

### Attivazione di nuovi servizi

Nel corso dell'esercizio 2013 è prevista l'attivazione di nuovi servizi :

- il progetto Baby Parking e centro giochi al piano superiore dell'asilo millecolori di Borgo Hermada, con una rimodulazione degli orari di apertura per meglio venire incontro alle esigenze del borgo che sono diverse da quelle della città centro: chiusura alle ore 16,30 dell'asilo nido e baby parking fino alle 19,30.
- Mensa Sociale proposta inizialmente a giorni alterni coinvolgendo le parrocchie della città con i volontari, la caritas;
- Progetto DAVID progetto di imprenditoria sociale finalizzato all'apertura di una bottega del commercio equo e solidale attraverso u contributo specifico richiesto alla Regione Lazio;
- Albo delle Badanti e assistenti familiari per disciplinare e regolamentare un servizio molto diffuso e utilizzato in città.

### Contribuzione delle famiglie

La crisi finanziaria ed economica internazionale, che continua ad attraversare anche la nostra città, induce ad una attenta riflessione sul sistema tariffario.

Le modificate condizioni sociali ed economiche delle famiglie evidenziano in misura sempre crescente l'insorgere di nuove povertà, l'emergere di inedite difficoltà reddituali anche in famiglie del cosiddetto ceto medio e la sempre più numerosa presenza di persone che perdono il lavoro, che sono collocate in cassa integrazione, che non vedono riconfermato il contratto di lavoro a termine...

In questa cornice, pur nella grave crisi del dissesto in cui il Comune di Terracina si trova, l'indirizzo espresso dall'Amministrazione è quello di non procedere a nessun aumento delle tariffe per gli asilo nido comunali.

### **L'investimento in educazione: uso rigoroso delle risorse**

L'investimento in educazione per bambini e adolescenti è un costo che porta benefici immediati sul piano della qualità della vita, dell'integrazione e della partecipazione sociale, del riconoscimento dei diritti di cittadinanza e produce un investimento essenziale per il futuro, che porta benefici, che si estendono a tutto l'arco della vita.

Molti recenti studi sottolineano come l'istruzione, tenendo conto del complesso dei costi e dei benefici presenti e futuri, produca rendimenti sia dal punto di vista privato che collettivo.

James Heckman, premio Nobel per l'economia nel 2000, partendo dai risultati delle ricerche elaborate assieme ad un team di economisti, psicologi dello sviluppo, sociologi, statistici e neurologi, afferma che il rendimento dell'investimento per la crescita e lo sviluppo di un soggetto sia tanto più alto quanto più sia stato realizzato in età precoce. Si calcola infatti un ritorno del 10% per ogni dollaro investito per bambini da 0 a 5 anni, un rendimento sicuramente maggiore rispetto a quello di interventi di formazione realizzati in età adulta.

Per questo riteniamo ancora più importante che ci sia un uso rigoroso delle risorse che consenta di mantenere ed alzare i tassi di scolarizzazione e di investire sulla formazione e la qualificazione.

L'indirizzo che questo Consiglio di Amministrazione intende affidare alla gestione per l'anno 2012 su tutti i servizi alla Persona e non solo, è quello di attivare attente ed approfondite analisi delle condizioni di funzionamento dei servizi assumendo

provvedimenti di cambiamento e di innovazione gestionali finalizzati all'uniformità dei livelli di qualità su tutti i servizi unitariamente alla razionalizzazione delle risorse economiche ed umane. Tali scelte amministrative saranno in grado di costruire effettivi processi di riqualificazione delle spese di funzionamento.

In questo anno il Consiglio di Amministrazione si impegna a realizzare un costante monitoraggio della situazione di Bilancio, che consenta di adottare tempestivamente le misure necessarie e individui possibili riduzioni dei costi.

Il Bilancio Sociale come obiettivo per l'esercizio 2012, che dovrà essere pubblicato e proposto come processo permanente di partecipazione, elaborazione e rilevazione dei fenomeni quantitativi e qualitativi, si offre come strumento per una messa a fuoco pubblica dell'uso delle risorse e del ritorno in capitale sociale dell'investimento sui servizi.

### **Formazione, aggiornamento professionale**

Nei servizi educativi la formazione del personale è elemento cruciale per la qualità.

La formazione professionale, intesa non come ricezione di contenuti già dati ma come autoriflessione condivisa nel gruppo di lavoro e scambio di saperi, è un processo teso alla costruzione di consapevolezza e sensibilità culturali e sociali e alla elaborazione di competenze e conoscenze anche operative per i diversi ruoli professionali. In questa ottica la formazione si salda strettamente con la ricerca intesa primariamente come atteggiamento del pensiero e come modalità quotidiana di relazione con i bambini, i colleghi, i genitori.

## AREA DELLA QUALITA' NELL'AZIENDA SPECIALE TERRACINA

LA CUSTOMER SATISFACTION

## CUSTOMER SATISFACTION Servizio trasversale

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>

AUTORIZZAZIONI E ACCREDITAMENTO DELLE STRUTTURE SOCIO ASSISTENZIALI

Verifica delle strutture richiedenti l'apertura al funzionamento e rilascio dell'autorizzazione ai sensi di legge.

Verifica delle strutture esistenti al fine di verificare il rispetto della normativa in termini sia strutturali che di personale necessario al funzionamento.

Collaborazione con il NAS per gli accertamenti di legge.

**SERVIZI – BISOGNI E OBIETTIVI PER AREA SPECIFICA****❖ RESPONSABILITA' FAMILIARI**

<b>BISOGNI</b>	<b>OBIETTIVI</b>
<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:</li> <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>	<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>

❖ AREA ANZIANI

BISOGNI	OBIETTIVI
<ul style="list-style-type: none"> <li>- I cittadini anziani, anche se autosufficienti, rischiano l'emarginazione sociale ed incontrano maggiori difficoltà delle altre fasce d'età nella quotidianità</li> <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>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Prevenire i fattori di emarginazione degli anziani e contrastare il decadimento fisico/mentale legato alle malattie tipiche dovuto all'innalzamento dell'età</li> <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>

❖ 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 mendicITÀ 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</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 mendicITÀ attraverso l'accoglienza in strutture residenziali</li> <li>- Istituzione di una banca dati dei minori seguiti dai Servizi Sociali</li> <li>- -apertura di una " ludotematica" e di un baby parking</li> </ul>

Istituzionali e non  
 - Esigenza di spazi strutturati e organizzati per il gioco e per l'aggregazione sociale

❖ **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> <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>- Rilanciare l'affidamento familiare e individuare nuovi strumenti di reperimento dei possibili affidatari</li> <li>- Promuovere la cultura dell'affido 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>- Proseguimento del progetto distrettuale "Una famiglia per ogni bambino"</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>

In tale servizi non rientrano quelli affidati direttamente al Sindaco anziché ai Servizi Sociali in quanto ricompresi nella Delibera di Giunta istitutiva del settore politiche sociali afferente direttamente all'Assessorato.

❖ 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>- avvio della procedura per la costituzione di un graduatoria aggiornata per le sostituzioni del personale</li> <li>- Elaborazione dei report degli asili istituiti</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> </ul>

❖ AREA ACCESSO AI SERVIZI SOCIALI

## FRONT OFFICE

## 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> <li>- Contribuire alla elaborazione, costituzione e aggiornamento del Sito Web per i servizi Sociali del Comune di Terracina</li> </ul>

❖ GESTIONE FINANZIARIA E CONTABILE DELL'AZIENDA

## 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>- Contribuire alla riorganizzazione del portale del segretariato Sociale Provinciale e Regionale attraverso il</li> </ul>



	<p><b>Sistema Informativo dei Servizi Sociali</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Gestione della contabilità economica, analitica e patrimoniale</li> <li>- Contribuire alla gestione della contabilità economica analitica per centri di costo</li> <li>- Organizzazione del servizio per la gestione finanziaria-contabile-patrimoniale dell'Azienda</li> </ul>
--	--

#### ❖ Il policy network di riferimento

L'Azienda - in quanto soggetto strumentale dell'Ente Locale - fonda le proprie logiche di governance sul principio di accountability (resa del conto) in tema di servizi erogati, risultati conseguiti e costi sostenuti.

Per questo motivo è importante rappresentare in modo sistematico i portatori di interesse di riferimento (*stakeholder*) e le relazioni di accountability che con essi si generano.

Una possibile classificazione degli attori che caratterizzano le relazioni di governance dell'Azienda è riconducibile alle seguenti fondamentali categorie:

- cittadini;
- Comune Consiglio Comunale;
- consiglio di amministrazione;
- direttore e personale;
- fornitori di beni e servizi;
- Regione, Provincia e altri Comuni;
- ASL;
- associazioni di volontariato;
- enti religiosi;
- altre associazioni;
- enti di promozione sociale;
- provveditorati agli studi;
- utenti.

Da tale modello emerge con chiarezza la necessità per l'Azienda di "rendere il conto" della propria azione a differenti referenti. In particolare, le relazioni di accountability che si vengono a generare sono le seguenti.

#### ***Accountability di mandato***

L'accountability di mandato richiede agli organi di governo ed al management dell'azienda un puntuale riscontro della propria azione amministrativa al Comune di Terracina ed ai cittadini del territorio sul quale l'Azienda esplica la propria azione amministrativa. In particolare:

- occorrerà comunicare, concertare e partecipare preventivamente la *mission*, i valori ed i programmi dell'azienda;
- rispettare le strategie definite a livello politico mediante il contemperamento dei diversi interessi della collettività;
- focalizzare l'attenzione sul processo seguito per il raggiungimento dei risultati, chiarendo come si è operato e con quale livello di trasparenza, legittimità ed equità.

#### ***Accountability di governo interno***

L'*accountability* di governo interno concerne la necessità di rendere il conto, relativamente alle modalità di esercizio dell'autonomia decisionale, tra organi politici di diverso ordine (Amministrazione Comunale e Consiglio di amministrazione) e responsabile della gestione (Direttore).

L'Azienda infatti, sulla base della normativa vigente, conferisce a tali attori importanti prerogative in termini di autonomia decisionale, decisioni di indirizzo strategico ed operativo nonché di natura gestionale che impattano, dapprima, sull'allocazione delle risorse e, successivamente, sulla loro gestione per il raggiungimento degli obiettivi programmati.

#### ***Accountability nell'acquisizione delle risorse***

La terza relazione da analizzare è quella tra fornitori/finanziatori e l'Azienda che se ne avvale.

Nell'ambito di tale relazione:

- l'Azienda definisce i criteri di scelta dei fornitori di beni e servizi e dei prestatori di capitale ed è responsabile dell'equità e della trasparenza nei processi di acquisizione delle risorse, della funzionalità delle modalità di pagamento e della tempestività dell'assolvimento delle proprie obbligazioni passive verso i fornitori/finanziatori;
- i fornitori ed i finanziatori devono, a loro volta, garantire il rispetto dei requisiti quali-quantitativi dei beni e dei servizi ceduti all'Azienda nonché dei requisiti che l'Azienda richiede ai propri fornitori.

#### ***Accountability sui risultati***

Nell'ambito di tale relazione di *accountability* l'Azienda deve erogare servizi che soddisfino le attese dell'utenza, compatibilmente con le risorse disponibili e le priorità politiche espresse. Gli utenti manifestano richieste relativamente alla tipologia ed ai profili di risultato dei servizi (equità, efficienza, qualità ed efficacia sociale) e devono contribuire al loro finanziamento mediante l'istituto della contribuzione.

#### ***Accountability di policy network***

L'ultima relazione di responsabilità riguarda le relazioni dell'azienda con il policy network di riferimento.

In particolare, al centro della necessità di resa del conto con riguardo agli attori del network troviamo:

- le relazioni di rete;
- il rispetto degli accordi interorganizzativi;
- il livello quali-quantitativo dei risultati ottenuti;
- il mantenimento dei risultati ottenuti, in particolare con riferimento ai livelli qualitativi dei servizi.

Per ciascuna relazione di *accountability* l'Azienda si impegna a definire e garantire un sistema di *reporting* atto a supportare i processi di *governance* interna ed esterna.

#### **❖ Le forme di partecipazione**

Con riferimento alle relazioni di accountability (resa del conto) tra l'azienda e i propri stakeholder, e al fine di garantire la condivisione e la trasparenza dei percorsi di *governance* e di erogazione dei servizi, l'Azienda intende avvalersi:

- di processi di rendicontazione sociale secondo quanto definito dalla D.P.C.M. del 17 febbraio 2006 (GU n. 63 del 16 marzo 2006): "Rendicontazione sociale nelle amministrazioni pubbliche;
- di una Guida e di Carte dei Servizi redatte nel rispetto della D.P.C.M. del 27 gennaio 1994 sui "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici, strumenti e tutela degli utenti" (Direttiva Ciampi).

Nell'elaborazione dei documenti grande attenzione sarà posta alle relazioni sistematiche che si instaurano tra l'Azienda e l'utente, nell'ambito delle quali:

- il soggetto erogatore:
  - ✓ illustra finalità, caratteristiche, modalità di accesso ai servizi e modalità di compartecipazione ai costi da parte dell'utenza;
  - ✓ garantisce il rispetto di alcuni standard di qualità significativi relativi ai servizi erogati;
- mentre l'utente, da parte sua, può:
  - ✓ partecipare all'individuazione degli standard di qualità; conoscerli e verificarne il rispetto;
  - ✓ fornire reclami, commenti, idee e suggerimenti per migliorare la qualità dei servizi.

Queste relazioni trovano espressione in due strumenti tra loro strettamente interconnessi:

- la Guida ai servizi "generale,
  - le Carte dei servizi "specifiche",
- dove la Guida ai servizi dovrà assolvere le seguenti caratteristiche:
- presentare tutte le informazioni necessarie per "guidare" l'utente all'interno dell'ente e dei suoi servizi;
  - rivolgersi a tutti i cittadini;
  - può essere aggiornata periodicamente, in funzione delle necessità.

Le Carte dei Servizi specifiche invece devono

- presentare informazioni su un servizio o un insieme di servizi che rispondono ad un'area di bisogni (legame con "Guida ai servizi" generale);
- presentare gli standard di qualità dei servizi ;
- rivolgersi agli utenti specifici dei servizi;
- prevedere la verifica del rispetto degli standard di qualità, anche ai fini del loro miglioramento;
- possono essere aggiornate annualmente.

### ❖ PROMOZIONE E MARKETING SOCIALE

Il presidio delle funzioni di marketing, comunicazione e promozione è di fondamentale importanza per l'Azienda Speciale Terracina. Nell'insieme degli elementi di management, atti a favorire lo sviluppo dell'azienda, a fianco all'assetto organizzativo, alla gestione del personale e al controllo di gestione, si collocano la gestione delle relazioni esterne che deve trasformarsi da estemporanea attività di contatto a sistematica e professionale attività di rapporto.

Conseguentemente le scelte di marketing devono portare come risultato un'efficace informazione dei cittadini e di promozione dell'ente, consentendo di meglio gestire l'articolata funzione sociale che essa svolge.

Tra le leve di marketing vi sono quelle della comunicazione, promozione e pubblicità. Loro caratteristica è quella di essere gestite nella maggior parte dei casi in modo non professionale e non scientifico, spesso per mancanza di fondi. Questo non permette di ottenere risultati sufficientemente stabili nel tempo e, di conseguenza, è obiettivo dell'Azienda rendere questa funzione stabile.

Essendo la nostra un'azienda di erogazione e diffusione di servizi sociali, essa ha l'obbligo morale di *comunicare* con i cittadini e, in particolare, di raggiungere la fascia di popolazione che più abbisogna di aiuto, per informarla dei servizi dei quali può fruire. Il marketing deve quindi essere inteso come presupposto per il raggiungimento degli *impegni statutari*.

L'intento è quello di avvalersi del marketing per cogliere costantemente le necessità e la domanda reale dell'ambiente esterno. Lo sforzo diretto in questo senso è molto forte e significativo, e coinvolge tutti i servizi. .

Grazie al marketing si vogliono studiare modalità di contatto con il pubblico tali da rendere l'azienda accessibile rispetto ai pubblici di riferimento: prendendo in

considerazione orari di apertura "studiati" e le necessità reali con campagne in tempi e luoghi ad hoc.

Un altro punto importante è quello del fund-raising, ossia la raccolta fondi, che sarà parte integrante del piano di marketing una volta imposta l'immagine positiva dell'Azienda.

Tramite la raccolta fondi e la sponsorizzazioni sociali l'azienda sarà in grado di contribuire alla composizione del bilancio di quei servizi che già eroga anche a chi non è in grado di sostenere la contribuzione diretta.

### **5.1 Campagna Marketing S. A. D**

La progettazione di una campagna di marketing, volta a far conoscere il Servizio di Assistenza Domiciliare, è determinata dall'aumento costante della popolazione anziana terracinese che necessita dei servizi di assistenza domiciliare ormai interrotti da diversi anni e che ora si voglio far ripartire con un progetto di 2000 ore di assistenza .

E' necessaria una diffusione mirata delle informazioni. La forma della comunicazione da noi adottata sarà di tipo confidenziale e semplice per poter raggiungere i nostri destinatari. E' stato provato che una forma di tipo confidenziale è gradita all'anziano perché ci fa sentire "amici " e quindi più propenso a recepire il messaggio. La nostra campagna è rivolta da un lato ai soggetti più a rischio , più deboli , meno informati sulle opportunità esistenti, delle quali necessitano. Dall'altro lato , si attiverà una comunicazione specifica e diversa

dal precedente nella forma e in parte nei contenuti, a medici, distretti, ospedali, farmacie, ambulatori, Asl, studi privati .

❖ CONTRIBUZIONE UTENTI

TARIFFE GIORNALIERE PER CENTRI DI COSTO

01.01.2012

CDC	TARIFFA MENSILE	
	EURO	
<b>1)ASILI NIDO</b>		
RETTE		
Full -Time	304,00	
Part-time	210,00	
Per i non residenti mentre per i residenti variano in base alle fasce di reddito da € 85,00 a € 210,00 per il part- time e da € 115,00 ad € 304,00 per il full- time		
<b>2) CENTRO DIURNO DISABILI "IL MELOGRANO"</b>		
RETTE		
Retta con inclusione del trasporto dal domicilio dell'utente Diversificata per livello assistenziale Basso- Medio - Alto	€ 190,00 Ad € 230,00	

<b>3) DOMUS CARMINIA – GRUPPO APPARTAMENTO DISAGIATI PSICHICI</b>		
RETTE		
	Da € 180,76 ad € 361,52	

## RILEVAZIONE DEL FABBISOGNO TRIENNALE DEL PERSONALE

### SERVIZIO DI ASILI NIDO

**Riferimenti normativi:  
Legge Regionale 59/90 e**

**Asilo Nido “ GIANNI ISABELLA ” Via G. Leopardi n. 73  
Ricettività autorizzata n. 60 utenti**

**Rapporto tra Educatori ed utenti:  
n. 1 educatore ogni 7 utenti**

**rapporto tra Ausiliari ed utenti  
n. 1 ausiliario ogni 15 utenti**

Prog.	Educatori Asilo		
1	Educatore Asilo	C1	1
2	Educatore Asilo	C1	1
3	Educatore Asilo	C1	1
4	Educatore Asilo	C1	1
5	Educatore Asilo	C1	1
6	Educatore Asilo	C1	1

7	Educatore Asilo	C1	1
8	Educatore Asilo	C1	1
9	Educatore Asilo	C1	1
	<b>Totale Educatori</b>		<b>09</b>
	Ausiliari Asilo		
1	Cuoca	B3	1
2	Aiuto Cuoca	B1	1
3	Inserviente	B1	1
4	Inserviente	B1	1
5	Inserviente	B1	1
	<b>Totale Ausiliari</b>		<b>5</b>
	<b>TOTALE GENERALE</b>		<b>14</b>

**Asilo Nido “ MILLE COLORI” Via C. Battisti – Borgo Hermada**  
**Ricettività autorizzata n. 60 utenti**

**Rapporto tra Educatori ed utenti:**  
**n. 1 educatore ogni 7 utenti**

**rapporto tra Ausiliari ed utenti**  
**n. 1 ausiliario ogni 15 utenti**

Prog.	<b>Educatori Asilo</b>		
1	Educatore Asilo	C1	1
2	Educatore Asilo	C1	1
3	Educatore Asilo	C1	1
4	Educatore Asilo	C1	1
5	Educatore Asilo	C1	1
6	Educatore Asilo	C1	1
7	Educatore Asilo	C1	1
8	Educatore Asilo	C1	1
9	Educatore Asilo	C1	1
	<b>Totale Educatori</b>		<b>09</b>
	Ausiliari Asilo		
1	Cuoca	B3	1
2	Aiuto Cuoca	B1	1

3	Inserviente	B1	1
4	Inserviente	B1	1
5	Inserviente	B1	1
	<b>Totale Ausiliari</b>		<b>5</b>
	<b>Totale Generale</b>		<b>14</b>

**Asilo Nido “ FANTAGHIRO’ “ Via Giorgione – Terracina**  
**Ricettività autorizzata n. 48 utenti**

**Rapporto tra Educatori ed utenti:**  
**n. 1 educatore ogni 7 utenti**

**rapporto tra Ausiliari ed utenti**  
**n. 1 ausiliario ogni 15 utenti**

<b>Prog.</b>	<b>Educatori Asilo</b>		
1	Educatore Asilo	C1	1
2	Educatore Asilo	C1	1
3	Educatore Asilo	C1	1
4	Educatore Asilo	C1	1
5	Educatore Asilo	C1	1
6	Educatore Asilo	C1	1
7	Educatore Asilo	C1	1
	<b>Totale Educatori</b>		<b>7</b>
	<b>Ausiliari Asilo</b>		
1	Cuoco	B1	1
2	Inserviente	A1	1
3	Inserviente	A1	1
4	Inserviente	A1	1
	<b>Totale Ausiliari</b>		<b>4</b>



Totale Generale

11

## SETTORE TECNOLOGICO E MANUTENTIVO

Prog.	<b>SERVIZI DI CUSTODIA E MANUTENZIONE</b>		
1	Manutentore	A1	1
2	Manutentore	A1	1
3	Manutentore	A1	1
4	Manutentore	A1	1
5	Manutentore	A1	1
	<b>TOTALE</b>		<b>5</b>
	<b>SERVIZI MANUTENZIONE E STRUTTURE</b>		
1	Manutentore	A1	1
2	Manutentore	A1	1
3	Manutentore	A1	1
4	Manutentore	A1	1
5	Manutentore	A1	1
	<b>TOTALE</b>		<b>5</b>
	<b>SERVIZI DI ASSISTENZA IN STRUTTURE</b>		
1	Manutentore	A1	1
2	Manutentore	A1	1
3	Manutentore	A1	1
4	Manutentore	A1	1
5	Manutentore	A1	1
	<b>TOTALE</b>		<b>5</b>

	SERVIZI MONTAGGIO E SMONTAGGIO PALCHI E CURA DELLE STRUTTURE		
1	Manutentore	A1	1
2	Manutentore	A1	1
3	Manutentore	A1	1
4	Manutentore	A1	1
5	Manutentore	A1	1
6	Manutentore	A1	1
	<b>TOTALE</b>		<b>6</b>
	<b>TOTALE COMPLESSIVO</b>		<b>21</b>

Ex LSU utilizzati su più servizi

### SETTORE SERVIZI GENERALI

Prog.	Servizi Amministrativi		
1	Collaboratore Amministrativo	B1	1
2	Collaboratore Amministrativo	B1	1
3	Collaboratore Amministrativo	B1	1
4	Informatico web master	C1	1
5	Coordinatore Servizi per la famiglia e	D1	1
6	Psicologo	D1	1
7	Coordinatore servizi Tecnologici e Manutentivi	C1	1
	<b>Totale Generale</b>		<b>7</b>

**TABELLA RIEPILOGATIVA DELLA RILEVAZIONE DEL FABBISOGNO  
DEL PERSONALE**

PROFILI PROFESSIONALI	ASIO NIDO "G. ISABELLA"	ASILO NIDO " MILLE COLORI"	ASILO NIDO TAGHIRO'	SERVIZIO DI CUSTODIA E CURA PARCHI	SERVIZIO DI MANUTENZIONE SEGNALETICA STRADALE	SERVIZIO DI PULIZIA MONUMENTI E STRUTTURE	SERVIZIO DI MONTAGGIO E SONTAGGIO PALCHI	SER VIZI GEN ERA LI	NUMERO DI OPERATORI
EDUCAT ORI	09	09	07						25
Ausiliari	05	05	04						14
Manutentore				05	05	05	06		21
Coordinatore				01					01

<b>Servizi Tecnologici e Manutentivi</b>									
<b>Collaboratore Amministrativo</b>								03	03
<b>Informatico Esperto comunicazione e siti web</b>								01	01
<b>Coordinatore Servizi per la Famiglia</b>								01	01
<b>Psicologo</b>								01	01
<b>Direttore Generale</b>								01	01
<b>TOTALE</b>									68

**TABELLA RIEPILOGATIVA DEL PERSONALE IN DISTACCO  
FUNZIONALE**

**PERSONALE AMMINISTRATIVO TECNICO  
Servizi Sociali**

	Cognome	Nome	Cat.
1	Altobelli	Angela	D5
2	Alla	Bruna	D2
3	Nota	Maria Assunta	B7
4	Pirocca	Arabella	B7
5	Rocci	Caterina	C3
6	Parisella	Maria Antonietta	C5

❖ **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 sono:

- il piano programma e l'aggiornamento annuale
- 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 approvato con Delibera di Consiglio Comunale n. 115 del 02.09.2009

Lo snellimento delle procedure amministrative ed economiche è perseguito dall'Azienda a partire dalla scelta di fondo di adottare una **contabilità economica** (Decreto ministeriale 26/4/95) rispetto a quella finanziaria che consentirà di raggiungere quegli obiettivi di autonomia di spesa, di agilità e rapidità nel contempo richiedendo agli operatori di affinare gli strumenti di controllo della spesa e di responsabilizzazione nei confronti della gestione.

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 diviene 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'iniziale debolezza sul versante delle entrate richiede che l'Azienda si muova fin da subito su tre direttrici diverse:

- definizione di una strategia di fund raising sugli spazi e sulle progettualità principali e ordinarie, e sviluppando nello stesso tempo, un'autonoma ricerca di risorse con collaborazioni esterne alla struttura comunale soprattutto tra gli Enti sovra comunali e anche nel mondo dell'impresa sociale;
- attivazione di servizi e attività a contribuzione dell'utente in base alla propria capacità reddituale.

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, donazioni.

I **controlli** sull'Azienda sono garantiti dal Revisore dei Conti, quale organo di controllo di cui l'Azienda deve essere dotata.

#### Ufficio Contabilità

L'ottimizzazione delle procedure lavorative, l'impegno e la professionalità che dovrà essere continuamente aggiornata alle evoluzioni legislative di merito degli operatori addetti consentiranno di raggiungere un buon livello di funzionalità con un parziale riassorbimento dei maggiori carichi di lavoro.

In particolare l'impianto contabile è basato sui seguenti obiettivi :

1. Continuo monitoraggio dei ricavi di ogni tipo compresi i trasferimenti del Comune , dell'Ufficio di Piano, della Regione , e dei crediti scaduti , nei confronti dei privati per la compartecipazione ai servizi, con procedure di recupero dei medesimi anche coattive
2. Tenuta e gestione dei flussi di cassa
3. Riduzione dei tempi di pagamento verso i fornitori, in applicazione della Direttiva Europea contro i ritardi di pagamento nella transazioni commerciali.
4. Monitoraggio e revisione straordinaria del fatturato passivo ancora da ricevere
5. Revisione dei debiti di vario genere
6. Definizione dei centri di costo e loro approvazione, piano dei conti contabilità analitica.

Va dato atto che ruolo essenziale e perno dell'intera attività dell'Azienda è sicuramente la corretta tenuta della contabilità generale con compiti autorizzatori, associata ad una attenta gestione di bilancio o meglio di controllo budgetario, dove la dotazione economica prevista nel bilancio di previsione deve essere costantemente monitorata e aggiornata alle economie e/o eventuali diseconomie che si potrebbero verificare nel corso dell'esercizio finanziario per riallineare le risorse agli impegni;

Questo sistema di lavoro ha consentito e consentirà di salvaguardare gli equilibri di bilancio anche in presenza di scarse risorse finanziarie e bisogni sociali crescenti con positivi risultati di gestione economica.

### **Conclusioni**

Il Piano Programma 2012 conferma l'impegno dell'Azienda : a garantire il diritto a i servizi e l'accesso degli utenti , nel sistema pubblico integrato attraverso:

- ✓ l'ideazione e la sperimentazioni di nuove tipologie di servizio nel rispetto degli assi strutturanti delle aree di intervento ;
- ✓ collaborazioni volte alla qualificazione ed al pieno utilizzo di tutto il sistema pubblico integrato dei servizi;
- ✓ la cura dell'informazione verso la città;
- ✓ l'attenzione alle condizioni socio-economiche delle famiglie e l'adozione di tempestive misure anticrisi, che salvaguardino la continuità dell'esperienza a continuare ad investire sulla qualificazione dei servizi, anche attraverso formazioni congiunte con altri soggetti cittadini.
- ✓ a continuare a ricercare ed adottare misure di razionalizzazione della spesa sociale attraverso la realizzazione di economie di scala;

Il Consiglio di Amministrazione

---

---

---

## PIANO DELLA FORMAZIONE 2012

### A) AREA INTEGRAZIONE SOCIALE

Incontri trimestrali con il Dipartimento di Psichiatria dell'Azienda Ospedaliera per la verifica degli utenti in carico, in stato di grave disagio sociale (rif. Dr. Del Zotti Dipartimento DSM ASL Latina – Cattedra di psichiatria Università La Sapienza di Roma – Sezione Distaccata di Terracina ).

### B) AREA DOMICILIARITA'

Corsi di aggiornamento :

- 1) Aggiornamento protocolli operativi assistenza domiciliare : settembre 2012
- 2) La voucerizzazione delle prestazioni socio assistenziali e sanitarie a domicilio: dicembre 2012

### C) AREA ANZIANI

Corsi di aggiornamento interno rivolti a tutti gli operatori del settore.

- 1) le attività di socializzazione: ottobre 2012
- 2) N° 10 incontri formativi (programma Direzione )

- 626/94 Applicazione piani di evacuazione
- Emergenze geriatriche
- Le demenze

- Il malato di Alzheimer
- L'anziano e i farmaci
- Strategie non farmacologiche di stimolazione
- La domiciliarità
- Corso per badanti e assistenti familiari

#### D) AREA SERVIZI AMMINISTRATIVI

Corsi aggiornamento interno rivolto a tutti gli operatori addetti ai servizi di supporto.

- 1) approfondimento della cultura dell'accoglienza al front-office
- 2) Operatività del codice in materia di tutela della privacy- novembre 2012
- 3) Aggiornamento sulla tenuta ed archiviazione dei documenti aziendali con il sistema digitale  
Dicembre 2012.
- 4) Il controllo dei costi di gestione nel sistema budgettizzato: Settembre 2012

### PIANO DEGLI INVESTIMENTI ANNUALI

Alla luce dell'evoluzione economica in atto, nell'arco del 2012 non ne sono previsti. In definitiva, nel 2012 faremo investimenti di piccola entità solo per il ripristino o l'incremento dei beni mobili in uso, e acquisizione di piccole attrezzature necessarie per il funzionamento delle strutture.

### PREVISIONE DEL FABBISOGNO DI CASSA

#### PREVISIONE FABBISOGNO DI CASSA ESERCIZIO 2012

ENTRATE		
Descrizione		Totali
Fondo Cassa Banca Tesoriere al 01.01.2012		97.242,83
<b>TITOLO I° ENTRATE EFFETTIVE</b>		<b>2.957.913</b>
Ricavi per prestazioni di servizi (entrate comuni)	250.000	
Ricavi per contributi ed altro	2.707.913	
<b>TITOLO II° ENTRATE PER MOVIMENTO DI CAPITALE</b>		



Ricavi da interessi attivi		
<b>TOTALE ENTRATE</b>		<b>3.055.155,83</b>

<b>USCITE</b>		
<b>Descrizione</b>	<b>Totali</b>	
<b>TITOLO I° USCITE EFFETTIVE</b>		<b>2.957.913</b>
Spese per acquisti	79.600	
Spese per Servizi	32.900	
Spese per godimento beni di terzi	55.000	
Spese per il personale	1.707.000	
Altre uscite	1.063.413	
Imposte e tasse	20.000	
<b>TITOLO II° USCITE PER MOVIMENTO DI CAPITALE</b>		<b>-</b>
<b>TOTALE USCITE</b>		<b>2.957.913</b>

<b>RIEPILOGO</b>		
<b>Descrizione</b>	<b>Totali</b>	
Fondo Cassa al 01.01.2012		97.242
Entrate effettive		3.055.155
Entrate per movimento di capitale		-
Uscite effettive		2.957.913-
Fondo di cassa al 31.12.2012		194.484