

**COMITATO DEI SINDACI DELL'AMBITO TERRITORIALE DI JESI**

**Deliberazione numero 07 data 27/10/2004**

Oggetto: APPROVAZIONE PIANO ATTUATIVO UFFICIO PROMOZIONE SOCIALE.

L'anno duemilaquattro nel giorno 27 del mese di ottobre alle ore 09.30 presso la Sala Consiliare del Comune di Jesi si è riunito il Comitato dei Sindaci dell'Ambito Territoriale di Jesi giusta convocazione prot. n. 34488 del 20 ottobre 2004.

Sono presenti i rappresentanti dei Comuni:

Voti	Comune	Rappresentante	Presente	Voti	Comune	Rappresentante	Presente
31	Jesi	Cingolani Paolo	si	13	Montecarotto	Mirco Brega	si
13	Apiro	Bevilacqua Anna	si	13	Monte Roberto	Michele Trillini	si
13	Belvedere O.		no	13	Morro d'Alba	Spadoni Simone	si
17	Castellbellino	Papadopoulos D.	si	13	Poggio S.Marcello	Zamponi Roberta	si
17	Castelplanio	Ragaini Roberto	si	13	Poggio S. Vicino		no
17	Cingoli		no	13	Rosora		no
17	Cupramontana	Sbaffi Giuseppe	si	13	San Marcello	Cioccolanti Igidio	si
17	Filottrano	Cusini Franco	si	13	San Paolo di Jesi	Barcaglioni Sandro	si
17	Maiolati Spontini	Bucciarelli Manolo	si	17	S.M. Nuova		no
13	Mergo	Anastasi Carlo	si	13	Staffolo	Fidecicchi Sandro	si
13	Monsano	Fioretti Gianluca	si		.		

Assistono il Coordinatore dell'Ambito Territoriale IX, dott. Riccardo Borini e Coordinatore Tecnico Servizio Handicap dr. Claudio Frtatesi

Accertato che il numero dei presenti è legale per la validità della seduta

Il Comitato prende in esame l'oggetto sopraindicato



Ambito Territoriale Sociale IX

## IL COMITATO DEI SINDACI

Visto l'allegato progetto predisposto dal Coordinatore dell'Ambito Territoriale IX concernente l'attivazione degli Uffici di Promozione Sociale;

Rammentato che la realizzazione degli UPS costituisce obiettivo prioritario alla luce delle indicazioni fornite dalla Regione Marche nella deliberazione amministrativa n. 306 dell'11 marzo 2000 ("Piano Regionale per un sistema integrato di interventi e servizi sociali");

Richiamata in tal senso la deliberazione del Comitato dei Sindaci n. 9 dell'11 dicembre 2002 con la quale era stato approvato un primo progetto stralcio per l'attivazione degli UPS;

Atteso che, alla luce della normativa sopravvenuta (in particolare deliberazione della G.R. n. 868 del 17 giugno 2003 recante: "Approvazione linee guida per la realizzazione degli Uffici di Promozione Sociale"), si è reso necessario un adeguamento del Piano attuativo anche tenendo conto delle risorse finanziarie effettivamente a disposizione;

Tutto ciò premesso,

con 14 voti favorevoli 2 astenuti (S.Paolo, Apero) e nessun contrario

## DELIBERA

- 1) di approvare il Piano attuativo per gli Uffici di Promozione Sociale, allegato al presente atto quale parte integrante e sostanziale;
- 2) di revocare, conseguentemente, la deliberazione del Comitato dei Sindaci n. 9 dell'11 dicembre 2002;
- 3) di impegnare i singoli Comuni dell'Ambito ad inserire la spesa pro-quota concernente l'attivazione del servizio nel bilancio di previsione 2005.

IL SEGRETARIO VERBALIZZANTE  
Dott. Mauro Torelli

IL PRESIDENTE F.F.  
Paolo Cingolani

# **AMBITO TERRITORIALE SOCIALE IX**

## **UFFICIO DI PROMOZIONE SOCIALE (UPS)**

### **PIANO ATTUATIVO**

La creazione degli Uffici di Promozione Sociale è prevista dalla Legge n. 328/2000 “Legge – quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali”, dal Piano Nazionale 2001/2003, dal Piano Sociale Regionale n. 306/2000 e dalle Linee Guida per l’attuazione del Piano Regionale DGM n. 1670/2000.

Gli Uffici di Promozione Sociale, già previsti nel Piano Sociale di Zona 2003 (pag 61-64), sono “il servizio più innovativo, in quanto attraverso di essi si cerca di prendere in considerazione il disagio nella vita quotidiana, offrendo reale e concreta vicinanza e sostegno alle persone e alle famiglie”.

L’attivazione degli Uffici di Promozione Sociale è una delle priorità 2004 del nostro ambito territoriale approvate dal Comitato dei Sindaci del 11.05.04.

Gli Uffici di Promozione Sociale rappresentano il punto di raccordo tra Comuni, ASL, enti e associazioni private, offrendo un servizio di informazione e di presa in carico a tutti i cittadini e alle famiglie.

Le funzioni dell’UPS, **previste dalle linee guida 2003 della Regione Marche D.G.R. 868 SE/SOS del 17.06.2003**, sono:

#### **Informazione e Accoglienza**

- Informazione ai cittadini attraverso la Carta dei Servizi d’Ambito;
- Monitoraggio dei bisogni attraverso la cartella sociale informatizzata, (vedi Progetto Zona territoriale 7 ASUR e rispettivi Ambiti territoriali);
- Indicazioni, attraverso le Carte dei Servizi, delle opportunità, delle condizioni di accesso e delle modalità di fruizione dei servizi presenti sul territorio (sia pubblici che privati o del no profit);
  - luogo di incontro per la promozione di iniziative di volontariato e di solidarietà sociale, oltrechè di autorganizzazione dei singoli, delle famiglie, della comunità;
  - luogo di elaborazione delle informazioni per l’Osservatorio sociale.
  - fornitura di servizi per il disbrigo di pratiche (es: modulo applicazione dell’ISEE) e per servizi di tutela dei consumatori (es: assistenza fiscale per i contratti di locazione) v. L.152/01 sulle funzioni degli sportelli dei patronati;
  - punto di raccolta per la segnalazione di inadempienze e mancanze nella fornitura dei servizi;
  - Erogazione di alcune prestazioni di base (pronto intervento)

Le funzioni sono svolte con la partecipazione degli attori sociali del territorio.

#### **Orientamento e Accompagnamento**

- accompagnamento per la prima valutazione dei problemi , l’ esame delle risorse disponibili (proprie delle persone, della famiglia, sociali e pubbliche), l’accesso, se necessario, ad un progetto personalizzato.
- Accesso alle prestazioni integrate (collegamento fra i servizi della rete);
- indirizzo delle persone e delle famiglie alle soluzioni più giuste.

**Il nostro Ambito prevede l’attivazione delle funzioni dell’UPS con una gradualità così modulata :**

#### **Informazione e Accoglienza**

Da subito:

- Informazione ai cittadini attraverso la Carta dei Servizi d’Ambito;
- Monitoraggio dei bisogni attraverso la cartella sociale informatizzata (vedi Progetto Zona territoriale 7 ASUR e rispettivi Ambiti territoriali);
- Indicazioni, attraverso le Carte dei Servizi, delle opportunità, delle condizioni di accesso e delle modalità di fruizione dei servizi presenti sul territorio (sia pubblici che privati o del no profit);

- luogo di incontro per la promozione di iniziative di volontariato e di solidarietà sociale, oltrechè di autorganizzazione dei singoli, delle famiglie, della comunità;
- luogo di elaborazione delle informazioni per l'Osservatorio sociale.

In un secondo momento:

- fornitura di servizi per il disbrigo di pratiche (es: modulo applicazione dell'ISEE) e per servizi di tutela dei consumatori (es: assistenza fiscale per i contratti di locazione) v. L.152/01 sulle funzioni degli sportelli dei patronati;
- punto di raccolta per la segnalazione di inadempienze e mancanze nella fornitura dei servizi;
- Erogazione di alcune prestazioni di base (pronto intervento)

Le funzioni sono svolte con la partecipazione degli attori sociali del territorio.

**Orientamento e Accompagnamento**

- indirizzo delle persone e delle famiglie alle soluzioni più giuste;
- accompagnamento per una prima valutazione dei problemi , un'esame delle risorse disponibili (proprie delle persone, della famiglia, sociali e pubbliche), l'accesso, se necessario, ad un progetto personalizzato.

In un secondo momento:

- Accesso alle prestazioni integrate (collegamento fra i servizi della rete).

**RACCORDO**

**CON I COMUNI:**

Incontro periodico tra il Coordinatore UPS e gli operatori degli UPS (livello operativo). Tale incontro vedrà a volte la partecipazione di referenti di Area (handicap, minori, anziani, immigrati) e di operatori sociali già presenti nei Comuni.

Incontro periodico tra il gruppo di lavoro UPS e gli operatori UPS per un monitoraggio costante del servizio.

Incontro periodico con i funzionari dei Comuni della sub area UPS

Incontri periodici di raccordo e coordinamento con gli altri sportelli esistenti nel Territorio (Sindacati, terzo settore, ecc.)

**CON LA ASL**

Protocollo tra Ambito territoriale e ASL su funzioni sociali integrate

Luoghi stabili di coordinamento all'interno di percorsi comuni all'interno degli accompagnamenti

**LOGISTICA**

- Ufficio in ogni Comune possibilmente a piano terra (vista la presenza solo in alcuni giorni e fasce orarie potrebbe essere utilizzata la sala del Consiglio comunale o altra sala)
- Acquisto di 6 pc portatili
- Preciso Funzionario di riferimento per ogni Comune

**1 – ORGANIZZAZIONE TERRITORIALE** (già prevista nel Piano Sociale di Zona 2003 pag. 63)

L'organizzazione territoriale tiene conto delle indicazioni del Piano Regionale per un sistema integrato di interventi e servizi sociali che prevede la presenza di un UPS ogni 10000-15000 abitanti (pag 91) e delle indicazioni del nostro Piano Sociale di Zona 2003 che indicava almeno una Assistente Sociale per ogni UPS attivato (pag 63). Pertanto si prevede di dare l'incarico a 6 Assistenti Sociali (una ogni unità territoriale di base) che opereranno nelle sedi Comunali come risulta dallo schema seguente.

<b>UNITA' TERRITORIALI DI BASE</b>	<b>ORE SETTIMANALI TOTALI</b>	<b>ORE SETTIMANALI PER SEDE COMUNALE</b>
<b>Cingoli</b> Apiro Poggio San Vicino (ab 13152)	12 h	Cingoli (ab. 10410) = 5 h Apiro (ab. 2438) = 5 h Poggio San Vicino (ab. 304)= 2 h
<b>Cupramontana,</b> Castelbellino, Monteroberto, San Paolo, Staffolo (ab 14407)	34 h	Cupramontana, (ab. 4840) = 11 h Castelbellino, (ab. 3854) = 9 h Monteroberto, (ab. 2591) = 6 h San Paolo (ab. 860)= 2 h Staffolo (ab.2262) = 6 h
<b>Filottrano,</b> Santa Maria Nuova (ab 13402)	26 h	Filottrano (ab. 9344) = 16 h Santa Maria Nuova (ab. 4058)=10h
<b>Maiolati Spontini,</b> Montecarotto Castelplanio, Poggio San Marcello, Mergo e Rosora (14672)	36 h	Montecarotto (ab. 2176)= 5 h Maiolati Spontini, (ab. 5865)= 14h Castelplanio, (ab. 3250)= 8 h Poggio San Marcello, (ab.763)= 2 h Mergo (ab. 1029)= 3 h Rosora (ab. 1789)= 4 h
<b>San Marcello,</b> Belvedere Ostrense, MorroD'Alba, Monsano (ab.8815)	21 h	San Marcello (ab. 1937)= 5 h Belvedere Ostrense, (ab. 2206)=5h MorroD'Alba, (ab. 1853)= 4 h Monsano (ab 2819)= 7 h
<b>Jesi</b> (ab 39540)	32 h	Jesi 39540= 32 h

**N.B.** Per gli abitanti abbiamo fatto riferimento ai DATI ISTAT al 31.12.03 da cui risulta che il totale degli abitanti dell'Ambito territoriale Sociale IX è di **103.988**

**N. UBICAZIONE E ORARIO DI APERTURA**

I Comuni si accorderanno per definire gli orari più convenienti per ogni unità territoriale secondo lo schema seguente:

**CINGOLI (5h)**

SEDE	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato
UPS c/o Palazzo Comunale Via						

**APIRO (5 h)**

	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato
UPS c/o Palazzo Comunale Via						

**POGGIO SAN VICINO (2h)**

	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato
UPS c/o Palazzo Comunale Via						

**CUPRAMONTANA (11h)**

	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato
UPS c/o Palazzo Comunale Via						

**CASTELBELLINO (9h)**

	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato
UPS c/o Palazzo Comunale Via						

**MONTEROBERTO (6h)**

	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato
UPS c/o Palazzo Comunale Via						

**SAN PAOLO (2h)**

	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato
UPS c/o Palazzo Comunale Via					9.00-12.00	

**STAFFOLO (6h)**

	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato
UPS c/o Palazzo Comunale Via						

**FILOTTRANO (16 h)**

SEDE	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato
<b>UPS</b> c/o Palazzo Comunale Via						

**SANTA MARIA NUOVA (10h)**

	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato
<b>UPS</b> c/o Palazzo Comunale Via						

**MAIOLATI SPONTINI (14h)**

	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato
<b>UPS</b> c/o Palazzo Comunale Via						

**MONTECAROTTO (5h)**

	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato
<b>UPS</b> c/o Palazzo Comunale Via						

**CASTELPLANIO (8h)**

	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato
<b>UPS</b> c/o Palazzo Comunale Via						

**POGGIO SAN MARCELLO (2h)**

	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato
<b>UPS</b> c/o Palazzo Comunale Via						

**MERGO (3h)**

	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato
<b>UPS</b> c/o Palazzo Comunale Via						

**ROSORA (4h)**

	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato
<b>UPS</b> c/o Palazzo Comunale Via						

---

**SAN MARCELLO (5h)**

	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato
<b>UPS</b> c/o Palazzo Comunale Via						

**BELVEDERE OSTRENSE (5h)**

	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato
<b>UPS</b> c/o Palazzo Comunale Via						

**MORRO D'ALBA (4h)**

	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato
<b>UPS</b> c/o Palazzo Comunale Via						

**MONSANO (7h)**

	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato
<b>UPS</b> c/o Palazzo Comunale Via						

---

**JESI (32h)**

	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato
<b>UPS N. 1</b> c/o Palazzo Comunale Via						

### 3 - COSTI

PERSONALE	IPOTESI A CO. CO. CO.
N. 6 Ass. Sociali (Costi annui)	99.768,48
ATTREZZATURE	
N. 6 P. C. portatili (comprensivo di IVA e progr. Office Professional)	11760
COSTI DI RACCORDO/PROMOZIONE	2.000
<b>TOTALE COSTO PROGETTO</b>	<b>113.528,48</b>

I

costi relativi alla gestione dell'ufficio (cancelleria, telefono, fax, fotocopie, carta, ecc) sono a carico dei singoli Comuni.

I costi relativi al percorso formativo sono in parte sostenuti da fondi previsti nel Bilancio di Ambito 2004 i in parte finanziabili con apposito bando FSE della Provincia di Ancona.

Per l'attribuzione degli incarichi al personale, si rende necessario effettuare un bando di concorso a tempo determinato o collaborazione coordinata e continuativa.

Il costo totale attribuito all'Ambito T. S. IX viene ripartito fra i singoli comuni, sulla base delle ore di apertura settimanali.

Nelle pagine successive vengono illustrati i costi complessivi ripartiti per ogni singola unità territoriale di base e per ogni singolo comune, conteggiati nelle due ipotesi di contratto del personale.

**costo effettivo progetto UPS  
IPOTESI ASS.SOC. CO.CO.CO**

**Ambito IX**

(Il monte ore complessivo per ciascun sportello UPS è comprensivo di attività front-office e back-office)

UNITA' TERRITORIA	ORE	COSTO MENSILE SETT.li PERSONALE	COSTO ANNUO PERSONALE	COSTO ATTREZZAT (ACQUISTO PC POR (C. Personale e C. P. C. annui)	COSTO COMPLESSIVO
Cingoli	5	258,2	3098,4	816,66	3915,06
Apiro	5	258,2	3098,4	816,66	3915,06
P.S.Vicino	2	103,28	1239,36	326,68	1566,04
<b>TOTALE</b>	<b>12</b>	<b>619,68</b>	<b>7436,16</b>	<b>1960</b>	<b>9396,16</b>
Cupramontana	11	568,04	6816,48	634,04	7450,52
Castelbellino	9	464,76	5577,12	518,76	6095,88
Monteroberto	6	309,84	3718,08	345,84	4063,92
San Paolo di Jesi	2	103,28	1239,36	115,28	1354,64
Staffolo	6	309,84	3718,08	345,84	4063,92
<b>TOTALE</b>	<b>34</b>	<b>1755,76</b>	<b>21069,12</b>	<b>1960</b>	<b>23029,12</b>
Filottrano	16	826,24	9914,88	1366,2	11281,08
S.Maria Nuova	10	516,4	6196,8	594	6790,8
<b>TOTALE</b>	<b>26</b>	<b>1342,64</b>	<b>16111,68</b>	<b>1960</b>	<b>18071,68</b>
Maiolati Spontini	14	722,96	8675,52	762,16	9437,68
Montacarotto	5	258,2	3098,4	272,2	3370,6
Castelplanio	8	413,12	4957,44	435,52	5392,96
P.S.Marcello	2	103,28	1239,36	108,88	1348,24
Mergo	3	154,92	1859,04	163,32	2022,36
Rosora	4	206,56	2478,72	217,76	2696,48
<b>TOTALE</b>	<b>36</b>	<b>1.859,04</b>	<b>22.308,48</b>	<b>1960</b>	<b>24.268,48</b>
San Marcello	5	258,2	3.098,40	466,65	3.565,05
Belvedere Ostrense	5	258,2	3.098,40	466,65	3.565,05
Morro D'Alba	4	206,56	2478,72	373,32	2852,04
Monsano	7	361,48	4.337,76	653,31	4.991,07
<b>TOTALE</b>	<b>21</b>	<b>1.084,44</b>	<b>13.013,28</b>	<b>1960</b>	<b>14.973,28</b>
Jesi	32	1652,48	19.829,76	1960	21789,76
<b>TOTALE GENERALI</b>	<b>161</b>	<b>8.314,04</b>	<b>99.768,48</b>	<b>11760</b>	<b>111.528,48</b>

NOTA:

Costo base annuale di n. 1 A. S. a 36 ore sett.

(costo orario 12,91 \* 36 ore sett.) 19.742,74

Oneri annui a carico dell' Ente per 2.562,11

Costo complessivo totale annuo di 22.304,85

Il costo di un personal computer è di E. 1960 (comprensivo di IVA al 20% e Office professional 2003) che viene ripartito fra i singoli comuni sulla base delle ore sett. di apertura dell'ufficio UPS

**NUOVO RIPARTO costi UPS**

(ipotesi A. S. Co.Co.Co.)

costo complessivo progetto UPS	111.528,48
contributo agg. Regione	48.392,21
costi di promozione (Ambito)	2000
contributo aggiuntivo netto	46393,21
costo da ripartire fra i Comuni	<b>65132,27</b> (comprensivo di costi personale e PC)

<b>comuni</b>	<b>costo complessivo</b>
Cingoli (ab. 10410)= 5 h	2022,74
Apiro (2438 ab)= 5 h.	2022,74
Poggio S. Vicino (ab 304)= 2 h	809,096
Cupramontana, (ab. 4840) = 11 h	4450,028
Castellbellino, (ab. 3854) = 9 h	3640,932
Monteroberto, (ab. 2591) = 6 h	2427,288
San Paolo, (ab. 860) = 2 h	809,096
Staffolo (ab.2262) = 6 h	2427,288
Filottrano (ab. 9344) = 16 h	6472,768
Santa Maria Nuova (ab. 4058)=10h	4045,48
Maiolati Spontini, (ab. 5865)= 14h	5663,672
Montecarotto, (ab.2176)= 5 h	2022,74
Castelplanio, (ab. 3250)= 8 h	3236,384
Poggio San Marcello, (ab.763)= 2 h	809,096
Mergo (ab. 1029)= 3 h	1213,644
Rosora (ab. 1789)= 4 h	1618,192
San Marcello (ab. 1937)= 5 h	2022,74
Belvedere Ostrense, (ab. 2206)=5h	2022,74
MorroD'Alba, (ab. 1853)= 4 h	1618,192
Monsano (ab 2819)= 7 h	2831,836
Jesi (ab. 39540)= 32 h	12945,536
<b>TOTALE GENERALE</b>	<b>65132,228</b>

#### 4 - FORMAZIONE

La Formazione degli operatori degli Ups prevede 4 Seminari e un Corso di 40 h.

##### Seminari

Tempi	Moduli	Ore formazione
Novembre Dicembre 04	2 Seminari sulla costruzione del lavoro di rete per l'attivazione degli UPS (percorso partecipato e condiviso: motivazioni, obiettivi, strumenti)	8 h
Gennaio- Febbraio 05	2 incontri con servizi complementari all'UPS per la messa in rete dei medesimi (patronati, centri di ascolto, sportelli URP, Sportelli della salute, ecc)	8 h

##### Corso

Tempi	Moduli	Ore formazione
Marzo-Giugno 2004	4 Moduli di 10 h ciascuno: Organizzazione e territorio Miglioramento dei flussi di comunicazione Utilizzazione della Cartella Sociale Approfondimenti Tematici su aree di intervento specifiche	40 h

Il modulo formativo necessario per la fase di start up degli Uffici di Promozione Sociale è organizzato in 40 ore distribuite in 4 moduli, ognuno con una specifica connotazione. Le attività formative prevedono di fornire:

- ☞ Una dettagliata conoscenza del territorio e della sua organizzazione;
- ☞ Di sviluppare una metodologia per il miglioramento dei problemi di comunicazione;
- ☞ Una corretta utilizzazione della cartella sociale informatizzata;
- ☞ Di approfondire ed analizzare ogni singola area di intervento.

##### **Destinatari.**

I destinatari di questo modulo formativo sono:

- ☞ gli Assistenti Sociali da incaricare per gli Uffici di Promozione Sociale;
- ☞ gli Assistenti Sociali dei Comuni dell'Ambito Territoriale n. 9;
- ☞ gli Assistenti Sociali dei Servizi Socio Sanitari Territoriali dell'ASUR ZT N. 5;

Per tutti i destinatari sopraccitati la conoscenza del territorio e la comunicazione costituiscono fattori strategici nel proprio contesto lavorativo, sia nelle relazioni che si sviluppano all'interno delle organizzazioni sia nei confronti degli interlocutori esterni.

Il modulo formativo si rivolge in particolar modo a figure professionali che operano a diretto contatto con i cittadini.

### Descrizione generale.

Una attenta conoscenza del territorio e delle sue potenzialità ed il possesso di abilità sociali e comunicative rappresentano una competenza imprescindibile in particolar modo per le professionalità socio – sanitarie che operano nei servizi di Front – office.

Il servizio richiede la capacità di saper accogliere e mediare i bisogni del cliente, garantendo velocità, semplicità e cortesia, oltre che rispondere alle esigenze dell'Ente con professionalità, efficacia e competenza.

Indispensabile per l'operatore sono, non solo le conoscenze tecniche, ma soprattutto la capacità di ascolto e la motivazione.

### Obiettivi.

Il modulo formativo si propone di:

- ☞ Fornire contenuti e strumenti in merito all'organizzazione del territorio: conoscenza dei bisogni e delle risorse presenti o da attivare.
- ☞ Aiutare i destinatari a conoscere il proprio stile comunicativo e relazionale; i punti di forza e di debolezza ed a svolgere in modo efficace e gratificante il proprio ruolo professionale, fornendo strumenti e strategie per una comunicazione efficace.

### Articolazione del programma.

Il programma formativo verrà sviluppato in due moduli e si svolgerà secondo il seguente piano:

MODULO A	QUANDO	ORARIO	SEDE
<b>“Organizzazione e territorio”</b> 1 interventi e <b>servizi sociali</b> 2 interventi e <b>servizi socio-sanitari</b> 3 <b>il terzo settore</b> (associazionismo, volontariato..)	IN VIA DI DEFINIZIONE		

MODULO B	QUANDO	ORARIO	SEDE
<b>“Miglioramento dei flussi di comunicazione”</b> 4 L'arte dell' <b>ascolto</b>  5 il <b>colloquio</b> efficace  6 la gestione del <b>tempo</b>  7 la gestione del <b>telefono</b>			

MODULO C	QUANDO	ORARIO	SEDE
<b>“Utilizzazione della cartella sociale”</b> 8. Presentazione dello strumento			

9. Raccolta delle informazioni 10. Il report 11. Esercitazioni e Simulazioni			
--	--	--	--

E' previsto altresì un terzo modulo formativo (MODULO D) inerente l'approfondimento per ogni area d'intervento. Per la realizzazione di questo modulo è richiesta la collaborazione degli Operatori Socio – Sanitari della ASUR Zona Territoriale n. 5

MODULO D	QUANDO	ORARIO	SEDE
<b>Approfondimenti tematici su aree di intervento specifiche:</b> Anziani Disabilità Minori Immigrazione Famiglia e disagio adulto	IN VIA DI DEFINIZIONE		

Il percorso formativo condotto dalle professionalità che operano nei vari servizi sociali e sanitari territoriali , prevede:

- ☞ Lezioni frontali, con l'ausilio di videoproiezioni e filmati
- ☞ Esercitazioni e simulazioni
- ☞ Bilancio delle competenze dei singoli partecipanti
- ☞ Elaborazione di un percorso di miglioramento continuo per il dopo corso

## 5 - PIANO DI COMUNICAZIONE

L'apertura degli Uffici di Promozione Sociale rappresenta un momento importante per le amministrazioni dei Comuni dell'Ambito Territoriale IX come previsto nel Piano di Zona 2003, per tutti gli attori sociali e per i cittadini, soggetti fruitori del servizio.

La campagna di comunicazione dovrà mirare a:

1. **Dare agli Uffici di Promozione Sociale** e alle attività dell'Ambito Territoriale Sociale, una immagine chiara e riconoscibile che potrà essere declinata in tutti gli strumenti di comunicazione ritenuti opportuni.
2. **Informare** i cittadini sulle competenze degli Uffici di Promozione Sociale.
3. **Promuovere** l'apertura degli UPS presso la cittadinanza, le istituzioni, enti, associazioni, ecc...

### Partners

#### I Collaboratori

- Regione Marche
- Provincia di Ancona
- I Comuni dell'Ambito Territoriale IX
- ASUR – Zona Territoriale n. 5
- Associazioni
- Cooperative Sociali

I collaboratori sono identificabili con quegli Enti e Istituzioni e Terzo Settore che sono o possono divenire dei veri e propri partners sia in termini di finanziamento, sia in termini operativi.

#### I moltiplicatori

I moltiplicatori sono identificabili in coloro che svolgono la funzione di *cassa di risonanza*: ricercare la collaborazione ed informarli in modo anticipato significa dunque fare di ognuno di loro un potenziale portatore di informazioni.

La comunicazione dovrà essere rivolta a:

- ☞ URP dei Comuni dell'Ambito Territoriale IX
- ☞ Sportello della salute ASUR
- ☞ Operatori socio – sanitari
- ☞ Medici di Medicina Generale
- ☞ Pediatri di libera scelta
- ☞ Stampa locale e stampa di settore
- ☞ Associazionismo e Organizzazioni Sindacali
- ☞ Cittadini.

#### Il pubblico esterno

Poichè Il servizio si rivolge a tutti i cittadini dell'Ambito Territoriale Sociale IX, il pubblico esterno è rappresentato dalla cittadinanza e dalle famiglie.

## **Azioni**

Il piano di comunicazione prevede:

1. Ideazione di un **logo** e realizzazione di un **sito internet** per offrire un'informazione generale e per dare visibilità alle attività dell'Ambito IX ed all'avvio dei nuovi Uffici di Promozione Sociale.
2. pubblicizzazione capillare sul territorio dell' l'avvio del nuovo servizio attraverso manifesti, depliant da inviare a tutte le famiglie, conferenza stampa e comunicati su stampa locale e su testate specializzate.

## **6 - SISTEMA INFORMATIVO - OSSERVATORIO DI AMBITO**

A livello della Zona Territoriale n. 7, i Comuni e l'ex Azienda Sanitaria n.7, da un anno circa stanno lavorando alla costruzione di un unico strumento di rilevazione: "la CARTELLA SOCIALE INFORMATIZZATA" che andrà a costituire l'elemento base per attivare i flussi informativi necessari sia per la gestione che per la programmazione dei servizi sul territorio.

Poiché gli Ambiti costituiscono il livello ottimale per la raccolta e la ricomposizione dei dati e delle informazioni, si reputa opportuno istituire un Osservatorio Sociale di Ambito, quale strumento di supporto alla attività di programmazione e verifica degli interventi di politica sociale.

La costituzione di un sistema informativo comporta diverse azioni, alcune delle quali sono state già effettuate in seno al gruppo di lavoro misto (ASL e Comuni):

- ☞ definizione dei bisogni informativi dei diversi utilizzatori
- ☞ costruzione degli strumenti di rilevazione (cartella sociale) realizzata secondo una logica modulare in modo da consentire il progressivo ampliamento e adattamento dei moduli.

Pertanto si prevedono le seguenti azioni:

- ☞ acquisto dei software (sulla base di quanto elaborato dal sopra citato gruppo misto);
- ☞ acquisto di n.6 postazioni mobili (PC portatili)
- ☞ formazione degli operatori.

Il nostro Ambito Territoriale Sociale IX valorizza il percorso fatto ad Ancona e diventa un ulteriore territorio in cui sperimentare gli strumenti prodotti attraverso la consulenza e la supervisione della **Dott.ssa Sabrina Banzato** responsabile dell'Osservatorio Politiche Sociali della Provincia di Pesaro e Coordinatrice del percorso realizzato dalla ASUR ZT 7 e dai Comuni di quel territorio.

## 7 TEMPISTICA

TEMPI	AZIONI	MONTE ORE FORMAZIONE
Agosto 04	Definizione ipotesi Iter UPS	
Settembre 04	Presentazione Iter al <b>Ufficio di Piano</b>	
Settembre 04	Presentazione Iter al <b>Comitato dei Sindaci e alla Direzione ASL</b>	
Settembre 04	Incontro con Resp CIF Jesi <u>Dott.ssa Cardarelli</u> Richiesta Finanziamento Formazione operatori (sia occupati che disoccupati, sia dipendenti che co.co.co) con fondi FSE Obiettivo 3 Misura C – Bando previsto a Ottobre	
Settembre 04	Incontro con Assessore Provinciale alla formazione <u>Massimo Pacetti</u> Richiesta Finanziamento Formazione operatori (sia occupati che disoccupati, sia dipendenti che co.co.co) con fondi FSE Obiettivo 3 Misura C - Bando previsto a Ottobre	
Ottobre 05	Individuazione personale UPS	
Novembre Dicembre 04	2 Seminari sulla costruzione del lavoro di rete per l'attivazione degli UPS (percorso partecipato e condiviso: motivazioni, obiettivi, strumenti)	8 h
Gennaio- Febbraio 05	2 incontri con servizi complementari all'UPS per la messa in rete dei medesimi (patronati, centri di ascolto, sportelli URP, Sportelli della salute, ecc)	8 h
Febbraio 05	Avvio UPS	
Marzo- Maggio 05	Corso di Formazione per operatori sociali con fondi FSE	40 h

## 8 CONSULENZA

L'avvio e la gestione degli UPS secondo le indicazioni del piano attuativo in ipotesi prevede la costruzione di un innovativo percorso di rete territoriale per il futuro funzionamento dei servizi, che passa attraverso alcune importanti fasi di lavoro in cui risultano fondamentali:

- la collaborazione con tutte le risorse territoriali, al fine di programmare e gestire in modo omogeneo gli interventi, dall'accoglienza alla strutturazione e gestione dei servizi all'utenza;
- la definizione di strumenti utili alla osservazione dei fenomeni e all'individuazione dei bisogni;
- la realizzazione di un idoneo piano di comunicazione;
- l'individuazione e gestione di azioni formative integrate territoriali.

Su tutti questi versanti sarà messa a disposizione l'esperienza maturata dalla Dott.ssa Sabrina Banzato in questi anni a sostegno dell'avvio e la gestione di azioni di sviluppo delle politiche sociali, pensando ad un percorso consulenziale complessivo che offra, nei mesi da **settembre a dicembre 2004**, competenze e risorse per l'avvio del funzionamento degli UPS.

L'intervento ipotizzabile, le cui azioni verranno definite secondo una programmazione esecutiva da realizzarsi, riguarderà lo studio e la supervisione del processo di avvio e modalità di gestione degli UPS e garantirà:

- la disponibilità a presenziare, qualora si renda necessario, ad incontri territoriali con l'ufficio di Piano e il Comitato dei Sindaci;
  - la progettazione e conduzione di giornate seminariali con gli interlocutori territoriali per la costruzione del percorso metodologico del lavoro di rete;

- la supervisione del percorso metodologico da intraprendere per il lavoro degli UPS;
- l'assistenza per la progettazione del sito internet dell'ambito.

Oltre alla presenza nelle giornate di incontri da programmare, sarà garantita una costante reperibilità telefonica e telematica, la preparazione di materiale documentario, la messa a disposizione di tutto quanto utile alla condivisione e sperimentazione dello strumento "Cartella sociale", studiato nel percorso progettuale da me coordinato con la ASUR ZT 7.

**Il compenso lordo è di € 3.000,00**, secondo modalità contrattuali da definirsi successivamente. La quota è comprensiva delle spese di viaggio per il raggiungimento della sede dell'ambito sociale relativamente agli obiettivi sopra individuati, qualora si necessitasse di altri viaggi essi saranno definiti di volta in volta.

**La consulenza e il percorso formativo non prevede costi aggiuntivi per i comuni dell'Ambito in quanto nel Bilancio gestione ordinaria 2004 abbiamo previsto dei fondi per la consulenza e la formazione e in quanto chiederemo un finanziamento ad hoc per il corso di formazione (40 h) sui FSE attraverso la Provincia di Ancona.**

**Jesi, 15 ottobre 2004**

**COORDINATORE AMBITO IX  
Dott. Riccardo Borini**