

ORGANIZZAZIONE DELL'AMBITO SOCIALE

Struttura organizzativa

Pur nella varietà delle soluzioni adottabili, la **struttura organizzativa** che presiede alla gestione unitaria dei servizi sociali si ispira ad un modello organizzativo, strutturato su tre livelli di responsabilità:

- livello “**politico**”, con responsabilità di indirizzo e controllo;
- livello “**gestionale**”, con responsabilità di gestione (pianificazione, progettazione, monitoraggio e valutazione, ecc...);
- livello “**operativo**”, con responsabilità operativa sull'erogazione dei servizi, che può essere fatta in forma diretta o mediante appalto a soggetti terzi.

Nello specifico alla **STRUTTURA ISTITUZIONALE DI INDIRIZZO E CONTROLLO** corrisponde:

- l'Organo politico della Conferenza dei Sindaci;

Alla **STRUTTURA GESTIONALE AMMINISTRATIVA** dell'Ambito corrispondono:

- l'Ente di Ambito Sociale il Comune di Ortona;
- il Dirigente del IV settore dell'EAS Responsabile dell'Ufficio di Piano e gli Organi di Staff.

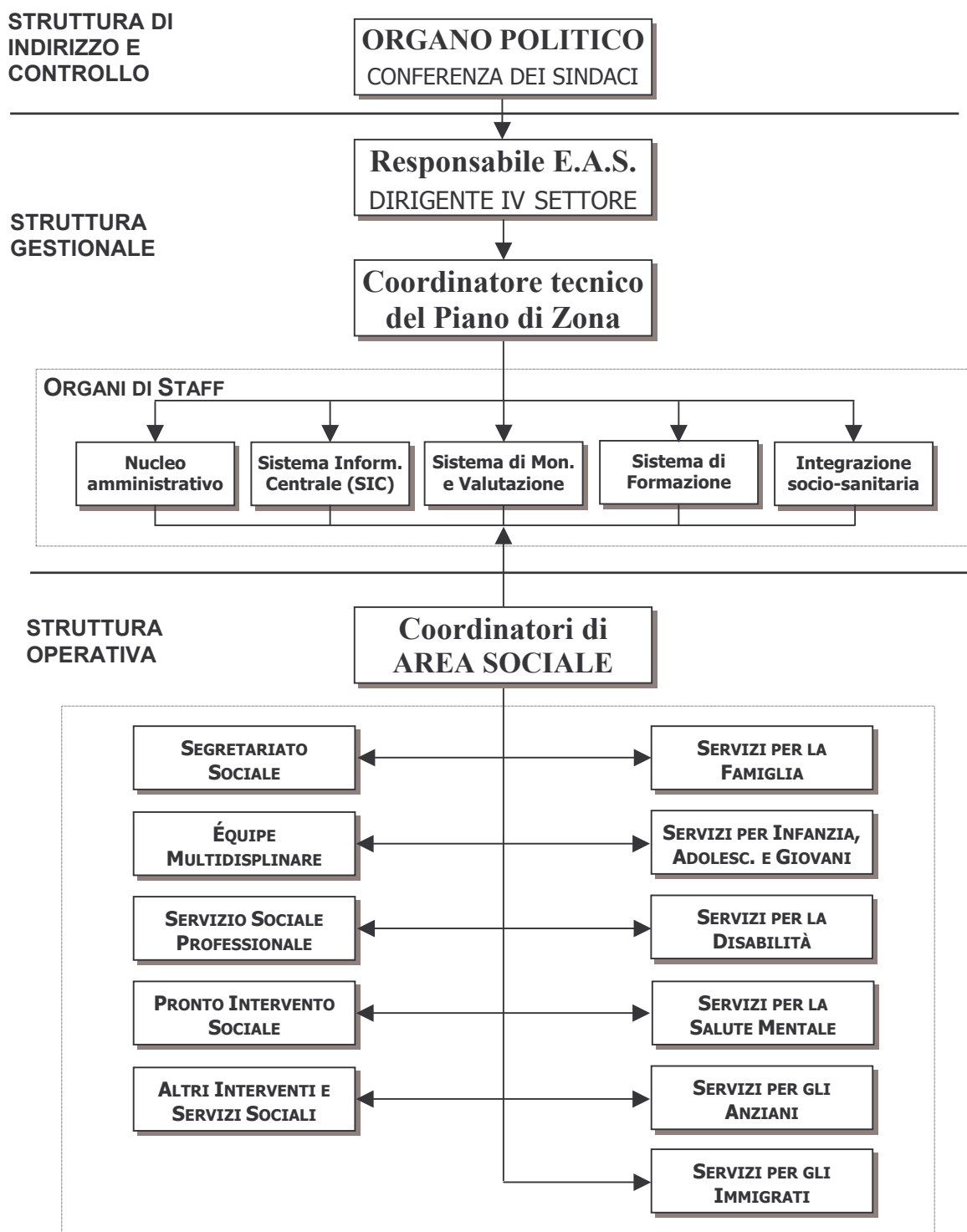
Alla **STRUTTURA GESTIONALE TECNICA** dell'Ambito corrispondono:

- il Coordinatore tecnico del Piano di Zona;
- gli Organi di Staff:
 - Nucleo Amministrativo;
 - Sistema Informativo Centrale (SIC);
 - Sistema di Monitoraggio e Valutazione;
 - Sistema della Formazione;
 - Integrazione Socio-Sanitaria.

Alla **STRUTTURA OPERATIVA** dell'Ambito corrispondono:

- i Coordinatori-tutor di Area sociale;
- i Servizi erogati direttamente:
 - Segretariato Sociale;
 - Equipe multidisciplinare;
 - Servizio Sociale Professionale;
 - Pronto Intervento Sociale;
 - Servizi per la Famiglia;
 - Servizi per l'Infanzia, gli adolescenti e i giovani;
 - Servizi per i disabili;
 - Servizi per la Salute Mentale;
 - Servizi per gli Anziani;
 - Servizi per gli Immigrati;
 - Altri Interventi e Servizi Sociali.

Figura 1. - Organigramma dell'Ambito Sociale n. 28 "Ortonese"



MODELLO OPERATIVO DEL PIANO DI ZONA AMBITO TERRITORIALE "ORTONESE"

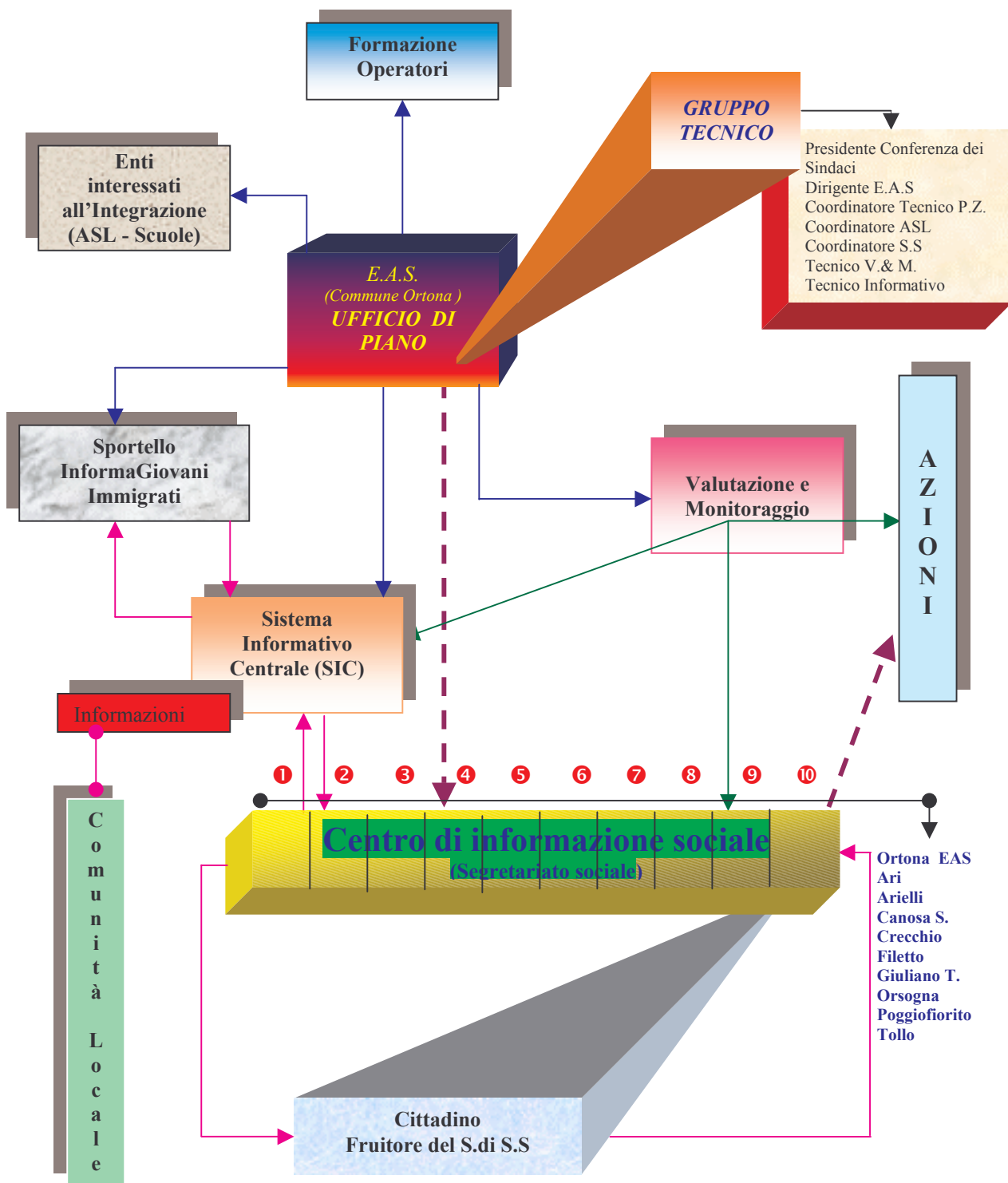
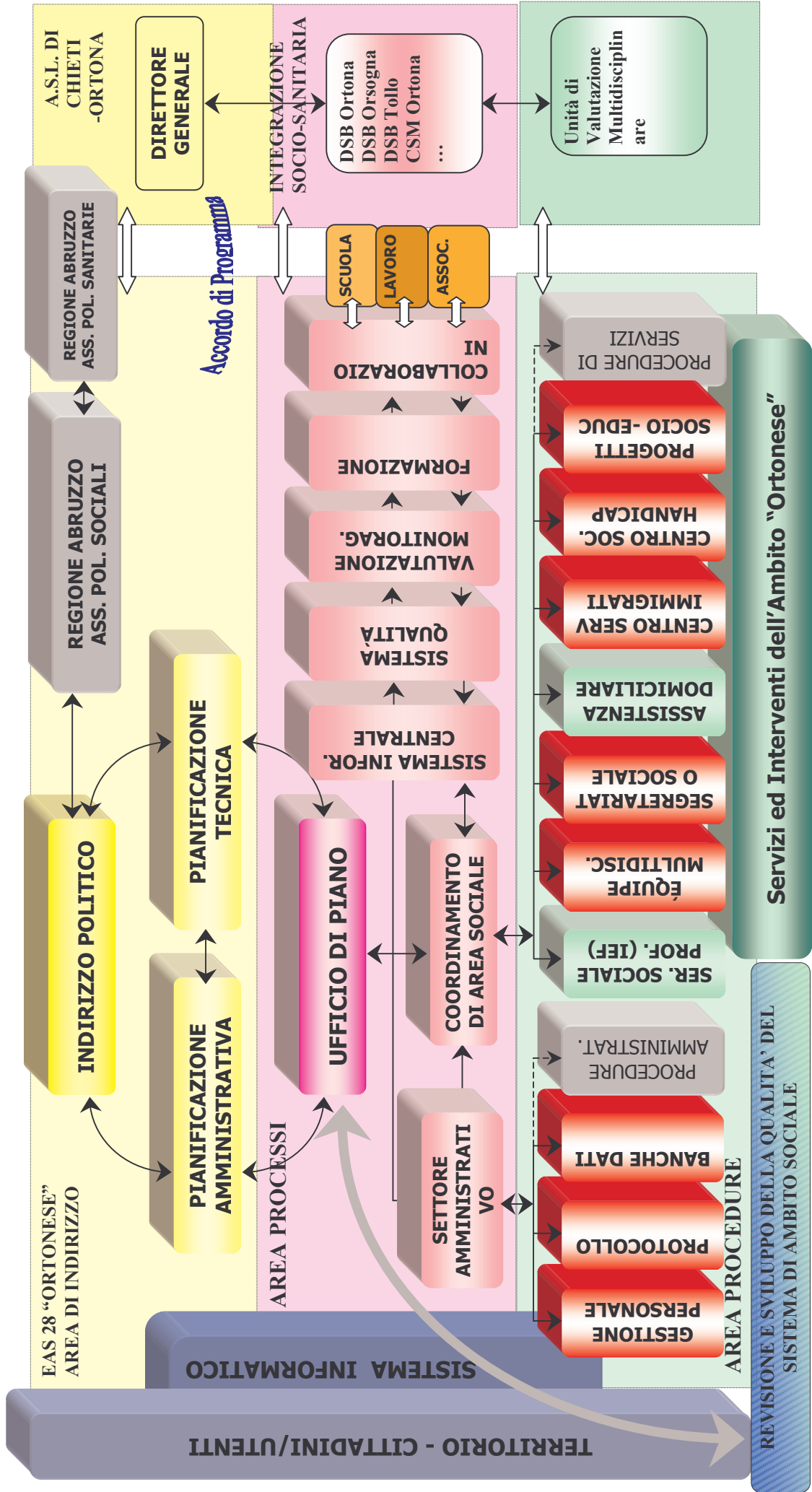


DIAGRAMMA DEL SISTEMA D'AMBITO SOCIALE N. 28 "ORTONESE"



GLOSSARIO DEL DIAGRAMMA DEL SISTEMA D'AMBITO

Area di Indirizzo: Area deputata all'individuazione dei criteri direttivi, di orientamento per l'attuazione del Piano di Zona.

Area Processi: Area deputata alla realizzazione dei processi necessari per l'attuazione del Piano di Zona, siano essi di natura amministrativa che di natura tecnica.

Area Procedure: Area deputata alla definizione delle azioni da realizzare per ottenere l'organizzazione e l'erogazione dei servizi.

Indirizzo Politico: Criteri di orientamento emanati dalla Conferenza dei Sindaci.

Pianificazione Amministrativa: Individuazione dei criteri amministrativi da applicare per l'attuazione del Piano di Zona dei Servizi ed Interventi Sociali.

Pianificazione Tecnica: Individuazione dei criteri tecnici da seguire per la realizzazione delle azioni ed erogazione dei servizi ed interventi del Piano di Zona ed altre Leggi nazionali e regionali di settore.

Integrazione Socio-Sanitaria. processi di integrazione tra i servizi istituzionali e le realtà locali interessate dal Piano Sociale di Zona.

Interventi Educativi Finalizzati (I.E.F.): costruzione di una vera e propria metodologia di lavoro per progetti integrati e personalizzati in base alle reali esigenze degli utenti dei servizi.

Monitoraggio e Valutazione: organizzazione e raccolta delle informazioni e dei dati al fine della realizzazione del sistema di monitoraggio e valutazione del sistema e delle azioni del Piano di Zona.

Piano di Zona: lo strumento programmatico cardine delle politiche sociali dell'Ambito Sociale.

Procedure: Modi di procedere; complesso di formalità che si debbono osservare.

Procedure Amministrative: predisposizione di tutti gli atti e gli adempimenti amministrativi necessari ad attuare il Piano di Zona, nel rispetto delle leggi e dei regolamenti vigenti

Procedure di Servizi: azioni da seguire per ottenimento il servizio e/o azioni necessarie per l'organizzazione, la realizzazione e l'erogazione di servizi ed interventi stessi.

Processi: Metodi da seguire per ottenere un determinato scopo.

Processo Formazione: promozione, organizzazione e cura dei corsi di formazione sia esterni (diretti ad utenti) che interni (diretti ad operatori) all'Ente di Ambito Sociale.

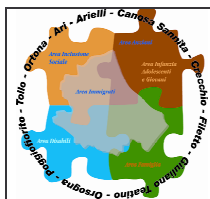
Servizio Sociale Professionale: lettura e decodifica della domanda, presa in carico della famiglia, della persona e/o del gruppo sociale, attivazione ed integrazione dei servizi e delle risorse in rete, accompagnamento e aiuto nel processo di promozione ed emancipazione.

Sistema Informatico: insieme degli elementi di natura informatica a disposizione di operatori ed utenti dell'Ente d'Ambito in grado di supportare la realizzazione e l'esecuzione di processi e procedure in ognuno dei livelli individuati nel Sistema Informativo Centrale.

Sistema Informativo Centrale: attivazione del sistema informativo del Piano di Zona sostenendo la realizzazione della messa in rete delle diverse realtà territoriali

Sistema Qualità: insieme di processi finalizzati a misurare, controllare e migliorare la Qualità dei Servizi offerti ai propri cittadini

Ufficio di Piano: gruppo amministrativo e tecnico di lavoro, la cui attività di progettazione esecutiva, gestione e monitoraggio per lo sviluppo di un sistema a rete dei servizi socio-sanitari sul territorio di riferimento, definito Ambito Sociale, è finalizzata alla programmazione sociale e alla attuazione del Piano Sociale di Zona su scala di Ambito.



IL PROCESSO DI FUNZIONAMENTO DELL'UFFICIO DI PIANO

Ente di Ambito Sociale n. 28 "Ortonese"

Ufficio di Piano
Versione 2006

PREMESSA

L'Ufficio di Piano dell'Ente di Ambito Sociale n. 28 "Ortonese", come emerso nel diagramma che illustra il Sistema di Ambito Sociale, è il fulcro dell'intero sistema, l'anello di congiunzione tra gli indirizzi e gli orientamenti politici, amministrativi e tecnici da seguire e i bisogni sociali e le esigenze dei cittadini-utenti. Infatti, le attività proprie dell'Ufficio di Piano sono deputate alla realizzazione e verifica di tutte le funzioni specifiche dell'Ambito Sociale, quali:

- l'analisi della domanda sociale e dei bisogni espressi dal territorio;
- la programmazione degli interventi e dei servizi sociali;
- la gestione diretta dei servizi;
- la valutazione dei servizi erogati;
- la qualità del sistema.

L'Ufficio di Piano è il gruppo amministrativo e tecnico di lavoro, la cui attività di progettazione esecutiva, gestione e monitoraggio per lo sviluppo di un sistema a rete dei servizi socio-sanitari sul territorio di riferimento, definito Ambito Sociale, è finalizzata alla programmazione sociale e alla attuazione del Piano Sociale di Zona su scala di Ambito.

Seguirà la descrizione della composizione, delle attribuzioni, dell'organizzazione e delle modalità di funzionamento dell'Ufficio di Piano, istituito quale organismo tecnico strumentale, a livello di Ambito territoriale, per la definizione, l'elaborazione e la gestione dello strumento del Piano di Zona.

SEDE DELL'UFFICIO DI PIANO

L'Ufficio di Piano ha la propria sede operativa presso il Complesso Monumentale Sant'Anna del Comune di Ortona (EAS) e dispone di n. 3 uffici, una sala riunioni e di adeguati strumenti informatici per la documentazione dell'informazione al fine di garantire una maggiore efficacia del funzionamento del servizio.

PRINCIPI GENERALI DI ORGANIZZAZIONE

L'Ufficio di Piano è composto in maniera tale da assicurarne la funzionalità operativa e la composizione multiprofessionale. Esso è da considerare una struttura flessibile, in grado di adeguarsi costantemente alle esigenze organizzative che il percorso di realizzazione degli obiettivi richiede.

L'Ufficio di Piano modella la propria organizzazione e svolge la propria attività ispirandosi a criteri di trasparenza, funzionalità ed economicità di gestione, al fine di assicurare alla propria azione efficienza ed efficacia.

L'attività gestionale viene svolta dall'Ufficio di Piano, nelle forme e secondo le modalità prescritte dalla legge e dal Piano di Zona dei Servizi ed Interventi Sociali approvato dalla Regione Abruzzo, in attuazione degli atti di indirizzo e programmazione enunciati dalla Conferenza dei Sindaci.

Fermi restando i poteri di indirizzo e di controllo in capo alla Conferenza dei Sindaci, l'Ufficio di Piano, in ogni caso, è direttamente responsabile del raggiungimento degli obiettivi e della correttezza ed efficienza della gestione. L'Ufficio di Piano ha l'autonomia funzionale ed organizzativa necessaria allo svolgimento delle attività, nel rispetto della normativa vigente e degli indirizzi/obiettivi programmatici stabiliti nel Piano di Zona dei servizi ed interventi sociali dell'Ambito.

RISORSE STRUMENTALI E FINANZIARIE

Nelle forme e con le modalità stabilite nell'Accordo di Programma e nella progettazione di dettaglio del Piano Sociale di Zona, è assicurata all'Ufficio di Piano la dotazione e la conseguente gestione delle necessarie risorse strumentali e finanziarie occorrenti per il suo funzionamento e per esercitare le attività affidate.

FUNZIONI DELL'UFFICIO DI PIANO

L'Ufficio di Piano, quale organismo tecnico-strumentale a livello di Ambito territoriale, predispose il Piano Sociale di Zona ed in particolare svolge le seguenti funzioni:

- a) predisporre gli atti per l'organizzazione e l'erogazione dei servizi e per l'eventuale affidamento di essi ai sensi della Legge 17/2003;
- b) provvedere alla gestione dell'Ufficio medesimo e all'erogazione delle somme destinate al finanziamento dei soggetti che erogano i servizi;
- c) predisporre i Protocolli d'Intesa e gli altri atti finalizzati a realizzare il coordinamento con gli organi periferici delle amministrazioni statali;
- d) organizzare la raccolta delle informazioni e dei dati al fine della realizzazione del sistema di monitoraggio e valutazione;
- e) predisporre tutti gli atti necessari all'assolvimento, da parte del soggetto Ente di Ambito Sociale (gestore del fondo complessivo dell'ambito), dell'obbligo di rendicontazione;
- f) formulare proposte, indicazioni e suggerimenti diretti alla Conferenza dei Sindaci in tema di iniziative di formazione e aggiornamento degli operatori, gestione ed eventuale rimodulazione delle attività previste dal Piano di Zona, acquisizione di diverse competenze o nuove figure professionali per l'espletamento dei propri compiti;
- g) relazionare annualmente alla Conferenza dei Sindaci sullo stato di attuazione del Piano di Zona con l'indicazione del livello di attuazione e del grado di soddisfazione dell'utenza.

Inoltre l'Ufficio di Piano è responsabile delle seguenti attività:

- promozione dei processi di integrazione tra i servizi istituzionali e le realtà locali interessate dal Piano Sociale di Zona;
- coinvolgimento in tutte le fasi di lavoro dei soggetti pubblici (A.S.L., Aziende Pubbliche di Servizi alla Persona, Province, Centri di Giustizia minorile, Tribunali per i minorenni, Istituti scolastici, Organizzazioni Sindacali) e privati operanti nel campo delle politiche sociali;
- predisposizione di tutti gli atti e gli adempimenti a valenza sovracomunale, incluse le attività di segreteria e di amministrazione, quali ad esempio quelli necessari all'assolvimento, da parte dell'EAS - gestore del fondo complessivo dell'ambito - dell'obbligo di rendicontazione e quelli connessi alla gestione degli interventi ed erogazione dei servizi previsti nei Piani di Zona;
- predisposizione ed emissione di tutti gli atti di gestione finanziaria, in particolare di quelli necessari per la gestione corrente dell'Ufficio di Piano medesimo (spese per il funzionamento, per l'acquisto di beni strumentali e di beni di consumo);

- aggiornamento periodico del Piano Sociale di Zona nella progettazione di dettaglio, in applicazione degli indirizzi regionali e locali;
- svolgimento di azioni informative, pubblicitarie e di sensibilizzazione per amministratori, operatori sociali e sanitari, scuole, famiglie, etc.

COMPOSIZIONE DELL'UFFICIO DI PIANO

L'Ufficio di Piano è composto da risorse umane adeguate a rispondere al fabbisogno di competenze tecniche e di capacità professionali necessarie per svolgere efficacemente ed efficientemente le funzioni ed i compiti assegnati all'Ufficio stesso, quali:

- programmazione e progettazione sociale
- organizzazione dei servizi sociali per tutte le aree prioritarie richiamate dal Piano Regionale delle Politiche Sociali
- integrazione sociosanitaria
- programmazione finanziaria, gestione economica e rendicontazione
- strumenti giuridico-amministrativi a sostegno dell'associazionismo intercomunale
- gestione dei servizi pubblici sociali, contrattualistica e appalti
- ricerca sociale per l'analisi dei bisogni, della domanda e della offerta sociale, per la rilevazione della qualità, e analisi statistica
- comunicazione sociale e organizzazione di campagne di sensibilizzazione e di informazione.

PERSONALE DELL'UFFICIO DI PIANO

L' Ufficio di Piano è così articolato:

- Responsabile Amministrativo - Dirigente del IV Settore del Comune di Ortona;
- Coordinatore Tecnico del Piano di Zona - Responsabile Centro InformaGiovani del Comune di Ortona

SETTORE AMMINISTRATIVO:

- Operatrice amministrativa;
- Addetta alle banche dati.
- Personale comunale Ufficio Ragioneria

SETTORE TECNICO:

- Coordinatore Area Anziani;
- Coordinatore Area Disabilità;
- Coordinatore Area Infanzia, Adolescenza e Giovani;
- Coordinatore Area Immigrati;

Al Settore Tecnico afferiscono inoltre:

- i rappresentanti del gruppo tecnico;
- lo staff tecnico di supporto.

RESPONSABILI DELL'UFFICIO DI PIANO

La responsabilità amministrativa dell'Ufficio di Piano è individuata nella figura del Dirigente del IV Settore del Comune di Ortona (EAS), il quale coadiuvato dal Coordinatore tecnico del Piano di Zona assolve, principalmente, le funzioni di direzione e coordinamento amministrativo dello stesso. La responsabilità tecnica dell'Ufficio di Piano è individuata, invece, nella figura del Coordinatore tecnico del Piano di Zona, il quale ha, altresì, funzioni di rappresentanza dell'ufficio nei rapporti con i soggetti esterni.

I responsabili dell'Ufficio di Piano, in particolare:

- a) garantiscono, su tutto il territorio dell'ambito, una programmazione condivisa ed una regolamentazione omogenea della rete dei servizi sociali;
- b) sono responsabili dell'attuazione dei programmi affidati all'Ufficio di Piano, nel rispetto delle leggi, delle direttive regionali, degli indirizzi ricevuti dalla Conferenza dei Sindaci;
- c) attribuiscono compiti ed obiettivi al personale dell'ufficio, assegnando loro, in dotazione, tutti gli strumenti utili al perseguimento degli obiettivi;
- d) convocano, almeno con cadenza settimanale, le riunioni dell'Ufficio di Piano, ne definiscono l'ordine del giorno, ne presiedono e coordinano i lavori;
- e) danno esecuzione alle determinazioni della Conferenza dei Sindaci;
- f) fissano mensilmente, per la programmazione, il calendario delle attività dell'Ufficio di Piano;
- g) assumono l'onere, nei confronti della Conferenza dei Sindaci, di redigere report di analisi e di rendicontazione, anche economica, dell'attività svolta, e di compilare annualmente una relazione tecnica concernente i risultati conseguiti.

SETTORE AMMINISTRATIVO

Il Responsabile amministrativo dell'Ufficio di Piano è il referente per tutte le questioni di carattere amministrativo e svolge, di concerto con il Coordinatore tecnico, un ruolo propulsivo, d'indirizzo e di coordinamento dell'attività amministrativa dell'Ufficio di Piano.

Il Responsabile amministrativo dell'Ufficio di Piano. Tutti gli atti amministrativi ed i provvedimenti della gestione di propria competenza, sono assunti dal Responsabile amministrativo d'intesa con il Coordinatore tecnico dell'Ufficio di Piano.

Le attività assolve dal Settore Amministrativo sono:

- la predisposizione di tutti gli atti e gli adempimenti amministrativi necessari ad attuare il Piano di Zona, nel rispetto delle leggi e dei regolamenti vigenti;
- il coordinamento delle relazioni esterne con la regione Abruzzo, con la Provincia di Chieti, con la A.S.L. di Chieti-Ortona e con gli enti del privato sociale per tutti gli aspetti di gestione amministrativa del Piano di Zona;
- la razionalizzazione dei fondi comunali di spesa sociale, anche attraverso la riunificazione in un unico fondo, e il monitoraggio costante della spesa globale per le azioni sociali, d'intesa con l'ufficio ragioneria del Comune di Ortona;
- la cura di tutti gli interventi di carattere amministrativo che si rendono necessari in fase di attuazione del Piano di Zona.

SETTORE TECNICO

Il settore tecnico, coordinato dal responsabile tecnico, assolve alle seguenti funzioni:

- l'attivazione del sistema informativo del Piano di Zona sostenendo la realizzazione della messa in rete delle diverse realtà territoriali;
- la progettazione e la realizzazione di materiale e strumenti informativi a favore dell'utenza in collaborazione con i mezzi di comunicazione;
- la promozione, l'organizzazione e la cura dei corsi di formazione;
- la promozione di adeguate forme di diffusione e di informazione delle attività di Piano;
- la costruzione di una vera e propria metodologia di lavoro per progetti integrati e personalizzati in base alle reali esigenze degli utenti dei servizi;
- la predisposizione degli atti per l'organizzazione dei servizi e la loro erogazione;
- la predisposizione in accordo con i servizi sociali e sanitari, della porta unitaria d'accesso e dell'Unità di Valutazione Multidisciplinare;
- la programmazione socio-sanitaria;
- le predisposizioni di piani di comunicazione sociale;

- l'aggiornamento in materia di normativa regionale, nazionale, europea anche al fine di intercettare nuove e differenti risorse economiche;
- la raccolta delle informazioni e dei dati al fine della realizzazione di sistema di monitoraggio e valutazione;
- la predisposizione di tutti gli atti necessari all'assolvimento da parte del soggetto Ente di Ambito Sociale dell'obbligo di rendicontazione;
- la formulazione di indicazioni e suggerimenti diretti al Coordinamento tecnico in tema di iniziative di formazione ed aggiornamento degli operatori, rimodulazione delle attività previste dal Piano di Zona acquisizione di diverse competenze o nuove figure professionali per l'espletamento dei propri compiti.
- la predisposizione di una relazione annuale sullo stato di attuazione del Piano di Zona.

GRUPPO TECNICO

L'Ufficio di Piano è supportato dal gruppo tecnico composto da:

- Dirigente del IV Settore del Comune di Ortona;
- Coordinatore Tecnico del Piano di Zona;
- N. 3 esperti di area sociale, di cui uno appartenente al terzo settore (designati dalla Conferenza dei Sindaci);
- Tecnico di Valutazione e Monitoraggio di sistema e di Piano
- Coordinatori di Area Sociale;
- Coordinatore Azienda U.L.S.S. Chieti-Ortona.

Tale gruppo tecnico ha il compito di:

- ricostruire la base conoscitiva, ai fini dell'analisi e della conoscenza dell'esistente;
- individuare e proporre al Coordinatore tecnico di Piano gli obiettivi strategici con riferimento alle aree d'intervento previste dal Piano Nazionale degli interventi e dei servizi sociali;
- supportare i Comuni l'Azienda U.L.S.S. e i soggetti interessati nella realizzazione delle azioni previste nel Piano di Zona;
- formulare indicazioni in ordine alle convenzioni, agli accordi di programma e alle deroghe.

STAFF TECNICO DI SUPPORTO

Lo staff tecnico di supporto, invece, è deputato alla realizzazione delle azioni collegate alla qualità del sistema dell'Ambito, quali:

- il Sistema Informativo Centrale (S.I.C.);
- il processo qualità dell'Ambito Sociale n. 28 "Ortonese";
- il sistema di Monitoraggio e Valutazione;
- il processo formativo esterno ed interno all'Ambito;
- il processo di integrazione socio-sanitaria;
- il processo di collaborazione interistituzionali.

Le attività proprie di ciascuna azione sono analizzate e descritte singolarmente nei prossimi paragrafi del documento.

RAPPORTI CON L'ESTERNO

L'Ufficio di Piano cura ogni possibile forma di partecipazione consultiva degli utenti, degli enti e delle istituzioni, in ordine al funzionamento, gradimento e distribuzione dei servizi sociali sul territorio di competenza.

A tal fine, l'Ufficio di Piano:

- a. assicura che sia dato tempestivo riscontro alle richieste, alle segnalazioni e ad eventuali reclami degli utenti;
- b. favorisce la partecipazione, attraverso i propri componenti, ad incontri o dibattiti promossi da associazioni o da gruppi di utenti, allo scopo di discutere proposte circa la migliore gestione ed erogazione dei servizi;
- c. cura i rapporti con gli enti e le istituzioni, pubbliche e private, presenti ed operanti sul territorio di competenza;
- d. predispone pubblicazioni periodiche informative e divulgative per illustrare ai cittadini i contenuti del Piano Sociale di Zona e le modalità per l'accesso ai servizi e la migliore fruizione di essi.