

Titolo del progetto:

La Qualità nei Servizi Sociali Pratesi

Descrizione del contesto territoriale e/o settoriale entro il quale si realizza il progetto con riferimento a situazioni definite, rappresentate mediante indicatori misurabili:

La qualità, l'efficacia e l'efficienza dei servizi pubblici favoriscono lo sviluppo economico del paese, incrementano il benessere e la giustizia sociale e danno una risposta adeguata alle aspettative dei cittadini di una pubblica amministrazione efficiente, un'amministrazione che sia in grado di dare una risposta efficace ai bisogni della collettività.

Per rispondere a queste esigenze, la pubblica amministrazione deve:

- **Essere inclusiva**, cioè assicurare che la *governance* sia partecipativa attraverso la promozione del ruolo degli *stakeholders*, con particolare riferimento ai soggetti del terzo settore;
- **Essere aperta** cioè trasparente;
- assicurare la **centralità dell'utente** attraverso il suo orientamento verso il cittadino;
- essere in grado di assicurare una **risposta alle richieste dei cittadini-utenti** assicurando che le informazioni e gli altri servizi siano forniti in modo tempestivo, siano in continuo miglioramento e siano elastici e flessibili;

Questi obiettivi si raggiungono **se la pubblica amministrazione:**

- a. è **efficiente** se cioè i processi e le risorse disponibili sono utilizzati nella misura più efficace a conseguire i risultati migliori a favore dei cittadini;
- b. è **efficace** cioè se essa è orientata al risultato, riesce a conseguire gli obiettivi fissati e realizzare programmi e servizi **sostenibili nel tempo**;
- c. analizza e individua i programmi e le attività che assicurano il **continuo miglioramento della qualità dei servizi erogati** attraverso:
  - la creazione di modelli organizzativi e professionali che stimolino un nuovo modo di pensare;
  - l'introduzione di metodi innovativi per risolvere sfide nuove o esistenti, sia dall'interno sia dall'esterno dell'amministrazione.

Questi obiettivi si raggiungono anche attraverso **un sistema di controllo sulla efficienza, efficacia e qualità dei servizi resi direttamente o per mezzo dei soggetti gestori dei servizi e delle strutture**. Tali controlli riguardano sia gli aspetti qualitativi sia quelli quantitativi del servizio e interessano anche il controllo finanziario sull'andamento della spesa rispetto alle previsioni del bilancio preventivo.

**I servizi sociali del comune di Prato vogliono creare un sistema di monitoraggio e controllo sui propri servizi ed attività al fine di:**

- verificare l'efficacia e l'efficienza dei singoli servizi con particolare riferimento ai servizi dati in appalto;
- analizzarne nel tempo la loro serie storica potendo così, nel medio periodo, valutare la loro economicità;
- assicurare il continuo **miglioramento della qualità dei servizi resi all'utenza**, elemento particolarmente importante e cruciale per un settore la cui utenza è particolarmente fragile;
- garantire il **controllo della dinamica dei costi** allo scopo sia di ridurre il costo

unitario dei servizi erogati allo scopo, sia di controllare la spesa, sia di aumentare il numero dei beneficiari.

L'attività di controllo deve avere, quindi, lo scopo di fornire utili indicazioni per individuare le soluzioni possibili e le politiche atte a consentire, a parità di costi, i servizi qualitativamente e quantitativamente migliori ed essere strettamente connessa con la programmazione economica finanziaria.

L'attività di controllo che sarà posta in essere deve rientrare nell'ambito della disciplina dettata dal regolamento del Comune di Prato sul sistema dei controlli e deve essere collegata a una riscrittura degli indicatori del piano esecutivo di gestione.

Per le amministrazioni pubbliche, le innovazioni normative introdotte nel corso degli ultimi anni hanno posto l'attenzione sia sull'analisi della qualità effettiva dei servizi erogati, sia sulla rilevazione della qualità percepita dagli utenti con l'introduzione di una cultura della valutazione dell'efficacia, dell'efficienza e della qualità dei servizi pubblici spostando l'attenzione dai meri controlli di legittimità ai **controlli di "governance" e alla valutazione dei risultati**.

Nelle *"Linee programmatiche per la riforma della pubblica amministrazione"* (il cosiddetto *"Piano industriale"*), presentate dal Ministro per la Pubblica Amministrazione e l'Innovazione il 28 maggio 2008, è stata indicata la necessità di migliorare la qualità dei servizi pubblici, promuovendo una gestione orientata al miglioramento continuo delle *performance*, l'adozione di standard e del *benchmarking* e la misurazione della soddisfazione degli utenti.

Tali obiettivi hanno assunto una rilevanza ancora maggiore con l'approvazione del decreto legislativo 27 ottobre 2009, n. 150 che, tra gli ambiti di valutazione della performance organizzativa, ha individuato all'articolo 8 *"la rilevazione del grado di soddisfazione dei destinatari delle attività e dei servizi anche attraverso modalità interattiva"* e *"lo sviluppo qualitativo e quantitativo delle relazioni con i cittadini, i soggetti interessati, gli utenti, i destinatari dei servizi, anche attraverso lo sviluppo di forme di partecipazione e collaborazione"*.

***In sostanza, è stato richiesto alle amministrazioni di mettere il cittadino al centro della programmazione e della valutazione dei servizi erogati.***

Allo scopo di dare applicazione al concetto di qualità finalizzata alla misurazione e alla valutazione della *performance*, la Commissione per la Valutazione, la Trasparenza e l'Integrità delle amministrazioni pubbliche (CIVIT, ora ANAC) con la delibera 24 giugno 2010, n. 88 ha provveduto a delineare un percorso metodologico per la definizione degli standard qualitativi dei servizi, con l'indicazione delle dimensioni e delle sotto-dimensioni della qualità e l'esemplificazione di possibili indicatori.

Una particolare attenzione verso la misurazione della qualità dei servizi si rileva anche nelle disposizioni normative che hanno introdotto nel nostro ordinamento la Carta dei servizi.

La Carta dei Servizi è lo strumento attraverso il quale chi eroga un servizio pubblico individua gli standard della propria prestazione, dichiarando i propri obiettivi e riconoscendo specifici diritti al cittadino-utente. Al riguardo, va ricordato che l'articolo 2, comma 461 della legge 24 dicembre 2007, n. 144 (legge finanziaria per il 2008) stabilisce che: *"al fine di tutelare i diritti dei consumatori e degli utenti dei servizi pubblici locali e di garantire la qualità, l'universalità e l'economicità delle relative prestazioni"*, in sede di stipula dei contratti di servizio da parte degli enti locali, sussiste *"l'obbligo per il soggetto gestore di emanare una "Carta della qualità dei servizi" [...] recante gli standard di qualità e di quantità relativi alle prestazioni erogate"* e la *"previsione di un sistema di monitoraggio permanente del rispetto dei parametri fissati [...] svolto sotto la diretta responsabilità dell'ente locale"*.

Anche il Testo Unico sugli enti locali (d.lgs. 267/2000) definisce le coordinate gene-

rali all'interno delle quali si attesta e si sviluppa il macro processo di "programmazione e controllo" dell'azione amministrativa comunale.

Negli artt. 197, 198 e 198 bis, modificati dalla legge 208/2015, sono indicati i capitali normativi con cui condurre i controlli sull'attività svolta, la misurazione dell'efficacia, efficienza e grado di economicità dell'azione intrapresa, la verifica dei risultati qualitativi e quantitativi dell'attività amministrativa.

Queste norme hanno inserito nell'alveo della legalità i parametri dell'efficienza, dell'efficacia e dell'economicità quali estrinsecazione del principio costituzionale del buon andamento dell'azione amministrativa, secondo orientamenti già emersi in sede giurisprudenziale.

Il sistema delineato dal legislatore, fra l'altro, consente di:

- a) **verificare, attraverso un sistema di reporting**, l'efficacia, l'efficienza e l'economicità dell'azione amministrativa, per ottimizzare, anche mediante tempestivi interventi correttivi, il rapporto tra obiettivi e azioni realizzate, nonché quello tra risorse impiegate e risultati;
- b) **valutare l'adeguatezza delle scelte compiute** in sede di predisposizione di piani, programmi e degli altri strumenti di programmazione economica, in termini di congruenza tra gli obiettivi predefiniti e i risultati conseguiti;
- c) **garantire il costante controllo degli equilibri finanziari** della gestione dei servizi resi rispetto alle previsioni di bilancio. Questo controllo s'esplica in tre fasi:
  - **Preventiva** che ha scopo di verificare la veridicità delle previsioni;
  - **Durante la gestione** che ha lo scopo di effettuare la verifica delle somme impegnate e liquidate rispetto alle previsioni di bilancio;
  - **Finale** che analizza il tasso di variazione tra previsioni iniziali e finali, il grado di attendibilità delle previsioni finali (sovrastima o sottostima delle previsioni).
- d) **garantire il controllo della qualità dei servizi erogati**, sia direttamente, sia attraverso soggetti esterni, anche attraverso l'impiego di metodologie dirette a misurare la soddisfazione degli utenti .

L'entrata in vigore del nuovo codice degli appalti e contratti (decreto legislativo 50/2016) e le linee guida dell'ANAC hanno delineato un sistema di controllo sull'esecuzione degli appalti considerato non solo uno strumento in grado di assicurare la migliore, in termini qualitativi e quantitativi, erogazione dei servizi pubblici agli utenti ma anche un sistema in grado di prevenire fenomeni corruttivi all'interno della pubblica amministrazione.

Indicatori:

Il costo medio del servizio erogato per ciascun utente e il suo andamento nel triennio e il costo unitario del servizio per utente di ciascuna struttura.

Il numero degli utenti per ciascun servizio e struttura d'accoglienza , con relativo indice di saturazione.

Il tempo medio di permanenza presso le strutture divise per le aree d'intervento: adulti marginalità, minori

numero questionari di soddisfazione somministrati agli utenti recettori dei servizi

numero di check list di corretto adempimento sottoposte ai gestori dei servizi

--

*Obiettivi del progetto:*

La qualità, l'efficacia e l'efficienza dei servizi pubblici favoriscono lo sviluppo econo-

mico , incrementano il benessere e la giustizia sociale e danno una risposta adeguata alle aspettative dei cittadini di una pubblica amministrazione efficiente, un'amministrazione che sia in grado di dare una risposta efficace ai bisogni della collettività.

Questi obiettivi si raggiungono anche attraverso **un sistema di controllo sulla efficienza, efficacia e qualità dei servizi resi direttamente o per mezzo dei soggetti gestori dei servizi e delle strutture**. Tali controlli riguardano sia gli aspetti qualitativi sia quelli quantitativi del servizio e interessano anche il controllo finanziario sull'andamento della spesa rispetto alle previsioni del bilancio preventivo.

***I servizi sociali del comune di Prato vogliono creare un sistema di monitoraggio e controllo sui propri servizi ed attività al fine di:***

- verificare l'efficacia e l'efficienza dei singoli servizi con particolare riferimento ai servizi dati in appalto;
- analizzarne nel tempo la loro serie storica potendo così, nel medio periodo, valutare la loro economicità;
- assicurare il continuo **miglioramento della qualità dei servizi resi all'utenza**, elemento particolarmente importante e cruciale per un settore la cui utenza è particolarmente fragile;
- garantire **il controllo della dinamica dei costi** allo scopo sia di ridurre il costo unitario dei servizi erogati allo scopo, sia di controllare la spesa, sia di aumentare il numero dei beneficiari.

L'attività di controllo deve avere, quindi, lo scopo di fornire utili indicazioni per individuare le soluzioni possibili e le politiche atte a consentire, a parità di costi, i servizi qualitativamente e quantitativamente migliori ed essere strettamente connessa con la programmazione economica finanziaria.

I volontari del servizio civile confluiranno in questa attività a supporto dell'organizzazione del servizio operando nella realizzazione di strumenti di monitoraggio e controllo elaborazione dati e somministrazione di customer satisfaction, ed elaborazione di check list di verifica corretti adempimenti.

Indicatori di risultato:

Il costo medio del servizio erogato per ciascun utente e il suo andamento nel triennio e il costo unitario del servizio per utente di ciascuna struttura.

Il numero degli utenti per ciascun servizio e struttura d'accoglienza , con relativo indice di saturazione.

Il tempo medio di permanenza presso le strutture divise per le aree d'intervento: adulti marginalità, minori

numero questionari di soddisfazione somministrati agli utenti recettori dei servizi

numero check list corretto adempimento del gestore di servizi somministrate

*Definizione sia dal punto di vista qualitativo che quantitativo le modalità di impiego delle risorse umane con particolare riferimento al ruolo dei giovani in servizio civile:*

*Risorse umane complessive necessarie per l'espletamento delle attività previste, specificando se volontari o dipendenti a qualunque titolo dell'ente (non prendere in considerazione i giovani in servizio civile regionale).*

- Dirigente del Servizio Sociale ed Immigrazione
- Assistenti Sociali del Comune di Prato
- Amministrativi e Funzionari del Settore Servizio Sociale ed Immigrazione
- Unità Operative Professionali del Servizio Sociale ed Immigrazione

*Ruolo ed attività previste per i giovani in servizio civile nell'ambito del progetto.*

I volontari, a seguito della formazione generale e specifica, avranno il compito di definire strumenti di controllo sulla qualità, l'efficienza e l'economicità del servizio reso al fine di valutare il benessere dell'utenza e il livello di qualità dei servizi, in affiancamento al personale professionale e amministrativo del Servizio Sociale ed immigrazione.

Elaboreranno griglie di rilevazione, svilupperanno questionari di soddisfazione da sottoporre all'utenza fruitrice dei servizi alla persona e d'accoglienza, Favoriranno un processo di monitoraggio dell'andamento dei servizi e della loro efficacia attraverso strumenti quali check list apposite.

Il progetto avrà una sequenza temporale così determinata:

FASE DI ACCOGLIENZA E PREPARATORIA: 1 MESE

FASE DI FORMAZIONE GENERALE E SPECIFICA: 3 MESI

FASE DI OPERATIVITA': DAL 2° MESE

ELABORAZIONE DI UNA SINTESI PER IL CONFRONTO PROFESSIONALE: DAL 6° MESE

VALUTAZIONE PROGETTO: AL 6° MESE

MONITORAGGIO: 1° E 6° MESE

VALUTAZIONE DA PARTE DEI VOLONTARI: 1° E 6° MESE

*Numero volontari: 2*

*Numero ore di servizio settimanali: 30*

*Giorni di servizio a settimana: 5*

*Sede di attuazione del progetto: Servizi Sociali via Roma 101*

*Eventuali particolari obblighi dei giovani durante il periodo di servizio:*

<p>Rispettare la normativa vigente riguardo la privacy, la sicurezza e il trattamento dei dati personali, mantenere il segreto d'ufficio, Essere disponibile a concordare un orario che tenga conto degli orari delle sede di svolgimento dell'attività Durante l'orario di servizio il volontario deve avere sempre il cartellino di riconoscimento Disponibilità a spostarsi per visionare le strutture di accoglienza di vario tipo afferenti al Servizio Sociale ed Immigrazione, e utenti fruitori dei servizi stessi. L'orario di sei ore al giorno per cinque giorni è articolato nella fascia oraria 8,00-18, ed è concordato con l'operatore locale di progetto in base alle esigenze di servizio. Il servizio può essere articolato parte in orario antimeridiano e parte in orario pomeridiano.</p>
--

***Requisiti richiesti ai candidati per la partecipazione al progetto oltre quelli richiesti dal bando: Diploma di laurea in Matematica, Informatica, Economia e Commercio, Statistica e altre lauree equipollenti.***

*Competenze e professionalità acquisibili dai giovani durante l'espletamento del servizio, certificabili e validi ai fini del curriculum vitae:*

<p>Per tutti quelli che concludono il Servizio Civile Regionale è previsto il rilascio di un attestato da parte dell'Ente attuatore del progetto al termine dello stesso, <b>a firma del Dirigente del Servizio competente</b>, in cui vengono riportate la tipologia del servizio svolto</p>
---

e le competenze che vengono conseguite durante il servizio.

Il progetto consente l'acquisizione delle seguenti competenze:

- Conoscenza delle condizioni sociali, politiche e culturali del Comune di Prato
- Conoscenza dei principali aspetti della normativa socio-assistenziale
- Conoscenza della mappatura dei servizi erogati e del sistema d'accoglienza
- Conoscenza della misurazione costi di servizio
- Competenze in tema di comunicazione al cittadino ed assistenza al pubblico
- Competenze nella ricerca e trattamento dei dati e delle informazioni utili all'attività di servizio
- Cognizioni di base per la gestione di colloqui ed interviste, anche di "customer satisfaction"
- Conoscenza dei capitolati di gara di servizi e prestazioni socio assistenziali
- Capacità di controllo qualità
- Capacità di elaborazione strumenti di verifica e controllo nei servizi sociali
- Adozione di stili di comportamento propositivi, improntati alla cordialità e alla cortesia
- Collaborazione con i professionisti ed il personale dell'Ente coinvolti, in relazione ai propri compiti e ai risultati da raggiungere
- Integrazione con altre figure/ruoli professionali e non
- Adeguamento al contesto: linguaggio e atteggiamenti, rispetto delle regole e orari
- Gestione della propria attività con la dovuta riservatezza ed eticità

Al completamento del Servizio i volontari avranno, quindi, acquisito una buona conoscenza di base del Sistema di erogazione delle prestazioni sociali e dei servizi d'accoglienza, avranno avuto la possibilità di conoscere e collaborare con le diverse figure professionali presenti nelle sedi di realizzazione del progetto, di relazionarsi con i referenti di enti, associazioni ed realtà del sistema dei servizi sociali, conoscenze in termini della qualità dei servizi erogati alle persone.

## Formazione generale dei giovani

*Sede di realizzazione:*

Comune di Prato, Officina Giovani, P.za dei Macelli n. 4

*Contenuti della formazione:*

### **Finalità delle formazione generale**

Nella convinzione che il valore formativo del servizio civile si fondi primariamente sull'esperienza di servizio proposta ai giovani, la principale finalità della formazione generale è quella di attivare nei volontari alcune attenzioni che possano aiutarli a cogliere e sviluppare il valore formativo dell'esperienza non solo alla luce dei valori di riferimento ad essa attribuiti dal legislatore e dalla storia dell'obiezione di coscienza (difesa della Patria, nonviolenza, solidarietà costituzionale, cittadinanza attiva...), ma anche in ragione dei limiti e delle criticità con cui esso deve confrontarsi sul campo (interessi personali, organizzazione dei contesti di lavoro, complessità dei bisogni sociali, tempi ed energie disponibili...).

Essa ha come obiettivi fondamentali:

- fornire ai giovani gli strumenti per vivere correttamente l'esperienza del servizio civile;
- sviluppare all'interno degli Enti la cultura del servizio civile;
- assicurare il carattere unitario, nazionale del servizio civile.

Saranno attuati, tramite esperti esterni e/o esperti interni all'Ente, i seguenti moduli\contenuti

formativi:

**1° Modulo Patria e Difesa:** il contesto che legittima lo Stato a sviluppare l'esperienza di servizio: analisi dei modelli legislativi, culturali e valoriali ai quali si ispira e si richiama il servizio civile, e loro evoluzione storica

#### IL VALORE FORMATIVO DEL SERVIZIO CIVILE

- L'identità del gruppo in formazione
- La normativa vigente e la carta di impegno etico
- Diritti e doveri del volontario del servizio civile
- L'ETICA DEL SERVIZIO CIVILE
- Il dovere di difesa della Patria. La Costituzione Italiana (principi fondamentali e valori costituzionali di solidarietà sociale). Il termine Patria come viene definito dalla Carta Costituzionale e successivamente ampliato dalle sentenze della Corte Costituzionale nn.164/85, 228/04, 229/04 e 431/05, in cui si dà contenuto al concetto di difesa civile o difesa non armata.
- Dall'obiezione di coscienza al servizio civile nazionale: evoluzione storica, affinità e differenze tra le due realtà. Storia dell'obiezione di coscienza in Italia: percorso di idee esperienze e fatti ai quali si deve la maturazione in Italia della consapevolezza che la difesa della Patria non è compito delegato e assolto dalle sole Forze armate, ma che esistono e sono vitali per il Paese e per la sua stessa difesa anche "attività e mezzi non militari".
- La difesa civile non armata e nonviolenta La nonviolenza: i valori e le teorie di riferimento (i maestri della nonviolenza), gli esempi storici (le lotte nonviolente in Italia e all'estero), le strategie (la pratica della nonviolenza nella gestione dei conflitti). La Difesa popolare nonviolenta (modelli, sviluppi giuridici e istituzionali, legami col servizio civile). La trasformazione nonviolenta dei conflitti; La mediazione dei conflitti interculturali.

**2° Modulo: Difesa e cittadinanza:** attori e dinamiche sociali: forme attuali (e locali) di realizzazione della difesa civile, sul piano istituzionale, di movimento e della società civile (25 ore)

#### SERVIZIO CIVILE E TERRITORIO.

- La protezione civile
- La solidarietà e le forme di cittadinanza
- Servizio civile nazionale, associazionismo e volontariato
- Presentazione dell'Ente

**3° Modulo: Cittadinanza attiva e servizio civile:** verifica progettuale delle esperienze di servizio

#### IL LAVORO PER PROGETTI

*Durata*

42 ORE

## Formazione specifica (relativa al singolo progetto) dei giovani

*Sede di realizzazione:*

via Roma 101 sede Servizi Sociali ed Immigrazione

*Contenuti della formazione:*

Elementi di conoscenza della Comunità pratese, I Servizi Sociali Territoriali ed il Sistema di accoglienza attuale e in revisione.

Elementi di legislazione nazionale e regionale su i servizi sociali nelle aree di intervento minori e adulti anziani – ore : 30

Analisi dei fenomeni sociali caratteristici della nostra città con contestualizzazione

dei bisogni e del disagio della popolazione, elementi di conoscenza del fenomeno migratorio locale e del contesto sociologico di riferimento .Conoscenze generali sul Servizio Sociale con studio della normativa in materia. Cenni su Regolamenti comunali in area sociale .Conoscenza dei servizi sociali territoriali e delle sue modalità di accesso, organizzazione del Servizio Sociale pratese e del suo Segretariato, normativa sul trattamento dei dati (ai sensi de codice sulla privacy- DLgs. 196/03), il segreto professionale .

Panorama dei servizi e delle prestazioni assistenziali erogate dai Servizi Sociali del Comune di Prato per anziani, minori, adulti e marginalità sociale, disabilità.

Conoscenza del sistema informativo Infor Jente

visite in luoghi strategici del sistema servizi sociali istituzionali e di terzo settore ( mensa, dormitorio, emporio) , strutture di accoglienza minori/adulti.

Formazione relativa alla progettazione europea: ore 12

Finanziamenti europei: Introduzione alle politiche europee, con particolare riferimento alla politica di coesione e ai Fondi strutturali (FESR, FSE, Fondo di Coesione) e ai Fondi settoriali. Distinzione tra Fondi diretti e Fondi indiretti.

Concetti di base dell'europrogettazione: ricerca delle opportunità di finanziamento, predisposizione dell'idea progettuale, presentazione della domanda di finanziamento

Formazione relativa al sistema qualità dei servizi : ore 6

conoscenza di indicatori di qualità e di performance; elementi di Il controllo di gestione;Il codice dei Controlli , Rilevazione di customer

Formazione relativa a Codice dei Contratti con particolare riferimento al sistema dei controlli: ore 2

*31) Durata (espressa in ore):*

50 (frontali ed on job)