicamente la programmazione complessiva, di nucleo ed individua le e ne verifica l'attuazione
- gestisce gli aspetti amministrativi inerenti i rapporti con le strutture residenziali e diurne
- garantisce la rappresentanza comunale nella Commissione UVH dell'ASL
- è co-responsabile della progettualità del "Tavolo Disabili" del piano di Zona, concorre alla programmazione di specifici progetti locali ed è responsabile del procedimento ,degli atti e provvedimenti connessi.
- collabora e si relazione periodicamente con il Direttore, con il Responsabile dell'Area dell'accoglienza e della presa in carico, e con gli altri referenti del comparto all'attività di programmazione dell'area e verifica

#### All'interno dell'area disabili

- UFFICIO ADULTI IN DIFFICOLTA'
- CENTRI DIURNI DISABILI

#### 1) - UFFICIO ADULTI IN DIFFICOLTA'

E' istituito l'ufficio adulti in difficoltà dove la sfera della marginalità Adulta riconduce alla:

- Presa in carico da parte dei competenti servizi territoriali
- Monitoraggio dei situazioni individuali di bisogno
- Supporto economico nella forma di una tantum per esigenze urgenti e contingenti
- Supporto e sostegno contributivo alla spesa farmaceutica sostenuta per le cure personali

**2) – CENTRI DIURNI DISABILI**

I Centri Diurni Disabili garantiscono l'attuazione dei piani individuali di intervento elaborati dall'equipe individuata per la gestione dei centri

<b><u>b.3) AREA- DISABILI PSICHICI- PRESA IN CARICO</u></b>	Sede Ufficio		
	Via G. Leopardi		
<b>Destinatari</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ disabilità intellettiva e difficoltà di apprendimento, accompagnata a limitazioni dello sviluppo cognitivo e della sfera emozionale</li> <li>○ pluridisabilità: deficit intellettivi e cognitivi associati a compromissioni di natura organica;</li> <li>○ disabilità intellettiva con disturbo della relazione e del comportamento: deficit intellettivo con innesto psicotico o associato a disturbi relazionali</li> </ul>			
<b>Attività:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Le attività ed interventi relativi alla presa in carico dei singoli casi di adulti disagiati psichici;</li> <li>○ Il coordinamento, monitoraggio, controllo e verifica delle attività anche per i progetti gestiti da terzi in convenzione;</li> <li>○ La rappresentanza comunale nella Commissione per il Disagio Psicico;</li> <li>○ La collaborazione per l'integrazione con le ASL e le altre istituzioni coinvolte a vario titolo</li> </ul>			

<b><u>b.4) - AREA MINORI - PRESA IN CARICO</u></b>	Sede Uffici		
	Via G. Leopardi		

L'Area si articola in :

1. Servizi Scolastici
2. Area Responsabilità Familiari
3. Area Sostegno alla Maternità e alla Famiglia
4. Area Asili Nido

**Destinatari:**

- minori in situazione di pregiudizio che necessitano di interventi ex art.2 L. 184/83 s.m.i.
- minori in difficoltà che necessitano di sostegni
- minori con disabilità e/o disturbi relazionali
- minori stranieri non accompagnati e in affidamenti a parenti;
- giovani (18/21) già in carico e che necessitano di percorsi di autonomia
- famiglie in difficoltà con figli minori , che necessitano di sostegni ex art. 1 L.184/83 s.m.i.
- situazioni multiproblematiche in cui il bisogno e la progettualità prevalente riguardino i minori.

**Attività:**

Le attività tecnico professionali di competenza dell'area sono individuate nella presa in carico e nella titolarità in capo all'Assistente Sociale di casi di minori e di nuclei mediante predisposizione del progetto di intervento che può prevedere:

- o interventi di sostegno alle capacità genitoriali ex art.1 L. 184/83 s.m.i;
- o attività di valutazione del rischio o pregiudizio a danno di minore
- o progetti per minori che devono essere allontanati
- o segnalazioni all'AAGG,
- o indagini e relazioni su richiesta dell'AAGG,
- o attività di vigilanza, cura e custodia di minori
- o attività di interpretazione ed esecuzione di provvedimenti dell'AAGG,
- o attività connesse alla gestione dell'affidamento
- o interventi di sostegno alla coppia genitoriale nel caso di separazioni,
- o attività di conoscenza e valutazione dei volontari disponibili all'affidamento diurno e conseguenti attività promozionali
- o attività di conoscenza e valutazione delle coppi aspiranti all'adozione e conseguenti attività informative

Nella presa in carico nella titolarità in capo all'educatore di minori e in subordine del nucleo mediante predisposizione del progetto di intervento che può prevedere:

- o interventi educativi connessi a affidamenti diurni centri diurni, educativa territoriale e inserimenti lavorativi, progetti di dimissione da strutture residenziali per rientri in famiglia o autonomia ove questi si configurino come interventi prevalenti per il sostegno a preadolescenti / giovani e alle loro famiglie.
- o Interventi a favore di minori stranieri non accompagnati,
- o Interventi a favore di adolescenti e giovani per completamento del progetto in corso
- o nella assistenza dei tirocini professionali degli allievi AA.SS e educatori
- o nel sostegno e promozione di gruppi e reti formali ed informali
- o nella conduzione di gruppi di lavoro o di sostegno
- o nell'attività di conoscenza e valutazione dei volontari disponibili all'affidamento residenziale e con seguenti attività promozionali
- o nella partecipazione a progetti integrati con le risorse locali
- o nella documentazione - in modo sintetico e continuativo delle attività professionali svolte e dei loro sviluppi, rilevando altresì le problematiche emergenti quale contributo al monitoraggio delle attività svolte

**1) SERVIZI SCOLASTICI**

Le attività della presa in carico dei minori riferite a:

- a) Refezione e trasporto scolastico
- b) Erogazione dei fondi per il diritto allo studio
- c) scuole dell'obbligo
- d) Assistenza scolastica ai portatori di handicap

**2) AREA RESPONSABILITA' FAMILIARI**

	Sede Uffici	TI	Stanza
	Via G. Leopardi		4

L'Area si articola in:

- a. Affidato
- b. Mediazione familiare
- c. Gestione delle competenze ed erogazione dei contributi

### 3) AREA SOSTEGNO ALLA MATERNITA' e FAMIGLIA

	Via Leopardi	G.		
L'Area comprende le seguenti attività:				
<ul style="list-style-type: none"> <li>o gestione delle pratiche per gli assegni di maternità</li> <li>o gestione delle pratiche di Assegno per i nuclei familiari con minori e nuclei monoparentali</li> <li>o gestione delle pratiche di contributi per gli affidi</li> <li>o gestione contributi economici su affidi -Legge Regionale 431/98</li> </ul>				

### 4) AREA ASILI NIDO

Sede Uffici

<b>Attività</b>				
Le attività tecnico professionali di competenza dell'area sono individuate in :				
<ul style="list-style-type: none"> <li>o gestione e organizzazione archivio e documenti amministrativi</li> <li>o gestione delle pratiche per l'inserimento negli asili nido comunali a gestione diretta e indiretta</li> <li>o gestione e cura dei rapporti con le famiglie dei minori frequentanti i nidi comunali e con le organizzazioni che hanno la gestione degli asili a convenzione</li> <li>o gestione della richiesta di contributi economici regionali e sovracomunali             <ul style="list-style-type: none"> <li>- Controllo della compartecipazione alle rette di frequenza degli Asili Nido</li> <li>- Verifica delle autocertificazioni a sostegno della compartecipazione</li> </ul> </li> </ul>				

### d) AREA - SEGRETARIATO SOCIALE - IMMIGRATI

	Via G. Leopardi			
<b>Attività</b>				
<ul style="list-style-type: none"> <li>o Gestione area Immigrati , progetti e valorizzazione sul territorio degli Immigrati</li> </ul>				

### C)AREA FINANZIARIA- CONTABILITA' E CONTROLLO

Sede Uffici

	Via Leopardi	G.		
--	-----------------	----	--	--

**Attività:**

Le attività tecnico professionali di competenza dell'area sono individuate in:

- Gestione risorse finanziarie e gestione dei Centri di Costo;
- Gestione e rendicontazione dei pertinenti capitoli di bilancio;
- RegISTRAZIONI contabili con il metodo della partita doppia
- RegISTRAZIONI per centri di costo
- Coordinamento con l'Ufficio Ragioneria del Comune per tutto quanto attiene alla gestione delle risorse finanziarie assegnate all' Azienda .
- Bilanci preventivi, controllo gestione e conti consuntivi dell'Istituzione - supporto amm/vo contabile

<b>D)AREA - SISTEMA QUALITA' DEI SERVIZI E DELLE STRUTTURE PUBBLICHE E PRIVATE</b>	Sede Uffici		
	Via G. Leopardi		
<p>L'area si articola in due sottogruppi:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sistema Qualità dei Servizi</li> <li>2. Sistema delle Autorizzazioni delle Strutture Pubbliche e Private</li> </ol>			
<p><b>1) SISTEMA QUALITA' DEI SERVIZI</b></p>			

**Attività**

Le attività tecnico professionali di competenza dell'area sono individuate nella:

- valutazione delle politiche sociali che mirano a migliorare l'offerta dei servizi pubblici
- valutazione della soddisfazione dell'utente dalla fruizione di un servizio
- produzione delle carte di servizio dell'Istituzione
- Analisi e pubblicazione di sondaggi sulla qualità percepita
- Osservatorio permanente delle carte di servizio

**Sistema Qualita':**

- garantisce la correttezza tecnico amministrativa delle attività svolte e degli atti amministrativi consequenziali
- verifica tutti gli interventi attivati dall'area
- collabora e si relaziona periodicamente con il Dirigente e con gli altri responsabili del comparto alle attività di programmazione e verifica

**2.AREA AUTORIZZAZIONI**

**UFFICIO AUTORIZZAZIONI**

L'ufficio autorizzazione :

- istruisce le pratiche amministrative , ne segue l'iter finalizzato al rilascio di autorizzazione all'esercizio di attività riguardanti l'assistenza a persone anziane,

minori, disabili in strutture semiresidenziali e residenziali

**Attività:**

Le attività tecnico professionali di competenza dell'area sono individuate nel:

- Rilascio di autorizzazioni al funzionamento di strutture per i servizi sociali educativi e socio-sanitari
- Rilascio di autorizzazioni per persone certificate ai sensi della L.104/90
- Rilascio autorizzazioni e richiesta contribuzione ai sensi della legge 13/89 per l'eliminazione delle barriere architettoniche

**Le risorse umane**

L'apporto professionale degli operatori nel sistema più complessivo di servizi ed interventi garantiti dall'Azienda costituisce un fattore determinante per la qualità dei servizi erogati, fondato sia sulla partecipazione degli stessi al processo di programmazione e di integrazione organizzativa territoriale, sia sulla formazione continua, anche come occasione di ripensamento e rivisitazione del proprio specifico professionale.

La valorizzazione delle risorse umane e professionali costituisce la principale risorsa per la rimodulazione progressiva e costante del sistema più complessivo, e viene declinata operativamente attraverso:

1. il coinvolgimento delle rappresentanze collettive nel sistema delle relazioni sindacali, lo sviluppo delle relazioni interne, con forme strutturate di partecipazione organizzativa;
2. l'attribuzione del potere di elaborazione e di proposta rivolte alla direzione, rispetto alle scelte di governo.

Accanto alle forme più consolidate di confronto e di concertazione con le rappresentanze sindacali collettive, viene quindi favorito un terreno di coinvolgimento strutturato delle diverse funzioni professionali nei processi di sviluppo e miglioramento dell'organizzazione del lavoro e della qualità dei servizi, attraverso le modalità che l'azienda speciale vorrà darsi autonomamente nel rispetto dei seguenti elementi, individuati come imprescindibili:

- ✓ forme con cui vengono articolati, comunicati e posti a verifica la definizione degli obiettivi e la valutazione del loro raggiungimento, favorendo la trasparenza dei risultati attesi e di quelli conseguiti e dei vincoli imposti dal contesto;
- ✓ forme attraverso le quali si realizza l'integrazione professionale nelle singole strutture e nelle relazioni tra diverse unità operative, privilegiando il lavoro di gruppo quale modalità organizzativa regolata e la formazione integrata di equipe;
- ✓ le modalità di organizzazione del lavoro e della formazione per piccoli gruppi multiprofessionali;
- ✓ i sistemi di verifica, per risultati e per prestazioni, della qualità dei processi;
- ✓ le forme organizzative che sostengono la comunicazione interna e l'innovazione.

**ORGANIZZAZIONE AMMINISTRATIVA**

Tutte le attività sopraelencate sono rese possibili grazie al notevole lavoro messo in campo dalla struttura amministrativa dell'Azienda e dal proficuo impegno profuso da tutti i dipendenti.

Nel corso del 2014 si darà esecutività agli adempimenti per la messa a regime della nuova pianta organica, che pur essendo lo strumento operativo di una realtà già esistente e consolidata, darà modo di identificare ruoli e figure e mansioni operative.

La revisione complessiva dell'assetto amministrativo svolta nel corso dell'anno, mirata a verificare i carichi di lavoro e il tipo di professionalità suscettibile di valorizzazione, necessaria

a far fronte alle nuove esigenze di carattere organizzativo dovute alla complessità dei processi aziendali, ha portato alla rimodulazione degli asset funzionali.

Nel corso del 2013 è stato reso sempre più funzionale il sito web: [www.aziendaspecialeterracina.it](http://www.aziendaspecialeterracina.it)

dedicato soprattutto a favorire l'accesso degli utenti alla documentazione aziendale, garantire la trasparenza ai sensi del d.lgs 33/2013.

L'auspicio è quello, di far diventare il sito uno strumento ricco di contenuti interattivi per far sì che diventi uno luogo di approfondimento e sinergia anche per l'utenza e i cittadini

### **Bilanci, finanza e contabilità**

L'Azienda applica le regole e le norme contabili dettate dalle specifiche leggi in materia di Aziende speciali e dal codice civile. Le entrate dell'Azienda sono quelle elencate nei contratti di servizio con il Comune di Terracina. Considerando il trend attuale e la congiuntura in essere l'Azienda Speciale ad oggi si trova ad invarianza di contratti da parte dell'Ente a poter definire le proprie attività sulla scorta di ricavi consolidati, che permettono di sviluppare linee di sviluppo e d'investimento capaci di irrobustire il proprio core-business e nello stesso tempo elaborare nuove progettualità.

### **Previsione economica**

L'identificazione preventiva dell'andamento economico dell'Azienda scaturisce dalla valorizzazione dei fattori di costo e ricavo necessari per realizzare il disegno strategico, così come previsto dall'assetto organizzativo scelto considerando come base di partenza:

- ✓ la traduzione in termini economici dei dati finanziari di natura corrente acquisiti nella fase precedente;
- ✓ il volume complessivo del fondo di dotazione dei beni mobili da conferire all'Azienda, e delle disponibilità liquide trasferite dall'Istituzione.

Per rendere più chiaro il percorso di definizione del bilancio è stato definito un Piano dei conti e un elenco di Centri di responsabilità mediante cui si è proceduto alla delineazione di previsioni di costo e di ricavo.

Tale lavoro è essenziale per avviare la contabilità analitica per centri di costo.

### **Elaborazione del bilancio preventivo in termini di conto economico**

I dati raccolti saranno aggregati sulla base della struttura del conto economico prevista dallo schema del bilancio delle aziende speciali di cui al D.M. 26/04/95, dopo aver apportato le più opportune modifiche o aggiunte alle sottovoci previste.

Nel conto economico elaborato viene evidenziato l'impatto finanziario che la gestione dell'Azienda avrà sul bilancio comunale. La posta definita "*Trasferimenti dell'Ente locale a copertura dei costi sociali*", di cui alla parte "*A) Valore di produzione*" del Conto economico elaborato, risulta dalla differenza dei ricavi e dei costi previsti, ed è iscritto quale "*contributo a copertura dei costi*" in assenza di sinallagma, e non assimilabile ai corrispettivi a fronte di prestazioni definite, al fine di ottenere il pareggio di bilancio così come disposto dall'art. 23, comma 4, L. 142/90 e s.m.i.

L'impatto finanziario reale sul bilancio comunale risulta essere quello riportato nella voce "*Trasferimenti dell'Ente locale quale contributi per la copertura dei costi sociali*" del conto

economico.

Nel rispetto dei generali criteri di efficienza ed economicità, l'incremento dello stanziamento finanziario a favore dei servizi gestiti dall'Azienda da formalizzare contabilmente secondo quanto sopra esposto, deve corrispondere ad un innalzamento degli *standard* qualitativi dei servizi. Nel caso di un incremento di costi, che si traducono in un incremento del fabbisogno finanziario, in assenza di una giustificazione connessa ad un mutamento positivo degli *standard* di servizio, per i quali si conviene che risulti necessario un incremento di attività, si tratterà di agire attraverso una razionalizzazione organizzativa, piuttosto che incrementare le uscite a carico dell'amministrazione comunale.

Si ricorda inoltre che il nuovo ordinamento delle autonomie locali esclude la legittimità dei ripiani dei disavanzi *strutturali* di enti o organi strumentali a piè di lista, introducendo invece il principio generale della quantificazione preventiva dei costi sociali per i quali i ricavi da tariffa o da compartecipazione non garantiscono la necessaria copertura. Tale principio è del resto specificazione del più generale principio di salvaguardia degli equilibri di bilancio sul quale si basa tutta la disciplina contabile e finanziaria degli Enti Locali.

Per il dettaglio delle voci di bilancio si rinvia agli allegati tecnici elaborati per il Bilancio di Previsione 2014 e Triennale 2014-2014-2015

## PIANO SPECIFICO DI ATTIVITA'

L'Azienda articola la sua attività essenzialmente su due grandi direttrici:

- ❖ Servizi Sociali
- ❖ Servizi Tecnologici e manutentivi

### SERVIZI SOCIALI

L'Azienda, relativamente al settore Servizi alla Persona, è finalizzata alla promozione del benessere dei cittadini e delle loro famiglie nel rispetto, consolidamento e sviluppo dei diritti di cittadinanza. Nel quadro della innovazione più complessiva della macchina amministrativa locale, essa rappresenta una soluzione organizzativa tesa alla maggiore efficienza nel garantire il soddisfacimento di quei bisogni dei cittadini la cui titolarità è in capo all'Ente Locale.

La formula giuridica dell'Azienda esprime un'idea di aziendalizzazione centrata sul principio della "buona gestione" (in termini di autonomia imprenditoriale, efficacia, efficienza, economicità).

Tale formula è coerente con la convinzione che i servizi socio-assistenziali sono un fattore di sviluppo del nostro territorio e debbono quindi essere pensati come un investimento e non come un costo di cui poterne fare a meno in misura maggiore o minore; essendo un investimento debbono essere gestiti di conseguenza.

Si è aperta in questi anni una nuova e diversa prospettiva per le politiche sociali nella quale tutti i livelli istituzionali competenti, le formazioni sociali, i cittadini, le categorie professionali, sono tutelati ad intervenire con un nuovo protagonismo e a partecipare ai processi decisionali.



## MACRO OBIETTIVI GESTIONALI

### 1) LA CENTRALITA' DELL'UTENTE

L'orientamento dei servizi all'utente non può prescindere da una preventiva azione volta a far conoscere tali servizi, sia nel senso di renderli visibili sia, ancor più, nel senso di far conoscere al cittadino le caratteristiche di accesso, i requisiti necessari e le modalità delle prestazioni. Si tratta di tradurre in atti (**CARTA DEI SERVIZI**) il diritto dei cittadini ad essere informati.

Le prospettive inoltre dipenderanno in gran misura dalla partecipazione di tutti i soggetti (istituzioni, operatori, sindacati, associazioni di volontariato e da ultimo ma non per ultimo dai cittadini) affinché i cittadini non siano intesi solo come destinatari dei servizi, bensì come attori partecipi dei servizi stessi anche in collegamento con le loro forme di rappresentanza civica.

### 2) LA RISORSA PERSONALE

I Servizi sociali e più in generale i servizi alla persona, sono servizi di persone rivolte ad altre persone dove il fattore motivazionale e la sensibilità dell'operatore di fatto poi fanno la qualità e l'affidabilità del servizio almeno quanto la professionalità. Di qui la necessità di una "formazione professionale permanente" rivolta agli operatori. Momento centrale dunque della politica del personale dovrà essere la valorizzazione delle professionalità da realizzarsi anche attraverso lo strumento della formazione professionale, nella consapevolezza che il successo di ogni organizzazione passa attraverso il coinvolgimento del personale e la costruzione del consenso.

Recenti normative regionali impongono la riqualificazione del personale di assistenza al fine di ottenere la qualifica di operatore socio-assistenziale.

### 3) LA RISORSA TERRITORIO

Si tratta di unire le molteplici esperienze presenti sul territorio coordinando le offerte presenti nei diversi settori ed attivare risposte pertinenti al disagio sociale. Si potranno attivare sinergie con diverse organizzazioni per la progettazione di nuovi servizi intesa non come semplice attivazione per particolari fasce di popolazione, bensì come promozione di programmi di sviluppo sociale. Il coinvolgimento delle diverse agenzie sociali (famiglia, scuola, parrocchie etc...) consentirà l'introduzione di un valore sociale nel territorio con l'avvio di nuove attività da affiancare a quelle precedenti o potenziandone i benefici.

## ATTIVITA' SOCIALI

### ❖ **SECRETARIATO SOCIALE**

Introduzione di un servizio front line finalizzato a dare al cittadino informazioni chiare sulle risorse disponibili, a fornire risposte rapide su esigenze e problemi rappresentati, a fornire e/o predisporre la documentazione amministrativa necessaria per accedere ai servizi.

### ❖ **UFFICIO QUALITA'-CUSTOMER SATISFACTION**

La diffusione della Customer satisfaction applicata ai servizi sociali, è stata negli ultimi anni particolarmente rapida, in ciò evidentemente favorita dalla elaborazione delle Carte dei Servizi che da un lato tentano di trasformare l'intangibilità del servizio in indicatori

quantificabili, dall'altro hanno ribadito la centralità del cittadino nella determinazione del livello di qualità del servizio.

In questo senso la Customer Satisfaction sta diventando, con sempre maggiore incisività, uno strumento gestionale delle imprese attraverso il quale innalzare il livello qualitativo dei servizi.

Attraverso :

- ✓ Elaborazione ed individuazione degli standards di qualità
- ✓ Analisi del livello di qualità percepita, ovvero soddisfazione dell'utente nei confronti del servizio a partire dall'individuazione del livello di soddisfazione per la prestazione ricevuta.
- ✓ Analisi del livello di qualità attesa, ovvero delle aspettative che gli utenti nutrono nei confronti del servizio, a partire dagli scostamenti tra il servizio desiderabile (attese) e servizio percepito.
- ✓ Analisi del cliente interno (dipendente) quale fattore critico di successo del funzionamento della struttura organizzativa.

La Customer Satisfaction rappresenta:

non solo uno strumento di controllo a disposizione dei cittadini per rendere più trasparenti i rapporti tra ente gestore ed utenti; non solo uno strumento per promuovere la qualità dei servizi, *ma anche e soprattutto uno strumento utile alla redazione della Carta dei Servizi che assecondi il continuo miglioramento dei servizi.*

La cultura imprenditoriale si traduce inoltre in una forte valorizzazione del protagonismo dei destinatari, nella responsabilizzazione dell'utenza e degli operatori e nella promozione dei diritti di cittadinanza.

### ❖ SERVIZIO DISABILI

Il Servizio Disabili è così articolato :

- A. Servizio di Assistenza scolastica specialistica
- B. Centro Diurno

entrambe le aree sono interessate da:

- a. Laboratori degli Apprendimenti
- b. Servizio di socializzazione
- c. Servizio di riabilitazione
- d. Percorsi di autonomia e possibilità di invio al lavoro

Gli interventi sono rivolti ai disabili del territorio.

Il Servizio per i suoi fruitori realizza progetti rivolti a:

- Stimolare processi di autonomia personale
  - Sviluppare adeguatamente la personalità
  - Potenziare le capacità residue
  - Elaborare programmi di riabilitazione globale
  - Promuovere l'integrazione sociale e culturale
  - Favorire l'avvio alla formazione professionale ai fini dell'inserimento lavorativo
  - Promuovere la sensibilizzazione presso le agenzie formative e nel territorio in generale
- Individuare opportunità di inserimento lavorativo

### ❖ SERVIZIO ASSISTENZA SCOLASTICA SPECIALISTICA

Il Servizio di Assistenza scolastica specialistica si rivolge a tutti i disabili in età scolare ed è finalizzato a garantire e favorire la partecipazione alla vita scolastica dell'alunno disabile e a sostenere lui e la sua famiglia nel processo di promozione delle autonomie di base, sociali e interpersonali.

Garantisce :

1. Supporto all'integrazione scolastica
2. Assistenza nella cura della persona
3. Intervento sociale
4. Sostegno psicologico
5. Potenziamento delle autonomie di base
6. Supporto didattico realizzato dal Laboratorio degli Apprendimenti
7. Intervento riabilitativo (ausili per l'autonomia)

Il Servizio di Assistenza Scolastica viene assegnato agli alunni in seguito alla certificazione emessa dalla ASL ed in base agli specifici bisogni, il personale impegnato è :

- ad personam
- al plesso

L'intervento realizzato è di tipo educativo, viene programmato in base alle potenzialità degli utenti individuate dal GLHO ( gruppo di lavoro operativo sull'handicap) che si riunisce periodicamente e vede coinvolti operatori della scuola, della ASL, del Servizio di Assistenza e i genitori dell'alunno disabile.

Vengono elaborati

- programmi individualizzati e differenziati dall'intervento educativo-assistenziale sulla scorta di esigenze specifiche presentatesi momentaneamente e permanentemente, che possono prevedere l'assistenza domiciliare e l'accompagnamento a visite specialistiche.

### ❖ AREA ANZIANI

Le tendenze in atto nella struttura demografica del Paese evidenziano un elevato tasso di senilizzazione ed una speranza di vita dalla nascita di 80 anni con una sempre maggior presenza di anziani ultrasessantacinquenni nella società. Vi è inoltre un graduale aumento di quelle componenti della popolazione anziana per le quali deve essere garantito un alto grado di tutela sociale.

L'invecchiamento della popolazione porta ad un aumento della solitudine della condizione anziana, mentre le modifiche della struttura e dell'organizzazione familiare rendono critica la permanenza al domicilio. Infatti la diminuita estensione della struttura delle convivenze e la diminuita permanenza nello stesso nucleo dei familiari componenti tendono a far scomparire per molti anziani il sostegno della famiglia ancora esclusiva agenzia erogatrice dell'assistenza geriatrica.

La senilizzazione della popolazione rende molto accentuata, all'interno della struttura economica, la polarizzazione tra popolazione attiva e anziani usciti dal sistema produttivo.

Permane, e purtroppo aumenta, la correlazione tra vecchiaia e malattia, tra vecchiaia e dipendenza, che rende all'interno della popolazione globale la minoranza degli anziani componente maggioritaria degli "utilizzatori" dei servizi socio-sanitari.

Si mantiene elevata la correlazione tra invalidità e vecchiaia.

Rimane, e non riesce a essere sufficientemente compensata dal nostro sistema previdenziale, la correlazione tra vecchiaia e povertà che purtroppo aggiunge alla non autosufficienza funzionale la non autosufficienza economica.

Un servizio di assistenza domiciliare integrato è stato attivato all'interno del Piano di Zona .

### ❖ AREA ADULTI

#### 1.1 CONTRASTO ALLA POVERTA'

BISOGNI	OBIETTIVI
<ul style="list-style-type: none"> <li>- conoscenza della situazione del territorio comunale</li> <li>- assistenza sanitaria forniture e/o contributi</li> <li>- superamento delle condizioni di emarginazione sociale e possibilità di accedere ad una rete di di relazioni sociali</li> <li>- Necessità di migliorare i percorsi comunicativi e il coordinamento delle attività e degli interventi e creazione di sinergie di collaborazione tra i differenti interlocutori istituzionali e non istituzionali</li> <li>- Assistenza economica</li> <li>- Carenza di sistemazioni abitative di primo e secondo livello</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mappatura delle povertà presenti sul territorio comunale e dell'incidenza in relazione allo stato reddituale</li> <li>- migliorare gli interventi di cura sanitaria delle fasce più deboli con l'erogazione di contributi economici e/o fornitura di farmaci attraverso l'attivazione di una convenzione con la farmacia comunale</li> <li>- Attivazione di strategie di coinvolgimento del volontariato locale e messa in rete dei centri di ascolto presenti sul territorio</li> <li>- Migliorare la circolarità delle informazioni e dell'offerta dei servizi anche attraverso opuscoli informativi</li> <li>- Sviluppo della cultura sociale della multiproblematicità</li> <li>- Incremento dell'assistenza economica diversificata e personalizzata</li> <li>- Messa in rete dei servizi distrettuali di pronto intervento sociale</li> </ul>

#### 1.2 AREA DELLE DIPENDENZE VECCHIE E NUOVE

BISOGNI	OBIETTIVI
<ul style="list-style-type: none"> <li>- attivazione di percorsi ed interventi preventivi del disagio in un'ottica universalistica</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Attività di Centro di ascolto e aiuto per ragazzi dipendenti da sostanze stupefacenti, alcool, gioco</li> <li>- rinnovo della convenzione con l'associazione di volontariato " Arcobaleno"</li> <li>- attività di reinserimento socio lavorativo per ragazzi tossicodipendenti</li> <li>- Progetti specifici da realizzare sul territorio in collaborazione con gli enti sovracomunali</li> </ul>

	-Iudopatie
--	------------

**1.3 DISABILITA'**

BISOGNI	OBIETTIVI
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Richiesta di attenzione, ascolto, orientamento e conoscenza per le famiglie in cui c'è la presenza del disabile</li> <li>- La famiglia gravata e lasciata sola ad affrontare ingenti difficoltà in relazione:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>• Al migliorament o della qualità della vita</li> <li>• Al mantenimento degli impegni lavorativi</li> <li>• Ai problemi collegati all'età adulta e/o anziana delle persona disabile e dei suoi familiari</li> <li>• Alla sfera sessuale</li> </ul> </li> <li>- Presenza di barriere architettoniche o di inadeguate soluzioni finalizzate al loro superamento negli edifici/spazi/pubblici e privati</li> <li>- Richiesta di offrire occasioni per inserimenti lavorativi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- garantire azioni e servii informativi, di consulenza, orientamento e supporto psicologico.</li> <li>- Garantire sistemi di protezione sociale</li> <li>- Proseguire il progetto distrettuale del centro Diurno per disabili per portatori di handicap</li> <li>- Monitoraggio della qualità dei servizi erogati</li> <li>- Promuovere percorsi di supporto alle famiglie per la gestione della sessualità</li> <li>- Implementazione della cultura per il "dopo di noi"</li> <li>- Eliminazione delle barriere architettoniche</li> <li>- Promuovere, attraverso il terzo settore e il privato sociale possibilità di inserimento lavorativo</li> </ul>
-	-

**1.3.1 DISAGIATI PSICHICI**

BISOGNI	OBIETTIVI
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Possibilità di usufruire di luoghi residenziali adeguati per sollevare la famiglia</li> <li>- Esigenza di sostenere la persona nella ricerca e costruzione della propria autonomia</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Proseguimento del Gruppo Appartamento "Domus Carminia"</li> <li>- Convenzione con il DSM per i tirocini formativi e gli stage formativi di persone con disagio psichico</li> <li>- Progetti specifici</li> </ul>

**1.4 AREA IMMIGRATI E EMIGRATI**

BISOGNI	OBIETTIVI
<ul style="list-style-type: none"> <li>-Necessità di migliorare i percorsi di scolarizzazione e di socializzazione interculturale dei minori immigrati in età dell'obbligo scolastico</li> <li>- Promuovere momenti di rappresentanza istituzionale degli immigrati presenti a Terracina</li> <li>- Promuovere e valorizzare l'associazionismo ed il privato sociale</li> <li>- Supporto, consulenza e accompagnamento dei cittadini laziali emigrati all'estero</li> <li>- Promuovere il contatto con la cultura e il paese di origine</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Migliorare gli interventi per la scolarizzazione e la socializzazione dei minori in età dell'obbligo</li> <li>- Realizzazione di un progetto rivolto alla popolazione minorile straniera e alle famiglie che preveda una rete di supporto alla scolarizzazione</li> <li>- Attivazione della Consulta per le etnie</li> <li>- Rafforzamento della capacità di intervento e dell'efficacia dell'azione</li> <li>- Costruzione della rete delle risorse territoriali a favore degli immigrati</li> <li>- Iniziative per l'integrazione dei cittadini rimpatriati</li> <li>- Iniziative sociali e culturali per i cittadini emigrati</li> </ul>

**1.5 AREA DELLA QUALITA' NELL'AZIENDA SPECIALE TERRACINA****1.5.1 LA CUSTOMER SATISFACTION****1.5.2. AUTORIZZAZIONI E ACCREDITAMENTO DELLE STRUTTURE SOCIO ASSISTENZIALI**

BISOGNI	OBIETTIVI
<ul style="list-style-type: none"> <li>- accrescere la collaborazione da parte del personale interno nelle politiche di miglioramento dei servizi,</li> <li>- aumentare la partecipazione dei cittadini alla definizione del concetto di qualità, sia a livello teorico sia a livello operativo.</li> <li>- migliorare la capacità di ascolto dei bisogni e di valutazione della qualità percepita da parte dei cittadini, anche prendendo spunto da metodologie adottate con successo dal settore privato.</li> <li>- Orientare le scelte dell'amministrazione e valutare la qualità dei servizi offerti.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Rilevazione della qualità percepita dagli utenti degli asili nido comunali</li> <li>- Rilevazione della qualità percepita dagli utenti per tutti i servizi erogati</li> <li>- Controllo e vigilanza delle strutture a ciclo residenziale e semiresidenziali esistenti e/o in fase di apertura sul territorio comunale</li> <li>- Questionari tematici e pubblicazione di risultati</li> <li>- Certificazione della qualità dei servizi erogati</li> </ul>

**1.6 RESPONSABILITA' FAMILIARI**

BISOGNI	OBIETTIVI
<ul style="list-style-type: none"> <li>- La famiglia avverte il peso e la solitudine nella gestione dei propri compiti</li> <li>- Necessità di sostegni anche di natura economica per le famiglie monoparentali e per quelle che si assumono compiti di cura nei confronti di familiari</li> <li>- Assistenza economica di sostegno alla maternità responsabile</li> <li>- Necessità di informazione circa le opportunità previste dalla normativa per le persone che hanno responsabilità di cura nei confronti di membri della propria famiglia</li> <li>- Informazioni e segretariato sociale,</li> <li>- Necessità di ricorrere ai servizi pubblici per poter affrontare alcune fasi importanti nel ciclo di vita della famiglia</li> <li>- Formazione alla relazione di coppia</li> <li>- Acquisire consapevolezza relativa al "mettere su famiglia"</li> <li>- Promuovere servizi sulla mediazione familiare e sulla mediazione dei conflitti</li> <li>- Formazione al ruolo genitoriale (problematiche dei minori soprattutto adolescenti)</li> <li>- Supporto di diversa natura (psicologico, economico, legale) nel caso di separazione</li> <li>- Occasioni di ascolto dei diversi disagi espressi:               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ascolto nella normalità delle relazioni familiari</li> <li>• Mediazione per poter affrontare le difficoltà di comunicazione tra i diversi ruoli e componenti</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Erogazione di contributi economici per le famiglie con disagio</li> <li>- Forme di sostegno indiretto: riduzione e/o esonero tariffe comunali</li> <li>- Servizi resi a domicilio anche in forma autogestita</li> <li>- Assistenza educativa all'infanzia</li> <li>- Consulenza e trasmissione richieste per la concessione degli assegni ai sensi della L. 448</li> <li>- L.162/98 e L.R. 38/1996 assistenza domiciliare in forma autogestita</li> <li>- Attivazione di interventi di care giver</li> <li>- Creare offerte per preadolescenti e adolescenti per la gestione del tempo libero</li> <li>- Favorire progetti di socializzazione rivolte alle famiglie immigrate</li> <li>- Orientare le famiglie all'utilizzo dei servizi esistenti sul territorio ( centri diurni, asili, ecc)</li> <li>- Sostegno e accompagnamento degli adulti genitori nel reperimento e mantenimento di impegni lavorativi: elaborazione di progetti per borse di lavoro</li> </ul>

**1.7 AREA ANZIANI**

BISOGNI	OBIETTIVI
<p>-I cittadini anziani, anche se autosufficienti, rischiano l'emarginazione sociale ed incontrano maggiori difficoltà delle altre</p>	<p>- Prevenire i fattori di emarginazione degli anziani e contrastare il decadimento fisico/mentale legato alle malattie tipiche</p>

<p>fasce d'età nella quotidianità</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Necessità di specifiche agevolazioni/riduzioni su tariffe o tasse comunali per gli anziani</li> <li>- I cittadini anziani autosufficienti hanno bisogno di poter organizzare il loro tempo libero in spazi aggregativi appositamente organizzati e in maniera autonoma</li> <li>- Svolgimento di pratiche pensionistiche e/o di ratei maturati</li> <li>- i cittadini anziani hanno necessità di organizzare il tempo libero</li> <li>- Esigenza di garantire servizi di residenzialità agli anziani non autosufficienti e/o autosufficienti</li> <li>- Anziani necessitano di condizioni abitative adeguate e di contributi economici che consentano la permanenza a domicilio</li> </ul>	<p>dovuto all'innalzamento dell'età</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Agevolazioni per i servizi di trasporto e riduzioni tariffarie sui servizi comunali</li> <li>- Coordinamento dei Centri sociali anziani e delle attività collegate</li> <li>- Servizi di consulenza, informazione e svolgimento di pratiche pensionistiche INPS, INPDAP, MINISTERO DEL TESORO</li> <li>- Svolgimento di funzioni di segretariato sociale per supportare gli anziani in difficoltà per l'ottenimento dei servizi assistenziali</li> <li>- Coordinamento del servizio finalizzato al turismo sociale e terapeutico degli anziani</li> </ul>
---	--

### 1.8 AREA MINORI

BISOGNI	OBIETTIVI
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Protezione e tutela , anche giuridica, dei minori nelle situazioni più gravi e difficili</li> <li>- Bisogni di protezione, tutela e accoglienza dei minori stranieri</li> <li>- Bisogno di accoglienza urgente dei minori soli e in grave situazione di pregiudizio</li> <li>- Bisogno di accoglienza e integrazione dei minori e dei giovani che vivono situazioni di disagio</li> <li>- Interventi coordinati per contrastare il fenomeno della mendicizia minorile</li> <li>- Riduzione del disagio degli alunni disabili nel proprio contesto di vita formale ( famiglia, scuola)</li> <li>- Lavoro di rete tra i diversi attori Istituzionali e non</li> <li>- Esigenza di spazi strutturati e organizzati per il gioco e per l'aggregazione sociale</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Attivare tempestivi interventi di protezione dei minori con gravi difficoltà familiari o in stato di abbandono, secondo le priorità di intervento previste dalla legge 184/1983 e successive modifiche</li> <li>- Proteggere i minori stranieri, specialmente se vittime di tratte e/o del fenomeno di mendicizia attraverso l'accoglienza in strutture residenziali</li> </ul>

### 1.9 AREA AFFIDO E ADOZIONE

BISOGNI	OBIETTIVI
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Bisogno/diritto del minore di vivere temporaneamente in un'altra famiglia, anche per poter entrare in rapporto con figure stabili e con funzione genitoriali</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Rilanciare l'affidamento familiare e individuare nuovi strumenti di reperimento dei possibili affidatari</li> <li>- Promuovere la cultura dell'affido</li> </ul>



<ul style="list-style-type: none"> <li>- Bisogno della famiglia affidataria di essere aiutata nello svolgimento del proprio ruolo</li> <li>- Bisogno di sostenere e promuovere l'affidamento familiare</li> <li>- Bisogno dei minori di essere sostenuti nelle famiglie affidatarie e/o in strutture residenziali in rapporto anche al sistema scolastico</li> <li>- Bisogno della famiglia aspirante all'adozione nazionale ed internazionale di essere preparata ed informata adeguatamente per una scelta consapevole</li> <li>- Bisogno della famiglia adottiva di essere aiutata e sostenuta nello svolgimento del proprio ruolo</li> <li>- Bisogno della famiglia naturale di essere sostenuta nelle competenze genitoriali</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>familiare</li> <li>- Potenziare il supporto alle famiglie affidatarie</li> <li>- Promuovere interventi di affidamento familiare diurno</li> <li>- Promuovere iniziative di sensibilizzazione dell'associazionismo e della scuola</li> <li>- Elaborazione di una proposta di regolamento per il servizio dell'affido familiare</li> <li>- Aiuti economici per le famiglie affidatarie</li> <li>- Attivazione di un percorso di sostegno rispetto alle competenze genitoriali della famiglia naturale</li> <li>- Aiutare la coppia in un processo di maturazione interna in funzione del compito di accogliere un minore abbandonato</li> <li>- Potenziare il supporto alle famiglie adottive</li> <li>- Reperimento finanziamenti ministeriali</li> </ul>
--	---

#### 1.10 AREA SERVIZI EDUCATIVI ALL'INFANZIA

BISOGNI	OBETTIVI
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Bisogno delle famiglie di ricevere sostegno nella assunzione delle responsabilità familiari</li> <li>- Necessità di sostenere la famiglia allo scopo di               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Migliorare la qualità della vita</li> <li>• Mantenere gli impegni lavorativi</li> </ul> </li> <li>- Bisogno di offrire la rete dei servizi educativi per l'infanzia</li> <li>- Bisogno di poter usufruire di servizi educativi il più possibilmente flessibili e rispondenti ai bisogni dei bambini e delle famiglie</li> <li>- Necessità di promuovere progetti di continuità tra gli asili e le scuole materne</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- garantire il mantenimento dei livelli di qualità dei servizi, comunali, educativi all'infanzia istituiti sul territorio comunale</li> <li>- Coordinamento e monitoraggio dei servizi rivolti all'infanzia, a garanzia di standard qualitativi e organizzativi omogenei sul territorio comunale dei servizi rivolti all'infanzia</li> <li>- Elaborazione di un regolamento comunale per l'autorizzazione e l'accreditamento dei servizi educativi all'infanzia</li> <li>- Offrire spazi di consulenza e sostegno psicologico alle famiglie</li> </ul>

**1.11 AREA ACCESSO AI SERVIZI SOCIALI****1.11.a FRONT OFFICE****1.11.b SITO WEB**

BISOGNI	OBIETTIVI
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Diritto del cittadino di ricevere ascolto e accoglienza</li> <li>- Diritto all'informazione e all'accesso ai servizi in tempi congrui</li> <li>- Necessità del cittadino di esprimersi sulla personale percezione del servizio e/o dei servizi ricevuti</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Riorganizzazione dei Servizi Sociali come luogo dove il cittadino presenta le proprie richieste, trova ascolto, informazioni, consulenza e proposte di intervento finalizzate al superamento di una situazione di criticità, ovvero al soddisfacimento del bisogno, in cui il cittadino stesso e la sua rete siano parte attiva in un progetto concordato</li> <li>- Funzionamento del Front Office come spazio di ascolto, di accoglienza, informazione e consulenza per leggere la domanda, analizzare la situazione e valutare la competenza del servizio per la presa in carico e/o l'attivazione del counselig</li> <li>- Raccolta sistematica dei dati per la elaborazione dei report della domanda sociale</li> <li>- Potenziamento degli orari di apertura per l'accesso del pubblico al servizio sociale</li> </ul>

**1.12 AREA SISTEMA INFORMATIVO****1.12.1 GESTIONE FINANZIARIA E CONTABILE DELL'AZIENDA****1.12.2 PATRIMONIO**

BISOGNI	OBIETTIVI
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Necessità di accrescere le capacità e di conoscere i problemi ed i bisogni dei cittadini</li> <li>- Necessità di rendere più facile le relazioni tra i cittadini e più trasparente l'operato dei servizi</li> <li>- Bisogno di migliorare le modalità di lavoro dei servizi che hanno diretta relazione con i cittadini</li> <li>- Necessità di servirsi di strumenti idonei al monitoraggio della spesa sociale</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Orientare la programmazione e progettazione dei Servizi Sociali attraverso un lettura precisa della domanda</li> <li>- Gestione della contabilità economica, analitica e patrimoniale</li> <li>- Contribuire alla gestione della contabilità economica analitica per centri di costo</li> </ul>

### 1.13 IL PIANO DI ZONA

La produzione legislativa degli ultimi anni ha messo in moto una serie di importanti innovazioni: la centralità del comune e della comunità locale; il cittadino al centro del sistema dei servizi; un ruolo crescente per il volontariato, ONLUS, associazioni di pubblica utilità; l'affermarsi del principio della sussidiarietà verticale dei servizi. Più in generale sono state poste le premesse per un passaggio dal welfare state al welfare community secondo il principio della stretta correlazione tra risorse e servizi.

Alla necessità di dare puntuale risposta a vecchi e nuovi bisogni si accompagna, infatti, la limitatezza delle risorse disponibili e la conseguente necessità di far sì che la comunità locale sia coinvolta appieno nel community care, che si attrezzi cioè a "prendersi cura" di se stessa.

Il piano di zona deve individuare i bisogni prioritari delle persone; le strategie di prevenzione; le risorse a disposizione; i soggetti coinvolti; i risultati attesi; gli standard operativi e di efficacia; le responsabilità di governo e di gestione, le forme di controllo; le modalità di verifica ed i criteri di valutazione degli interventi. Gli strumenti attuativi sono individuati nell'Ufficio di piano e nelle macroaree.

La predisposizione del Piano di zona comporta diverse fasi di lavoro che non possono prescindere da una programmazione regionale e nazionale.

Le difficoltà rilevate, e più volte espresse anche nei tavoli istituzionali e regionali, riguardano essenzialmente una difficoltà finanziaria nell'ottenere da parte del Comune Capofila le somme stanziare per la realizzazione dei progetti distrettuali, a fronte anche dell'erogazione delle somme da parte della Regione.

### 1.14 SETTORE SERVIZI GENERALI E ISTITUZIONALI

L'Azienda basa la propria azione principalmente su criteri di **programmazione e snellimento** delle procedure amministrative ed economiche.

I principali atti di programmazione dell'Azienda sono:

- il piano programma
- I bilanci economici di previsione, annuali e pluriennali
- Il bilancio d'esercizio

Tali atti sono approvati dal Consiglio comunale nelle modalità previste dallo Statuto dell'Azienda.

L'Azienda, oltre a rendere effettiva la separazione fra indirizzo e gestione, potrà, con il suo ordinamento contabile, determinare con più precisione alcuni elementi basilari quali:

- il costo complessivo di ogni attività
- la parte di costo coperto dall'utente
- la parte di costo coperto dai trasferimenti del Comune o di altri Enti

La gestione della **Cassa Economale** dell'Azienda rappresenta uno strumento essenziale per un'agile funzionalità dell'organizzazione soprattutto per lo specifico delle attività sociali.

L'obbligo dell'Amministrazione di coprire i "costi sociali" dell'Azienda non può far perdere di vista l'importanza di un'efficace **politica delle entrate**.

L'Azienda per quanto concerne le entrate opera in un regime di tesoreria propria introitando direttamente altre risorse provenienti da compartecipazione degli utenti - sponsorizzazioni, contributi, tariffe.

I **controlli** sull'Azienda sono garantiti dal Revisore dei Conti per quanto riguarda l'aspetto economico gestionale, dal Comune per quanto riguarda le linee di indirizzo e verifica.

❖ **SERVIZI TECNOLOGICI E MANUTENTIVI**

Per il *Settore Manutenzioni e Riparazioni*:

- 1) passare da una storica fase di gestione dell'emergenza ad una fase di gestione programmata finalizzata a:
  - a) garantire l'efficienza e la funzionalità ;
  - b) ridurre gli interventi straordinari;
  - c) ottimizzare il rapporto tra risorse investite e benefici per l'utenza;
- 2) garantire interventi di piccola manutenzione sugli edifici in cui vengono svolte le attività dell'azienda oltre a collaborare con l'ente locale per il montaggio e smontaggio dei palchi , piccole riparazione negli uffici pubblici e nelle scuole;

❖ **SERVIZIO CIMITERIALE**

All'Azienda Speciale dal 01.01.2014 è stata affidata la gestione del servizio cimiteriale dal Comune di Terracina .

**GESTIONI CIMITERIALI**

L'Azienda si occupa della gestione delle operazioni cimiteriali, operazioni necessarie alla gestione delle salme e resti mortali nel cimitero e rientrano fra gli adempimenti previsti dal D.P.R. n. 285/90 e dalle norme collegate e correlate.

Lo svolgimento delle operazioni è disciplinato a livello locale anche dal Regolamento Comunale Cimiteriale.

**LE OPERAZIONI CIMITERIALI**

Le operazioni cimiteriali connesse alla gestione del Cimitero Comunale sono le seguenti:

**Inumazione:** cioè il seppellimento del cadavere in una fossa scavata nella terra. L'Azienda predisporrà il personale per eseguire i lavori in questo modo: escavazione della fossa, deposizione del feretro nella fossa, chiusura e riempimento della fossa ed infine pulizia dell'area circostante;

**Esumazione:** cioè il desepelimento della salma. Il personale compirà l'escavazione della fossa, verificherà lo stato trasformativo della salma ed effettuerà il conseguente sollevamento e raccolta del feretro contenente il cadavere o resto mortale, successivo riempimento della fossa con terreno di scavo e pulizia della zona circostante. All'operazione di esumazione va acclusa la rimozione dei rifiuti di risulta, l'eventuale trasferimento dei resti ossei in cassetina ossario, nonché il successivo smaltimento dei rifiuti provenienti dall'operazione, nei modi di legge;

**Tumulazione:** cioè il seppellimento di un feretro contenente salma in una tomba edificata in muratura. L'Azienda dispone il personale per il trasporto del feretro dall'ingresso del cimitero fino al posto di tumulazione, tumulazione del feretro, chiusura del loculo con mattoni pieni e pulizia della zona circostante;

**Estumulazione:** cioè l'estrazione del feretro dal loculo. L'Azienda predisporrà il personale per l'estrazione dal loculo del feretro per verificare lo stato trasformativo, trasferimento del cadavere indecomposto in un cassone di zinco, eventuale raccolta dei resti mortali ossei in cassetta ossario, raccolta e smaltimento dei rifiuti e pulizia della zona circostante.

Esumazioni ed estumulazioni disposte dall'Autorità Giudiziaria:

l'Azienda garantisce il compimento di tutte le operazioni straordinarie secondo gli ordini impartiti dalle Autorità Giudiziarie competenti

□ Traslazione cioè lo spostamento di una salma da una sepoltura ad un'altra del cimitero.

❖ **AREA DI SOSTA A PAGAMENTO PARCHEGGIO STELLA POLARE**

Dal mese di Giugno 2014 è stato avviato il progetto sperimentale di gestione della sosta a pagamento sull'area di Stella Polare. Progetto che nasce da uno studio di fattibilità e dall'idea di utilizzare questo servizio per avviare inserimenti lavorativi per i diversamente abili del Centro Diurno il "Melograno". I ragazzi del centro , sulla base di un piano individuale di

intervento accompagnati inizialmente da un tutor compiono i primi passi verso il mondo del lavoro e delle autonomie individuali espresse e potenziali.  
Questo servizio sperimentale affidato fino alla fine di dicembre 2014, non a consentito l'applicazione dello studio di fattibilità in tema di investimenti e di organizzazione primaria.