

Scheda 1	
Obiettivo da piano programma 2025-2027	STRATEGIE DI ORGANIZZAZIONE E REINGEGNERIZZAZIONE DEI PROCESSI
Responsabile	Direttore/Responsabili di Servizio
Altri servizi coinvolti	

AZIONI

	Innovazione	Descrizione	Risultato atteso	2025	2026	2027
1		Promuovere l'innovazione in materia di gestione dell'organizzazione aziendale	Dotare l'Azienda di strumenti che permettano l'operatività della struttura amministrativa e l'emanazione di provvedimenti finali nei confronti dei cittadini in maniera efficiente e trasparente:	X	X	X
2		Promuovere l'innovazione in materia di organizzazione dei Servizi Sociali	Migliorare la qualità e l'efficienza dei processi di gestione dei servizi sociali tramite iniziative di benchmarking su target annualmente condivisi con l'Unione	X	X	X
3		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 dal Ministero dell'Economia e delle Finanze	X	X	
4	X	Migliorare la qualità del procedimento di Accesso alla Rete dei Servizi da parte dei cittadini	Gestire i PUA - Punti Unici di Accesso - alla rete dei servizi socio-sanitari integrati con gli sportelli sociali, in tutti i territori dell'Unione: a. garantire le stesse procedure di accesso anche ai cittadini che si rivolgono a tutti gli sportelli sociali di ASC; b. garantire la valutazione del bisogno veloce a tutti i cittadini che esprimono al PUA o allo Sportello sociale un bisogno di tutela socio sanitaria definito urgente con strumenti di valutazione omogenei	X	X	X
5	X	Definizione dei procedimenti amministrativi con maggiore impatto in termini di tempo lavoro e numero di operatori coinvolti.	Procedere all'analisi delle attività interne dell'azienda con l'obiettivo di ottimizzarle, identificando gli elementi che costituiscono i singoli processi per consentire l'individuazione di obiettivi di efficientamento per incrementare qualità e ed efficacia dell'azione	X	X	X

			amministrativa.			
--	--	--	-----------------	--	--	--

INDICATORI

N	Indicatore	Responsabili	Previsione 2025	Previsione 2026	Previsione 2027
1	Attività di formazione interna finalizzata aumentare la riconoscibilità del ruolo di coordinatore come team all'interno di un'organizzazione a matrice	Peri	Entro dicembre Target coinvolto 100%		
1	Controllo trimestrale dei consumi e dei costi per energia (luce e gas)	Verboschi	Report trimestrale	Report trimestrale	Report trimestrale
1	Introduzione software per l'ottimizzazione dei trasporti svolti con automezzi di proprietà tramite la rilevazione dei percorsi e dei consumi di carburante	Peri	Risparmio gestione automezzi 5%	Risparmio gestione automezzi 7,5%	Risparmio gestione automezzi 10%
	Attivazione pratiche di ascolto attivo del personale, tramite gli strumenti di seguito definiti: assemblee dei dipendenti, Question Time, incontri allargati Ufficio di Direzione (UdD) e coordinatori dei servizi, incontro CdA e UdD con i neo assunti.	Peri e Verboschi	2 assemblee 1 Question time 3 UdD e Coord. 1 neo assunti	2 assemblee 1 Question time 3 UdD e Coord. 1 neo assunti	2 assemblee 1 Question time 3 UdD e Coord. 1 neo assunti
1	Definizione testo del regolamento per il controllo interno.	Verboschi	Proposta testo al Cda entro dicembre		
2	Analisi e ridefinizione della micro-organizzazione dei coordinamenti del servizio minori, adulti e transizione abitativa	Tonelli, Vignali, Ferri	Ridefinizione dei coordinamenti entro marzo Applicazione nuova micro organizzazione entro settembre	Monitoraggio della nuova micro organizzazione	Monitoraggio della micro organizzazione
2	Aggiornamento testo Regolamento per la gestione dell'emergenza abitativa	Ferri, Verboschi	Proposta testo al Cda entro settembre		
2	Aggiornamento testo Criteri di accesso agli interventi assistenziali di natura economica (compresi i tirocin) i a favore di indigenti	Ferri, Verboschi, Vignali e Tonelli	Proposta testo al Cda entro settembre		
2	Sperimentazione iniziative di benchmarking sul tema dei servizi ai disabili PIVEC e progetto di autonomia individuali	Tonelli	Con Almeno 2 Enti pubblici nella Città Metropolitana	Attuazione delle 2 buone prassi importate	Con Almeno 2 Enti pubblici in ER Individuazione di

			Individuazione di almeno 2 buone prassi da importare		almeno 3 buone prassi da importare
3	Raggiungimento dei milestone (traguardi qualitativi e quantitativi individuati in una determinata misura del PNRR) previsti nelle progettazioni approvate	Peri, Verboschi, Ferri, Tonelli, Vignali	SI	SI	SI
3	Predisposizione piano economico di gestione dei progetti del PNRR prevedendo forme di razionalizzazione e di integrazione con altri servizi della rete	Peri, Verboschi, Ferri, Tonelli, Vignali	-30% budget spese gestionali PNRR		
4	Re-ingegnerizzazione dei processi di accesso alla non autosufficienza tramite: <ul style="list-style-type: none"> ● approvazione procedura operativa di funzionamento del PUA, che preveda tempi certi e feed back al cittadino per ogni fase del procedimento; ● approvazione di una scheda richiesta che rilevi la complessità e l'urgenza del caso; 	Tonelli	Entro gennaio	Monitoraggio accordo	Monitoraggio accordo
4	Attivare un percorso di formazione sulla nuova metodologia di valutazione del bisogno a favore degli operatori del PUA	Tonelli, Ferri	Almeno 15 ore	Revisione strumenti	
4	Accelerare il processo di presa in carico da sportello	Tonelli, Ferri	Massimo 2 giorni	Monitoraggio del servizio	Monitoraggio del servizio
5	Predisposizione del diagramma di flusso e della matrice delle responsabilità dei procedimenti amministrativi con maggiore impatto in termini di attività-operazioni, interazioni all'interno della matrice aziendale.	Peri, Verboschi, Ferri, Tonelli, Vignali	Almeno 2 Entro giugno		

Scheda 2	
Obiettivo da piano programma 2024-2026	STRATEGIE DI SOSTENIBILITA' ECONOMICA
Responsabile	Direttore/Responsabili di servizio
Altri servizi coinvolti	

AZIONI

	Innovazione	Descrizione	Risultato atteso	2024	2025	2026
1		Monitoraggio delle fonti di finanziamento della spesa sociale	Realizzazione di una serie storica per il monitoraggio nel tempo delle variazioni delle principali fonti di finanziamento: rette utenti, FRNA, trasferimento Unione, trasferimento altri Enti, finanziamento da privati.	X	X	X
2	X	Definizione di nuova metodologia di riparto del trasferimento dell'Unione applicato ai singoli Comuni.	Definizione di un sistema di finanziamento della spesa sociale che tenga conto: dei LEPS, di indicatori demografici e socio-economici dei singoli Comuni, delle Mappe di fragilità e non solo della spesa storica.	X	X	X
3		Rimodulazione dell'erogazione dei servizi per intercettare nuovi bisogni e creare risposte sociali appropriate	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
4		Attuare pratiche di buona gestione aziendale	Consolidamento del sistema di controllo dei servizi esternalizzati. Riduzione dei budget non destinati in maniera diretta all'erogazione dei servizi quali ad esempio, utenze, manutenzione e accantonamento per crediti non riscossi, riduzione dei tempi di pagamento dei fornitori	X	X	X

INDICATORI

N	Indicatore	Responsabile	Previsione 2025	Previsione 2025	Previsione 2026
----------	-------------------	---------------------	------------------------	------------------------	------------------------

1	Produzione della serie storica dei valori assoluti e percentuali delle principali fonti di finanziamento dei servizi degli ultimi 10 anni per Comune	Verboschi	Entro aprile	Aggiornamento annuale entro aprile	Aggiornamento annuale entro aprile
1	Individuare un partner in grado di supportare ASC nell'individuare i bandi utili per integrare stabilmente le risorse destinate alla gestione ordinaria dei servizi	Peri			
1	Presentazione progettazioni innovative a bando per il finanziamento da Fondazioni, o altri Istituti privati	Ferri, Tonelli, Vignali	Progetti presentati Almeno 3 Progetti finanziati Almeno 2 Contributi assegnati Almeno 30.000€	Progetti presentati Almeno 3 Progetti finanziati Almeno 2 Contributi assegnati Almeno 50.000€	Progetti presentati Almeno 3 Progetti finanziati Almeno 2 Contributi assegnati Almeno 70.000€
2	Presentazione al Forum degli assessori di un documento che preveda il superamento dell'attuale sistema di finanziamento dei servizi basato sulla spesa storica e su percentuali del costo dei servizi superate a favore di una metodologia basata sui LEPS, sulla quota capitaria e sulla struttura demografica e socio economica della popolazione dei singoli comuni	Peri	Entro giugno Utilizzo di almeno: 4 indicatori demografici 2 indicatori socio economici	Applicazione della nuova metodologia	Valutazione della nuova metodologia
3	Valutazione della Gara per l'appalto di Servizi di Assistenza Educativa e Sociale tramite un sistema di valutazione dell'impatto sociale degli ETS Gestori per consentire una disamina dei risultati in termini di qualità e di efficacia delle prestazioni e delle attività svolte.	Peri, Tonelli, Vignali, Ferri	Individuazioni di almeno 2 indicatori di qualità e 2 di efficacia per ogni lotto	Individuazioni di almeno 3 indicatori di qualità e 3 di efficacia per ogni lotto	Individuazioni di almeno 4 indicatori di qualità e 4 di efficacia per ogni lotto
3	Analisi della Mappatura delle Disuguaglianze qualificare il processo di rilevazione dei bisogni e di programmazione dei servizi in maniera proattiva	Tonelli	Organizzazione di un'iniziativa pubblica di presentazione degli esiti della ricerca Almeno 30 partecipanti	Aggiornamento annuale	Aggiornamento annuale
4	Corretta compilazione e aggiornamento di tutti i dati della cartella socio sanitaria di Garsia: apertura e chiusura interventi/PAI Corretta compilazione e aggiornamento degli interventi in SOSIA: tariffe in base ISEE, Inserimento pagante, altri dati previsti dall'applicativo	Peri	Verifica semestrale del servizio amministrativo Almeno 97% dei dati presenti	Verifica semestrale del servizio amministrativo Almeno 100% dei dati presenti	Verifica semestrale del servizio amministrativo Almeno 100% dei dati presenti
4	Estrazione e analisi dei dati quantitativi utenza tramite operazione di data warehouse da Cruscotto e Software controllo di gestione	Peri	Almeno trimestrale Servizi documentati 85%	Almeno bimensile Servizi documentati 95%	Almeno bimensile Servizi documentati 100%

4	Estrazione e analisi dei dati di performance economica inseriti Software controllo di gestione	Verboschi	Semestrale Budget sottoposto a controllo 100%	Quadrimestrale Budget sottoposto a controllo 100%	Trimestrale Budget sottoposto a controllo 100%
---	--	-----------	--	--	---

Scheda 3	
Obiettivo da piano programma 2024-2026	STRATEGIE DI INNOVAZIONE E FORMAZIONE
Responsabile	Direttore/Responsabile Area Personale Contabilità e Bilancio
Altri servizi coinvolti	

AZIONI

	Innovazione	Descrizione	Risultato atteso	2024	2025	2026
1		Promozione dei valori aziendali contenuti nel Codice Etico, al fine di renderli un patrimonio comune che guidi l'azione di sostegno alle persone fragili.	Valutare i bisogni sociali guardando alla complessità delle situazioni tenendo presenti contemporaneamente tutte le dimensioni promuovendo internamente la competenza che supporta la creazione del benessere sociale e delle persone.			
2	X	Implementazione del sito internet aziendale in termini di interattività con la cittadinanza	Promuovere modalità interattive di comunicazione con la cittadinanza tramite quali ad esempio: possibilità di appuntamenti on line con sportelli sociali e/o altri uffici, vivere il sociale per mettere in evidenze le iniziative con finalità sociale sul territorio giorno per giorno.			
3		Applicare la Supervisione del personale educativo e assistente sociale in linea con quanto disposto dalla normativa in materia di livelli essenziali delle prestazioni sociali	Rafforzare la qualità dell'intervento di servizio sociale, promuovere una prassi riflessiva e ridurre le condizioni di stress professionale da cui derivano fenomeni di burn out. Sostenere l'operatore sociale nell'elaborazione teorica, nel collegamento teoria-prassi, nell'identità professionale, nella rielaborazione dell'esperienza professionale, nella capacità di lavorare in gruppo.			

4		Organizzazione a favore di tutto il personale progetto formativo sulle competenze trasversali legate al ruolo, non conseguite tramite il normale corso di studi o la formazione professionale specifica	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.			
5	X	Sperimentare iniziative di Welfare Aziendale;	Sperimentare almeno un intervento - benefit e/o prestazione non monetaria - erogata a favore dei dipendenti, con l'obiettivo di migliorare la qualità della vita e il benessere dei lavoratori all'interno del percorso tracciato a livello unionale.			

INDICATORI

N.	Indicatore	Responsabili	Previsione 2024	Previsione 2025	Previsione 2026
1	Organizzazione di almeno 2 eventi annuali di formazione degli stakeholder interni e/o esterni e di divulgazione delle buone prassi su 2 valori del Codice Etico	Vignali	Individuazione di 2 valori del Codice Etico da legare agli eventi pubblici Entro marzo Almeno 30 partecipanti Livello di gradimento 3,5/4	Individuazione di 2 valori del Codice Etico da legare agli eventi pubblici Entro marzo Almeno 30 partecipanti Livello di gradimento 3,5/4	Individuazione di 2 valori del Codice Etico da legare agli eventi pubblici Entro marzo Almeno 30 partecipanti Livello di gradimento 3,5/4
2	Inserimento nel sito internet aziendale: della possibilità di appuntamenti on line con sportelli sociali e/o altri uffici; agenda giornaliera - vivere il sociale - per mettere in evidenze le iniziative con finalità sociale sul territorio giorno per giorno	Verboschi Ferri	Almeno 50 appuntamenti on line Vivere il sociale on line entro settembre	Almeno 150 appuntamenti on line	Almeno 300 appuntamenti on line
3	Numero dei dipendenti con profilo sociale con progetto di supervisione in linea con quanto disposto dalla normativa in di livelli essenziali delle prestazioni sociali	Verboschi, Ferri, Tonelli, Vignali	95% Livello di gradimento 3,5/4	100% Livello di gradimento 3,5/4	100% Livello di gradimento 3,5/4

4	Numero dei dipendenti con almeno 9 ore di formazione sulle competenze trasversali	Verboschi	75 % Livello di gradimento 3,5/4	100% Livello di gradimento 3,5/4	
5	Procedere , insieme agli altri Enti dell'Unione, alla conversione di parte delle risorse destinate all'incentivazione del personale in prestazioni di welfare aziendale	Peri	Risorse convertite Almeno 2500,00		

Scheda 4	
Obiettivo da piano programma 2025-2027	STRATEGIE DI QUALIFICAZIONE DEI SERVIZI RIVOLTE AI CITTADINO
Responsabile	Direttore/Responsabili di Area
Altri servizi coinvolti	Ausl/Istituti Scolastici/Città Metropolitana/Comuni

AZIONI

N	Innovazione	Descrizione	Risultato atteso	2024	2025	2026
1		Analizzare del livello di gradimento dei servizi	Valutazione della customer satisfaction ad una categoria di utenti da individuare insieme agli stakeholder dell'azienda	X	X	X
2		Realizzazione nuovi modelli di risposta al bisogno della popolazione anziana	Letture condivisa e partecipata, insieme ai soggetti del Terzo Settore, delle esigenze e dei bisogni della popolazione anziana, nonché all'individuazione delle risorse, a vario titolo, presenti nel contesto e dei possibili interventi realizzabili, anche di tipo innovativo e sperimentale.	X	X	X
3		Realizzazione della filiera degli interventi di promozione del buon abitare a favore dei soggetti fragili del territorio	Intervenire per attenuare il problema dell'emergenza abitativa tramite: <ul style="list-style-type: none"> ● prevenzione e lettura ed emersione del bisogno con interventi quali ad esempio sportelli inquilini e proprietari, sentinelle di comunità per la presa in carico precoce, individuazione di criteri condivisi per la collocazione in pronta accoglienza ecc....; ● gestione di una rete di servizi strutturati (pronta accoglienza, transizione abitativa, pre autonomia e capacitazione dei target trasversale a tutto il percorso); ● superamento dello stato di dipendenza del servizio e follow up (Agenzia per la Casa e/o accordi con 	X	X	X

			le associazioni di proprietari, potenziamento ERP e ERS).			
4		Attivare azione positive per contrastare la dispersione scolastica e di conseguenza la povertà educativa	Realizzazione di un progetto interistituzionale tra gli Istituti scolastici, ASC Insieme e il Centro per le Famiglie, per intervenire direttamente con le famiglie e con i minori al fine di valorizzare e fare emergere competenze e risorse, di dare risposta ai bisogni educativi rilevati ed espressi.	X	X	X
5		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
6		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

INDICATORI

		Responsabili	Previsione 2024	Previsione 2025	Previsione 2026
1	Individuazione insieme ad Unione e Comuni del target di utenti oggetto dell'indagine	Peri	Entro aprile	Entro aprile	Entro aprile
1	Analisi e presentazione dei dati qualitativi dei servizi erogati tramite somministrazione annuale di un questionario al target di utenti individuato	Peri	Tasso di risposta 75% Percentuale gradimento 75%	Tasso di risposta 75% Percentuale gradimento 75%	Tasso di risposta 75% Percentuale gradimento 75%
2	Produzione di un report di sintesi che individui: <ul style="list-style-type: none"> ● i soggetti del Terzo Settore partecipanti; ● le esigenze e i bisogni emergenti; ● possibili risorse presenti sul territorio da attrarre all'interno del sistema dei servizi; ● possibili nuovi interventi realizzabili, anche di tipo innovativo e sperimentale (es. centrale operativa trasporti sociali, sportello supporto informatico ...). 	Tonelli	Entro settembre	Produzione del progetto esecutivo per la realizzazione di nuovi servizi	Erogazione dei nuovi servizi alla cittadinanza
2	Numero di soggetti del Terzo settore con tasso di partecipazione ai tavoli di co programmazione superiore al 75%	Tonelli	Almeno 10		
2	Ammontare delle risorse provate attratte all'interno del bilancio sociale territoriale	Tonelli	Almeno 10.000,00€		
2	Aumento del tasso di frequenza dei Centri diurni	Tonelli	95%	95%	95%

2	Gestione del processo di assistenza prevedendo almeno due incontri di equipe al mese e l'aggiornamento semestrale dei PAI con la sottoscrizione del documento da parte del caregiver	Tonelli	SI	SI	SI
2	Realizzazione di sperimentazioni finalizzate ad intercettare nuovi bisogni all'interno dei Centri diurni, altre strutture destinate alla terza età o al domicilio	Tonelli	Almeno una Almeno 10 anziani raggiunti	Almeno due Almeno 20 anziani raggiunti	Almeno tre Almeno 30 anziani raggiunti
3	Definizione dei criteri per la collocazione dei nuclei familiari in pronta accoglienza o in albergo	Ferri	Presentazione al Forum entro marzo		
3	Attivazione di una struttura di pronta accoglienza abitativa che ospiti almeno 3 nuclei familiari che hanno perso l'alloggio;	Ferri	N. di presenze annue almeno 1500	N. di presenze annue almeno 3000	N. di presenze annue almeno 3500
3	Attivazione di appartamenti di pre autonomia a favore di nuclei che hanno svolto positivamente il percorso di capacitazione in transizione abitativa;	Ferri	N. appartamenti utilizzati 6 Tasso di occupazione degli appartamenti 75%	Tasso di occupazione degli appartamenti 95%	Tasso di occupazione degli appartamenti 95%
3	Incentivare la realizzazione di percorsi di superamento dello stato di dipendenza dai servizi tramite l'aumento in valore assoluto dei nuclei familiari che trovano una sistemazione abitativa nel mercato privato	Ferri	N. di nuclei in uscita dalla filiera verso il mercato privato 15	N. di nuclei in uscita dalla filiera verso il mercato privato 20	N. di nuclei in uscita dalla filiera verso il mercato privato 25
4	Percentuale di scuole secondarie di primo e secondo grado del territorio coinvolte nel sistema di segnalazione di situazioni a rischio di dispersione sulle quali è necessario svolgere un lavoro individuale di accompagnamento educativo	Vignali	75%	85%	100%
4	Numero di progetti condivisi con i minori e le famiglie a seguito della segnalazione della scuola con attivazione di interventi domiciliari individuali in collaborazione con il Servizio Sociale	Vignali	Almeno 8	Almeno 10	Almeno 12
5	Realizzazione un percorso formativo sul tema rivolto ai dirigenti e al personale scolastico, prevedendo un momento di restituzione degli esiti alla cittadinanza tramite un'iniziativa pubblica	Peri	Entro settembre Almeno 30 partecipanti		
5	Sperimentazione della progettualità di plesso durante l'estate a favore di alunni in condizione di	Peri	Attivazione di almeno 3 laboratori	Attivazione di almeno 4 laboratori	Attivazione di almeno 5 laboratori

	disabilità medio-lieve e della loro famiglie		specifici Utenti coinvolti almeno 15	specifici Utenti coinvolti almeno 20	specifici Utenti coinvolti almeno 25
6	Definizione dei progetti di uscita dei minori attualmente inseriti in struttura entro dicembre, secondo tempistiche preordinate	Ferri, Tonelli, Vignali	Almeno 6	Da definire in base alla valutazione dei PEI	Da definire in base alla valutazione dei PEI