



**Piano della  
performance  
2022-2024  
(Anno 2023)**



**ASSB·BSB**

Azienda Servizi Sociali di Bolzano  
Betrieb für Sozialdienste Bozen

---

**Documento a cura di**  
Azienda Servizi Sociali di Bolzano

**Periodo di riferimento**  
Gennaio – dicembre 2023

**Documento destinato a**  
Amministrazione Comunale

## INDICE

Premesse	1
Documento programmatico della Giunta Comunale 2020/2025	13
Indicatori di attività per Centri di Responsabilità e Centri di Costo	17
Direzione Generale	19
Ufficio Affari Generali	20
Ufficio Programmazione Controllo e Sistemi Informativi	21
Ufficio Finanze e Contabilità	22
Ufficio Acquisti e Manutenzione	23
Ufficio Gestione Personale	25
Ripartizione Servizi Territoriali	26
Ufficio Distretti e Servizi Territoriali per Minori e Famiglie	27
Sede Distrettuale Gries–S. Quirino	29
Sede Distrettuale Europa–Novacella	29
Sede Distrettuale Don Bosco	30
Sede Distrettuale Centro Piano Rencio	30
Sede Distrettuale Oltrisarco Aslago	30
Ufficio Servizi per la Domiciliarità	31
Ufficio Inclusione Sociale, Lavorativa e Abitativa	33
Ripartizione Servizi Residenziali e Semiresidenziali	37
Ufficio Servizi alla Prima Infanzia	38
Ufficio Strutture Residenziali e Semiresidenziali per Anziani	40
Residenza per Anziani Villa Armonia	41
Residenza per Anziani Villa Serena e Centro di Assistenza Diurno Premstallerhof	41
Residenza per Anziani e Centro di Assistenza Diurno Villa Europa	41
Residenza per Anziani Don Bosco	42
Ufficio Persone con Disabilità	43
Obiettivi del documento unico programmatico (DUP) del Comune di Bolzano	47
Obiettivi operativi per area	51
Piano finanziario annuale e triennale e Scheda Budget	55
Allegato A - Schede complete degli obiettivi operativi 2023	61



## PREMESSE - I FONDAMENTI NORMATIVI

La riforma Brunetta (decreto legislativo 27 ottobre 2009, n. 150) ha introdotto, a partire dal 2010, l'obbligo per le amministrazioni pubbliche di sviluppare un sistema incentrato su un "ciclo della performance", sulla base del quale definire modelli gestionali per la misura delle performance attraverso sistemi di pianificazione e controllo strategico ed operativo, integrati a sistemi di valutazione della performance organizzativa e individuale.

Le innovazioni normative, introdotte dal decreto legislativo 25 maggio 2017, n. 74, hanno poi evidenziato la necessità di rivedere i precedenti indirizzi contenuti nelle delibere CIVIT/ANAC relativamente al ciclo della performance e, quindi, hanno indotto il Dipartimento della funzione pubblica ad emanare apposite linee guida, in modo da agevolare le amministrazioni nel recepimento delle nuove disposizioni.

Secondo la norma, ciascuna amministrazione è tenuta a definire un piano triennale "strategico" contenente gli obiettivi specifici dell'Ente e una programmazione annuale, redatti sulla base di un sistema di misurazione e valutazione della performance organizzativa e individuale, integrati tra loro nel Piano della performance, da approvare e pubblicare ogni anno entro fine gennaio.

Per gli Enti locali il piano della *performance*, insieme al piano dettagliato degli obiettivi (di cui all'art. 108, comma 1, del Testo Unico sugli Enti locali), sono unificati organicamente nel piano esecutivo di gestione (PEG) che, com'è noto, è deliberato in coerenza con il documento unico di programmazione (DUP) e con il bilancio di previsione, entro 20 giorni dall'approvazione di quest'ultimo.

L'ASSB consolida nella sua prassi un modello gestionale che, in coerenza con le disposizioni della norma e sulla base di quanto già costruito finora, coniuga strategia, pianificazione, gestione per obiettivi e sistema di valutazione. Con l'entrata in vigore della legge n. 190/2012 e del Piano Nazionale Anticorruzione, l'Ente aveva già implementato il c.d. "ciclo della performance integrato", teso ad armonizzare la programmazione in termini di performance, trasparenza e anticorruzione, mediante l'integrazione tra strumenti e processi relativi alla prevenzione della corruzione, alla trasparenza, all'integrità, alla qualità dei servizi.

## IL CICLO DELLA PERFORMANCE IN ASSB

Il Piano della Performance (art. 10 c. 1 lett. a d.lgs. 150/2009) è uno strumento pluriennale per la pianificazione e il controllo finalizzato alla gestione per risultati in termini di efficacia ed efficienza. È sottoscritto fra l'organo di indirizzo politico-amministrativo comunale e il vertice dell'ASSB entro il 31 dicembre di ogni anno. Ha valenza triennale e viene annualmente ridefinito al fine di approvare i programmi di attività, i relativi obiettivi e indicatori annuali e al fine di aggiornare il piano finanziario in ossequio a quanto disposto dal vigente Statuto aziendale. Decorso l'anno, viene redatto un apposito "Report annuale sul Piano della Performance".

Questo permette di garantire l'organicità nella pianificazione e nella gestione mediante l'integrazione della pianificazione della performance con la previsione di budget e con altri aspetti rilevanti del ciclo della performance, quali l'attuazione della trasparenza e della prevenzione della corruzione, della misurazione della performance anche degli obiettivi previsti ed inseriti nel DUP comunale e della valutazione dei dirigenti.

Con il Piano della Performance si collegano la programmazione e la gestione strategico-politica. Nella pianificazione di performance e budget viene riposta particolare attenzione al periodo di

programmazione triennale, ovvero alla definizione delle specifiche priorità di sviluppo che dovranno essere realizzate nell'anno di riferimento e successivamente nei singoli anni seguenti.

Sussiste un collegamento tra ciclo della performance e la previsione di budget.

Ogni obiettivo specifico (ex obiettivo strategico) è collegato ad una linea guida politica. Le linee guida politiche vengono determinate dalla Giunta comunale di Bolzano ad inizio mandato ed eventualmente integrate di anno in anno fino a conclusione del mandato politico.

Per il 2023 si è tenuto conto delle priorità politiche per il triennio di riferimento presenti nel Documento programmatico della Giunta Comunale 2020 – 2025.

Il secondo documento che supporta il ciclo della performance è la Relazione annuale sulla performance (o Relazione sociale), redatta entro il 30 giugno dell'anno successivo a quello di riferimento. Essa evidenzia a consuntivo, con riferimento all'anno precedente, i risultati organizzativi raggiunti. Con il Report annuale sul Piano della Performance poi, ASSB rendiconta al Comune di Bolzano i risultati conseguiti rispetto agli obiettivi specifici e operativi nonché gli eventuali scostamenti.

## PRESENTAZIONE DELL'ENTE

### 1.1. Chi siamo

L'Azienda Servizi Sociali di Bolzano è un ente strumentale del Comune di Bolzano. Tale strumentalità deriva dalla delega da parte del Comune della quasi totalità delle proprie competenze sociali all'ASSB e si concretizza nel sistema di programmazione e controllo da un lato, e nel sistema di finanziamento dall'altro.

### 1.2. Mission e vision

La mission e la vision di ASSB affondano le proprie radici nello Statuto aziendale, adottato nell'autunno del 1998 dal Consiglio comunale. Pur mantenute immutate nei principi di fondo, esse sono state riviste nel corso degli anni in funzione dei cambiamenti interni ed esterni all'Azienda. Da ultimo, nel 2021, a distanza di 20 anni dalla nascita di ASSB, esse sono state revisionate e aggiornate a seguito di un percorso formativo che ha coinvolto tutti i direttori aziendali, per poi essere condivise con i dipendenti e gli stakeholders in occasione del Convegno "Visioni e valori del lavoro sociale" che ha avuto luogo il 23 novembre 2021.

Mission:

---

*Siamo accanto alle persone e alle famiglie con concretezza, competenza e impegno, valorizzando le risorse di ciascuna e ciascuno e dell'intera comunità.*

*Progettiamo, organizziamo e gestiamo con qualità e in modo sostenibile i servizi sociali pubblici della città di Bolzano, nel rispetto della centralità e della dignità della persona.*

*Partecipiamo allo sviluppo delle politiche sociali territoriali e collaboriamo con le istituzioni locali, l'associazionismo e il volontariato, mettendo al centro percorsi di prevenzione e di benessere per le persone più fragili e la collettività.*

Vision:

---

*Fare la differenza ogni giorno.*

*Accanto alle persone per costruire insieme una comunità dove i bisogni trovino ascolto.*

*E con l'ascolto, comprensione e supporto.*

**Dalla Mission scaturiscono le aree strategiche** sulle quali l'ASSB fonda le proprie attività; in particolare, le aree strategiche dell'ASSB sono:

- Servizi alla persona: prima infanzia, famiglia e i minori, adulti, anziani, disabilità, sviluppo di comunità
- Risorse umane
- Gestione economica – Sostenibilità
- Pianificazione e sviluppo
- Comunicazione e relazioni con l'esterno

### **1.3. Organizzazione**

ASSB adatta i propri assetti organizzativi al processo di crescita e sviluppo dei propri servizi, derivante dalle mutevoli esigenze e sfide che provengono dall'esterno.

In questo percorso l'Azienda modifica in maniera flessibile le modalità di intervento e valorizza al meglio le risorse umane e le professionalità sociali tenendo in debito rilievo i propri valori fondanti, attraverso cui orientare gli scopi, le scelte e l'agire di ciascun collaboratore per raggiungere i risultati dichiarati e assolvere alla propria mission.

Ogni azione intrapresa da ASSB è ispirata alla centralità, unicità e ai bisogni di coloro che usufruiscono dei servizi aziendali. Ciò comporta un impegno costante al fine di innovarsi e di migliorare la qualità dei propri servizi.

### **1.4. Personale**

ASSB gestisce i propri servizi sociali direttamente, ossia con personale alle proprie dipendenze dirette, o attraverso Terzi, ossia attraverso organizzazioni profit o non profit con cui l'Azienda stipula contratti o convezioni. Complessivamente nei servizi aziendali operano più di 1000 persone, che con le loro famiglie, vivono stabilmente nella comunità locale. Oltre a questo personale "gravitano" intorno all'ASSB altre persone, dipendenti dei fornitori di beni e servizi che intrattengono rapporti con ASSB: personale delle imprese che effettuano manutenzioni, pulizie, servizi ausiliari di vario genere. L'impatto che l'ASSB ha sulla comunità locale è quindi di estremo rilievo e per questo ASSB ha una grande responsabilità nei confronti dei propri lavoratori.

Nell'espletare le proprie funzioni l'ASSB può contare su di una dotazione organica specializzata.

### **1.5. Il sistema di finanziamento**

Il sistema di finanziamento prevede che a fronte dell'attività programmata dell'ASSB il Comune si impegni ad erogare, a cadenze prestabilite, l'importo corrispondente al volume complessivo di spesa per l'erogazione dei servizi. Il Comune assolve così il ruolo di interlocutore unico per i finanziamenti di ASSB, anche qualora la fonte originaria del finanziamento sia la Provincia Autonoma di Bolzano, come avviene per alcuni dei servizi gestiti da ASSB. L'ASSB introita direttamente finanziamenti da soggetti diversi dal Comune di Bolzano solo qualora si tratti di finanziamenti ad hoc per progetti speciali o pilota.

---

## **LE DIMENSIONI DELLA PERFORMANCE**

Il ciclo della performance si applica alla valutazione di obiettivi correlati alle seguenti tre dimensioni della performance:

- performance istituzionale
- performance di struttura (che insieme costituiscono la performance organizzativa), e
- performance individuale.

La performance organizzativa è l'insieme dei risultati attesi dell'amministrazione nel suo complesso o delle sue unità organizzative. Essa permette di programmare, misurare e poi valutare come l'organizzazione, consapevole del suo stato delle risorse (salute dell'amministrazione) utilizzi le stesse in modo razionale (efficienza) per erogare servizi adeguati alle attese degli utenti (efficacia), al fine ultimo di creare valore pubblico, o di migliorare il livello di benessere sociale ed economico degli utenti e degli stakeholder (impatto).

La performance individuale misura, invece, il contributo fornito dal singolo individuo al raggiungimento degli obiettivi dell'amministrazione. Secondo il ruolo e la posizione organizzativa ricoperti dall'individuo all'interno dell'amministrazione, tale contributo potrà essere misurato prendendo in considerazione i risultati di performance organizzativa della struttura cui appartiene o che dirige, con pesi diversi sulla base del ruolo e delle responsabilità.

## **2.1 La performance organizzativa**

La performance organizzativa concerne:

- le politiche attivate per il soddisfacimento finale dei bisogni della collettività;
- il grado di attuazione degli obiettivi con particolare riferimento alla tempistica realizzativa, agli standard qualitativi – quantitativi e al livello di assorbimento delle risorse;
- il grado di soddisfazione dei destinatari delle attività e dei servizi resi rilevato attraverso l'ascolto degli *stakeholder* e la somministrazione di questionari;
- lo sviluppo delle relazioni con i cittadini, con gli utenti e con i soggetti destinatari dei servizi;
- la modernizzazione e il miglioramento qualitativo dell'organizzazione e delle competenze professionali;
- l'efficienza dell'impiego delle risorse, con particolare riferimento al contenimento ed alla riduzione dei costi, nonché all'ottimizzazione dei tempi dei procedimenti amministrativi;
- la qualità e la quantità delle prestazioni e dei servizi erogati.

La performance organizzativa si compone di due dimensioni:

- dimensione istituzionale (risultati conseguiti dall'Ente nel suo complesso, attraverso i risultati dei singoli servizi che lo compongono);
- dimensione di struttura (obiettivi di mantenimento e/o miglioramento dei servizi erogati, dei processi nonché di efficientamento generale).

## **2.2 La performance individuale**

Questa dimensione della performance concerne tutto il personale dell'Ente.

La misurazione e valutazione della performance individuale ha lo scopo di armonizzare il ciclo di gestione della performance con quello di sviluppo professionale.

## **LA PIANIFICAZIONE TRIENNALE**

L'ASSB declina i propri obiettivi specifici su base triennale in coerenza con le priorità politiche espresse dall'Assessorato per le politiche sociali del Comune di Bolzano, tenendo presente la Mission dell'ASSB, le risultanze dell'analisi del contesto esterno e interno. Gli obiettivi specifici identificano le priorità strategiche in relazione alle attività e ai servizi erogati nonché al livello e alla qualità dei servizi da garantire ai cittadini.

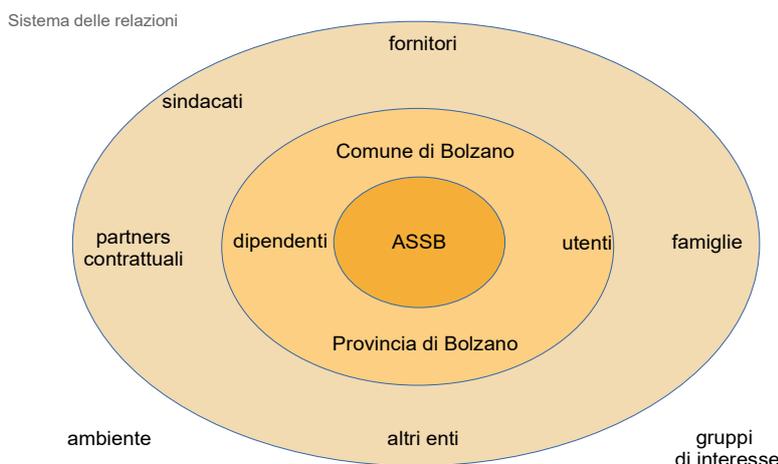
L'attività di pianificazione strategica triennale nonché quella operativa è strettamente correlata con tutte le componenti del ciclo della performance integrato (Carta dei Servizi, Piano Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza).

La pianificazione triennale e annuale ha come obiettivo ultimo la soddisfazione dei bisogni degli Stakeholder strategici dell'Ente.

### 3.1 Portafoglio Stakeholder

Gli Stakeholder sono tutti i soggetti portatori d'interesse, a diverso titolo, verso le attività, i servizi e risultati realizzati dall'ASSB. Gli stakeholder principali di ASSB sono:

- Assessore
- Giunta
- Provincia Autonoma BZ
- Comune
- Azienda Sanitaria
- Terzo settore
- Scuole professionali
- Comitati familiari/Utenti/Operatori
- Enti erogatori servizi esternalizzati
- Fornitori di beni fondamentali



### 3.2 Analisi del contesto

L'analisi del contesto è la prima attività della pianificazione ed è propedeutica alla identificazione o revisione degli obiettivi strategici, nonché alla definizione della strategia di ASSB. Si tratta di una analisi in cui si esaminano le condizioni esterne ed interne in cui l'organizzazione si trova ad operare oggi e si presume si troverà ad operare nel prossimo futuro.

L'analisi del contesto, svolta da ASSB a settembre 2020 attraverso l'analisi PEST è una metodologia di valutazione delle variabili macroambientali che, partendo da una matrice di fattori, permette di tratteggiare lo scenario in cui l'azienda opererà. L'individuazione di questi fattori, nota anche come scansione ambientale, facilita la configurazione dei processi decisionali, delle scelte strategiche e di quelle operative.

I macro fattori di contesto considerati sono.

- Fattori politici: ad es diritto del lavoro, legislazione, tariffe, stabilità politica, beni e servizi che il 'governo' vuole o deve fornire (ad esempio sanità, infrastrutture, servizi ecc.)
- Fattori economici: ad es. situazione economica, sussidi, tassi di disoccupazione ecc.
- Fattori sociali: ad es. aspetti culturali e di coscienza come la salute, tasso di crescita della popolazione, della distribuzione per età, carriera e precauzioni sicurezza, invecchiamento della popolazione, dinamiche dei fattori sociali che possono produrre effetti significativi sulla consistenza e sulle caratteristiche della domanda reale e potenziale di servizi.
- Fattori tecnologici: ad es. automazione, digitalizzazione, cambiamento tecnologico, innovazioni

Nel concreto, sono stati individuati come rilevanti i seguenti fattori di contesto

Politico	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Molteplicità degli stakeholder, che esprimono aspettative fra loro diverse. Questo richiede un particolare sforzo nella progettazione e erogazione dei servizi per cercare di conciliare le diverse aspettative, che possono essere a volte fra di loro anche contrastanti</li> <li>• Difficoltà a far cogliere il livello di complessità e la conseguente necessità di qualità e professionalità dei servizi erogati</li> </ul>
Economico	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sostenibilità del Welfare rispetto alla crescente domanda di servizi e a fronte di un contesto di crisi economica che inciderà sul livello di povertà della popolazione</li> <li>• Ampliamento della 'forchetta' fra fasce ad alto e basso reddito dei cittadini</li> </ul>
Sociale	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Evoluzione demografica e modifica della struttura socio demografica della comunità, invecchiamento della popolazione, inclusione dei nuovi cittadini, nuove povertà, nuovi bisogni sociali (p.e. sostegno all'autodeterminazione, utenti multiproblematici), tenuta delle reti comunitarie di solidarietà</li> </ul>
Tecnologico	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sviluppo di una cultura digitale, ovvero evoluzione del processo di digitalizzazione dei servizi e delle attività come condizione per l'efficacia e l'efficienza dei processi</li> <li>• Dal dato all'informazione: creazione delle condizioni per disporre di dati che consentano di individuare trend e scenari per la progettazione dei servizi coerenti con l'evoluzione del contesto anche in ottica preventiva</li> </ul>

La Direzione di vertice dell'ASSB, attraverso la metodologia dell'analisi SWOT applicata ai contesti interno ed esterno di riferimento ha inoltre analizzato i principali fattori di forza, debolezza, opportunità e minacce utili ad indirizzare le scelte strategiche dell'Ente.

Di seguito si riporta il quadro riassuntivo degli elementi emersi:

Strengths (Punti di forza)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Esperienza nello sviluppo dei progetti</li> <li>• Motivazione del personale</li> <li>• Reti di relazione</li> </ul>
Weaknesses (Punti di debolezza)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Allineamento organizzativo</li> <li>• Digitalizzazione non ancora pienamente attuata</li> </ul>
Opportunities (Opportunità)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apertura al terzo settore</li> </ul>

Threats (Minacce)

- Formazione specialistica e manageriale
- Percorsi innovativi (lavoro sociale, organizzazione)
- Cambiamenti sociali di grande impatto complessi e veloci
- Risorse finanziarie
- Difficoltà a reperire personale

### 3.3 L'albero della performance

L'albero della performance è una mappa logica che rappresenta i legami tra mission, aree strategiche, obiettivi specifici, programmazione annuale, fino ad arrivare alla definizione degli obiettivi individuali. Esso fornisce una rappresentazione articolata, completa, sintetica ed integrata della performance dell'amministrazione.

Di seguito si riporta uno schema dell'albero, che permette di comprenderne la logica sottostante.



Ogni anno, in fase di Pianificazione Strategica, è previsto un momento di riflessione per confermare o meno le formulazioni di Mission e Aree Strategiche pubblicate nel ciclo precedente.

### 3.4 Piano degli obiettivi specifici

Gli obiettivi specifici 2022-2024 dell'ASSB, riportati qui di seguito, sono stati elaborati dalla dirigenza di vertice, partendo dalla analisi del quadro di riferimento - articolato nelle due componenti delle dinamiche del contesto esterno ed interno in cui l'Ente opera e delle priorità politiche per il triennio di riferimento presenti nel Documento programmatico della Giunta Comunale 2020 – 2025.

Gli obiettivi specifici riferiti alle aree strategiche di ASSB sono:

---

#### AREA SERVIZI ALLA PERSONA/AREA PRIMA INFANZIA

**Garantire la sostenibilità e la qualità del sistema integrato dei servizi alla prima infanzia e rispondere in modo flessibile e tempestivo alle nuove esigenze nel rispetto del Piano di sviluppo "Prima infanzia" del Comune di Bolzano**

- Pianificare e attuare percorsi di qualità del sistema integrato
- Definire e consolidare gli approcci e le metodologie previste nel progetto pedagogico degli asili nido
- Attuare percorsi di formazione e trasmissione delle competenze secondo gli approcci metodologici definiti
- Condividere e monitorare gli approcci e le metodologie adottate dagli enti gestori nell'ambito del sistema integrato della prima infanzia

## **AREA SERVIZI ALLA PERSONA/AREA FAMIGLIA E MINORI**

### **Sostenere le famiglie nel loro ruolo genitoriale anche in un'ottica preventiva e favorire una crescita armoniosa dei bambini e dei ragazzi**

- Offrire un assetto organizzativo capace di rispondere in modo tempestivo e adeguato alle nuove esigenze
- Rafforzare il lavoro di rete anche nell'ottica di potenziare i servizi con finalità preventive e rafforzare la interconnessione
- Attuare percorsi di co-progettazione con il terzo settore in particolare per quanto riguarda lo sviluppo di nuovi interventi dedicati alle famiglie con minori
- Definire e consolidare approcci e metodologie
- Attuare percorsi di formazione e trasmissione delle competenze secondo gli approcci metodologici definiti
- Ampliare i servizi dedicati alle donne in stato di violenza e ai loro figli

## **AREA SERVIZI ALLA PERSONA/AREA ADULTI**

### **Contribuire all'esercizio di una piena cittadinanza da parte delle persone adulte, anche in stato di emarginazione grave e contribuire al contenimento del disagio**

- Dare attuazione al piano di settore secondo priorità e tempistiche definite dall'amministrazione comunale
- Monitorare costantemente le dinamiche del settore del disagio grave
- Potenziare i percorsi di inclusione occupazionale e abitativa con particolare attenzione alle progettualità dedicate ai nuclei con minori
- Creare e presidiare un sistema di governance specifico per l'area del disagio grave
- Definire e consolidare approcci e metodologie
- Attuare percorsi di formazione e trasmissione delle competenze secondo gli approcci metodologici definiti

## **AREA SERVIZI ALLA PERSONA/AREA ANZIANI**

### **Contribuire alla tutela e al benessere psicofisico delle persone anziane attraverso il potenziamento, la differenziazione e la qualità dell'offerta di servizi loro dedicati**

- Dare attuazione al documento programmatico definito come „Plegelandkarte” secondo priorità e tempistiche definite dall'amministrazione comunale

- Migliorare il lavoro di rete (es. trasporto, emergenza anziani) e la qualità dei servizi
- Ampliare l'offerta di servizi (es. alloggi protetti)
- Personalizzare i servizi secondo le esigenze delle persone anziane
- Favorire l'autodeterminazione delle persone nell'ambito della programmazione e dell'organizzazione dei servizi
- Definire e consolidare approcci e metodologie
- Attuare percorsi di formazione e trasmissione delle competenze secondo gli approcci metodologici definiti
- Riqualificare, in stretta collaborazione con l'Amministrazione comunale, il patrimonio immobiliare dei servizi dedicati alle persone anziane

## **AREA SERVIZI ALLA PERSONA/AREA DISABILITÀ**

### **Contribuire alla qualità della vita delle persone con disabilità attraverso il potenziamento e la garanzia della qualità dei servizi a loro dedicati**

- Dare attuazione alle misure contenute nel documento di programmazione del settore
- Potenziare l'offerta di servizi per persone disabili allineandoli ai LIVES provinciali
- Differenziare e personalizzare l'offerta in base alle esigenze espresse dalle persone disabili nel rispetto del principio dell'autodeterminazione
- Pianificare ed attuare percorsi di qualità organizzativa
- Porre particolare attenzione agli utenti disabili che stanno diventando anziani
- Definire e consolidare approcci e metodologie
- Attuare percorsi di formazione e trasmissione delle competenze secondo gli approcci metodologici definiti

## **AREA SERVIZI ALLA PERSONA/AREA SVILUPPO DI COMUNITÀ**

### **Promuovere e sostenere interventi che favoriscano lo sviluppo di una comunità solidale, consapevole, competente e responsabile**

- Mantenere l'offerta attualmente esistente e potenziarla in nuove aree della Città secondo modalità e tempistiche da concordare con l'amministrazione comunale
- Identificare nuove forme di collaborazione con il terzo settore e altre istituzioni per fare fronte ai rapidi cambiamenti sociali
- Garantire connessioni e accompagnamento professionale al lavoro di rete tra ente pubblico, privato sociale e realtà territoriali informali
- Ricercare nuove fonti di finanziamento per garantire rapidità di intervento e presidio del territorio
- Potenziare le risorse solidali informali e di benessere e le relazioni sociali
- Promuovere percorsi di cittadinanza attiva
- Promuovere innovazione sociale attraverso percorsi di lettura del territorio, pianificazione e progettazione sociale condivisi e inclusivi (Comune - Assb - Territori)

## **AREA RISORSE UMANE**

**Individuare ed adottare prassi di gestione delle risorse umane che tengano conto delle esigenze dei servizi e che promuovano il benessere del personale**

- Rafforzare l'attività di ricerca e selezione di personale con particolare attenzione a quello dell'area sociale
- Promuovere la salute e la sicurezza sul posto di lavoro con particolare attenzione al tema dell'"invecchiamento del personale" (age management)
- Sviluppare competenze manageriali delle figure dirigenziali e intermedie nell'ambito della gestione del personale
- Attuare percorsi di tutoring, formazione, supervisione
- Favorire forme di conciliazione dei tempi di vita e lavoro

## **AREA GESTIONE ECONOMICA E SOSTENIBILITÀ**

**Garantire una gestione economica e sostenibile delle risorse economiche e finanziarie secondo principi di efficienza, efficacia ed economicità nonché delle direttive degli enti finanziatori**

- Promuovere la progressiva digitalizzazione dei processi e dei servizi erogati
- Attivare una funzione permanente di controlling e presidio del bilancio
- Ottimizzare gli strumenti di sviluppo e analisi del budget e delle altre attività previsionali nel rispetto dei vincoli espressi dal Comune
- Reperire nuove risorse / fonti di finanziamento in particolare nell'area sviluppo di comunità e degli interventi abitativi e occupazionali

## **AREA PIANIFICAZIONE E SVILUPPO**

**Adeguare strumenti, processi e servizi di ASSB ai presenti e futuri fabbisogni delle parti interessate**

- Identificare e realizzare misure per assicurare un giusto equilibrio tra processi operativi e assetto organizzativo
- Promuovere una progressiva digitalizzazione dei processi e dei servizi erogati
- Creare un presidio permanente per lo sviluppo e il monitoraggio dei progetti e dei percorsi innovativi
- Misurare il livello di qualità dei servizi
- Favorire la reciproca conoscenza e condivisione delle prassi fra servizi
- Promuovere un assetto organizzativo in grado di favorire una gestione di qualità dei servizi

## **AREA COMUNICAZIONE E RELAZIONI CON L'ESTERNO**

**Rafforzare le interconnessioni con gli stakeholder interni ed esterni**

- Accrescere la visibilità dei servizi e delle risorse professionali di ASSB
- Rafforzare le competenze di ascolto e di comunicazione delle risorse interne ad ASSB

---

## LA PROGRAMMAZIONE ANNUALE

Una volta fissati gli obiettivi specifici che l'Ente intende raggiungere, sono articolati gli obiettivi necessari alla loro realizzazione. Tali obiettivi, in base all'Accordo decentrato, sottoscritto il 3 marzo 2021 e recepito con Decreto della Direzione Generale di ASSB n. 348 del 26.10.2021, sono divisi in tre categorie:

**di tipo a)** Obiettivi di complessità normale, che attuano le priorità dell'Amministrazione, in coerenza con le linee guida politiche comunali;

**di tipo b)** Obiettivi con indicatori misurabili di efficacia, efficienza, economicità, outcome o impatto;

**di tipo c)** Obiettivi rappresentati da progetti, iniziative, operazioni o atti (anche regolamentari) di particolare complessità e/o di impatto molto rilevante.

Per raggiungere uno stesso obiettivo specifico possono essere individuati uno o più **obiettivi operativi annuali o pluriennali**.

Gli obiettivi operativi rappresentano, quindi, i traguardi intermedi da raggiungere, al fine di assicurare il conseguimento del target annuale dell'obiettivo triennale cui si riferiscono.

Ad ogni obiettivo è associato almeno un indicatore di performance (KPI), con il relativo target.

Per il raggiungimento di ogni obiettivo viene definito, a cura del direttore responsabile, un progetto costituito da tutte le attività necessarie per conseguire l'obiettivo ad esso correlato o una *milestone* intermedia dell'obiettivo stesso. Per ogni progetto sono pertanto indicati i seguenti valori:

1. Obiettivo specifico correlato
2. Titolo obiettivo operativo e sua durata (annuale/pluriennale)
3. Risultato atteso
4. Direttore responsabile
5. Attività del progetto e tempistica
6. KPI (*Key Performance Indicators*)

I dati relativi a questi obiettivi sono inseriti in un applicativo informatico (BIC) creato da ASSB per la gestione ed il monitoraggio degli obiettivi e dei progetti.

La gestione informatica dei progetti costituisce, inoltre, un efficace strumento da utilizzare nell'attività periodica di rendicontazione sullo stato di avanzamento dei progetti e degli obiettivi e di misurazione del grado di attuazione dei medesimi.

La programmazione annuale è definita attraverso un sistema di integrazione e negoziazione, finalizzato a reinterpretare gli obiettivi sovraordinati per personalizzarli sulle sfide specifiche e calarli nelle strutture dirigenziali.

Il processo di elaborazione degli obiettivi prevede nella prima fase la formulazione di proposte da parte dei singoli dirigenti ai vertici aziendali e successivamente la condivisione con il Nucleo di valutazione.

L'utilizzo di tale metodologia, permette di agganciare la performance organizzativa alla performance individuale, dando enfasi alla prospettiva strategica e assicurando la coerenza del sistema.

La costruzione degli obiettivi operativi 2023 ha visto anche la partecipazione, in due giornate (5 e 19 maggio 2022), di molti dipendenti e questi incontri hanno permesso di individuare, in modo via via più strutturato, le aree di bisogno di intervento.

La misurazione, passaggio preliminare e necessario rispetto alla successiva fase di valutazione, consiste nella rilevazione del livello di raggiungimento dei risultati rispetto agli obiettivi previsti. La misurazione realizzata in periodi intermedi dell'esercizio è definita "monitoraggio". La previsione di un monitoraggio intermedio, con cadenza semestrale, consente l'attento esame dello stato della programmazione e, nei casi di verifica di cause non inizialmente prevedibili, permette di operare le dovute ridefinizioni ovvero l'introduzione di nuovi obiettivi.

Con la valutazione, si provvede all'interpretazione delle risultanze emerse in sede di misurazione e si attribuisce loro un significato, esprimendo un giudizio sui risultati raggiunti attraverso il confronto tra i livelli di performance conseguiti e programmati.

The background of the cover features several stylized orange hands of various sizes, some holding a globe. The hands are rendered in a simple, graphic style with thick outlines and are arranged in a circular pattern around the central text.

# Documento programmatico della Giunta Comunale 2020-2025



**ASSB-BSB**

Azienda Servizi Sociali di Bolzano  
Betrieb für Sozialdienste Bozen



### Estratto del "Documento programmatico della Giunta Comunale 2020-2025"

#### Punti di interesse e di orientamento per ASSB

##### Politiche sociali:

[...] Fronteggiare e prevenire le nuove povertà e il disagio nascosto attraverso azioni di contrasto, sostenendo progetti di reinserimento lavorativo nonché sperimentare di welfare generativo e proseguendo nell'utilizzo del fondo provinciale di finanziamento della LP 11/86 "Impiego temporaneo di lavoratori disoccupati".

Perseguire un'efficace gestione dei servizi sociali della città migliorando la relazione con l'utenza e perseguendo nuove sinergie in ambito amministrativo all'interno di ASSB, valutando l'istituzione di un organo di controllo, visione e programmazione e pianificazione comune, allungando la durata dei contratti tra ASSB ed il terzo settore nel sistema di welfare cittadino con un ruolo di monitoraggio e coordinamento del Comune/ASSB, coordinando iniziative e servizi che rafforzino il volontariato a supporto anche di nuove povertà e di nuove situazioni di disagio (p.e. genitori soli).

Rispondere ai flussi migratori e al bisogno di inclusione degli stranieri in modo strutturale, reperire fondi provinciali e statali per promuovere un'accoglienza ordinaria dei richiedenti asilo, minori e rifugiati, collaborando con la Provincia per la realizzazione di un centro diurno per migranti, con un ruolo di coordinamento del Comune/ASSB della Rete cittadina delle organizzazioni e volontari attivando progetti di integrazione dei richiedenti protezione internazionale attraverso l'impiego volontario in lavori di pubblica utilità ed offrendo attività formativa. Revisionare il progetto di accoglienza dei minori stranieri non accompagnati con l'accompagnamento psicologico e individuare luoghi protetti per l'accoglienza di minori. [...]

Dare attuazione alla legge del "dopo di noi" tramite "progetti esistenziali di vita individualizzati" al fine di favorire il benessere, l'inclusione e l'autonomia delle persone con disabilità e dare una concreta risposta ai genitori sul futuro dei loro figli diversamente abili. Promuovere iniziative di miglioramento per le condizioni di vita e per l'inclusione dei disabili.

Valorizzare gli asili nido, come realtà irrinunciabili per la città capoluogo del sistema integrato dei servizi per la prima infanzia, sostenere e promuovere la libertà di scelta delle famiglie nei servizi alla prima infanzia: asili nido, microstrutture, servizi Tagesmütter. Rafforzare l'implementazione del sistema a sostegno della prima infanzia.

Organizzare la città tenendo conto delle necessità dei cittadini più anziani, potenziando la "rete anziani" e incentivando progetti quali "Abitare sicuro" per anziani soli e autosufficienti che sperimentano dotazioni tecnologiche e modalità di gestione che consentano di prolungare la permanenza della persona anziana, in condizione protetta, presso il proprio domicilio.

Attuare convenzioni per la messa a disposizione di posti letto in Case di Riposo (Fondazione La Roggia). Realizzare nuove strutture con il risanamento della casa di Riposo Don Bosco e la casa di riposo ad Oltrisarco/Aslago con cofinanziamento provinciale.

[...]

##### Pari opportunità:

[...] Promuovere azioni culturali e di sensibilizzazione per rimuovere le discriminazioni di genere e contrastare la violenza sulle donne e sui minori, la violenza intra-famigliare e superare le discriminazioni per orientamento sessuale e identità di genere e rafforzare maggiormente la Rete contro la violenza di genere, Proseguire il tavolo di confronto sul tema della prostituzione. Sensibilizzare per una cultura del rispetto e della gentilezza.

##### Sicurezza e integrazione:

[...] Potenziamento del progetto Streetworker nelle aree critiche della città, sostenendo anche il volontariato per fronteggiare i fenomeni di emarginazione. L'integrazione dei nuovi cittadini e dei migranti passa da percorsi di inserimento lavorativo e socio-culturale, ma anche da iniziative che evidenzino il loro contributo ad una società che apprezza le diversità e le valorizza.

[...]





# Indicatori di attività per Centri di Responsabilità e Centri di Costo



**ASSB-BSB**

Azienda Servizi Sociali di Bolzano  
Betrieb für Sozialdienste Bozen



<b>Centro di Responsabilità</b>	<b>001- DIREZIONE GENERALE</b>
Dirigente	dott.ssa Liliana Di Fede
Centri di Costo	01- Direzione Generale
	13- Sicurezza sul Lavoro
	09- Avvocatura

La Direzione Generale si occupa delle seguenti competenze ed è, inoltre, Responsabile del protocollo informatico, del titolare e dell'archiviazione, della conservazione sostitutiva e dell'Albo digitale.

- funzioni e ruoli contenuti nello Statuto, nel Regolamento di Organizzazione e in altri atti della Giunta Comunale
- applicazione della normativa in materia di sicurezza sui luoghi di lavoro (sorveglianza sanitaria, valutazione rischi, sopralluoghi e interventi tecnici) e formazione ed informazione del personale in materia di sicurezza
- traduzione di atti amministrativi e regolamentari destinati alla generalità dei cittadini
- registrazione dei decreti e delle determinazioni aziendali con relative notifiche e pubblicazioni
- coordinamento della comunicazione interna ed esterna
- consulenza alle ripartizioni e agli uffici aziendali per la conservazione o lo scarto della documentazione e supervisione dell'archivio della sede amministrativa
- servizi generali di accoglienza, servizio di posta e centralino
- gestione del budget dell'Avvocatura

<b>INDICATORI DI ATTIVITA'</b>	<b>2023</b>
--------------------------------	-------------

<b>01- Direzione Generale</b>
provvedimenti amministrativi registrati e pubblicati
traduzioni (numero battute)
autocertificazioni: controlli/ accertamenti amministrativi per acquisizione di beni e servizi
pareri e consulenze in materia di archiviazione, scarto e altri adempimenti CAD
documenti in entrata protocollati
colli postali gestiti
reclami
comunicati stampa
conferenze stampa organizzate
convegni/eventi organizzati
richieste di accesso
contenziosi giudiziali pendenti in cui ASSB è parte
mediazioni/negoziazioni assistite
vertenze stragiudiziali gestite
pareri/consulenze legali
<b>13- Sicurezza sul lavoro</b>
visite del medico competente effettuate
sopralluoghi effettuati (congiunti, ispettivi)
Documenti di valutazione dei rischi aggiornati (DVR)
DUVRI elaborati
prove di evacuazione effettuate
organizzazione e gestione corsi di formazione in materia di sicurezza sul lavoro con docenza interna
di cui corsi realizzati
di cui dipendenti formati
pareri/consulenze

**Centro di  
Responsabilità****008- UFFICIO AFFARI GENERALI**

Dirigente

avv. Sabina Galletti

Centri di Costo

08- Affari Generali

L'Ufficio affari Generali si occupa delle seguenti competenze

- referente aziendale sulle novità normative e sulla stesura di circolari aziendali di carattere generale e supporto e consulenza in materia di Ripartizioni e Uffici
- referente aziendale anticorruzione
- referente della trasparenza e della raccolta della documentazione da pubblicare ai sensi della normativa sulla trasparenza
- monitoraggio, reperimento, gestione e rendicontazione di fondi comunitari, nazionali, provinciali e di altri canali di finanziamento a favore delle politiche sociali aziendali
- sostegno alla Direzione Generale ed alle altre strutture aziendali per la partecipazione a reti e partneriati internazionali e nazionali
- gestione del settore delle tutele, curatele e amministrazioni di sostegno in favore di utenti dei servizi e delle strutture socioassistenziali aziendali (istruttoria, stesura ricorsi, attività consulenziale)
- gestione dei contratti/locazioni e delle convenzioni con enti pubblici e privati per gli immobili aziendali, amministrazione degli stessi con gestione spese condominiali
- tenuta dell'inventario di beni mobili aziendali
- applicazione della normativa in materia di autocertificazioni: effettuazione dei controlli a campione e controlli
- assicurazioni e sinistri: stipula delle polizze, inoltro denunce, gestione delle pratiche assicurative e recupero dei crediti assicurativi
- redazione e gestione delle attività amministrative finalizzate alla stipula, al rogito ed alla sottoscrizione dei contratti d'appalto e delle convenzioni
- referente aziendale in materia di tutela della riservatezza dei dati personali (privacy)
- disciplina normativa e regolamentare, circolari di settore, provvedimenti amministrativi di settore e richiesta di avvio dei controlli dei dati acquisiti mediante autocertificazione e dichiarazioni sostitutive, e adozione delle opportune misure amministrative e/o delle segnalazioni all'Autorità Giudiziaria competente in caso di accertate irregolarità
- raccolta e pubblicazione dei dati di settore ai fini di rendicontazione e della trasparenza.

**INDICATORI DI ATTIVITA'****2023**

08- Affari Generali

Piano Anticorruzione triennale redatto/aggiornato

incontri di monitoraggio delle misure anticorruptive

Relazione Anticorruzione annuale inoltrata ad ANAC

beni mobili aziendali

di cui beni mobili inventariati

di cui beni mobili aziendali dismessi

di cui beni mobili movimentati (per trasferimenti tra consegnatari, cambi localizzazione etc.)

concessioni, affitti e contratti relativi al patrimonio immobiliare stipulati in corso d'anno

immobili in gestione ad ASSB da Comune, Provincia, IPES e privati

autocertificazioni: controlli a campione

numero segnalazioni sinistri senza richiesta di risarcimento

audit privacy

redazione/revisione registro dei trattamenti

nuovi regolamenti redatti

contratti soggetti a rogito notarile redatti e stipulati

newsletter/comunicazioni informative sulle novità normative

organizzazione e gestione corsi di formazione con docenza interna

di cui corsi realizzati

di cui dipendenti formati

pareri e consulenze

**Centro di  
Responsabilità**

**010 - UFFICIO PROGRAMMAZIONE CONTROLLO E SISTEMI  
INFORMATIVI**

Dirigente

dott.ssa Liliana Di Fede (*ad interim*)

Centri di Costo

11- Programmazione Controllo e Sistemi Informativi

12- CED

14- Progetti specifico finanziamento

L'Ufficio programmazione Controllo e Sistemi informativi si occupa delle seguenti competenze

- processo di programmazione degli obiettivi aziendali e verifica della loro realizzazione e controllo di gestione
- rilevazioni e analisi statistiche sull'attività aziendale; elaborazione di reports periodici e annuali
- regia del sistema qualità aziendale, carte dei servizi, relazioni con il pubblico
- coordinamento, della „corporate identity“ aziendale e della gestione del sito web
- acquisto, gestione, sviluppo e manutenzione del sistema informatico (hardware e software), della telefonia fissa e della telefonia mobile aziendale, e gestione del relativo magazzino aziendale
- gestione dell'infrastruttura IT aziendale: server, software, linee dati e procedure di disaster recovery
- supporto alla Direzione per l'analisi delle strutture organizzative aziendali e il coordinamento del sistema dei controlli interni svolti dai vari servizi/uffici aziendali
- attività di segreteria del Nucleo di Valutazione
- disciplina normativa e regolamentare, circolari di settore, provvedimenti amministrativi di settore e richiesta di avvio dei controlli dei dati acquisiti mediante autocertificazione e dichiarazioni sostitutive, e adozione delle opportune misure amministrative e/o delle segnalazioni all'Autorità Giudiziaria competente in caso di accertate irregolarità
- raccolta e pubblicazione dei dati di settore ai fini di rendicontazione e della trasparenza

## INDICATORI DI ATTIVITA

2023

11- Programmazione Controllo e Sistemi Informativi

documento di programmazione prodotto (Piano della Performance)

documenti consuntivi prodotti

di cui Relazione Sociale

di cui relativi al documento di programmazione (Piano della Performance)

controllo di gestione- relazioni di benchmarking effettuate

obiettivi aziendali programmati

obiettivi DUP programmati

Carte di Servizio coordinate

Carte della qualità dei servizi esternalizzate coordinate

report annuali di monitoraggio della qualità

di cui report servizi ASSB prodotti

di cui report servizi esternalizzati coordinati

incontri del nucleo di valutazione

organizzazione /OST/visite studio / Klausur

presentazioni prodotte

aggiornamento pagine online del sito aziendale

12- CED

interventi hardware effettuati

di cui altro
di cui connettività
di cui monitor
di cui PC
di cui stampanti
interventi software effettuati
di cui altro
di cui D3
di cui GOffice
di cui lotus notes
di cui aggiornamenti programmi ASSB
di cui sviluppi software propri
di cui sozinfo
di cui accessi
telefonia fissa voip
di cui analisi delle esigenze specifiche delle strutture
di cui numero procedure di acquisto apparati e licenze esperite
di cui installazioni effettuate
di cui numero di utenze gestite in caso di cambiamento utente (turn over)
di cui esigenze specifiche gestite
di cui guasti gestiti
telefonia fissa tradizionale
di cui analisi delle esigenze specifiche delle strutture
di cui guasti gestiti
telefonia mobile
di cui adesioni Consip per noleggi nuovi apparecchi
di cui configurazione e distribuzione telefoni
di cui gestione guasti e eventuale sostituzione cellulare
interventi effettuati in outsourcing
organizzazione e gestione corsi di formazione con docenza interna
di cui corsi realizzati
di cui dipendenti formati

**Centro di  
Responsabilità**

**020- UFFICIO FINANZE E CONTABILITA'**

Dirigente

dott.ssa Antonella Schönsberg

Centri di Costo

21- Finanze e Contabilità

L'Ufficio Finanze e Contabilità si occupa delle seguenti competenze

- raccolta delle previsioni finanziarie di tutti i servizi e richieste di finanziamento agli enti finanziatori
- controllo e supervisione contributi per spese investimenti
- assegnazione, monitoraggio e controllo budgets
- gestione contabile di tipo economico patrimoniale del bilancio
- adempimenti fiscali e consulenza agli uffici
- controllo e vigilanza sulla gestione degli agenti di riscossione e sui servizi delle casse economali
- gestione dei rapporti con la Tesoreria
- gestione dei rapporti con i Revisori dei Conti
- gestione del recupero dei crediti aziendali
- redazione dello schema di piano finanziario annuale e lo schema di bilancio economico patrimoniale di fine esercizio

- disciplina normativa e regolamentare, circolari di settore, provvedimenti amministrativi di settore e richiesta di avvio dei controlli dei dati acquisiti mediante autocertificazione e dichiarazioni sostitutive, e adozione delle opportune misure amministrative e/o delle segnalazioni all'Autorità Giudiziaria competente in caso di accertate irregolarità
- raccolta e pubblicazione dei dati di settore ai fini di rendicontazione e della trasparenza

INDICATORI DI ATTIVITA'	2023
<b>21- Finanze e Contabilità</b>	
mandati di pagamento evasi nel periodo	
pagamenti effettuati	
provvisori di entrata	
richieste di giroconto per AES alla Tesoreria	
riunioni con i revisori dei conti	
crediti aziendali recuperati	
schema di piano finanziario annuale redatto	
schema di bilancio economico patrimoniale di fine esercizio redatto	
richieste di finanziamenti e contributi a PAB	
di cui per spesa corrente	
di cui per investimenti	
rendicontazioni di finanziamenti e contributi a PAB	
di cui per spesa corrente	
di cui per investimenti	
adempimenti fiscali (es. modello F24, modello 770, certificazione unica, IRAP, liquidaz.periodiche iva etc.)	
assegnazioni e variazioni budget predisposte	
monitorie/solleciti esecutivi sottoscritte ai fini del recupero crediti	

Centro di Responsabilità	030- UFFICIO ACQUISTI E MANUTENZIONE
Dirigente	dott. Mauro Lubelli
Centri di Costo	31- Acquisti e Manutenzione
	32- Squadra manutentori
	35- Costi di struttura sede amministrativa

L'Ufficio Acquisti e Manutenzione si occupa delle seguenti competenze

- svolgimento di procedure di gara per l'esecuzione di lavori pubblici (gestione delle fasi della progettazione, dell'affidamento e dell'esecuzione)
- redazione di schemi tipo di contratti, convenzioni e capitolati
- consulenza amministrativa per la redazione della documentazione relativa a procedure di gara per appalti di forniture e servizi e per la loro gestione
- manutenzione ordinaria e straordinaria di beni immobili, degli impianti elevatori e del parco veicoli aziendali
- gestione della squadra di manutenzione aziendale deputata ad eseguire interventi su tutti gli immobili di ASSB
- affidamento di incarichi di progettazione esterna in materia di lavori
- svolgimento di procedure di gara per la fornitura di beni e servizi (gestione delle fasi dell'affidamento e coinvolgimento nella fase dell'esecuzione) per importi stabiliti dal regolamento degli acquisti
- attività di programmazione e acquisizione di beni aziendali per tutti gli uffici aziendali
- attività di Responsabile Unico del Procedimento (RUP), progettazione interna, direzione lavori e altre attività connesse all'esecuzione dei lavori pubblici

- approvvigionamento a livello aziendale dei seguenti beni e servizi: arredi e attrezzature per il funzionamento di servizi e uffici, materiale di cancelleria a attrezzature di ufficio, stampati, carburanti e lubrificanti per autotrazione, energia, gas, acqua e smaltimento rifiuti liquidi e solidi per gli immobili gestiti dall'Azienda, acquisto mezzi di trasporto di servizio, servizi di facchinaggio, trasporto e trasloco, servizi di pulizia e gestione del relativo magazzino aziendale
- ricerche/approfondimenti tematiche e normativa, redazione di circolari interne in materia di acquisto di beni e servizi, informazione interna per tematiche legate alla gestione degli acquisti
- adempimenti in materia di contratti con Autorità di vigilanza e con l'Osservatorio provinciale dei contratti pubblici per la parte di propria competenza
- disciplina normativa e regolamentare, circolari di settore, provvedimenti amministrativi di settore e richiesta di avvio dei controlli dei dati acquisiti mediante autocertificazione e dichiarazioni sostitutive, e adozione delle opportune misure amministrative e/o delle segnalazioni all'Autorità Giudiziaria competente in caso di accertate irregolarità
- raccolta e pubblicazione dei dati di settore ai fini di rendicontazione e della trasparenza

## INDICATORI DI ATTIVITA'

2023

### 31- Acquisti e Manutenzione

Numero e importo procedure di gara per l'esecuzione di lavori pubblici e fornitura di beni e servizi espletate e integrazioni contrattuali

di cui affidamenti diretti con richiesta di preventivi a un solo operatore economico gestiti

di cui affidamenti diretti con richiesta di preventivi a più operatori economici / indagine di mercato gestiti

di cui procedure aperte gestite

di cui procedure negoziate gestite

di cui ripetizione servizi analoghi / rinnovi gestiti

di cui varianti contrattuali gestite / proroghe gestite

di cui adesioni a Consip / ACP effettuate

contratti gestiti in fase di esecuzione (RUP, DEC)

contratti gestiti in fase di esecuzione (DL, Coordinamento sicurezza)

partecipazione a commissioni giudicatrici

di cui n. commissioni giudicatrici

di cui n. collaboratori partecipanti alla commissione

pareri e consulenze

numero di progetti (Pratiche urbanistiche, catastali e coordinamento della sicurezza), sia interni che esterni

numero e importo delle richieste d'investimento per manutenzione straordinaria e forniture di arredi e attrezzature cucina

fatturato per gli interventi di manutenzione ordinaria

numero di interventi effettuati in manutenzione ordinaria

fatturato per gli interventi di manutenzione straordinaria

numero di interventi effettuati in manutenzione straordinaria

fatturato per l'acquisto di arredi e attrezzature cucina

### 32- Squadra manutentori

Interventi manutenzione ordinaria effettuati

### 35-costi di struttura sede amministrativa

costi

**Centro di  
Responsabilità****040- UFFICIO GESTIONE PERSONALE**

Dirigente

avv. Anna Dalle Piatte

Centri di Costo

41- Gestione del Personale

L'Ufficio Gestione Personale si occupa delle seguenti competenze

- assunzione del personale di ruolo e a tempo determinato, tenuta e aggiornamento della dotazione organica e mobilità del personale di tutta l'ASSB. Gestione delle procedure concorsuali, di pubbliche selezioni e di mobilità interna, esterna e dei comandi
- rilevamento fabbisogno profili professionali e statistiche del personale
- gestione rapporti con le Organizzazioni Sindacali
- status giuridico – economico del personale: gestione istituti contrattuali e di legge. Rilevazione e controllo presenze
- gestione delle procedure di reclutamento del personale dirigente: iscrizione all'Albo dei dirigenti e procedure di selezione, e gestione degli incarichi dirigenziali
- gestione dei procedimenti disciplinari concernenti sanzioni superiori alla censura
- trattamento economico del personale: elaborazione stipendi e adempimenti connessi sia contributivi che fiscali e previdenziali; pagamento straordinari, missioni, rimborsi trasferte, reperibilità, calcolo ed erogazione assegni familiari
- formazione e aggiornamento del personale: redazione del piano annuale di formazione con relativa gestione delle risorse economiche necessarie per la sede amministrativa, richiesta di contributo provinciale
- approvvigionamento del servizio sostitutivo di mensa per il personale aziendale
- denunce di infortunio, rimborsi e malattie professionali all'INAIL, equo indennizzo
- buonuscita, trattamento di fine rapporto, acconti e previdenza complementare, cessioni del quinto dello stipendio. Ricongiunzioni periodi assicurativi e adempimenti relativi alla materia pensionistica
- pagamento rapporti di collaborazione e occasionali, incarichi (parte fiscale e previdenziale)
- creazione e calcolo budget spesa del personale, calcolo rimborsi fondo maternità e personale sanitario
- disciplina normativa e regolamentare, circolari di settore, provvedimenti amministrativi di settore e richiesta di avvio dei controlli dei dati acquisiti mediante autocertificazione e dichiarazioni sostitutive, e adozione delle opportune misure amministrative e/o delle segnalazioni all'Autorità Giudiziaria competente in caso di accertate irregolarità
- raccolta e pubblicazione dei dati di settore ai fini di rendicontazione e della trasparenza

**INDICATORI DI ATTIVITA'****2023****41- Gestione del Personale**

assunzioni effettuate nel periodo

di cui assunti in ruolo

di cui a tempo determinato (esclusi supplenti)

di cui a tempo determinato per supplenze

di cui precettati

concorsi/selezioni per assunzioni in ruolo

di cui conclusi nel periodo (avvio anno precedente)

di cui avviati e conclusi nel periodo

di cui avviati nel periodo

selezioni interne nel periodo

di cui concluse nel periodo (avvio anno precedente)

di cui avviate e concluse nel periodo

di cui avviate nel periodo

domande di partecipazione a procedure selettive visionate (iscritti)
di cui per concorsi
di cui per selezioni interne
procedimenti disciplinari gestiti (superiori alla censura)
denunce di infortunio presentate
buste paga emesse
pratiche di congedo per maternità gestite
cessione del quinto: pratiche avviate
pratiche TFR
di cui per fine rapporto lavoro
di cui per anticipo
Dimissioni
di cui per pensionamento del dipendente
di cui per motivi diversi pensionamento
tabulati gestiti
pratiche di telelavoro e smartworking gestite

**Centro di Responsabilità**

**006- RIPARTIZIONE SERVIZI TERRITORIALI**

Dirigente	dott.ssa Licia Manzardo
Centri di Costo	06- Servizi amministrativi ripartizione servizi territoriali
	63 – Polo di Territorio e Comunità

La Ripartizione Servizi Territoriali si occupa delle seguenti competenze:

- coordinamento, organizzazione omogenea e integrazione strategica degli uffici incardinati nella Ripartizione
- raccordo della ripartizione con la Direzione Generale, le altre Ripartizioni e servizi amministrativi e realizzazione di un adeguato flusso di comunicazione e informazione all'interno della ripartizione
- gestione del sistema qualità, dell'innovazione strategica, e dello sviluppo dei servizi territoriali
- sviluppo strategico dei servizi territoriali della Città. Promozione di attività/progetti innovativi in relazione ai servizi di competenza
- audit formali e di merito degli Uffici incardinati nella Ripartizione
- redazione del piano annuale di formazione per gli Uffici incardinati nella Ripartizione e gestione delle relative risorse economiche
- suddivisione dei carichi di lavoro tra ripartizione, direzioni e servizi di competenza
- gestione tecnico- amministrativa del servizio "Polo di territorio e comunità"
- presidio della gestione delle domande di finanziamento e di contributo
- disciplina normativa e regolamentare, circolari di settore, provvedimenti amministrativi di settore e richiesta di avvio dei controlli dei dati acquisiti mediante autocertificazione e dichiarazioni sostitutive, e adozione delle opportune misure amministrative e/o delle segnalazioni all'Autorità Giudiziaria competente in caso di accertate irregolarità

**INDICATORI DI ATTIVITA'**

**2023**

**06 – Servizi amministrativi ripartizione servizi territoriali**

Direktorenkonferenz effettuate
di cui con i dirigenti delle sedi distrettuali
di cui con il dirigente dell'ufficio servizi alla famiglia
audit formali e di merito effettuati
di cui presso le sedi distrettuali
di cui presso l'ufficio servizi alla famiglia

procedure di acquisto per la fornitura di beni e servizi espletate
di cui < 10.000 €
di cui > 10.000 €
piano annuale di formazione redatto
piano della comunicazione redatto
attività di sviluppo di comunità
di cui eventi organizzati
di cui iniziative di quartiere avviate

<b>Centro di Responsabilità</b>	<b>640 – UFFICIO DISTRETTI</b>
Dirigente	dott. ssa Paola Santoro
Centri di Costo	778- Amministrazione
Servizi Territoriali per Minori e Famiglie	
Responsabile	Dott.ssa Silvia Vidale
	760- Fachambulanz
	761- Focolare
	762-Alloggi ad Alta Autonomia via C. Battisti
	763-Centro affidi e Spazio Neutro
	764- Servizio Adozioni Alto Adige
	765- Consultori familiari
	767- Casa delle donne
	768- Centro accoglienza donne
	769 - Casa degli Alloggi Protetti
	773 - Progetto Aiuti precoci
	776-Alloggi di transizione del servizio Casa delle donne
	779- Streetwork
	780- Team Indagini sociali
	781 Equipe specialistica territoriale per DSA-EST-DSA

L'Ufficio Distretti si articola in cinque sedi distrettuali indicativamente coincidenti con le sedi dei Distretti sanitari e con le Circoscrizioni cittadine e comprende, inoltre, i Servizi Territoriali per Minori e Famiglie.

L'Ufficio Distretti esercita le funzioni amministrative proprie dei comuni, delegate agli enti gestori. In particolare, le prestazioni erogate sono quelle contenute nel c.d. "Catalogo delle prestazioni dei servizi sociali". Nell'esecuzione di queste prestazioni vengono applicati i criteri e i procedimenti previsti dalla normativa provinciale vigente.

Le competenze di base del Distretto sociale sono stabilite all'art.10 della L.P. 30 aprile 1991, n. 13 e ss.mm..

All'Ufficio Distretti competono i seguenti compiti/ funzioni

- coordinamento e supervisione delle attività di competenza
- organizzazione, gestione e coordinamento dei servizi amministrativi inerenti la gestione del budget, del personale in servizio presso l'ufficio comprese le sedi distrettuali e gli altri servizi, nonché dell'approvvigionamento di beni e servizi

- gestione delle domande di finanziamento e di contributo per gli ambiti di competenza
- disciplina normativa e regolamentare, circolari di settore, provvedimenti amministrativi di settore e richiesta di avvio dei controlli dei dati acquisiti mediante autocertificazione e dichiarazioni sostitutive, e adozione delle opportune misure amministrative e/o delle segnalazioni all'Autorità Giudiziaria competente in caso di accertate irregolarità.

I Servizi Territoriali per Minori e Famiglie gestiscono sia direttamente sia in regime di outsourcing:

- “Spazio Neutro”, “Centro Affidi”, “Servizio Adozioni Alto Adige”
- “Ambulatorio specialistico per la salute psicosociale nell’età infantile ed evolutiva”
- “Servizio di educativa domiciliare”
- “Consultori familiari”
- Comunità alloggio e residenze assistite per minori gestite in economia o esternalizzate
- “Centro Antiviolenza” e strutture dedicate a donne in situazioni di violenza ed ai loro figli
- Team Indagini Sociali
- servizio “ Sostegno familiare precoce”

## INDICATORI DI ATTIVITA'

2023

### 760- Fachambulanz

minori assistiti

### 761- Focolare

minori ospitati

### 762- Alloggi ad Alta Autonomia (C. Battisti)

minori ospitati

### 763- Spazio Neutro – Centro Affidi

Spazio Neutro – minori seguiti

Centro affidi

minori in affidamento a tempo pieno nel periodo

minori in affidamento a tempo parziale

aspiranti famiglie affidatarie valutate

### 764- Servizio Adozioni Alto Adige

famiglie altoatesine valutate

di cui famiglie in valutazione all’inizio del periodo

di cui famiglie in valutazione nel periodo

di cui con valutazione conclusa nel periodo

di cui con valutazione interrotta nel periodo (per ritiro domanda)

famiglie adottive monitorate dopo l’adozione (affidamento preadottivo per adozione nazionale e post adozione per quella internazionale)

### 765- Consultori Familiari

accordi di programma stipulati

incontri con i Consultori Familiari effettuati

### 767- Casa delle Donne

donne ospitate nel periodo

minori ospitati nel periodo

### 768- Centro accoglienza donne

donne in consulenza

### 769- Casa degli Alloggi protetti

donne ospitate nel periodo

minori ospitati nel periodo

### 773- Sostegno familiare precoce (Frühe Hilfen)

famiglie assistite

### 776- Alloggi di transizione del servizio Casa delle Donne

donne ospitate nel periodo

minori ospitati nel periodo

779- Streetwork

minori seguiti

Le Sedi Distrettuali di seguito trattate hanno alcuni ambiti di intervento e competenze uguali. Per questo motivo viene proposta un'unica tavola di indicatori di attività, alcuni specifici e altri trasversali, quest'ultimi declinati a loro volta per le singole sedi.

Centro di Responsabilità	650 – SEDE DISTRETTUALE GRIES S. QUIRINO
Responsabile	dott. Mauro Predelli
Centri di Costo	801- Amministrazione
	825- Assistenza economica
	826- Rette AES
	827- Servizio sociopedagogico di base
	830- Progetti con specifico finanziamento

Gli ambiti di intervento e le competenze generali delle sedi di Distretto sono suddivisi nelle seguenti aree

- accoglienza e segretariato sociale
- socio-pedagogica
- assistenza economica sociale
- amministrativa
- sviluppo del territorio e di comunità

Centro di Responsabilità	660 – SEDE DISTRETTUALE EUROPA- NOVACELLA
Responsabile	dott.ssa Agnese Ghidini
Centri di Costo	752- Amministrazione
	754- Assistenza economica
	756- Rette AES
	758- Servizio sociopedagogico di base
	759 – Info point
	772- Progetti con specifico finanziamento

Gli ambiti di intervento e le competenze generali delle sedi di Distretto sono suddivisi nelle seguenti aree

- accoglienza e segretariato sociale
- socio-pedagogica
- assistenza economica sociale
- amministrativa
- sviluppo del territorio e di comunità

Centro di Responsabilità	670 – SEDE DISTRETTUALE DON BOSCO
Responsabile	dott. Giordano Ometto
Centri di Costo	751- Amministrazione
	753- Assistenza economica
	755- Rette AES
	757- Servizio sociopedagogico di base
	770- Spazio Famiglie Firmian
	771- Progetti con specifico finanziamento
	777-Sviluppo di comunità Casanova

Gli ambiti di intervento e le competenze generali delle sedi di Distretto sono suddivisi nelle seguenti aree

- accoglienza e segretariato sociale
- socio-pedagogica
- assistenza economica sociale
- amministrativa
- sviluppo del territorio e di comunità

Centro di Responsabilità	680 – SEDE DISTRETTUALE CENTRO-PIANI-RENCIO
Responsabile	dott.ssa Claudia Boseggia
Centri di Costo	701- Amministrazione
	708- Assistenza economica
	710- Rette AES
	712- Servizio sociopedagogico di base
	718- Progetti con specifico finanziamento

Gli ambiti di intervento e le competenze generali delle sedi di Distretto sono suddivisi nelle seguenti aree

- accoglienza e segretariato sociale
- socio-pedagogica
- assistenza economica sociale
- amministrativa
- sviluppo del territorio e di comunità

Centro di Responsabilità	690 – SEDE DISTRETTUALE OLTRISARCO- ASLAGO
Responsabile	dott. Riccardo Hueller
Centri di Costo	702- Amministrazione
	709- Assistenza economica
	711- Rette AES
	713- Servizio sociopedagogico di base

719- Progetti con specifico finanziamento

722-Sviluppo di comunità Oltrisarco

Gli ambiti di intervento e le competenze generali delle sedi di Distretto sono suddivisi nelle seguenti aree

- accoglienza e segretariato sociale
- socio-pedagogica
- assistenza economica sociale
- amministrativa
- sviluppo del territorio e di comunità

## SEDE DISTRETTUALE DON BOSCO

2023

### INDICATORI DI ATTIVITA'

770- Spazio Famiglie Firmian

progettualità realizzate

utenti partecipanti alle attività

777-Sviluppo di comunità Casanova

progettualità realizzate

utenti partecipanti alle attività

## SEDE DISTRETTUALE DON BOSCO

### INDICATORI DI ATTIVITA'

722 – Sviluppo di comunità Oltrisarco

progettualità realizzate

utenti partecipanti alle attività

### INDICATORI DI ATTIVITA' TRASVERSALI ALLE SEDI DISTRETTUALI

712- 713- 757- 758- 827- Servizio sociopedagogico di base

utenti assistiti

di cui Centro-Piani-Rencio

di cui Oltrisarco-Aslago

di cui Don Bosco

di cui Europa-Novacella

di cui Gries San Quirino

708- 709 -753- 754- 825- Assistenza economica

pratiche gestite (tutte le prestazioni: archiviate, concesse, negate)

di cui Centro-Piani-Rencio

di cui Oltrisarco-Aslago

di cui Don Bosco

di cui Europa-Novacella

di cui Gries San Quirino

## Centro di Responsabilità

## 800 – UFFICIO SERVIZI PER LA DOMICILIARITA'

Dirigente

dott.ssa Rebekka Erlacher

Centri di Costo

836- Amministrazione

837- Tariffe

802 – Sportello unico per l'assistenza e la cura

803- Servizio di aiuto domiciliare (Gries San Quirino)

804- Servizio di aiuto domiciliare (Don Bosco)

805- Servizio di aiuto domiciliare (Europa Novacella)
806- Servizio di aiuto domiciliare (Centro Piani Rencio)
807- Servizio di aiuto domiciliare (Oltrisarco Aslago)
808- Centro diurno (Gries San Quirino)
809- Centro diurno (Don Bosco)
811- Centro diurno (Europa Novacella)
812- Centro diurno (Centro Piani Rencio)
813- Centro diurno (Oltrisarco Aslago)
814- Mensa Gries San Quirino
815- Mensa (Don Bosco)
816- Mensa (Europa Novacella)
817- Mensa (Centro Piani Rencio)
818- Mensa (Oltrisarco Aslago)
819- Servizio pasti a domicilio
820- Pasti a domicilio (Gries San Quirino)
821- Pasti a domicilio (Don Bosco)
822- Pasti a domicilio (Europa Novacella)
823- Pasti a domicilio (Centro Piani Rencio)
824- Pasti a domicilio (Oltrisarco Aslago)
828 – Alloggi protetti per anziani
829- Violenza nella terza età
831- Soggiorni climatici
834 - Accompagnamento abitativo Casanova
835 - Servizi comunali per anziani

L'Ufficio Servizi per la Domiciliarità si occupa delle seguenti competenze:

- Gestione dei servizi afferenti l'Area domiciliare sia direttamente che in regime di outsourcing
  - "Sportello unico per l'assistenza e la cura"
  - "Servizio di Aiuto Domiciliare- SAD", Centri diurni per anziani
  - servizio pasti a domicilio
  - mense per anziani
  - servizio "Emergenza Anziani"
  - violenza nella terza età
  - soggiorni marini per anziani non autosufficienti

#### INDICATORI DI ATTIVITA'

2023

802- Sportello unico per l'assistenza e la cura

Personae (utenti, famigliari, terzi) che si sono rivolte al servizio

803- 804- 805- 806- 807- Servizio di aiuto domiciliare

utenti Servizio di aiuto domiciliare

di cui Gries San Quirino
di cui Don Bosco
di cui Europa- Novacella
di cui Centro Piani Rencio
di cui Oltrisarco- Aslago
<b>808 – 809 – 811 – 812 – 813 - Centro diurno</b>
utenti Centro diurno
di cui Gries San Quirino
di cui Don Bosco
di cui Europa- Novacella
di cui Centro Piani Rencio
di cui Oltrisarco- Aslago
<b>814 – 815 – 816 – 817 – 818 - Mensa</b>
numero pasti servizio mensa
di cui Gries San Quirino
di cui Don Bosco
di cui Europa- Novacella
di cui Centro Piani Rencio
di cui Oltrisarco- Aslago
<b>820 – 821 – 822 – 823 – 824 - Pasti a domicilio</b>
Numero pasti a domicilio
di cui Gries San Quirino
di cui Don Bosco
di cui Europa- Novacella
di cui Centro Piani Rencio
di cui Oltrisarco- Aslago
<b>829- Violenza nella terza età</b>
telefonate ricevute
di cui anziani
di cui familiare / conoscente anziano
<b>831- Soggiorni climatici</b>
utenti frequentanti
<b>834 - Accompagnamento abitativo Casanova</b>
n. utenti accompagnati
<b>835 - Servizi comunali per anziani</b>
utenti seguiti

**Centro di  
Responsabilità**

**600 – UFFICIO INCLUSIONE SOCIALE, LAVORATIVA E ABITATIVA**

Dirigente	dott. ssa Brigitte Kelderer
Centri di Costo	299- Casa di ospitalità/centro emergenza viale Trento
	304- Casa dell'ospitalità Haus Margaret
	310- Ufficio prima accoglienza immigrati e profughi
	311- Bassa soglia (Binario 7)
	315-Villaggio Sinti
	316- Accoglienza emergenza extracomunitari Migrantes

317- Assistenza di strada
318- Minori stranieri non accompagnati via Roma
324- Prima accoglienza Migrantes
326- Prima accoglienza famiglie Migrantes
337- Sportello accoglienza e orientamento
341- Progetti specifico finanziamento (SIS)
343- Servizio docce
344- MSNA Conte Forni
346- Emergenza Conte Forni
347- Minori stranieri non accompagnati fuori provincia
349- Minori stranieri non accompagnati in provincia
354 – Progetto Naturalmente (attività occupazionale dipendenze)
601- Forni: dormitorio invernale
602- Forni: Teestube/segretariato sociale
603- Forni: alloggi 2° livello senza fissa dimora
604- Forni: prima accoglienza profughi
605- Amministrazione (SIS)
607- Emergenza Freddo Conte Forni
608- SA Via Comini
611- Costi di struttura via Maso della Pieve
612 – Forni:Famiglie senza fissa dimora
613- Gorio 1
614 – LGNet- Fami
615 – Gorio 2
616 – Housing First
617 – Progetto HNT0
618 – Misna Rosenbach Emergenza Ucraina
620 – Famiglie Emergenza Ucraina
621 –Mensa erogazione pasti Emergenza Ucraina
622- AES Ufficio Inclusione
623- Rette Ufficio Inclusione
703- Accompagnamento al posto di lavoro
715- Servizio di riabilitazione lavorativa Persone affette da dipendenze viale Druso

716- Comunità alloggio persone affette da dipendenza via Alessandria

717- Accompagnamento socio pedagogico abitativo

720- Job Coaching

721- Progetto PON

L'Ufficio Inclusione sociale, Lavorativa e Abitativa si occupa delle seguenti competenze:

- Gestione dei servizi inclusi nell'area del disagio grave:
  - "SIS" Servizio di Integrazione Sociale
  - Servizio "Binario 7"
  - Servizi di consulenza, sostegno e accoglienza di persone senza dimora autoctone e di origine straniera, Case di ospitalità per uomini e donne
  - "Servizio Emergenza Freddo"
  - "Casa Migrantes"
  - Comunità alloggio e laboratori per persone con dipendenze
- Gestione dei servizi dell'area di inclusione lavorativa e abitativa:
  - "SAPL" Servizio di Assistenza al Posto di Lavoro
  - Nucleo Lavoro
  - "SASD" Servizio di Assistenza Sociopedagogica Abitativa Domiciliare

#### INDICATORI DI ATTIVITA'

2023

299- Casa ospitalità/centro emergenza viale Trento

utenti ospitati

304- Casa dell'ospitalità Haus Margaret

utenti ospitate

310- Ufficio Prima Accoglienza immigrati e profughi

utenti seguiti

311- Bassa soglia (Binario 7)

utenti seguiti

316- Accoglienza emergenza extracomunitari Migrantes

utenti accolti

317- Assistenza di strada

utenti assistiti\*

*\*gli utenti assistiti sono le persone che usufruiscono del servizio di consulenza e orientamento*

318- Minori stranieri non accompagnati via Roma

minori ospitati

324- Prima accoglienza Migrantes

utenti ospitati

326- Accoglienza emergenza famiglie extracomunitarie Migrantes

famiglie ospitate

337- Sportello accoglienza e orientamento

utenti assistiti

343- Servizio docce e bassa soglia

utenti usufruttori del servizio

344- Minori stranieri non accompagnati Conte Forni

minori ospitati

346 – Emergenza Conte Forni

utenti ospitati

347- Minori stranieri non accompagnati fuori provincia

minori ospitati

349- Minori stranieri non accompagnati in provincia

minori ospitati
354 – Progetto naturalmente (attività occupazionale dipendenze)
utenti seguiti/occupati
601- Forni: dormitorio invernale
utenti ospitati
602- Forni: Teestube/segretariato sociale
utenti assistiti
603- Forni: alloggi di 2° livello senza fissa dimora
utenti ospitati
604- Forni: prima accoglienza profughi
utenti ospitati
607- Emergenza Freddo
utenti usufruttori del servizio
di cui fruitori posti letto
di cui fruitori pasti
di cui fruitori Centro diurno
608 – Struttura via Comini
utenti ospitati
612 – Forni:Famiglie senza fissa dimora
famiglie ospitate
614 – LGNet-Fami
nuclei familiari seguiti
615 – Struttura Gorio 2
utenti ospitati
616- Housinfirst
utenti seguiti
617 – Progetto HNT0
utenti seguiti
618 – Msna Rosenbach Emergenza Ucraina
minori accolti
620 – Famiglie emergenza Ucraina
famiglie accolte
621– mensa erogazione pasti emergenza Ucraina
Pasti erogati
703- Accompagnamento al posto di lavoro
Reddito di cittadinanza – controlli anagrafici effettuati
di cui cittadini contattati
di cui colloqui effettuati in presenza
Reddito di cittadinanza
di cui consulenze
di cui prese in carico finalizzate all’accompagnamento alla ricerca del lavoro (cittadini accompagnati)
Reddito minimo di inserimento
di cui consulenze
di cui prese in carico finalizzate all’accompagnamento alla ricerca del lavoro (cittadini accompagnati)
715- Servizio di riabilitazione lavorativa Persone affette da dipendenze viale Druso
utenti seguiti
716- Comunità alloggio persone affette da dipendenza via Alessandria
utenti ospitati
717- Accompagnamento socio pedagogico abitativo
utenti

di cui con disabilità fisiche e/o cognitive
di cui con disagio psichico
720- Job Coaching
utenti

<b>Centro di Responsabilità</b>	<b>007- RIPARTIZIONE SERVIZI RESIDENZIALI E SEMIRESIDENZIALI</b>
Dirigente	dott. Matteo Faifer
Centri di Costo	217- Servizi Amministrativi Ripartizione
	242- Volontari
	243- Personale ricollocato
	244- Alloggi foresteria
	328- Pflegesicherung / Assistenza p.n.a.tt.

La Ripartizione Servizi residenziali e semiresidenziali si occupa delle seguenti competenze:

- coordinamento, organizzazione omogenea e integrazione strategica degli Uffici incardinati nella Ripartizione
- gestione del sistema qualità, dell'innovazione strategica e dello sviluppo dei servizi residenziali e semiresidenziali
- audit formali e di merito degli Uffici incardinati nella Ripartizione
- redazione del "Piano annuale di formazione" per gli Uffici incardinati nella Ripartizione e gestione delle relative risorse economiche
- fatte salve le competenze dell'Ufficio Manutenzione e Acquisti, gestione degli acquisti, gestione degli acquisti di beni e servizi trasversali a tutti gli Uffici della ripartizione in termini di approvvigionamento e coordinamento dei servizi trasversali e presidio dell'operatività del polo acquisti della ripartizione
- pianificazione e supervisione ai fini di una gestione omogenea e di qualità di tutti i servizi alberghieri di ripartizione: ristorazione, lavanderia, reception, pulizie e trasporti di persone e merci
- cura delle relazioni con tutte le istituzioni pubbliche e private per le tematiche di competenza
- referente aziendale della gestione delle competenze comunali relative all'istituto dell'ex domicilio di soccorso relativamente alle strutture residenziali e semiresidenziali di ASSB e foranee
- gestione amministrativa dei progetti di volontariato nonché di quelli rivolti alle persone assegnate a lavori socialmente utili (affidamento ai servizi sociali, messe alla prova) e relativo coordinamento operativo per l'inserimento nelle strutture residenziali e semiresidenziali
- disciplina normativa e regolamentare, circolari di settore, provvedimenti amministrativi di settore e richiesta di avvio dei controlli dei dati acquisiti mediante autocertificazione e dichiarazioni sostitutive, e adozione delle opportune misure amministrative e/o delle segnalazioni all'Autorità Giudiziaria competente in caso di accertate irregolarità

#### INDICATORI DI ATTIVITA'

2023

#### 217 – Servizi Amministrativi Ripartizione

*Direktorenkonferenz* effettuate

di cui con i direttori delle Residenze per Anziani

di cui con il direttore dell'ufficio Persone con disabilità

di cui plenarie (residenze per anziani e ufficio Persone con disabilità)

audit formali e di merito effettuati

di cui presso le residenze per anziani

di cui presso le strutture dell'ufficio persone con disabilità

procedure di gara per la fornitura di beni e servizi espletate

di cui < 10.000 €
di cui > 10.000 €
piano annuale di formazione redatto
dipendenti degli uffici afferenti alla ripartizione gestiti amministrativamente
fatture
di cui liquidate
di cui attive
di cui passive
lavori socialmente utili gestiti
di cui progetti per LPU
di cui per messa alla prova gestiti
di cui affidamenti ai servizi sociali
<b>242- Volontari</b>
volontari attivi nell'anno (Servizio Volontario Europeo, Internationale Jugendfreiwilligendienste, Servizio Civile Provinciale, Servizio Sociale Provinciale)
ore di volontariato prestate
<b>243 – Personale ricollocato</b>
personale ricollocato

In base al percorso di revisione a step della struttura organizzativa della Ripartizione servizi residenziali e semiresidenziali, l'accorpamento alla stessa dell'Ufficio Servizi alla Prima Infanzia avverrà a partire dal 1° giugno 2023.

<b>Centro di Responsabilità</b>	<b>240- UFFICIO SERVIZI ALLA PRIMA INFANZIA</b>
Dirigente	dott.ssa Elena Vecchietti
Centri di Costo	141- Amministrazione
	142- Asilo via Milano
	143- Asilo via Parma
	144- Asilo via Venezia
	145- Asilo via Gaismair
	146- Asilo Vicolo Lageder
	149- Asilo via Genova
	323- Asilo vicolo S. Giovanni
	325- Microstrutture
	329- Asilo Rosenbach
	338- Asilo Casanova
	339- Asilo Firmian
	774- Sostegno precoce bambini ipo e non vedenti
	775- Accompagnamento familiare bambini con disabilità

L'Ufficio Servizi alla Prima Infanzia si occupa delle seguenti competenze:

- gestione e coordinamento degli asili nido aziendali;
- gestione amministrativa delle domande di ammissione e delle relative graduatorie

- organizzazione, gestione e coordinamento dei servizi amministrativi inerenti la gestione del budget, gestione e selezione del personale in servizio presso l'ufficio, nonché dell'approvvigionamento di beni e servizi
- gestione delle domande di finanziamento/contributo per gli ambiti di competenza
- coordinamento gestionale dei singoli asili nido attraverso conferimento d'incarichi di coordinamento
- coordinamento dei servizi alberghieri e supervisione di quelli in appalto
- analisi dei costi funzionali alla determinazione delle tariffe per settore asili nido e microstrutture
- Coordinamento del servizio di microstruttura per la prima infanzia: finanziamento degli enti appaltatori previa verifica tecnico-amministrativa del servizio; monitoraggio servizio erogato
  - coordinamento pedagogico del servizio di asilo nido e supervisione pedagogica del servizio di microstruttura
- gestione tecnico - amministrativa del servizio multizonale di "Sostegno familiare e intervento pedagogico precoce per bambini con disabilità"
- disciplina normativa e regolamentare, circolari di settore, provvedimenti amministrativi di settore e richiesta di avvio dei controlli dei dati acquisiti mediante autocertificazione e dichiarazioni sostitutive, e adozione delle opportune misure amministrative e/o delle segnalazioni all'Autorità Giudiziaria competente in caso di accertate irregolarità.

#### INDICATORI DI ATTIVITA'

2023

142- 143- 144- 145- 146- 149- 323- 329- 338- 339

bambini complessivamente frequentanti nell'anno

di cui a.n via Milano

di cui a.n via Parma

di cui a.n viale Venezia

di cui a.n via Gaismair

di cui a.n vicolo Lageder

di cui a.n via Genova

di cui a.n vicolo S. Giovanni

di cui a.n Rosenbach

di cui a.n Casanova

di cui a.n Firmian

142- 143- 144- 145- 146- 149- 323- 329- 338- 339

bambini ammessi nell'anno

di cui a.n via Milano

di cui a.n via Parma

di cui a.n viale Venezia

di cui a.n via Gaismair

di cui a.n vicolo Lageder

di cui a.n via Genova

di cui a.n vicolo S. Giovanni

di cui a.n Rosenbach

di cui a.n Casanova

di cui a.n Firmian

142- 143- 144- 145- 146- 149- 323- 329- 338- 339

bambini dimessi nell'anno

di cui a.n via Milano

di cui a.n via Parma

di cui a.n viale Venezia

di cui a.n via Gaismair

di cui a.n vicolo Lageder

di cui a.n via Genova
di cui a.n vicolo S. Giovanni
di cui a.n Rosenbach
di cui a.n Casanova
di cui a.n Firmian
<b>325- Microstrutture</b>
bambini complessivamente frequentanti nell'anno
<b>774- Sostegno precoce bambini ipo e non vedenti</b>
bambini seguiti (intero territorio provinciale)
di cui in età prescolare
di cui in età scolare (bambini e adolescenti)
<b>775- Accompagnamento familiare bambini con disabilità</b>
famiglie con bambini con disabilità in carico
visite domiciliari

<b>Centro di Responsabilità</b>	<b>500 – UFFICIO STRUTTURE RESIDENZIALI E SEMIRESIDENZIALI PER ANZIANI</b>
Dirigente	dott. Alessandro Borsoi
Centri di Costo	226- Integrazione rette case foranee
	236- Amministrazione
	238- Centro unico di lavaggio

L'Ufficio Strutture residenziali e semiresidenziali per anziani si articola in quattro sedi: la residenza per anziani Don Bosco, la residenza per anziani Villa Europa e centro di assistenza diurna, la residenza per anziani Villa Serena e centro di assistenza diurna Premstallerhof e la residenza per anziani Villa Armonia

L'Ufficio Strutture Residenziali e Semiresidenziali per anziani si occupa delle seguenti competenze:

- organizzazione e gestione dei servizi amministrativi inerenti la gestione e selezione del personale in servizio presso l'ufficio, del budget, della fatturazione attiva e passiva nonché dell'approvvigionamento di beni e servizi di competenza
- organizzazione e gestione del Centro Unico Lavaggio, del servizio di portineria, del servizio di trasporto e della logistica dei magazzini delle strutture assegnate
- redazione delle domande di contributo per le strutture residenziali e semiresidenziali per anziani
- supervisione dei servizi di cura socio-sanitari presso le residenze ed i centri di assistenza diurna per anziani, del servizio di animazione, del servizio di amministrazione del personale decentrato presso le strutture e dei servizi alberghieri compresi quelli in appalto, coordinandosi con i responsabili di struttura
- calcolo dei costi dei servizi quale base per la determinazione delle tariffe dei servizi residenziali e semiresidenziali per anziani e gestione dei budget dei vari centri di costo
- disciplina normativa e regolamentare, circolari di settore, provvedimenti amministrativi di settore e richiesta di avvio dei controlli dei dati acquisiti mediante autocertificazione e dichiarazioni sostitutive, e adozione delle opportune misure amministrative e/o delle segnalazioni all'Autorità Giudiziaria competente in caso di accertate irregolarità

Per l'Ufficio Strutture Residenziali e Semiresidenziali e le quattro residenze per anziani, di seguito trattate, viene proposta un'unica tavola di indicatori di attività, alcuni specifici e altri trasversali.

<b>Centro di Responsabilità</b>	<b>520- Residenza per anziani Villa Armonia</b>
Responsabile	Dott.ssa Francesca Giacomoni
Centri di Costo	218- Pasti per terzi
	251- CRVA- Amministrazione
	252- CRVA- Servizio cucina
	253- CRVA- Servizi generali
	254- CRVA- Assistenza sanitaria
	255- CRVA- Assistenza diretta
	257- CRVA- Tempo libero

<b>Centro di Responsabilità</b>	<b>530 – Residenza per anziani Villa Serena e Centro di assenza diurna Premstallerhof</b>
Responsabile	Dott.ssa Maria Cristina Davare
Centri di Costo	261- CRS- Amministrazione
	262- CRS- Servizio cucina
	263-CRS- Servizi generali
	264- CRS- Assistenza sanitaria
	265- CRS- Assistenza diretta
	266- CRS- Tempo libero
	295- Centro assistenza diurna Premstaller
	371- Santa Maria

<b>Centro di Responsabilità</b>	<b>540 - Residenza per anziani e Centro di assistenza diurna Villa Europa</b>
Responsabile	Dott.ssa Lucia Conci
Centri di Costo	211- CDVE- Amministrazione
	212- CDVE- Servizio cucina
	213- CDVE- Servizi generali
	214- CDVE- Assistenza sanitaria
	215- CDVE- Assistenza diretta
	216- CDVE- Tempo libero
	285- Centro assistenza diurna Villa Europa

Centro di Responsabilità	550- Residenza per anziani Don Bosco
Responsabile	Dott. Alessandro Borsoi (ad interim)
Centri di Costo	241 - Nucleo Alzheimer
	271- CRDB- Amministrazione
	272- CRDB- Servizio cucina
	273- CRDB- Servizi generali
	274- CRDB- Assistenza sanitaria
	275- CRDB- Assistenza diretta
	276- CRDB- Tempo libero

#### UFFICIO STRUTTURE RESIDENZIALI E SEMIRESIDENZIALI PER ANZIANI

##### INDICATORI DI ATTIVITA'

2023

226- Integrazione rette case foranee

utenti in strutture foranee

238 – Centro unico lavaggio

indumenti gestiti (chilogrammi)

indumenti gestiti VA

indumenti gestiti VS

indumenti gestiti VE

indumenti gestiti DB

indumenti gestiti UPD

tovagliato per mense

#### RESIDENZA PER ANZIANI VILLA ARMONIA

##### INDICATORI DI ATTIVITA'

218 - Pasti per terzi

pasti prodotti

#### RESIDENZA PER ANZIANI DON BOSCO

##### INDICATORI DI ATTIVITA'

241 Nucleo Alzheimer

Utenti

#### INDICATORI DI ATTIVITA' TRASVERSALI ALLE RESIDENZE PER ANZIANI

215, 255, 265, 275 – Residenze per anziani

anziani complessivamente ospiti nell'anno

di cui villa Europa

di cui Villa Armonia

di cui Villa Serena

di cui Don Bosco

anziani ammessi durante l'anno

di cui villa Europa

di cui Villa Armonia

di cui Villa Serena

di cui Don Bosco

anziani deceduti durante l'anno

di cui villa Europa

di cui Villa Armonia

di cui Villa Serena
di cui Don Bosco
anziani che si sono dimessi durante l'anno
di cui villa Europa
di cui Villa Armonia
di cui Villa Serena
di cui Don Bosco

**Centro di Responsabilità**

**430- Ufficio persone con disabilità**

Dirigente	dott.ssa Manuela Gotto
Centri di Costo	401 – Residenza via Fago
	402- Residenza via Mendola
	403- Residenza con assistenza giornaliera integrata via Fago
	404- Costi di struttura Via Fago
	405- Costi di struttura via Roma 100/B-C
	407 – Residenza via Alessandria
	413- Comunità Alloggio via Mendola
	414- Comunità Alloggio malati psichici via C. Battisti
	416 – Comunità Alloggio psichici v.lo Erbe
	421- Centri diurni socio-pedagogici via Fago
	422- Laboratorio riabilitativo via C.Weinegg
	423- Centri diurni socio-pedagogici viale Europa
	424- Centro diurno socio-pedagogico via Roma
	425- Laboratorio riabilitativo "Colle"
	426- Laboratorio riabilitativo via Roma
	427- Servizio di riabilitazione lavorativa malati psichici "Windrose" viale Druso
	428- Servizio di riabilitazione lavorativa malati psichici via Giotto
	431- Amministrazione via Fago
	432- Piscina via Fago
	433- Mensa via Fago
	436-Rette disabilità
439- Punto d'incontro malati psichici via Vittorio Veneto	
440- Bottega	
455- Centro diurno sociopedagogico via Milano	
460- Laboratorio "Menhir" Druso	
461- Gestione piscina via Fago	

462- Gestione mensa via Fago
463 - Residenza v.le Europa 172
465- Costi di struttura v.le Druso 323/A
466- Assistenza infermieristica e riabilitativa
467- Centro diurno socio-pedagogico per giovani via Bari
468- Centro diurno socio-pedagogico per adulti via Piacenza
469- Costi di struttura via Piacenza 57 – via Bari 46/A
470- Residenza autismo
471 – Residenza 2022 via Alessandria
472- Costi di Struttura viale Europa 138
473- Residenza sollievo alle famiglie
474- Residenza v.le Druso

L'Ufficio Persone con disabilità si occupa delle seguenti competenze:

- organizzazione, coordinamento e gestione del settore dei servizi diurni (laboratori produttivi, gruppi occupazionali) e del settore del disagio psichico (comunità alloggio, laboratori socio-psichiatrici, punti di incontro) sia interni che esternalizzati
- organizzazione, coordinamento e gestione del settore dei servizi residenziali (convitti, gruppi convitto, comunità alloggio, appartamenti collettivi) sia interni che esternalizzati
- predisposizione e stipula di convenzioni e affidamento di incarichi professionali; organizzazione soggiorni fuori sede
- calcolo dei costi dei servizi quale base per la determinazione delle tariffe e gestione dei budget dei vari centri di costo
- gestione graduatorie e raccolta domande di ammissione degli utenti
- fatturazione, gestione e liquidazione dei premi sussidio, rilevazione presenze utenti
- disciplina normativa e regolamentare, circolari di settore, provvedimenti amministrativi di settore e richiesta di avvio dei controlli dei dati acquisiti mediante autocertificazione e dichiarazioni sostitutive, e adozione delle opportune misure amministrative e/o delle segnalazioni all'Autorità Giudiziaria competente in caso di accertate irregolarità

#### INDICATORI DI ATTIVITA'

2023

401- Residenza via Fago

utenti ospitati

402- Residenza via Mendola

utenti ospitati

403- Residenza con assistenza giornaliera integrata via Fago

utenti ospitati

407- Residenza via Alessandria

utenti ospitati

413- Comunità Alloggio via Mendola

utenti ospitati

414- Comunità Alloggio malati psichici via C. Battisti

utenti ospitati

416- Comunità Alloggio malati psichici v.lo Erbe

utenti ospitati

421- Centri diurni socio-pedagogici via Fago

utenti frequentanti

422- Laboratorio riabilitativo via C.Weinegg
utenti frequentanti
423- Centri diurni socio-pedagogici viale Europa
utenti frequentanti
424- Centro diurno socio-pedagogico via Roma
utenti frequentanti
425- Laboratorio riabilitativo "Colle"
utenti frequentanti
426- Laboratorio riabilitativo via Roma
utenti frequentanti
427- Servizio di riabilitazione lavorativa malati psichici "Windrose" viale Druso
utenti frequentanti
428- Servizio di riabilitazione lavorativa malati psichici via Giotto
utenti frequentanti
432- Piscina via Fago
utenti frequentanti
433- Mensa via Fago
pasti consumati
di cui per utenti
di cui per personale interno e tirocinanti
di cui per studenti esterni e insegnanti
di cui per personale dell'Azienda sanitaria
di cui per esterni al servizio
436- Rette disabilità
utenti ospitati/frequentanti strutture non aziendali
439- Punto d'incontro malati psichici via Vittorio Veneto
utenti frequentanti
440- Bottega
utenti complessivi impiegati a turno
incasso
455- Centro diurno sociopedagogico via Milano
utenti frequentanti
460- Laboratorio "Menhir" Druso
utenti frequentanti
463- Residenza viale Europa 172
utenti frequentanti
467- Centro diurno giovani via Bari 46/a
utenti frequentanti
468- Centro diurno adulti via Piacenza 57
utenti frequentanti
470- Residenza autismo
utenti frequentanti
471- Residenza 2022 via Alessandria
utenti frequentanti
473- Residenza sollievo alle famiglie
utenti frequentanti
474- Residenza v.le Druso
utenti frequentanti



The background features several overlapping circles in various shades of orange. Inside these circles are stylized handprints, some in a darker orange and some in a lighter, almost white shade. The overall composition is abstract and modern.

# Obiettivi documento unico programmatico (DUP) Comune di Bolzano (anno 2023)



**ASSB-BSB**

Azienda Servizi Sociali di Bolzano  
Betrieb für Sozialdienste Bozen



## OBIETTIVI DOCUMENTO UNICO PROGRAMMATICO (DUP) COMUNE DI BOLZANO

N.	Titolo obiettivo	Indicatore		
		Descrizione	Ultimo valore disponibile al 31.12	Valore atteso al 31.12.2023
<b>OBIETTIVI GENERALI</b>				
1.	Indicazione di almeno un obiettivo/indicatore di razionalizzazione che comporti un miglioramento/mantenimento di efficienza relativamente ai costi di funzionamento o del personale	obiettivo individuato/non individuato		obiettivo individuato
2.	Mantenimento sito web aggiornato conformemente a quanto previsto dalla disciplina in materia di trasparenza e anticorruzione	obiettivo conseguito-non conseguito		obiettivo conseguito
3.	Comunicazione degli indicatori di attività specifici già individuati nel 2022 (relativamente al servizio/attività svolti nei confronti dei cittadini)	indicatori comunicati/non comunicati		indicatori comunicati
<b>OBIETTIVI DI EFFICIENZA GESTIONALE</b>				
1.	Realizzazione del progetto "PON Inclusione"	obiettivo conseguito/non conseguito		obiettivo conseguito
2.	Realizzazione del progetto "LGNetEA (Fami) bis"	obiettivo conseguito/non conseguito		obiettivo conseguito
3.	Avvio del progetto PNRR "Sostegno alle capacità genitoriali e prevenzione della vulnerabilità delle famiglie e dei bambini" (obiettivo triennale 2023- 2025)	obiettivo conseguito/non conseguito		obiettivo conseguito
4.	Avvio del progetto PNRR "Rafforzamento dei servizi sociali domiciliari per garantire la dimissione anticipata assistita" (obiettivo triennale 2023- 2025)	obiettivo conseguito/non conseguito		obiettivo conseguito
5.	Avvio del progetto PNRR "Percorsi di autonomia per persone con disabilità" (obiettivo triennale 2023- 2025)	obiettivo conseguito/non conseguito		obiettivo conseguito
6.	Avvio del progetto PNRR "Rafforzamento dei servizi sociali e prevenzione del fenomeno del Burn-Out tra gli operatori sociali" (obiettivo triennale 2023- 2025)	obiettivo conseguito/non conseguito		obiettivo conseguito
7.	Avvio del progetto PNRR " Povertà estrema - stazioni di posta" (obiettivo triennale 2023- 2025)	obiettivo conseguito/non conseguito		obiettivo conseguito
8.	Avvio del progetto PNRR "Autonomia anziani non autosufficienti" (obiettivo triennale 2023- 2025)	obiettivo conseguito/non conseguito		obiettivo conseguito
9.	Avvio del progetto PNRR "Senza dimora - Housing first" (obiettivo triennale 2023- 2025)	obiettivo conseguito/non conseguito		obiettivo conseguito
10.	Sviluppo e messa a regime dei progetti di impiego della sensoristica in ausilio all'assistenza presso due residenze per anziani gestite da ASSB	sensoristica installata nelle strutture Villa Serena e Villa Armonia		obiettivo conseguito

OBIETTIVI DI QUALITÀ				
1.	Sistema di Gestione qualità nelle strutture residenziali per anziani (Obiettivo pluriennale 2023-2024)	% di realizzazione dell'iter certificatorio per le 4 residenze per anziani		30% 4/4
2.	Servizi a gestione diretta ASSB – Aggiornamento carte della qualità dei servizi redatte	N. aggiornamenti carte dei servizi		n. 5 su 5
3.	Servizi a gestione diretta ASSB -Customer satisfaction rilevazione in 4 aree aziendali	n. Customer – Aree		4 su 5 aree
4.	Adesione alla piattaforma PagoPA per i pagamenti tramite note spese verso i servizi sociali di ASSB	obiettivo conseguito/non conseguito		obiettivo conseguito
5.	Consolidare la comunicazione tramite social (Facebook e Instagram) al fine di assicurare una comunicazione in tempo reale ai cittadini rispetto alle informazioni rilevanti	obiettivo conseguito/non conseguito		obiettivo conseguito
6.	Adesione al nuovo Protocollo d'intesa per la Governance della Qualità dei Servizi Pubblici Locali	obiettivo conseguito/non conseguito		obiettivo conseguito
7.	Implementazione Customer online per il servizio asili nido a seguito di progetto pilota avviato nel 2022	obiettivo conseguito/non conseguito		obiettivo conseguito



# Obiettivi operativi per area



**ASSB-BSB**

Azienda Servizi Sociali di Bolzano  
Betrieb für Sozialdienste Bozen



## OBIETTIVI OPERATIVI

N.	OBIETTIVI OPERATIVI	CENTRO DI RESPONSABILITA'	Pag. ALLEGATO A
<b>AREA SERVIZI ALLA PERSONA/ AREA ADULTI</b>			
1.	Progetto PNRR " Povertà estrema - stazioni di posta" - Elaborare un progetto di collaborazione con il Terzo Settore per la gestione di un Centro di accoglienza diurna (apertura 365 gg.) con un servizio mensa e la gestione di un centro notturno	Ufficio Inclusione Sociale, Lavorativa e Abitativa	14
2.	Presidiare il progetto LGNetEA/Fami 2, e garantirne la rendicontazione Ministero previsto per fine 2023	Ufficio Inclusione Sociale, Lavorativa e Abitativa	15
<b>AREA SERVIZI ALLA PERSONA/AREA ANZIANI</b>			
1.	Progetto PNRR "Rafforzamento dei servizi sociali domiciliari per garantire la dimissione anticipata assistita"	Ufficio Servizi per la Domiciliarità	19
2.	Apertura del servizio di accompagnamento e assistenza abitativa presso il quartiere di "Casanova"	Ufficio Servizi per la Domiciliarità	21
3.	Avviare in ogni struttura sistemi per la gestione della qualità	Ufficio Strutture Residenziali e Semiresidenziali	12
4.	Progetto PNRR "Rafforzamento dei servizi sociali e prevenzione del fenomeno del Burn-Out tra gli operatori sociali	Ufficio Strutture Residenziali e Semiresidenziali	13
<b>AREA DISABILITA'</b>			
1.	Estensione dell'offerta di servizi semi-residenziali ad un massimo di 15 giovani con gravi disabilità	Ufficio Persone con Disabilità	8
2.	Organizzazione della nuova struttura e dei relativi servizi per persone con disabilità presso la sede di Viale Druso 323	Ufficio Persone con Disabilità	9
<b>AREA SERVIZI ALLA PERSONA/AREA SVILUPPO DI COMUNITA'</b>			
1.	Organizzare un convegno sul tema dello sviluppo di comunità coinvolgendo partner sia nazionali che internazionali	Ripartizione Servizi Territoriali	2
2.	Implementare il lavoro di territorio: costruzione di azioni congiunte col territorio in quartieri poco presidiati	Ripartizione Servizi Territoriali	3
<b>AREA RISORSE UMANE</b>			
1.	Sviluppo e messa a regime dei progetti di impiego della sensoristica in ausilio all'assistenza presso le residenze per anziani gestite da ASSB	Ripartizione Servizi Residenziali e Semiresidenziali	4
2.	Progetto PNRR "Autonomia anziani non autosufficienti (Sonnenstrahl) "	Ufficio Servizi per la Domiciliarità	22
3.	Progetto PON Inclusione - Realizzare una centrale operativa di pronto intervento sociale per rispondere in modo efficace ai bisogni dell'utenza in difficoltà attraverso un Infopoint, un servizio su strada ed un accoglienza notturna provvisoria	Ufficio Inclusione Sociale, Lavorativa e Abitativa	17
4.	Progetto PNRR "Percorsi di autonomia per persone con	Ufficio Persone	10

	disabilità”	con Disabilità	
5.	Affinare il sistema di controllo di gestione aziendale	Ufficio Programmazione, Controllo e Sistemi Informativi	5
<b>AREA PIANIFICAZIONE E SVILUPPO</b>			
1.	Definire e sistematizzare le procedure amministrative necessarie e i flussi all'implementazione del nuovo assetto alla luce della nuova organizzazione	Ripartizione Servizi Territoriali	1
2.	Progetto PNRR " Sostegno alle capacità genitoriali e prevenzione della vulnerabilità delle famiglie e dei bambini"	Ufficio distretti	18
3.	Progetto PNRR "Senza dimora - Housing First": Elaborare un progetto in collaborazione con il Terzo Settore per la gestione dell'accoglienza temporanea cercando di migliorare le condizioni di vita dell'utenza	Ufficio Inclusione Sociale, Lavorativa e Abitativa	16
4.	Implementazione del nuovo modello organizzativo della direzione per le strutture residenziali e semiresidenziali	Ufficio Strutture Residenziali e Semiresidenziali	11
5.	Rendere le carte dei servizi aziendali, pubblicate online sul sito web, accessibili anche da parte di coloro che a causa di disabilità necessitano di particolari configurazioni	Ufficio Programmazione, Controllo e Sistemi Informativi	6
6.	Attivare la modalità di iscrizione on line nel servizio di asilo nido	Ufficio Servizi alla Prima Infanzia	7



# Piano finanziario annuale e triennale 2023-2025 e Budget 2023



**ASSB-BSB**

Azienda Servizi Sociali di Bolzano  
Betrieb für Sozialdienste Bozen



CONTO ECONOMICO	ANNO 2023	ANNO 2024	ANNO 2025
<b>VALORE DELLE VENDITE E DELLE PRESTAZIONI</b>			
A.1	9.609.340,00	9.609.340,00	9.609.340,00
A.5	97.656.133,83	97.656.133,83	97.656.133,83
di cui contributi in conto esercizio	[80.563.300,81]	[80.563.300,81]	[80.563.300,81]
<b>TOTALE VALORE DELLE VENDITE E DELLE PRESTAZIONI</b>	<b>107.265.473,83</b>	<b>107.265.473,83</b>	<b>107.265.473,83</b>
<b>COSTI DELLA PRODUZIONE</b>			
B.6	2.597.127,00	2.623.098,27	2.649.069,54
B.7	63.784.600,84	63.870.133,04	64.507.979,05
B.8	932.659,96	941.986,56	951.313,16
B.9	42.570.814,00	42.996.522,14	43.422.230,28
B.14	634.582,41	640.928,23	647.274,06
.20	867.860,19	876.538,79	885.217,39
<b>TOTALE COSTO DELLA PRODUZIONE</b>	<b>111.387.644,40</b>	<b>111.949.207,03</b>	<b>113.063.083,48</b>

non sono inseriti i costi della produzione, classificati in:

B.10

Ammortamenti e svalutazioni

B.11

Variazione rimanenze di materie prime, sussidiarie, di consumo e merci

B.12

Accantonamenti per rischi

B.13

Altri accantonamenti

e le spese / entrate relative agli investimenti comunali



**ASSB·BSB**  
 Azienda Servizi Sociali di Bolzano  
 Betrieb für Sozialdienste Bozen

	Spese previste 2023	Entrate presunte 2023
<b>Spese correnti per servizi provinciali</b>		
Spese per servizi sociali delegati (quota pro-capite)	33.374.228,19	4.170.726,40
		23.899.806,42
		2.001.737,93
		33.080,00
<b>Spese correnti per servizi di competenza comunale</b>		
Spese per servizi comunali	46.568.178,75	10.255.240,00
		7.645.967,74
		3.579.141,00
		621.297,88
		22.357.589,00
		1.255.650,00
		4.122.170,57
<b>TOTALE SERVIZI PROVINCIALI E COMUNALI</b>	<b>79.942.406,94</b>	<b>79.942.406,94</b>
Spese per Investimenti comunali 2023	<b>3.111.133,02</b>	<b>3.111.133,02</b>

\* Nell'importo è compreso ex domicilio di soccorso pari ad € 4.189.000

\*\* si procederà a verificare in itinere, sia sul fronte delle entrate che delle spese, l'andamento del bilancio e ad informare l'amministrazione comunale.

Spese correnti per servizi sociali delegati garantiti	Assegnazioni garantite per servizi sociali delegati	
Spese per servizi multizonali del tipo con 5%	6.118.467,27	5.688.667,27
		9.800,00
		420.000,00
Spese per servizi multizonali del tipo senza 5%	216.803,70	216.803,70
Spese per progetti di interesse provinciale	532.476,81	532.476,81
Importo base per Minori	1.745.494,07	1.745.494,07
Affitti	295.920,00	295.920,00
Spese per assistenza economica sociale	21.562.000,00	21.562.000,00
Costi PON	192.801,60	192.801,60
Progetti provinciali – accordo individualizzato	757.374,77	757.374,77
Spese per la non autosufficienza	23.899,24	23.899,24
<b>TOTALE SERVIZI PROVINCIALI GARANTITI</b>	<b>31.445.237,46</b>	<b>31.445.237,46</b>
<b>TOTALE COMPLESSIVO SPESA CORRENTE</b>	<b>111.387.644,40</b>	<b>111.387.644,40</b>



The background features several overlapping circles in various shades of orange. Inside these circles are stylized handprints, some in a darker orange and some in a lighter, almost white shade. The overall composition is abstract and suggests themes of community, support, and human connection.

# Allegato A

## Schede complete degli obiettivi operativi 2023



**ASSB-BSB**

Azienda Servizi Sociali di Bolzano  
Betrieb für Sozialdienste Bozen

---

**Nota**

Le schede degli obiettivi operativi 2023 sono state estrapolate dal software applicativo "BIC" che verrà adattato al Nuovo Accordo decentrato sottoscritto il 3 marzo 2021 "Indennità di risultato per il personale dirigente dell'Azienda servizi sociali di Bolzano".

**OBIETTIVI 2023****Nr. 006073 - RIP. SERVIZI TERRITORIALI****Definire e sistematizzare le procedure amministrative necessarie e i flussi all'implementazione del nuovo assetto alla luce della nuova organizzazione**

Contratto di servizio	Linea guida politica		Linea guida aziendale	
Sì			DI FEDE LILIANA 2021.11.04.13.02.03	
Peso relativo	Strategicità	Complessità	Peso ponderato	Area
50	M=60 R=50 N = 30 30	E=40 R=30 N = 20 20	0	Gestione economica e sostenibilità

**PROGRAMMAZIONE****RENDICONTAZIONE****Risultato**

Procedure amministrative sistematizzate, monitorate e corrette se necessario

**Valutazione**

La riorganizzazione della Ripartizione Servizi territoriali, approvata dalla G. C. con deliberazione n. 258 del 8/06/2022, prevede, oltre al mantenimento delle 5 sedi distrettuali e quindi nessun cambiamento dal punto di vista dell'erogazione delle prestazioni all'utenza, l'accorpamento dei servizi di economato e personale nei tre uffici, la ridefinizione delle responsabilità in ordine alle procedure di gara, la parziale sostituzione del ruolo di coordinatore con quella di responsabile di distretto/servizio al quale verrà richiesta una competenza anche in materia amministrativa. La distribuzione delle competenze/responsabilità attraverso la definizione di prassi e procedure tra i diversi ruoli operanti all'interno della Ripartizione risulterà strategica per il raggiungimento dei risultati

**Risultato****Valutazione scostamenti****Programma operativo****Rendicontazione: Programma operativo**

	Inizio	Fine	Durata	Peso	Inizio	Fine	Durata	Peso
1 Incontri periodici con direzioni e responsabili	01/01/2023	31/12/2023	365	30	//	//	0	0
2 Individuazioni delle procedure/flussi	01/03/2023	30/09/2023	214	70	//	//	0	0
			<b>Peso totale attività</b>	100			<b>Peso totale attività</b>	0

**Indicatore****N. procedure definite**

100

**Tipologia**

Efficacia quantitativa

**Peso**

100

**Livello effettivo raggiunto**

0

**Peso ponderato**

0

**Gradazione realizzazione attività**

Da	0	A	1	Valore	0
Da	2	A	2	Valore	50
Da	3	A	3	Valore	70
Da	4	A	4	Valore	100

Da	4	A	4	Valore	100
----	---	---	---	--------	-----

**Peso totale indicatori** 100**% raggiungimento totale indicatori** 0

**OBIETTIVI 2023****Nr. 006075 - RIP. SERVIZI TERRITORIALI****Organizzare un convegno sul tema dello sviluppo di comunità coinvolgendo partner sia nazionali che internazionali.**

Contratto di servizio	Linea guida politica		Linea guida aziendale	
Sì				
Peso relativo	Strategicità M=60 R=50 N = 30 30	Complessità E=40 R=30 N = 20 0	Peso ponderato	Area
30			0	Sviluppo di comunità

**PROGRAMMAZIONE****Risultato**

Coinvolgimento delle realtà cittadine che hanno progettualità di sviluppo di comunità per un confronto sulle metodologie e le esperienze.  
 Condivisione e allargamento delle conoscenze rispetto al tema.  
 Possibilità di aprire un percorso che porti ad un tavolo di confronto permanente a tema "sviluppo di comunità"

**Valutazione**

A Bolzano le realtà che in questi anni hanno lavorato nell'ambito dello sviluppo di comunità hanno seguito approcci diversi: non ci sono state fino ad oggi occasioni di dialogo e scambio né momenti di riflessione comuni. Questa giornata vuole favorire una condivisione dei saperi e delle esperienze per porre le basi ad un maggior dialogo con la Pubblica Amministrazione e ad una pianificazione partecipata rispetto all'evoluzione di tale metodologia.  
 Nella giornata, oltre ad un momento formativo, nei diversi quartieri cittadini saranno programmate attività "di contorno" di partecipazione e promozione.  
 Questa giornata potrebbe essere la fase preliminare per la costruzione di un tavolo permanente di confronto tra istituzioni pubbliche e private sul tema dello Sviluppo di Comunità

**Valutazione scostamenti****Programma operativo****Programma operativo****Rendicontazione: Programma operativo**

	Inizio	Fine	Durata	Peso	Inizio	Fine	Durata	Peso
1 Individuazione di partner locali, nazionali e internazionali che si occupano di sviluppo di comunità	01/03/2023	30/04/2023	61	30	//	//	0	0
2 Concertazione con il Comune relativamente a relatori, luogo e modalità di conduzione della giornata	01/06/2023	30/06/2023	30	30	//	//	0	0
3 Attuazione dell'evento e valutazione dei risultati	01/07/2023	31/12/2023	184	40	//	//	0	0
				<b>Peso totale attività</b>	<b>100</b>			

**Indicatore****Peso ponderato****Peso****Livello effettivo raggiunto****Peso ponderato****Gradazione****realizzazione attività**

Da	A	Valore	Da	A	Valore
0	1	0	1	1	100

**Peso totale indicatori****Valore****% raggiungimento totale indicatori**

100

100

0

**OBIETTIVI 2023****Nr. 006076 - RIP. SERVIZI TERRITORIALI****Implementare il lavoro di territorio: costruzione di azioni congiunte col territorio in quartieri poco presidati**

Contratto di servizio	Linea guida politica	Linea guida aziendale	
Si			
Peso relativo	Strategicità M=60 R=50 N = 30 30	Complessità E=40 R=30 N = 20 20	Peso ponderato 0
50			Area Sviluppo di comunità

**PROGRAMMAZIONE****Risultato**

Realizzazione di azioni in collaborazione tra Comune – Assb e Territorio

**Valutazione**

Alla luce dell'analisi partecipata dei territori, verranno realizzate alcune azioni o avviati processi di senso da realizzare con il coinvolgimento dei territori dando priorità a quei (uno o due) quartieri poco presidati da Assb

**RENDICONTAZIONE****Programma operativo****Rendicontazione: Programma operativo**

	Inizio	Fine	Durata	Peso	Inizio	Fine	Durata	Peso
1 Iniziativa di territorio 1 in un quartiere non presidiato da ASSB	01/07/2023	31/12/2023	184	50	//	//	0	0
2 Iniziativa di territorio 2 in un quartiere non presidiato da ASSB	01/07/2023	31/12/2023	184	50	//	//	0	0
<b>Peso totale attività</b>				<b>100</b>				<b>0</b>

**Indicatore**

Numero iniziative

**Peso ponderato**

50

**Peso****Livello effettivo raggiunto****Peso ponderato****Gradazione**

realizzazione attività

Da	0	A	0	Valore	0
Da	1	A	1	Valore	50
Da	2	A	2	Valore	100

**Indicatore**

Numero collaborazioni

**Peso ponderato**

50

**Peso****Livello effettivo raggiunto****Peso ponderato****Gradazione**

realizzazione attività

Da	0	A	1	Valore	0
Da	2	A	2	Valore	50
Da	3	A	3	Valore	70
Da	4	A	4	Valore	100

**Peso totale indicatori**

100

**Valore****Livello effettivo raggiunto****Valore****% raggiungimento totale indicatori**

0



**OBIETTIVI 2023****Nr. 010104 - UFF.PROG.CONTR.SIST.INFOR****Affinare il sistema di controllo di gestione aziendale**

Contratto di servizio	Linea guida politica		Linea guida aziendale	
Si				
Peso relativo	Strategicità M=60 R=50 N = 30 60	Complessità E=40 R=30 N = 20 40	Peso ponderato	Area
100			0	Gestione economica e sostenibilità

**PROGRAMMAZIONE****Risultato**

Definizione di un sistema operativo capace di misurare in modo attendibile i risultati gestionali nelle varie aree di intervento di ASSB

**Valutazione**

Il sistema di documentazione e misurazione delle performance aziendali realizzato mediante l'analisi di indicatori costruiti attraverso l'incrocio di dati contabili ed extracontabili, dovrà ora essere affinato ulteriormente. Vi sono infatti molte posizioni a livello contabile da uniformare fra servizi aziendali (quali spese vengono registrate come e dove a livello contabile?). Solo dopo questo lavoro di sistemazione della base dati, il sistema di controllo di gestione potrà ritenersi attendibile e di conseguenza i dati forniti spendibili.

**Valutazione scostamenti****Programma operativo**

	Inizio	Fine	Durata	Peso	Inizio	Fine	Durata	Peso
1 Collaborare con l'Ufficio Finanze per l'analisi del piano dei conti e la redazione di linee guida di registrazione spesa per i servizi aziendali	01/01/2023	31/12/2023	365	0	//	//	0	0
2 Affinare i modelli di repotistica standard	01/01/2023	31/12/2023	365	0	//	//	0	0
				<b>Peso totale attività</b>	<b>Peso totale attività</b>			
				0	0			

**Rendicontazione: Programma operativo****Indicatore**

Linee guida registrazione spese per servizi

**Gradazione**

Elaborazione documento

Da	0	A	0	Valore	0
Da	1	A	1	Valore	100

**Peso ponderato**

100

**Tipologia**

Efficacia quantitativa

Da	1	A	1	Valore	100
----	---	---	---	--------	-----

**Peso****Livello effettivo raggiunto****Peso ponderato****Peso totale indicatori**

100

**% raggiungimento totale indicatori**

0

**OBIETTIVI 2023****Nr. 010106 - UFF.PROG.CONTR.SIST.INFOR****Rendere le carte dei servizi aziendali, pubblicate online sul sito web, accessibili anche da parte di coloro che a causa di disabilità necessitano di particolari configurazioni**

Contratto di servizio	Linea guida politica		Linea guida aziendale	
Sì				
Peso relativo	Strategicità M=60 R=50 N = 30 50	Complessità E=40 R=30 N = 20 30	Peso ponderato	Area
80			0	Comunicazione e relazioni con l'esterno

**PROGRAMMAZIONE****Risultato**

Rendere le carte dei servizi aziendali, pubblicate online sul sito web, accessibili senza discriminazioni

**Valutazione**

La vigente normativa statuisce che i documenti pubblicabili online sui siti web pubblici devono essere accessibili. In considerazione del ruolo fondamentale che la Carta dei servizi riveste nell'ambito di un approccio di Qualità nei confronti dei clienti cittadini nelle sue funzioni di guida ai servizi e di documento di impegno dell'Amministrazione, si rende necessario adattare le Carte di qualità in essere per renderle fruibili anche da parte di coloro che a causa di disabilità necessitano di configurazioni particolari. Per agevolare la comprensibilità e la lettura verrà verificato anche il linguaggio utilizzato e, all'occorrenza, lo stesso verrà reso più concreto e semplice

**Valutazione scostamenti****Risultato****RENDICONTAZIONE****Programma operativo**

	Inizio	Fine	Durata	Peso	Inizio	Fine	Durata	Peso
1 Riesame delle carte dei servizi aziendali al fine di rendere, all'occorrenza, il linguaggio utilizzato più concreto, semplice e comprensibile per i cittadini	01/01/2023	31/12/2023	365	30	//	//	0	0
2 Revisione delle carte dei servizi aziendali per renderle accessibili secondo la normativa vigente	01/01/2023	31/12/2023	365	70	//	//	0	0
<b>Peso totale attività</b>				<b>100</b>				<b>0</b>

**Rendicontazione: Programma operativo**

Indicatore	revisone delle Carte dei servizi aziendali	Peso ponderato	Tipologia	Peso	Livello effettivo raggiunto	Peso ponderato
<b>Gradazione</b>	realizzazione attività	100	Efficacia quantitativa			
Da 0	A	0	Valore	0		
Da 1	A	1	Valore	20		
Da 2	A	2	Valore	40		
Da 3	A	3	Valore	60		
Da 4	A	4	Valore	80		
Da 5	A	5	Valore	100		
<b>Peso totale indicatori</b>				<b>100</b>		
				<b>Da</b>	<b>5</b>	<b>A</b>
				<b>5</b>	<b>5</b>	<b>Valore</b>
				<b>100</b>	<b>100</b>	<b>0</b>
				<b>% raggiungimento totale indicatori</b>		<b>0</b>

**OBIETTIVI 2023**

**Nr. 240121 - UFF SERV PRIMA INFANZIA**

**Attivare la modalità di iscrizione on line nel servizio di asilo nido**

Contratto di servizio	Linea guida politica		Linea guida aziendale	
Si				
Peso relativo	Strategicità M=60 R=50 N = 30 50	Complessità E=40 R=30 N = 20 30	Peso ponderato	Area
80			0	Pianificazione e sviluppo

## PROGRAMMAZIONE

### Risultato

Modalità di iscrizione on line nel servizio di asilo nido avviata

### Valutazione

Attualmente gli asili nido, con genitori prevalentemente giovani e cresciuti in un mondo dove la digitalizzazione riveste, nei servizi, un ruolo sempre maggiore, si trovano a doversi iscrivere anche con la presentazione cartacea o tramite PEC della domanda di ammissione. Nelle scuole materne della città di Bolzano e nelle scuole elementari invece l'iscrizione può avvenire soltanto in modalità telematica. Al fine di migliorare la modalità di iscrizione per le famiglie e avvicinare il servizio di asilo nido ai servizi educativi che seguono, si rende sempre più urgente l'introduzione di una modalità di iscrizione on line al servizio.

## RENDICONTAZIONE

### Valutazione scostamenti

## Programma operativo

	Inizio	Fine	Durata	Peso	Inizio	Fine	Durata	Peso	
1 Fornire al CED le informazioni tecniche e operative che servono per l'iscrizione agli asili nido	01/01/2023	31/05/2023	151	50	//	//	0	0	
2 Testare il programma di iscrizione on line, dando i necessari feedback al CED	01/06/2023	30/09/2023	122	50	//	//	0	0	
<b>Peso totale attività</b>				<b>100</b>	<b>Peso totale attività</b>				<b>0</b>

## Rendicontazione: Programma operativo

Indicatore	Software iscrizioni on line acquisito per le iscrizioni AE 2024/25 (iscrizioni)	Peso ponderato	Tipologia	Peso	Livello effettivo raggiunto	Peso ponderato
------------	---	----------------	-----------	------	-----------------------------	----------------

### Gradazione n. software sviluppati

Da	0	A	0	Valore	0
Da	1	A	1	Valore	100

**Peso totale indicatori** 100

Da	1	A	1	Valore	100
----	---	---	---	--------	-----

**% raggiungimento totale indicatori** 0

**OBIETTIVI 2023****Nr. 430104 - UFF.PERSONE DISABILITA`****Estensione dell'offerta di servizi semi-residenziali ad un massimo di 15 giovani con gravi disabilità.**

Contratto di servizio	Linea guida politica		Linea guida aziendale	
Sì				
Peso relativo	Strategicità M=60 R=50 N = 30 60	Complessità E=40 R=30 N = 20 40	Peso ponderato	Area
100			0	Disabilità

**PROGRAMMAZIONE****Risultato**

Raggiungimento del numero massimo di capienza del nuovo centro diurno socio-pedagogico ed ammissione definitiva di 15 giovani con gravi disabilità.

**Valutazione**

A seguito dell'avvio nel corso dell'anno 2022 di un nuovo centro diurno socio-pedagogico dedicato a giovani con disabilità gravi e sito presso la struttura di Via Bari 46/A, l'UPD si prefigge l'obiettivo nel corso dell'anno 2023 di estendere l'offerta di questo servizio diurno ad un numero di 15 utenti.

**Valutazione scostamenti****RENDICONTAZIONE****Programma operativo**

	Inizio	Fine	Durata	Peso	Inizio	Fine	Durata	Peso
1 Avvio inserimenti in prova di 3 giovani con disabilità attingendo dalla graduatoria dei centri diurni socio pedagogici dell'UPD	01/01/2023	30/06/2023	181	30	//	//	0	0
2 Avvio inserimenti in prova di ulteriori 2 giovani con disabilità attingendo dalla graduatoria dei centri diurni socio pedagogici dell'UPD	30/06/2023	31/10/2023	124	20	//	//	0	0
3 Ammissione definitiva presso il centro diurno socio pedagogico di Via Bari 46/A di nr. 5 utenti giovani	30/10/2023	31/12/2023	63	50	//	//	0	0
<b>Peso totale attività</b>			<b>100</b>	<b>100</b>			<b>Peso totale attività</b>	<b>0</b>

**Rendicontazione: Programma operativo**

Indicatore	numero di utenti nuovi accolti	Peso ponderato	Tipologia	Peso	Livello effettivo raggiunto	Peso ponderato
<b>Gradazione</b> n. utenti		100	Efficacia quantitativa			
Da 0	A	0	Valore	0		
Da 1	A	1	Valore	20		
Da 2	A	2	Valore	40		
Da 3	A	3	Valore	80		
Da 4	A	4	Valore	90		
Da 5	A	5	Valore	100		
<b>Peso totale indicatori</b>		<b>100</b>				
					<b>% raggiungimento totale indicatori</b>	<b>0</b>

**OBIETTIVI 2023****Nr. 430105 - UFF.PERSONE DISABILITA`****Organizzazione della nuova struttura e dei relativi servizi per persone con disabilità presso la sede di Viale Druso 323**

Contratto di servizio	Linea guida politica	Linea guida aziendale	
Si			
Peso relativo	Strategicità M=60 R=50 N = 30 60	Complessità E=40 R=30 N = 20 40	Peso ponderato 0
100			Disabilità

**PROGRAMMAZIONE****Risultato**

Messa a disposizione di alloggi a persone con disabilità di grado lieve e trasferimento definitivo in nuova sede dei servizi diurni "Menhir" e "Windrose"

**Valutazione**

Avvio entro l'anno 2023 di una nuova realtà residenziale dedicata a persone con disabilità lievi e trasferimento presso i nuovi locali di Viale Druso di due servizi semi-residenziali: "Menhir" e "Windrose".

**Valutazione scostamenti****RENDICONTAZIONE****Programma operativo**

	Inizio	Fine	Durata	Peso	Inizio	Fine	Durata	Peso
1 Progettazione ed avvio alloggi ad alta autonomia per un numero di 7 persone con disabilità di grado lieve	01/01/2023	31/12/2023	365	40	//	//	0	0
2 Organizzazione trasferimento del servizio di occupazione lavorativa per giovani "Menhir" presso la nuova sede di Viale Druso 323, a seguito della consegna nuovi locali	01/06/2023	31/10/2023	153	10	//	//	0	0
3 Ampliamento dell'offerta del servizio di occupazione lavorativa "Menhir" a ulteriori 3 giovani con disabilità di grado medio-lieve	01/09/2023	31/12/2023	122	20	//	//	0	0
4 Organizzazione trasferimento del servizio di riabilitazione lavorativa "Windrose" presso la nuova sede di Viale Druso 323, a seguito della consegna nuovi locali	01/06/2023	31/10/2023	153	10	//	//	0	0
5 Studio di fattibilità per l'impiego alternativo ed interno dei locali liberati in Piazza Don Bosco 2/A da parte del servizio diurno "Menhir"	01/09/2023	31/12/2023	122	20	//	//	0	0
<b>Peso totale attività</b>				<b>100</b>				<b>0</b>

**Rendicontazione: Programma operativo**

Indicatore	numero di alloggi ad alta autonomia occupati da utenti con lievi disabilità	Peso ponderato	Tipologia	Peso	Livello effettivo raggiunto	Peso ponderato
<b>Gradazione n. utenti</b>		50	Efficacia quantitativa			
Da	0	A	0	Valore	0	0
Da	1	A	4	Valore	60	0
Da	5	A	6	Valore	80	0
Da	7	A	7	Valore	100	0
<b>Peso totale attività</b>		<b>100</b>				<b>0</b>
Indicatore	numero di servizi diurni trasferiti definitivamente in nuova sede di Viale	Peso ponderato	Tipologia	Peso	Livello effettivo raggiunto	Peso ponderato
<b>Gradazione numero strutture</b>		40	Efficacia quantitativa			
Da	0	A	0	Valore	0	0
Da	1	A	1	Valore	50	0
Da	2	A	2	Valore	100	0
<b>Peso totale attività</b>		<b>100</b>				<b>0</b>
Indicatore	numero di nuovi posti messi a disposizione presso servizio di	Peso ponderato	Tipologia	Peso	Livello effettivo raggiunto	Peso ponderato
<b>Gradazione n. utenti</b>		10	Efficacia quantitativa			
Da	0	A	0	Valore	0	0
Da	1	A	1	Valore	40	0
Da	2	A	2	Valore	80	0
Da	3	A	3	Valore	100	0
<b>Peso totale indicatori</b>		<b>100</b>				<b>0</b>
<b>% raggiungimento totale indicatori</b>						<b>0</b>

**OBIETTIVI 2023**  
**Nr. 430107 - UFF.PERSONE DISABILITA`****Progetto PNRR "Percorsi di autonomia per persone con disabilità"**

Contratto di servizio	Linea guida politica	Linea guida aziendale
Si		
Peso relativo	Strategicità M=60 R=50 N = 30 60	Peso ponderato
100	Comlessità E=40 R=30 N = 20 40	0
		Area Disabilità

**PROGRAMMAZIONE****Risultato**

progettazione, organizzazione ed avvio di nuove strutture residenziali

**Valutazione**

Avvio di servizi residenziali, senza servizio notturno attivo, dedicati a persone con disabilità di grado medio-lieve (progetti finanziati attraverso il PNRR).

**Risultato****Valutazione scostamenti****Programma operativo****Rendicontazione: Programma operativo**

	Inizio	Fine	Durata	Peso	Inizio	Fine	Durata	Peso
1 Verifica preliminare della fattibilità gestione interna delle nuove strutture, attraverso risorse di personale dell'UPD	01/01/2023	31/03/2023	90	30	//	//	0	0
2 Predisposizione passi per l'avvio della procedura di gara al fine si externalizzare il servizio (in caso di impossibilità gestione con risorse interne)	01/04/2023	30/09/2023	183	30	//	//	0	0
3 Avvio dei servizi residenziali	01/10/2023	31/12/2023	92	40	//	//	0	0
			<b>Peso totale attività</b>	<b>100</b>			<b>Peso totale attività</b>	<b>0</b>

**Indicatore** numero di utenti accolti presso le nuove strutture residenziali al

Indicatore	Tipologia	Peso	Livello effettivo raggiunto	Peso ponderato
	Efficacia qualitativa	70		

**Gradazione** n. utenti

Da	0	A	0	Valore	0
Da	1	A	5	Valore	50
Da	5	A	10	Valore	100

**Indicatore** numero di posti messi a disposizione nell'arco dell'anno 2023 per

Indicatore	Tipologia	Peso	Livello effettivo raggiunto	Peso ponderato
	Efficacia qualitativa	30		

**Gradazione** n. utenti

Da	0	A	0	Valore	0
Da	1	A	5	Valore	50
Da	5	A	10	Valore	100

**Peso totale indicatori** 100**% raggiungimento totale indicatori** 0

**OBIETTIVI 2023****Nr. 500070 - UFF STR RESID SEMIRES ANZ****Implementazione del nuovo modello organizzativo della Direzione per le strutture residenziali e semiresidenziali.**

Contratto di servizio	Linea guida politica		Linea guida aziendale	
Si				
Peso relativo	Strategicità M=60 R=50 N = 30 60	Complessità E=40 R=30 N = 20 40	Peso ponderato	Area
100			0	Pianificazione e sviluppo

**PROGRAMMAZIONE****Risultato**

Ottenere una riconfigurazione degli assetti organizzativi (responsabili di struttura, delle figure di coordinamento nell'area assistenziale e dell'intera area amministrativa) al fine di migliorare il coordinamento delle attività ed armonizzare attività e prestazioni.

**Valutazione**

Durante il primo anno della nuova Direzione per le strutture residenziali e semiresidenziali si intende concentrarsi sulla configurazione degli assetti organizzativi, in particolare: dei responsabili di struttura, delle figure di coordinamento nell'area assistenziale e dell'intera area amministrativa.

Contestualmente si avvierà un coordinamento, in condivisione con la ripartizione, atto a supportare e monitorare le strutture residenziali e semiresidenziali con la finalità di armonizzarne le attività e le prestazioni.

**RENDICONTAZIONE****Programma operativo**

	Inizio	Fine	Durata	Peso	Inizio	Fine	Durata	Peso	
1 Riorganizzazione dell'assetto organizzativo con i responsabili di struttura	01/03/2023	31/12/2023	306	30	//	//	0	0	
2 Riconfigurazione dell'assetto organizzativo delle figure di coordinamento nell'area assistenziale	01/01/2023	31/12/2023	365	30	//	//	0	0	
3 Riconfigurazione dell'assetto organizzativo dell'area amministrativa	01/01/2023	31/12/2023	365	40	//	//	0	0	
<b>Peso totale attività</b>				<b>100</b>	<b>Peso totale attività</b>				<b>0</b>

**Rendicontazione: Programma operativo**

Indicatore	Riorganizzazione dell'assetto organizzativo con i responsabili di struttura	Peso ponderato	Tipologia	Peso	Livello effettivo raggiunto	Peso ponderato	
<b>Gradazione</b> realizzazione attività		35	Efficacia quantitativa				
Da	0 A	0					
Da	1 A	100		100			
<b>Indicatore</b>	Riconfigurazione dell'assetto organizzativo delle figure di coordinamento	<b>Peso ponderato</b>	<b>Tipologia</b>	<b>Peso</b>	<b>Livello effettivo raggiunto</b>	<b>Peso ponderato</b>	
		30	Efficacia quantitativa				
Da	0 A	0					
Da	1 A	100		100			
<b>Indicatore</b>	Riconfigurazione dell'assetto organizzativo dell'area amministrativa	<b>Peso ponderato</b>	<b>Tipologia</b>	<b>Peso</b>	<b>Livello effettivo raggiunto</b>	<b>Peso ponderato</b>	
		35	Efficacia quantitativa				
Da	0 A	0					
Da	1 A	100		100			
<b>Peso totale indicatori</b>				<b>100</b>	<b>% raggiungimento totale indicatori</b>		<b>0</b>



**OBIETTIVI 2023****Nr. 500072 - UFF STR RESID SEMIRES ANZ****Progetto PNRR "Rafforzamento dei servizi sociali e prevenzione del fenomeno del Burn-Out tra gli operatori sociali"**

Contratto di servizio	Linea guida politica	Linea guida aziendale	
Si			
Peso relativo	Strategicità M=60 R=50 N = 30 60	Complessità E=40 R=30 N = 20 40	Peso ponderato 0
100			Area Anziani

**PROGRAMMAZIONE****Risultato****Valutazione**

L'introduzione del metodo PAN è stata avviata nell'anno 2022 su 2 moduli assistenziali: il 4. piano della residenza Don Bosco ed un modulo assistenziale a Villa Serena. Con il presente obiettivo si intende continuare ad introdurre all'interno delle Residenze per anziani detto modello organizzativo.

**Risultato****Valutazione scostamenti****Programma operativo**

	Inizio	Fine	Durata	Peso	Inizio	Fine	Durata	Peso
1 Programmazione l'attività formativa del personale dei moduli coinvolti nel progetto	01/01/2023	31/12/2023	365	25	//	//	0	0
2 Raccolta dati dei residenti dei nuclei/piani coinvolti nel progetto	01/03/2023	31/08/2023	184	25	//	//	0	0
3 Rielaborazione materiali e preparazione plenaria di presentazione dei nuclei/piani coinvolti	01/09/2023	31/12/2023	122	25	//	//	0	0
4 Avviare la sperimentazione nei moduli/nuclei coinvolti	01/09/2023	31/12/2023	122	25	//	//	0	0
				<b>Peso totale attività</b>	<b>100</b>			

**Rendicontazione: Programma operativo**

Indicatore	Implementazione del PAN 1 presso un ulteriore modulo assistenziale	Peso ponderato	Tipologia	Peso	Livello effettivo raggiunto	Peso ponderato	
<b>Gradazione</b> realizzazione attività	Efficacia qualitativa	40					
Da	0 A	0	Valore	0			
Da	1 A	1	Valore	100			
<b>Indicatore</b> Implementazione del PAN 1 presso un modulo assistenziale della		<b>Peso ponderato</b>	<b>Tipologia</b>	<b>Peso</b>	<b>Livello effettivo raggiunto</b>	<b>Peso ponderato</b>	
<b>Gradazione</b> realizzazione attività	Efficacia qualitativa	20					
Da	0 A	0	Valore	0			
Da	1 A	1	Valore	100			
<b>Indicatore</b> Implementazione del PAN presso 1 modulo della residenza Villa Armonia		<b>Peso ponderato</b>	<b>Tipologia</b>	<b>Peso</b>	<b>Livello effettivo raggiunto</b>	<b>Peso ponderato</b>	
<b>Gradazione</b> realizzazione attività	Efficacia qualitativa	20					
Da	0 A	0	Valore	0			
Da	1 A	1	Valore	100			
<b>Indicatore</b> Implementazione del PAN presso un ulteriore modulo assistenziale della		<b>Peso ponderato</b>	<b>Tipologia</b>	<b>Peso</b>	<b>Livello effettivo raggiunto</b>	<b>Peso ponderato</b>	
<b>Gradazione</b> realizzazione attività	Efficacia qualitativa	20					
Da	0 A	0	Valore	0			
Da	1 A	1	Valore	100			
				<b>Peso totale indicatori</b>	<b>100</b>		
				<b>% raggiungimento totale indicatori</b>			
				<b>0</b>			

**RENDICONTAZIONE**

**OBIETTIVI 2023****Nr. 600036 - UFF INCL SOC, LAV, ABIT****Progetto PNRR " Povertà estrema - stazioni di posta" - Elaborare un progetto di collaborazione con il Terzo Settore per la gestione di un Centro di accoglienza diurna (apertura 365 gg.) con un servizio mensa e la gestione di un centro notturno**

Contratto di servizio	Linea guida politica		Linea guida aziendale	
Sì				
Peso relativo	Strategicità M=60 R=50 N = 30 60	Complessità E=40 R=30 N = 20 40	Peso ponderato	Area
100			0	Adulti

**PROGRAMMAZIONE****RENDICONTAZIONE****Risultato**

Attivare un progetto congiunto con gli operatori del Terzo Settore, in modo da rispondere ad un'esigenza presente da anni sul territorio, quello di un centro diurno che faccia da punto di riferimento per le persone senza dimora di origine non comunitaria.

**Valutazione**

Nel 2021, anche a causa dell'emergenza sanitaria, si è evidenziata la necessità di creare un centro diurno per accogliere le persone di origine non comunitaria già presenti sul territorio comunale. Questo centro avrà lo scopo di fungere da punto di riferimento per le persone senza dimora sopra citate, garantendo loro in primo luogo la soddisfazione dei loro bisogni primari. Nel 2022 era prevista l'elaborazione di un progetto congiunto, ma per vari motivi - come ad esempio la continuazione dell'emergenza sanitaria e la mancata definizione da parte degli uffici competenti della Provincia Autonoma di Bolzano degli spazi a disposizione - si è provveduto ad assegnare provvisoriamente il servizio ma la definizione ed applicazione concreta di questo progetto di collaborazione ha dovuto essere ri

**Valutazione scostamenti****Programma operativo****Rendicontazione: Programma operativo**

	Inizio	Fine	Durata	Peso	Inizio	Fine	Durata	Peso
1 Procedere all'elaborazione e stipulazione di accordi con gli operatori del Terzo Settore	01/01/2023	31/08/2023	243	70	//	//	0	0
2 Supervisionare il gestore del servizio nella fase di esecuzione e di rendicontazione (parziale) del progetto.	01/09/2023	31/12/2023	122	30	//	//	0	0
<b>Peso totale attività</b>				<b>100</b>				<b>0</b>

Indicatore	Stipulare un accordo con gli operatori del Terzo Settore	Peso ponderato	Tipologia	Peso	Livello effettivo raggiunto	Peso ponderato
<b>Gradazione n. capitoli</b>		70	Efficacia quantitativa			
Da	0 A 0 Valore 0					
Da	1 A 1 Valore 100		Da	1 A 1 Valore 100		
<b>Gradazione n. verifiche</b>		20	Efficacia quantitativa			
Da	0 A 0 Valore 0					
Da	1 A 2 Valore 60		Da	3 A 4 Valore 100		
Da	3 A 4 Valore 100					
<b>Indicatore</b>	<b>Presidio della corretta esecuzione dell'accordo attraverso sopralluoghi</b>	<b>Peso ponderato</b>	<b>Tipologia</b>	<b>Peso</b>	<b>Livello effettivo raggiunto</b>	<b>Peso ponderato</b>
		10	Efficacia quantitativa			
<b>Gradazione n. incontri</b>						
Da	0 A 0 Valore 0					
Da	1 A 1 Valore 30		Da	3 A 4 Valore 100		
Da	2 A 2 Valore 60					
Da	3 A 4 Valore 100					
<b>Peso totale indicatori</b>		<b>100</b>				
			<b>% raggiungimento totale indicatori</b>			<b>0</b>

**OBIETTIVI 2023****Nr. 600037 - UFF INCL SOC, LAV, ABIT****Presidiare il progetto LGNetEA/Fami 2, e garantirne la rendicontazione Ministero previsto per fine 2023**

Contratto di servizio	Linea guida politica		Linea guida aziendale	
Sì				
Peso relativo	Strategicità M=60 R=50 N = 30 60	Complessità E=40 R=30 N = 20 30	Peso ponderato	Area
72			0	Adulti

**PROGRAMMAZIONE****Risultato**

Entro la fine del 2023 prevedere l'istituzionalizzazione dei progetti di accompagnamento delle persone senza dimora in strutture di natura abitativa disponibili sul territorio comunale o limitrofo e rendicontare i risultati al Ministero di riferimento

**Valutazione**

Dopo l'esito molto positivo del progetto LGNetEA conclusosi nella prima metà del 2022, il Ministero ha autorizzato nella seconda metà del 2022 l'attivazione con lo stesso operatore del Terzo Settore di un nuovo progetto definito per semplicità LGNetEA/Fami 2 con durata di 12 mesi. Questo prevede l'istituzionalizzazione di progetti di accompagnamento delle persone senza dimora negli spazi (appartamenti, strutture di accoglienza ecc.) disponibili sul territorio comunale o limitrofo in modo che escano dalla marginalità sociale e si integrino sul territorio comunale

**RENDICONTAZIONE****Valutazione scostamenti****Programma operativo**

	Inizio	Fine	Durata	Peso	Inizio	Fine	Durata	Peso
1 Supervisionare il gestore del servizio nella fase di esecuzione e di rendicontazione del progetto, seguendo le linee guida previste dal Ministero	01/01/2023	31/10/2023	304	60	//	//	0	0
2 Rendicontare al Ministero gli aspetti sociali ed economici	03/11/2023	31/12/2023	59	40	//	//	0	0
			<b>Peso totale attività</b>	<b>100</b>			<b>Peso totale attività</b>	<b>0</b>

**Rendicontazione: Programma operativo****Indicatore** Presidio dell'esecuzione del progetto attraverso la rilevazione delle

	Peso ponderato	Tipologia	Peso	Livello effettivo raggiunto	Peso ponderato
<b>Gradazione</b> n. persone coinvolte	50	Efficacia quantitativa			
Da 0 A 0 Valore 0					
Da 1 A 4 Valore 30					
Da 5 A 8 Valore 60					
Da 9 A 11 Valore 80					
Da 12 A 15 Valore 100					
			<b>Da 12 A 15 Valore 100</b>		
<b>Indicatore</b> Presidio dell'esecuzione attraverso la rilevazione dei progetti conclusi	<b>Peso ponderato</b>	<b>Tipologia</b>	<b>Peso</b>	<b>Livello effettivo raggiunto</b>	<b>Peso ponderato</b>
<b>Gradazione</b> n. progetti attivati	50	Efficacia quantitativa			
Da 0 A 0 Valore 0					
Da 1 A 4 Valore 30					
Da 5 A 6 Valore 60					
Da 7 A 8 Valore 100					
			<b>Da 7 A 8 Valore 100</b>		
	<b>Peso totale indicatori</b>		<b>100</b>		
				<b>% raggiungimento totale indicatori</b>	<b>0</b>

**OBIETTIVI 2023****Nr. 600038 - UFF INCL SOC, LAV, ABIT****Progetto PNRR "Senza dimora - Housing First": Elaborare un progetto in collaborazione con il Terzo Settore per la gestione dell'accoglienza temporanea cercando di migliorare le condizioni di vita dell'autenza**

Contratto di servizio	Linea guida politica		Linea guida aziendale	
Si				
Peso relativo	Strategicità M=60 R=50 N = 30 60	Complessità E=40 R=30 N = 20 40	Peso ponderato	Area
80			0	Adulti

**PROGRAMMAZIONE****RENDICONTAZIONE****Risultato**

Per l'ATS Azienda Servizi Sociali di Bolzano saranno ristrutturati degli spazi all'interno di un areale già a disposizione/predisposto (ad es. interventi presso la struttura abitativa, i container, le vie di collegamento ai servizi docce ed igienici) Questi spazi saranno dedicati all'housing temporaneo per 50 persone appartenenti a nuclei, accolti al massimo per 24 mesi durante i quali saranno accompagnati dall'equipe multidisciplinare e dai case manager verso l'autonomia. L'equipe prenderà in carico anche utenti esterni alla struttura in questione, sviluppando e sostenendo economicamente progetti personalizzati che agevoleranno la fuoriuscita dai circuiti di accoglienza verso l'autonomia abitativa, agendo sull'empowerment personale e su una maggiore inclusione sociale nel tessuto locale.

**Risultato****Valutazione**

Il progetto nasce dalla volontà di sperimentare modelli di accoglienza innovativi e finalizzati a raggiungere un miglioramento delle condizioni di vita dell'utenza, in ottica di inserimento sociale, abitativo e/o lavorativo di soggetti vulnerabili. Si tratta di soggetti con caratteristiche molto diversificate tra loro: marginalità estrema, disagio socio-lavorativo, povertà socio-relazionale/economica, etc.

**Valutazione scostamenti**

L'Azienda Servizi Sociali di Bolzano, ATS associata, si impegna ad implementare gli interventi volti a un rapido re -housing delle persone in disagio abitativo in particolare per le famiglie. Il trend è in preoccupante crescita. Verrà attivato un servizio di sostegno ed accompagnamento dell'utenza, che verrà realizzato da un team di esperti multidisciplinari ed approccio di case managemme

**Programma operativo****Rendicontazione: Programma operativo**

	Inizio	Fine	Durata	Peso	Inizio	Fine	Durata	Peso	
1 Sostenere l'assistenza alloggiativa temporanea	01/01/2023	31/12/2023	365	100	//	//	0	0	
	<b>Peso totale attività</b>			100			<b>Peso totale attività</b>		0

**Indicatore** Realizzazione di alloggi/strutture di accoglienza finalizzati al reinserimento

Indicatore	Realizzazione di alloggi/strutture di accoglienza finalizzati al reinserimento	Peso ponderato	Tipologia	Peso	Livello effettivo raggiunto	Peso ponderato
		50	Efficacia quantitativa			

**Gradazione** numero strutture

Da	0	A	0	Valore	0
Da	1	A	3	Valore	50
Da	4	A	5	Valore	100

**Indicatore** Sviluppare un sistema di presa in carico anche attraverso equipe

Indicatore	Sviluppare un sistema di presa in carico anche attraverso equipe	Peso ponderato	Tipologia	Peso	Livello effettivo raggiunto	Peso ponderato
		40	Efficacia quantitativa			

**Gradazione** n. progetti attuati

Da	0	A	0	Valore	0
Da	1	A	10	Valore	20
Da	11	A	20	Valore	40
Da	21	A	30	Valore	80
Da	31	A	40	Valore	100

**Indicatore** Sviluppare attraverso il Terzo Settore la mediazione degli affitti privati per

Indicatore	Sviluppare attraverso il Terzo Settore la mediazione degli affitti privati per	Peso ponderato	Tipologia	Peso	Livello effettivo raggiunto	Peso ponderato
		10	Efficacia quantitativa			

**Gradazione** n. uscite

Da	0	A	0	Valore	0
Da	1	A	4	Valore	30
Da	5	A	8	Valore	70
Da	9	A	10	Valore	100

**% raggiungimento totale indicatori****Peso totale indicatori** 100

0

**OBIETTIVI 2023****Nr. 600039 - UFF INCL SOC, LAV, ABIT****Progetto PON Inclusione - Realizzare una centrale operativa di pronto intervento sociale per rispondere in modo efficace ai bisogni dell'utenza in difficoltà attraverso un Infopoint, un servizio su strada ed un accoglienza notturna provvisoria.**

Contratto di servizio	Linea guida politica		Linea guida aziendale	
Sì				
Peso relativo	Strategicità M=60 R=50 N = 30 60	Complessità E=40 R=30 N = 20 40	Peso ponderato	Area
100			0	Adulti

**PROGRAMMAZIONE****Risultato**

Per superare l'attuale frammentazione dei servizi presenti sul territorio, si intende realizzare entro il 2023 la Centrale Operativa di pronto intervento sociale, che dia agli aventi bisogno risposte rapide ed efficienti. Pre raggiungere l'obiettivo il sistema integrato prevede la realizzazione di uno sportello fisico di informazione ed orientamento attivo 24 h/giorno, un unità di strada attiva in diverse fasce del giorno e della sera, oltre a 4 posti letto di breve periodo in attesa - dopo attenta valutazione delle figure professionali preposte e l'elaborazione di un primo progetto d'aiuto - di accesso strutturato ai servizi di accoglienza presenti sul territorio.

**Valutazione**

L'intervento è volto alla costruzione di una Centrale Operativa di pronto intervento sociale, he razionalizzi le risorse del territorio per rispondere in maniera rapida ed efficiente ai bisogni delle fasce di popolazione più colpite; persone senza dimora, vittime di tratta, sfruttamento, violenza, Msna, migranti e/o richiedenti asilo. In questi casi è necessario dare risposte immediate, tempestive e qualificate. Il sistema integrato previsto sarà attivo 24 h/giorno e caratterizzato di multidisciplinarietà e pluralità dei servizi e cioè: - uno sportello di informazione ed orientamento, - un unità di strada e - 4 posti letto di breve periodo in attesa di accesso ai servizi.

**Valutazione scostamenti****Programma operativo**

	Inizio	Fine	Durata	Peso
1 Creare, con il supporto del Terzo settore, le basi per la realizzazione di una Centrale Operativa che impieghi un'equipe multidisciplinare, procedendo all'elaborazione e stipulazione di accordi con lo stesso.	01/01/2023	31/07/2023	212	50
2 Supervisionare il gestore del servizio nella fase di esecuzione e di rendicontazione del progetto.	01/08/2023	31/12/2023	153	40
3 Rendicontare al Ministero gli aspetti sociali ed economici	01/12/2023	30/04/2024	152	10
<b>Peso totale attività</b>				<b>100</b>

**Rendicontazione: Programma operativo**

	Inizio	Fine	Durata	Peso
	//	//	0	0
	//	//	0	0
	//	//	0	0
<b>Peso totale attività</b>				<b>0</b>

**Indicatore** Procedere all'elaborazione e stipulazione di un accordo con gli operatori**Gradazione n. capitoli**

Da	0	A	0	Valore	0
Da	1	A	1	Valore	100

**Indicatore** Presidio della corretta esecuzione del progetto attraverso sopralluoghi**Gradazione n. verifiche**

Da	0	A	0	Valore	0
Da	1	A	1	Valore	50
Da	2	A	2	Valore	100

**Indicatore** Presidio della corretta esecuzione del progetto attraverso incontri periodici**Gradazione n. incontri**

Da	0	A	0	Valore	0
Da	1	A	1	Valore	40
Da	2	A	2	Valore	80
Da	3	A	4	Valore	100

**Peso totale indicatori** 100**% raggiungimento totale indicatori** 0**Peso ponderato** 60

Efficacia quantitativa

Da	1	A	1	Valore	100
----	---	---	---	--------	-----

**Peso ponderato** 20

Efficacia quantitativa

**Peso ponderato** 20

Efficacia quantitativa

Da	2	A	2	Valore	100
----	---	---	---	--------	-----

Da	3	A	4	Valore	100
----	---	---	---	--------	-----

**Peso ponderato**

Efficacia quantitativa

Da	1	A	1	Valore	100
----	---	---	---	--------	-----

**Peso ponderato**

Efficacia quantitativa

**Peso ponderato**

Efficacia quantitativa

Da	2	A	2	Valore	100
----	---	---	---	--------	-----

Da	3	A	4	Valore	100
----	---	---	---	--------	-----

**OBIETTIVI 2023****Nr. 640041 - UFFICIO DISTRETTI****Progetto PNRR " Sostegno alle capacità genitoriali e prevenzione della vulnerabilità delle famiglie e dei bambini"**

Contratto di servizio	Linea guida politica		Linea guida aziendale	
Sì				
Peso relativo	Strategicità M=60 R=50 N = 30 30	Complessità E=40 R=30 N = 20 20	Peso ponderato	Area
50			0	Famiglia e Minori

**PROGRAMMAZIONE****Risultato**

Avvio del progetto

**Valutazione**

ASSB aderisce all'11 edizione del Programma P.I.P.P.I. (Programma di Intervento per la Prevenzione dell'istituzionalizzazione) promosso dal Ministero del Lavoro e delle Politiche sociali e rivolto alle famiglie in situazione di vulnerabilità con la finalità di accompagnare i genitori nel riattivare le loro risorse per garantire ai bambini un contesto di maggiore qualità educativa e relazionale dove poter crescere in maniera sana . In base al progetto e al cronoprogramma presentati, nel corso del 2023 andranno gettate le basi per la costituzione dei gruppi di lavoro e per l'attivazione dei dispositivi di intervento con le famiglie (Educativa domiciliare, Gruppi genitori-bambini, Vicinanza solidale, Partenariato scuola-famiglia), per poi proseguire con l'individuazione e il coinvolgimento d

**Valutazione scostamenti****Programma operativo**

	Inizio	Fine	Durata	Peso	Inizio	Fine	Durata	Peso
1 Coinvolgimento di stakeholder del territorio e delle equipe socio-pedagogiche di distretto per la costituzione del Gruppo territoriale e delle Equipe multidisciplinari previsti da programma	01/01/2023	30/04/2023	120	30	//	//	0	0
2 Predisposizione dei dispositivi di intervento attraverso affidamento di incarico o convenzioni con partner esterni	01/01/2023	31/05/2023	151	30	//	//	0	0
3 Partecipazione alle attività formative previste	01/01/2023	31/12/2023	365	20	//	//	0	0
4 Individuazione delle prime famiglie target	01/03/2023	30/06/2023	122	20	//	//	0	0
<b>Peso totale attività</b>				<b>100</b>				<b>0</b>

**Rendicontazione: Programma operativo**

Indicatore	Coinvolgimento di almeno 5 famiglie	Peso ponderato	Tipologia	Peso	Livello effettivo raggiunto	Peso ponderato
<b>Gradazione</b> realizzazione attività		100	Efficacia quantitativa			
Da 0	A	0	Valore	0		
Da 1	A	1	Valore	20		
Da 2	A	2	Valore	40		
Da 3	A	3	Valore	60		
Da 4	A	4	Valore	80		
Da 5	A	5	Valore	100		
<b>Peso totale indicatori</b>		<b>100</b>				
<b>% raggiungimento totale indicatori</b>						<b>0</b>

**RENDICONTAZIONE**

**OBIETTIVI 2023****Nr. 800035 - UFF SERV DOMICILIARITÀ****Progetto PNRR "Rafforzamento dei servizi sociali domiciliari per garantire la dimissione anticipata assistita".**

Contratto di servizio	Linea guida politica		Linea guida aziendale	
Sì				
Peso relativo	Strategicità M=60 R=50 N = 30 30	Complessità E=40 R=30 N = 20 20	Peso ponderato	Area
50			0	Anziani

**PROGRAMMAZIONE****Risultato**

Tramite l'implementazione al domicilio di tecnologie domotiche si vuole promuovere e prolungare la permanenza di persone anziane al proprio domicilio.

**Valutazione**

Il progetto prevede l'installazione di impianti domotici a domicilio di persone anziane fragili al fine di favorire la deistituzionalizzazione e il rientro a casa dagli ospedali degli anziani non autosufficienti e di incrementare il livello di autonomia e sicurezza al proprio domicilio. Attraverso una valutazione dei bisogni specifici del singolo anziano, l'identificazione e l'installazione degli strumenti tecnologici più idonei e i relativi servizi da remoto, si vuole garantire all'anziano una vita autonoma e indipendente al proprio domicilio diminuendo i rischi derivanti dalla permanenza a casa.

**Valutazione scostamenti****Programma operativo****Rendicontazione: Programma operativo**

	Inizio	Fine	Durata	Peso	Inizio	Fine	Durata	Peso
1 Affidamento dell'incarico di fornitura installazione, monitoraggio e manutenzione delle attrezzature domotiche	01/01/2023	31/05/2023	151	40	//	//	0	0
2 Formazione del personale assistenziale per quanto riguarda l'utilizzo del sistema	01/06/2023	31/12/2023	214	30	//	//	0	0
3 Valutazione dei bisogni dell'utenza e attribuzione delle attrezzature domotiche adeguate	01/06/2023	31/12/2023	214	30	//	//	0	0
				<b>Peso totale attività</b>	<b>100</b>			

Indicatore	Incarico affidato	Peso ponderato	Tipologia	Peso	Livello effettivo raggiunto	Peso ponderato
------------	-------------------	----------------	-----------	------	-----------------------------	----------------

**Gradazione conferimento incarico**

Da	0	A	0	Valore	0
Da	1	A	1	Valore	10
Da	2	A	2	Valore	20
Da	3	A	4	Valore	40
Da	5	A	5	Valore	50
Da	6	A	7	Valore	60
Da	8	A	9	Valore	80
Da	10	A	10	Valore	100

**Gradazione Personale assistenziale formato**

Da	0	A	0	Valore	0
Da	1	A	1	Valore	10
Da	2	A	2	Valore	20
Da	3	A	4	Valore	40
Da	5	A	5	Valore	50
Da	6	A	7	Valore	60
Da	8	A	9	Valore	80
Da	10	A	10	Valore	100

**Gradazione Attivazione progetto c/o l'utenza**

Da	0	A	0	Valore	0
Da	1	A	1	Valore	10
Da	2	A	4	Valore	20
Da	5	A	7	Valore	40
Da	8	A	8	Valore	50
Da	9	A	11	Valore	60
Da	12	A	15	Valore	80
Da	16	A	16	Valore	100

**Gradazione n. utenti**

Da	0	A	0	Valore	0
Da	1	A	1	Valore	10
Da	2	A	4	Valore	20
Da	5	A	7	Valore	40
Da	8	A	8	Valore	50
Da	9	A	11	Valore	60
Da	12	A	15	Valore	80
Da	16	A	16	Valore	100

Indicatore	Incarico affidato	Peso ponderato	Tipologia	Peso	Livello effettivo raggiunto	Peso ponderato
------------	-------------------	----------------	-----------	------	-----------------------------	----------------

**Gradazione Efficacia qualitativa**

Da	1	A	1	Valore	100
Da	1	A	1	Valore	100

**Gradazione Efficacia quantitativa**

Da	10	A	10	Valore	100
Da	10	A	10	Valore	100

**Gradazione Efficacia qualitativa**

Da	16	A	16	Valore	100
Da	16	A	16	Valore	100

**RENDICONTAZIONE**

Peso totale indicatori 100

% raggiungimento totale indicatori 0

**OBIETTIVI 2023****Nr. 800037 - UFF SERV DOMICILIARITÀ****Apertura del servizio di accompagnamento e assistenza abitativa presso il quartiere di "Casanova"**

Contratto di servizio	Linea guida politica		Linea guida aziendale	
Sì				
Peso relativo	Strategicità M=60 R=50 N = 30 60	Complessità E=40 R=30 N = 20 40	Peso ponderato	Area
100			0	Anziani

**PROGRAMMAZIONE****Risultato**

Garantire l'accoglienza dei cittadini che faranno richiesta di ammissione

**Valutazione**

Attraverso la messa a disposizione degli alloggi da parte dell'amministrazione comunale, sarà possibile organizzare l'ammissione degli cittadini che faranno richiesta e saranno supportati dalla persona di riferimento individuata all'interno dei servizi SAD. Saranno inoltre garantiti i servizi di assistenza di base, di pulizia e l'erogazione dei pasti in ossequio alla vigente normativa.

**RENDICONTAZIONE****Programma operativo**

	Inizio	Fine	Durata	Peso		Inizio	Fine	Durata	Peso
1 Presenza in servizio della persona di riferimento	01/01/2023	30/06/2023	181	20		//	//	0	0
2 Elaborazione della graduatoria	01/01/2023	30/09/2023	273	40		//	//	0	0
3 Organizzazione e messa a disposizione dei servizi di assistenza di base, pulizie e pasti.	01/07/2023	31/12/2023	184	40		//	//	0	0
<b>Peso totale attività</b>									<b>100</b>

**Rendicontazione: Programma operativo**

Indicatore	Persona assunta e operativa	Peso ponderato	Tipologia	Peso	Livello effettivo raggiunto	Peso ponderato
<b>Gradazione</b> realizzazione attività		20	Efficacia qualitativa			
Da	0 A	0	Valore	0		
Da	1 A	1	Valore	100		
<b>Indicatore</b> Graduatoria elaborata		<b>Peso ponderato</b>	<b>Tipologia</b>	<b>Peso</b>	<b>Livello effettivo raggiunto</b>	<b>Peso ponderato</b>
<b>Gradazione</b> Elaborazione documento		40	Efficacia qualitativa			
Da	0 A	0	Valore	0		
Da	1 A	1	Valore	100		
<b>Indicatore</b> Servizi erogabili		<b>Peso ponderato</b>	<b>Tipologia</b>	<b>Peso</b>	<b>Livello effettivo raggiunto</b>	<b>Peso ponderato</b>
<b>Gradazione</b> realizzazione attività		40	Efficacia qualitativa			
Da	0 A	0	Valore	0		
Da	1 A	1	Valore	100		
<b>Peso totale indicatori</b>						<b>100</b>
<b>% raggiungimento totale indicatori</b>						<b>0</b>

**OBIETTIVI 2023****Nr. 800040 - UFF SERV DOMICILIARITÀ****Progetto PNRR "Autonomia anziani non autosufficienti (Sonnenstrahl) "**

Contratto di servizio	Linea guida politica	Linea guida aziendale	
Si			
Peso relativo	Strategicità M=60 R=50 N = 30 60	Complessità E=40 R=30 N = 20 40	Peso ponderato 0
100			Area Anziani

**PROGRAMMAZIONE****Risultato**

Mantenere il lavoro di cura dei caregivers il più a lungo possibile.

**Valutazione**

In collaborazione con la CC Burgravato come capofila del progetto si intende sviluppare sui vari territori comprensoriali e sulla città di Bolzano un'offerta di "servizi di assistenza a bassa soglia", ovvero offrire alle persone anziane con esigenze assistenziali minime un supporto e un aiuto per affrontare la vita quotidiana in autonomia. I servizi (prestazioni di servizi) vanno dall'aiuto nella gestione domestica, come le pulizie, piccoli lavori di manutenzione ordinaria semplice, fare la spesa, agli accompagnamenti ai di fuori dell'abitazione, all'organizzazione del tempo libero, al fine di mantenere le relazioni sociali esterne. Ampliando i servizi a bassa soglia si persegue un ulteriore obiettivo, la creazione di una rete di operatori che possano, al bisogno, sostituirsi ai caregiver

**Valutazione scostamenti****Risultato****RENDICONTAZIONE****Programma operativo**

	Inizio	Fine	Durata	Peso	Inizio	Fine	Durata	Peso
1 Affidamento dell'incarico per il servizio di assistenza a bassa soglia	01/01/2023	30/04/2023	120	50	//	//	0	0
2 Valutazione dei bisogni dell'utenza e attivazione del servizio/prestazioni idoneo/idonee.	01/01/2023	31/12/2023	365	50	//	//	0	0
<b>Peso totale attività</b>				<b>100</b>				<b>0</b>

**Rendicontazione: Programma operativo**

Indicatore	Incarico affidato	Peso ponderato	Tipologia	Peso	Livello effettivo raggiunto	Peso ponderato
------------	-------------------	----------------	-----------	------	-----------------------------	----------------

**Gradazione realizzazione attività**

Da	0	A	0	Valore	0
Da	1	A	1	Valore	100

**Indicatore Attivazione servizio/prestazioni c/o utenza**

Indicatore	Attivazione servizio/prestazioni c/o utenza	Peso ponderato	Tipologia	Peso	Livello effettivo raggiunto	Peso ponderato
------------	---	----------------	-----------	------	-----------------------------	----------------

**Gradazione n. utenti**

Da	0	A	0	Valore	0
Da	2	A	3	Valore	20
Da	4	A	5	Valore	40
Da	6	A	7	Valore	60
Da	8	A	9	Valore	80
Da	10	A	10	Valore	100

**% raggiungimento totale indicatori** 0

**Peso totale indicatori** 100

**Peso totale attività** 0