

<b>Scheda 1</b>	
Obiettivo da piano programma 2024-2026	<b>Supportare l'Unione nel sistema di governance in rapporto ai processi di pianificazione, programmazione e rendicontazione dei servizi</b>
Responsabile	Direttore/Responsabili di Servizio
Altri servizi coinvolti	Unione- AUSL

**AZIONI**

<b>N</b>	<b>Innovazione</b>	<b>Descrizione</b>	<b>Risultato atteso</b>	<b>2024</b>	<b>2025</b>	<b>2026</b>
1	x	Partecipazione ai tavoli tecnici e politici di coordinamento dei servizi. Produzione di materiali informativo-conoscitivi dei servizi	Omogeneizzazione di istituti e procedure. Procedere alla presentazione dell'attività dell'Azienda alla nuova Giunta dell'Unione e alle nuove Giunte comunali, una volta insediate	X		
2		Rimodulazione dell'erogazione dei servizi per intercettare nuovi bisogni	Riprogettazione delle attività per fare fronte all'aumento delle richieste, alle nuove fragilità rilevate, alla necessità di efficienza ed efficacia, alla capacità di intercettare in maniera proattiva i bisogni dei cittadini.	X	X	X
3		Analisi del livello di gradimento dei servizi	Somministrazione di un questionario di customer satisfaction ad una categoria di utenti da individuare insieme agli stakeholder dell'azienda	X	X	X

**INDICATORI**

	<b>Descrizione</b>	<b>Previsione 2024</b>	<b>Risultato 2024</b>	<b>Previsione 2025</b>	<b>Risultato 2025</b>	<b>Previsione 2026</b>	<b>Risultato 2026</b>	<b>NOTE</b>
1	Istituti contrattuali, procedure omogeneizzate/istituti e procedure difformi attraverso reportistica condivisa per la rendicontazione e la valutazione dei servizi	Almeno 2		Ad inizio anno stimare gli istituti che si intende omogeneizzare		Ad inizio anno stimare gli istituti che si intende omogeneizzare		
1	Redazione documento di Fine Mandato	Entro il 30/9						
2	Presentazione progettazioni innovative a bando per il finanziamento da Fondazioni, PA altri Istituti privati	Progetti presentati Almeno 3		Progetti presentati Almeno 3		Progetti presentati Almeno 3		
3	Individuazione insieme ad Unione e Comuni del target di utenti oggetto dell'indagine	SI		SI		SI		
3	Somministrazione di un questionario annualmente al target di utenti	Tasso di risposta 75%		Tasso di risposta 85%		Tasso di risposta 90%		

<b>Scheda 2</b>	
Obiettivo da piano programma 2024-2026	<b>Modalità di gestione e organizzazione dell'Azienda, le responsabilità attribuite, i profili professionali, gli aspetti e le modalità tecnico-amministrative di gestione dei servizi</b>
Responsabile	Direttore/Responsabili di Servizio
Altri servizi coinvolti	

### AZIONI

	Innovazione	Descrizione	Risultato atteso	2024	2025	2026
1	X	Consolidamento dei ruoli di responsabilità, e dei processi gestionali	Consolidamento dei ruoli di responsabilità nella nuova macro-organizzazione e aggiornamento di alcuni processi per migliorare l'operatività	X		
2		Attuare pratiche di buona gestione aziendale	Consolidamento del sistema di controllo dei servizi esternalizzati, riduzione tramite software per l'ottimizzazione dei percorsi, i costi di gestione del parco automezzi. Inoltre riduzione dei budget non destinati in maniera diretta all'erogazione dei servizi quali ad esempio, utenze, manutenzione e accantonamento per crediti non riscossi	X	X	X
3	X	Promuovere l'innovazione in materia di organizzazione aziendale	Migliorare la qualità e l'efficienza dei processi di gestione aziendali	X	X	X
4	X	Migliorare la capacità di reperimento di personale da inserire in organico	Realizzazione concorso pubblico per l'assunzione di assistenti sociali a tempo indeterminato	X		

**INDICATORI**

		<b>Previsione 2024</b>	<b>Risultato 2024</b>	<b>Previsione 2025</b>	<b>Risultato 2025</b>	<b>Previsione 2026</b>	<b>Risultato 2026</b>	<b>NOT E</b>
1	Attività di formazione interna finalizzata aumentare la riconoscibilità del ruolo dei responsabili come team all'interno di un'organizzazione a matrice	SI		SI		SI		
1	Aggiornamento delle procedure aziendali in materia di provvidenze economiche ad individui, emergenza abitativa e controlli interni	Entro il 31/12		Applicazione		Monitoraggio		
2	Controllo trimestrale dei consumi e dei costi per energia (luce e gas)	Report trimestrale		Report trimestrale		Report trimestrale		
2	Studio di fattibilità per l'introduzione del software per l'ottimizzazione dei trasporti	SI						
2	Verifiche annuali crediti non riscossi Avvio delle procedure di riscossione dei crediti insoluti	100% >90%		100% > 95%		100% > 98%		
3	Ridefinizione del Piano degli obiettivi e degli indicatori avendo a riferimento: la performance dei processi interni, economica e dei processi di erogazione all'utenza	Nel Bilancio di Previsione 2025		Nel Bilancio di Previsione 2026		Nel Bilancio di Previsione 2027		
3	Sperimentazione iniziative di benchmarking sul tema dei servizi ai minori in tutela	Con Almeno 2 Enti pubblici in ER		Con Almeno 2 Enti pubblici in ER				
4	Approvazione graduatoria per l'assunzione di assistenti sociali a tempo indeterminato	Entro maggio 2024						

Scheda 3	
Obiettivo da piano programma 2023-2025	<b>Implementazione degli strumenti per il controllo di gestione, i sistemi informativi e informatici interni ed esterni per la valutazione dei servizi</b>
Responsabile	Direttore/Responsabili di servizio
Altri servizi coinvolti	

### AZIONI

	Innovazione	Descrizione	Risultato atteso	2024	2025	2026
1		Azioni finalizzate all'aggiornamento dei dati contenuti nel sistema informativo metropolitano Garsia	Presenza nel sistema di tutte le informazioni necessarie alla piena operatività del sistema relative agli utenti in carico al servizio sociale territoriale	X	X	X
2		Gestione del budget per una maggiore capacità di analisi nel rapporto tra costi e servizi erogati, coerente con il sistema di controllo di gestione	Consolidamento del nuovo sistema per il controllo di gestione	X	X	X
3	X	Migliore l'accessibilità delle informazioni relative ai servizi sociali erogati	Permettere ai cittadini essere informati sui servizi erogati per consentire un accesso consapevole in caso di necessità	x	x	x
4		Corretta gestione dei ricavi dell'Azienda relativi al pagamento da parte dei cittadini fruitori di servizi soggetti a contribuzione	Verifiche cadenzate nell'anno dell'avvenuta riscossione della prevista contribuzione da parte dei fruitori dei servizi a tariffa ed attivazione procedure di recupero del credito	X	X	X

**INDICATORI**

		<b>Previsione 2024</b>	<b>Risultato 2024</b>	<b>Previsione 2025</b>	<b>Risultato 2025</b>	<b>Previsione 2026</b>	<b>Risultato 2026</b>	<b>NOTE</b>
1	Estrazione dei dati inseriti con operazione di data warehouse	Almeno trimestrale		Almeno bimensile		Almeno bimensile		
2	Redazione di report di monitoraggio trimestrali	SI		SI		SI		
3	Adeguamento del sito internet aziendale alle norme vigenti in materia di accessibilità	Entro il 31/12		Aggiornamento annuale		Aggiornamento annuale		
3	Organizzazione di almeno un evento pubblico su una buona prassi aziendale	Entro 31/12		Entro 30/9		Entro 30/9		
4	Numero delle pratiche avviate nell'anno/Numero delle posizioni debitorie degli utenti al 01/01	>95%		>100%		>100%		

<b>Scheda 4</b>	
Obiettivo da piano programma 2023-2025	<b>Servizi Area del Personale</b>
Responsabile	Direttore/Responsabile Area Personale Contabilità e Bilancio
Altri servizi coinvolti	

**AZIONI**

	<b>Innovazione</b>	<b>Descrizione</b>	<b>Risultato atteso</b>	<b>2024</b>	<b>2025</b>	<b>2026</b>
1		Smart Working/Lavoro Agile ordinario	Realizzazione di politiche del personale attente alla conciliazione dei tempi di vita e di lavoro, alla motivazione e allo sviluppo di un senso di appartenenza dell'Azienda	X	X	X
2		Realizzare all'interno del Piano della formazione opportunità mirate all'acquisizione di competenze trasversali sia a favore del personale tecnico che del personale amministrativo	Migliorare la capacità dei dipendenti relativamente alle seguenti tematiche per ruoli attribuiti: problem solving, capacità comunicative e di relazione, team building, motivazione dei collaboratori, gestione del tempo, programmazione delle attività in funzione del raggiungimento degli obiettivi, lavoro in equipe.	X	X	X
3	X	Avviare istruttoria per applicazione Welfare Aziendale;	Sperimentare un insieme di benefit e prestazioni non monetarie erogate a favore dei dipendenti, con l'obiettivo di migliorare la qualità della vita e il benessere dei lavoratori e dei loro familiari, all'interno del percorso tracciato a livello unionale			

**INDICATORI**

		<b>Previsione 2024</b>	<b>Risultato 2024</b>	<b>Previsione 2025</b>	<b>Risultato 2025</b>	<b>Previsione 2026</b>	<b>Risultato 2026</b>	<b>NOT E</b>
1	Rinnovo dei contratti di smart working con i dipendenti che hanno presentato domanda	100 %		100 %		100 %		
1	Registrazione dei contratti nel portale servizi lavoro	100%		100%		100%		
2	Numero dei dipendenti con almeno 9 ore di formazione sulle competenze trasversali	60%		90%		100%		
3	Valutazione, insieme agli altri Enti dell'Unione, della fattibilità di convertire parte delle risorse destinate all'incentivazione del personale in prestazioni di welfare aziendale	Entro il 30/6						



<b>Scheda 5</b>	
Obiettivo da piano programma 2023-2025	Servizi alla persona – Area Anziani e Disabili, Adulti, Minori e Famiglie
Responsabile	Direttore/Responsabili di Area
Altri servizi coinvolti	Ausl/Istituti Scolastici/Città Metropolitana/Comuni

### AZIONI

	Innovazione	Descrizione	Risultato atteso	2024	2025	2026
1	X	Migliorare la qualità del procedimento di Accesso alla Rete dei Servizi da parte dei	Sperimentazione dei PUA - Punti Unici di Accesso - alla rete dei servizi socio-sanitari integrati con gli sportelli sociali, in tutti i territori dell'Unione	X	X	X
2		Partecipare, in qualità di soggetto attuatore, alla progettazione degli interventi previsti dal PNRR Missione 5	Realizzazione dei Progetti PNRR Missione 5 “Inclusione e Coesione”, Componente 2, presentati dall'Unione e approvati	X	X	X
3	X	Realizzazione nuovi modelli di risposta al bisogno di accoglienza abitativa temporanea dei nuclei fragili	Percorso di co-progettazione per individuare soluzioni innovative per l'accoglienza delle persone che perdono la disponibilità dell'alloggio tramite la ridefinizione, in un'ottica di comunità, dei bisogni da soddisfare, degli interventi a tal fine necessari, delle modalità di realizzazione degli stessi e le risorse disponibili.	X	X	X
4		Promuovere i valori di Pari Opportunità	Promuovere i valori aziendali contenuti nel Codice Etico, al fine di renderli siano un patrimonio comune che guidi l'azione di sostegno alle persone fragili, Inoltre proseguire nel percorso, quanto mai attuale, di miglioramento della qualità del processo di presa in carico delle Persone Vittime di Violenza.			
5	X	Sperimentare sul nostro territorio la Mappatura delle Disuguaglianze	Dotare la Governance distrettuale di informazioni in grado di qualificare il processo di rilevazione dei bisogni e di programmazione dei servizi in maniera			

			proattiva verso chi, in situazioni di fragilità, per svariati motivi non si avvicina ai servizi, permettendo una “lettura” del territorio congiunta e integrata in termini di determinanti sociali e stato di salute della popolazione.			
6		Garantire il servizio di inclusione scolastica degli alunni disabili erogando buoni standard di qualità	Valorizzazione della figura dell’educatore di plesso quale modello alternativo, in caso di disabilità medio lieve, all’intervento individuale. Privilegiare il lavoro di gruppo, l’integrazione tra alunni in condizione di disabilità e non, il lavoro sul contesto sociale.	X	X	X
7		Attivare gli interventi educativi rivolti agli adolescenti in situazione di disagio socio economico in un’ottica preventiva e in una dimensione comunitaria	Promuovere l’empowerment, lo scambio e l’integrazione di risorse tra le dimensioni dell’agio e del disagio. Promuovere inoltre l’incontro, l’aggregazione e la socializzazione nei diversi contesti di appartenenza, in particolare quello extrascolastico. Valorizzare e sostenere le capacità educative delle famiglie.	X	X	X
8		Aumentare la capacità di risoluzione delle problematiche che determinano l’allontanamento di un minore dal proprio contesto familiare.	Ridefinizione dei PEI al fine di ottenere buoni risultati rispetto all’adeguatezza e alla tempestività di intervento, all’efficacia dell’azione, all’efficienza dei mezzi impiegati.	X	X	X
9	X	Promuovere la collaborazione con il Terzo Settore per l’individuazione di famiglie accoglienti	Individuare famiglie in grado affiancare il servizio nel sostegno ai nuclei in difficoltà promuovendo l’accoglienza. L'accoglienza è una forma di "solidarietà" nei confronti di famiglie che, per diversi motivi, non riescono a far fronte agli impegni quotidiani, educativi e di accudimento delle figlie/dei figli.			
10	X	Sperimentare nuovi modelli di gestione dei servizi agli anziani	Garantire la sostenibilità dei servizi a gestione diretta, intercettare nuovi bisogni, dare risposte articolate e flessibili al sostegno della domiciliarità di persone anziane che potrebbero giovare di servizi “leggeri” quali la terapia occupazionale a domicilio, i centri socio-ricreativi e meeting center. Promuovere la figura del caregiver	X	X	X
11		Migliorare l’efficacia degli interventi rivolti alla povertà estrema	Attivare azioni di sostegno diretto e azioni di sistema per sviluppare una rete integrata di interventi che coinvolga altre agenzie pubbliche ed enti no profit del territorio	X	X	X

**INDICATORI**

		<b>Previsione 2024</b>	<b>Risultato 2024</b>	<b>Previsione 2025</b>	<b>Risultato 2025</b>	<b>Previsione 2026</b>	<b>Risultato 2026</b>	<b>NOTE</b>
1	Approvazione Accordo di Programma territoriale sul PUA	Entro il 31/1		Monitoraggio accordo		Monitoraggio accordo		
1	Re-ingegnerizzazione dei processi di accesso alla non autosufficienza	Entro il 30/4		Revisione strumenti				
1	Sperimentazione delle nuove modalità di accesso integrato socio-sanitario	Entro il 30/6		Monitoraggio del servizio		Monitoraggio del servizio		
2	Raggiungimento dei milestone (traguardi qualitativi e quantitativi individuati in una determinata misura del PNRR) previsti nelle progettazioni approvate	SI		SI		SI		
3	Approvazione del documento finale della co-programmazione	Entro 29/2						
3	Affidamento del servizio transizione abitativa tramite procedimento amministrativo	Entro 30/6		Monitoraggio del servizio	3	Monitoraggio del servizio		
4	Organizzazione iniziativa formativa per gli stakeholder interni ed esterni su un Valore del Codice Etico	Entro il 31/12 Livello di gradimento 3,5/4		Entro il 31/12 Livello di gradimento 3,5/4		Entro il 31/12 Livello di gradimento 3,5/4		
4	Rilevazione e gestione dei casi di Violenza intrafamiliare tramite l'utilizzo degli strumenti omogenei definiti a livello aziendale	Almeno 50% degli operatori coinvolti		Almeno 70% degli operatori coinvolti		Almeno 90% degli operatori coinvolti		
4	Gestione integrata tra Scuola,	Almeno 5		Almeno 7		Almeno 9		

	Servizio Sociale, Servizio educativo di minori vittima di violenza							
5	Conclusione della Mappatura: integrazione della banca dati della fragilità e studio di correlazione	Entro il 30/6		Aggiornamento annuale		Aggiornamento annuale		
6	Sperimentazione della progettualità di plesso durante l'estate a favore di alunni in condizione di disabilità medio-lieve e della loro famiglie	Attivazione di almeno 2 laboratori specifici		Attivazione di almeno 3 laboratori specifici		Attivazione di almeno 4 laboratori specifici		
7	Realizzazione interventi social prescribing secondo gli standard stabiliti dal progetto	SI		SI		SI		
7	Aumento dei minori partecipanti ai gruppi socio-educativi e riduzione degli interventi individuali	+/-10% rispetto 2023		+/-15% rispetto 2023		+/-20% rispetto 2023		
8	Definizione dei progetti di uscita di almeno 6 minori attualmente inseriti in struttura entro dicembre, secondo tempistiche preordinate	100%		Da definire in base alla valutazione dei PEI		Da definire in base alla valutazione dei PEI		
9	Sottoscrivere accordi di collaborazione con associazioni del territorio	Almeno 2		Almeno 2		Almeno 2		
10	Aumento del tasso di frequenza dei Centri diurni	95%		95%		95%		
10	Realizzazione di sperimentazioni finalizzate ad intercettare nuovi bisogni all'interno dei Centri diurni, altre strutture destinate alla terza età o al domicilio	Almeno due		Almeno tre		Almeno tre		

11	Realizzazione di almeno un progetto di comunità con i soggetti del terzo settore del territorio sul tema della povertà estrema	SI		SI		SI		
----	--	----	--	----	--	----	--	--