




# ORGANIGRAMMA – MANSIONARIO E PROFILI DI RUOLO AZIENDALI




## MATRICE DELLE REVISIONI

PRIMA EMISSIONE	DATA	VISTO (RESP.GEST.SIST.QUAL.)	APPROVAZIONE DIREZIONE	
	19/06/2003			
REVISIONI	DATA	SINTESI MODIFICHE	VISTO (RESP.GEST.SIST.QUAL.)	APPROVAZIONE DIREZIONE
REV. 7	28/12/2016	Revisione generale aggiornamento dei profili		

 <b>MONTEDOMINI</b> azienda pubblica servizi alla persona	PROTOCOLLI ORGANIZZATIVI	PC01	3 - 132
<b>Riferimenti</b> ISO 9001:2008	<b>Organigramma, Mansionario e Profili di Ruolo Aziendali</b>		

Data emissione	19/06/2003	Data revisione	28/12/2016	Indice revisione	7
----------------	------------	----------------	------------	------------------	---




	PROTOCOLLI ORGANIZZATIVI	PC01	4 - 132
<b>Riferimenti</b> ISO 9001:2008	<b>Organigramma, Mansionario e Profili di Ruolo Aziendali</b>		

## INDICE


<b>INDICE</b> .....	<b>4</b>
<b>PREMESSA</b> .....	<b>6</b>
CRITERI GENERALI DI ORGANIZZAZIONE .....	7
SCHEMA GENERALE DI ORGANIZZAZIONE .....	9
RESPONSABILE DI AREA .....	10
RESPONSABILE DI SERVIZIO .....	11
SISTEMA DELLE DELEGHE .....	12
POSIZIONI ORGANIZZATIVE .....	12
COMITATO DI DIREZIONE .....	12
COMITATO DI VALUTAZIONE .....	13
COMITATO UNICO DI GARANZIA PER LE PARI OPPORTUNITA', LA VALORIZZAZIONE DEL BENESSERE DI CHI LAVORO E CONTRO LE DISCRIMINAZIONI .....	13
DOCUMENTI DI RAPPRESENTAZIONE DELL'ORGANIZZAZIONE .....	13
LA MATRICE PROFESSIONALE DELL'ASP FIRENZE MONTEDOMINI .....	14
<b>ORGANI DI INDIRIZZO E CONTROLLO</b> .....	<b>18</b>
IL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE .....	20
IL PRESIDENTE .....	20
IL COLLEGIO DEI REVISORI .....	21
<b>DIREZIONE DELL'AZIENDA</b> .....	<b>22</b>
DIREZIONE GENERALE .....	23
DIRETTORE GENERALE DELL'ENTE .....	24
<b>POSIZIONI IN STAFF CON LA DIREZIONE GENERALE</b> .....	<b>28</b>
RESPONSABILE DELLA PREVENZIONE CORRUZIONE E DELLA TRASPARENZA .....	29
RESPONSABILE SISTEMA INFORMATIVO .....	31
RESPONSABILE SISTEMA SICUREZZA (RSPP) .....	33
RESPONSABILE GESTIONE SISTEMA QUALITÀ .....	35
<b>SEGRETERIA DI DIREZIONE E PRESIDENZA</b> .....	<b>37</b>
RESPONSABILE .....	38
SEGRETARIO DI DIREZIONE E PRESIDENZA .....	39
COADIUTORE DI SEGRETERIA DI DIREZIONE E PRESIDENZA .....	41
<b>AREA GIURIDICO AMMINISTRATIVA</b> .....	<b>42</b>
<b>SERVIZIO RELAZIONI INTERNE/ESTERNE</b> .....	<b>44</b>
RESPONSABILE SERVIZIO RELAZIONI INTERNE ED ESTERNE .....	45
ASSISTENTE AMM.VO SERVIZIO RELAZIONI INTERNE ED ESTERNE .....	48
ASSISTENTE AMM.VO SERVIZIO RELAZIONI INTERNE ESTERNE (Esperto di Comunicazione) .....	50
COADIUTORE AMM.VO SERVIZIO RELAZIONI INTERNE ED ESTERNE .....	52
COADIUTORE AMM.VO - UNITÀ OPERATIVA ACCOGLIENZA E SORVEGLIANZA .....	54
<b>SERVIZIO RISORSE FINANZIARIE</b> .....	<b>56</b>
RESPONSABILE SERVIZIO RISORSE FINANZIARIE .....	57
COLLABORATORE AMM.VO SERVIZIO RISORSE FINANZIARIE .....	60
ASSISTENTE AMM.VO SERVIZIO RISORSE FINANZIARIE .....	62
COADIUTORE AMM.VO SERVIZIO RISORSE FINANZIARIE .....	64
<b>SERVIZIO PROVVEDITORATO</b> .....	<b>66</b>
RESPONSABILE SERVIZIO PROVVEDITORATO .....	67
ASSISTENTE AMM.VO SERVIZIO PROVVEDITORATO .....	69
COADIUTORE AMM.VO SERVIZIO PROVVEDITORATO .....	71
<b>SERVIZIO PATRIMONIO</b> .....	<b>74</b>
RESPONSABILE SERVIZIO PATRIMONIO .....	75
COLLABORATORE AMM.VO SERVIZIO PATRIMONIO .....	78
ASSISTENTE AMM.VO SERVIZIO PATRIMONIO .....	80
COADIUTORE AMM.VO SERVIZIO PATRIMONIO .....	82
ASSISTENTE TECNICO SERVIZIO PATRIMONIO .....	84
OPERATORE TECNICO (ELETTRICISTA) SERVIZIO PATRIMONIO .....	86

Data emissione	19/06/2003	Data revisione	28/12/2016	Indice revisione	7
----------------	------------	----------------	------------	------------------	---

	<b>MONTEDOMINI</b> azienda pubblica servizi alla persona	PROTOCOLLI ORGANIZZATIVI	PC01	5 - 132
<b>Riferimenti</b> ISO 9001:2008		<b>Organigramma, Mansionario e Profili di Ruolo Aziendali</b>		


OPERATORE TECNICO (MANUTENTORE) SERVIZIO PATRIMONIO .....	87
<b>AREA ASSISTENZA.....</b>	<b>88</b>
<b>SERVIZIO ASSISTENZA DISABILI E ANZIANI.....</b>	<b>90</b>
RESPONSABILE DI AREA ASSISTENZA.....	91
RESPONSABILE DEL SERVIZIO ASSISTENZA DISABILI E ANZIANI .....	91
COLLABORATORE PROFESSIONALE SANITARIO.....	94
COLLABORATORE PROFESSIONALE SANITARIO.....	97
ASSISTENTE AMM.VO SERVIZIO ASSISTENZA DISABILI ED ANZIANI .....	100
COADIUTORE AMMINISTRATIVO ESPERTO .....	102
COADIUTORE AMM. ADDETTO AI SERVIZI DOMICILIARI .....	104
<b>ATTIVITA' DI FORMAZIONE.....</b>	<b>106</b>
DIRETTORE AREA FORMAZIONE .....	109
RESPONSABILE FUNZIONE CONTABILE/AMMINISTRATIVA .....	109
RESPONSABILE AMM.VO DEL SERVIZIO – E GESTIONE AREA MARKETING E PROGETTAZIONE .....	110
COORDINATORE DIDATTICO .....	112
RESPONSABILE DEI PROCESSI DI VALUTAZIONE .....	114
ASSISTENTE AMM.VO CENTRO SERVIZI E FORMAZIONE.....	116
COADIUTORE AMM.VO CENTRO SERVIZI E FORMAZIONE .....	118
COADIUTORE AMM.VO CENTRO SERVIZI E FORMAZIONE .....	120
SEGRETERIA E ACCOGLIENZA Desk Il Fuligno .....	120
<b>PROGETTO SOSTEGNO INCLUSIONE ATTIVA.....</b>	<b>122</b>
RESPONSABILE DEL PROGETTO SOSTEGNO INCLUSIONE ATTIVA.....	125
COLLABORATORE PROFESSIONALE PROGETTO SOSTEGNO INCLUSIONE ATTIVA .....	128
(area Educativa) .....	128
ASSISTENTE AMM.O PROGETTO SOSTEGNO INCLUSIONE ATTIVA.....	130
COADIUTORE AMM.VO PROGETTO SOSTEGNO INCLUSIONE ATTIVA.....	132

Data emissione	19/06/2003	Data revisione	28/12/2016	Indice revisione	7
----------------	------------	----------------	------------	------------------	---

 <b>MONTEDOMINI</b> azienda pubblica servizi alla persona	PROTOCOLLI ORGANIZZATIVI	PC01	6 - 132
<b>Riferimenti</b> ISO 9001:2008	<b>Organigramma, Mansionario e Profili di Ruolo Aziendali</b>		

## ***PREMESSA***

Data emissione	19/06/2003	Data revisione	28/12/2016	Indice revisione	7
----------------	------------	----------------	------------	------------------	---

 <b>MONTEDOMINI</b> azienda pubblica servizi alla persona	PROTOCOLLI ORGANIZZATIVI	PC01	7 - 132
<b>Riferimenti</b> ISO 9001:2008	<b>Organigramma, Mansionario e Profili di Ruolo Aziendali</b>		

## CRITERI GENERALI DI ORGANIZZAZIONE

Il presente protocollo organizzativo sottostà ed integra il Regolamento di Organizzazione vigente ed ad esso rinvia per quanto non espressamente richiamato.

Il Regolamento di Organizzazione, (Deliberazione n° 37 del 21/11/2011), sancisce che (art.2):

*“L’assetto organizzativo dell’ A.S.P. Firenze Montedomini si ispira ai principi ed ai criteri previsti dal D. Lgs. n.165 del 30 marzo 2001 e successive modifiche ed integrazioni, nel rispetto delle norme statutarie e contrattuali che presiedono la materia, a cui l’Azienda fa riferimento per l’inquadramento giuridico ed economico del personale dipendente.*

*Costituiscono principi informatori per l’organizzazione e l’attività dell’Azienda la massima flessibilità delle forme organizzative e la direzione per obiettivi.”*

Inoltre tutela:

*“a) la separazione tra i poteri di indirizzo e controllo, spettanti agli Organi di governo, ed i poteri di attuazione e gestione spettanti alle posizioni apicali per il conseguimento degli obiettivi Aziendali, stabiliti dagli organi di governo;*

*b) l’individuazione delle responsabilità, dei poteri e dei livelli di autonomia del personale e delle posizioni apicali, in particolare, e la valorizzazione delle risorse umane garantendo a tutti i dipendenti pari opportunità e crescita professionale attraverso adeguate politiche formative;*

- omissis -

*d) la flessibilità della struttura organizzativa e la valorizzazione della collegialità come strumento di coordinamento tra gli Uffici dell’Azienda,”*

L’ASP Firenze Montedomini ha una struttura organizzativa di tipo complesso in quanto conta di varie strutture sulla filiera dei servizi alle persone disabili e agli anziani, un servizio di coordinamento e monitoraggio sull’area di inclusione attiva, un Centro di Formazione e un ampio patrimonio immobiliare da gestire.

Il Regolamento di Organizzazione (art.4 e art.5) prevede un Direttore Generale, dirigente di struttura complessa, al vertice di un funzionigramma che si divide in Aree, alla cui guida è previsto un Dirigente, a loro volta suddivise in Servizi.

Le Aree (art.6) sono dirette da un Dirigente specificatamente proposto od assunte sotto la diretta direzione del Direttore Generale. Le aree sono le unità organizzative di massimo livello, complessi macro insiemi di processi richiedenti unitarietà di progettazione, programmazione, organizzazione e controllo. Questi processi sono realizzati dai Servizi interni alla singola area; ciascuno di questi si occupa di Settori diversi, suddivisi per Ambito di intervento.

I Servizi (art.7) sono di norma unità organizzative svolgenti attività amministrative e gestionali omogenee, cui di regola è preposto un Responsabile, a ciò incaricato dal Responsabile di Area. Possono, inoltre, essere articolati internamente in Uffici e Unità operative.


Il Settore è un raggruppamento omogeneo di attività e mansioni, riguardanti la stessa materia, fortemente interconnesse fra loro; diversi Settori possono far parte di uno stesso Ambito, ovvero quando le materie di cui si occupano o coincidono o sono strettamente collegate fra loro.

Un Servizio si dice Semplice se si occupa solo di Settori appartenenti allo stesso Ambito; quando, invece, la sua attività spazia su settori appartenenti a diversi Ambiti viene definito Servizio Complesso;

Uffici e Settori sono, di norma, due espressioni differenti della stessa realtà: il primo dà rilievo all’aspetto organizzativo delle risorse umane, il secondo all’insieme delle materie e attività svolte dal personale dell’Ufficio;

In termini di risorse umane, la consistenza degli Uffici dipende dal carico di lavoro (consistenza delle attività) del settore.

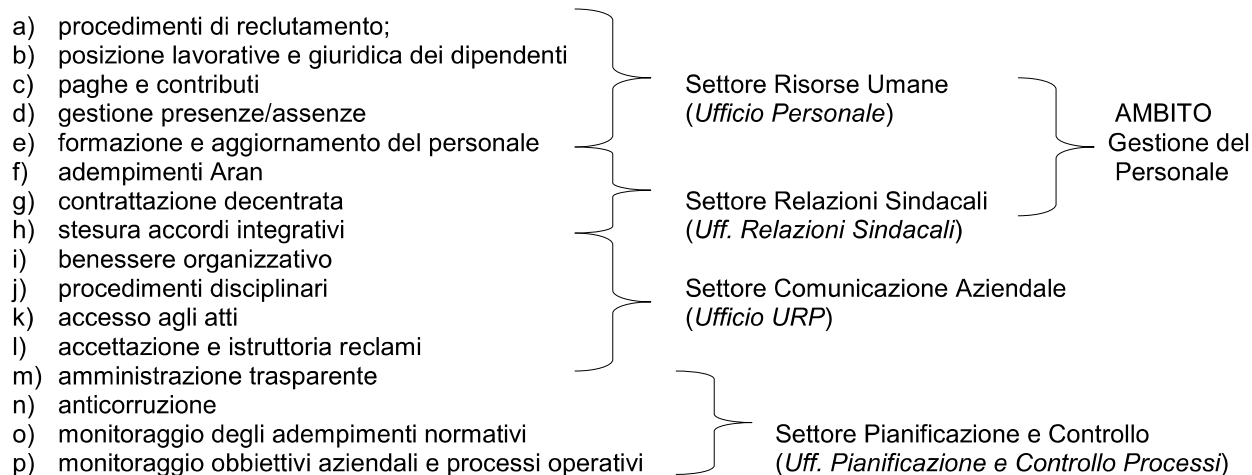
Data emissione	19/06/2003	Data revisione	28/12/2016	Indice revisione	7
----------------	------------	----------------	------------	------------------	---

 <b>MONTEDOMINI</b> azienda pubblica servizi alla persona	PROTOCOLLI ORGANIZZATIVI	PC01	8 - 132
<b>Riferimenti</b> ISO 9001:2008	<b>Organigramma, Mansionario e Profili di Ruolo Aziendali</b>		

\*\*\*\*\*

Si riporta esempio esplicativo:

il Servizio Relazioni Interne/Esterne si occupa di:



Il Settore Risorse Umane ed il Settore Relazioni Sindacali appartengono al medesimo Ambito della Gestione del Personale, infatti, nonostante le differenze, le materie sono strettamente connesse fra di loro. Se il Servizio R.I.E. si fosse occupato solo di questo Ambito sarebbe stato considerato un Servizio Semplice.

Poiché, invece, i restanti Settori non appartengono all'Ambito della Gestione del Personale, si evince che il Servizio Relazioni Interne/Esterne è un *Servizio di tipo complesso*.


\*\*\*\*\*

La *complessità totale* relativa ad una Area risulta dalla distribuzione al suo interno fra servizi complessi e servizi semplici.

A ciascun Servizio, di norma, è preposto un Responsabile, incaricato dal Dirigente a capo dell'Area di appartenenza. Il Responsabile deve possedere la qualifica di Collaboratore Professionale (cat. D amministrativo, tecnico o sanitario a seconda del Servizio di assegnazione), o superiore.

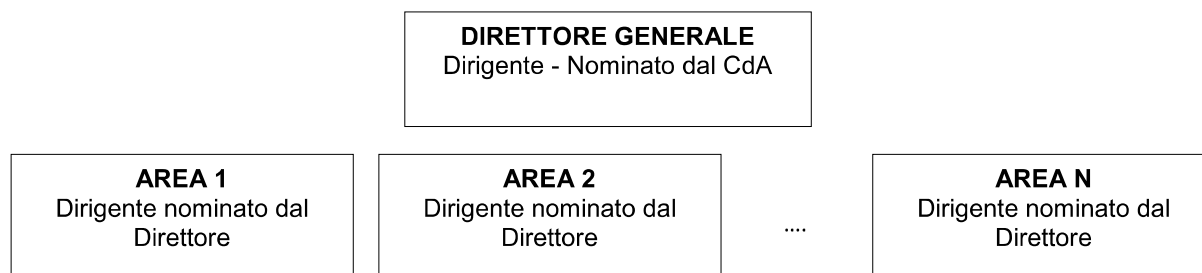
Il presente documento, così come l'Organigramma, è soggetto a mutazione ed aggiornamenti tali per i quali si rende necessario attivare un allegato denominato AM 02 - 00 nel quale vengono registrate le variazioni sia dei nominativi del personale adibito ai Servizi ed Uffici, che la collocazione e disposizione dei Servizi stessi.

Data emissione	19/06/2003	Data revisione	28/12/2016	Indice revisione	7
----------------	------------	----------------	------------	------------------	---

 <b>MONTEDOMINI</b> azienda pubblica servizi alla persona	PROTOCOLLI ORGANIZZATIVI	PC01	9 - 132
<b>Riferimenti</b> ISO 9001:2008	<b>Organigramma, Mansionario e Profili di Ruolo Aziendali</b>		

## SCHEMA GENERALE DI ORGANIZZAZIONE

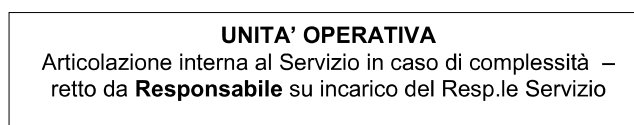
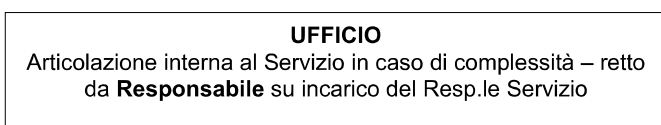
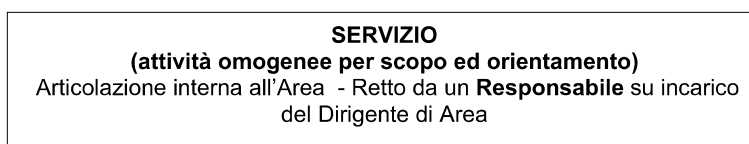
### STRUTTURA DI DIREZIONE



### STRUTTURA ORGANIZZATIVA

(Il CdA decide articolazione, dotazione organica, risorse economiche e strutturali)

E' costituita dalle Strutture **PERMANENTI** per funzioni ed attività di carattere istituzionale e gestionale – è rappresentata dal **FUNZIONIGRAMMA**




Sono previste anche Strutture Organizzative **TEMPORANEE** denominate **UNITA' DI PROGETTO** per la realizzazione di programmi, progetti o obiettivi di particolare interesse per l'Azienda, a termine, di particolare rilevanza strategica o caratterizzati da innovatività.

Sono istituite dal Direttore Generale previo parere del Consiglio di Amministrazione e disciplinate con atto integrativo del funzionigramma dove viene nominato anche il **Responsabile di unità**

Data emissione	19/06/2003	Data revisione	28/12/2016	Indice revisione	7
----------------	------------	----------------	------------	------------------	---



 <b>MONTEDOMINI</b> azienda pubblica servizi alla persona	PROTOCOLLI ORGANIZZATIVI	PC01	10 - 132
<b>Riferimenti</b> ISO 9001:2008	<b>Organigramma, Mansionario e Profili di Ruolo Aziendali</b>		

## RESPONSABILE DI AREA

(art. 10 del Regolamento di Organizzazione)

1. L'incarico di responsabile di area è attribuito a personale di qualifica dirigenziale ed è individuato con atto di nomina del Direttore Generale, previo parere vincolante del Consiglio di Amministrazione. Il Responsabile di Area nell'ambito dell'incarico conferito, dirige ed organizza le risorse umane, finanziarie e strumentali assegnategli in funzione degli obiettivi programmati.

2. Ai fini del conferimento dell'incarico di Responsabile di Area si tiene conto, in relazione alla natura e alle caratteristiche degli obiettivi prefissati ed alla complessità della struttura interessata, delle attitudini e delle capacità professionali, dei risultati conseguiti e della relativa valutazione, delle specifiche competenze organizzative possedute o del conseguimento di idonea specializzazione, purché attinenti al conferimento dell'incarico. Al conferimento degli incarichi e al passaggio ad incarichi diversi non si applica l'articolo 2103 del codice civile.

3. Il Direttore Generale rende conoscibili, anche mediante pubblicazione di apposito avviso sul sito istituzionale, il numero e la tipologia dei posti di funzione che si rendono disponibili nella dotazione organica ed i criteri di scelta, acquisendo e valutando le disponibilità dei soggetti interessati.

4. Il mancato raggiungimento degli obiettivi, ovvero l'inosservanza delle direttive imputabili al Responsabile di Area comportano, previa contestazione e ferma restando l'eventuale responsabilità disciplinare secondo le disposizioni legislative e contrattuali in materia, l'impossibilità di rinnovo dello stesso incarico.

5. Non possono essere conferiti incarichi di direzione di strutture deputate alla gestione del personale a soggetti che rivestano o abbiano rivestito negli ultimi due anni cariche pubbliche elettive, cariche in partiti politici o in organizzazioni sindacali o che abbiano avuto negli ultimi due anni rapporti continuativi di collaborazione o di consulenza con le predette organizzazioni.

6. Spetta al Responsabile di Area l'adozione di tutti gli atti di gestione finanziaria, tecnica ed amministrativa relativi all'Area assegnata. Spetta, altresì, al Responsabile di Area l'adozione degli atti e dei provvedimenti amministrativi che impegnano l'Azienda verso l'esterno, non ricompresi espressamente dalla legge e dallo Statuto tra le funzioni di indirizzo e controllo degli Organi di governo dell'Azienda e non rientranti tra le funzioni del Direttore Generale, al fine di garantire la piena coerenza dell'azione delle strutture da essi dipendenti con gli obiettivi, i piani ed i programmi definiti dagli Organi di governo.

7. In particolare, i Responsabili di Area sono tenuti a predisporre, anche avvalendosi di idoneo supporto tecnico, i seguenti atti:


- a) una relazione annuale, consuntiva sulle attività espletate e sul raggiungimento degli obiettivi, inclusa la relazione su tutti gli adempimenti afferenti la gestione del personale, da inviare al Direttore Generale;
- b) una proposta per la redazione del Piano Attuativo Annuale dell'Azienda in riferimento alla propria Area, da sottoporre al Direttore Generale.
- c) una proposta sulle risorse ed i profili professionali necessari allo svolgimento dei compiti dell'Area cui sono preposti anche al fine dell'elaborazione del documento di programmazione triennale del fabbisogno di personale di cui all'art. 15;

8. Il Responsabile di Area, in conformità alle previsioni di legge, dovrà avere i titoli di studio e le competenze previste per l'Area di riferimento. In caso di vacanza, il Direttore Generale ne assume direttamente la responsabilità o in mancanza di idonei titoli anche professionali, attribuisce l'incarico ad altra figura professionale idonea.

9. I Responsabili di Area, in conformità a quanto stabilito dalla legge, nonché nell'ambito delle direttive e degli indirizzi del Consiglio di Amministrazione e gestionali del Direttore Generale, godono di autonomia nell'organizzazione dei Servizi e Uffici cui sono preposti e sono direttamente responsabili dell'andamento dei Servizi, della gestione delle risorse economiche, umane e strumentali ad essi assegnate.

10. Per specifiche e comprovate ragioni di servizio, i Responsabili di Area possono delegare ai titolari di Posizioni Organizzative, ove istituite, o ai Responsabili dei Servizi, che fanno parte della propria struttura, alcune delle funzioni attribuitegli, nel rispetto della legge, dei contratti di lavoro e delle direttive impartite dal Consiglio di Amministrazione e dal Direttore Generale. In tal caso è preclusa l'applicazione dell'art. 2103 c.c.. La delega di funzioni è consentita per un periodo di tempo limitato e per atto scritto e motivato. In caso di inerzia, inefficacia o inefficienza del delegato, dopo che per iscritto siano stati contestati addebiti o rilievi e che siano state esaminate le controdeduzioni pervenute, entro il termine massimo di 5 giorni il Responsabile di Area può avocare a sé l'emanazione di singoli atti. L'avocazione deve essere motivata e di essa deve essere informato il Direttore Generale. Nei casi e con le modalità suddette, in caso di recidiva, il Responsabile di Area può revocare la delega conferita. I Responsabili di Area, in carenza di una diversa assegnazione, sono responsabili del procedimento

Data emissione	19/06/2003	Data revisione	28/12/2016	Indice revisione	7
----------------	------------	----------------	------------	------------------	---

 <b>MONTEDOMINI</b> azienda pubblica servizi alla persona	PROTOCOLLI ORGANIZZATIVI	PC01	11 - 132
<b>Riferimenti</b> ISO 9001:2008	<b>Organigramma, Mansionario e Profili di Ruolo Aziendali</b>		

amministrativo ai sensi della L. 241/90 e successive modifiche ed integrazioni ed adottano in via generale gli atti conclusivi del procedimento.

12. I Responsabili di Area esercitano, in particolare, i seguenti poteri e competenze:

- a) conferiscono gli incarichi di Responsabile di Servizio e di Posizione Organizzativa, ove istituita, nel rispetto della disciplina legislativa e contrattuale in materia, definendo gli obiettivi che gli stessi devono conseguire ed assegnando le corrispondenti risorse umane, finanziarie e materiali;
- b) possono assegnare, in base alla legge n. 241/90, la responsabilità dei procedimenti che fanno capo alla struttura e verificare, anche a richiesta di terzi interessati, il rispetto dei termini e degli altri adempimenti di legge;
- c) dirigono, coordinano e controllano l'attività dei dipendenti loro assegnati, provvedendo, in via generale, all'adozione di tutti gli atti di gestione del personale;
- d) esprimono il parere di regolarità tecnica su ogni proposta di deliberazione; il Responsabile dell'Area finanziaria, se istituita, o, in difetto, il Responsabile del Servizio finanziario esprime, altresì, il parere di regolarità contabile;
- e) sono responsabili delle procedure di appalto e di concorso afferenti alla propria Area;
- f) stipulano, se delegati, contratti;
- g) valutano il personale ai fini dell'erogazione dei compensi accessori con diretta responsabilità dei giudizi assegnati ai dipendenti addetti all'Area;
- h) effettuano la valutazione del personale assegnato alla propria Area, nel rispetto del principio del merito, ai fini della progressione economica e tra le categorie, nonché della corresponsione di indennità e premi incentivanti;
- i) curano le procedure di mobilità di loro competenza;
- j) irrogano direttamente rimprovero verbale e censura, segnalando all'Ufficio per i procedimenti disciplinari le violazioni che ritengono suscettibili di sanzioni più gravi;
- k) definiscono, secondo le direttive del Consiglio di Amministrazione e del Direttore Generale, l'articolazione dell'orario di lavoro, nonché dell'orario di servizio e dell'orario di apertura al pubblico dei servizi da loro dipendenti;
- l) predispongono gli atti necessari al controllo di gestione;
- m) sono responsabili del trattamento dei dati personali ai sensi della L. n.196 del 2003;
- n) esercitano le attività delegate dal datore di lavoro per quanto concerne le competenze di cui al D. Lgs. 81/08 e successive modifiche ed integrazioni, in materia di tutela della salute e per la sicurezza dei lavoratori.

## **RESPONSABILE DI SERVIZIO**

(art. 11 del Regolamento di Organizzazione)


1. Il Responsabile di Servizio è individuato dal Responsabile di Area, a cui risponde operativamente, sentito il Direttore Generale. Il Responsabile di Servizio ha il compito di gestire attività omogenee per scopo ed orientamento. Deve assicurare un loro indirizzo unitario in relazione a fini comuni, consentendo all'Azienda un'azione coordinata per la realizzazione dei programmi ed il conseguimento degli obiettivi strategici.

2. Il Responsabile di Servizio provvede, in particolare, a:

- a) partecipare attivamente, nell'Area di appartenenza, alla realizzazione degli obiettivi e degli indirizzi programmati sviluppando proposte ed interventi atti a favorire una migliore impostazione dell'attività amministrativa e/o tecnica;
- b) formulare al Responsabile di Area (per la Direzione generale al Direttore Generale) una proposta circa le risorse necessarie per lo svolgimento del servizio con l'obiettivo di assicurare la realizzazione delle finalità istituzionali e degli indirizzi amministrativi e gestionali dell'Azienda e di coordinarne la piena e tempestiva realizzazione;
- c) promuovere gli interventi volti ad adeguare il servizio all'evolversi delle normative ed al modificarsi delle condizioni di erogazione dello stesso sia interne che esterne;
- d) monitorare la realizzazione dei programmi e della gestione economica del servizio, verificando che l'allocazione delle risorse e la disponibilità delle stesse, anche in corso d'anno, siano costantemente coerenti con gli obiettivi programmati;
- e) curare l'istruttoria e l'elaborazione dei provvedimenti relativi alle attività del servizio, nonché ai programmi, processi o progetti riguardanti il Servizio stesso;

Data emissione	19/06/2003	Data revisione	28/12/2016	Indice revisione	7
----------------	------------	----------------	------------	------------------	---



	PROTOCOLLI ORGANIZZATIVI	PC01	12 - 132
<b>Riferimenti</b> ISO 9001:2008	<b>Organigramma, Mansionario e Profili di Ruolo Aziendali</b>		

- f) compiere gli atti di amministrazione e di gestione del personale assegnato curandone l'aggiornamento dei compiti e la verifica delle prestazioni e dei risultati;
- g) assicurare il monitoraggio dei risultati e della qualità dei servizi, attraverso il sistema di controllo di gestione collaborando con il Responsabile della propria Area alla definizione degli interventi di miglioramento;
- h) provvedere alla programmazione, assegnazione e organizzazione del lavoro, delle attività e del personale del servizio stesso;
- i) eseguire l'istruttoria ed ogni altro adempimento procedimentale per l'emanazione del provvedimento amministrativo.

3. L'incarico di Responsabile di Servizio può essere revocato con provvedimento motivato dello stesso soggetto che lo ha conferito, in contraddittorio con l'interessato, ove ricorra una delle seguenti ipotesi:

- grave inosservanza di norme e/o delle direttive impartite;
- mancato raggiungimento degli obiettivi assegnati;
- gravi o reiterate violazioni dei propri doveri;
- sopravvenuti mutamenti organizzativi.

4. L'incarico di Responsabile di Servizio, in caso di vacanza o di assenza con diritto alla conservazione della titolarità del posto, può essere assegnato "ad interim", per un periodo di tempo determinato, eventualmente rinnovabile, ad altro dipendente con incarico formale rispettivamente di reggenza o di supplenza conferito dal Responsabile di Area. In via alternativa, il suddetto incarico può essere transitoriamente conferito ad un dipendente inquadrato nella categoria immediatamente inferiore, con l'osservanza delle condizioni e delle modalità previste dalla normativa vigente in materia.

## ALTRI ELEMENTI DEL SISTEMA ORGANIZZATIVO

### SISTEMA DELLE DELEGHE

- Il direttore Generale può delegare per tempo limitato parte delle proprie funzioni ad uno o più dirigenti;
- Il dirigente o il Direttore Generale (se il dirigente assente o mancante) può delegare per tempo limitato parte delle proprie funzioni ai titolari di Posizione Organizzativa (se istituita) o ai Responsabili di Servizio;
- Il dirigente è Responsabile del Procedimento Amministrativo (L.241/90) salvo delega espressa al responsabile di Servizio o Ufficio o Unità Operativa;

### POSIZIONI ORGANIZZATIVE

Istituite per sovrintendere a SERVIZI, UFFICI, UNITÀ OPERATIVE, UNITÀ DI PROGETTO che richiedono lo svolgimento di funzioni di coordinamento di particolare complessità, caratterizzate da un elevato grado di esperienza e autonomia gestionale ed organizzativa o dallo svolgimento di attività con contenuti di particolare intensità professionale e/o specialistica.


Conferite dal Responsabile di Area o dal Direttore Generale (se il dirigente mancante) con atto scritto e motivato sulla base di requisiti culturali ed attitudinali, capacità ed esperienze professionali possedute dal personale inquadrato nella categoria D/Ds.

### COMITATO DI DIREZIONE

Composto dal Direttore Generale e dai Responsabili di Area o in mancanza dai Responsabili dei Servizi.

Finalità: migliorare l'esercizio delle funzioni di direzione, approfondimento dei progetti ed attività che presentano implicazioni generali.

Data emissione	19/06/2003	Data revisione	28/12/2016	Indice revisione	7
----------------	------------	----------------	------------	------------------	---

 <b>MONTEDOMINI</b> azienda pubblica servizi alla persona	PROTOCOLLI ORGANIZZATIVI	PC01	13 - 132
<b>Riferimenti</b> ISO 9001:2008	<b>Organigramma, Mansionario e Profili di Ruolo Aziendali</b>		

### **COMITATO DI VALUTAZIONE**

Comitato di valutazione cui compete la misurazione e la valutazione del personale e verifica dei risultati secondo il progetto ed il regolamento di valutazione adottati dall'Azienda, oltre ad altri adempimenti di legge (i.e. il controllo sull'applicazione della normativa in materia di anticorruzione e trasparenza).

### **COMITATO UNICO DI GARANZIA PER LE PARI OPPORTUNITA', LA VALORIZZAZIONE DEL BENESSERE DI CHI LAVORA E CONTRO LE DISCRIMINAZIONI**

Sei membri di cui tre designati dalle Organizzazioni sindacali maggiormente rappresentative, istituito dal Consiglio di Amministrazione.

Compiti propositivi, consultivi e di verifica dell'organizzazione del lavoro e del clima aziendale.

Facoltà di accesso agli atti e documenti riguardanti il personale, si segnalazione degli interessati.

### **DOCUMENTI DI RAPPRESENTAZIONE DELL'ORGANIZZAZIONE**

#### **FUNZIONIGRAMMA**

Piano di sistematizzazione delle funzioni tra le diverse articolazioni organizzative dell'Azienda  
 Suddivisione della Direzione in Aree  
 Le Aree in Servizi  
 I servizi in Uffici e/o Unità Operative


#### **ORGANIGRAMMA**

Mappatura completa delle risorse umane con indicazione della posizione di lavoro di assegnazione, della qualifica e della categoria contrattuale.  
 Rileva anche le posizioni vacanti ed ogni altra indicazione utile per il monitoraggio della dotazione organica

#### **LINEE GUIDA IN MATERIA DI REQUISITI E MODALITA' DI ASSUNZIONE DEL PERSONALE**

Documento di individuazione delle procedure di selezione ed accesso alle posizioni vacanti.

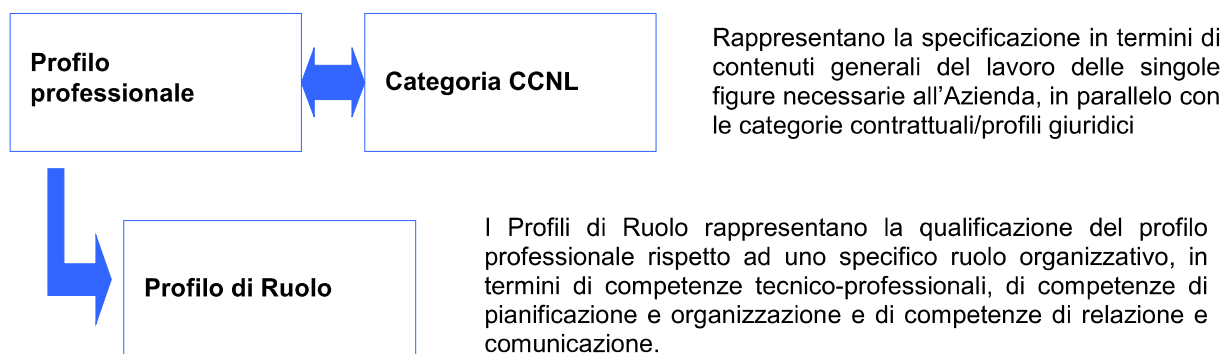
Data emissione	19/06/2003	Data revisione	28/12/2016	Indice revisione	7
----------------	------------	----------------	------------	------------------	---

 <b>MONTEDOMINI</b> azienda pubblica servizi alla persona	PROTOCOLLI ORGANIZZATIVI	PC01	14 - 132
<b>Riferimenti</b> ISO 9001:2008	<b>Organigramma, Mansionario e Profili di Ruolo Aziendali</b>		

## LA MATRICE PROFESSIONALE DELL'ASP FIRENZE MONTEDOMINI

La matrice dei profili professionali costituisce una chiave di lettura del sistema organizzativo e rappresenta, di conseguenza, una modalità di segmentazione del personale dell'Amministrazione: in particolare la matrice determina il raccordo tra le risorse umane che operano nell'Azienda e l'organizzazione, per il tramite delle competenze organizzative e tecniche che è richiesto loro di possedere e mettere a disposizione dell'Azienda.

La matrice professionale è articolata su due livelli:



Ciascun dipendente viene ricondotto alla matrice professionale attraverso il profilo professionale corrispondente e il profilo di ruolo in funzione delle attività/mansioni svolte.

La Matrice Professionale proposta individua XX profili professionali. I livelli di autonomia e responsabilità operativa sono collegati alla qualifica e categoria contrattuale partendo dalla Dirigenza ed a seguire Ds – D – C - i profili corrispondenti alle categorie Bs e B hanno lo stesso livello di responsabilità ed autonomia. La politica aziendale sulla gestione delle risorse umane, nell'area amministrativa, prevede un graduale esaurimento dei profili con inquadramento contrattuale cat. B. Restano inquadrati in cat. B solo le figure di manutentori.

Data emissione	19/06/2003	Data revisione	28/12/2016	Indice revisione	7
----------------	------------	----------------	------------	------------------	---

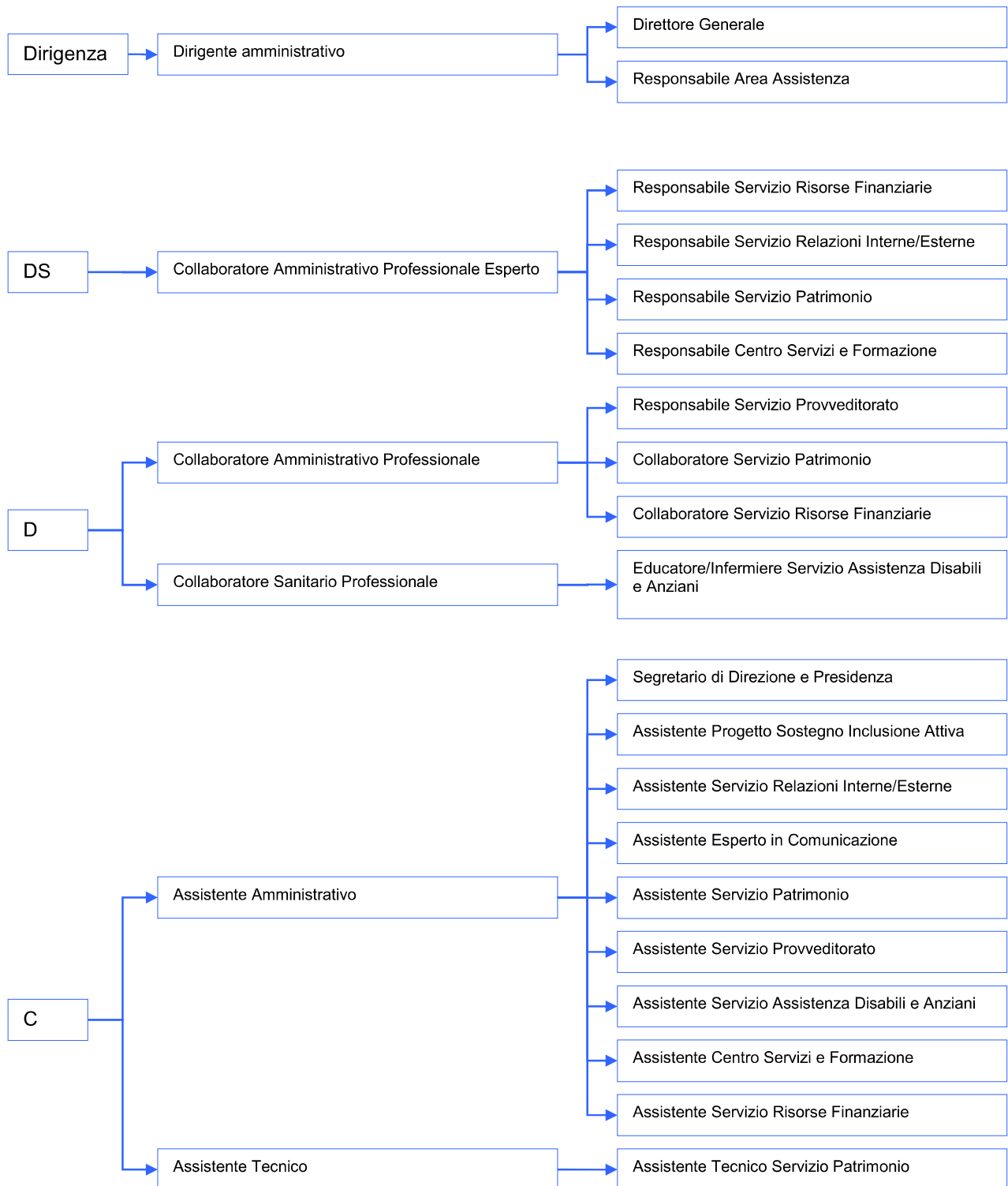


**Organigramma, Mansionario e Profili di Ruolo Aziendali**


**CCNL**

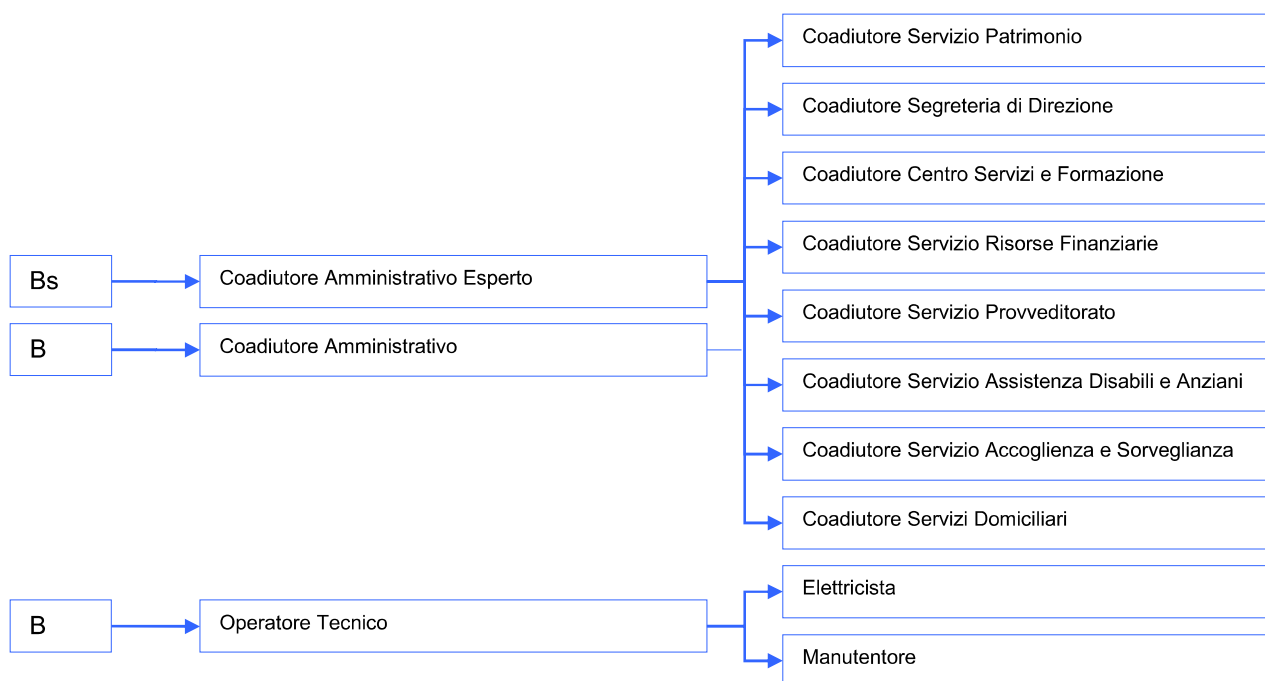
**PROFILO PROFESSIONALE**

**PROFILO DI RUOLO**




Data emissione	19/06/2003	Data revisione	28/12/2016	Indice revisione	7
----------------	------------	----------------	------------	------------------	---

 <b>MONTEDOMINI</b> azienda pubblica servizi alla persona	PROTOCOLLI ORGANIZZATIVI	PC01	16 - 132
<b>Riferimenti</b> ISO 9001:2008	<b>Organigramma, Mansionario e Profili di Ruolo Aziendali</b>		


**CCNL**
**PROFILO PROFESSIONALE**
**PROFILO DI RUOLO**

**NOTE GENERALI ALLA LETTURA DEI SUCCESSIVI CAPITOLI**

- il funzionigramma indicato nel documento è quello approvato in data 19 dicembre 2016 dal Comune di Firenze;
- per ogni servizio e/o posizione sono indicati i settori di pertinenza che però possono non essere esaustivi di ogni attività/mansione assegnata al Responsabile di Servizio;
- i profili indicati rispecchiano il fabbisogno organico individuato dal Consiglio di Amministrazione il 20/06/2016 con deliberazione n. 23;
- le mansioni indicate per ciascun profilo possono non essere esaustive, sono però indicative delle attività proprie del settore di assegnazione.

Data emissione	19/06/2003	Data revisione	28/12/2016	Indice revisione	7
----------------	------------	----------------	------------	------------------	---

 <b>MONTEDOMINI</b> azienda pubblica servizi alla persona	PROTOCOLLI ORGANIZZATIVI	PC01	17 - 132
<b>Riferimenti</b> ISO 9001:2008	<b>Organigramma, Mansionario e Profili di Ruolo Aziendali</b>		

Data emissione	19/06/2003	Data revisione	28/12/2016	Indice revisione	7
----------------	------------	----------------	------------	------------------	---

 <b>MONTEDOMINI</b> azienda pubblica servizi alla persona	PROTOCOLLI ORGANIZZATIVI	PC01	18 - 132
<b>Riferimenti</b> ISO 9001:2008	<b>Organigramma, Mansionario e Profili di Ruolo Aziendali</b>		

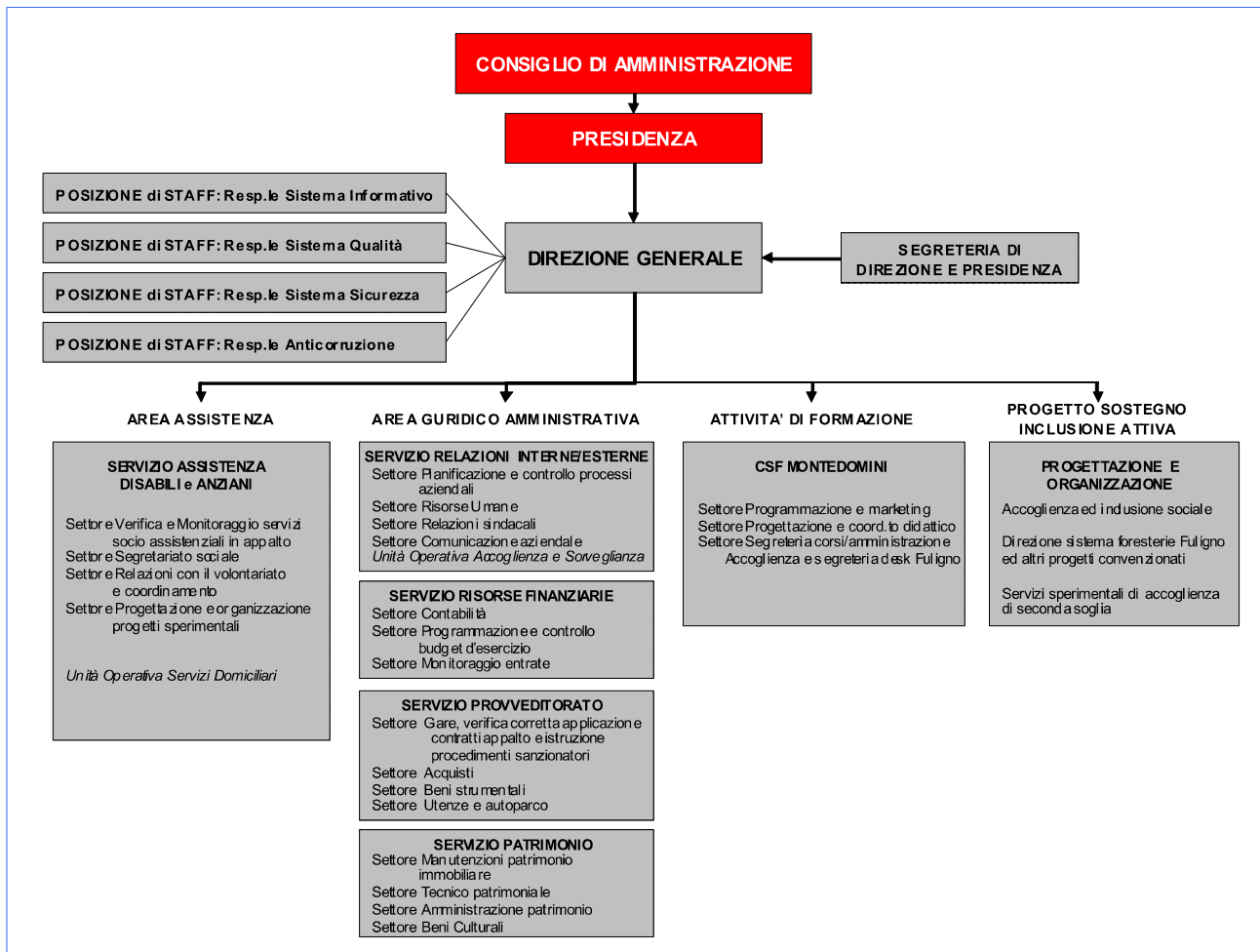
# ORGANI DI INDIRIZZO E CONTROLLO

Data emissione	19/06/2003	Data revisione	28/12/2016	Indice revisione	7
----------------	------------	----------------	------------	------------------	---




Riferimenti  
ISO 9001:2008

**Organigramma, Mansionario e Profili di Ruolo Aziendali**



Data emissione	19/06/2003	Data revisione	28/12/2016	Indice revisione	7
----------------	------------	----------------	------------	------------------	---



 <b>MONTEDOMINI</b> <small>azienda pubblica servizi alla persona</small>	PROTOCOLLI ORGANIZZATIVI	PC01	20 - 132
<b>Riferimenti</b> ISO 9001:2008	<b>Organigramma, Mansionario e Profili di Ruolo Aziendali</b>		

## **IL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE**

(per il testo integrale si rimanda allo STATUTO ASP FIRENZE MONTEDOMINI, art. 7)

L'ASP è amministrata da un Consiglio di Amministrazione composto da 5 membri, tre dei quali nominati dal Sindaco del comune di Firenze, uno dal Presidente della Città Metropolitana e uno dall'Arcivescovo di Firenze.

Per ricoprire la carica di Presidente e di consigliere di amministrazione è necessaria una competenza tecnica, giuridica o amministrativa adeguata alle specifiche caratteristiche della carica da ricoprire e dall'attività svolta dall'Azienda.

Il Consiglio di Amministrazione è l'organo di indirizzo e di verifica dell'azione amministrativa e gestionale dell'Azienda. Definisce gli obiettivi ed i programmi di attività e di sviluppo e verifica la rispondenza dei risultati dell'attività amministrativa e della gestione agli indirizzi impartiti.

Il Consiglio di Amministrazione esercita in particolare le seguenti funzioni:

- l'elezione del Presidente e del vice Presidente, che sostituisce il Presidente in caso di assenza, impedimento temporaneo o vacanza;
- la nomina del Direttore Generale;
- la definizione di obiettivi, priorità, piani e programmi per l'azione amministrativa e la gestione in coerenza con la programmazione zonale del sistema integrato dei servizi;
- l'individuazione e l'assegnazione di risorse umane, materiali ed economico-finanziarie agli organi di direzione per il perseguimento dei fini istituzionali;
- l'approvazione dei bilanci preventivi e consuntivi;
- la dismissione e l'acquisto di beni immobili;
- la verifica della azione amministrativa e della gestione e dei relativi risultati e l'adozione dei provvedimenti conseguenti;
- l'adozione delle modifiche statutarie e dei regolamenti interni.

## **IL PRESIDENTE**

(per il testo integrale si rimanda allo STATUTO ASP FIRENZE MONTEDOMINI, art.8)

Il Presidente del Consiglio di Amministrazione è il Legale Rappresentante dell'ASP, come tale ha la rappresentanza in giudizio, previa l'autorizzazione del Consiglio di Amministrazione.

Egli assicura con la sua opera la vigilanza sul buon andamento istituzionale e l'unità di indirizzo dell'Amministrazione.

Il Presidente viene eletto in seno al Consiglio di Amministrazione, fra i membri designati dal Comune di Firenze.

Convoca e presiede le adunanze del Consiglio di Amministrazione.


Compie gli atti che il Consiglio di Amministrazione eventualmente gli delega, riferendo periodicamente allo stesso.

Il Presidente ha facoltà di emanare provvedimenti urgenti da sottoporre a ratifica nella prima adunanza successiva del Consiglio di Amministrazione, nell'ambito delle competenze del Consiglio stesso.

Comunica al Direttore Generale gli indirizzi del Consiglio di Amministrazione e acquisisce le determinazioni ed i pareri degli organi di valutazione e controllo strategico.

In caso di sua assenza, impedimento temporaneo o vacanza, il Presidente è sostituito dal Vice Presidente, eletto in seno al Consiglio di Amministrazione.

Data emissione	19/06/2003	Data revisione	28/12/2016	Indice revisione	7
----------------	------------	----------------	------------	------------------	---

 <b>MONTEDOMINI</b> azienda pubblica servizi alla persona	PROTOCOLLI ORGANIZZATIVI	PC01	21 - 132
<b>Riferimenti</b> ISO 9001:2008	<b>Organigramma, Mansionario e Profili di Ruolo Aziendali</b>		

## **IL COLLEGIO DEI REVISORI**

(per il testo integrale si rimanda allo STATUTO ASP FIRENZE MONTEDOMINI, art.9)


Il Collegio dei Revisori si compone di tre membri effettivi, due dei quali nominati dal Sindaco del Comune di Firenze ed il terzo dal Consiglio di Amministrazione. Il Presidente del Collegio dei Revisori è nominato dal Consiglio di Amministrazione.

Il collegio vigila sull'osservanza della legge e dello Statuto, sul rispetto dei principi di corretta amministrazione e in particolare sull'adeguatezza dell'assetto organizzativo, amministrativo e contabile adottato dall'Azienda e sul suo concreto funzionamento.

Il Collegio dei Revisori vigila sulla regolarità amministrativa e contabile della gestione dell'ASP e attesta la corrispondenza del rendiconto alle risultanze della gestione, redigendo apposita relazione che accompagna la proposta di delibera consiliare di approvazione del Bilancio Preventivo e del Bilancio consuntivo.

I Revisori possono in qualsiasi momento procedere, anche individualmente, ad atti di ispezione e controllo.

Data emissione	19/06/2003	Data revisione	28/12/2016	Indice revisione	7
----------------	------------	----------------	------------	------------------	---

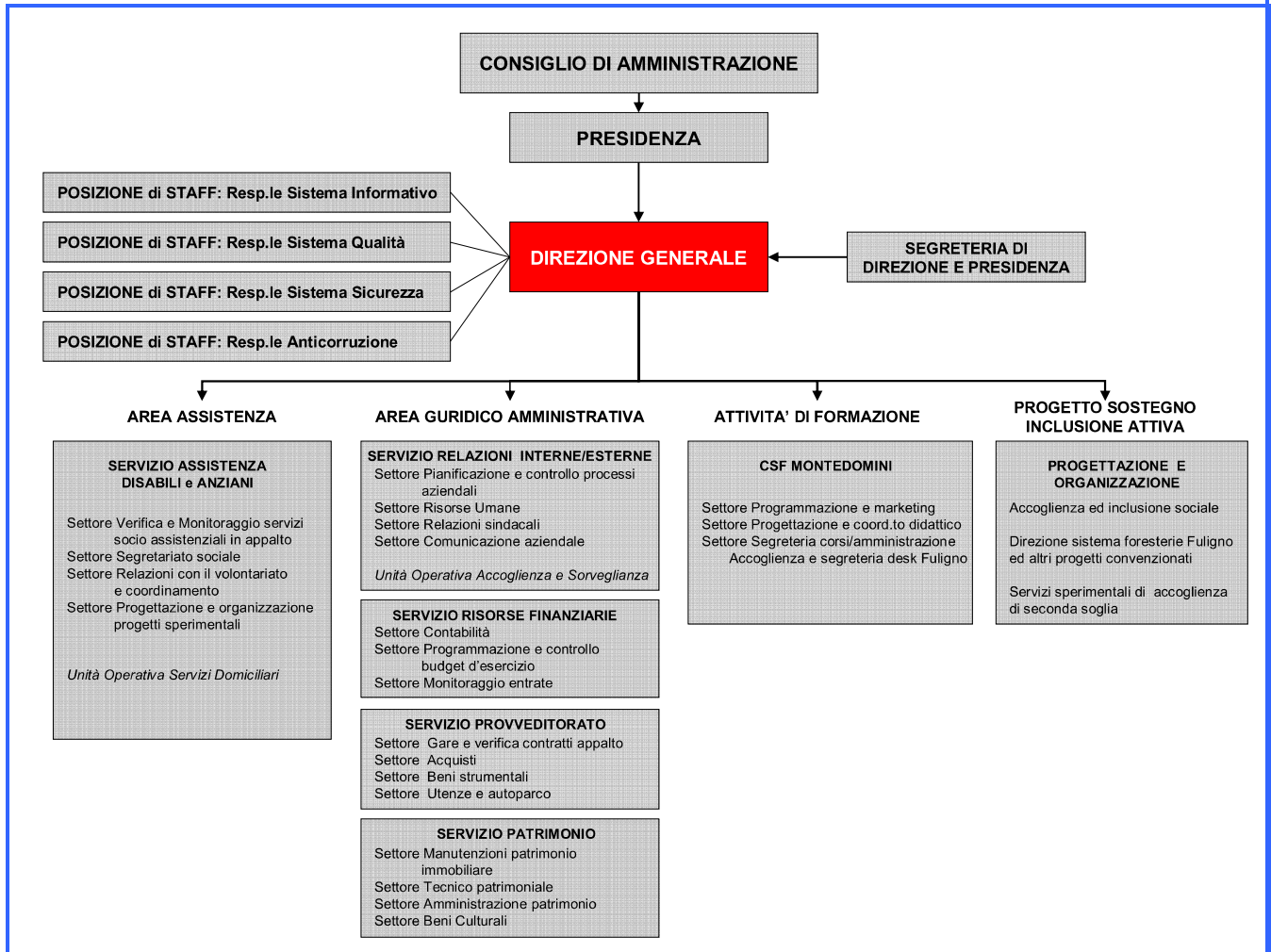
 <b>MONTEDOMINI</b> <small>azienda pubblica servizi alla persona</small>	PROTOCOLLI ORGANIZZATIVI	PC01	22 - 132
<b>Riferimenti</b> ISO 9001:2008	<b>Organigramma, Mansionario e Profili di Ruolo Aziendali</b>		

# DIREZIONE DELL'AZIENDA


Data emissione	19/06/2003	Data revisione	28/12/2016	Indice revisione	7
----------------	------------	----------------	------------	------------------	---



**DIREZIONE GENERALE**



Data emissione	19/06/2003	Data revisione	28/12/2016	Indice revisione	7
----------------	------------	----------------	------------	------------------	---

 <b>MONTEDOMINI</b> azienda pubblica servizi alla persona	PROTOCOLLI ORGANIZZATIVI	PC01	24 - 132
<b>Riferimenti</b> ISO 9001:2008	<b>Organigramma, Mansionario e Profili di Ruolo Aziendali</b>		

## **DIRETTORE GENERALE DELL'ENTE**

<b>QUALIFICA:</b>	DIRIGENTE
<b>AREA:</b>	Amministrativa
<b>DIPENDENZA GERARCHICA:</b>	CdA
<b>DIPENDENZA FUNZIONALE:</b>	CdA
<b>RAPPORTI INTERFUNZIONALI INTERNI:</b>	Tutti
<b>RAPPORTI INTERFUNZIONALI ESTERNI:</b>	Tutti

**TITOLI DI ACCESSO:** Diploma di Laurea ovvero Laurea Specialistica ovvero Laurea Magistrale; Anzianità di 5 anni di servizio effettivo corrispondente per contenuto alla professionalità richiesta dal servizio, prestato in enti del Servizio Sanitario Nazionale o altre amministrazioni pubbliche in posizione corrispondente alla categoria D e Ds;  
**ovvero** possesso della qualifica dirigenziale in pubbliche amministrazioni ed anzianità di servizio di tre anni nelle funzioni dirigenziali anche cumulabili;  
**ovvero** incarichi dirigenziali in amministrazioni pubbliche per un periodo non inferiore a 5 anni anche cumulabili e;  
**ovvero** anzianità di servizio di almeno 5 anni in posizioni funzionali corrispondenti per contenuto alle funzioni della categoria Ds, presso aziende ed enti privati, anche cumulabili

**TITOLI DI PREFERENZA:** di indicazione del Consiglio di Amministrazione

### **Competenze tecnico-professionali**

- Conoscenza del Diritto del Lavoro, della normativa contrattualistica nell'ambito dei rapporti di lavoro, della normativa che regola i rapporti di lavoro (dipendente e non);
- conoscenza del Diritto Amministrativo, della disciplina delle Aziende della Pubblica Amministrazione e della normativa riguardante le Aziende Pubbliche di Servizi alla Persona;
- conoscenza della normativa sulla trasparenza, anticorruzione e diritto alla privacy;
- conoscenza dei principi del Benessere Organizzativo;
- conoscenza base e strumenti di organizzazione aziendale, di pianificazione, valutazione e ottimizzazione dei processi; tecniche di mappatura dei processi, benchmarking;
- conoscenza base e strumenti di Contabilità e Finanza e della relativa normativa;
- conoscenza di base del Codice per gli Appalti Pubblici;


### **Competenze di Pianificazione e Organizzazione**

- Capacità di definizione di strategie organizzative, commerciali e di servizio; di pianificazione e programmazione per la loro realizzazione;
- capacità di definizione del budget e degli investimenti, coerenti con le strategie stabilite;
- capacità di valutazione dei ritorni degli investimenti;
- capacità di gestire e coordinare le risorse umane, tecnologiche, finanziarie e organizzative dell'Azienda per il raggiungimento degli obiettivi prefissati;
- capacità di analizzare e monitorare i flussi processuali dell'Azienda, di individuare le criticità e di coordinare i vari Servizi per un generale efficientamento dei processi stessi;

### **Competenze di Relazione e Comunicazione**

- Capacità di comunicare con gli interlocutori Esterni e Interni, Istituzionali e Privati;
- capacità di curare l'immagine dell'Azienda;
- capacità di guidare, supportare e motivare il personale, di responsabilizzare e di delegare;
- capacità di lavorare in gruppo, di gestione del gruppo e capacità di creare consenso;
- capacità di risolvere i conflitti;

Data emissione	19/06/2003	Data revisione	28/12/2016	Indice revisione	7
----------------	------------	----------------	------------	------------------	---

 <b>MONTEDOMINI</b> azienda pubblica servizi alla persona	PROTOCOLLI ORGANIZZATIVI	PC01	25 - 132
<b>Riferimenti</b> ISO 9001:2008	<b>Organigramma, Mansionario e Profili di Ruolo Aziendali</b>		

- nozioni di comunicazione marketing;

## Responsabilità

È responsabile:


- ▶ della gestione dell'ASP Firenze Montedomini: al medesimo sono attribuite le funzioni di indirizzo operativo, coordinamento ed organizzazione delle strutture operative. Al fine di assicurare le necessarie interazioni fra le diverse strutture organizzative di livello dirigenziale in rapporto ai programmi e agli obiettivi dell'ASP, il Direttore Generale emana le opportune direttive adottando, ove necessario, specifici atti di organizzazione per disciplinare gli aspetti organizzativi e le relative modalità operative;
- ▶ del raggiungimento degli obiettivi programmati dal Consiglio di Amministrazione e della realizzazione dei programmi e progetti attuativi e del loro risultato nonché della gestione finanziaria, tecnica ed amministrativa dell'azienda con autonomi poteri di spesa e capacità di impegnare l'ASP verso l'esterno, ponendo in essere tutti gli atti necessari a tal fine. Al medesimo sono inoltre attribuite le funzioni di direzione, impulso e coordinamento della gestione del personale ivi compresi i rapporti con gli organismi sindacali inclusa la contrattazione sindacale aziendale;
- ▶ della comunicazione e dell'immagine aziendale;
- ▶ della gestione del Centro Servizi e Formazione
- ▶ dell'organizzazione della Segreteria di Direzione e Presidenza
- ▶ della gestione dell'area Giuridico Amministrativa comprendente: servizio relazioni interne ed esterne – Servizio Risorse Finanziarie – Servizio Provveditorato – Servizio Patrimonio
- ▶ della gestione del Progetto sostegno inclusione attiva

Maggior dettaglio delle funzioni del Direttore Generale sono indicate nello Statuto dell'Ente e nel Regolamento di Organizzazione che qui si richiamano per quanto non indicato.

In particolare, a titolo esemplificativo, ma non esaustivo:

- il Direttore Generale adotta tutti gli atti ed i provvedimenti amministrativi che impegnano l'Azienda verso l'esterno;
- supporta gli Organi di governo nell'esercizio delle loro funzioni;
- nell'ambito delle proprie competenze sottopone al Consiglio di Amministrazione per l'approvazione:
  1. il piano attuativo annuale e i piani pluriennali di attività;
  2. la relazione annuale sui risultati di gestione;
  3. lo schema dei Regolamenti;
  4. i bilanci preventivi e consuntivi;
  5. la pianificazione delle risorse umane e dei processi di valutazione del personale;
  6. la pianificazione dei *budget* annuali per centri di responsabilità aziendali ai fini del controllo di gestione;
  7. la negoziazione con le rappresentanze del personale degli accordi decentrati nelle materie demandate a tale livello di contrattazione;
- esercita la funzione di Segretario del Consiglio di Amministrazione, della redazione del relativo processo verbale e della istruzione delle pratiche da sottoporre al medesimo, vigilando sulla legittimità degli atti
- coordina il processo di pianificazione dell'Azienda, mediante l'elaborazione della proposta definitiva del Piano Attuativo Annuale, secondo i principi di efficacia, efficienza, economicità, trasparenza, tempestività, partecipazione e responsabilità nella loro elaborazione e revisione;
- garantisce la congruenza e l'attuazione complessiva del Piano di attività dell'Azienda, attraverso il coordinamento delle strategie e dei progetti, l'analisi dei rapporti di gestione, il controllo dei risultati consuntivi e l'individuazione di eventuali correttivi, congiuntamente con responsabili di Area e/o di Servizi;
- adotta gli atti relativi all'organizzazione degli uffici e servizi; dirige, coordina e controlla l'attività dei dirigenti e dei responsabili dei procedimenti amministrativi, anche con potere sostitutivo in caso di inerzia; propone l'adozione nei confronti dei dirigenti delle misure previste dalla legge;
- sovrintende ai piani di sviluppo delle professionalità interne dell'Azienda e di formazione del personale, nel rispetto dei vincoli di bilancio;

Data emissione	19/06/2003	Data revisione	28/12/2016	Indice revisione	7
----------------	------------	----------------	------------	------------------	---

 <b>MONTEDOMINI</b> azienda pubblica servizi alla persona	PROTOCOLLI ORGANIZZATIVI	PC01	26 - 132
<b>Riferimenti</b> ISO 9001:2008	<b>Organigramma, Mansionario e Profili di Ruolo Aziendali</b>		

- formula o approva proposte organizzative, monitora in continuo la funzionalità delle soluzioni e dei criteri organizzativi adottati dall'Azienda, verifica l'efficacia dei processi di erogazione dei servizi;
- attribuisce gli incarichi di collaborazione esterna, secondo le modalità previste dal regolamento per l'istituzione e la gestione dell'albo dei fornitori dell'A.S.P. Firenze Montedomini;
- adotta provvedimenti di mobilità del personale;
- intrattiene i rapporti con gli organismi sindacali inclusa la contrattazione sindacale per la definizione del contratto collettivo aziendale;
- presiede le commissioni di concorso e le gare di appalto;
- nomina il responsabile per la sicurezza nei luoghi di lavoro e il responsabile del sistema qualità;
- partecipa in rappresentanza dell'Azienda, su delega del Consiglio di Amministrazione, a commissioni e comitati operanti in vari ambiti inter istituzionali;
- stipula contratti su delega;
- sovrintende all'esecuzione delle direttive generali contenenti gli indirizzi strategici emanate dal Consiglio di Amministrazione;
- sottoscrive progetti, richieste di autorizzazioni amministrative, edilizie ed urbanistiche;
- è responsabile del trattamento dei dati personali ai sensi della L.n.196 del 2003;
- è il datore di lavoro per quanto concerne le competenze di cui al D.Lgs.81/08, in materia di tutela della salute e per la sicurezza dei lavoratori.
- effettua il riesame del sistema di gestione della qualità analizzando e valutando i dati gestionali raccolti dalle funzioni responsabili;
- definisce le modalità per dare informazioni ai cittadini, decidendo gli strumenti ed il materiale informativo;
- assicura l'emissione e la revisione periodica della Carta dei Servizi e la gestione dei reclami degli utenti, secondo quanto previsto dalla normativa corrente;
- approva il piano annuale di formazione;
- decide su interventi migliorativi assicurando l'acquisizione o la manutenzione straordinaria di strumentazione, immobili, automezzi, e tutto quanto necessario allo svolgimento dell'attività istituzionale;
- assicura tutti gli adempimenti di legge dovuti e necessari al corretto funzionamento dell'Azienda;
- assicura le indagini periodiche sulla soddisfazione degli utenti e sul benessere organizzativo aziendale;
- approva il Piano Triennale per il Miglioramento della Qualità;

## IN QUALITA' DI DIRETTORE DEL CENTRO SERVIZI E FORMAZIONE

### COMPETENZE


- Individuare i soggetti del proprio territorio interessati alle politiche dello sviluppo delle risorse umane e specificarne le opportunità di cooperazione e/o competizione.
- Stipulare convenzioni e protocolli per collaborazioni relative ad indagini di fabbisogni formativi, progetti integrati di sviluppo locale, servizi formativi/orientativi.
- Elaborare piani contenenti le strategie di sviluppo della struttura formativa/orientativa, relativamente all'organizzazione dell'offerta formativa.
- Definire un organigramma ed un funzionigramma.
- Utilizzare tecniche per la conduzione ed il coordinamento di gruppi di lavoro e di progetto.
- Individuare le procedure di valutazione del personale, di ricompensa e di incentivazione compatibili con la normativa vigente in materia.
- Utilizzare una metodologia formalizzata per la redazione di un piano di formazione del personale.
- Analizzare ed interpretare dati e documenti amministrativi e finanziari (budget, bilanci, flussi finanziari, rendiconti etc.).
- Redigere, attuare e controllare un piano economico/finanziario, coerentemente agli obiettivi strategici della struttura formativa/orientativa.

### RESPONSABILITA' SPECIFICHE:

- effettua il riesame del sistema di gestione della qualità analizzando e valutando i dati gestionali raccolti dalle funzioni responsabili ;
- definisce le modalità per dare informazioni agli utenti, decidendo gli strumenti ed il materiale informativo;

Data emissione	19/06/2003	Data revisione	28/12/2016	Indice revisione	7
----------------	------------	----------------	------------	------------------	---



 <b>MONTEDOMINI</b> <small>azienda pubblica servizi alla persona</small>	PROTOCOLLI ORGANIZZATIVI	PC01	27 - 132
<b>Riferimenti</b> ISO 9001:2008	<b>Organigramma, Mansionario e Profili di Ruolo Aziendali</b>		

- assicura l'emissione e la revisione periodica della Carta dei Servizi e la gestione dei reclami degli utenti, secondo quanto previsto dalla normativa corrente;
- approva il piano annuale di formazione;
- decide su interventi migliorativi assicurando l'acquisizione o la manutenzione straordinaria di strumentazione, immobili, automezzi, e tutto quanto necessario allo svolgimento dell'attività istituzionale;
- assicura tutti gli adempimenti di legge in tema di privacy, trasparenza ed anticorruzione;
- assicura le indagini periodiche sulla soddisfazione degli utenti.

Data emissione	19/06/2003	Data revisione	28/12/2016	Indice revisione	7
----------------	------------	----------------	------------	------------------	---

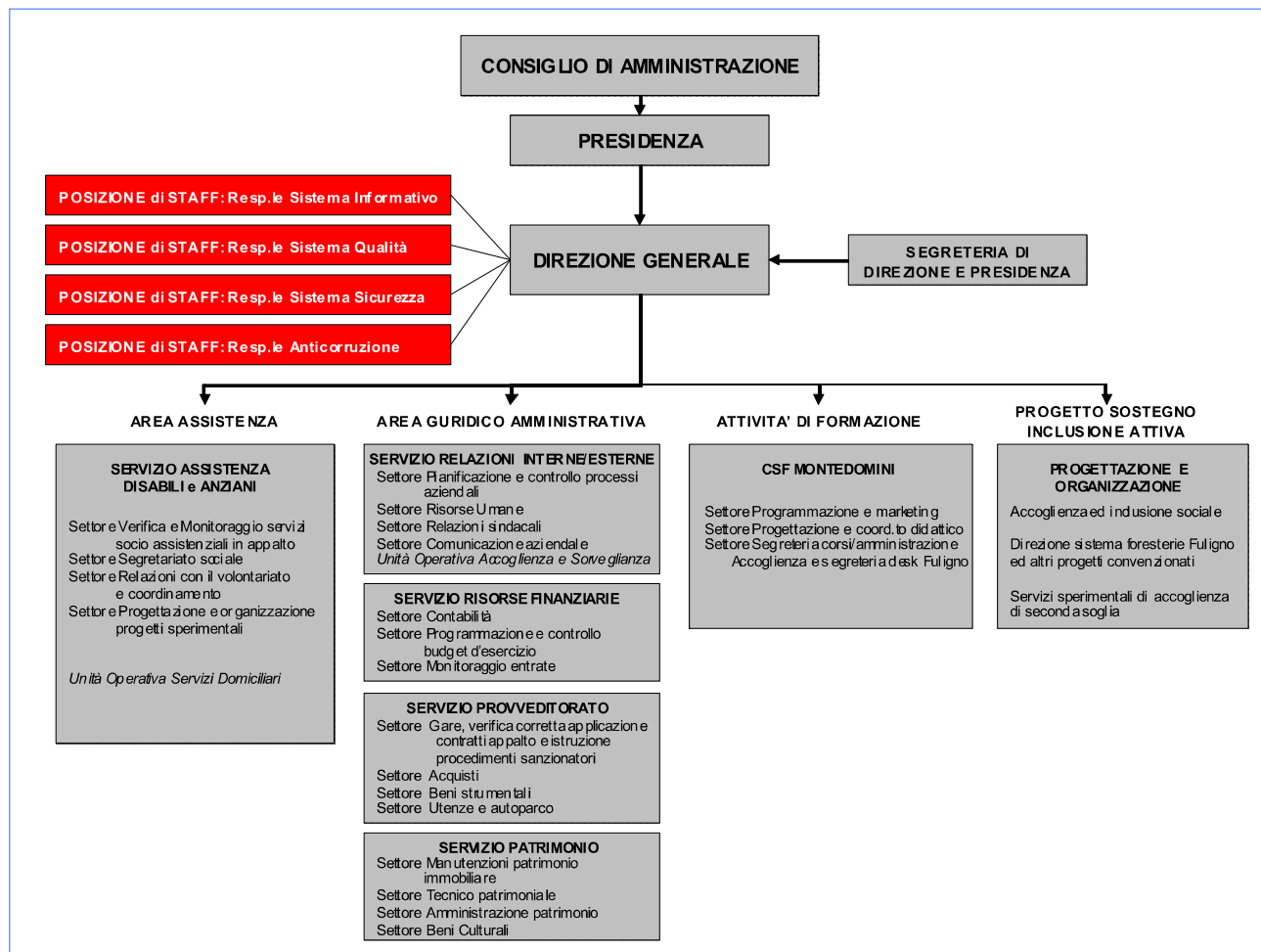




Riferimenti  
ISO 9001:2008

**Organigramma, Mansionario e Profili di Ruolo Aziendali**


**POSIZIONI IN STAFF CON LA DIREZIONE GENERALE**



**POSIZIONI IN STAFF CON LA DIREZIONE**

<p><b>Responsabile del sistema sicurezza</b></p> <p>Supervisione stesura piani di emergenza Formazione ed aggiornamento del personale Rapporti con le autorità di vigilanza e consulenza del settore Supporto alla direzione per sicurezza e benessere organizzativo Garantisce la presenza di un sistema di Sorveglianza medico/sanitaria come da attuale normativa</p>	<p><b>Responsabile gestione sistema qualità</b></p> <p>Analisi dei processi aziendali e progettazione del loro adeguamento miglioramento secondo le necessità aziendali Preparazione e aggiornamento documentazione di supporto del Sistema Qualità Pianificazione e conduzione verifiche ispettive interne Analisi della performance raggiunta dal Sistema Qualità e produzione reports per i vertici aziendali Coordinazione delle risorse dell'Area Qualità e mantenimento rapporti con gli Enti Certificatori</p>
<p><b>Responsabile del sistema informativo</b></p> <p>garantisce la gestione della manutenzione dei Sistemi Informativi Identificazione delle esigenze organizzative in termini di flussi informativi Progettazione dei piani di miglioramento dei sistemi ICT Monitoraggio e controllo operatività del Sistema informativo aziendale Mantenimento dei requisiti di legge per il Sistema ICT</p>	<p><b>Responsabile della Prevenzione Corruzione e della Trasparenza</b></p> <p>Vigilanza sul funzionamento e sull'osservanza del PTPC Segnalazioni al CdA e al Comitato di Valutazione di eventuali disfunzioni inerenti l'attuazione delle misure in materia di prevenzione della corruzione e di trasparenza Valutazione e apporto modifiche al PTPC</p>

Data emissione	19/06/2003	Data revisione	28/12/2016	Indice revisione	7
----------------	------------	----------------	------------	------------------	---

 <b>MONTEDOMINI</b> azienda pubblica servizi alla persona	PROTOCOLLI ORGANIZZATIVI	PC01	29 - 132
<b>Riferimenti</b> ISO 9001:2008	<b>Organigramma, Mansionario e Profili di Ruolo Aziendali</b>		

## **RESPONSABILE DELLA PREVENZIONE CORRUZIONE E DELLA TRASPARENZA**

<b>QUALIFICA:</b>	Dirigente
<b>AREA:</b>	Amministrativa
<b>DIPENDENZA GERARCHICA:</b>	Consiglio d'Amministrazione
<b>DIPENDENZA FUNZIONALE:</b>	Consiglio d'Amministrazione
<b>RAPPORTI INTERFUNZIONALI INTERNI:</b>	Direttore – Dirigente – Responsabili Servizi
<b>RAPPORTI INTERFUNZIONALI ESTERNI:</b>	Tutti

**TITOLI DI ACCESSO:** Diploma di Laurea, Laurea Specialistica o Laurea Magistrale  
**TITOLI DI PREFERENZA:**

### **Competenze tecnico-professionali**

- Conoscenza del Diritto Amministrativo, della gestione/organizzazione delle Aziende della Pubblica Amministrazione e della normativa riguardante le Aziende Pubbliche di Servizi alla Persona;
- conoscenza della normativa sulla trasparenza, anticorruzione e diritto alla privacy;
- conoscenza dei principali strumenti informatici utilizzati nel servizio quali elaboratori di testo, fogli di calcolo, browser, posta elettronica, agende online;
- capacità di utilizzare i principali strumenti di ufficio quali personal computer, stampanti, scanner, fax, ecc.;
- conoscenza base della normativa di riferimento per Appalti, Lavori, Servizi e Forniture, lavori pubblici e privati (Codice degli Appalti e delle Concessioni);
- conoscenza di base e strumenti di organizzazione aziendale, di pianificazione, valutazione e ottimizzazione dei processi;

### **Competenze di Pianificazione e Organizzazione**

- capacità di analizzare le attività e i processi dell'Azienda, individuando le aree più a rischio dal punto di vista della prevenzione della corruzione e della trasparenza;
- capacità di monitorare le prestazioni del personale valutandole dal punto di vista operativo e comportamentale;
- capacità di analizzare le aree di criticità e individuare le priorità, le modalità e le esigenze di intervento;


### **Competenze di Relazione e Comunicazione**

- capacità di lavorare in gruppo, di gestione del gruppo e capacità di creare consenso;
- capacità di ascolto, di comunicazione e di gestione delle relazioni con i clienti interni e esterni;
- capacità di responsabilizzare, supportare e motivare il personale;
- conoscenza dei principi del Benessere Organizzativo;
- capacità di risolvere i conflitti;

### **Responsabilità**

Si tratta di figura di Staff di diretta dipendenza della Direzione Generale, opera ad ogni livello, trasversalmente, nell'ambito della struttura organizzativa. E' definibile come organo ausiliare la cui finalità è quella di favorire il raggiungimento degli obiettivi dell'Azienda. Nella attività può anche essere affiancato da alcuni dipendenti dell'azienda già dipendenti nei singoli servizi, costituendo una unità progetto temporaneo. La nomina dell'unità di progetto segue le indicazioni del Regolamento di Organizzazione (vedi al paragrafo SCHEMA GENERALE DI ORGANIZZAZIONE)

Data emissione	19/06/2003	Data revisione	28/12/2016	Indice revisione	7
----------------	------------	----------------	------------	------------------	---

 <b>MONTEDOMINI</b> azienda pubblica servizi alla persona	PROTOCOLLI ORGANIZZATIVI	PC01	30 - 132
<b>Riferimenti</b> ISO 9001:2008	<b>Organigramma, Mansionario e Profili di Ruolo Aziendali</b>		


È responsabile:

- ▶ della segnalazione al CdA e al Comitato di Valutazione delle disfunzioni inerenti all'attuazione delle misure in materia di prevenzione della corruzione e di trasparenza;
- ▶ dell'indicazione agli uffici competenti all'esercizio dell'azione disciplinare i nominativi dei dipendenti che non hanno attuato correttamente le misure in materia di prevenzione della corruzione e di trasparenza;
- ▶ della proposizione del Piano Triennale per la Prevenzione della Corruzione al CdA e della sua trasmissione all'ANAC una volta adottato;
- ▶ della definizione delle procedure per selezionare e formare i dipendenti che devono operare in settori particolarmente esposti alla corruzione;
- ▶ della documentazione necessaria al Comitato di Valutazione per la funzione di controllo;
- ▶ della verifica dell'efficace attuazione del piano e della sua idoneità, nonché a proporre la modifica dello stesso quando sono accertate significative violazioni delle prescrizioni ovvero quando intervengono mutamenti nell'organizzazione o nell'attività dell'Amministrazione;
- ▶ dell'individuazione del personale da inserire nei programmi di formazione in materia di etica e legalità;
- ▶ della gestione delle segnalazioni di illecito pervenute tramite i canali previsti dalla procedura interna.

In particolare, a titolo esemplificativo, ma non esaustivo:

- redige la proposta di Piano Triennale per la Prevenzione della Corruzione;
- monitora, controlla e verifica l'efficace attuazione del PTPC;
- segnala eventuali dipendenti che non attuano le procedure corrette in materia di prevenzione della corruzione e della trasparenza;
- conserva tutta la documentazione amministrativa ed archivia la documentazione relativa alla prevenzione della corruzione e alla trasparenza secondo la normativa vigente;
- individua i fabbisogni formativi in materia di etica e legalità;
- collabora con tutti i servizi dell'Azienda per il monitoraggio dei processi;
- sovrintende tutti i processi necessari per le normative di trasparenza, anticorruzione e privacy;
- vigila sull'osservanza delle norme in materia di inconferibilità e incompatibilità degli incarichi amministrativi;
- gestisce le segnalazioni di illecito che gli pervengono, esegue una prima istruttoria e riporta a chi di dovere i risultati della stessa.

Data emissione	19/06/2003	Data revisione	28/12/2016	Indice revisione	7
----------------	------------	----------------	------------	------------------	---

 <b>MONTEDOMINI</b> azienda pubblica servizi alla persona	PROTOCOLLI ORGANIZZATIVI	PC01	31 - 132
<b>Riferimenti</b> ISO 9001:2008	<b>Organigramma, Mansionario e Profili di Ruolo Aziendali</b>		

## *RESPONSABILE SISTEMA INFORMATIVO*

<b>QUALIFICA:</b>	Dirigente/funziionario cat. D/Ds
<b>AREA:</b>	Amministrativa/tecnica
<b>DIPENDENZA GERARCHICA:</b>	Direttore Generale
<b>DIPENDENZA FUNZIONALE:</b>	Direttore Generale
<b>RAPPORTI INTERFUNZIONALI INTERNI:</b>	Direttore – Dirigenti – Responsabili Servizi
<b>RAPPORTI INTERFUNZIONALI ESTERNI:</b>	Consulenti – aziende di settore incaricate
<b>TITOLI DI ACCESSO:</b>	Diploma di Laurea, Laurea Specialistica o Laurea Magistrale
<b>TITOLI DI PREFERENZA:</b>	Laurea in Informatica, Ingegneria Informatica

### *Competenze tecnico-professionali*

- Conoscenza del Diritto Amministrativo, della gestione/organizzazione delle Aziende della Pubblica Amministrazione e della normativa riguardante le Aziende Pubbliche di Servizi alla Persona;
- conoscenza della normativa sulla trasparenza, anticorruzione e diritto alla privacy;
- conoscenza del hardware e del software utilizzati nell'Azienda;
- conoscenza delle tecnologie ICT, con particolare riguardo alle reti di comunicazione, data center, sistemi operativi e pacchetti software;
- principi e strumenti di organizzazione aziendale, di pianificazione, valutazione e ottimizzazione dei processi.

### *Competenze di Pianificazione e Organizzazione*

- Capacità d'analisi e Problem solving;
- capacità di valutazione delle richieste secondo i criteri di importanza, urgenza e emergenza;
- conoscenza degli aspetti organizzativi correlati ad un uso efficace delle informazioni nell'ambiente di lavoro;
- capacità di analizzare, pianificare e intervenire per la definizione della infrastruttura IT necessaria all'Azienda;


### *Competenze di Relazione e Comunicazione*

- capacità di lavorare in gruppo, di gestione del gruppo e capacità di creare consenso;
- capacità di ascolto, di comunicazione e di gestione delle relazioni con i clienti interni e esterni;
- capacità di risolvere i conflitti;

### *Responsabilità*

Si tratta di figura di Staff di diretta dipendenza della Direzione Generale, opera ad ogni livello, trasversalmente, nell'ambito della struttura organizzativa. E' definibile come organo ausiliare la cui finalità è quella di favorire il raggiungimento degli obiettivi dell'Azienda. Nella attività può anche essere affiancato da alcuni dipendenti dell'azienda già dipendenti nei singoli servizi, costituendo una unità progetto temporaneo. La nomina dell'unità di progetto segue le indicazioni del Regolamento di Organizzazione (vedi al paragrafo SCHEMA GENERALE DI ORGANIZZAZIONE)

Data emissione	19/06/2003	Data revisione	28/12/2016	Indice revisione	7
----------------	------------	----------------	------------	------------------	---

 <b>MONTEDOMINI</b> azienda pubblica servizi alla persona	PROTOCOLLI ORGANIZZATIVI	PC01	32 - 132
<b>Riferimenti</b> ISO 9001:2008	<b>Organigramma, Mansionario e Profili di Ruolo Aziendali</b>		


È responsabile:

- ▶ della gestione e dell'efficienza dei Sistemi Informativi dell'Azienda;
- ▶ della funzionalità, della qualità e della tempistica delle elaborazioni, della sicurezza dei dati e dell'adeguato dimensionamento delle risorse informatiche;
- ▶ della gestione dei dati e delle informazioni rilevate in tutti i flussi informativi interni ed esterni dell'Ente;
- ▶ dell'installazione e dell'aggiornamento delle piattaforme e del software applicativo e hardware correlati;
- ▶ della diagnostica e della risoluzione dei problemi (ad esempio scarse prestazioni) e dei guasti (ad esempio guasti di sistema) che si verificano nell'esercizio;
- ▶ laddove i sistemi informativi siano stati dati in outsourcing, di supportare la negoziazione dei contratti per ottenere il livello di servizio richiesto; dell'interfaccia con i progettisti e i pianificatori di fornitori esterni ed è membro del gruppo che si occupa dell'approvvigionamento di apparati, software, servizi di consulenza e altri servizi per i sistemi informativi.

In particolare, a titolo esemplificativo, ma non esaustivo:

- assicura la funzionalità, la qualità e la tempistica delle elaborazioni, la sicurezza dei dati e l'adeguato dimensionamento delle risorse informatiche;
- elabora e propone piani di sviluppo informatici atti a soddisfare le esigenze interne aziendali;
- applica i metodi operativi concordati e propone soluzioni ottimizzanti l'utilizzo dei sistemi informatici affinché corrispondano ai fini informativi aziendali;
- redige rapporti di analisi e di processi organizzativi aziendali periodici e quando richiesti attua e controlla il funzionamento dei sistemi installati;
- propone, di comune accordo con la Direzione, scelte HW e SW adeguate alle esigenze aziendali;
- promuove la formazione degli utenti aziendali e favorisce lo sviluppo di una cultura informatica di utenza anche attraverso la progettazione ed erogazione di formazione interna;
- monitorizza costantemente il mercato del settore EDP per identificare opportunità ed alternative tecniche e operative;
- definisce di comune accordo con la direzione, le procedure per l'accesso agli archivi informatici dei dati e ne controlla l'applicazione, con il supporto dei responsabili dei servizi;
- pianifica l'installazione e l'aggiornamento delle piattaforme e del software applicativo e hardware;
- risponde a richieste da parte di utenti, specialisti o altri e affronta in modo efficace un ampio insieme di problemi di complessità moderata, assicurandosi che la documentazione dei sistemi e dei software supportati sia disponibile e in formato adeguato; mantiene registrazioni per assicurare che i problemi vengano gestiti in conformità con gli standard e le procedure concordati;
- collabora con tutti i servizi dell'Azienda per il monitoraggio dei processi;
- assicura che il sistema informativo rispetti la normativa in tema di trasparenza, anticorruzione e privacy.

Data emissione	19/06/2003	Data revisione	28/12/2016	Indice revisione	7
----------------	------------	----------------	------------	------------------	---

 <b>MONTEDOMINI</b> azienda pubblica servizi alla persona	PROTOCOLLI ORGANIZZATIVI	PC01	33 - 132
<b>Riferimenti</b> ISO 9001:2008	<b>Organigramma, Mansionario e Profili di Ruolo Aziendali</b>		

### **RESPONSABILE SISTEMA SICUREZZA (RSPP)**

<b>QUALIFICA:</b>	Dirigente/funzionario cat. D/Ds
<b>AREA:</b>	Amministrativa
<b>DIPENDENZA GERARCHICA:</b>	Direttore Generale
<b>DIPENDENZA FUNZIONALE:</b>	Direttore Generale
<b>RAPPORTI INTERFUNZIONALI INTERNI:</b>	Tutti
<b>RAPPORTI INTERFUNZIONALI ESTERNI:</b>	consulenti/aziende di settore incaricate
<b>TITOLI DI ACCESSO:</b>	Diploma di maturità – diploma di Laurea, laurea specialistica o laurea magistrale e <b>Abilitazioni di legge</b>
<b>TITOLI DI PREFERENZA:</b>	

#### **Competenze tecnico-professionali**

- Conoscenza del Diritto Amministrativo, della gestione/organizzazione delle Aziende della Pubblica Amministrazione e della normativa riguardante le Aziende Pubbliche di Servizi alla Persona;
- conoscenza della normativa sulla trasparenza, anticorruzione e diritto alla privacy;
- conoscenza della normativa ISO e dei sistemi di certificazione;
- conoscenza della normativa sulla salute e sicurezza sul lavoro;
- conoscenza in materia di ergonomia, stress lavoro correlato, organizzazione e gestione delle attività tecnico amministrative e tecniche di comunicazione aziendale e di relazioni sindacali;

#### **Competenze di Pianificazione e Organizzazione**

- Capacità d'analisi e Problem solving;
- capacità di valutazione delle richieste secondo i criteri di importanza, urgenza e emergenza;


#### **Competenze di Relazione e Comunicazione**

- capacità di sensibilizzare il personale relativamente alle problematiche sulla salute e sicurezza nei luoghi di lavoro;
- capacità di lavorare in gruppo, di gestione del gruppo e capacità di creare consenso;
- capacità di ascolto, di comunicazione e di gestione delle relazioni con i clienti interni e esterni;
- capacità di risolvere i conflitti;

#### **Responsabilità**

Si tratta di figura di Staff di diretta dipendenza della Direzione Generale, opera ad ogni livello, trasversalmente, nell'ambito della struttura organizzativa. E' definibile come organo ausiliare la cui finalità è quella di favorire il raggiungimento degli obiettivi dell'Azienda. Nella attività può anche essere affiancato da alcuni dipendenti dell'azienda già dipendenti nei singoli servizi, costituendo una unità progetto temporaneo. La nomina dell'unità di progetto segue le indicazioni del Regolamento di Organizzazione (vedi al paragrafo SCHEMA GENERALE DI ORGANIZZAZIONE)

Data emissione	19/06/2003	Data revisione	28/12/2016	Indice revisione	7
----------------	------------	----------------	------------	------------------	---

	<b>MONTEDOMINI</b> <small>azienda pubblica servizi alla persona</small>	PROTOCOLLI ORGANIZZATIVI	PC01	34 - 132
<b>Riferimenti</b> ISO 9001:2008		<b>Organigramma, Mansionario e Profili di Ruolo Aziendali</b>		

È responsabile:


- ▶ dell'individuazione dei fattori di rischio, della valutazione dei rischi e dell'individuazione delle misure per la sicurezza e la salubrità degli ambienti di lavoro, nel rispetto della normativa vigente sulla base della specifica conoscenza dell'organizzazione aziendale;
- ▶ dell'elaborazione delle misure preventive e protettive e dei sistemi di controllo delle misure adottate;
- ▶ dell'elaborazione delle procedure di sicurezza per le varie attività aziendali;
- ▶ della proposta di programmi di formazione e informazione per i lavoratori.
- ▶ di informare i lavoratori sui rischi professionali e sulla esposizione ad essi, sui piani di evacuazione, primo soccorso, etc.;
- ▶ di partecipare alle consultazioni in materia di tutela della salute e sicurezza sul lavoro, nonché alla riunione periodica prevista dalla legge;

In particolare, a titolo esemplificativo, ma non esaustivo:

- individua e valuta i rischi presenti in azienda;
- programma e attua misure preventive per la sicurezza dei lavoratori;
- monitora l'utilizzo delle misure preventive;
- collabora alla redazione e alla revisione del DVR;
- elabora le procedure di sicurezza per le varie attività aziendali;
- tiene i manuali e la documentazione relativi a sicurezza e salute, e ne aggiorna i contenuti;
- tiene i registri e scadenziari relativi alle visite mediche periodiche;
- tiene l'archivio cartaceo del medico competente;
- propone percorsi di formazione per i lavoratori;
- informa i lavoratori dei rischi professionali e sulla esposizione ad essi, sui piani di evacuazione, primo soccorso, etc.;
- mantiene i rapporti con gli organismi di vigilanza;
- forma ed aggiorna il personale dell'azienda in tema di sicurezza

Data emissione	19/06/2003	Data revisione	28/12/2016	Indice revisione	7
----------------	------------	----------------	------------	------------------	---



 <b>MONTEDOMINI</b> azienda pubblica servizi alla persona	PROTOCOLLI ORGANIZZATIVI	PC01	35 - 132
	<b>Organigramma, Mansionario e Profili di Ruolo Aziendali</b>		
<b>Riferimenti</b> ISO 9001:2008			

## *RESPONSABILE GESTIONE SISTEMA QUALITÀ*

<b>QUALIFICA:</b>	Dirigente/Funziionario cat. D/Ds
<b>AREA:</b>	Amministrativa
<b>DIPENDENZA GERARCHICA:</b>	Direttore Generale
<b>DIPENDENZA FUNZIONALE:</b>	Direttore Generale
<b>RAPPORTI INTERFUNZIONALI INTERNI:</b>	Direzione - Dirigenza e Responsabili Uffici e Servizi
<b>RAPPORTI INTERFUNZIONALI ESTERNI:</b>	consulenti, auditor, servizi esterni relativi al sistema qualità Ente certificatore
<b>TITOLI DI ACCESSO:</b>	Diploma di maturità o Diploma di Laurea, Laurea Specialistica o Laurea Magistrale
<b>TITOLI DI PREFERENZA:</b>	

### *Competenze tecnico-professionali*

- Conoscenza del Diritto Amministrativo, della gestione/organizzazione delle Aziende della Pubblica Amministrazione e della normativa riguardante le Aziende Pubbliche di Servizi alla Persona;
- conoscenza della normativa sulla trasparenza, anticorruzione e diritto alla privacy;
- conoscenza della normativa ISO e dei sistemi di certificazione;
- conoscenza di tecniche e strumenti statistici e relativi software di comune applicazione per la gestione di dati complessi e la elaborazione di indicatori e informazioni;
- conoscenza base e strumenti di organizzazione aziendale;
- conoscenza e tecniche per il miglioramento continuo e qualità dei processi (pianificazione, valutazione e ottimizzazione).

### *Competenze di Pianificazione e Organizzazione*

- Capacità d'analisi e Problem solving;
- capacità di valutazione delle richieste secondo i criteri di importanza, urgenza e emergenza;
- capacità di pianificare l'utilizzo delle risorse disponibili ai fini della gestione e del miglioramento del Sistema di Gestione della Qualità;
- capacità di analisi dei problemi, individuazione delle cause, elaborazione di adeguate soluzioni e/o impostazione di soluzioni organizzative finalizzate alla soluzione dei problemi e al miglioramento del sistema;

### *Competenze di Relazione e Comunicazione*


- capacità di sensibilizzare il personale relativamente alle problematiche della qualità, alla politica della qualità, al perseguimento dei relativi obiettivi e al miglioramento del sistema;
- capacità di lavorare in gruppo, di gestione del gruppo e capacità di creare consenso;
- capacità di ascolto, di comunicazione e di gestione delle relazioni con i clienti interni e esterni;
- capacità di risolvere i conflitti;

### *Responsabilità*

Si tratta di figura di Staff di diretta dipendenza della Direzione Generale, opera ad ogni livello, trasversalmente, nell'ambito della struttura organizzativa. E' definibile come organo ausiliare la cui finalità è quella di favorire il raggiungimento degli obiettivi dell'Azienda. Nella attività può anche essere affiancato da alcuni dipendenti dell'azienda già dipendenti nei singoli servizi, costituendo una unità progetto temporaneo. La nomina dell'unità di progetto segue le indicazioni del Regolamento di Organizzazione (vedi al paragrafo SCHEMA GENERALE DI ORGANIZZAZIONE)

Data emissione	19/06/2003	Data revisione	28/12/2016	Indice revisione	7
----------------	------------	----------------	------------	------------------	---



 <b>MONTEDOMINI</b> azienda pubblica servizi alla persona	PROTOCOLLI ORGANIZZATIVI	PC01	36 - 132
<b>Riferimenti</b> ISO 9001:2008	<b>Organigramma, Mansionario e Profili di Ruolo Aziendali</b>		

È responsabile:

- ▶ della gestione del SGQ (assicurare l'efficacia/efficienza del sistema);
- ▶ della gestione della documentazione del SGQ;
- ▶ di analizzare i dati e le registrazioni della qualità, elaborare indicatori di tendenza del processo e di individuare le opportunità di miglioramento;
- ▶ di aggregare in dati sintetici le informazioni sulla soddisfazione del cliente - utente attraverso l'analisi del report contenente i risultati relativi alle indagini di customer satisfaction e del documento di sintesi dei reclami elaborato dal Servizio Relazioni Interne/Esterne;
- ▶ del perseguimento del miglioramento continuo attraverso i piani di miglioramento e del coordinamento di tutte le attività ad esso collegate;
- ▶ della pianificazione ed esecuzione delle verifiche interne e della elaborazione del piano annuale delle stesse;
- ▶ della gestione delle non conformità e dell'attivazione, ove necessario, di azioni correttive e preventive;
- ▶ della reportistica per il Direttore Generale e per gli Organi di Controllo.

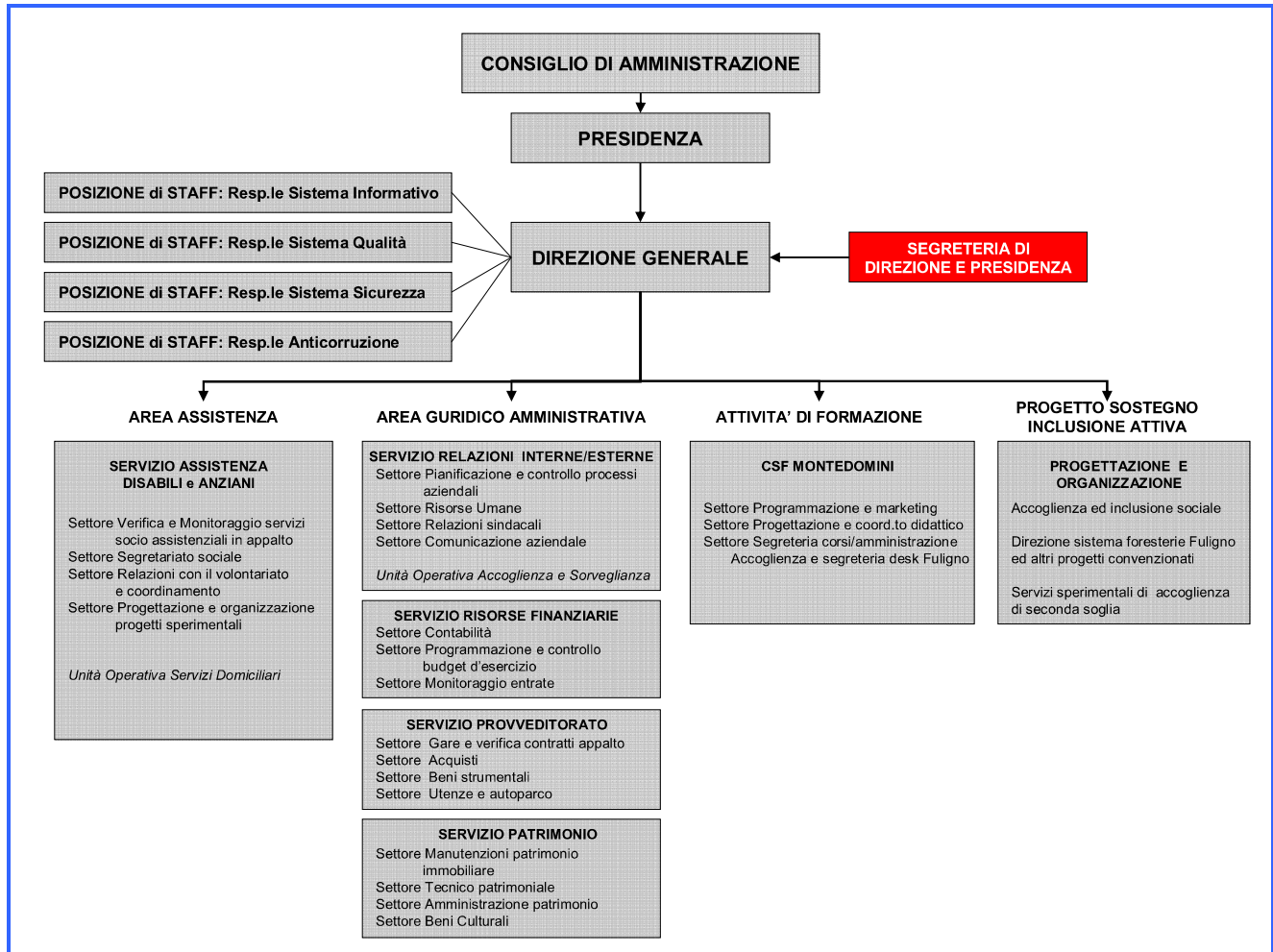
In particolare, a titolo esemplificativo, ma non esaustivo:

- coordina le attività di pianificazione e definizione documentale della Qualità (procedure, modulistica, istruzioni operative, ecc.) e vi partecipa attivamente sino a verifica di congruenza degli elementi e delle attività ad essa relative e di coerenza con le politiche ed approvazione da parte della Direzione;
- analizza i flussi aziendali e progetta il loro adeguamento ai vincoli aziendali ed esterni;
- mappa, ridefinisce quando necessario, gestisce e controlla statisticamente i processi aziendali;
- garantire la coerenza del sistema e la conformità alle esigenze della norma;
- fa da mediatore se ci sono conflitti nella gestione dei processi;
- promuove all'interno dell'organizzazione l'idea di qualità;
- forma ed informa il personale in merito agli strumenti della qualità che l'organizzazione decide di adottare;
- prepara la documentazione necessaria per descrivere il Sistema di Gestione della Qualità e collabora nella sua stesura, mantenimento e aggiornamento;
- pianifica e conduce le verifiche ispettive interne per sincerarsi che tutte le attività dell'organizzazione avvengano in conformità a quanto descritto nella documentazione di sistema;
- raccoglie i dati derivanti dalle verifiche ispettive e dal controllo statistico di processo per l'impostazione di piani di miglioramento tesi al raggiungimento del livello qualitativo richiesto;
- analizza ed elabora i dati relativi alla customer satisfaction;
- elaborare azioni mirate alla diminuzione del distacco tra la qualità attesa dal cliente e quella da lui realmente percepita;
- analizza lo stato della qualità raggiunto e riferire periodicamente ai vertici aziendali in merito all'andamento del Sistema di Gestione della Qualità perché questi possano essere in grado di effettuare un corretto riesame dello stesso;
- mantiene i rapporti con l'ente certificatore
- forma ed aggiorna il personale in tema di certificazione e sistemi qualità.

Data emissione	19/06/2003	Data revisione	28/12/2016	Indice revisione	7
----------------	------------	----------------	------------	------------------	---



## SEGRETERIA DI DIREZIONE E PRESIDENZA



## SEGRETERIA DI DIREZIONE E PRESIDENZA


### Settore Segreteria di Direzione

Protocollo Aziendale  
Pubblicazione atti del Direttore  
Gestione organizzazione Agenda del Direttore  
Predisposizione/Raccolta documenti per riunioni/incontri  
Accoglienza di Direzione

### Settore Segreteria di Presidenza

Segretariato del CdA e verbalizzazione incontri  
Gestione organizzazione Agenda del Presidente  
Pubblicazione atti del Presidente e CdA  
Tenuta dei Registri e Repertorio Atti  
Predisposizione/Raccolta documenti per riunioni/incontri  
Archivio Generale cartaceo e digitale  
Archivio Storico cartaceo

Data emissione	19/06/2003	Data revisione	28/12/2016	Indice revisione	7
----------------	------------	----------------	------------	------------------	---

 <b>MONTEDOMINI</b> azienda pubblica servizi alla persona	PROTOCOLLI ORGANIZZATIVI	PC01	38 - 132
<b>Riferimenti</b> ISO 9001:2008	<b>Organigramma, Mansionario e Profili di Ruolo Aziendali</b>		

## **RESPONSABILE**


Il Responsabile della Segreteria di Direzione e Presidenza è il **Direttore Generale**.  
 Per le competenze si rimanda alla scheda specifica.

### **Responsabilità**

È responsabile:

- ▶ del coordinamento e gestione del personale assegnato al Servizio;
- ▶ della valutazione del personale assegnato al servizio;
- ▶ del raggiungimento degli obiettivi assegnati al Servizio;
- ▶ della tenuta del Protocollo Aziendale e del Repertorio Atti e del relativo scadenziario;
- ▶ della pubblicazione degli Atti e tenuta del registro atti ed albo ufficiale dell'ente, archiviazione cartacea ed informatica degli atti;
- ▶ tenuta archivio generale cartaceo e digitale dell'ente compreso quello storico;

Data emissione	19/06/2003	Data revisione	28/12/2016	Indice revisione	7
----------------	------------	----------------	------------	------------------	---

	PROTOCOLLI ORGANIZZATIVI	PC01	39 - 132
<b>Riferimenti</b> ISO 9001:2008	<b>Organigramma, Mansionario e Profili di Ruolo Aziendali</b>		

## SEGRETARIO DI DIREZIONE E PRESIDENZA

<b>QUALIFICA:</b>	Assistente Amministrativo – Cat. C –
<b>AREA:</b>	Amministrativa
<b>DIPENDENZA GERARCHICA:</b>	Direttore Generale
<b>DIPENDENZA FUNZIONALE:</b>	Direttore Generale - Presidente
<b>RAPPORTI INTERFUNZIONALI INTERNI:</b>	Tutti
<b>RAPPORTI INTERFUNZIONALI ESTERNI:</b>	Tutti
<b>TITOLI DI ACCESSO:</b>	Diploma di istruzione secondaria di secondo grado
<b>TITOLI DI PREFERENZA:</b>	Maturità Classico/Scientifica, buona conoscenza di una lingua straniera

### Competenze tecnico-professionali

- conoscenza del Diritto Amministrativo, della disciplina delle Aziende della Pubblica Amministrazione e della normativa riguardante le Aziende Pubbliche di Servizi alla Persona;
- conoscenza della normativa sulla trasparenza, anticorruzione e diritto alla privacy;
- capacità di utilizzare i principali strumenti informatici utilizzati nel servizio quali elaboratori di testo, fogli di calcolo, browser, posta elettronica, agende online;
- capacità di utilizzare i principali strumenti di ufficio quali personal computer, stampanti, scanner, fax, ecc.;
- conoscenza base e strumenti di organizzazione aziendale;
- conoscenza base e strumenti in merito alla pubblicazione di atti e loro conservazione/archiviazione;

### Competenze di Pianificazione e Organizzazione

- Capacità d'analisi e Problem solving;
- capacità di gestione in autonomia dei compiti assegnati, con precisione, attenzione e affidabilità;
- capacità di valutazione delle richieste secondo i criteri di importanza, urgenza e emergenza;

### Competenze di Relazione e Comunicazione

- capacità di ascolto, di comunicazione e di gestione delle relazioni con i clienti interni e esterni;
- capacità di gestire con consapevolezza e riservatezza i dati sensibili;
- capacità di lavorare in gruppo;


### Responsabilità

L'autonomia e responsabilità della qualifica si esplica secondo metodologie definite ed ambiti di intervento operativo propri del profilo e del servizio di appartenenza secondo linee di indirizzo impartite dal responsabile preposto al servizio.

È responsabile:

- ▶ della gestione della Agenda del Direttore e del Presidente,
- ▶ dell'organizzazione di viaggi e trasferte del Direttore;
- ▶ dello smistamento della posta per il Direttore e per il Presidente;
- ▶ della corretta archiviazione della documentazione agli atti della Segreteria e dell'archivio generale dell'azienda;
- ▶ del coordinamento delle attività di ufficio secondo criteri di importanza/urgenza/emergenza secondo direttive impartite;
- ▶ su delega della Direzione eventuale coordinamento del personale del servizio;
- ▶ della corretta e tempestiva trasmissione e condivisione dei dati utili alla uniformità dell'immagine aziendale verso l'esterno e dei dati e documenti necessari all'aggiornamento della sezione Amministrazione trasparente sul portale aziendale;


Data emissione	19/06/2003	Data revisione	28/12/2016	Indice revisione	7
----------------	------------	----------------	------------	------------------	---

 <b>MONTEDOMINI</b> azienda pubblica servizi alla persona	PROTOCOLLI ORGANIZZATIVI	PC01	40 - 132
<b>Riferimenti</b> ISO 9001:2008	<b>Organigramma, Mansionario e Profili di Ruolo Aziendali</b>		

In particolare, a titolo esemplificativo, ma non esaustivo:

- svolge attività di segretariato per la Direzione e Presidenza, quali:
  1. gestisce dell'Agenda verso l'interno e l'esterno all'azienda
  2. smista della posta
  3. elabora di testi, protocolli e documenti
  4. collaborazione all'attività di programmazione studio e ricerca con la supervisione del Direttore Generale
  5. istruisce procedimenti amministrativi propri del servizio su indicazione e supervisione della direzione
  6. prepara dossier di approfondimento (es. fascicoli per riunioni)
- coadiuva il Direttore Generale nella predisposizione di atti ed assiste la direzione ed il Consiglio nelle sedute consiliari;
- pubblica gli Atti dell'Azienda;
- organizza e opera l'archiviazione dei documenti dell'ufficio e dell'archivio generale e storico dell'azienda;
- gestisce il Protocollo ed il Repertorio Atti dell'Azienda;
- svolge attività preparatorie di atti anche da notificare, rilascia copie, estratti e certificati;
- acquisisce le istanze rivolte alla direzione secondo procedure e favorisce l'accesso alle informazioni richieste;
- gestisce la casella di posta elettronica della Segreteria di Direzione e Presidenza;

Data emissione	19/06/2003	Data revisione	28/12/2016	Indice revisione	7
----------------	------------	----------------	------------	------------------	---

	PROTOCOLLI ORGANIZZATIVI	PC01	41 - 132
Riferimenti ISO 9001:2008	<b>Organigramma, Mansionario e Profili di Ruolo Aziendali</b>		

## **COADIUTORE DI SEGRETERIA DI DIREZIONE E PRESIDENZA**

<b>QUALIFICA:</b>	Coadiutore Amministrativo Esperto – Cat. Bs –
<b>QUALIFICA:</b>	Coadiutore Amministrativo – Cat. B (alternativa ad esaurimento)
<b>AREA:</b>	Amministrativa
<b>DIPENDENZA GERARCHICA:</b>	Direttore Generale
<b>DIPENDENZA FUNZIONALE:</b>	Direttore Generale (e/o assistente amministrativo delegato)
<b>RAPPORTI INTERFUNZIONALI INTERNI:</b>	Tutti
<b>RAPPORTI INTERFUNZIONALI ESTERNI:</b>	Tutti
<b>TITOLI DI ACCESSO:</b>	Diploma di istruzione secondaria di primo grado e attestato di superamento di due anni di scolarità dopo il diploma di istruzione di secondaria di primo grado
<b>TITOLI DI PREFERENZA:</b>	

### **Competenze tecnico-professionali**

- conoscenza del Diritto Amministrativo, della disciplina delle Aziende della Pubblica Amministrazione e della normativa riguardante le Aziende Pubbliche di Servizi alla Persona;
- conoscenza della normativa sulla trasparenza, anticorruzione e diritto alla privacy;
- conoscenza e capacità di utilizzo dei principali strumenti informatici utilizzati nel servizio quali elaboratori di testo, fogli di calcolo, browser, posta elettronica, agende online;
- capacità di utilizzare i principali strumenti di ufficio quali personal computer, stampanti, scanner, fax, ecc.;

### **Competenze di Pianificazione e Organizzazione**

- capacità di gestione in autonomia dei compiti assegnati, con precisione, attenzione e affidabilità;
- capacità di valutazione delle richieste secondo i criteri di importanza, urgenza e emergenza;

### **Competenze di Relazione e Comunicazione**

- capacità di ascolto, di comunicazione e di gestione delle relazioni con i clienti interni e esterni;
- capacità di gestire con consapevolezza e riservatezza i dati sensibili;
- capacità di lavorare in gruppo;


### **Responsabilità**

Le responsabilità e la relativa autonomia nello svolgimento delle mansioni assegnate sono di volta in volta codificate con prescrizioni di massima dal responsabile del servizio (Direttore e/o Assistente Amministrativo) nell'ambito delle attività proprie dell'ufficio segreteria.

In particolare, a titolo esemplificativo, ma non esaustivo:


- effettua la protocollazione della posta in arrivo ed in uscita;
- provvede all'archiviazione cartacea ed informatica della documentazione dell'ufficio;
- provvede alla tenuta dell'archivio generale e storico dell'azienda
- provvede alla registrazione degli atti negli appositi repertori ed albi anche informatizzati;
- utilizza la casella di posta elettronica della Segreteria di Direzione e Presidenza;
- predisporre lettere, testi, documenti e modulistica anche di autonoma elaborazione;

Data emissione	19/06/2003	Data revisione	28/12/2016	Indice revisione	7
----------------	------------	----------------	------------	------------------	---

 <b>MONTEDOMINI</b> azienda pubblica servizi alla persona	PROTOCOLLI ORGANIZZATIVI	PC01	42 - 132
<b>Riferimenti</b> ISO 9001:2008	<b>Organigramma, Mansionario e Profili di Ruolo Aziendali</b>		

# AREA GIURIDICO AMMINISTRATIVA

Data emissione	19/06/2003	Data revisione	28/12/2016	Indice revisione	7
----------------	------------	----------------	------------	------------------	---

 <b>MONTEDOMINI</b> azienda pubblica servizi alla persona	PROTOCOLLI ORGANIZZATIVI	PC01	43 - 132
<b>Riferimenti</b> ISO 9001:2008	<b>Organigramma, Mansionario e Profili di Ruolo Aziendali</b>		

Data emissione	19/06/2003	Data revisione	28/12/2016	Indice revisione	7
----------------	------------	----------------	------------	------------------	---

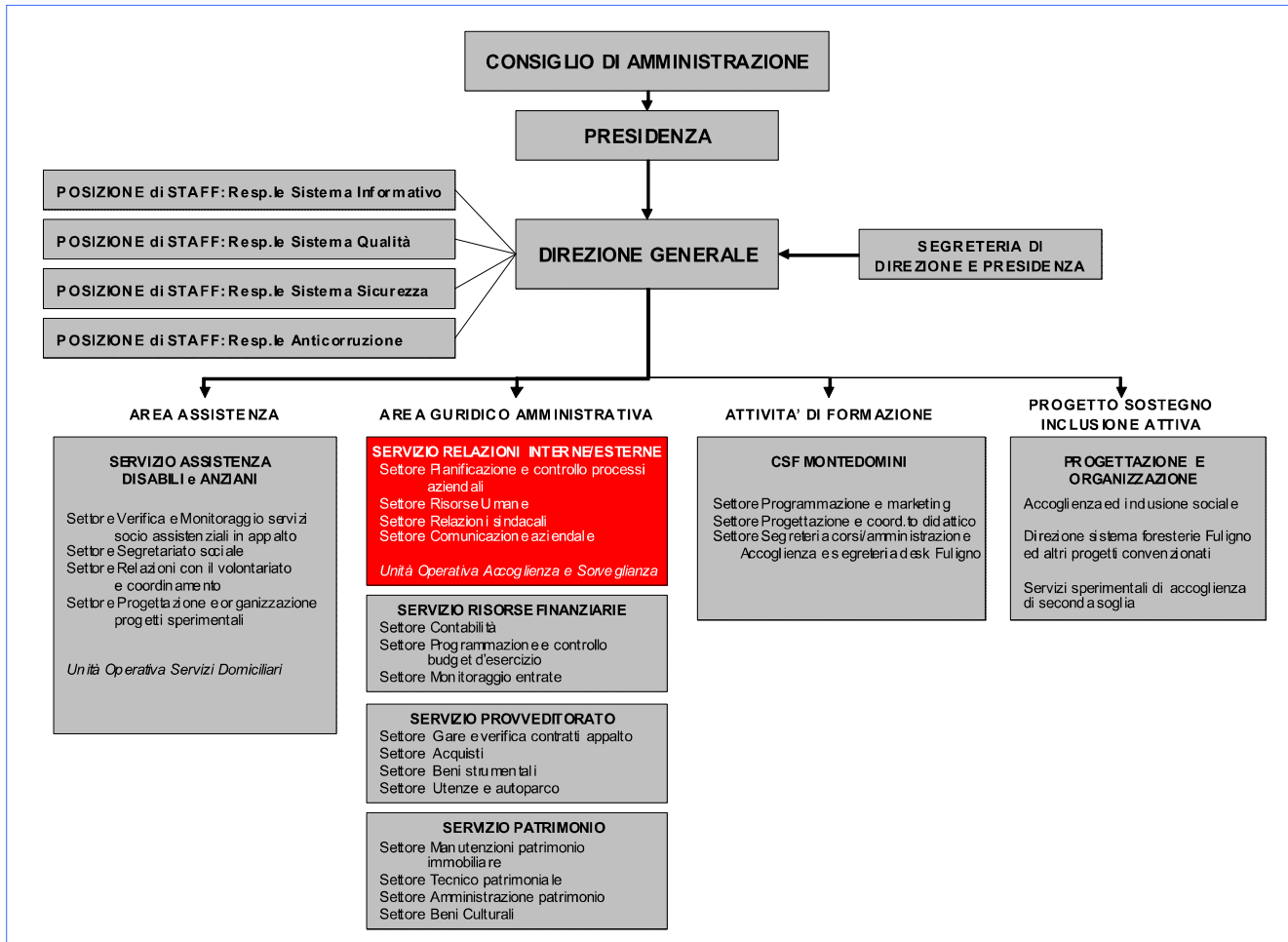




Riferimenti  
ISO 9001:2008

**Organigramma, Mansionario e Profili di Ruolo Aziendali**


**SERVIZIO RELAZIONI INTERNE/ESTERNE**



**SERVIZIO RELAZIONI INTERNE/ESTERNE**

<p><b>Settore Risorse Umane</b> <i>Procedimenti di reclutamento (concorsi, selezioni interinali, incarichi)</i> Procedimenti di assunzione, dimissione e quiescenza Procedimento approvazione funzionigramma e organigramma Gestione Piano triennale di assunzioni <i>Gesione giuridico-amministrativa</i> Posizione lavorativa dei dipendenti Posizione giuridica dei dipendenti Formazione e aggiornamento Tenuta archivio documentale informatico e cartaceo <i>Pacge e Contributi</i> Gestione presenze/assenze Elaborazioni mensili e annuali legate al trattamento economico Adempimenti ARAN</p>	<p><b>Settore Comunicazione Aziendale</b> Amministrazione trasparente, gestione del sistema e monitoraggio degli adempimenti normativi Accesso agli Atti Accettazione reclami ed istruttoria relativa Comunicazione web con gestione dei social (manutenzione e aggiornamento) Comunicazione/immagine aziendale, supporto alla direzione, progettazione e programmazione azioni positive Benessere al lavoro Gestione del Sistema Informativo (CRM) <b>Settore procedimenti disciplinari</b> Procedimenti disciplinari Supporto alla direzione e ai responsabili <b>Relazioni Sindacali</b> Contrattazione decentrata Stesura contratti integrativi</p>	<p><b>Settore Pianificazione e Controllo Processi</b> <i>Sistema anticorruzione/trasparenza/privacy</i> Gestione del sistema e monitoraggio degli adempimenti normativi Aggiornamento documentazione e rapporti con le Autorità di Vigilanza e Controllo Monitoraggio obiettivi aziendali e processi operativi <b>Unità Operativa h24</b> <i>Servizio Accoglienza e Sorveglianza</i> Punto informazioni Controllo accessi e gestione chiavi ambienti Centralino in entrata/uscita Smistamento chiamate <i>(attività collegata con Teleassistenza notturna e pomeridiana)</i></p>
---	---	--

Data emissione	19/06/2003	Data revisione	28/12/2016	Indice revisione	7
----------------	------------	----------------	------------	------------------	---

 <b>MONTEDOMINI</b> azienda pubblica servizi alla persona	PROTOCOLLI ORGANIZZATIVI	PC01	45 - 132
<b>Riferimenti</b> ISO 9001:2008	<b>Organigramma, Mansionario e Profili di Ruolo Aziendali</b>		

## **RESPONSABILE SERVIZIO RELAZIONI INTERNE ED ESTERNE**

<b>QUALIFICA:</b>	Collaboratore Amministrativo Professionale Esperto – Ds –
<b>AREA:</b>	Amministrativa
<b>DIPENDENZA GERARCHICA:</b>	Direttore Generale
<b>DIPENDENZA FUNZIONALE:</b>	Direttore Generale
<b>RAPPORTI INTERFUNZIONALI INTERNI:</b>	Tutti
<b>RAPPORTI INTERFUNZIONALI ESTERNI:</b>	Tutti

<b>TITOLI DI ACCESSO:</b>	Diploma di Laurea, Laurea Specialistica o Laurea Magistrale
<b>TITOLI DI PREFERENZA:</b>	Laurea in Scienze Giuridiche, Scienze della Comunicazione, equipollenti secondo normativa

### **Competenze tecnico-professionali**

- Conoscenza del Diritto Amministrativo, della gestione/organizzazione delle Aziende della Pubblica Amministrazione e della normativa riguardante le Aziende Pubbliche di Servizi alla Persona;
- conoscenza della normativa sulla trasparenza, anticorruzione e diritto alla privacy;
- conoscenza dei principali strumenti informatici utilizzati nel servizio quali elaboratori di testo, fogli di calcolo, browser, posta elettronica, agende online;
- capacità di utilizzare i principali strumenti di ufficio quali personal computer, stampanti, scanner, fax, ecc.;
- conoscenza del Diritto del Lavoro, della normativa contrattualistica nell'ambito dei rapporti di lavoro, della normativa che regola i rapporti di lavoro (dipendente e non);
- tecniche di selezione e valutazione del personale e di gestione dei colloqui; tecniche di questionario e di intervista; strumenti di incentivazione e di motivazione del personale;
- principi e strumenti di organizzazione aziendale, di pianificazione, valutazione e ottimizzazione dei processi; tecniche di mappatura dei processi, benchmarking;
- conoscenze di Contabilità e Finanza in ambito di gestione del personale (paghe e contributi);
- conoscenza base della Contabilità Economica/Patrimoniale


### **Competenze di Pianificazione e Organizzazione**

- capacità di gestire le attività connesse ai processi di pianificazione, gestione e monitoraggio delle risorse umane:
  - formalizzare ruoli, mansioni, compiti e responsabilità in relazione alle funzioni aziendali;
  - pianificare e gestire carichi di lavoro in relazione alla pianta organica e al mansionario;
  - monitorare le prestazioni del personale valutandole dal punto di vista operativo e comportamentale;
  - analizzare le aree di criticità e individuare le esigenze formative;
  - definire i fabbisogni di personale in relazione agli obiettivi di sviluppo dell'Azienda;
  - gestire la contabilità stipendi e cartella previdenziale;
- capacità di analizzare e monitorare i flussi processuali dell'Azienda, di individuare le criticità e di coordinare i vari Servizi per un generale efficientamento dei processi stessi
- conoscenza della normativa ISO e metodi di applicazione;

### **Competenze di Relazione e Comunicazione**

- capacità di lavorare in gruppo, di gestione del gruppo e capacità di creare consenso;
- capacità di responsabilizzare, supportare e motivare il personale;
- conoscenza dei principi del Benessere Organizzativo;
- capacità di risolvere i conflitti;
- nozioni di comunicazione marketing;

Data emissione	19/06/2003	Data revisione	28/12/2016	Indice revisione	7
----------------	------------	----------------	------------	------------------	---

 <b>MONTEDOMINI</b> azienda pubblica servizi alla persona	PROTOCOLLI ORGANIZZATIVI	PC01	46 - 132
<b>Riferimenti</b> ISO 9001:2008	<b>Organigramma, Mansionario e Profili di Ruolo Aziendali</b>		

## Responsabilità

La figura del Responsabile del Servizio prevede autonomia e responsabilità dei risultati conseguiti personalmente e da parte dei dipendenti inseriti nel servizio. Ampia discrezionalità operativa nell'ambito del Servizio di assegnazione, funzioni di direzione e coordinamento, gestione e controllo delle risorse umane. Può svolgere attività didattica e formativa ed è richiesta iniziativa di programmazione e proposta.

Vedi anche quanto indicato al paragrafo SCHEMA GENERALE DI ORGANIZZAZIONE.


In particolare è responsabile:

- ▶ del reperimento, della selezione, dell'inserimento, dello sviluppo e della gestione delle risorse umane necessarie al corretto svolgimento delle attività della Azienda e al loro miglioramento;
- ▶ dell'amministrazione del personale sotto l'aspetto giuridico, contabile e contributivo;
- ▶ del settore procedimenti disciplinari;
- ▶ del procedimento di reclutamento personale, dimissione e quiescenza;
- ▶ del monitoraggio dei flussi processuali dell'Azienda;
- ▶ della comunicazione e dell'immagine aziendale;
- ▶ delle relazioni col pubblico;
- ▶ del servizio accoglienza e sorveglianza;
- ▶ della gestione giornaliera del personale assegnato al Servizio;
- ▶ del raggiungimento degli obiettivi assegnati al Servizio;
- ▶ del monitoraggio degli obiettivi e processi operativi aziendali;
- ▶ del raggiungimento degli obiettivi assegnati al Servizio;
- ▶ della corretta e tempestiva trasmissione e condivisione dei dati utili alla uniformità dell'immagine aziendale verso l'esterno e dei dati e documenti necessari all'aggiornamento della sezione Amministrazione trasparente sul portale aziendale;

In particolare, a titolo esemplificativo, ma non esaustivo:


- valuta il fabbisogno di personale;
- partecipa quale membro di delegazione trattante, alla contrattazione sindacale decentrata e provvede alla stesura dei contratti integrativi aziendali;
- valuta le risorse umane dal punto di vista operativo e comportamentale; e predispone specifici strumenti di motivazione coerentemente con gli obiettivi;
- redige, almeno una volta l'anno, la relazione sulle esigenze formative emerse;
- definisce e propone all'approvazione della Direzione il Piano di formazione annuale;
- valuta le necessità di formazione specifica finalizzata a motivare il personale aziendale in funzione della mansione cui è preposto ed alla relativa responsabilità;
- raccoglie in una relazione per la Direzione la quantità e la tipologia delle attività di formazione svolte, i costi sostenuti ed i risultati ottenuti;
- vigila sul comportamento etico-morale del personale nei confronti degli utenti ed in relazione alla qualità dei servizi erogati e provvede alle opportune azioni di coinvolgimento e motivazione. attiva i procedimenti disciplinari nei termini di legge e ne cura la registrazione;
- sovrintende a tutte le procedure relative all'amministrazione del personale dalla gestione della documentazione alla verifica degli orari di lavoro, alla elaborazione degli stipendi e relativi versamenti contributivi e fiscali mensili e annuali;
- conserva tutta la documentazione amministrativa ed archivia la documentazione relativa al personale secondo la normativa vigente (posizione giuridica/economica/disciplinare);
- contabilizza i compensi per collaboratori professionali e ne cura la parte contrattuale;
- indica al RGSQ i punti critici della propria attività e suggerisce spunti di miglioramento;
- controlla, con il supporto tecnico esecutivo del Responsabile Amministrativo la regolare tenuta e l'aggiornamento di apposito registro contenente dati anagrafici ed estremi dei titoli professionali del personale addetto all'attività sanitaria operativo nei servizi in appalto e gestione indiretta

Data emissione	19/06/2003	Data revisione	28/12/2016	Indice revisione	7
----------------	------------	----------------	------------	------------------	---

 <b>MONTEDOMINI</b> <small>azienda pubblica servizi alla persona</small>	PROTOCOLLI ORGANIZZATIVI	PC01	47 - 132
<b>Riferimenti</b> ISO 9001:2008	<b>Organigramma, Mansionario e Profili di Ruolo Aziendali</b>		

- individua i fabbisogni formativi dell'Ufficio e del personale dell'azienda in collaborazione con la direzione;
- collabora con tutti i servizi dell'Azienda per il monitoraggio dei processi, valutando lo stato di avanzamento e suggerendo metodologie di attuazione;
- coordina l'Unità Operativa del Servizio di Accoglienza e Sorveglianza
- sovrintende tutti i processi necessari per le normative di trasparenza, anticorruzione e privacy;

Data emissione	19/06/2003	Data revisione	28/12/2016	Indice revisione	7
----------------	------------	----------------	------------	------------------	---

 <b>MONTEDOMINI</b> azienda pubblica servizi alla persona	PROTOCOLLI ORGANIZZATIVI	PC01	48 - 132
<b>Riferimenti</b> ISO 9001:2008	<b>Organigramma, Mansionario e Profili di Ruolo Aziendali</b>		

## **ASSISTENTE AMM.VO SERVIZIO RELAZIONI INTERNE ED ESTERNE**

<b>QUALIFICA:</b>	Assistente Amministrativo – Cat. C –
<b>AREA:</b>	Amministrativa
<b>DIPENDENZA GERARCHICA:</b>	Responsabile del Servizio
<b>DIPENDENZA FUNZIONALE:</b>	Responsabile del Servizio
<b>RAPPORTI INTERFUNZIONALI INTERNI:</b>	Tutti
<b>RAPPORTI INTERFUNZIONALI ESTERNI:</b>	Tutti

<b>TITOLI DI ACCESSO:</b>	Diploma di istruzione secondaria di secondo grado
<b>TITOLI DI PREFERENZA:</b>	Diploma di Ragioneria/Perito Aziendale

### **Competenze tecnico-professionali**

- conoscenza del Diritto Amministrativo, della disciplina delle Aziende della Pubblica Amministrazione e della normativa riguardante le Aziende Pubbliche di Servizi alla Persona;
- conoscenza della normativa sulla trasparenza, anticorruzione e diritto alla privacy;
- capacità di utilizzare i principali strumenti informatici utilizzati nel servizio quali elaboratori di testo, fogli di calcolo, browser, posta elettronica, agende online;
- capacità di utilizzare i principali strumenti di ufficio quali personal computer, stampanti, scanner, fax, ecc.;
- conoscenza del Diritto del Lavoro, della normativa contrattualistica nell'ambito dei rapporti di lavoro, della normativa che regola i rapporti di lavoro (dipendente e non);
- conoscenza base e strumenti di organizzazione aziendale, di pianificazione, valutazione e ottimizzazione dei processi; tecniche di mappatura dei processi, benchmark;
- conoscenze base di Contabilità e Finanza in ambito di gestione del personale (paghe e contributi);

### **Competenze di Pianificazione e Organizzazione**

- Capacità d'analisi e Problem solving;
- capacità di gestione in autonomia dei compiti assegnati, con precisione, attenzione e affidabilità;
- capacità di valutazione delle richieste secondo i criteri di importanza, urgenza e emergenza;
- conoscenza della normativa ISO e metodi di applicazione;

### **Competenze di Relazione e Comunicazione**

- capacità di ascolto, di comunicazione e di gestione delle relazioni con i clienti interni e esterni;
- capacità di gestire con consapevolezza e riservatezza i dati sensibili;
- capacità di lavorare in gruppo;

### **Responsabilità**


L'autonomia e responsabilità della qualifica si esplica secondo metodologie definite ed ambiti di intervento operativo propri del profilo e del servizio di appartenenza secondo linee di indirizzo impartite dal responsabile preposto al servizio.

Su delega del Responsabile può essere assegnato il coordinamento del personale del servizio.

È responsabile:

- ▶ della tenuta documentale dei fascicoli cartacei ed informatici del Personale Dipendente;
- ▶ della corretta registrazione presenze/assenze per il Personale dipendente;
- ▶ della elaborazione stipendi ed ogni adempimento mensile ed annuale legato al trattamento economico;
- ▶ della gestione delle richieste da parte del personale riguardanti la loro posizione giuridica ed economica;
- ▶ dell'elaborazione della reportistica ad uso interno ed esterno, istituzionale e pubblica;

Data emissione	19/06/2003	Data revisione	28/12/2016	Indice revisione	7
----------------	------------	----------------	------------	------------------	---


 <b>MONTEDOMINI</b> <small>azienda pubblica servizi alla persona</small>	PROTOCOLLI ORGANIZZATIVI	PC01	49 - 132
<b>Riferimenti</b> ISO 9001:2008	<b>Organigramma, Mansionario e Profili di Ruolo Aziendali</b>		

In particolare, a titolo esemplificativo, ma non esaustivo:

- redige atti amministrativi (determinazioni, deliberazioni, provvedimenti ecc.) inerenti la vita lavorativa del dipendente;
- predispose ed elabora computi, rendiconti, situazioni contabili semplici e/o complesse;
- svolge attività di rilevazione di dati elementari statistici, provvede alla loro acquisizione, codifica, registrazione ed elaborazione, secondo le procedure ed i metodi fissati dal responsabile;
- collabora alla redazione di documenti generali concernenti indagini statistiche, limitatamente alla parte assegnatagli, aggiornando i dati di carattere periodico;
- collabora alla redazione del Conto Annuale;
- collabora alla redazione del 770, per quanto concerne la parte relativa al personale dipendente;
- provvede all'esecuzione delle operazioni necessarie alla tenuta e all'aggiornamento degli archivi di dati del Servizio, in particolare i fascicoli dei singoli dipendenti (cartacei e/o digitali);
- provvede al monitoraggio e controllo delle entrate uscite dei dipendenti e relativi istituti contrattuali;
- provvede all'elaborazione dei cedolini e alle procedure di pagamento di competenza dell'ufficio;
- provvede ad effettuare i pagamenti relativi agli adempimenti contributivi e fiscali relativi al trattamento economico dei dipendenti;
- provvede all'elaborazione della documentazione associata agli stipendi (UNIEMENS, Libro Paga, ecc.), al suo invio e alla sua archiviazione;
- elabora tutta la documentazione verso gli enti previdenziali e fiscali, mensile ed annuale;
- provvede all'invio delle comunicazioni al Personale Dipendente;
- gestisce la corrispondenza cartacea e digitale in entrata e uscita del Servizio;
- elabora e gestisce la turnazione dell'Unità Operativa "Servizio Accoglienza e Sorveglianza";
- gestisce il fascicolo amministrativo e contabile le attivazioni di Tirocini presso l'Azienda;

Data emissione	19/06/2003	Data revisione	28/12/2016	Indice revisione	7
----------------	------------	----------------	------------	------------------	---



	PROTOCOLLI ORGANIZZATIVI	PC01	50 - 132
<b>Riferimenti</b> ISO 9001:2008	<b>Organigramma, Mansionario e Profili di Ruolo Aziendali</b>		

## **ASSISTENTE AMM.VO SERVIZIO RELAZIONI INTERNE ESTERNE (ESPERTO DI COMUNICAZIONE)**

<b>QUALIFICA:</b>	Assistente Amministrativo – Cat. C –
<b>AREA:</b>	Amministrativa
<b>DIPENDENZA GERARCHICA:</b>	Responsabile del Servizio
<b>DIPENDENZA FUNZIONALE:</b>	Responsabile del Servizio e Direttore Generale
<b>RAPPORTI INTERFUNZIONALI INTERNI:</b>	Tutti
<b>RAPPORTI INTERFUNZIONALI ESTERNI:</b>	Tutti

<b>TITOLI DI ACCESSO:</b>	Diploma di istruzione secondaria di secondo grado
<b>TITOLI DI PREFERENZA:</b>	esperienza almeno 3 anni in area della Comunicazione e delle relazioni con il pubblico o Diploma di Laurea in Scienza della Comunicazione o equipollenti

### **Competenze tecnico-professionali**

- conoscenza del Diritto Amministrativo, della gestione/organizzazione delle Aziende della Pubblica Amministrazione e della normativa riguardante le Aziende Pubbliche di Servizi alla Persona;
- conoscenza della normativa sulla trasparenza, anticorruzione e diritto alla privacy;
- capacità di utilizzare i principali strumenti informatici utilizzati nel servizio quali elaboratori di testo, fogli di calcolo, browser, posta elettronica, agende online;
- capacità di utilizzare i principali strumenti di ufficio quali personal computer, stampanti, scanner, fax, ecc.;
- conoscenza delle tecniche di Comunicazione e Marketing;
- competenze di Web Editing, Social Media, Video Editing, Elaborazioni grafiche;
- competenze in materia di Comunicazione Aziendale/Organizzativa
- capacità di utilizzare software per Pubblicazioni, Elaborazioni Grafiche/Video;

### **Competenze di Pianificazione e Organizzazione**

- Capacità d'analisi e Problem solving;
- capacità di gestione in autonomia dei compiti assegnati, con precisione, attenzione e affidabilità;
- capacità di valutazione delle richieste secondo i criteri di importanza, urgenza e emergenza;
- conoscenza della normativa ISO e metodi di applicazione;


### **Competenze di Relazione e Comunicazione**

- capacità di ascolto, di comunicazione e di gestione delle relazioni con i clienti interni e esterni;
- capacità di gestire con consapevolezza e riservatezza i dati sensibili;
- capacità di lavorare in gruppo;
- capacità di relazionarsi e coordinarsi con uno o più stakeholders interni e/o esterni, Istituzionali, Pubblici e/o Privati;
- capacità di interpretazione, sintesi e traduzione delle esigenze comunicative dei vari clienti interni dell'Azienda;

### **Responsabilità**

L'autonomia e responsabilità della qualifica si esplica secondo metodologie definite ed ambiti di intervento operativo propri del profilo e del servizio di appartenenza secondo linee di indirizzo impartite dal responsabile preposto al servizio.

Data emissione	19/06/2003	Data revisione	28/12/2016	Indice revisione	7
----------------	------------	----------------	------------	------------------	---

 <b>MONTEDOMINI</b> azienda pubblica servizi alla persona	PROTOCOLLI ORGANIZZATIVI	PC01	51 - 132
<b>Riferimenti</b> ISO 9001:2008	<b>Organigramma, Mansionario e Profili di Ruolo Aziendali</b>		

È responsabile:


- ▶ della gestione dei canali Social dell'Azienda: sito web, profilo Facebook, account youtube, newsletter ;
- ▶ della creazione del materiale grafico per attività ed eventi dell'Azienda;
- ▶ dell'affiancamento ai vari Servizi nella gestione della Comunicazione e dell'Immagine aziendale.
- ▶ della corretta riproposizione delle informazioni fornite dai vari responsabili di servizio per la diffusione dell'immagine dell'azienda e l'aggiornamento della sezione Amministrazione trasparente sul portale aziendale;

In particolare, a titolo esemplificativo, ma non esaustivo:

- redige atti amministrativi (determinazioni, deliberazioni, provvedimenti ecc.) anche da notificare, rilascia copie, estratti e certificati;
- predispone ed elabora computi, rendiconti, situazioni contabili semplici e/o complesse;
- gestisce il sito web dell'Azienda;
- gestisce i profili dei vari Social Media;
- progetta e propone piani di comunicazione ed elabora progetti pubblicitari per i servizi dell'azienda interpretando la mission aziendale e gli obiettivi aziendali;
- provvede all'elaborazione di materiale grafico, presentazioni digitali, brochure, eccetera, per l'attività o per gli eventi dell'Azienda;
- verifica e monitorizza la documentazione relativa alla privacy sull'uso dei dati e ed immagini sui social da parte dell'Azienda;
- monitorizza e controlla l'immissione dei dati e documenti in "Amministrazione Trasparente" dell'azienda;
- collabora con i vari Servizi per la gestione dell'Immagine Aziendale;
- provvede alla gestione e all'invio delle Newsletter aziendali;
- collabora alla preparazione di test di gradimento sia interni che esterni.

Data emissione	19/06/2003	Data revisione	28/12/2016	Indice revisione	7
----------------	------------	----------------	------------	------------------	---



 <b>MONTEDOMINI</b> azienda pubblica servizi alla persona	PROTOCOLLI ORGANIZZATIVI	PC01	52 - 132
<b>Riferimenti</b> ISO 9001:2008	<b>Organigramma, Mansionario e Profili di Ruolo Aziendali</b>		

## **COADIUTORE AMM.VO SERVIZIO RELAZIONI INTERNE ED ESTERNE**

<b>QUALIFICA:</b>	Coadiutore Amministrativo Esperto – Cat. Bs –
<b>QUALIFICA:</b>	Coadiutore Amministrativo – Cat. B (alternativa ad esaurimento)
<b>AREA:</b>	Amministrativa
<b>DIPENDENZA GERARCHICA:</b>	Responsabile del Servizio
<b>DIPENDENZA FUNZIONALE:</b>	Responsabile del Servizio
<b>RAPPORTI INTERFUNZIONALI INTERNI:</b>	Tutti
<b>RAPPORTI INTERFUNZIONALI ESTERNI:</b>	Tutti
<b>TITOLI DI ACCESSO:</b>	Diploma di istruzione secondaria di primo grado e attestato di superamento di due anni di scolarità dopo il diploma di istruzione di secondaria di primo grado
<b>TITOLI DI PREFERENZA:</b>	

### **Competenze tecnico-professionali**

- conoscenza del Diritto Amministrativo, della disciplina delle Aziende della Pubblica Amministrazione e della normativa riguardante le Aziende Pubbliche di Servizi alla Persona;
- conoscenza della normativa sulla trasparenza, anticorruzione e diritto alla privacy;
- conoscenza e capacità di utilizzo dei principali strumenti informatici utilizzati nel servizio quali elaboratori di testo, fogli di calcolo, browser, posta elettronica, agende online;
- capacità di utilizzare i principali strumenti di ufficio quali personal computer, stampanti, scanner, fax, ecc.;
- conoscenza di base del Diritto del Lavoro, della normativa contrattualistica nell'ambito dei rapporti di lavoro, della normativa che regola i rapporti di lavoro (dipendente e non);
- nozioni di organizzazione aziendale, di pianificazione, valutazione e ottimizzazione dei processi; tecniche di mappatura dei processi, benchmarking;
- nozioni di Contabilità e Finanza in ambito di gestione del personale (paghe e contributi);

### **Competenze di Pianificazione e Organizzazione**

- capacità di gestione in autonomia dei compiti assegnati, con precisione, attenzione e affidabilità;
- capacità di valutazione delle richieste secondo i criteri di importanza, urgenza e emergenza;


### **Competenze di Relazione e Comunicazione**

- capacità di ascolto, di comunicazione e di gestione delle relazioni con i clienti interni e esterni;
- capacità di gestire con consapevolezza e riservatezza i dati sensibili;
- capacità di lavorare in gruppo;

### **Responsabilità**

Le responsabilità e la relativa autonomia nello svolgimento delle mansioni assegnate sono di volta in volta codificate con prescrizioni di massima dal responsabile del servizio nell'ambito delle attività proprie dell'ufficio di assegnazione.

Data emissione	19/06/2003	Data revisione	28/12/2016	Indice revisione	7
----------------	------------	----------------	------------	------------------	---

 <b>MONTEDOMINI</b> azienda pubblica servizi alla persona	PROTOCOLLI ORGANIZZATIVI	PC01	53 - 132
<b>Riferimenti</b> ISO 9001:2008	<b>Organigramma, Mansionario e Profili di Ruolo Aziendali</b>		


In particolare, a titolo esemplificativo, ma non esaustivo:

- ▶ della tenuta documentale dei fascicoli cartacei ed informatici del Personale Dipendente;
- ▶ della corretta registrazione presenze/assenze per il Personale dipendente;
- ▶ della elaborazione stipendi ed ogni adempimento mensile ed annuale legato al trattamento economico;
- ▶ della gestione delle richieste da parte del personale riguardanti la loro posizione giuridica ed economica;
- ▶ dell'elaborazione della reportistica ad uso interno ed esterno, istituzionale e pubblica;

In particolare, a titolo esemplificativo, ma non esaustivo:

- redige atti amministrativi (determinazioni, deliberazioni, provvedimenti ecc.) relativi alla vita lavorativa dei dipendenti;
- predisporre ed elabora computi, rendiconti, situazioni contabili semplici e/o complesse;
- svolge attività di rilevazione di dati elementari statistici, provvede alla loro acquisizione, codifica, registrazione ed elaborazione, secondo le procedure ed i metodi fissati dal responsabile;
- collabora alla redazione di documenti generali concernenti indagini statistiche, limitatamente alla parte assegnatagli, aggiornando i dati di carattere periodico;
- collabora alla redazione del Conto Annuale;
- collabora alla redazione del 770, per quanto concerne la parte relativa al personale dipendente;
- provvede all'esecuzione delle operazioni necessarie alla tenuta e all'aggiornamento degli archivi di dati del Servizio, in particolare i fascicoli dei singoli dipendenti (cartacei e/o digitali);
- provvede all'aggiornamento dei dati entrata/uscita dal servizio dipendenti e relativi permessi contrattuali;
- provvede all'elaborazione dei cedolini e al loro invio per il pagamento;
- provvede ad effettuare i pagamenti relativi agli adempimenti contributivi e fiscali relativi al trattamento economico dei dipendenti;
- provvede all'elaborazione della documentazione associata agli stipendi (UNIEMENS, Libro Paga, ecc.), e al suo invio e alla sua archiviazione;
- elabora tutta la documentazione verso gli enti previdenziali e fiscali, mensile ed annuale;
- provvede all'invio delle comunicazioni al Personale Dipendente;
- elabora e gestisce la turnazione dell'Unità Operativa "Servizio Accoglienza e Sorveglianza";
- aggiorna il fascicolo amministrativo e contabile delle attivazioni di Tirocini presso l'Azienda;

Data emissione	19/06/2003	Data revisione	28/12/2016	Indice revisione	7
----------------	------------	----------------	------------	------------------	---

 <b>MONTEDOMINI</b> azienda pubblica servizi alla persona	PROTOCOLLI ORGANIZZATIVI	PC01	54 - 132
<b>Riferimenti</b> ISO 9001:2008	<b>Organigramma, Mansionario e Profili di Ruolo Aziendali</b>		

## **COADIUTORE AMM.VO - UNITÀ OPERATIVA ACCOGLIENZA E SORVEGLIANZA**

<b>QUALIFICA:</b>	Coadiutore Amministrativo Esperto– Bs
<b>QUALIFICA:</b>	Coadiutore Amministrativo – Cat. B (alternativa ad esaurimento)
<b>QUALIFICA:</b>	Operatore Tecnico addetto alla portineria – Cat. B (alternativa ad esaurimento)
<b>AREA:</b>	Amministrativa
<b>DIPENDENZA GERARCHICA:</b>	Responsabile del Servizio
<b>DIPENDENZA FUNZIONALE:</b>	Responsabile del Servizio
<b>RAPPORTI INTERFUNZIONALI INTERNI:</b>	Tutti
<b>RAPPORTI INTERFUNZIONALI ESTERNI:</b>	Tutti
<b>TITOLI DI ACCESSO:</b>	Diploma di istruzione secondaria di primo grado e attestato di superamento di due anni di scolarità dopo il diploma di istruzione di secondaria di primo grado
<b>TITOLI DI PREFERENZA:</b>	

### **Competenze tecnico-professionali**

- conoscenza del Diritto Amministrativo, della disciplina delle Aziende della Pubblica Amministrazione e della normativa riguardante le Aziende Pubbliche di Servizi alla Persona;
- conoscenza della normativa sulla trasparenza, anticorruzione e diritto alla privacy;
- conoscenza dei principali strumenti informatici utilizzati nel servizio quali elaboratori di testo, fogli di calcolo, browser, posta elettronica, agende online;
- capacità di utilizzare i principali strumenti di ufficio quali personal computer, stampanti, scanner, fax, ecc.;

### **Competenze di Pianificazione e Organizzazione**

- capacità di gestione in autonomia dei compiti assegnati, con precisione, attenzione e affidabilità;
- capacità di valutazione delle richieste secondo i criteri di importanza, urgenza e emergenza;

### **Competenze di Relazione e Comunicazione**

- capacità di ascolto, di comunicazione e di gestione delle relazioni con i clienti interni e esterni;
- capacità di gestire con consapevolezza e riservatezza i dati sensibili;
- capacità di lavorare in gruppo;


### **Responsabilità**

Le responsabilità e la relativa autonomia nello svolgimento delle mansioni assegnate sono di volta in volta codificate con prescrizioni di massima dal responsabile nell'ambito delle attività proprie del Servizio.

È responsabile:

- ▶ dello smistamento chiamate telefoniche in entrata e uscita;
- ▶ della tenuta delle chiavi degli ambienti ed appartamenti di proprietà dell'Azienda in deposito presso il servizio;
- ▶ del corretto indirizzamento dei clienti esterni/utenti verso i servizi richiesti;
- ▶ della corretta risposta al servizio Teleassistenza negli orari di chiusura della Unità Operativa titolare del servizio;
- ▶ del monitoraggio e sorveglianza degli accessi alla struttura;
- ▶ della corretta consegna in ingresso ed in uscita della corrispondenza cartacea.

Data emissione	19/06/2003	Data revisione	28/12/2016	Indice revisione	7
----------------	------------	----------------	------------	------------------	---

 <b>MONTEDOMINI</b> <small>azienda pubblica servizi alla persona</small>	PROTOCOLLI ORGANIZZATIVI	PC01	55 - 132
<b>Riferimenti</b> ISO 9001:2008	<b>Organigramma, Mansionario e Profili di Ruolo Aziendali</b>		

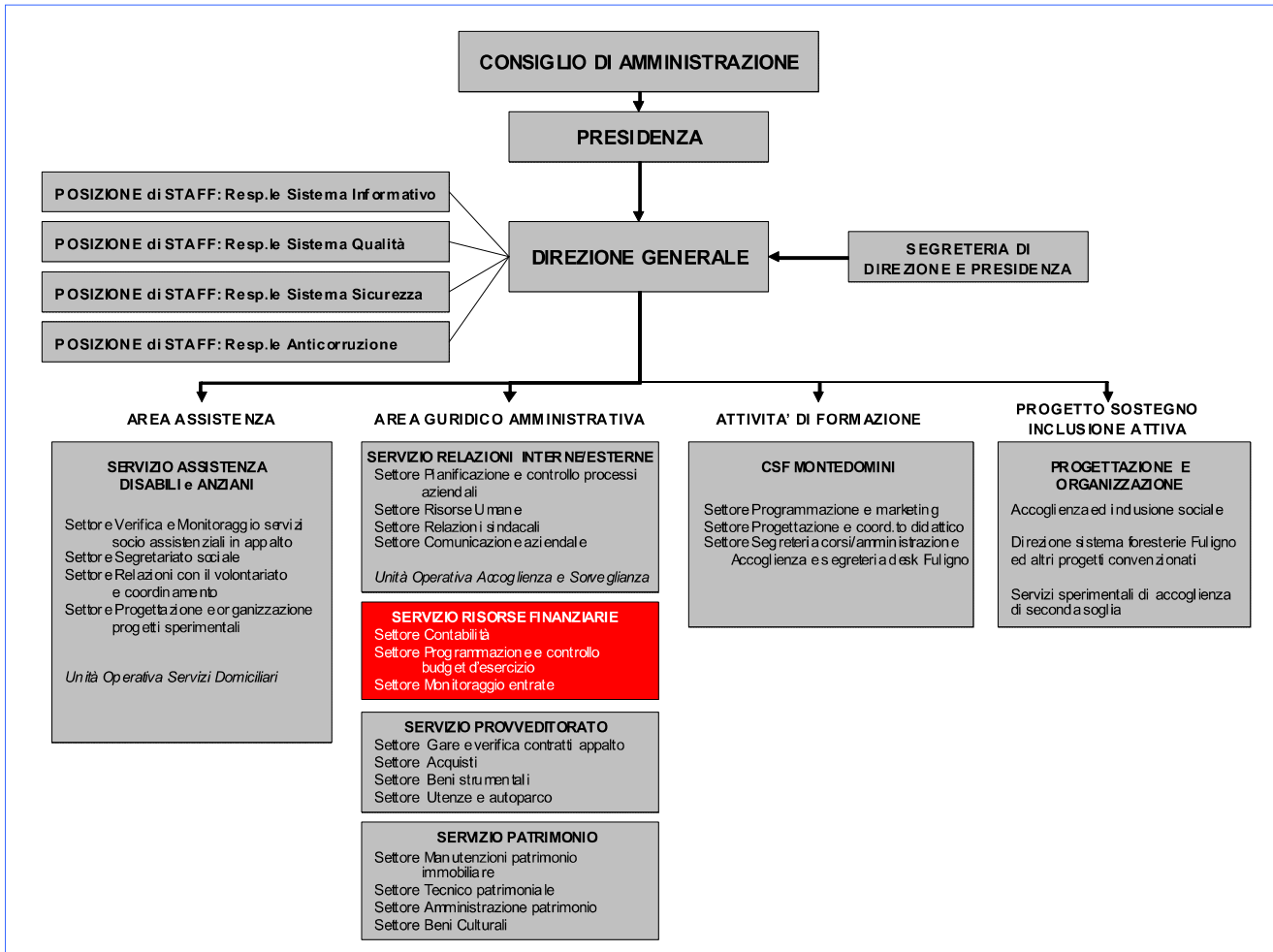
In particolare, a titolo esemplificativo, ma non esaustivo:

- sorveglia gli accessi carrabili e pedonali e tiene registro giornaliero di ingresso estranei;
- gestisce il traffico in ingresso ed uscita delle chiamate al centralino;
- effettua la custodia di pacchi e materiali che giungono presso la portineria fino al ritiro del servizio o utente interessato;
- accoglie i clienti ed i visitatori, fornendo la prima informazione sui servizi attivi e fornendo le indicazioni per raggiungere uffici e servizi;
- effettua attività di segreteria per servizi e progetti temporanei quali ad esempio Servizio Amministratore di Sostegno;
- consegna e la custodisce le chiavi degli ambienti della struttura, degli automezzi e copia chiavi degli immobili di proprietà dell'Azienda in custodia al servizio;
- effettua le segnalazioni guasti ed anomalie tramite richieste intervento ai servizi preposti;
- provvede alle chiamate di emergenza ed urgenza verso le ditte di manutenzione in caso di necessità;
- effettua il monitoraggio delle centraline antincendio;
- fornisce attività di segreteria per i servizi interni quale ricevimento ed invio posta, smistamento verso le strutture, servizi ed utenza;
- provvede al monitoraggio dell'agenda occupazione sale presso la struttura Montedomini;
- svolge il servizio di Teleassistenza nelle ore di chiusura dell'Unità Operativa titolare del servizio;

Data emissione	19/06/2003	Data revisione	28/12/2016	Indice revisione	7
----------------	------------	----------------	------------	------------------	---




## SERVIZIO RISORSE FINANZIARIE



### SERVIZIO RISORSE FINANZIARIE

<p><b>Settore Contabilità</b></p> <p>Bilancio di Previsione e Consuntivo Programmazione finanziaria annuale Fatturazione attiva Movimentazione per fatturazione rette Fatturazione passiva Mutui e rapporti bancari Flussi di cassa Adempimenti fiscali mensili ed annuali</p> <p><b>Settore Contratti</b></p> <p>Attivazione contratto di residenza Gestione contratto e tenuta archivio corrente posizione cliente</p>	<p><b>Settore Cassa</b></p> <p>Gestione cassa economale incassi/pagamenti</p> <p><b>Settore Monitoraggio Entrate</b></p> <p>Registrazione incassi Verifica e monitoraggio regolarità dei pagamenti Monitoraggio credito e recupero su rette degenza</p>	<p><b>Settore Programmazione e Controlli</b></p> <p>Pianificazione annuale e pluriennale i Controllo di gestione Monitoraggio indicatori di efficacia, efficienza Supporto per le relazioni annuali direzione</p>
--	---	---

Data emissione	19/06/2003	Data revisione	28/12/2016	Indice revisione	7
----------------	------------	----------------	------------	------------------	---

	PROTOCOLLI ORGANIZZATIVI	PC01	57 - 132
	<b>Organigramma, Mansionario e Profili di Ruolo Aziendali</b>		
<b>Riferimenti</b> ISO 9001:2008			

## **RESPONSABILE SERVIZIO RISORSE FINANZIARIE**

**QUALIFICA:** Collaboratore Amministrativo Professionale Esperto – Ds –

**AREA:** Amministrativa  
**DIPENDENZA GERARCHICA:** Direttore Generale  
**DIPENDENZA FUNZIONALE:** Direttore Generale  
**RAPPORTI INTERFUNZIONALI INTERNI:** Tutti  
**RAPPORTI INTERFUNZIONALI ESTERNI:** Tutti

**TITOLI DI ACCESSO:** Diploma di Laurea, Laurea Specialistica o Laurea Magistrale specifica  
**TITOLI DI PREFERENZA:** Laurea in Economia e Commercio o equipollenti secondo normativa

### **Competenze tecnico-professionali**

- Conoscenza del Diritto Amministrativo, della gestione/organizzazione delle Aziende della Pubblica Amministrazione e della normativa riguardante le Aziende Pubbliche di Servizi alla Persona;
- conoscenza della normativa sulla trasparenza, anticorruzione e diritto alla privacy;
- conoscenza dei principali strumenti informatici utilizzati nel servizio quali elaboratori di testo, fogli di calcolo, browser, posta elettronica, agende online;
- capacità di utilizzare i principali strumenti di ufficio quali personal computer, stampanti, scanner, fax, ecc.;
- conoscenza di base e strumenti di organizzazione aziendale, di pianificazione, valutazione e ottimizzazione dei processi;
- conoscenza della Contabilità Economica/Patrimoniale;
- conoscenza della normativa fiscale e tributaria (imposte dirette e indirette);
- conoscenza delle tecniche di Budgeting, Controllo di gestione, Analisi di Bilancio;
- conoscenza delle tecniche di reporting (finanziarie, economiche e analitiche);
- conoscenza in materia di gestione dei servizi bancari e di cassa;
- conoscenza della normativa contrattualistica e recupero crediti;


### **Competenze di Pianificazione e Organizzazione**

- capacità di gestire le attività connesse ai processi di pianificazione, gestione e monitoraggio delle risorse economico/finanziarie;
- capacità di pianificare e gestire carichi di lavoro del Servizio;
- capacità di monitorare l'andamento degli obiettivi assegnati al servizio valutando l'efficacia delle azioni intraprese e verificare il grado di raggiungimento dei risultati;
- conoscenza della normativa ISO e metodi di applicazione;
- capacità di monitorare le prestazioni del personale valutandole dal punto di vista operativo e comportamentale;
- capacità di analizzare le aree di criticità e individuare le priorità, le modalità e le esigenze di intervento, anche in relazione alle esigenze delle varie realtà nell'Azienda;
- capacità di pianificare e programmare l'attività del Servizio per il raggiungimento degli obiettivi previsti dal Budget annuale e pluriennale;;
- Capacità d'analisi e Problem solving;

### **Competenze di Relazione e Comunicazione**

- capacità di lavorare in gruppo, di gestione del gruppo e capacità di creare consenso;
- capacità di responsabilizzare, supportare e motivare il personale;
- conoscenza dei principi del Benessere Organizzativo;
- capacità di risolvere i conflitti;

Data emissione	19/06/2003	Data revisione	28/12/2016	Indice revisione	7
----------------	------------	----------------	------------	------------------	---

 <b>MONTEDOMINI</b> azienda pubblica servizi alla persona	PROTOCOLLI ORGANIZZATIVI	PC01	58 - 132
<b>Riferimenti</b> ISO 9001:2008	<b>Organigramma, Mansionario e Profili di Ruolo Aziendali</b>		

## Responsabilità

La figura del Responsabile del Servizio prevede autonomia e responsabilità dei risultati conseguiti personalmente e da parte dei dipendenti inseriti nel servizio. Ampia discrezionalità operativa nell'ambito del Servizio di assegnazione, funzioni di direzione e coordinamento, gestione e controllo delle risorse umane. Può svolgere attività didattica e formativa ed è richiesta iniziativa di programmazione e proposta. Vedi anche quanto indicato al paragrafo SCHEMA GENERALE DI ORGANIZZAZIONE.

In particolare è responsabile:


- ▶ del Controllo di Gestione;
- ▶ in ambito amministrativo:
  - della verifica DURC e Equitalia;
  - degli adempimenti in materia di anticorruzione in ambito amministrativo-contabile;
  - della elaborazione dei dati necessari per la Trasparenza in ambito amministrativo-contabile;
  - delle comunicazioni statistiche obbligatorie a ISTAT, Enti Territoriali, etc.;
  - della certificazione dei redditi e delle spese sanitarie detraibili per i collaboratori esterni;
  - dell'attività di monitoraggio dei crediti fino al recupero giudiziale e stragiudiziale;
  - della corretta elaborazione dei contratti di competenza;
- ▶ in ambito contabile:
  - della corretta tenuta delle Scritture Contabili;
  - della gestione e verifica della Cassa Contanti;
  - della redazione dei Bilanci secondo i principi di prudenza, continuità e veridicità;
- ▶ in ambito fiscale:
  - degli adempimenti fiscali e dei versamenti imposte dirette e indirette;
  - della gestione delle cartelle esattoriali;
  - della tenuta dei Registri Bollati;
- ▶ in ambito finanziario:
  - del monitoraggio dell'equilibrio finanziario dell'Azienda;
  - della reportistica per gli Organi di Indirizzo e di controllo;
  - dei rapporti con gli istituti bancari (Servizio Cassa/Tesoreria);
- ▶ dei rapporti con il Collegio dei Revisori;
- ▶ della tenuta dell'archivio cartaceo e digitale del Servizio e della stratificazione dei dati relativi alle attività del Servizio stesso.
- ▶ del raggiungimento degli obiettivi assegnati al Servizio;
- ▶ della corretta e tempestiva trasmissione e condivisione dei dati utili alla uniformità dell'immagine aziendale verso l'esterno e dei dati e documenti necessari all'aggiornamento della sezione Amministrazione trasparente sul portale aziendale;

In particolare, a titolo esemplificativo, ma non esaustivo:

- si occupa della gestione contabile degli stipendi ed emette il mandato di pagamento;
- si occupa degli adempimenti fiscali quali:
  - liquidazione IVA mensile ordinaria e split payment
  - liquidazione mensile e versamento ritenuta d'acconto
  - versamento imposte e tributi locali (TARI, TASI, IMU, etc.)
  - calcolo e versamento imposte sui redditi IRES/IRAP;
  - f24 visite di controllo INPS, reg. Camera di Commercio, etc.
- controlla e gestisce le cartelle esattoriali di Equitalia, Agenzia delle Entrate, etc.;
- effettua la dichiarazione annuale bollo virtuali e trasmissione telematica;

Data emissione	19/06/2003	Data revisione	28/12/2016	Indice revisione	7
----------------	------------	----------------	------------	------------------	---




	<b>MONTEDOMINI</b> azienda pubblica servizi alla persona	PROTOCOLLI ORGANIZZATIVI	PC01	59 - 132
<b>Riferimenti</b> ISO 9001:2008		<b>Organigramma, Mansionario e Profili di Ruolo Aziendali</b>		

- redige il Bilancio di Esercizio: scritture di assestamento, accantonamenti, ammortamenti, nota integrativa, relazione sulla gestione, etc.;
- redige il Bilancio di Previsione annuale e il budget analitico per centro di costo;
- effettua le Revisioni infra-annuali di bilancio di previsione e l'analisi degli scostamenti;
- redige la relazione sul Bilancio di previsione e budget analitico;
- redige report finanziari: cash flow, rendiconto finanziario, analisi per indici;
- effettua la elaborazione dei criteri di ribaltamento dei costi comuni indiretti (driver);
- effettua il controllo di gestione contabile e analitico per business unit e finanziario;
- supporta la Direzione e il CdA nell'attività di pianificazione strategica;
- collabora col Servizio Provveditorato per la predisposizione degli appalti;
- effettua la riclassificazione dati e la trasmissione del bilancio consuntivo annuale alla Regione Toscana;
- effettua la circolarizzazione degli incarichi professionali di consulenza in essere;
- sviluppa e gestisce i mandati informatici;
- mantiene i rapporti con il Collegio dei Revisori;
- effettua le verifiche periodiche per il Collegio dei Revisori, tiene il registro contabile;
- effettua la comunicazione annuale dei dati contabili e la riclassificazione del bilancio all'ISTAT;
- effettua gli adempimenti per l'Amministrazione Trasparente per quanto di competenza;
- istruisce procedimenti inerenti eredità e donazioni (accettazione, istruttoria, rapporti col tribunale, etc.);
- gestisce le anticipazioni di cassa, fidi e mutui passivi;
- si occupa degli incassi conto corrente postale e della riconciliazione contabile;
- redige i rendiconti degli investimenti e dei lavori soggetti a contributi e finanziamenti esterni;
- monitorizza i crediti ceduti da fornitori;
- partecipa a tutti i processi necessari per le normative di trasparenza, anticorruzione e privacy.

Data emissione	19/06/2003	Data revisione	28/12/2016	Indice revisione	7
----------------	------------	----------------	------------	------------------	---



 <b>MONTEDOMINI</b> azienda pubblica servizi alla persona	PROTOCOLLI ORGANIZZATIVI	PC01	60 - 132
<b>Riferimenti</b> ISO 9001:2008	<b>Organigramma, Mansionario e Profili di Ruolo Aziendali</b>		

## COLLABORATORE AMM.VO SERVIZIO RISORSE FINANZIARIE

<b>QUALIFICA:</b>	Collaboratore Amministrativo Professionale – Cat. D –
<b>AREA:</b>	Amministrativa
<b>DIPENDENZA GERARCHICA:</b>	Responsabile del Servizio
<b>DIPENDENZA FUNZIONALE:</b>	Responsabile del Servizio
<b>RAPPORTI INTERFUNZIONALI INTERNI:</b>	Tutti
<b>RAPPORTI INTERFUNZIONALI ESTERNI:</b>	Tutti
<b>TITOLI DI ACCESSO:</b>	Diploma di Laurea, laurea specialistica o laurea magistrale
<b>TITOLI DI PREFERENZA:</b>	Laurea in Economia e Commercio / laurea Giurisprudenza / ed equipollenti secondo normativa

### Competenze tecnico-professionali

- Conoscenza del Diritto Amministrativo, della gestione/organizzazione delle Aziende della Pubblica Amministrazione e della normativa riguardante le Aziende Pubbliche di Servizi alla Persona;
- conoscenza della normativa sulla trasparenza, anticorruzione e diritto alla privacy;
- conoscenza dei principali strumenti informatici utilizzati nel servizio quali elaboratori di testo, fogli di calcolo, browser, posta elettronica, agende online;
- capacità di utilizzare i principali strumenti di ufficio quali personal computer, stampanti, scanner, fax, ecc.;
- conoscenza di base e strumenti di organizzazione aziendale, di pianificazione, valutazione e ottimizzazione dei processi;
- conoscenza della Contabilità Economica/Patrimoniale;
- conoscenza della normativa fiscale e tributaria (imposte dirette e indirette);
- conoscenza delle tecniche di Budgeting, Controllo di gestione, Analisi di Bilancio;
- conoscenza in materia di gestione dei servizi bancari e di cassa;
- conoscenza della normativa contrattualistica e recupero crediti;

### Competenze di Pianificazione e Organizzazione

- Capacità d'analisi e Problem solving;
- Capacità di pianificare e gestire carichi di lavoro del Servizio;
- capacità di monitorare l'andamento degli obiettivi assegnati al servizio valutando l'efficacia delle azioni intraprese e verificare il grado di raggiungimento dei risultati;
- conoscenza della normativa ISO e metodi di applicazione;
- Capacità di monitorare le prestazioni del personale valutandole dal punto di vista operativo;
- capacità di gestione in autonomia dei compiti assegnati, con precisione, attenzione e affidabilità;
- capacità di valutazione delle richieste secondo i criteri di importanza, urgenza e emergenza;


### Competenze di Relazione e Comunicazione

- capacità di ascolto, di comunicazione e di gestione delle relazioni con i clienti interni e esterni;
- capacità di gestire con consapevolezza e riservatezza i dati sensibili;
- capacità di lavorare in gruppo, di gestione del gruppo e risolvere i conflitti;

### Responsabilità

E' richiesta autonomia e responsabilità della gestione delle proprie attività, capacità organizzativa e di coordinamento e di gestione anche con discrezionalità operativa nell'ambito dell'ufficio in cui opera secondo il modello organizzativo aziendale, su delega del responsabile del servizio.

Data emissione	19/06/2003	Data revisione	28/12/2016	Indice revisione	7
----------------	------------	----------------	------------	------------------	---

 <b>MONTEDOMINI</b> azienda pubblica servizi alla persona	PROTOCOLLI ORGANIZZATIVI	PC01	61 - 132
<b>Riferimenti</b> ISO 9001:2008	<b>Organigramma, Mansionario e Profili di Ruolo Aziendali</b>		

Inoltre:

In caso di necessità su delega del Responsabile del Servizio coordina le attività del personale del Servizio e decide le modalità di intervento individuando le priorità.


È responsabile:

- ▶ della tenuta delle scritture contabili;
- ▶ della registrazione delle fatture passive ed attive;
- ▶ del controllo di gestione e monitoraggio contratti;
- ▶ della redazione delle determinazioni e deliberazioni inerenti il Servizio;
- ▶ della corretta e tempestiva trasmissione e condivisione dei dati utili alla uniformità dell'immagine aziendale verso l'esterno e dei dati e documenti necessari all'aggiornamento della sezione Amministrazione trasparente sul portale aziendale;

In particolare, a titolo esemplificativo, ma non esaustivo:

- redige atti amministrativi (determinazioni, deliberazioni, provvedimenti ecc.) anche da notificare, rilascia copie, estratti e certificati;
- predisporre ed elabora computi, rendiconti, situazioni contabili semplici e/o complesse;
- svolge attività di rilevazione di dati elementari statistici, provvede alla loro acquisizione, codifica, registrazione ed elaborazione, secondo le procedure ed i metodi fissati dal responsabile;
- collabora alla redazione di documenti generali concernenti indagini statistiche, limitatamente alla parte assegnatagli, aggiornando i dati di carattere periodico;
- provvede all'esecuzione delle operazioni necessarie alla tenuta e all'aggiornamento degli archivi di dati (cartacei e digitali) del Servizio;
- collabora al controllo di gestione;
- collabora alla tenuta delle scritture contabili;
- gestione e verifica i DURC (controllo INAIL/INPS, aggiornamento del gestionale stato e scadenza);
- gestione CIG: archivio in contabilità, adempimenti inerenti la comunicazione dei pagamenti annuali;
- controlla, autorizza e registra le fatture passive;
- registra le note di debito e le note ricavo e ne effettua l'archiviazione;
- predisporre i riepiloghi per rimborsi utenze e diversi (contratti di appalto, locazioni, etc.);
- collabora nella gestione delle alienazioni patrimoniali (stime, predisposizione bandi, gestione aste, etc.);
- collabora per il monitoraggio e il controllo contrattuale degli appalti e nell'applicazione delle penali;
- effettua il monitoraggio e la gestione delle polizze assicurative;
- effettua il monitoraggio delle certificazioni e la stratificazione dei dati relativi alla "tracciabilità dei flussi finanziari";
- gestisce la conservazione sostitutiva dei documenti contabili e fiscali;
- gestisce i solleciti dei pagamenti ed i rapporti coi fornitori;
- effettua la verifica Equitalia per importi superiori a diecimila euro e le cessioni dei crediti;
- collabora nella elaborazione del bilancio di previsione e bilancio consuntivo;
- collabora nella elaborazione di report economici/patrimoniali/analitici/finanziari.

Data emissione	19/06/2003	Data revisione	28/12/2016	Indice revisione	7
----------------	------------	----------------	------------	------------------	---

	PROTOCOLLI ORGANIZZATIVI	PC01	62 - 132
<b>Riferimenti</b> ISO 9001:2008	<b>Organigramma, Mansionario e Profili di Ruolo Aziendali</b>		

## **ASSISTENTE AMM.VO SERVIZIO RISORSE FINANZIARIE**

<b>QUALIFICA:</b>	Assistente Amministrativo – Cat. C
<b>AREA:</b>	Amministrativa
<b>DIPENDENZA GERARCHICA:</b>	Responsabile del Servizio
<b>DIPENDENZA FUNZIONALE:</b>	Responsabile del Servizio
<b>RAPPORTI INTERFUNZIONALI INTERNI:</b>	Tutti
<b>RAPPORTI INTERFUNZIONALI ESTERNI:</b>	Tutti

<b>TITOLI DI ACCESSO:</b>	Diploma di istruzione secondaria di secondo grado
<b>TITOLI DI PREFERENZA:</b>	Diploma di Ragioneria/Perito Aziendale

### **Competenze tecnico-professionali**

- conoscenza del Diritto Amministrativo, della disciplina delle Aziende della Pubblica Amministrazione e della normativa riguardante le Aziende Pubbliche di Servizi alla Persona;
- conoscenza della normativa sulla trasparenza, anticorruzione e diritto alla privacy;
- capacità di utilizzare i principali strumenti informatici utilizzati nel servizio quali elaboratori di testo, fogli di calcolo, browser, posta elettronica, agende online;
- capacità di utilizzare i principali strumenti di ufficio quali personal computer, stampanti, scanner, fax, ecc.;
- conoscenza base della Contabilità Economica/Patrimoniale;
- conoscenza base della normativa fiscale e tributaria (imposte dirette e indirette);

### **Competenze di Pianificazione e Organizzazione**

- Capacità d'analisi e Problem solving;
- capacità di gestione in autonomia dei compiti assegnati, con precisione, attenzione e affidabilità;
- capacità di valutazione delle richieste secondo i criteri di importanza, urgenza e emergenza;

### **Competenze di Relazione e Comunicazione**


- capacità di ascolto, di comunicazione e di gestione delle relazioni con i clienti interni e esterni;
- capacità di gestire con consapevolezza e riservatezza i dati sensibili;
- capacità di lavorare in gruppo;

### **Responsabilità**

L'autonomia e responsabilità della qualifica si esplica secondo metodologie definite ed ambiti di intervento operativo propri del profilo e del servizio di appartenenza secondo linee di indirizzo impartite dal responsabile preposto al servizio.

- ▶ della registrazione delle fatture attive, passive e prima nota
- ▶ della gestione e predisposizione contratti gestiti dal servizio;
- ▶ della gestione ordinaria dei rapporti bancari (mandati e reversali);
- ▶ della gestione delle procedure di recupero crediti;


Data emissione	19/06/2003	Data revisione	28/12/2016	Indice revisione	7
----------------	------------	----------------	------------	------------------	---

 <b>MONTEDOMINI</b> <small>azienda pubblica servizi alla persona</small>	PROTOCOLLI ORGANIZZATIVI	PC01	63 - 132
<b>Riferimenti</b> ISO 9001:2008	<b>Organigramma, Mansionario e Profili di Ruolo Aziendali</b>		

In particolare, a titolo esemplificativo, ma non esaustivo:

- effettua le comunicazioni dei dati statistici su presenze utenti agli enti preposti al monitoraggio e controllo;
- redige le certificazioni delle spese sanitarie ospiti per 730 pre-compilato;
- gestisce la circolarizzazione estratti conto fornitori e clienti;
- redige la certificazione annuale redditi percipienti lavoratori autonomi;
- tiene contatti e rapporti ordinari con la Tesoreria;
- emette le reversali di incasso;
- emette i mandati di pagamento;
- sviluppa e gestisce gli incassi mediante SDD;
- produce la documentazione necessaria per l'ammissione utenti ed esegue i dovuti adempimenti;
- esegue le operazioni legate alle impegnative ospiti e la contabilità;
- tiene l'archiviazione delle cartelle utenti;
- emette fatture attive rette, fatture extra rette e fatture elettroniche;
- gestisce la contabilità dell'archivio locazioni attive;
- effettua il controllo mensile delle posizioni debitorie;
- esegue gli adempimenti procedurali per monitoraggio del credito (invio solleciti, rapporti con gli studi legali per recupero crediti stragiudiziali, rapporti con amministratori di sostegno, richieste e gestione report patrimoniali);
- tiene l'archivio anagrafico relativo a fornitori e clienti;

Data emissione	19/06/2003	Data revisione	28/12/2016	Indice revisione	7
----------------	------------	----------------	------------	------------------	---

 <b>MONTEDOMINI</b> azienda pubblica servizi alla persona	PROTOCOLLI ORGANIZZATIVI	PC01	64 - 132
<b>Riferimenti</b> ISO 9001:2008	<b>Organigramma, Mansionario e Profili di Ruolo Aziendali</b>		

## **COADIUTORE AMM.VO SERVIZIO RISORSE FINANZIARIE**

<b>QUALIFICA:</b>	Coadiutore Amministrativo Esperto– Bs
<b>QUALIFICA:</b>	Coadiutore Amministrativo – Cat. B (alternativa ad esaurimento)
<b>AREA:</b>	Amministrativa
<b>DIPENDENZA GERARCHICA:</b>	Responsabile del Servizio
<b>DIPENDENZA FUNZIONALE:</b>	Responsabile del Servizio
<b>RAPPORTI INTERFUNZIONALI INTERNI:</b>	Tutti
<b>RAPPORTI INTERFUNZIONALI ESTERNI:</b>	Tutti
<b>TITOLI DI ACCESSO:</b>	Diploma di istruzione secondaria di primo grado e attestato di superamento di due anni di scolarità dopo il diploma di istruzione di secondaria di primo grado
<b>TITOLI DI PREFERENZA:</b>	

### **Competenze tecnico-professionali**

- conoscenza del Diritto Amministrativo, della disciplina delle Aziende della Pubblica Amministrazione e della normativa riguardante le Aziende Pubbliche di Servizi alla Persona;
- conoscenza della normativa sulla trasparenza, anticorruzione e diritto alla privacy;
- conoscenza dei principali strumenti informatici utilizzati nel servizio quali elaboratori di testo, fogli di calcolo, browser, posta elettronica, agende online;
- capacità di utilizzare i principali strumenti di ufficio quali personal computer, stampanti, scanner, fax, ecc.;
- conoscenza base in materia di gestione dei servizi bancari e di cassa;

### **Competenze di Pianificazione e Organizzazione**

- capacità di gestione in autonomia dei compiti assegnati, con precisione, attenzione e affidabilità;
- capacità di valutazione delle richieste secondo i criteri di importanza, urgenza e emergenza;

### **Competenze di Relazione e Comunicazione**

- capacità di ascolto, di comunicazione e di gestione delle relazioni con i clienti interni e esterni;
- capacità di gestire con consapevolezza e riservatezza i dati sensibili;
- capacità di lavorare in gruppo;


### **Responsabilità**

Le responsabilità e la relativa autonomia nello svolgimento delle mansioni assegnate sono di volta in volta codificate con prescrizioni di massima dal responsabile nell'ambito delle attività proprie del Servizio.

È responsabile:

- ▶ della archiviazione cartacea e digitale della documentazione del Servizio;
- ▶ della gestione della Cassa contanti/assegni;

Data emissione	19/06/2003	Data revisione	28/12/2016	Indice revisione	7
----------------	------------	----------------	------------	------------------	---

 <b>MONTEDOMINI</b> azienda pubblica servizi alla persona	PROTOCOLLI ORGANIZZATIVI	PC01	65 - 132
<b>Riferimenti</b> ISO 9001:2008	<b>Organigramma, Mansionario e Profili di Ruolo Aziendali</b>		

In particolare, a titolo esemplificativo, ma non esaustivo:

- coadiuva alla verifica dei DURC e alla loro gestione;
- coadiuva nella gestione dei rapporti con la Tesoreria;
- coadiuva nella registrazione delle note di debito e note ricavo e prima nota in contabilità;
- effettua gli incassi fatture e affitti tramite cassa contanti o cassa assegni;
- tenuta delle registrazioni pasti utenti esterni, l'incasso dei corrispettivi ed controllo insieme al gestore della mensa;
- coadiuva nella stampa;
- consegna mandati e reversali in banca;
- effettua versamenti assegni e contanti in banca.

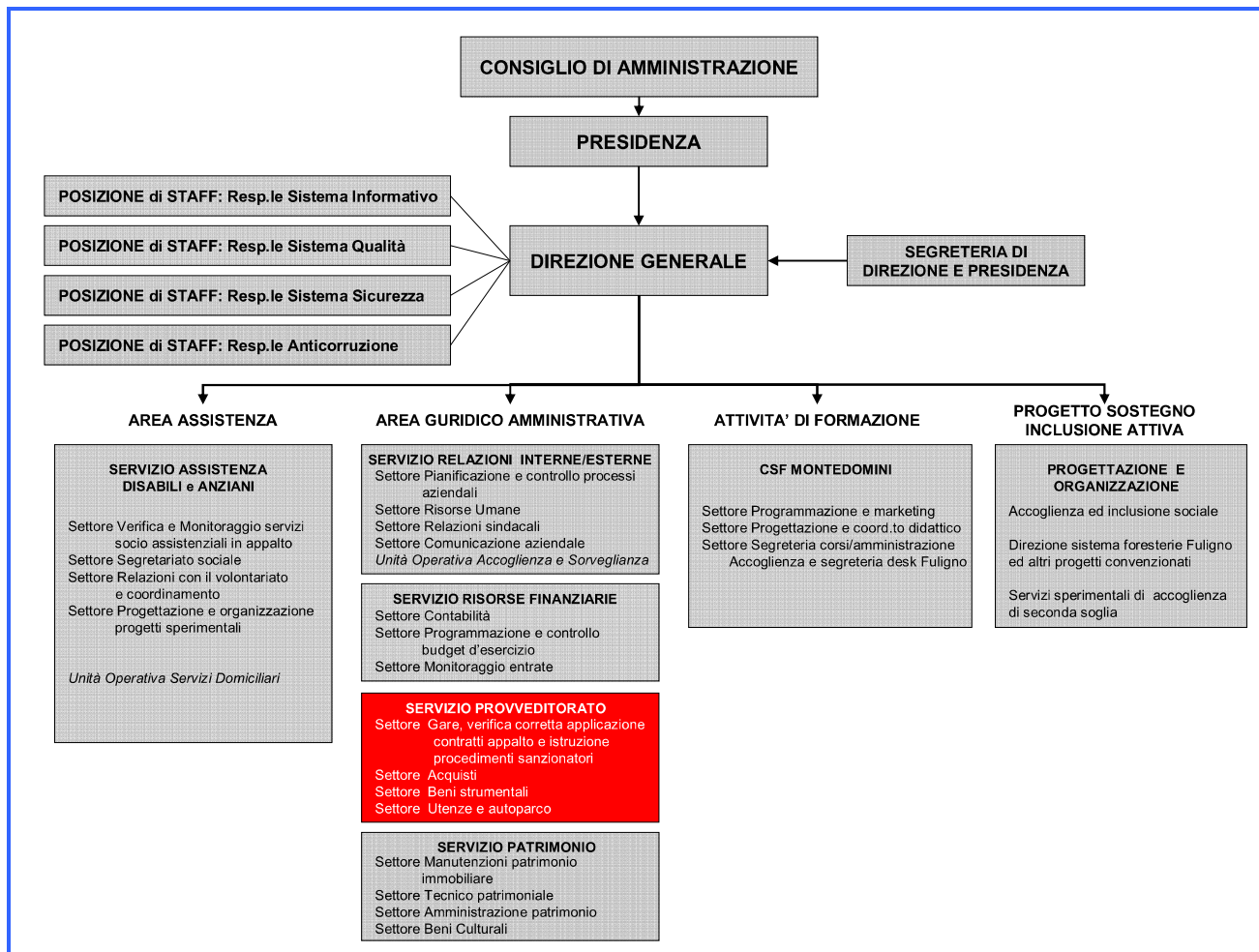
Data emissione	19/06/2003	Data revisione	28/12/2016	Indice revisione	7
----------------	------------	----------------	------------	------------------	---



Riferimenti  
ISO 9001:2008

**Organigramma, Mansionario e Profili di Ruolo Aziendali**

**SERVIZIO PROVVEDITORATO**




**SERVIZIO PROVVEDITORATO**

<p><b>Settore Gare e Gestione Contratti Appalto</b> Procedimento di gara e stipula contratto per appalto per ogni acquisto di servizi</p> <p><b>Settore Acquisti</b> Gestione Albo Fornitori Procedimento acquisto materiali di consumo, arredi, attrezzature Procedimento affidamento/gestione noleggi Assicurazioni Gestione manutenzione programmata beni strumentali Acquisto/noleggio/alienazione automobili</p>	<p><b>Settore Beni Strumentali</b> Procedimento presa carico Tenuta registri inventario Monitoraggio e controllo movimentazione beni Procedimenti di alienazione e rottamazione Controllo manutenzione automezzi</p> <p><b>Settore Utenze</b> Attivazione e gestione contratti forniture energia, gas, acqua, smaltimento rifiuti, etc. Monitoraggio e controllo spese telefonia e fotocopiatrici Gestione sistema informatico (rete-licenze)</p>	<p><b>Magazzino</b> Gestione e tenuta magazzino economale Distribuzione e consegna materiali Gestione riparazioni beni strumentali</p>
---	---	--

Data emissione	19/06/2003	Data revisione	28/12/2016	Indice revisione	7
----------------	------------	----------------	------------	------------------	---



 <b>MONTEDOMINI</b> azienda pubblica servizi alla persona	PROTOCOLLI ORGANIZZATIVI	PC01	67 - 132
<b>Riferimenti</b> ISO 9001:2008	<b>Organigramma, Mansionario e Profili di Ruolo Aziendali</b>		

## **RESPONSABILE SERVIZIO PROVVEDITORATO**

<b>QUALIFICA:</b>	Collaboratore Amministrativo Professionale Esperto – D –
<b>AREA:</b>	Amministrativa
<b>DIPENDENZA GERARCHICA:</b>	Direttore Generale
<b>DIPENDENZA FUNZIONALE:</b>	Direttore Generale
<b>RAPPORTI INTERFUNZIONALI INTERNI:</b>	Tutti
<b>RAPPORTI INTERFUNZIONALI ESTERNI:</b>	Tutti

<b>TITOLI DI ACCESSO:</b>	Diploma di Laurea, Laurea Specialistica o Laurea Magistrale
<b>TITOLI DI PREFERENZA:</b>	Laurea in Giurisprudenza, Laurea in Economia

### **Competenze tecnico-professionali**

- Conoscenza del Diritto Amministrativo, della gestione/organizzazione delle Aziende della Pubblica Amministrazione e della normativa riguardante le Aziende Pubbliche di Servizi alla Persona;
- conoscenza della normativa sulla trasparenza, anticorruzione e diritto alla privacy;
- conoscenza dei principali strumenti informatici utilizzati nel servizio quali elaboratori di testo, fogli di calcolo, browser, posta elettronica, agende online;
- capacità di utilizzare i principali strumenti di ufficio quali personal computer, stampanti, scanner, fax, ecc.;
- conoscenza di base e strumenti di organizzazione aziendale, di pianificazione, valutazione e ottimizzazione dei processi;
- conoscenza della normativa di riferimento per Appalti, Lavori, Servizi e Forniture, lavori pubblici e privati (Codice degli Appalti e delle Concessioni);
- conoscenza della normativa in materia di redazione, tenuta e aggiornamento degli inventari per i beni mobili;
- conoscenza delle piattaforme per il mercato elettronico per la Pubblica Amministrazione (nazionali e locali);

### **Competenze di Pianificazione e Organizzazione**


- capacità di gestire le attività connesse ai processi di pianificazione, gestione e monitoraggio delle forniture di beni e servizi;
- capacità di pianificare e gestire carichi di lavoro del Servizio;
- capacità di monitorare l'andamento degli obiettivi assegnati al servizio valutando l'efficacia delle azioni intraprese e verificare il grado di raggiungimento dei risultati;
- capacità di monitorare le prestazioni del personale valutandole dal punto di vista operativo e comportamentale;
- capacità di analizzare le aree di criticità e individuare le priorità, le modalità e le esigenze di intervento, anche in relazione alle esigenze delle varie realtà nell'Azienda;
- capacità di pianificare e programmare l'attività del Servizio per il raggiungimento degli obiettivi previsti dal Budget annuale e pluriennale;
- capacità di valutare il parco fornitori coerentemente con i requisiti di qualità stabiliti dall'Azienda
- conoscenza della normativa ISO e metodi di applicazione;
- capacità di utilizzare le opportunità di finanziamento pubbliche e private per la realizzazione di progetti specifici;
- capacità d'analisi e Problem solving;

### **Competenze di Relazione e Comunicazione**

- capacità di lavorare in gruppo, di gestione del gruppo e capacità di creare consenso;
- capacità di responsabilizzare, supportare e motivare il personale;
- conoscenza dei principi del Benessere Organizzativo;
- capacità di risolvere i conflitti;

Data emissione	19/06/2003	Data revisione	28/12/2016	Indice revisione	7
----------------	------------	----------------	------------	------------------	---



 <b>MONTEDOMINI</b> azienda pubblica servizi alla persona	PROTOCOLLI ORGANIZZATIVI	PC01	68 - 132
<b>Riferimenti</b> ISO 9001:2008	<b>Organigramma, Mansionario e Profili di Ruolo Aziendali</b>		

## Responsabilità

La figura del Responsabile del Servizio prevede autonomia e responsabilità dei risultati conseguiti personalmente e da parte dei dipendenti inseriti nel servizio. Ampia discrezionalità operativa nell'ambito del Servizio di assegnazione, funzioni di direzione e coordinamento, gestione e controllo delle risorse umane. Può svolgere attività didattica e formativa ed è richiesta iniziativa di programmazione e proposta.

Vedi anche quanto indicato al paragrafo SCHEMA GENERALE DI ORGANIZZAZIONE


In particolare è responsabile:

- ▶ delle procedure di acquisto di beni e servizi per tutta l'azienda;
- ▶ della attivazione e gestione dei contratti relativi alle utenze degli immobili di proprietà dell'Azienda e relativo monitoraggio sulle forniture;
- ▶ della tenuta e dell'aggiornamento dell'inventario dei beni mobili e del monitoraggio movimentazione beni;
- ▶ della gestione dell'Albo Fornitori;
- ▶ delle procedure di gare per l'affidamento di appalti di beni e servizi;
- ▶ della supervisione sulla corretta applicazione dei contratti di appalto;
- ▶ della gestione del parco macchine;
- ▶ della tenuta dell'archivio cartaceo e digitale del Servizio e della stratificazione dei dati relativi alle attività del Servizio stesso;
- ▶ Della gestione del magazzino economale.
- ▶ del raggiungimento degli obiettivi assegnati al Servizio;
- ▶ della corretta e tempestiva trasmissione e condivisione dei dati utili alla uniformità dell'immagine aziendale verso l'esterno e dei dati e documenti necessari all'aggiornamento della sezione Amministrazione trasparente sul portale aziendale;

In particolare, a titolo esemplificativo, ma non esaustivo:

- redige il Piano Biennale degli acquisti di beni e servizi;
- istruisce e gestisce i bandi di gara:
  - cronoprogramma
  - predisposizione bando e documento tecnico
  - individuazione durata e base di gara
  - redazione atti amministrativi per avvio
  - acquisizione CIG e inserimento dati osservatorio regionale
  - gestione richieste chiarimento
  - predispone atti per nomina commissione di gara
  - convocazione e assistenza sedute pubbliche
  - predisposizione documentazione per aggiudicazioni provvisoria e definitiva
  - predisposizione bozza di contratto e individuazione notaio
- effettua il monitoraggio amministrativo/giuridico dei contratti di appalto;
- istruisce le procedure di infrazione per eventuale irrogazione della penale.
- monitora le scadenze con i gestori, le volture contrattuali e i consumi anomali;
- attiva i nuovi contratti di fornitura utenze;
- redige, tiene e aggiorna l'Albo Fornitori e ne verifica le scadenze;
- gestisce i rapporti con i fornitori;
- controlla la redazione, la tenuta e l'aggiornamento dell'inventario dei beni mobili;
- gestisce e controlla i contratti di noleggio;
- gestisce il parco macchine dal noleggio/acquisto alla manutenzione, all'utilizzo;
- controlla la regolare tenuta del magazzino economale;
- gestisce e controlla le polizze assicurative.

Data emissione	19/06/2003	Data revisione	28/12/2016	Indice revisione	7
----------------	------------	----------------	------------	------------------	---

 <b>MONTEDOMINI</b> azienda pubblica servizi alla persona	PROTOCOLLI ORGANIZZATIVI	PC01	69 - 132
<b>Riferimenti</b> ISO 9001:2008	<b>Organigramma, Mansionario e Profili di Ruolo Aziendali</b>		

## **ASSISTENTE AMM.VO SERVIZIO PROVVEDITORATO**

<b>QUALIFICA:</b>	Assistente Amministrativo – Cat. C –
<b>AREA:</b>	Amministrativa
<b>DIPENDENZA GERARCHICA:</b>	Responsabile del Servizio
<b>DIPENDENZA FUNZIONALE:</b>	Responsabile del Servizio
<b>RAPPORTI INTERFUNZIONALI INTERNI:</b>	Tutti
<b>RAPPORTI INTERFUNZIONALI ESTERNI:</b>	Tutti

<b>TITOLI DI ACCESSO:</b>	Diploma di istruzione secondaria di secondo grado
<b>TITOLI DI PREFERENZA:</b>	Diploma di Ragioneria/Perito Aziendale

### **Competenze tecnico-professionali**

- conoscenza del Diritto Amministrativo, della disciplina delle Aziende della Pubblica Amministrazione e della normativa riguardante le Aziende Pubbliche di Servizi alla Persona;
- conoscenza della normativa sulla trasparenza, anticorruzione e diritto alla privacy;
- capacità di utilizzare i principali strumenti informatici utilizzati nel servizio quali elaboratori di testo, fogli di calcolo, browser, posta elettronica, agende online;
- capacità di utilizzare i principali strumenti di ufficio quali personal computer, stampanti, scanner, fax, ecc.;
- conoscenza base e strumenti di organizzazione aziendale, di pianificazione, valutazione e ottimizzazione dei processi;
- conoscenza base della normativa di riferimento per Appalti, Lavori, Servizi e Forniture, lavori pubblici e privati (Codice degli Appalti e delle Concessioni);
- conoscenza base della normativa in materia di redazione, tenuta e aggiornamento degli inventari per i beni mobili;
- conoscenza base delle piattaforme per il mercato elettronico per la Pubblica Amministrazione (nazionali e locali);

### **Competenze di Pianificazione e Organizzazione**

- Capacità d'analisi e Problem solving;
- capacità di gestione in autonomia dei compiti assegnati, con precisione, attenzione e affidabilità;
- capacità di valutazione delle richieste secondo i criteri di importanza, urgenza e emergenza;
- conoscenza della normativa ISO e metodi di applicazione;


### **Competenze di Relazione e Comunicazione**

- capacità di ascolto, di comunicazione e di gestione delle relazioni con i clienti interni e esterni;
- capacità di gestire con consapevolezza e riservatezza i dati sensibili;
- capacità di lavorare in gruppo;

### **Responsabilità**

L'autonomia e responsabilità della qualifica si esplica secondo metodologie definite ed ambiti di intervento operativo propri del profilo e del servizio di appartenenza secondo linee di indirizzo impartite dal responsabile preposto al servizio.

Data emissione	19/06/2003	Data revisione	28/12/2016	Indice revisione	7
----------------	------------	----------------	------------	------------------	---

 <b>MONTEDOMINI</b> azienda pubblica servizi alla persona	PROTOCOLLI ORGANIZZATIVI	PC01	70 - 132
<b>Riferimenti</b> ISO 9001:2008	<b>Organigramma, Mansionario e Profili di Ruolo Aziendali</b>		


È responsabile:

- ▶ dell'effettuazione di indagini di mercato per acquisto di beni e servizi sotto soglia
- ▶ della gestione dell'Inventario dei beni mobili;
- ▶ della istruzione delle pratiche assicurative degli automezzi;

In particolare, a titolo esemplificativo, ma non esaustivo:

- redige atti amministrativi (determinazioni, deliberazioni, provvedimenti ecc.) di pertinenza del servizio;
- predispone ed elabora computi, rendiconti, situazioni contabili semplici e/o complesse;
- svolge attività di rilevazione di dati elementari statistici, provvede alla loro acquisizione, codifica, registrazione ed elaborazione, secondo le procedure ed i metodi fissati dal responsabile;
- collabora alla redazione di documenti generali concernenti indagini statistiche, limitatamente alla parte assegnatagli, aggiornando i dati di carattere periodico;
- collabora alla corretta tenuta dell'Albo Fornitori;
- gestisce le pubblicazioni legali dei bandi sui quotidiani e sull'Albo pretorio;
- cura gli adempimenti amministrativi per gare ed appalti;
- verifica la documentazione delle aziende partecipanti ai bandi e acquisisce i certificati necessari;
- acquisisce le segnalazioni di difformità negli appalti e istruisce il procedimento di verifica e contestazione;
- cura la tenuta dell'inventario e aggiorna le effettive consistenze e ubicazioni;
- collabora nell'aggiornamento dei dati per l'Amministrazione Trasparente;
- verifica la correttezza delle fatture relative alle forniture;

Data emissione	19/06/2003	Data revisione	28/12/2016	Indice revisione	7
----------------	------------	----------------	------------	------------------	---

 <b>MONTEDOMINI</b> azienda pubblica servizi alla persona	PROTOCOLLI ORGANIZZATIVI	PC01	71 - 132
<b>Riferimenti</b> ISO 9001:2008	<b>Organigramma, Mansionario e Profili di Ruolo Aziendali</b>		

## COADIUTORE AMM.VO SERVIZIO PROVVEDITORATO

<b>QUALIFICA:</b>	Coadiutore Amministrativo Esperto– Bs –
<b>QUALIFICA:</b>	Coadiutore Amministrativo – Cat. B (alternativa ad esaurimento)
<b>AREA:</b>	Amministrativa
<b>DIPENDENZA GERARCHICA:</b>	Responsabile del Servizio
<b>DIPENDENZA FUNZIONALE:</b>	Responsabile del Servizio
<b>RAPPORTI INTERFUNZIONALI INTERNI:</b>	Tutti
<b>RAPPORTI INTERFUNZIONALI ESTERNI:</b>	Tutti
<b>TITOLI DI ACCESSO:</b>	Diploma di istruzione secondaria di primo grado e attestato di superamento di due anni di scolarità dopo il diploma di istruzione di secondaria di primo grado
<b>TITOLI DI PREFERENZA:</b>	-

### Competenze tecnico-professionali

- conoscenza del Diritto Amministrativo, della disciplina delle Aziende della Pubblica Amministrazione e della normativa riguardante le Aziende Pubbliche di Servizi alla Persona;
- conoscenza della normativa sulla trasparenza, anticorruzione e diritto alla privacy;
- conoscenza dei principali strumenti informatici utilizzati nel servizio quali elaboratori di testo, fogli di calcolo, browser, posta elettronica, agende online;
- capacità di utilizzare i principali strumenti di ufficio quali personal computer, stampanti, scanner, fax, ecc.;
- conoscenza base della normativa di riferimento per Appalti, Lavori, Servizi e Forniture, lavori pubblici e privati (Codice degli Appalti e delle Concessioni);
- conoscenza base della normativa in materia di redazione, tenuta e aggiornamento degli inventari per i beni mobili;
- conoscenza base delle piattaforme per il mercato elettronico per la Pubblica Amministrazione (nazionali e locali);

### Competenze di Pianificazione e Organizzazione

- capacità di gestione in autonomia dei compiti assegnati, con precisione, attenzione e affidabilità;
- capacità di valutazione delle richieste secondo i criteri di importanza, urgenza e emergenza;


### Competenze di Relazione e Comunicazione

- capacità di ascolto, di comunicazione e di gestione delle relazioni con i clienti interni e esterni;
- capacità di gestire con consapevolezza e riservatezza i dati sensibili;
- capacità di lavorare in gruppo;

### Responsabilità

Le responsabilità e la relativa autonomia nello svolgimento delle mansioni assegnate sono di volta in volta codificate con prescrizioni di massima dal responsabile nell'ambito delle attività proprie del Servizio.

Data emissione	19/06/2003	Data revisione	28/12/2016	Indice revisione	7
----------------	------------	----------------	------------	------------------	---

 <b>MONTEDOMINI</b> <small>azienda pubblica servizi alla persona</small>	PROTOCOLLI ORGANIZZATIVI	PC01	72 - 132
<b>Riferimenti</b> ISO 9001:2008	<b>Organigramma, Mansionario e Profili di Ruolo Aziendali</b>		


È responsabile:

- ▶ della tenuta del parco macchine e del monitoraggio consumi;
- ▶ della archiviazione cartacea e digitale della documentazione del Servizio e stratificazione dei dati;
- ▶ dell'aggiornamento dell'inventario;
- ▶ della tenuta del magazzino economale;

In particolare, a titolo esemplificativo, ma non esaustivo:

- provvede alla tenuta della documentazione relativa al parco automezzi dell'Azienda, monitorando i consumi e la manutenzione dei veicoli;
- monitorizza la scadenza delle polizze assicurative;
- provvede all'archiviazione cartacea e digitale dei documenti del Servizio;
- provvede alla tenuta del magazzino economale, controllo del materiale in entrata, consegna secondo richiesta, monitoraggio scorte;
- coadiuva nelle procedure amministrative relative alle indagini di mercato, gare ed appalti;
- provvede alla tenuta dell'inventario aziendale secondo normativa di riferimento.

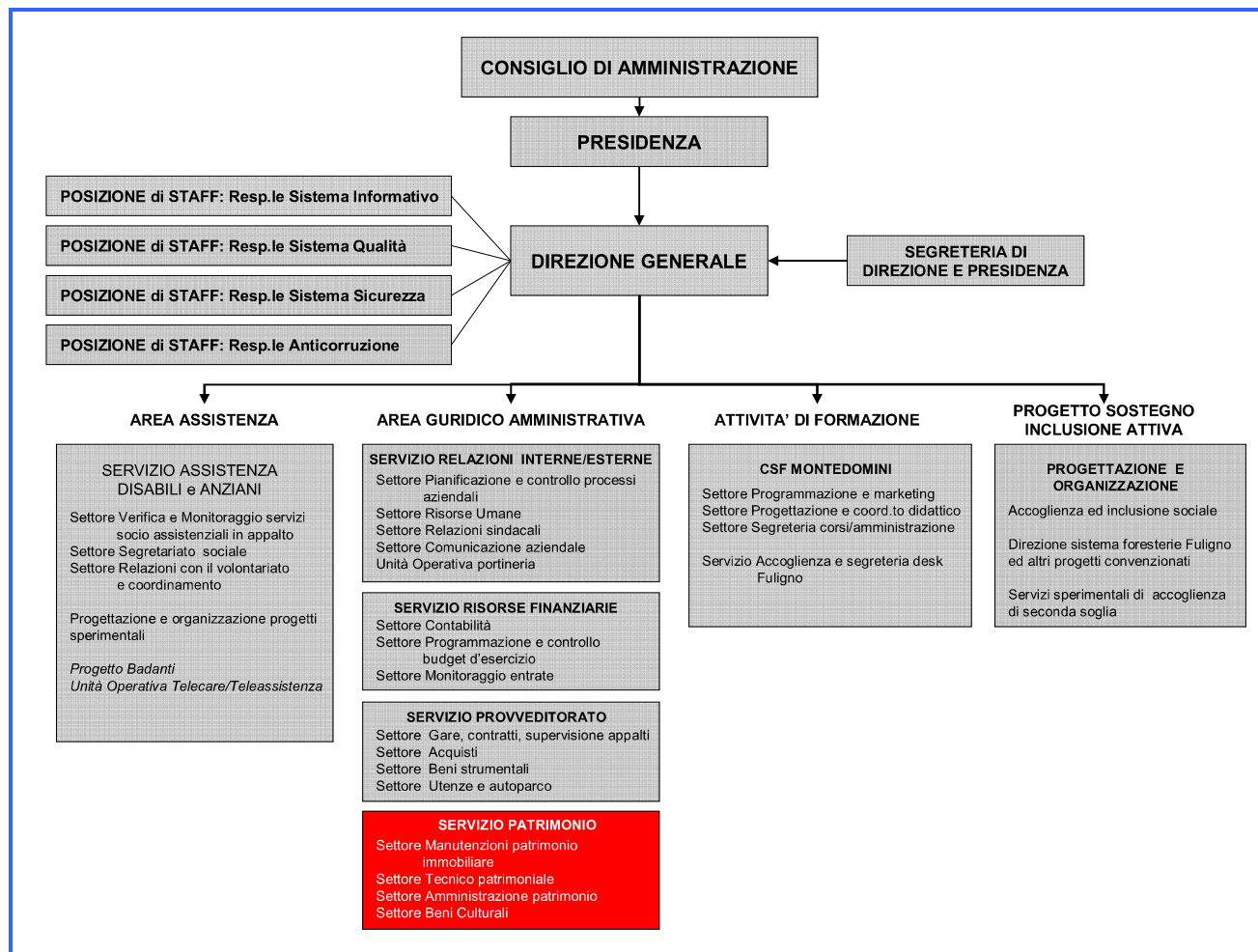
Data emissione	19/06/2003	Data revisione	28/12/2016	Indice revisione	7
----------------	------------	----------------	------------	------------------	---

 <b>MONTEDOMINI</b> azienda pubblica servizi alla persona	PROTOCOLLI ORGANIZZATIVI	PC01	73 - 132
<b>Riferimenti</b> ISO 9001:2008	<b>Organigramma, Mansionario e Profili di Ruolo Aziendali</b>		

Data emissione	19/06/2003	Data revisione	28/12/2016	Indice revisione	7
----------------	------------	----------------	------------	------------------	---



## SERVIZIO PATRIMONIO



### SERVIZIO PATRIMONIO

#### Settore manutenzioni patrimonio immobiliare

Procedimento approvazione progetti, perizie e varianti  
 Monitoraggio e controllo su esecuzione lavori  
 Gestione Programma manutenzioni  
 Atti e provvedimenti di pagamento a favore di imprese e professionisti  
 Attività di piccola manutenzione svolta con personale interno  
 Magazzino manutenzioni gestione scorte

#### Settore Beni Culturali

Procedure inerenti ad affidamento restauri  
 Procedure inerenti a prestiti opere d'arte  
 Monitoraggio e controllo sulla consistenza dei beni  
 Tenuta inventario beni e schede di catalogo

#### Settore Tecnico Patrimoniale

Inventario Patrimonio immobiliare  
 Ripartizione utenze  
 Pareri tecnici/istruttorie per ristrutturazioni  
 Piani di valorizzazione e alienazione  
 Rapporti con Soprintendenza per patrimonio con vincolo  
 Procedimenti amministrativi per la realizzazione opere e lavori pubblici (manutenzioni ordinarie e straordinarie)  
 Programmazione, monitoraggio e controllo lavori e collaudi  
 Supporto tecnico ai procedimenti gara e stipula contratti affidamento appalti lavoro  
 Procedimenti affidamento funzioni stazione appaltante  
 Incarichi professionali

#### Settore Amministrazione Patrimonio

Procedimenti avviso di locazione ed aggiudicazione  
 Procedimento avviso di alienazione ed aggiudicazione  
 Stipula contratti e tenuta archivio cartaceo ed informatico  
 Scadenziario ed adempimenti fiscali, adeguamento canoni  
 Monitoraggio credito e recupero  
 Rapporti con legale e procedure di sfratto  
 Istruttorie tecniche per alienazioni/locazioni

Data emissione

19/06/2003


Data revisione

28/12/2016

Indice revisione

7



 <b>MONTEDOMINI</b> azienda pubblica servizi alla persona	PROTOCOLLI ORGANIZZATIVI	PC01	75 - 132
<b>Riferimenti</b> ISO 9001:2008	<b>Organigramma, Mansionario e Profili di Ruolo Aziendali</b>		

## RESPONSABILE SERVIZIO PATRIMONIO

<b>QUALIFICA:</b>	Collaboratore Amministrativo Professionale Esperto – Ds –
<b>AREA:</b>	Amministrativa
<b>DIPENDENZA GERARCHICA:</b>	Direttore Generale
<b>DIPENDENZA FUNZIONALE:</b>	Direttore Generale
<b>RAPPORTI INTERFUNZIONALI INTERNI:</b>	Tutti
<b>RAPPORTI INTERFUNZIONALI ESTERNI:</b>	Tutti

<b>TITOLI DI ACCESSO:</b>	Diploma di Laurea, Laurea Specialistica o Laurea Magistrale
<b>TITOLI DI PREFERENZA:</b>	Laurea in Scienze Economiche o Giuridiche

### Competenze tecnico-professionali

- Conoscenza del Diritto Amministrativo, della gestione/organizzazione delle Aziende della Pubblica Amministrazione e della normativa riguardante le Aziende Pubbliche di Servizi alla Persona;
- conoscenza della normativa sulla trasparenza, anticorruzione e diritto alla privacy;
- conoscenza dei principali strumenti informatici utilizzati nel servizio quali elaboratori di testo, fogli di calcolo, browser, posta elettronica, agende online;
- capacità di utilizzare i principali strumenti di ufficio quali personal computer, stampanti, scanner, fax, ecc.;
- conoscenza della normativa di riferimento per Appalti, Lavori, Servizi e Forniture, lavori pubblici e privati (Codice degli Appalti e delle Concessioni);
- conoscenza di base e strumenti di organizzazione aziendale, di pianificazione, valutazione e ottimizzazione dei processi;
- conoscenza della normativa riguardante la Contrattualistica per la gestione del Patrimonio (Codice Civile, normativa relativa ai contratti di gestione immobili);
- conoscenza di base della normativa urbanistica;
- conoscenza del Codice dei Beni culturali e del paesaggio;


### Competenze di Pianificazione e Organizzazione

- capacità di gestire le attività connesse ai processi di pianificazione, gestione e monitoraggio per la gestione del Patrimonio e relativa manutenzione;
- capacità di pianificare e gestire carichi di lavoro del Servizio;
- capacità di monitorare l'andamento degli obiettivi assegnati al servizio valutando l'efficacia delle azioni intraprese e verificare il grado di raggiungimento dei risultati;
- capacità di monitorare le prestazioni del personale valutandole dal punto di vista operativo e comportamentale;
- capacità di analizzare le aree di criticità e individuare le priorità, le modalità e le esigenze di intervento, anche in relazione alle esigenze delle varie realtà nell'Azienda;
- capacità di pianificare e programmare l'attività del Servizio per il raggiungimento degli obiettivi previsti dal Budget annuale e pluriennale;
- capacità di valutare il parco fornitori coerentemente con i requisiti di qualità stabiliti dall'Azienda
- conoscenza della normativa ISO e metodi di applicazione;
- capacità di utilizzare le opportunità di finanziamento pubbliche e private per la valorizzazione dei beni culturali dell'Azienda;

### Competenze di Relazione e Comunicazione

- capacità di lavorare in gruppo, di gestione del gruppo e capacità di creare consenso;
- capacità di ascolto, di comunicazione e di gestione delle relazioni con i clienti interni e esterni;

Data emissione	19/06/2003	Data revisione	28/12/2016	Indice revisione	7
----------------	------------	----------------	------------	------------------	---

 <b>MONTEDOMINI</b> azienda pubblica servizi alla persona	PROTOCOLLI ORGANIZZATIVI	PC01	76 - 132
<b>Riferimenti</b> ISO 9001:2008	<b>Organigramma, Mansionario e Profili di Ruolo Aziendali</b>		

- capacità di responsabilizzare, supportare e motivare il personale;
- conoscenza dei principi del Benessere Organizzativo;
- capacità di risolvere i conflitti;
- conoscenza base della comunicazione marketing;

## Responsabilità

La figura del Responsabile del Servizio prevede autonomia e responsabilità dei risultati conseguiti personalmente e da parte dei dipendenti inseriti nel servizio. Ampia discrezionalità operativa nell'ambito del Servizio di assegnazione, funzioni di direzione e coordinamento, gestione e controllo delle risorse umane. Può svolgere attività didattica e formativa ed è richiesta iniziativa di programmazione e proposta.

Vedi anche quanto indicato al paragrafo SCHEMA GENERALE DI ORGANIZZAZIONE


In particolare è responsabile:

- ▶ della gestione della manutenzione ordinaria e straordinaria di tutto il patrimonio dell'Azienda e delle strutture in gestione;
- ▶ degli interventi di nuova edificazione e/o ristrutturazione programmati dall'Azienda;
- ▶ dell'attivazione degli appalti e delle procedure di gara per l'affidamento dei lavori, con controllo e supervisione delle opere (RUP);
- ▶ dei rapporti con le Commissioni di Vigilanza e del mantenimento dei requisiti delle strutture per quanto riguarda
  - edilizia;
  - vulnerabilità sismica;
  - prevenzione incendi;
  - igiene;
  - sicurezza;
  - urbanistica;
- ▶ del mantenimento della conformità edilizia del patrimonio immobiliare;
- ▶ dei rapporti con le varie Soprintendenze, Beni Ambientali e Architettonici, Archeologici, Direzione Regionale per la Tutela del Patrimonio Artistico Ambientale per l'alienazione totale e/o parziale dei patrimoni sotto tutela, nonché con il Comune di Firenze;
- ▶ della stratificazione dei dati inerenti il Patrimonio immobiliare ed elabora previsioni di spesa;
- ▶ della gestione fiscale degli atti di gestione del Patrimonio;
- ▶ dell'innovazione, del sicuro e appropriato utilizzo e della gestione delle attività di manutenzione relative ai macchinari, apparecchiature, attrezzature ed impianti dell'Azienda;
- ▶ della tenuta dell'inventario e delle schede dei beni culturali di interesse storico-artistico;
- ▶ del raggiungimento degli obiettivi assegnati al Servizio;
- ▶ della corretta e tempestiva trasmissione e condivisione dei dati utili alla uniformità dell'immagine aziendale verso l'esterno e dei dati e documenti necessari all'aggiornamento della sezione Amministrazione trasparente sul portale aziendale;

In particolare, a titolo esemplificativo, ma non esaustivo:


- controlla la redazione di tutti gli atti inerenti la gestione del patrimonio e della manutenzione;
- mantiene i rapporti con le commissioni di Vigilanza, i Vigili del Fuoco, il comune e la Soprintendenza;
- istruisce i principali procedimenti di appalto per lavori-servizi-forniture:
  - cronoprogramma
  - predisposizione bando e documento tecnico
  - individuazione durata e base di gara
  - redazione atti amministrativi per avvio
  - acquisizione CIG e inserimento dati osservatorio regionale
  - gestione richieste chiarimento
  - predispone atti per nomina commissione di gara

Data emissione	19/06/2003	Data revisione	28/12/2016	Indice revisione	7
----------------	------------	----------------	------------	------------------	---

	<b>MONTEDOMINI</b> azienda pubblica servizi alla persona	PROTOCOLLI ORGANIZZATIVI	PC01	77 - 132
<b>Riferimenti</b> ISO 9001:2008		<b>Organigramma, Mansionario e Profili di Ruolo Aziendali</b>		

- convocazione e assistenza sedute pubbliche
- predisposizione documentazione per aggiudicazioni provvisoria e definitiva
- predisposizione bozza di contratto e individuazione notaio
- effettua il monitoraggio amministrativo/giuridico dei contratti di appalto;
- istruisce le procedure di infrazione per eventuale irrogazione della penale.
- gestisce le morosità e i contenziosi, nonché i rapporti con i vari consulenti legali;
- predisporre gli incarichi professionali e di consulenza e mantiene i rapporti con gli incaricati stessi (ad esempio progettazioni, direzioni lavori, piani sicurezza e coordinamenti, collaudi, perizie, stime, eccetera);
- istruisce i procedimenti per i bandi di locazione e alienazione;
- gestisce i rapporti con i locatari;
- gestisce i rapporti con i fornitori;
- valuta le risorse umane del Servizio dal punto di vista operativo e comportamentale; e predisporre specifici strumenti di motivazione coerentemente con gli obiettivi;
- conserva tutta la documentazione amministrativa ed archivia la documentazione relativa al patrimonio secondo la normativa vigente;
- individua i fabbisogni formativi dell'Ufficio;
- collabora con tutti i servizi dell'Azienda per il monitoraggio dei processi;
- sovrintende tutti i processi necessari per le normative di trasparenza, anticorruzione e privacy;
- sovrintende a tutti i processi di intervento sui beni storico-artistici.

Data emissione	19/06/2003	Data revisione	28/12/2016	Indice revisione	7
----------------	------------	----------------	------------	------------------	---

 <b>MONTEDOMINI</b> azienda pubblica servizi alla persona	PROTOCOLLI ORGANIZZATIVI	PC01	78 - 132
<b>Riferimenti</b> ISO 9001:2008	<b>Organigramma, Mansionario e Profili di Ruolo Aziendali</b>		

## **COLLABORATORE AMM.VO SERVIZIO PATRIMONIO**

<b>QUALIFICA:</b>	Collaboratore Amministrativo Professionale – Cat. D –
<b>AREA:</b>	Amministrativa
<b>DIPENDENZA GERARCHICA:</b>	Responsabile del Servizio
<b>DIPENDENZA FUNZIONALE:</b>	Responsabile del Servizio
<b>RAPPORTI INTERFUNZIONALI INTERNI:</b>	Tutti
<b>RAPPORTI INTERFUNZIONALI ESTERNI:</b>	Tutti
<b>TITOLI DI ACCESSO:</b>	Diploma di Laurea, laurea specialistica o laurea magistrale
<b>TITOLI DI PREFERENZA:</b>	Laurea Giurisprudenza – economia e commercio – ingegneria o equipollenti secondo normativa

### **Competenze tecnico-professionali**

- conoscenza del Diritto Amministrativo, della disciplina delle Aziende della Pubblica Amministrazione e della normativa riguardante le Aziende Pubbliche di Servizi alla Persona;
- conoscenza della normativa sulla trasparenza, anticorruzione e diritto alla privacy;
- capacità di utilizzare i principali strumenti informatici utilizzati nel servizio quali elaboratori di testo, fogli di calcolo, browser, posta elettronica, agende online;
- capacità di utilizzare i principali strumenti di ufficio quali personal computer, stampanti, scanner, fax, ecc.;
- conoscenza base e strumenti di organizzazione aziendale, di pianificazione, valutazione e ottimizzazione dei processi;
- conoscenza base della normativa di riferimento per Appalti, Lavori, Servizi e Forniture, lavori pubblici e privati (Codice degli Appalti e delle Concessioni);
- conoscenza della normativa riguardante la Contrattualistica per la gestione del Patrimonio (Codice Civile, normativa relativa ai contratti di gestione immobili);
- conoscenza di base della normativa urbanistica;
- conoscenza del Codice dei Beni Culturali e del paesaggio;

### **Competenze di Pianificazione e Organizzazione**

- Capacità d'analisi e Problem solving;
- capacità di gestione in autonomia dei compiti assegnati, con precisione, attenzione e affidabilità;
- capacità di valutazione delle richieste secondo i criteri di importanza, urgenza e emergenza;
- capacità di monitorare l'andamento degli obiettivi assegnati al servizio valutando l'efficacia delle azioni intraprese e verificare il grado di raggiungimento dei risultati;
- conoscenza della normativa ISO e metodi di applicazione;
- capacità di utilizzare strumenti di valutazione fornitori secondo la normativa di riferimento;


### **Competenze di Relazione e Comunicazione**

- capacità di ascolto, di comunicazione e di gestione delle relazioni con i clienti interni e esterni;
- capacità di gestire con consapevolezza e riservatezza i dati sensibili;
- capacità di lavorare in gruppo;
- capacità di gestire i rapporti coi fornitori.

### **Responsabilità**

E' richiesta autonomia e responsabilità della gestione delle proprie attività, capacità organizzativa e di coordinamento e gestione anche con discrezionalità operativa (se delegata dal responsabile del servizio) nell'ambito dell'ufficio in cui opera secondo il modello organizzativo aziendale.

Data emissione	19/06/2003	Data revisione	28/12/2016	Indice revisione	7
----------------	------------	----------------	------------	------------------	---

 <b>MONTEDOMINI</b> azienda pubblica servizi alla persona	PROTOCOLLI ORGANIZZATIVI	PC01	79 - 132
<b>Riferimenti</b> ISO 9001:2008	<b>Organigramma, Mansionario e Profili di Ruolo Aziendali</b>		


È responsabile:

- ▶ del mantenimento della conformità edilizia;
- ▶ degli interventi di ristrutturazione degli immobili a reddito;
- ▶ del corretto aggiornamento dell'inventario del patrimonio immobiliare dell'azienda
- ▶ della gestione dei contratti di locazione (scadenze/rinnovi);
- ▶ degli adempimenti fiscali relativi al patrimonio;
- ▶ della istruzione dei bandi di locazione e alienazione;
- ▶ dell'affidamento incarichi tecnici, del mantenimento dei rapporti coi tecnici stessi e della verifica dei risultati;
- ▶ dei rapporti con le varie Soprintendenze, Beni Ambientali e Architettonici, Archeologici, Direzione Regionale per la Tutela del Patrimonio Artistico Ambientale per l'alienazione totale e/o parziale dei patrimoni sotto tutela, nonché con il Comune di Firenze;
- ▶ degli adempimenti necessari alla tutela e conservazione dei beni storico-artistici;
- ▶ della corretta e tempestiva trasmissione e condivisione dei dati utili alla uniformità dell'immagine aziendale verso l'esterno e dei dati e documenti necessari all'aggiornamento della sezione Amministrazione trasparente sul portale aziendale;

In particolare, a titolo esemplificativo, ma non esaustivo:

- redige atti amministrativi (determinazioni, deliberazioni, provvedimenti ecc.) di pertinenza del servizio;
- predispose ed elabora computi, rendiconti, situazioni contabili semplici e/o complesse;
- svolge attività di rilevazione di dati elementari statistici, provvede alla loro acquisizione, codifica, registrazione ed elaborazione, secondo le procedure ed i metodi fissati dal responsabile;
- collabora alla redazione di documenti generali concernenti indagini statistiche, limitatamente alla parte assegnatagli, aggiornando i dati di carattere periodico;
- provvede all'esecuzione delle operazioni necessarie alla tenuta e all'aggiornamento degli archivi di dati (cartacei e digitali) del Servizio;
- istruisce bandi di locazione ed alienazione, redige i relativi atti e i contratti di locazione;
- gestisce gli adempimenti fiscali riguardanti il patrimonio immobiliare e provvede all'aggiornamento dell';
- effettua il monitoraggio dei contratti in essere (adeguamento canoni, disdette, morosità, ecc.)
- collabora ai processi di affidamento delle gare per Lavori-Servizi-Forniture, redigendo i relativi atti;
- gestisce l'amministrazione relativa agli interventi di manutenzione;
- predispose atti di affidamento incarichi tecnici esterni;
- cura gli interventi di tutela e la valorizzazione dei beni storico-artistici.

Data emissione	19/06/2003	Data revisione	28/12/2016	Indice revisione	7
----------------	------------	----------------	------------	------------------	---

 <b>MONTEDOMINI</b> azienda pubblica servizi alla persona	PROTOCOLLI ORGANIZZATIVI	PC01	80 - 132
<b>Riferimenti</b> ISO 9001:2008	<b>Organigramma, Mansionario e Profili di Ruolo Aziendali</b>		

## **ASSISTENTE AMM.VO SERVIZIO PATRIMONIO**

<b>QUALIFICA:</b>	Assistente Amministrativo – Cat. C –
<b>AREA:</b>	Amministrativa
<b>DIPENDENZA GERARCHICA:</b>	Responsabile del Servizio
<b>DIPENDENZA FUNZIONALE:</b>	Responsabile del Servizio
<b>RAPPORTI INTERFUNZIONALI INTERNI:</b>	Tutti
<b>RAPPORTI INTERFUNZIONALI ESTERNI:</b>	Tutti

<b>TITOLI DI ACCESSO:</b>	Diploma di istruzione secondaria di secondo grado
<b>TITOLI DI PREFERENZA:</b>	Diploma di Ragioneria/Perito Aziendale

### **Competenze tecnico-professionali**

- conoscenza del Diritto Amministrativo, della disciplina delle Aziende della Pubblica Amministrazione e della normativa riguardante le Aziende Pubbliche di Servizi alla Persona;
- conoscenza della normativa sulla trasparenza, anticorruzione e diritto alla privacy;
- capacità di utilizzare i principali strumenti informatici utilizzati nel servizio quali elaboratori di testo, fogli di calcolo, browser, posta elettronica, agende online;
- capacità di utilizzare i principali strumenti di ufficio quali personal computer, stampanti, scanner, fax, ecc.;
- conoscenza base e strumenti di organizzazione aziendale, di pianificazione, valutazione e ottimizzazione dei processi;
- conoscenza base del Codice degli Appalti;
- conoscenza base della Contrattualistica relativa agli immobili;
- elementi di contabilità generale e analitica;
- elementi del Codice dei Beni culturali e del paesaggio.

### **Competenze di Pianificazione e Organizzazione**

- Capacità d'analisi e Problem solving;
- capacità di gestione in autonomia dei compiti assegnati, con precisione, attenzione e affidabilità;
- capacità di valutazione delle richieste secondo i criteri di importanza, urgenza e emergenza;
- capacità di valutare il parco fornitori.
- conoscenza della normativa ISO e metodi di applicazione;


### **Competenze di Relazione e Comunicazione**

- capacità di ascolto, di comunicazione e di gestione delle relazioni con i clienti interni e esterni;
- capacità di gestire con consapevolezza e riservatezza i dati sensibili;
- capacità di lavorare in gruppo;
- capacità di gestire i rapporti con i fornitori.

### **Responsabilità**

L'autonomia e responsabilità della qualifica si esplica secondo metodologie definite ed ambiti di intervento operativo propri del profilo e del servizio di appartenenza secondo linee di indirizzo impartite dal responsabile preposto al servizio.

Data emissione	19/06/2003	Data revisione	28/12/2016	Indice revisione	7
----------------	------------	----------------	------------	------------------	---

 <b>MONTEDOMINI</b> azienda pubblica servizi alla persona	PROTOCOLLI ORGANIZZATIVI	PC01	81 - 132
<b>Riferimenti</b> ISO 9001:2008	<b>Organigramma, Mansionario e Profili di Ruolo Aziendali</b>		

È responsabile:


- ▶ della corretta tenuta della documentazione amministrativa, tecnica e gestionale degli immobili;
- ▶ della corretta tenuta della documentazione delle gare e affidamento lavori;
- ▶ della verifica della contabilità dei lavori e interventi di manutenzione.

In particolare, a titolo esemplificativo, ma non esaustivo:

- redige atti amministrativi (determinazioni, deliberazioni, provvedimenti ecc.) di pertinenza del servizio;
- predispone ed elabora computi, rendiconti, situazioni contabili semplici e/o complesse;
- svolge attività di rilevazione di dati elementari statistici, provvede alla loro acquisizione, codifica, registrazione ed elaborazione, secondo le procedure ed i metodi fissati dal responsabile;
- collabora alla redazione di documenti generali concernenti indagini statistiche, limitatamente alla parte assegnatagli, aggiornando i dati di carattere periodico;
- provvede all'esecuzione delle operazioni necessarie alla tenuta e all'aggiornamento degli archivi di dati (cartacei e digitali) del Servizio;
- collabora alla istruzione dei bandi di locazione, alla redazione dei relativi atti e dei contratti di locazione;
- effettua gli adempimenti fiscali riguardanti il patrimonio immobiliare;
- effettua il monitoraggio dei contratti in essere (adeguamento canoni, disdette, morosità, ecc.)
- collabora ai processi di affidamento delle gare per Lavori-Servizi-Forniture, redigendo i relativi atti;
- gestisce la documentazione amministrativa relativa agli interventi di manutenzione;
- cura la tenuta dell'inventario dei beni culturali.

Data emissione	19/06/2003	Data revisione	28/12/2016	Indice revisione	7
----------------	------------	----------------	------------	------------------	---



 <b>MONTEDOMINI</b> azienda pubblica servizi alla persona	PROTOCOLLI ORGANIZZATIVI	PC01	82 - 132
<b>Riferimenti</b> ISO 9001:2008	<b>Organigramma, Mansionario e Profili di Ruolo Aziendali</b>		

## COADIUTORE AMM.VO SERVIZIO PATRIMONIO

<b>QUALIFICA:</b>	Coadiutore Amministrativo Esperto– Bs –
<b>QUALIFICA:</b>	Coadiutore Amministrativo – Cat. B (alternativa ad esaurimento)
<b>AREA:</b>	Amministrativa
<b>DIPENDENZA GERARCHICA:</b>	Responsabile del Servizio
<b>DIPENDENZA FUNZIONALE:</b>	Responsabile del Servizio
<b>RAPPORTI INTERFUNZIONALI INTERNI:</b>	Tutti
<b>RAPPORTI INTERFUNZIONALI ESTERNI:</b>	Tutti
<b>TITOLI DI ACCESSO:</b>	Diploma di istruzione secondaria di primo grado e attestato di superamento di due anni di scolarità dopo il diploma di istruzione di secondaria di primo grado
<b>TITOLI DI PREFERENZA:</b>	-

### Competenze tecnico-professionali

- conoscenza del Diritto Amministrativo, della disciplina delle Aziende della Pubblica Amministrazione e della normativa riguardante le Aziende Pubbliche di Servizi alla Persona;
- conoscenza della normativa sulla trasparenza, anticorruzione e diritto alla privacy;
- conoscenza dei principali strumenti informatici utilizzati nel servizio quali elaboratori di testo, fogli di calcolo, browser, posta elettronica, agende online;
- capacità di utilizzare i principali strumenti di ufficio quali personal computer, stampanti, scanner, fax, ecc.;
- elementi del Codice degli Appalti;
- elementi di contrattualistica relativa agli immobili;
- elementi di contabilità generale e analitica;

### Competenze di Pianificazione e Organizzazione

- capacità di gestione in autonomia dei compiti assegnati, con precisione, attenzione e affidabilità;
- capacità di valutazione delle richieste secondo i criteri di importanza, urgenza e emergenza;

### Competenze di Relazione e Comunicazione

- capacità di ascolto, di comunicazione e di gestione delle relazioni con i clienti interni e esterni;
- capacità di gestire con consapevolezza e riservatezza i dati sensibili;
- capacità di lavorare in gruppo;


### Responsabilità

Le responsabilità e la relativa autonomia nello svolgimento delle mansioni assegnate sono di volta in volta codificate con prescrizioni di massima dal responsabile nell'ambito delle attività proprie del Servizio.

È responsabile:

- ▶ della tenuta degli archivi e stratificazione dei documenti;
- ▶ della tenuta dei fascicoli dei fornitori e degli incarichi;
- ▶ della archiviazione della documentazione tecnica degli immobili (autorizzazioni, licenze, etc.).


Data emissione	19/06/2003	Data revisione	28/12/2016	Indice revisione	7
----------------	------------	----------------	------------	------------------	---

 <b>MONTEDOMINI</b> azienda pubblica servizi alla persona	PROTOCOLLI ORGANIZZATIVI	PC01	83 - 132
<b>Riferimenti</b> ISO 9001:2008	<b>Organigramma, Mansionario e Profili di Ruolo Aziendali</b>		

In particolare, a titolo esemplificativo, ma non esaustivo:

- collabora alla redazione di atti amministrativi (determinazioni, deliberazioni, provvedimenti ecc.) di pertinenza del servizio;
- predispone ed elabora computi, rendiconti, situazioni contabili semplici;
- collabora alla redazione di documenti generali concernenti indagini statistiche, limitatamente alla parte assegnatagli, aggiornando i dati di carattere periodico;
- provvede all'esecuzione delle operazioni necessarie alla tenuta e all'aggiornamento degli archivi di dati (cartacei e digitali) del Servizio;
- provvede alla corretta tenuta della corrispondenza cartacea e digitale in entrata e uscita del Servizio;
- coadiuva nelle procedure amministrative e contabili del servizio.

Data emissione	19/06/2003	Data revisione	28/12/2016	Indice revisione	7
----------------	------------	----------------	------------	------------------	---

 <b>MONTEDOMINI</b> azienda pubblica servizi alla persona	PROTOCOLLI ORGANIZZATIVI	PC01	84 - 132
<b>Riferimenti</b> ISO 9001:2008	<b>Organigramma, Mansionario e Profili di Ruolo Aziendali</b>		

## **ASSISTENTE TECNICO SERVIZIO PATRIMONIO**

<b>QUALIFICA:</b>	Assistente Tecnico – Cat. C
<b>AREA:</b>	Tecnica
<b>DIPENDENZA GERARCHICA:</b>	Responsabile del Servizio
<b>DIPENDENZA FUNZIONALE:</b>	Responsabile del Servizio
<b>RAPPORTI INTERFUNZIONALI INTERNI:</b>	Tutti
<b>RAPPORTI INTERFUNZIONALI ESTERNI:</b>	Tutti

<b>TITOLI DI ACCESSO:</b>	Diploma di istruzione secondaria di secondo grado
<b>TITOLI DI PREFERENZA:</b>	Diploma di istruzione tecnica – Geometra - Diploma di istruzione professionale (quinquennale) in Manutenzione e Assistenza Tecnica - Diploma di istruzione tecnica industriale – Perito industriale capotecnico con specializzazione edilizia.

### **Competenze tecnico-professionali**

- conoscenza del Diritto Amministrativo, della disciplina delle Aziende della Pubblica Amministrazione e della normativa riguardante le Aziende Pubbliche di Servizi alla Persona;
- conoscenza della normativa sulla trasparenza, anticorruzione e diritto alla privacy;
- capacità di utilizzare i principali strumenti informatici utilizzati nel servizio quali elaboratori di testo, fogli di calcolo, browser, posta elettronica, agende online;
- capacità di utilizzare i principali strumenti di ufficio quali personal computer, stampanti, scanner, fax, ecc.;
- capacità di utilizzare software tecnici quali CAD, software per computo metrico e la contabilità lavori, software per la sicurezza dei cantieri, ecc.;
- conoscenza base del Codice degli Appalti;
- conoscenza della normativa urbanistica ed edilizia;
- conoscenza della normativa in materia di contenimento energetico;
- conoscenza della normativa topografica e catastale;
- conoscenza di base della normativa sulla salute sicurezza sul lavoro;

### **Competenze di Pianificazione e Organizzazione**

- Capacità d'analisi e Problem solving;
- capacità di gestione in autonomia dei compiti assegnati, con precisione, attenzione e affidabilità;
- capacità di valutazione delle richieste secondo i criteri di importanza, urgenza e emergenza;
- capacità di organizzare e coordinare interventi di vari fornitori;
- capacità di valutare la natura degli interventi edili e di manutenzione da effettuare su immobili.


### **Competenze di Relazione e Comunicazione**

- capacità di ascolto, di comunicazione e di gestione delle relazioni con i clienti interni e esterni;
- capacità di gestire con consapevolezza e riservatezza i dati sensibili;
- capacità di lavorare in gruppo;

### **Responsabilità**

L'autonomia e responsabilità della qualifica si esplica secondo metodologie definite ed ambiti di intervento operativo propri del profilo e del servizio di appartenenza secondo linee di indirizzo impartite dal responsabile preposto al servizio.

Data emissione	19/06/2003	Data revisione	28/12/2016	Indice revisione	7
----------------	------------	----------------	------------	------------------	---

 <b>MONTEDOMINI</b> <small>azienda pubblica servizi alla persona</small>	PROTOCOLLI ORGANIZZATIVI	PC01	85 - 132
<b>Riferimenti</b> ISO 9001:2008	<b>Organigramma, Mansionario e Profili di Ruolo Aziendali</b>		


È responsabile:

- ▶ della gestione degli interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria;
- ▶ del monitoraggio dei piani e programmi di manutenzione immobili e impianti;
- ▶ del controllo dei lavori di manutenzione di cui ha ricevuto assegnazione dal responsabile del servizio;
- ▶ della corretta tenuta delle scritture di contabilità dei lavori e interventi di manutenzione.

In particolare, a titolo esemplificativo, ma non esaustivo:

- elabora piani di fattibilità e progetti di intervento e manutenzione immobili;
- elabora computi metrici e ripartizioni utenze;
- effettua ed elabora rilievi planimetrici;
- collabora alla redazione di schede tecniche e documentazione utile nei procedimenti amministrativi di pertinenza al servizio;
- effettua supporto tecnico ai procedimenti di gara;
- effettua il monitoraggio sui lavori di manutenzione nei cantieri interni ed esterni alle sedi dell'azienda;
- controlla l'esecuzione degli incarichi ad aziende e professionisti esterni e sovrintende ad eventuali collaudi;
- collabora nei rapporti con le commissioni di vigilanza e nel mantenimento dei requisiti delle strutture per quanto riguarda edilizia, vulnerabilità sismica, prevenzioni incendi, igiene, sicurezza e urbanistica.

Data emissione	19/06/2003	Data revisione	28/12/2016	Indice revisione	7
----------------	------------	----------------	------------	------------------	---

	PROTOCOLLI ORGANIZZATIVI	PC01	86 - 132
	<b>Organigramma, Mansionario e Profili di Ruolo Aziendali</b>		
<b>Riferimenti</b> ISO 9001:2008			

## **OPERATORE TECNICO (ELETTRICISTA) SERVIZIO PATRIMONIO**

<b>QUALIFICA:</b>	Operatore Tecnico – Cat. B
<b>AREA:</b>	Tecnica
<b>DIPENDENZA GERARCHICA:</b>	Responsabile del servizio
<b>DIPENDENZA FUNZIONALE:</b>	Responsabile del Servizio
<b>RAPPORTI INTERFUNZIONALI INTERNI:</b>	Tutti
<b>RAPPORTI INTERFUNZIONALI ESTERNI:</b>	Tutti

**TITOLI DI ACCESSO:** Diploma di istruzione secondaria di primo grado e abilitazione professionale a elettricista impiantista (qualifica)

**TITOLI DI PREFERENZA:** Diploma di istruzione professionale (triennale) in Manutenzione e Assistenza Tecnica: Operatore elettrico

### **Competenze tecnico-professionali**

- elementi di disciplina della Pubblica Amministrazione;
- conoscenza della normativa sulla trasparenza, anticorruzione e diritto alla privacy;
- capacità di utilizzare i principali strumenti informatici utilizzati nel servizio quali elaboratori di testo, fogli di calcolo, browser, posta elettronica, agende online;
- capacità di utilizzare i principali strumenti di ufficio quali personal computer, stampanti, scanner, fax, ecc.;
- conoscenza di base della normativa sulla salute sicurezza sul lavoro;
- conoscenza della normativa riguardante la sicurezza degli impianti e sua applicazione;
- capacità di utilizzare software tecnici quali CAD.

### **Competenze di Pianificazione e Organizzazione**

- capacità di gestione in autonomia dei compiti assegnati, con precisione, attenzione e affidabilità;
- capacità di valutazione delle richieste secondo i criteri di importanza, urgenza e emergenza;
- capacità di organizzare il proprio lavoro in collaborazione con altre figure professionali;

### **Competenze di Relazione e Comunicazione**

- capacità di ascolto, di comunicazione e di gestione delle relazioni con i clienti interni e esterni;
- capacità di lavorare in gruppo;
- capacità di relazionarsi e collaborare con aziende e professionisti esterni.

### **Responsabilità**

Le responsabilità e la relativa autonomia nello svolgimento delle mansioni assegnate sono di volta in volta codificate con prescrizioni di massima dal responsabile nell'ambito delle attività proprie del Servizio.


È responsabile:

- ▶ della esecuzione degli interventi di manutenzione richiesti direttamente;
- ▶ della documentazione amministrativa e tecnica degli interventi eseguiti;
- ▶ della gestione del magazzino materiali elettrici e manutenzione;

In particolare, a titolo esemplificativo, ma non esaustivo:

- effettua gli interventi di manutenzione elettrica richiesti;
- tiene la documentazione dei lavori svolti;
- collabora al monitoraggio dello stato degli impianti elettrici;
- collabora e controlla le aziende che intervengono per la manutenzione elettrica;
- provvede alla gestione del magazzino materiali elettrici, tenendo la contabilità ed effettuando gli acquisti necessari.

Data emissione	19/06/2003	Data revisione	28/12/2016	Indice revisione	7
----------------	------------	----------------	------------	------------------	---

 <b>MONTEDOMINI</b> azienda pubblica servizi alla persona	PROTOCOLLI ORGANIZZATIVI	PC01	87 - 132
	<b>Organigramma, Mansionario e Profili di Ruolo Aziendali</b>		
<b>Riferimenti</b> ISO 9001:2008			

## **OPERATORE TECNICO (MANUTENTORE) SERVIZIO PATRIMONIO**

<b>QUALIFICA:</b>	Operatore Tecnico – Cat. B –
<b>AREA:</b>	Tecnica
<b>DIPENDENZA GERARCHICA:</b>	Responsabile del Servizio
<b>DIPENDENZA FUNZIONALE:</b>	Responsabile del Servizio
<b>RAPPORTI INTERFUNZIONALI INTERNI:</b>	Tutti
<b>RAPPORTI INTERFUNZIONALI ESTERNI:</b>	Tutti
<b>TITOLI DI ACCESSO:</b>	Diploma di istruzione secondaria di primo grado
<b>TITOLI DI PREFERENZA:</b>	Esperienza di pratica di edilizia di cantiere: muratore, piastrellista, imbianchino

### **Competenze tecnico-professionali**

- elementi di disciplina della Pubblica Amministrazione;
- capacità di utilizzare i principali strumenti informatici utilizzati nel servizio quali elaboratori di testo, fogli di calcolo, browser, posta elettronica, agende online;
- capacità di utilizzare i principali strumenti di ufficio quali personal computer, stampanti, scanner, fax, ecc.;
- conoscenza di base della normativa sulla salute sicurezza sul lavoro;
- conoscenza delle tecniche murarie e pittoriche per la manutenzione edile e arredi.

### **Competenze di Pianificazione e Organizzazione**

- capacità di gestione in autonomia dei compiti assegnati, con precisione, attenzione e affidabilità;
- capacità di valutazione delle richieste secondo i criteri di importanza, urgenza e emergenza;
- capacità di organizzare il proprio lavoro in collaborazione con altre figure professionali o fornitori.

### **Competenze di Relazione e Comunicazione**

- capacità di ascolto, di comunicazione e di gestione delle relazioni con i clienti interni e esterni;
- capacità di lavorare in gruppo;
- capacità di relazionarsi e collaborare con aziende e professionisti esterni.

### **Responsabilità**

Le responsabilità e la relativa autonomia nello svolgimento delle mansioni assegnate sono di volta in volta codificate con prescrizioni di massima dal responsabile nell'ambito delle attività proprie del Servizio.


È responsabile:

- ▶ dell'esecuzione degli interventi di manutenzione richiesti;
- ▶ della gestione del magazzino manutenzione;
- ▶ della gestione della contabilità degli interventi eseguiti.

In particolare, a titolo esemplificativo, ma non esaustivo:

- effettua interventi di manutenzione edile:
  - opere murarie
  - imbiancature
  - verniciatura muro/ferro/legno
  - manutenzione tetti, pluviali e scarichi


Data emissione	19/06/2003	Data revisione	28/12/2016	Indice revisione	7
----------------	------------	----------------	------------	------------------	---

 <b>MONTEDOMINI</b> azienda pubblica servizi alla persona	PROTOCOLLI ORGANIZZATIVI	PC01	88 - 132
<b>Riferimenti</b> ISO 9001:2008	<b>Organigramma, Mansionario e Profili di Ruolo Aziendali</b>		

# AREA ASSISTENZA

Data emissione	19/06/2003	Data revisione	28/12/2016	Indice revisione	7
----------------	------------	----------------	------------	------------------	---



 <b>MONTEDOMINI</b> azienda pubblica servizi alla persona	PROTOCOLLI ORGANIZZATIVI	PC01	89 - 132
<b>Riferimenti</b> ISO 9001:2008	<b>Organigramma, Mansionario e Profili di Ruolo Aziendali</b>		

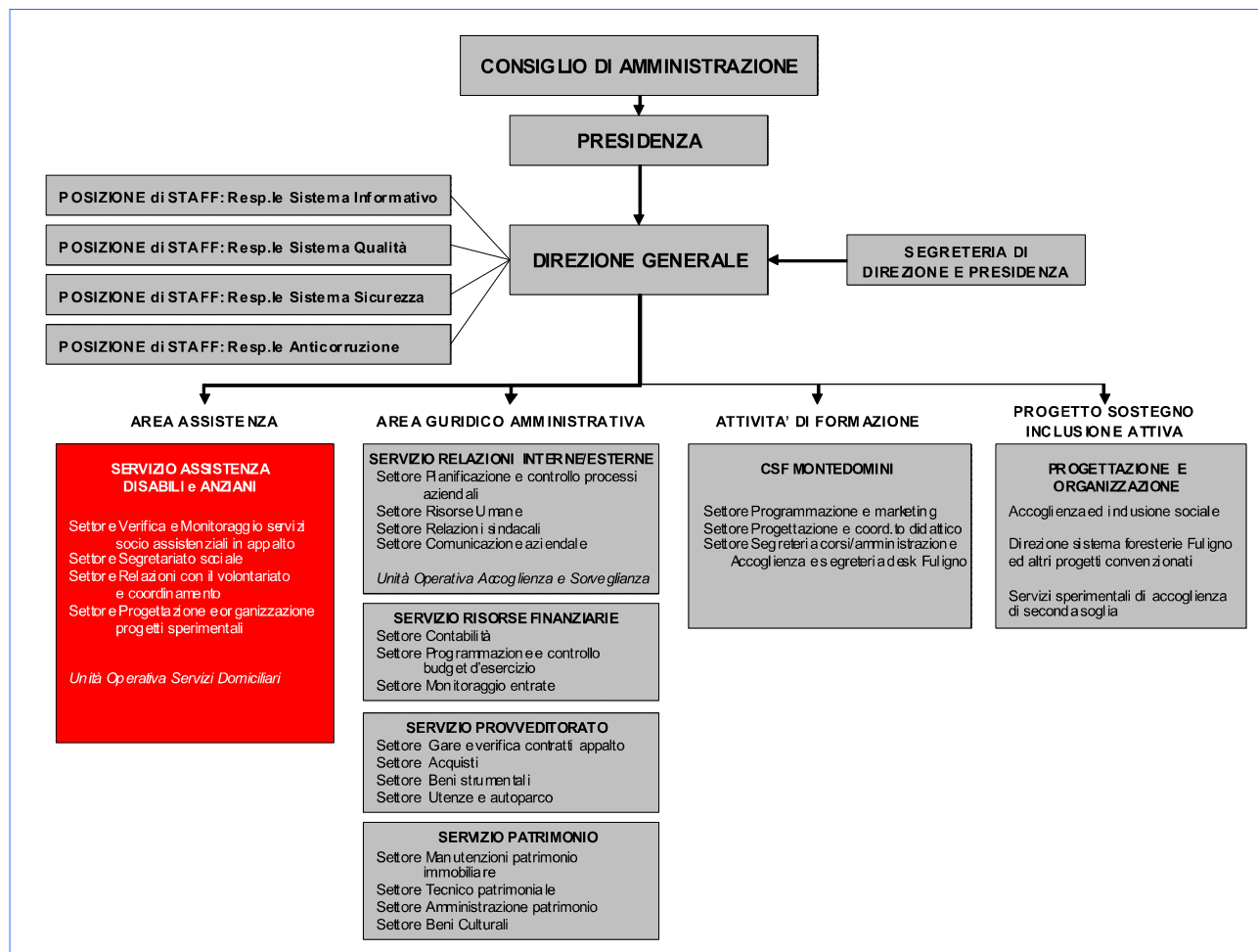
Data emissione	19/06/2003	Data revisione	28/12/2016	Indice revisione	7
----------------	------------	----------------	------------	------------------	---



Riferimenti  
ISO 9001:2008

**Organigramma, Mansionario e Profili di Ruolo Aziendali**


**SERVIZIO ASSISTENZA DISABILI E ANZIANI**



**SERVIZIO ASSISTENZA DISABILI E ANZIANI**

<p><b>Settore Accettazione Socio sanitaria in struttura</b></p> <p>Gestione "Portale Regionale" per la libera scelta del cittadino          Monitoraggio occupazione letto          Gestione attività per ammissione/dimissione utenti          Gestione rapporti con Servizi Sociali, AUSL e Comuni          Accoglienza e valutazione carico assistenziale</p> <p><b>Settore Segretariato Sociale</b></p> <p>Relazioni utenti e familiari/AdS          Supervisione e gestione sociale "casi" critici          Tenuta posizione sociale utenti          Rapporti con i servizi del territorio          Attività di sensibilizzazione e supporto a utenti/familiari per nomina AdS          Progetti socio-educativi extra appalto a favore degli utenti e familiari/AdS</p>	<p><b>Settore Verifica e Monitoraggio Appalti</b></p> <p>Procedure certificazione ISO EN UNI          Verifica/revisione delle procedure per conformità accreditamento regionale ed altri progetti regionali          Rapporti con Azienda appaltanti          Rapporti con Commissioni Vigilanza          Monitoraggio, controllo e verifica capitolati di appalto servizi socio-sanitari          Gestione situazione di criticità nella gestione dei servizi</p> <p><b>Procedure di accreditamento regionale</b></p> <p>Predisposizione e aggiornamento check-list documentazione accreditamento regionale          Gestione degli indicatori di valutazione delle performance di struttura          Inserimento dati ed analisi per il controllo degli standard del servizio erogato          Elaborazione reports</p>	<p><b>Progettazione e organizzazione progetti sperimentali in ambito socio-sanitario</b></p> <p>Area Servizi Disabili e Anziani          Mantenimento progetto MeS (contratto 3 anni)          Sperimentazione BIA</p> <p><b>Settore relazioni e coordinamento volontariato ai servizi anziani e disabili</b></p> <p>Relazioni con associazioni di volontariato e di tutela          Attivazione di progetti in favore dell'Azienda Servizi Domiciliari</p>
---	--	---

Data emissione	19/06/2003	Data revisione	28/12/2016	Indice revisione	7
----------------	------------	----------------	------------	------------------	---

 <b>MONTEDOMINI</b> azienda pubblica servizi alla persona	PROTOCOLLI ORGANIZZATIVI	PC01	91 - 132
<b>Riferimenti</b> ISO 9001:2008	<b>Organigramma, Mansionario e Profili di Ruolo Aziendali</b>		

## **RESPONSABILE DI AREA ASSISTENZA**

### **RESPONSABILE DEL SERVIZIO ASSISTENZA DISABILI E ANZIANI**

<b>QUALIFICA:</b>	DIRIGENTE
<b>AREA:</b>	Amministrativa
<b>DIPENDENZA GERARCHICA:</b>	Direttore Generale
<b>DIPENDENZA FUNZIONALE:</b>	Direttore Generale
<b>RAPPORTI INTERFUNZIONALI INTERNI:</b>	tutti
<b>RAPPORTI INTERFUNZIONALI ESTERNI:</b>	tutti


**TITOLI DI ACCESSO:** Diploma di Laurea, Laurea Specialistica o Laurea Magistrale  
 Anzianità di 5 anni di servizio effettivo corrispondente per contenuto alla professionalità richiesta dal servizio, prestato in enti del Servizio Sanitario Nazionale o altre amministrazioni pubbliche in posizione corrispondente alla categoria D e Ds;  
**ovvero** possesso della qualifica dirigenziale in pubbliche amministrazioni ed anzianità di servizio di tre anni nelle funzioni dirigenziali anche cumulabili;  
**ovvero** incarichi dirigenziali in amministrazioni pubbliche per un periodo non inferiore a 5 anni anche cumulabili e;  
**ovvero** anzianità di servizio di almeno 5 anni in posizioni funzionali corrispondenti per contenuto alle funzioni della categoria Ds, presso aziende ed enti privati, anche cumulabili.

**TITOLI DI PREFERENZA:** Laurea in Pedagogia, Scienze Sociali, Psicologia o equipollente

### **Competenze tecnico-professionali**

- Conoscenza del Diritto Amministrativo, della gestione/organizzazione delle Aziende della Pubblica Amministrazione e della normativa riguardante le Aziende Pubbliche di Servizi alla Persona;
- conoscenza della normativa sulla trasparenza, anticorruzione e diritto alla privacy;
- conoscenza dei principali strumenti informatici utilizzati nel servizio quali elaboratori di testo, fogli di calcolo, browser, posta elettronica, agende online;
- capacità di utilizzare i principali strumenti di ufficio quali personal computer, stampanti, scanner, fax, ecc.;
- conoscenza della normativa di riferimento per Appalti Servizi e Forniture (Codice degli Appalti e delle Concessioni);
- conoscenza degli strumenti di organizzazione aziendale, di pianificazione, valutazione e ottimizzazione dei processi, tecniche di mappatura dei processi, benchmarking;
- conoscenza di base della normativa in materia di gare ed appalti per l'area socio-sanitaria;
- conoscenza della normativa in materia di socio-sanitaria;
- conoscenza della normativa riguardante l'accesso del cittadino alle prestazioni socio sanitarie;
- conoscenza delle discipline pedagogiche, psicologiche e di valutazione multidisciplinare;
- conoscenza di tecniche educative e relazionali;

Data emissione	19/06/2003	Data revisione	28/12/2016	Indice revisione	7
----------------	------------	----------------	------------	------------------	---

 <b>MONTEDOMINI</b> azienda pubblica servizi alla persona	PROTOCOLLI ORGANIZZATIVI	PC01	92 - 132
<b>Riferimenti</b> ISO 9001:2008	<b>Organigramma, Mansionario e Profili di Ruolo Aziendali</b>		

### Competenze di Pianificazione e Organizzazione

- capacità di gestire le attività connesse ai processi di pianificazione, gestione e monitoraggio per la gestione del Servizio e dei progetti ad esso correlati;
- capacità di pianificare e gestire carichi di lavoro del Servizio;
- capacità di monitorare l'andamento degli obiettivi assegnati al servizio valutando l'efficacia delle azioni intraprese e verificare il grado di raggiungimento dei risultati;
- capacità di monitorare le prestazioni del personale valutandole dal punto di vista operativo e comportamentale;
- capacità di analizzare le aree di criticità e individuare le priorità, le modalità e le esigenze di intervento, anche in relazione alle esigenze delle varie realtà nell'Azienda;
- capacità di pianificare e programmare l'attività del Servizio per il raggiungimento degli obiettivi previsti dal Budget annuale e pluriennale;
- conoscenza della normativa ISO e metodi di applicazione;
- flessibilità e capacità di adattamento al cambiamento;
- saper reperire ricerche, articoli, saggi utili all'aggiornamento continuo;
- saper promuovere e coordinare ricerche qualitative e quantitative sulle politiche locali;
- saper rilevare informazioni, giudizi, suggerimenti e valutazioni presso gli stakeholders (utenti, cittadini, famiglie, associazioni, colleghi, istituzioni, ecc.);
- saper mappare risorse presenti o attivabili sul territorio (servizi, associazioni, volontariato sociale, ecc.)

### Competenze di Relazione e Comunicazione

- capacità di lavorare in gruppo, di gestione del gruppo e capacità di creare consenso;
- capacità di ascolto, di comunicazione e di gestione delle relazioni con i clienti interni e esterni;
- capacità di responsabilizzare, supportare e motivare il personale;
- conoscenza dei principi del Benessere Organizzativo;
- capacità di risolvere i conflitti;
- capacità di orientarsi ai bisogni del Cliente/Utente;
- saper reperire ricerche, articoli, saggi utili all'aggiornamento continuo;
- saper promuovere e coordinare ricerche qualitative e quantitative sulle politiche locali;
- saper rilevare informazioni, giudizi, suggerimenti e valutazioni presso gli stakeholders (utenti, cittadini, famiglie, associazioni, colleghi, istituzioni, ecc.);
- saper mappare risorse presenti o attivabili sul territorio (servizi, associazioni, volontariato sociale, ecc.)


### Responsabilità

Per quanto riguarda alla Responsabilità di Area si rinvia a quanto indicato al paragrafo Responsabile di Area (art.10 del Regolamento di Organizzazione).

Per quanto di competenza specifica per il Servizio Assistenza Disabili e Anziani segue quanto previsto per la figura del Responsabile del Servizio, e pertanto: autonomia e responsabilità dei risultati conseguiti personalmente e da parte dei dipendenti inseriti nel servizio; Ampia discrezionalità operativa nell'ambito del Servizio di assegnazione; funzioni di direzione e coordinamento; gestione e controllo delle risorse umane. Può svolgere attività didattica e formativa ed è richiesta iniziativa di programmazione e proposta. E' responsabile:

- ▶ della organizzazione delle strutture a carattere sociale e socio-sanitario (C.D. – RSA – RA – BIA) definendone gli obiettivi operativi secondo le strategie aziendali anche per le strutture in regime di appalto;
- ▶ della accettazione e dell'applicazione corretta dei protocolli assistenziali proposti dalle aziende appaltatrici;
- ▶ della gestione ed applicazione corretta dei protocolli assistenziali/operativi nelle strutture a gestione diretta;
- ▶ dell'osservanza degli obblighi derivanti dal Codice Deontologico e dalle normative vigenti per ogni figura professionale operativa nei servizi anche appaltati;
- ▶ della gestione e coordinamento dei rapporti con l'Azienda Sanitaria ed il Comune di Firenze per le attività convenzionate dell'Azienda e con i responsabili e coordinatori di struttura per i servizi appaltati;
- ▶ della gestione e coordinamento dei rapporti con le formazioni e/o associazioni rappresentative dell'utenza e del volontariato;

Data emissione	19/06/2003	Data revisione	28/12/2016	Indice revisione	7
----------------	------------	----------------	------------	------------------	---


 <b>MONTEDOMINI</b> azienda pubblica servizi alla persona	PROTOCOLLI ORGANIZZATIVI	PC01	93 - 132
<b>Riferimenti</b> ISO 9001:2008	<b>Organigramma, Mansionario e Profili di Ruolo Aziendali</b>		

- ▶ della gestione e coordinamento del processo di accettazione sociale degli utenti, in tutte le strutture residenziali e semiresidenziali (C.D. – RSA – RA – BIA);
- ▶ dell'accreditamento e della certificazione di funzionamento dei servizi RR.SS.AA., RR.AA., BIA e C.D. e del mantenimento degli stessi;
- ▶ del mantenimento della certificazione ISO aziendale nei servizi residenziali e semiresidenziali (C.D. – RSA – RA – BIA);
- ▶ della gestione dell'Unità Operativa "Servizi Domiciliari", dei servizi offerti dalla medesima unità e del personale ivi assegnato;
- ▶ del raggiungimento degli obiettivi assegnati al Servizio;

In particolare, a titolo esemplificativo, ma non esaustivo:

- controlla il regolare svolgimento (quanto a efficacia, efficienza, tempestività, continuità ed appropriatezza) dell'attività mediante la analisi della reportistica, di tutti i dati, le informazioni e gli indicatori provenienti dal sistema;
- Sovrintende alla verifica e controllo tecnico gestionale dei servizi appaltati;
- Sovrintende alla verifica e controllo tecnico gestionale dei servizi a gestione diretta;
- Sovrintende e vigila sulla corretta applicazione dei protocolli assistenziali e socio-sanitari;
- gestisce i rapporti con gli utenti;
- gestisce i rapporti con i fornitori di servizi;
- gestisce i rapporti con l'AUSL ed il Comune per le attività convenzionate;
- pianifica, controlla e aggiorna le attività per il mantenimento della certificazione ISO;
- valuta le risorse umane del Servizio dal punto di vista operativo e comportamentale; e predispone specifici strumenti di motivazione coerentemente con gli obiettivi;
- Sovrintende alla conservazione di tutta la documentazione amministrativa ed archivia la documentazione relativa al SADA secondo la normativa vigente;
- individua i fabbisogni formativi del Servizio;
- collabora con tutti i servizi dell'Azienda per il monitoraggio dei processi;
- sovrintende tutti i processi del Servizio per il rispetto delle normative di trasparenza, anticorruzione e privacy;
- progetta ed elabora attività e piani di sviluppo e/o adesioni a progetti;
- gestisce le criticità dei servizi;
- sovrintende alla corretta e tempestiva trasmissione e condivisione dei dati utili alla uniformità dell'immagine aziendale verso l'esterno e dei dati e documenti necessari all'aggiornamento della sezione Amministrazione trasparente sul portale aziendale.
- partecipa a tutti i processi necessari per le normative di trasparenza, anticorruzione e privacy.

Data emissione	19/06/2003	Data revisione	28/12/2016	Indice revisione	7
----------------	------------	----------------	------------	------------------	---

 <b>MONTEDOMINI</b> azienda pubblica servizi alla persona	PROTOCOLLI ORGANIZZATIVI	PC01	94 - 132
	<b>Organigramma, Mansionario e Profili di Ruolo Aziendali</b>		
<b>Riferimenti</b> ISO 9001:2008			

## **COLLABORATORE PROFESSIONALE SANITARIO**

(Ambito Educativo)

<b>QUALIFICA:</b>	Collaboratore Professionale Sanitario – Cat. D –
<b>AREA:</b>	Sanitaria
<b>DIPENDENZA GERARCHICA:</b>	Dirigente Responsabile del Servizio
<b>DIPENDENZA FUNZIONALE:</b>	Dirigente Responsabile del Servizio
<b>RAPPORTI INTERFUNZIONALI INTERNI:</b>	Tutti
<b>RAPPORTI INTERFUNZIONALI ESTERNI:</b>	Tutti

**TITOLI DI ACCESSO:** Diploma di Laurea, laurea specialistica o laurea magistrale per Educatore Professionale o equipollenti per legge

**TITOLI DI PREFERENZA:**

### **Competenze tecnico-professionali**


- conoscenza base del Diritto Amministrativo, della disciplina delle Aziende della Pubblica Amministrazione e della normativa riguardante le Aziende Pubbliche di Servizi alla Persona;
- conoscenza della normativa sulla trasparenza, anticorruzione e diritto alla privacy;
- capacità di utilizzare i principali strumenti informatici utilizzati nel servizio quali elaboratori di testo, fogli di calcolo, browser, posta elettronica, agende online;
- capacità di utilizzare i principali strumenti di ufficio quali personal computer, stampanti, scanner, fax, ecc.;
- conoscenza base e strumenti di organizzazione aziendale, di pianificazione, valutazione e ottimizzazione dei processi;
- conoscenza delle discipline pedagogiche, psicologiche e di valutazione multidisciplinare;
- conoscenza di tecniche educative e relazionali;
- conoscenza della normativa in materia di socio-sanitaria;
- conoscenza della normativa riguardante l'accesso del cittadino alle prestazioni socio sanitarie;
- tecniche di progettazione in ambito rieducativo e socioassistenziale;
- conoscenza di base delle procedure amministrative e gli adempimenti formali necessari all'affidamento di un appalto di servizio;

### **Competenze di Pianificazione e Organizzazione**

- Capacità d'analisi e Problem solving;
- capacità di gestione in autonomia dei compiti assegnati, con precisione, attenzione e affidabilità;
- capacità di valutazione delle richieste secondo i criteri di importanza, urgenza e emergenza;
- capacità di monitorare l'andamento degli obiettivi assegnati al servizio valutando l'efficacia delle azioni intraprese e verificare il grado di raggiungimento dei risultati;
- conoscenza della normativa ISO e metodi di applicazione;
- capacità di progettare attività socio-sanitarie, rieducative servizi rivolti a famiglie, giovani, anziani, disabili in situazione di disagio e progetti di educativa territoriale;
- saper definire il progetto d'intervento per gruppi di persone, ed individuali, in ambiti di intervento e singoli eventi
- capacità di sperimentare soluzioni e modelli innovativi di servizi e strumenti di lavoro;
- saper rilevare le fonti istituzionali, dai dati statistici ed anagrafici, ai piani di zona e alle iniziative presenti sul territorio (ricerche, progetti, attività e servizi sociali e sanitari, ecc.);
- saper reperire ricerche, articoli, saggi utili all'aggiornamento continuo;
- saper promuovere e coordinare ricerche qualitative e quantitative sulle politiche locali;
- saper rilevare informazioni, giudizi, suggerimenti e valutazioni presso gli stakeholders (utenti, cittadini, famiglie, associazioni, colleghi, istituzioni, ecc.);
- saper mappare risorse presenti o attivabili sul territorio (servizi, associazioni, volontariato sociale, ecc.)

Data emissione	19/06/2003	Data revisione	28/12/2016	Indice revisione	7
----------------	------------	----------------	------------	------------------	---



 <b>MONTEDOMINI</b> azienda pubblica servizi alla persona	PROTOCOLLI ORGANIZZATIVI	PC01	95 - 132
<b>Riferimenti</b> ISO 9001:2008	<b>Organigramma, Mansionario e Profili di Ruolo Aziendali</b>		

## Competenze di Relazione e Comunicazione

- capacità di ascolto, di comunicazione e di gestione delle relazioni con i clienti interni e esterni;
- capacità di gestire con consapevolezza e riservatezza i dati sensibili;
- capacità di lavorare in gruppo;
- capacità di risolvere conflitti e situazioni complesse;
- capacità di utilizzo degli strumenti della comunicazione in ambito Sociale;
- capacità di gestire una consulenza e di saper orientare, utilizzando anche tecniche di counseling;
- essere orientati alla soddisfazione del cliente/utente;

## Responsabilità

E' richiesta autonomia e responsabilità della gestione delle proprie attività, capacità organizzativa e di coordinamento e gestione anche con discrezionalità operativa (se delegata dal responsabile del servizio) nell'ambito dell'ufficio in cui opera secondo il modello organizzativo aziendale. Collabora ad eventuale attività didattica e partecipa all'attività formativa. All'interno degli uffici può essere richiesto il coordinamento delle risorse umane assegnate. Infine collabora con il dirigente alla attività di programmazione e proposta.

È responsabile:


- ▶ del monitoraggio e controllo del sistema qualità per la Certificazione ISO EN UNI 9001 per quanto di competenza ed assegnato dal responsabile del servizio, per la progettazione ed erogazione dei servizi sociosanitari ed assistenziali in regime residenziale e diurno;
- ▶ del monitoraggio/verifica del Sistema Qualità per le strutture date in outsourcing ed assegnate al diretto controllo;
- ▶ della gestione delle attività di Segretariato Sociale;
- ▶ del controllo/monitoraggio sulla gestione della cartella sanitaria informatizzata per quanto di competenza;
- ▶ del aggiornamento degli strumenti di informazione regionale per il settore;
- ▶ della corretta e tempestiva trasmissione e condivisione dei dati utili alla uniformità dell'immagine aziendale verso l'esterno e dei dati e documenti necessari all'aggiornamento della sezione Amministrazione trasparente sul portale aziendale;
- ▶ della gestione e aggiornamento progetti operativi assegnati dal responsabile del servizio;

In particolare, a titolo esemplificativo, ma non esaustivo:

- gestisce, ottimizza e aggiorna la documentazione del Sistema Qualità;
- monitora le prestazioni socio assistenziali delle aziende appaltatrici, nel rispetto della pianificazione annuale;
- monitorizza e controlla le ore erogate dalle aziende per i servizi in appalto;
- acquisisce, analizza e segnala eventuali non conformità nella rilevazione degli indicatori di valutazione delle performance elaborati dai servizi;
- monitorizza e aggiorna la documentazione relativa all'accreditamento ed al funzionamento dei servizi per gli adempimenti richiesti dalla normativa;
- espleta le attività di controllo e verifica nei servizi per il mantenimento dei requisiti richiesti dall'accreditamento dei servizi;
- mantiene i rapporti con le Commissioni di Vigilanza, acquisisce il verbale, valuta le osservazioni e prescrizioni ricevute e predisponde la risposta, elabora le azioni correttive, di competenza, e sovrintende alla corretta gestione, nelle tempistiche prescritte;
- mantiene i contatti con i Servizi Sociali territoriali;
- mantiene i rapporti con i familiari degli utenti;
- supporta gli utenti/familiari nel percorso di nomina dell'Amministratore di sostegno;
- controlla la gestione delle cartelle sanitarie informatizzate per quanto di competenza;
- gestisce i trasferimenti utenti, nei vari reparti;
- controlla e verifica il mantenimento degli standard socio educativi in tutti i reparti;


Data emissione	19/06/2003	Data revisione	28/12/2016	Indice revisione	7
----------------	------------	----------------	------------	------------------	---



	<b>MONTEDOMINI</b> <small>azienda pubblica servizi alla persona</small>	PROTOCOLLI ORGANIZZATIVI	PC01	96 - 132
<b>Riferimenti</b> ISO 9001:2008		<b>Organigramma, Mansionario e Profili di Ruolo Aziendali</b>		

- supporta e controlla il processo di valutazione dello stato di autosufficienza degli utenti;
- predispone atti e documenti, elabora report/relazioni utili alla gestione del servizio di supporto al Responsabile e dirigente;
- svolge attività di rilevazione di dati statistici, provvede alla loro acquisizione, codifica, registrazione ed elaborazione, secondo le procedure ed i metodi fissati dal responsabile;
- mantiene i rapporti con il Comitato Utenti e Familiari;
- mantiene i rapporti con le associazioni di volontariato e tutela e promuove l'attivazione di progetti;
- adempie a quanto di necessario nei processi legati alla rilevazione del gradimento dell'utenza;
- promuove e pianifica progetti socio-educativi extra appalto a favore di utenti e familiari/AdS.

Data emissione	19/06/2003	Data revisione	28/12/2016	Indice revisione	7
----------------	------------	----------------	------------	------------------	---

 <b>MONTEDOMINI</b> azienda pubblica servizi alla persona	PROTOCOLLI ORGANIZZATIVI	PC01	97 - 132
	<b>Organigramma, Mansionario e Profili di Ruolo Aziendali</b>		
<b>Riferimenti</b> ISO 9001:2008			

## COLLABORATORE PROFESSIONALE SANITARIO

(Ambito Infermieristico)

<b>QUALIFICA:</b>	Collaboratore Professionale Sanitario – Cat. D –
<b>AREA:</b>	Sanitaria
<b>DIPENDENZA GERARCHICA:</b>	Dirigente Responsabile del Servizio
<b>DIPENDENZA FUNZIONALE:</b>	Dirigente Responsabile del Servizio
<b>RAPPORTI INTERFUNZIONALI INTERNI:</b>	Tutti
<b>RAPPORTI INTERFUNZIONALI ESTERNI:</b>	Tutti

**TITOLI DI ACCESSO:** Diploma di Laurea triennale in scienze infermieristiche o titolo equipollente secondo normativa di riferimento

**TITOLI DI PREFERENZA:**

### Competenze tecnico-professionali

- conoscenza base del Diritto Amministrativo, della disciplina delle Aziende della Pubblica Amministrazione e della normativa riguardante le Aziende Pubbliche di Servizi alla Persona;
- conoscenza della normativa sulla trasparenza, anticorruzione e diritto alla privacy;
- capacità di utilizzare i principali strumenti informatici utilizzati nel servizio quali elaboratori di testo, fogli di calcolo, browser, posta elettronica, agende online;
- capacità di utilizzare i principali strumenti di ufficio quali personal computer, stampanti, scanner, fax, ecc.;
- conoscenza base e strumenti di organizzazione aziendale, di pianificazione, valutazione e ottimizzazione dei processi;
- conoscenza delle discipline infermieristiche e socio sanitarie con particolare riferimento all'area geriatrica;
- conoscenza della normativa in materia di socio-sanitaria;
- conoscenza della normativa riguardante l'accesso del cittadino alle prestazioni socio sanitarie;
- tecniche di progettazione piani individuali di assistenza in ambito sanitario e assistenziale;
- conoscenza di base delle procedure amministrative e gli adempimenti formali necessari all'affidamento di un appalto di servizio;
- capacità di progettare attività socio-sanitarie rivolte a famiglie, anziani, disabili in situazione di bisogno assistenziale;
- capacità di sperimentare soluzioni e modelli innovativi di servizi e strumenti di lavoro;
- flessibilità e capacità di adattamento al cambiamento;


### Competenze di Pianificazione e Organizzazione

- Capacità d'analisi e Problem solving;
- capacità di gestione in autonomia dei compiti assegnati, con precisione, attenzione e affidabilità;
- capacità di valutazione delle richieste secondo i criteri di importanza, urgenza e emergenza;
- conoscenza della normativa ISO e metodi di applicazione;

### Competenze di Relazione e Comunicazione

- capacità di ascolto, di comunicazione e di gestione delle relazioni con i clienti interni e esterni;
- capacità di gestire con consapevolezza e riservatezza i dati sensibili;
- capacità di lavorare in gruppo;
- capacità di risolvere conflitti e situazioni complesse;
- capacità di utilizzo degli strumenti della comunicazione in ambito Sociale;
- capacità di gestire una consulenza e di saper orientare, utilizzando anche tecniche di counseling;
- essere orientati alla soddisfazione del cliente/utente.
- capacità di progettare attività socio-sanitarie, rieducative servizi rivolti a famiglie, giovani, anziani, disabili in situazione di disagio e progetti di educativa territoriale;

Data emissione	19/06/2003	Data revisione	28/12/2016	Indice revisione	7
----------------	------------	----------------	------------	------------------	---

 <b>MONTEDOMINI</b> azienda pubblica servizi alla persona	PROTOCOLLI ORGANIZZATIVI	PC01	98 - 132
<b>Riferimenti</b> ISO 9001:2008	<b>Organigramma, Mansionario e Profili di Ruolo Aziendali</b>		

- saper definire il progetto d'intervento per gruppi di persone, ed individuali, in ambiti di intervento e singoli eventi
- capacità di sperimentare soluzioni e modelli innovativi di servizi e strumenti di lavoro;
- flessibilità e capacità di adattamento al cambiamento;

## Responsabilità

E' richiesta autonomia e responsabilità della gestione delle proprie attività, capacità organizzativa e di coordinamento e gestione anche con discrezionalità operativa (se delegata dal responsabile del servizio) nell'ambito dell'ufficio in cui opera secondo il modello organizzativo aziendale. Collabora ad eventuale attività didattica e partecipa all'attività formativa. All'interno degli uffici può essere richiesto il coordinamento delle risorse umane assegnate. Infine collabora con il dirigente alla attività di programmazione e proposta.


È responsabile:

- ▶ del mantenimento della Certificazione ISO 9001:2008 per la progettazione ed erogazione dei servizi sociosanitari ed assistenziali in regime residenziale e diurno;
- ▶ della gestione del monitoraggio/verifica del Sistema Qualità per le strutture date in outsourcing;
- ▶ dell'accreditamento dei servizi RR.SS.AA., RR.AA., BIA e C.D. e del monitoraggio dello stesso;
- ▶ del mantenimento dei requisiti relativi all'Autorizzazione al Funzionamento per quanto di competenza del Servizio;
- ▶ della gestione delle attività di Segretariato Sociale;
- ▶ del controllo/monitoraggio sulla gestione della cartella sanitaria informatizzata;
- ▶ della corretta e tempestiva trasmissione e condivisione dei dati utili alla uniformità dell'immagine aziendale verso l'esterno e dei dati e documenti necessari all'aggiornamento della sezione Amministrazione trasparente sul portale aziendale;
- ▶ della gestione e aggiornamento progetti operativi assegnati dal responsabile del servizio;

In particolare, a titolo esemplificativo, ma non esaustivo:


- gestisce, ottimizza e aggiorna la documentazione del Sistema Qualità;
- monitora le prestazioni assistenziali, sanitarie e di pulizia e sanificazione delle aziende appaltatrici, nel rispetto della pianificazione annuale;
- monitorizza e controlla le ore erogate dalle aziende per i servizi in appalto;
- acquisisce, analizza e segnala eventuali non conformità nella rilevazione degli indicatori di valutazione delle performance elaborati dai servizi;
- monitorizza e aggiorna la documentazione relativa all'accREDITamento ed al funzionamento dei servizi per gli adempimenti richiesti dalla normativa;
- espleta le attività di controllo e verifica nei servizi per il mantenimento dei requisiti richiesti dall'accREDITamento dei servizi;
- mantiene i rapporti con le Commissioni di Vigilanza, acquisisce il verbale, valuta le osservazioni e prescrizioni ricevute e predisponde la risposta, elabora le azioni correttive, di competenza, e sovrintende alla corretta gestione, nelle tempistiche prescritte;
- mantiene i contatti con i medici di base ed il medico di struttura per quanto di attinenza ai piani assistenziali;
- mantiene i rapporti con i familiari degli utenti su eventuali problematiche sanitarie ed assistenziali;
- controlla la gestione delle cartelle sanitarie informatizzate per quanto di competenza;
- gestisce i trasferimenti utenti, nei vari reparti;
- controlla e verifica il mantenimento degli standard assistenziali ed infermieristici in tutti i reparti;
- supporta e controlla il processo di valutazione dello stato di autosufficienza degli utenti;
- predisporre atti e documenti, elabora report/relazioni utili alla gestione del servizio di supporto al Responsabile e dirigente;

Data emissione	19/06/2003	Data revisione	28/12/2016	Indice revisione	7
----------------	------------	----------------	------------	------------------	---

	<b>MONTEDOMINI</b> <small>azienda pubblica servizi alla persona</small>	PROTOCOLLI ORGANIZZATIVI	PC01	99 - 132
<b>Riferimenti</b> ISO 9001:2008		<b>Organigramma, Mansionario e Profili di Ruolo Aziendali</b>		

- svolge attività di rilevazione di dati statistici, provvede alla loro acquisizione, codifica, registrazione ed elaborazione, secondo le procedure ed i metodi fissati dal responsabile;
- adempie a quanto di necessario nei processi legati alla rilevazione del gradimento dell'utenza per quanto di competenza;
- promuove e pianifica progetti assistenziali e protocolli sanitari extra appalto a favore di utenti e familiari/AdS.

Data emissione	19/06/2003	Data revisione	28/12/2016	Indice revisione	7
----------------	------------	----------------	------------	------------------	---

 <b>MONTEDOMINI</b> azienda pubblica servizi alla persona	PROTOCOLLI ORGANIZZATIVI	PC01	100 - 132
<b>Riferimenti</b> ISO 9001:2008	<b>Organigramma, Mansionario e Profili di Ruolo Aziendali</b>		

## **ASSISTENTE AMM.VO SERVIZIO ASSISTENZA DISABILI ED ANZIANI**

<b>QUALIFICA:</b>	Assistente Amministrativo – Cat. C –
<b>AREA:</b>	Amministrativa
<b>DIPENDENZA GERARCHICA:</b>	Responsabile del Servizio
<b>DIPENDENZA FUNZIONALE:</b>	Responsabile del Servizio
<b>RAPPORTI INTERFUNZIONALI INTERNI:</b>	Tutti
<b>RAPPORTI INTERFUNZIONALI ESTERNI:</b>	Tutti

**TITOLI DI ACCESSO:** Diploma di istruzione secondaria di secondo grado

**TITOLI DI PREFERENZA:**

### **Competenze tecnico-professionali**

- conoscenza del Diritto Amministrativo, della disciplina delle Aziende della Pubblica Amministrazione e della normativa riguardante le Aziende Pubbliche di Servizi alla Persona;
- conoscenza della normativa sulla trasparenza, anticorruzione e diritto alla privacy;
- capacità di utilizzare i principali strumenti informatici utilizzati nel servizio quali elaboratori di testo, fogli di calcolo, browser, posta elettronica, agende online;
- capacità di utilizzare i principali strumenti di ufficio quali personal computer, stampanti, scanner, fax, ecc.;
- conoscenza base e strumenti di organizzazione aziendale, di pianificazione, valutazione e ottimizzazione dei processi;
- conoscenza base della normativa in materia di socio-sanitaria;
- conoscenza base della normativa riguardante l'accesso del cittadino alle prestazioni socio sanitarie.

### **Competenze di Pianificazione e Organizzazione**

- Capacità d'analisi e Problem solving;
- capacità di gestione in autonomia dei compiti assegnati, con precisione, attenzione e affidabilità;
- capacità di valutazione delle richieste secondo i criteri di importanza, urgenza e emergenza;
- conoscenza base della normativa ISO;


### **Competenze di Relazione e Comunicazione**

- Capacità di ascolto, di comunicazione e di gestione delle relazioni con i clienti interni e esterni;
- capacità di gestire con consapevolezza e riservatezza i dati sensibili;
- capacità di lavorare in gruppo;
- capacità di risolvere conflitti e situazioni semplici.
- orientamento al cliente.

### **Responsabilità**

L'autonomia e responsabilità della qualifica si esplica secondo metodologie definite ed ambiti di intervento operativo propri del profilo e del servizio di appartenenza secondo linee di indirizzo impartite dal responsabile preposto al servizio (dirigente).

Data emissione	19/06/2003	Data revisione	28/12/2016	Indice revisione	7
----------------	------------	----------------	------------	------------------	---

 <b>MONTEDOMINI</b> azienda pubblica servizi alla persona	PROTOCOLLI ORGANIZZATIVI	PC01	101 - 132
<b>Riferimenti</b> ISO 9001:2008	<b>Organigramma, Mansionario e Profili di Ruolo Aziendali</b>		


È responsabile:

- ▶ della gestione dell'Agenda appuntamenti per i colloqui con utenti, familiari, AA.SS, etc.;
- ▶ della gestione della Lista di prenotazione;
- ▶ della gestione della mappatura e delle disponibilità posti letto;
- ▶ della archiviazione documentale e stratificazione dati relativi agli utenti;
- ▶ dei rapporti con AUSL e Comune per ammissione/dimissione utenti;

In particolare, a titolo esemplificativo, ma non esaustivo:

- redige atti amministrativi (determinazioni, deliberazioni, provvedimenti ecc.) anche da notificare, rilascia copie, estratti e certificati;
- predispose ed elabora computi, rendiconti, situazioni contabili semplici e/o complesse;
- svolge attività di rilevazione di dati elementari statistici, provvede alla loro acquisizione, codifica, registrazione ed elaborazione, secondo le procedure ed i metodi fissati dal responsabile;
- collabora alla redazione di documenti generali concernenti indagini statistiche, limitatamente alla parte assegnatagli, aggiornando i dati di carattere periodico;
- provvede all'esecuzione delle operazioni necessarie alla tenuta e all'aggiornamento degli archivi di dati (cartacei e digitali) del Servizio;
- monitora le prestazioni assistenziali, di pulizia e sanificazione delle aziende appaltatrici, nel rispetto della pianificazione annuale;
- predispose elaborati per il controllo degli appalti;
- monitora e aggiorna la mappatura dei posti letto, effettua la trasmissione della documentazione ai vari Servizi Territoriali;
- promuove l'occupazione dei posti letto, nei servizi residenziali e semi-residenziali, tramite i canali a disposizione;
- predispose atti per ammissione/dimissione utenti;
- effettua colloqui personali, su appuntamento, con utenti, familiari e amministratori di sostegno, finalizzati a fornire informazioni sui percorsi assistenziali ed acquisire informazioni utili all'inserimento utente nelle strutture;
- gestisce l'Agenda del Servizio;
- supporta nei vari processi di monitoraggio e controllo il responsabile del servizio ed il restante personale secondo incarico;

Data emissione	19/06/2003	Data revisione	28/12/2016	Indice revisione	7
----------------	------------	----------------	------------	------------------	---

 <b>MONTEDOMINI</b> azienda pubblica servizi alla persona	PROTOCOLLI ORGANIZZATIVI	PC01	102 - 132
<b>Riferimenti</b> ISO 9001:2008	<b>Organigramma, Mansionario e Profili di Ruolo Aziendali</b>		

## COADIUTORE AMMINISTRATIVO ESPERTO

<b>QUALIFICA:</b>	Coadiutore Amministrativo Esperto– Bs –
<b>QUALIFICA:</b>	Coadiutore Amministrativo – Cat. B (alternativa ad esaurimento)
<b>AREA:</b>	Amministrativa
<b>DIPENDENZA GERARCHICA:</b>	Dirigente Responsabile del Servizio SADA
<b>DIPENDENZA FUNZIONALE:</b>	Dirigente Responsabile del Servizio SADA
<b>RAPPORTI INTERFUNZIONALI INTERNI:</b>	Tutti
<b>RAPPORTI INTERFUNZIONALI ESTERNI:</b>	Tutti
<b>TITOLI DI ACCESSO:</b>	Diploma di istruzione secondaria di primo grado e attestato di superamento di due anni di scolarità dopo il diploma di istruzione di secondaria di primo grado
<b>TITOLI DI PREFERENZA:</b>	

### Competenze tecnico-professionali

- conoscenza del Diritto Amministrativo, della disciplina delle Aziende della Pubblica Amministrazione e della normativa riguardante le Aziende Pubbliche di Servizi alla Persona;
- conoscenza della normativa sulla trasparenza, anticorruzione e diritto alla privacy;
- conoscenza dei principali strumenti informatici utilizzati nel servizio quali elaboratori di testo, fogli di calcolo, browser, posta elettronica, agende online;
- capacità di utilizzare i principali strumenti di ufficio quali personal computer, stampanti, scanner, fax, ecc.;
- elementi base della normativa in materia di socio-sanitaria;
- elementi base della normativa riguardante l'accesso del cittadino alle prestazioni socio sanitarie.

### Competenze di Pianificazione e Organizzazione

- capacità di gestione in autonomia dei compiti assegnati, con precisione, attenzione e affidabilità;
- capacità di valutazione delle richieste secondo i criteri di importanza, urgenza e emergenza;
- conoscenza normativa ISO;

### Competenze di Relazione e Comunicazione


- capacità di ascolto, di comunicazione e di gestione delle relazioni con i clienti interni e esterni;
- capacità di gestire con consapevolezza e riservatezza i dati sensibili;
- capacità di lavorare in gruppo;
- orientamento al cliente.

### Responsabilità

Le responsabilità e la relativa autonomia nello svolgimento delle mansioni assegnate sono di volta in volta codificate con prescrizioni di massima dal responsabile nell'ambito delle attività proprie del Servizio.

Data emissione	19/06/2003	Data revisione	28/12/2016	Indice revisione	7
----------------	------------	----------------	------------	------------------	---



	<b>MONTEDOMINI</b> <small>azienda pubblica servizi alla persona</small>	PROTOCOLLI ORGANIZZATIVI	PC01	103 - 132
<b>Riferimenti</b> ISO 9001:2008		<b>Organigramma, Mansionario e Profili di Ruolo Aziendali</b>		


È responsabile:

- ▶ della compilazione della reportistica relativa all'attività amministrativa e assistenziale;
- ▶ della comunicazione delle informazioni ai nuovi utenti per i percorsi di ammissione;
- ▶ dell'aggiornamento modulistica ISO e Accreditazione;
- ▶ dell'archiviazione e stratificazione dei documenti cartacei e digitali.

In particolare, a titolo esemplificativo, ma non esaustivo:

- collabora alla redazione di atti amministrativi (determinazioni, deliberazioni, provvedimenti ecc.) anche da notificare, rilascia copie, estratti e certificati;
- predispose ed elabora computi, rendiconti, situazioni contabili semplici;
- collabora alla redazione di documenti generali concernenti indagini statistiche, limitatamente alla parte assegnatagli, aggiornando i dati di carattere periodico;
- provvede all'esecuzione delle operazioni necessarie alla tenuta e all'aggiornamento degli archivi di dati (cartacei e digitali) del Servizio;
- gestisce la corrispondenza cartacea e digitale in entrata e uscita del Servizio;
- effettua i controlli sulle ore di servizio erogate come da contratto di appalto;
- somministra i questionari di gradimento agli utenti su indicazione del titolare dell'attività;
- si occupa della registrazione anagrafica degli utenti aggiornando la cartella amministrativa;
- fornisce le informazioni per il percorso di ammissione;
- collabora al monitoraggio secondo sistema qualità ISO.

Data emissione	19/06/2003	Data revisione	28/12/2016	Indice revisione	7
----------------	------------	----------------	------------	------------------	---

 <b>MONTEDOMINI</b> azienda pubblica servizi alla persona	PROTOCOLLI ORGANIZZATIVI	PC01	104 - 132
<b>Riferimenti</b> ISO 9001:2008	<b>Organigramma, Mansionario e Profili di Ruolo Aziendali</b>		

## **COADIUTORE AMM. ADDETTO AI SERVIZI DOMICILIARI**

<b>QUALIFICA:</b>	Coadiutore Amministrativo Esperto – Bs –
<b>QUALIFICA:</b>	Coadiutore Amministrativo – Cat. B (alternativa ad esaurimento)
<b>AREA:</b>	Amministrativa
<b>DIPENDENZA GERARCHICA:</b>	Dirigente Responsabile del Servizio
<b>DIPENDENZA FUNZIONALE:</b>	Dirigente Responsabile del Servizio
<b>RAPPORTI INTERFUNZIONALI INTERNI:</b>	Tutti
<b>RAPPORTI INTERFUNZIONALI ESTERNI:</b>	Tutti
<b>TITOLI DI ACCESSO:</b>	Diploma di istruzione secondaria di primo grado e attestato di superamento di due anni di scolarità dopo il diploma di istruzione di secondaria di primo grado
<b>TITOLI DI PREFERENZA:</b>	-

### **Competenze tecnico-professionali**

- conoscenza del Diritto Amministrativo, della disciplina delle Aziende della Pubblica Amministrazione e della normativa riguardante le Aziende Pubbliche di Servizi alla Persona;
- conoscenza della normativa sulla trasparenza, anticorruzione e diritto alla privacy;
- conoscenza dei principali strumenti informatici utilizzati nel servizio quali elaboratori di testo, fogli di calcolo, browser, posta elettronica, agende online;
- capacità di utilizzare i principali strumenti di ufficio quali personal computer, stampanti, scanner, fax, ecc.;
- conoscenza base della normativa in materia di socio-sanitaria;
- conoscenza base della normativa riguardante l'accesso del cittadino alle prestazioni socio sanitarie.

### **Competenze di Pianificazione e Organizzazione**

- capacità di gestione in autonomia dei compiti assegnati, con precisione, attenzione e affidabilità;
- capacità di valutazione delle richieste secondo i criteri di importanza, urgenza e emergenza;
- conoscenza normativa ISO;


### **Competenze di Relazione e Comunicazione**

- capacità di ascolto, di comunicazione e di gestione delle relazioni con i clienti interni e esterni;
- capacità di gestire con consapevolezza e riservatezza i dati sensibili;
- capacità di lavorare in gruppo;
- orientamento al cliente.

### **Responsabilità**

Le responsabilità e la relativa autonomia nello svolgimento delle mansioni assegnate sono di volta in volta codificate con prescrizioni di massima dal responsabile nell'ambito delle attività proprie del Servizio.

Data emissione	19/06/2003	Data revisione	28/12/2016	Indice revisione	7
----------------	------------	----------------	------------	------------------	---

 <b>MONTEDOMINI</b> azienda pubblica servizi alla persona	PROTOCOLLI ORGANIZZATIVI	PC01	105 - 132
<b>Riferimenti</b> ISO 9001:2008	<b>Organigramma, Mansionario e Profili di Ruolo Aziendali</b>		


È responsabile:

- ▶ della gestione ordinaria dei servizi di supporto amministrativo, contabile di segreteria e supporto telefonico, in convenzione attivi per conto di Comuni e Società della Salute sul territorio fiorentino, per anziani e disabili al proprio domicilio (a titoli esemplificativo all'atto di approvazione del presente mansionario: Servizio "Telecare" - Servizio "Pasti a Domicilio" - "Progetto Assistenti familiari" - Servizio Sorveglianza Attiva;
- ▶ dell'archiviazione e stratificazione dei documenti cartacei e digitali dei servizi sopra elencati.

In particolare, a titolo esemplificativo, ma non esaustivo per le attività oggi presenti:


- collabora alla redazione di atti amministrativi (determinazioni, deliberazioni, provvedimenti ecc.) anche da notificare, rilascia copie, estratti e certificati;
- predispone ed elabora computi, rendiconti, situazioni contabili semplici;
- collabora alla redazione di documenti generali concernenti indagini statistiche, limitatamente alla parte assegnatagli, aggiornando i dati di carattere periodico;
- provvede all'esecuzione delle operazioni necessarie alla tenuta e all'aggiornamento degli archivi di dati (cartacei e digitali) del Servizio;
- gestisce la corrispondenza cartacea e digitale in entrata e uscita del Servizio;
- effettua le chiamate di controllo per il Servizio Telecare;
- prende in carico gli allarmi che arrivano in centrale e li gestisce fino alla loro risoluzione;
- effettua le installazioni dell'apparecchio di telesoccorso in dotazione al Servizio;
- gestisce la pratica di attivazione/chiusura del Servizio Telecare;
- riportano al Servizio Risorse Finanziarie gli importi dovuti dai singoli clienti;
- gestisce l'attivazione, la sospensione e la chiusura del Servizio Pasti a Domicilio;
- redige le bolle per i pasti del giorno successivo;
- coadiuva gli addetti alle consegne ricercando le persone, direttamente o tramite contatti, in caso di difficoltà di reperimento durante la consegna stessa;
- redige il rendiconto dei pasti per le operazioni di contabilità;
- redige periodicamente reports per il Comune di Firenze;
- gestisce l'attivazione, la sospensione e la chiusura del contributo Assistenti Familiari;
- elabora i rendiconti mensili per la produzione dei mandati di pagamento;
- gestisce il recupero crediti di tutti i Servizi Domiciliari;
- gestisce l'agenda delle iscrizioni per il Progetto AFA;
- effettua le chiamate di controllo agli anziani e disabili, segnalati dal Comune per il Progetto Sorveglianza Attiva, con cadenza variabile a seconda delle condizioni ambientali;

Data emissione	19/06/2003	Data revisione	28/12/2016	Indice revisione	7
----------------	------------	----------------	------------	------------------	---

 <b>MONTEDOMINI</b> azienda pubblica servizi alla persona	PROTOCOLLI ORGANIZZATIVI	PC01	106 - 132
<b>Riferimenti</b> ISO 9001:2008	<b>Organigramma, Mansionario e Profili di Ruolo Aziendali</b>		

## ***ATTIVITA' DI FORMAZIONE***

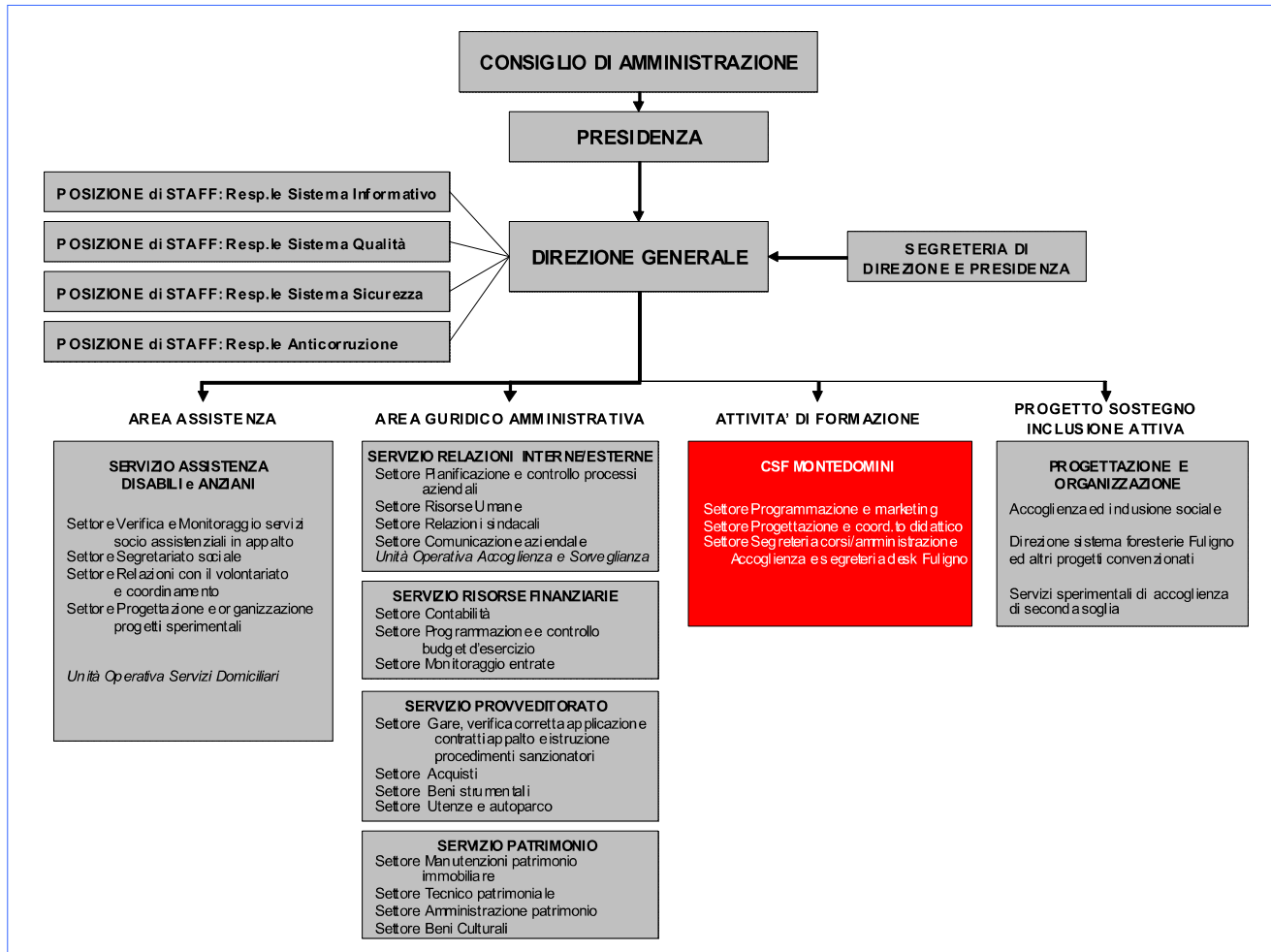
Data emissione	19/06/2003	Data revisione	28/12/2016	Indice revisione	7
----------------	------------	----------------	------------	------------------	---

 <b>MONTEDOMINI</b> azienda pubblica servizi alla persona	PROTOCOLLI ORGANIZZATIVI	PC01	107 - 132
<b>Riferimenti</b> ISO 9001:2008	<b>Organigramma, Mansionario e Profili di Ruolo Aziendali</b>		

Data emissione	19/06/2003	Data revisione	28/12/2016	Indice revisione	7
----------------	------------	----------------	------------	------------------	---




## CENTRO SERVIZI E FORMAZIONE



## CENTRO SERVIZI E FORMAZIONE

<p><b>Settore Progettazione e coordinamento didattico</b> Analisi fabbisogno formativo Progettazione didattica Coordinamento docenza e tutoraggio Relazioni e analisi annuali</p> <p><b>Settore Segreteria corsi/amministrazione</b> Monitoraggio e verifica andamento corsi Segreteria organizzativa corsi Programmazione e bilancio Monitoraggio centro di costo Contabilità (incarichi, fatturazione, monitoraggio credito) Gestione preventivi uso sale Procedimento recupero crediti</p>	<p><b>Settore programmazione e marketing</b> Mantenimento accreditamento regionale Mantenimento certificazione ISO Procedimenti inerenti acquisizioni di certificazioni Gestione rapporti di partenariato Supporto alla Direzione Pubblicità e gestione immagine Organizzazione eventi</p>	<p><b>Servizio accoglienza e Segreteria desk Fuligno</b> Segreteria clienti (sopralluoghi e sorveglianza) Tenuta calendario occupazione (inserimenti/conferme/cancellazioni) Servizio sulle 12h per 7gg la settimana – presidio desk e servizio logistica</p>
---	--	---

Data emissione	19/06/2003	Data revisione	28/12/2016	Indice revisione	7
----------------	------------	----------------	------------	------------------	---

	PROTOCOLLI ORGANIZZATIVI	PC01	109 - 132
<b>Riferimenti</b> ISO 9001:2008	<b>Organigramma, Mansionario e Profili di Ruolo Aziendali</b>		

## **DIRETTORE AREA FORMAZIONE**

<b>QUALIFICA:</b>	Dirigente
<b>AREA:</b>	Amministrativa
<b>DIPENDENZA GERARCHICA:</b>	Consiglio di Amministrazione
<b>DIPENDENZA FUNZIONALE:</b>	Consiglio di Amministrazione
<b>RAPPORTI INTERFUNZIONALI INTERNI:</b>	Tutti
<b>RAPPORTI INTERFUNZIONALI ESTERNI:</b>	Tutti
<b>TITOLI DI ACCESSO:</b>	Diploma di Laurea, Laurea Specialistica o Laurea Magistrale
<b>TITOLI DI PREFERENZA:</b>	Laurea in Giurisprudenza, Economia o Scienze Politiche

*Per il profilo si rimanda alla scheda del Direttore Generale* in quanto comprende la funzione di direttore di agenzia.

\*\*\*\*\*


## **RESPONSABILE FUNZIONE CONTABILE/AMMINISTRATIVA**

<b>QUALIFICA:</b>	Assistente Amministrativo Esperto– Cat. Ds –
<b>AREA:</b>	Amministrativa
<b>DIPENDENZA GERARCHICA:</b>	Direttore generale
<b>DIPENDENZA FUNZIONALE:</b>	Direttore generale
<b>RAPPORTI INTERFUNZIONALI INTERNI:</b>	tutti
<b>RAPPORTI INTERFUNZIONALI ESTERNI:</b>	tutti
<b>TITOLI DI ACCESSO:</b>	Diploma di Laurea, Laurea Specialistica o Laurea Magistrale specifica
<b>TITOLI DI PREFERENZA:</b>	Laurea in Economia e Commercio o equipollenti secondo normativa

*Per il profilo si rimanda alla scheda del Responsabile Servizio Risorse Finanziarie* in quanto l'agenzia è un centro di costo dell'ASP e come tale contabilmente seguito dal Servizio Risorse Finanziarie

Data emissione	19/06/2003	Data revisione	28/12/2016	Indice revisione	7
----------------	------------	----------------	------------	------------------	---



 <b>MONTEDOMINI</b> azienda pubblica servizi alla persona	PROTOCOLLI ORGANIZZATIVI	PC01	110 - 132
<b>Riferimenti</b> ISO 9001:2008	<b>Organigramma, Mansionario e Profili di Ruolo Aziendali</b>		

## **RESPONSABILE AMM.VO DEL SERVIZIO – E GESTIONE AREA MARKETING E PROGETTAZIONE**

**QUALIFICA:** Collaboratore Amministrativo Esperto – Cat. Ds  
 ovvero

**QUALIFICA:** Collaboratore Amministrativo – Cat. D

**AREA:** Amministrativa  
**DIPENDENZA GERARCHICA:** Direttore generale  
**DIPENDENZA FUNZIONALE:** Direttore generale  
**RAPPORTI INTERFUNZIONALI INTERNI:** tutti  
**RAPPORTI INTERFUNZIONALI ESTERNI:** tutti

**TITOLI DI ACCESSO:** Diploma di Laurea, Laurea Specialistica o Laurea Magistrale  
**TITOLI DI PREFERENZA:** Laurea in Scienze della comunicazione, Marketing e ricerche di mercato, Giurisprudenza, o equipollenti secondo normativa

### **Competenze tecnico-professionali**

- Conoscenza del Diritto Amministrativo, della gestione/organizzazione delle Aziende della Pubblica Amministrazione e della normativa riguardante le Aziende Pubbliche di Servizi alla Persona;
- conoscenza della normativa sulla trasparenza, anticorruzione e diritto alla privacy;
- conoscenza dei principali strumenti informatici utilizzati nel servizio quali elaboratori di testo, fogli di calcolo, browser, posta elettronica, agende online;
- capacità di utilizzare i principali strumenti di ufficio quali personal computer, stampanti, scanner, fax, ecc.;
- conoscenza della normativa ISO e metodi di applicazione;
- conoscenza della normativa nazionale e regionale in materia di formazione;
- conoscenza di tecniche di comunicazione e marketing;
- competenze in materia di comunicazione aziendale/organizzativa


### **Competenze di Pianificazione e Organizzazione**

- capacità di gestire le attività connesse ai processi di pianificazione, gestione e monitoraggio per la gestione del Servizio e dei progetti ad esso correlati;
- capacità di pianificare e gestire carichi di lavoro del Servizio;
- capacità di monitorare l'andamento degli obiettivi assegnati al servizio valutando l'efficacia delle azioni intraprese e verificare il grado di raggiungimento dei risultati;
- capacità di monitorare le prestazioni del personale valutandole dal punto di vista operativo e comportamentale;
- capacità di analizzare le aree di criticità e individuare le priorità, le modalità e le esigenze di intervento, anche in relazione alle esigenze delle varie realtà nell'Azienda;
- capacità di pianificare e programmare l'attività del Servizio per il raggiungimento degli obiettivi previsti dal Budget annuale e pluriennale;

### **Competenze di Relazione e Comunicazione**

- capacità di lavorare in gruppo, di gestione del gruppo e capacità di creare consenso;
- capacità di ascolto, di comunicazione e di gestione delle relazioni con i clienti interni e esterni;
- capacità di responsabilizzare, supportare e motivare il personale;
- conoscenza dei principi del Benessere Organizzativo;
- capacità di risolvere i conflitti;

Data emissione	19/06/2003	Data revisione	28/12/2016	Indice revisione	7
----------------	------------	----------------	------------	------------------	---

 <b>MONTEDOMINI</b> azienda pubblica servizi alla persona	PROTOCOLLI ORGANIZZATIVI	PC01	111 - 132
<b>Riferimenti</b> ISO 9001:2008	<b>Organigramma, Mansionario e Profili di Ruolo Aziendali</b>		

## Responsabilità

La figura del Responsabile del Servizio prevede autonomia e responsabilità dei risultati conseguiti personalmente e da parte dei dipendenti inseriti nel servizio. Ampia discrezionalità operativa nell'ambito del Servizio di assegnazione, funzioni di direzione e coordinamento, gestione e controllo delle risorse umane. Può svolgere attività didattica e formativa ed è richiesta iniziativa di programmazione e proposta.

Vedi anche quanto indicato al paragrafo SCHEMA GENERALE DI ORGANIZZAZIONE


In particolare è responsabile:

- ▶ del mantenimento della Certificazione ISO9001;
- ▶ della corretta e continua applicazione del Sistema Qualità e del rispetto del Piano delle Verifiche;
- ▶ della verifica del livello di efficienza progettuale, livello di abbandoni, livello successo formativo;
- ▶ del rispetto del piano formativo con erogazione;
- ▶ dell'immagine del CSF, della formazione del personale;
- ▶ della gestione dei rapporti con il cliente in relazione all'attività programmata dal CSF Montedomini anche con riferimento all'affitto sale della sede di Montedomini e de Il Fuligno ;
- ▶ della gestione dell'inventario di apparecchiature, macchinari e attrezzature;
- ▶ dell'approvvigionamento in condizioni ottimali di tutto quanto occorre alla struttura per lo svolgimento delle proprie attività (eccetto risorse umane e impianti);
- ▶ dell'innovazione, del sicuro e appropriato utilizzo e della gestione delle attrezzature in dotazione all'agenzia;
- ▶ del rispetto del regolamento affitto sale Fuligno e Montedomini.

In particolare, a titolo esemplificativo, ma non esaustivo:

- individua i soggetti del proprio territorio interessati alle politiche dello sviluppo delle risorse umane, le opportunità di collaborazione e/o competizione;
- elabora piani contenenti strategie di sviluppo della struttura formativa/orientativa, relativamente all'organizzazione dell'offerta formativa;
- collabora alla definizione dell'organigramma del servizio;
- utilizza tecniche per la conduzione ed il coordinamento di gruppi di lavoro e di progetto;
- analizza ed interpreta dati e documenti amministrativi e finanziari (budget, bilanci, flussi finanziari, rendiconti, etc.);
- elabora progetti e piani formativi anche sotto l'aspetto della cantierabilità;
- analizza il processo "produttivo" nell'ottica del miglioramento qualitativo degli interventi;
- elabora documenti di reporting rendicontale;
- coordina e controlla l'attività di segreteria, amministrazione e contabilità dell'agenzia comprendendo erogazione corsi e affitto sale;
- partecipa a tutti i processi necessari per le normative di trasparenza, anticorruzione e privacy.

Data emissione	19/06/2003	Data revisione	28/12/2016	Indice revisione	7
----------------	------------	----------------	------------	------------------	---

 <b>MONTEDOMINI</b> azienda pubblica servizi alla persona	PROTOCOLLI ORGANIZZATIVI	PC01	112 - 132
<b>Riferimenti</b> ISO 9001:2008	<b>Organigramma, Mansionario e Profili di Ruolo Aziendali</b>		

## COORDINATORE DIDATTICO

<b>QUALIFICA:</b>	Collaboratore Amministrativo Esperto – Cat. Ds
ovvero	
<b>QUALIFICA:</b>	Collaboratore Amministrativo – Cat. D
<b>AREA:</b>	Amministrativa
<b>DIPENDENZA GERARCHICA:</b>	Direttore generale
<b>DIPENDENZA FUNZIONALE:</b>	Direttore generale
<b>RAPPORTI INTERFUNZIONALI INTERNI:</b>	tutti
<b>RAPPORTI INTERFUNZIONALI ESTERNI:</b>	tutti
<b>TITOLI DI ACCESSO:</b>	Diploma di Laurea, Laurea Specialistica o Laurea Magistrale
<b>TITOLI DI PREFERENZA:</b>	Laurea in Scienze della formazione, della comunicazione, o equipollenti secondo normativa

### Competenze tecnico-professionali

- Conoscenza del Diritto Amministrativo, della gestione/organizzazione delle Aziende della Pubblica Amministrazione e della normativa riguardante le Aziende Pubbliche di Servizi alla Persona;
- conoscenza della normativa sulla trasparenza, anticorruzione e diritto alla privacy;
- conoscenza dei principali strumenti informatici utilizzati nel servizio quali elaboratori di testo, fogli di calcolo, browser, posta elettronica, agende online;
- capacità di utilizzare i principali strumenti di ufficio quali personal computer, stampanti, scanner, fax, ecc.;
- conoscenza della normativa ISO e metodi di applicazione;
- conoscenza della normativa nazionale e regionale in materia di formazione;
- conoscenza delle principali teorie dell'organizzazione didattica e la normativa di riferimento;
- conoscenza ed applicazione delle varie metodologie e tecnologie didattiche, anche di tipo informatico


### Competenze di Pianificazione e Organizzazione

- capacità di gestire le attività connesse ai processi di pianificazione, gestione e monitoraggio per la gestione del Servizio e dei progetti ad esso correlati;
- capacità di pianificare e gestire carichi di lavoro del Servizio;
- capacità di monitorare l'andamento degli obiettivi assegnati al servizio valutando l'efficacia delle azioni intraprese e verificare il grado di raggiungimento dei risultati;
- capacità di monitorare le prestazioni del personale valutandole dal punto di vista operativo e comportamentale;
- capacità di analizzare le aree di criticità e individuare le priorità, le modalità e le esigenze di intervento, anche in relazione alle esigenze delle varie realtà nell'Azienda;
- capacità di pianificare e programmare l'attività del Servizio per il raggiungimento degli obiettivi previsti dal Budget annuale e pluriennale;
- ...

### Competenze di Relazione e Comunicazione

- capacità di lavorare in gruppo, di gestione del gruppo e capacità di creare consenso;
- capacità di ascolto, di comunicazione e di gestione delle relazioni con i clienti interni e esterni;
- capacità di responsabilizzare, supportare e motivare il personale;
- conoscenza dei principi del Benessere Organizzativo;
- capacità di risolvere i conflitti;

Data emissione	19/06/2003	Data revisione	28/12/2016	Indice revisione	7
----------------	------------	----------------	------------	------------------	---

 <b>MONTEDOMINI</b> <small>azienda pubblica servizi alla persona</small>	PROTOCOLLI ORGANIZZATIVI	PC01	113 - 132
<b>Riferimenti</b> ISO 9001:2008	<b>Organigramma, Mansionario e Profili di Ruolo Aziendali</b>		

## **Responsabilità**

E' richiesta autonomia e responsabilità della gestione delle proprie attività, capacità organizzativa e di coordinamento e gestione anche con discrezionalità operativa nell'ambito dell'ufficio in cui opera secondo il modello organizzativo aziendale. All'interno degli uffici può essere richiesto il coordinamento delle risorse umane assegnate. Infine collabora con il dirigente alla attività di programmazione e proposta.


In particolare è responsabile:

- ▶ Delle indagini sui bisogni formativi, dei piani didattici e dei percorsi formativi erogati dall'agenzia;
- ▶ del monitoraggio dei docenti e dei percorsi formativi erogati dall'agenzia;
- ▶ del monitoraggio del livello di soddisfazione dei discenti;

In particolare, a titolo esemplificativo, ma non esaustivo:

- studia e conduce analisi dei bisogni formativi nelle aree commissionate o di interesse aziendale;
- programma, pianifica, realizza progetti secondo le linee guida di project management ed aziende cliente;
- utilizza tecniche per la conduzione ed il coordinamento di gruppi di lavoro e di progetto;
- utilizza metodologie formalizzate per la redazione di piani di formazione articolati in moduli ed unità didattiche;
- pianifica e programma in fasi corsi di formazione, convegni e conferenze;
- si occupa della progettazione di dettaglio dei corsi di formazione e dell'attività di monitoraggio e valutazione; elabora report di diagnosi e problem solving;
- elabora progetti e piani formativi;
- sostiene colloqui di valutazione e di selezione anche con la predisposizione di test psico-attitudinali;
- stila e analizza i risultati dei bilanci di competenze, li confronta con i requisiti e le performance richieste, progetta in termini di obiettivi e contenuti percorsi individualizzati;
- Elabora piani di attività di counseling e tutoring;
- Valuta il feedback su docenza e didattica e propone miglioramenti.

Data emissione	19/06/2003	Data revisione	28/12/2016	Indice revisione	7
----------------	------------	----------------	------------	------------------	---

 <b>MONTEDOMINI</b> azienda pubblica servizi alla persona	PROTOCOLLI ORGANIZZATIVI	PC01	114 - 132
<b>Riferimenti</b> ISO 9001:2008	<b>Organigramma, Mansionario e Profili di Ruolo Aziendali</b>		

## RESPONSABILE DEI PROCESSI DI VALUTAZIONE

<b>QUALIFICA:</b>	Collaboratore Amministrativo Esperto – Cat. Ds
ovvero	
<b>QUALIFICA:</b>	Collaboratore Amministrativo – Cat. D
<b>AREA:</b>	Amministrativa
<b>DIPENDENZA GERARCHICA:</b>	Direttore generale
<b>DIPENDENZA FUNZIONALE:</b>	Direttore generale
<b>RAPPORTI INTERFUNZIONALI INTERNI:</b>	tutti
<b>RAPPORTI INTERFUNZIONALI ESTERNI:</b>	tutti
<b>TITOLI DI ACCESSO:</b>	Diploma di Laurea, Laurea Specialistica o Laurea Magistrale
<b>TITOLI DI PREFERENZA:</b>	Laurea in Scienze della formazione, della comunicazione, scienze politiche o equipollenti secondo normativa

### Competenze tecnico-professionali

- Conoscenza del Diritto Amministrativo, della gestione/organizzazione delle Aziende della Pubblica Amministrazione e della normativa riguardante le Aziende Pubbliche di Servizi alla Persona;
- conoscenza della normativa sulla trasparenza, anticorruzione e diritto alla privacy;
- conoscenza dei principali strumenti informatici utilizzati nel servizio quali elaboratori di testo, fogli di calcolo, browser, posta elettronica, agende online;
- capacità di utilizzare i principali strumenti di ufficio quali personal computer, stampanti, scanner, fax, ecc.;
- conoscenza della normativa ISO e metodi di applicazione;
- conoscenza della normativa nazionale e regionale in materia di formazione;
- conoscenza delle principali teorie dell'organizzazione didattica e la normativa di riferimento;
- conoscenza ed applicazione delle varie metodologie e tecnologie didattiche, anche di tipo informatico

### Competenze di Pianificazione e Organizzazione

- capacità di gestire le attività connesse ai processi di pianificazione, gestione e monitoraggio per la gestione del Servizio e dei progetti ad esso correlati;
- capacità di monitorare l'andamento degli obiettivi assegnati al servizio valutando l'efficacia delle azioni intraprese e verificare il grado di raggiungimento dei risultati;
- capacità di analizzare le aree di criticità e individuare le priorità, le modalità e le esigenze di intervento, anche in relazione alle esigenze delle varie realtà nell'Azienda;


### Competenze di Relazione e Comunicazione

- capacità di lavorare in gruppo, di gestione del gruppo e capacità di creare consenso;
- capacità di ascolto, di comunicazione e di gestione delle relazioni con i clienti interni e esterni;
- conoscenza dei principi del Benessere Organizzativo;
- capacità di risolvere i conflitti;

### Responsabilità

E' richiesta autonomia e responsabilità della gestione delle proprie attività, capacità organizzativa e di coordinamento e gestione anche con discrezionalità operativa nell'ambito dell'ufficio in cui opera secondo il modello organizzativo aziendale. All'interno degli uffici può essere richiesto il coordinamento delle risorse umane assegnate. Infine collabora con il dirigente alla attività di programmazione e proposta.

Data emissione	19/06/2003	Data revisione	28/12/2016	Indice revisione	7
----------------	------------	----------------	------------	------------------	---

	<b>MONTEDOMINI</b> azienda pubblica servizi alla persona	PROTOCOLLI ORGANIZZATIVI	PC01	115 - 132
<b>Riferimenti</b> ISO 9001:2008		<b>Organigramma, Mansionario e Profili di Ruolo Aziendali</b>		

In particolare è responsabile:


- ▶ Della metodologia e modalità di valutazione dei risultati dell'apprendimento;
- ▶ Della predisposizione della documentazione e del materiale per gli esami e valutazione dei singoli corsi. utilizzata per la predisposizione dei supporti alla valutazione indagini sui bisogni formativi, dei piani didattici

In particolare, a titolo esemplificativo, ma non esaustivo:

- Assicura il supporto metodologico nell'elaborazione della proposta progettuale per la definizione delle metodologie e modalità di valutazione dei risultati dell'apprendimento per ciascuna unità formativa prevista nel progetto;
- coordina la predisposizione nel dettaglio delle prove di verifica intermedie relative a ciascuna Unità Formativa prevista nel progetto, in coerenza con il progetto approvato, con la collaborazione della docenza di riferimento quale esperto di materia;
- concorda con il Coordinatore ed i docenti le modalità, i tempi di svolgimento e gli strumenti per la realizzazione delle prove intermedie;
- supervisiona lo svolgimento delle prove intermedie e la redazione della documentazione di registrazione dello svolgimento delle prove intermedie e dei relativi esiti;
- supporta il Coordinatore del percorso nel rispondere ad eventuali richieste di chiarimento e/o di documentazione formulate dall'amministrazione per quanto attiene gli aspetti connessi alla valutazione degli apprendimenti;
- nel caso in cui un partecipante abbandoni il percorso formativo, predisporre la dichiarazione degli apprendimenti contenente l'indicazione delle Unità Formative frequentate e delle relative prove di verifica superate;
- al termine delle attività formative e prima della realizzazione dell'esame finale, il Responsabile interno dei processi di valutazione predisporre il report di sintesi dell'andamento delle valutazioni intermedie realizzate durante tutto il percorso formativo;
- insieme al Coordinatore con il supporto dei docenti effettua la valutazione di ammissione/non ammissione di ciascun partecipante all'esame finale, anche sulla base dell'andamento delle valutazioni intermedie;
- predisporre il report di sintesi dell'andamento delle valutazioni intermedie, realizzate durante tutto il percorso formativo;
- elabora una proposta per la realizzazione delle prove di valutazione delle competenze da realizzare nell'esame finale

Data emissione	19/06/2003	Data revisione	28/12/2016	Indice revisione	7
----------------	------------	----------------	------------	------------------	---



	PROTOCOLLI ORGANIZZATIVI	PC01	116 - 132
<b>Riferimenti</b> ISO 9001:2008	<b>Organigramma, Mansionario e Profili di Ruolo Aziendali</b>		

## **ASSISTENTE AMM.VO CENTRO SERVIZI E FORMAZIONE**

<b>QUALIFICA:</b>	Assistente Amministrativo – Cat. C –
<b>AREA:</b>	Amministrativa
<b>DIPENDENZA GERARCHICA:</b>	Responsabile del CSF
<b>DIPENDENZA FUNZIONALE:</b>	Responsabile del CSF
<b>RAPPORTI INTERFUNZIONALI INTERNI:</b>	Tutti
<b>RAPPORTI INTERFUNZIONALI ESTERNI:</b>	Tutti

<b>TITOLI DI ACCESSO:</b>	Diploma di istruzione secondaria di secondo grado
<b>TITOLI DI PREFERENZA:</b>	Diploma di Ragioneria/Perito Aziendale

### **Competenze tecnico-professionali**

- conoscenza del Diritto Amministrativo, della disciplina delle Aziende della Pubblica Amministrazione e della normativa riguardante le Aziende Pubbliche di Servizi alla Persona;
- conoscenza della normativa sulla trasparenza, anticorruzione e diritto alla privacy;
- capacità di utilizzare i principali strumenti informatici utilizzati nel servizio quali elaboratori di testo, fogli di calcolo, browser, posta elettronica, agende online;
- capacità di utilizzare i principali strumenti di ufficio quali personal computer, stampanti, scanner, fax, ecc.;
- conoscenza base e strumenti di organizzazione aziendale, di pianificazione, valutazione e ottimizzazione dei processi;
- conoscenza base di contabilità e bilancio;
- conoscenza della normativa nazionale e regionale in materia di formazione;
- conoscenza della normativa ISO e metodi di applicazione;

### **Competenze di Pianificazione e Organizzazione**

- Capacità d'analisi e Problem solving;
- capacità di gestione in autonomia dei compiti assegnati, con precisione, attenzione e affidabilità;
- capacità di valutazione delle richieste secondo i criteri di importanza, urgenza e emergenza;

### **Competenze di Relazione e Comunicazione**

- capacità di ascolto, di comunicazione e di gestione delle relazioni con i clienti interni e esterni;
- capacità di gestire con consapevolezza e riservatezza i dati sensibili;
- capacità di lavorare in gruppo;
- orientamento al cliente

### **Responsabilità**


L'autonomia e responsabilità della qualifica si esplica secondo metodologie definite ed ambiti di intervento operativo propri del profilo e del servizio di appartenenza secondo linee di indirizzo impartite dal responsabile preposto al servizio.

È responsabile:

- ▶ della gestione amministrativa e contabile dei corsi di formazione erogati;
- ▶ della gestione amministrativa dei preventivi per uso locali;
- ▶ della elaborazione della reportistica ad uno interno ed esterno, istituzionale e pubblica
- ▶ dell'aggiornamento delle procedure e documentazione per la corretta gestione del sistema qualità
- ▶ su delega del Responsabile del Servizio eventuale coordinamento del personale del servizio

Data emissione	19/06/2003	Data revisione	28/12/2016	Indice revisione	7
----------------	------------	----------------	------------	------------------	---




	<b>MONTEDOMINI</b> azienda pubblica servizi alla persona	PROTOCOLLI ORGANIZZATIVI	PC01	117 - 132
<b>Riferimenti</b> ISO 9001:2008		<b>Organigramma, Mansionario e Profili di Ruolo Aziendali</b>		

In particolare, a titolo esemplificativo, ma non esaustivo:

- redige atti amministrativi (determinazioni, deliberazioni, provvedimenti ecc.) anche da notificare, rilascia copie, estratti e certificati;
- predispone ed elabora computi, rendiconti, situazioni contabili semplici e/o complesse;
- svolge attività di rilevazione di dati elementari statistici, provvede alla loro acquisizione, codifica, registrazione ed elaborazione, secondo le procedure ed i metodi fissati dal responsabile;
- collabora alla redazione di documenti generali concernenti indagini statistiche, programmi di lavoro e proposte di progetto, limitatamente alla parte assegnatagli, aggiornando i dati di carattere periodico;
- provvede all'esecuzione delle operazioni necessarie alla tenuta e all'aggiornamento degli archivi di dati (cartacei e digitali) del Servizio;
- tiene i contatti con clienti uso locali, docenti e discenti per quanto di necessario al regolare svolgimento delle attività dell'agenzia;
- su indicazione del responsabile provvede agli incarichi docenza, alle registrazioni ed iscrizioni allievi;
- provvede a redigere i preventivi uso locali e fornisce all'ufficio Servizi Finanziari i dati utili alla fatturazione;
- monitorizza il credito fino ad istruire il procedimento di recupero se necessario;
- collabora al regolare funzionamento della struttura sede del centro di formazione

Data emissione	19/06/2003	Data revisione	28/12/2016	Indice revisione	7
----------------	------------	----------------	------------	------------------	---

	PROTOCOLLI ORGANIZZATIVI	PC01	118 - 132
<b>Riferimenti</b> ISO 9001:2008	<b>Organigramma, Mansionario e Profili di Ruolo Aziendali</b>		

## COADIUTORE AMM.VO CENTRO SERVIZI E FORMAZIONE

<b>QUALIFICA:</b>	Coadiutore Amministrativo Esperto– Bs –
<b>QUALIFICA:</b>	Coadiutore Amministrativo – Cat. B (alternativa ad esaurimento)
<b>AREA:</b>	Amministrativa
<b>DIPENDENZA GERARCHICA:</b>	Direttore Generale
<b>DIPENDENZA FUNZIONALE:</b>	Responsabile del CSF
<b>RAPPORTI INTERFUNZIONALI INTERNI:</b>	Tutti
<b>RAPPORTI INTERFUNZIONALI ESTERNI:</b>	Tutti
<b>TITOLI DI ACCESSO:</b>	Diploma di istruzione secondaria di primo grado e attestato di superamento di due anni di scolarità dopo il diploma di istruzione di secondaria di primo grado
<b>TITOLI DI PREFERENZA:</b>	-

### Competenze tecnico-professionali

- conoscenza del Diritto Amministrativo, della disciplina delle Aziende della Pubblica Amministrazione e della normativa riguardante le Aziende Pubbliche di Servizi alla Persona;
- conoscenza della normativa sulla trasparenza, anticorruzione e diritto alla privacy;
- conoscenza dei principali strumenti informatici utilizzati nel servizio quali elaboratori di testo, fogli di calcolo, browser, posta elettronica, agende online;
- capacità di utilizzare i principali strumenti di ufficio quali personal computer, stampanti, scanner, fax, ecc.;
- elementi base di contabilità e bilancio;
- elementi base della normativa nazionale e regionale in materia di formazione;
- conoscenza della normativa ISO e metodi di applicazione;

### Competenze di Pianificazione e Organizzazione

- capacità di gestione in autonomia dei compiti assegnati, con precisione, attenzione e affidabilità;
- capacità di valutazione delle richieste secondo i criteri di importanza, urgenza e emergenza;

### Competenze di Relazione e Comunicazione

- capacità di ascolto, di comunicazione e di gestione delle relazioni con i clienti interni e esterni;
- capacità di gestire con consapevolezza e riservatezza i dati sensibili;
- capacità di lavorare in gruppo;
- orientamento al cliente


### Responsabilità

Le responsabilità e la relativa autonomia nello svolgimento delle mansioni assegnate sono di volta in volta codificate con prescrizioni di massima dal responsabile nell'ambito delle attività proprie del Servizio.

È responsabile:

- ▶ delle attività di segreteria e tutoraggio nei corsi di formazione erogati;
- ▶ delle attività di accoglienza e segreteria amministrativa ai clienti che prenotano ed utilizzano i locali;
- ▶ della elaborazione della reportistica ad uno interno ed esterno, istituzionale e pubblica prodotta
- ▶ dell'aggiornamento delle procedure e documentazione per la corretta gestione del sistema qualità


Data emissione	19/06/2003	Data revisione	28/12/2016	Indice revisione	7
----------------	------------	----------------	------------	------------------	---

	<b>MONTEDOMINI</b> azienda pubblica servizi alla persona	PROTOCOLLI ORGANIZZATIVI	PC01	119 - 132
<b>Riferimenti</b> ISO 9001:2008		<b>Organigramma, Mansionario e Profili di Ruolo Aziendali</b>		

In particolare, a titolo esemplificativo, ma non esaustivo:

- redige atti amministrativi (determinazioni, deliberazioni, provvedimenti ecc.) anche da notificare, rilascia copie, estratti e certificati;
- svolge attività di rilevazione di dati elementari statistici, provvede alla loro acquisizione, codifica, registrazione ed elaborazione, secondo le procedure ed i metodi fissati dal responsabile;
- collabora alla redazione di documenti generali concernenti indagini statistiche, programmi di lavoro e proposte di progetto, limitatamente alla parte assegnatagli, aggiornando i dati di carattere periodico;
- provvede all'esecuzione delle operazioni necessarie alla tenuta e all'aggiornamento degli archivi di dati (cartacei e digitali) del Servizio;
- coadiuva nel tenere i contatti con clienti uso locali, docenti e discenti per quanto di necessario al regolare svolgimento delle attività dell'agenzia;
- su indicazione del responsabile provvede alla elaborazione della documentazione necessaria agli incarichi docenza, alle registrazioni ed iscrizioni allievi;
- provvede a redigere i preventivi uso locali e fornisce all'ufficio Servizi Finanziari i dati utili alla fatturazione;
- collabora alla monitorizzazione il credito fino ad istruire il procedimento di recupero se necessario;
- collabora al regolare funzionamento della struttura sede del centro di formazione

Data emissione	19/06/2003	Data revisione	28/12/2016	Indice revisione	7
----------------	------------	----------------	------------	------------------	---

 <b>MONTEDOMINI</b> azienda pubblica servizi alla persona	PROTOCOLLI ORGANIZZATIVI	PC01	120 - 132
<b>Riferimenti</b> ISO 9001:2008	<b>Organigramma, Mansionario e Profili di Ruolo Aziendali</b>		

## **COADIUTORE AMM.VO CENTRO SERVIZI E FORMAZIONE**

### **SEGRETERIA E ACCOGLIENZA DESK IL FULIGNO**

<b>QUALIFICA:</b>	Coadiutore Amministrativo Esperto – Bs –
<b>QUALIFICA:</b>	Coadiutore Amministrativo – Cat. B (alternativa ad esaurimento)
<b>AREA:</b>	Amministrativa
<b>DIPENDENZA GERARCHICA:</b>	Responsabile del servizio
<b>DIPENDENZA FUNZIONALE:</b>	Responsabile del Servizio
<b>RAPPORTI INTERFUNZIONALI INTERNI:</b>	Tutti
<b>RAPPORTI INTERFUNZIONALI ESTERNI:</b>	Tutti
<b>TITOLI DI ACCESSO:</b>	Diploma di istruzione secondaria di primo grado e attestato di superamento di due anni di scolarità dopo il diploma di istruzione di secondaria di primo grado
<b>TITOLI DI PREFERENZA:</b>	-

### **Competenze tecnico-professionali**

- conoscenza del Diritto Amministrativo, della disciplina delle Aziende della Pubblica Amministrazione e della normativa riguardante le Aziende Pubbliche di Servizi alla Persona;
- conoscenza della normativa sulla trasparenza, anticorruzione e diritto alla privacy;
- conoscenza dei principali strumenti informatici utilizzati nel servizio quali elaboratori di testo, fogli di calcolo, browser, posta elettronica, agende online;
- capacità di utilizzare i principali strumenti di ufficio quali personal computer, stampanti, scanner, fax, ecc.;
- conoscenza del sistema qualità

### **Competenze di Pianificazione e Organizzazione**

- capacità di gestione in autonomia dei compiti assegnati, con precisione, attenzione e affidabilità;
- capacità di valutazione delle richieste secondo i criteri di importanza, urgenza e emergenza;

### **Competenze di Relazione e Comunicazione**

- capacità di ascolto, di comunicazione e di gestione delle relazioni con i clienti interni e esterni;
- capacità di gestire con consapevolezza e riservatezza i dati sensibili;
- capacità di lavorare in gruppo;
- orientamento al cliente


### **Responsabilità**

Le responsabilità e la relativa autonomia nello svolgimento delle mansioni assegnate sono di volta in volta codificate con prescrizioni di massima dal responsabile nell'ambito delle attività proprie del Servizio.

È responsabile:

- ▶ della corretta apertura e chiusura accessi alla struttura Il Fuligno (allarmi e luci)
- ▶ dell'accoglienza sorveglianza al desk di ingresso
- ▶ della prenotazione sale (registrazione, conferma, uso);

Data emissione	19/06/2003	Data revisione	28/12/2016	Indice revisione	7
----------------	------------	----------------	------------	------------------	---


	<b>MONTEDOMINI</b> <small>azienda pubblica servizi alla persona</small>	PROTOCOLLI ORGANIZZATIVI	PC01	121 - 132
<b>Riferimenti</b> ISO 9001:2008		<b>Organigramma, Mansionario e Profili di Ruolo Aziendali</b>		

- ▶ della logistica sale (corretto uso degli ambienti ed attrezzatura);
- ▶ dell'approvvigionamento di acqua e materiali di cancelleria;
- ▶ del rispetto dell'appalto pulizie da parte della azienda appaltatrice;

In particolare, a titolo esemplificativo, ma non esaustivo:


- apertura e chiusura locali;
- attivazione giornaliera delle attrezzature aule e vigilanza sull'uso corretto ed il funzionamento;
- Attività di helpdesk per i clienti delle sale, quali la chiamata di taxi, stampa di fotocopie ecc.;
- Accompagnamento del cliente nei sopralluoghi e visite della struttura;
- Somministrazione e ritiro questionari di soddisfazione per la rilevazione del gradimento uso sale;
- Controllo corretto utilizzo del punto di ristoro;
- Monitoraggio e controllo pulizie e mantenimento giardino e loggiati;
- Riordino dei locali;
- Attivazione richieste di manutenzione e verifica dell'avvenuto intervento;

Data emissione	19/06/2003	Data revisione	28/12/2016	Indice revisione	7
----------------	------------	----------------	------------	------------------	---

	<b>MONTEDOMINI</b> azienda pubblica servizi alla persona	PROTOCOLLI ORGANIZZATIVI	PC01	122 - 132
<b>Riferimenti</b> ISO 9001:2008		<b>Organigramma, Mansionario e Profili di Ruolo Aziendali</b>		

# ***PROGETTO SOSTEGNO INCLUSIONE ATTIVA***

Data emissione	19/06/2003	Data revisione	28/12/2016	Indice revisione	7
----------------	------------	----------------	------------	------------------	---

 <b>MONTEDOMINI</b> azienda pubblica servizi alla persona	PROTOCOLLI ORGANIZZATIVI	PC01	123 - 132
<b>Riferimenti</b> ISO 9001:2008	<b>Organigramma, Mansionario e Profili di Ruolo Aziendali</b>		

Data emissione	19/06/2003	Data revisione	28/12/2016	Indice revisione	7
----------------	------------	----------------	------------	------------------	---

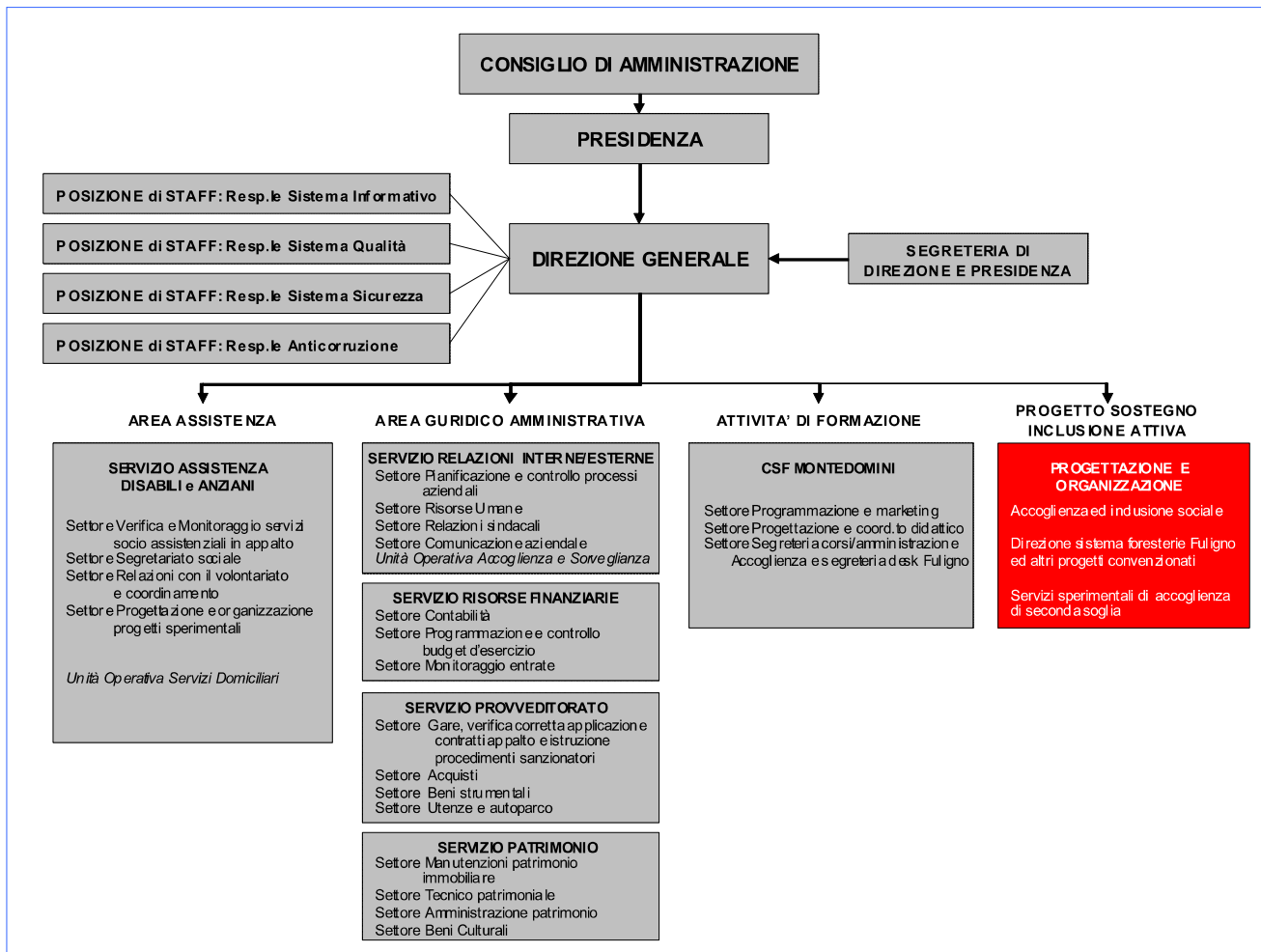




Riferimenti  
ISO 9001:2008

**Organigramma, Mansionario e Profili di Ruolo Aziendali**

**PROGETTO SOSTEGNO INCLUSIONE ATTIVA**



**PROGETTO SOSTEGNO INCLUSIONE ATTIVA**

**Settore coordinamento progetti di sostegno all'inclusione attiva**

Monitoraggio progetti afferenti al Contratto di Servizio tra ASP e Comune di Firenze  
 Coordinamento, verifica e monitoraggio dei servizi relativi agli allegati A e B del citato contratto di servizio  
 Controllo di gestione (documentazione)  
 Coordinamento e supervisione progetti individuali concordati con Servizi Sociali  
 Registrazione dei flussi presenze  
 Produzione di reports  
 Tenuta rapporti coi Servizi sul territorio (sia di natura sociale, che sanitaria)  
 Partecipazione allo sviluppo della rete di servizi  
 Supervisione, sostegno e valutazione dei progetti individuali in rapporto con utenti  
 Supporto alla direzione per la programmazione e sviluppo  
 Progettazione dei servizi di accoglienza (seconda soglia)

**Settore progettazione**

Partecipazione alla programmazione locale e nazionale in tema di servizi di accoglienza temporanea, al fine del coinvolgimento attivo dell'ASP nei Programmi Operativi Nazionali di contrasto all'esclusione sociale e ogni politica di sostegno e sviluppo del sistema di welfare nazionale, regionale, di area vasta metropolitana e locale  
 Elaborazione progetti per lo sviluppo di nuove azioni riguardanti le finalità dell'ASP

**Settore gestione Sistema Accoglienza Temporanea qualificato di seconda soglia**

Condizione dei lavori della Commissione Progetti di Inserimento Seconda Soglia (funzione di presidenza)


Supervisione gruppo lavoro S.A.T. (funzione coordinamento)

Monitoraggio progetti qualificati di seconda soglia afferenti ad ASP  
 Rapporti con i soggetti gestori incaricati (convenzionati)  
 Gestione flussi documentali e verifica contabile

**Servizi di supporto all'accoglienza temporanea**

Interventi per richiesta erogazione contributi economici destinati a sostenere la dimissione dalle strutture afferenti al SAT e il passaggio tra la prima e la seconda soglia  
 Interventi di sostegno economico alle spese di viaggio ritorno  
 Interventi di sostegno all'acquisto/rinnovi documenti

Data emissione	19/06/2003	Data revisione	28/12/2016	Indice revisione	7
----------------	------------	----------------	------------	------------------	---

 <b>MONTEDOMINI</b> azienda pubblica servizi alla persona	PROTOCOLLI ORGANIZZATIVI	PC01	125 - 132
<b>Riferimenti</b> ISO 9001:2008	<b>Organigramma, Mansionario e Profili di Ruolo Aziendali</b>		

## **RESPONSABILE DEL PROGETTO SOSTEGNO INCLUSIONE ATTIVA**

<b>QUALIFICA:</b>	Collaboratore Tecnico Professionale Esperto – Cat. Ds –
<b>AREA:</b>	Tecnico-Sanitaria
<b>DIPENDENZA GERARCHICA:</b>	Direttore Generale
<b>DIPENDENZA FUNZIONALE:</b>	Direttore Generale
<b>RAPPORTI INTERFUNZIONALI INTERNI:</b>	Tutti
<b>RAPPORTI INTERFUNZIONALI ESTERNI:</b>	Tutti

<b>TITOLI DI ACCESSO:</b>	Diploma di Laurea, Laurea Specialistica o Laurea Magistrale
<b>TITOLI DI PREFERENZA:</b>	Laurea in Pedagogia, Scienze Sociali, Psicologia o equipollente


### **Competenze tecnico-professionali**

- Conoscenza del Diritto Amministrativo, della gestione/organizzazione delle Aziende della Pubblica Amministrazione e della normativa riguardante le Aziende Pubbliche di Servizi alla Persona;
- Conoscenza base della normativa sulla trasparenza, anticorruzione e diritto alla privacy;
- Conoscenza dei principali strumenti informatici utilizzati nel servizio quali elaboratori di testo, fogli di calcolo, browser, posta elettronica, agende online;
- Capacità di utilizzare i principali strumenti di ufficio quali personal computer, stampanti, scanner, fax, ecc.;
- Conoscenza della normativa di riferimento Nazionale e Regionale in materia sociale e di integrazione socio-sanitaria
- Conoscenza base per Appalti, Lavori, Servizi e Forniture, lavori pubblici e privati (Codice degli Appalti e delle Concessioni);
- Conoscenza di base e strumenti di organizzazione aziendale, di pianificazione, valutazione e ottimizzazione dei processi;
- Conoscenza della normativa riguardante l'accesso del cittadino alle prestazioni socio sanitarie;
- Conoscenza delle discipline pedagogiche e psicologiche, in particolare tecniche e strumenti per lo sviluppo dell'empowerment individuale, sociale e di comunità;
- Conoscenza di tecniche educative;
- Conoscenza della normativa regolante le responsabilità derivanti da attività con persone disabili e dall'esercizio di pubblica funzione o servizio;
- Conoscenza approfondita del Sistema dei Servizi Sociali del Comune di Firenze nella sua organizzazione gerarchica e funzionale;
- Conoscenza approfondita del Sistema dei Servizi Sanitari dell'Azienda USL Toscana Centro nella sua organizzazione gerarchica e funzionale;
- Conoscenza approfondita del Sistema di Accoglienze Temporanee del Comune di Firenze.

### **Competenze di Pianificazione e Organizzazione**

- capacità di gestire le attività connesse ai processi di pianificazione, gestione e monitoraggio per la gestione del Servizio e dei progetti ad esso correlati;
- capacità di pianificare e gestire carichi di lavoro del Servizio;
- capacità di monitorare l'andamento degli obiettivi assegnati al servizio valutando l'efficacia delle azioni intraprese e verificare il grado di raggiungimento dei risultati;
- capacità di monitorare le prestazioni del personale valutandole dal punto di vista operativo e comportamentale;
- capacità di analizzare le aree di criticità e individuare le priorità, le modalità e le esigenze di intervento, anche in relazione alle esigenze delle varie realtà nell'Azienda;
- capacità di pianificare e programmare l'attività del Servizio per il raggiungimento degli obiettivi previsti dal Budget annuale e pluriennale;

Data emissione	19/06/2003	Data revisione	28/12/2016	Indice revisione	7
----------------	------------	----------------	------------	------------------	---

	<b>MONTEDOMINI</b> azienda pubblica servizi alla persona	PROTOCOLLI ORGANIZZATIVI	PC01	126 - 132
<b>Riferimenti</b> ISO 9001:2008		<b>Organigramma, Mansionario e Profili di Ruolo Aziendali</b>		

- capacità di valutazione delle richieste secondo i criteri di importanza, urgenza e emergenza;
- capacità di conduzione attiva dei gruppi di lavoro trasversali e per obiettivi;
- capacità di verifica e controllo relativamente ai compiti delegati a uffici diversi;
- capacità di self management: autosviluppo e gestione delle proprie capacità e competenze;
- capacità di gestire variazioni organizzative e progettuali in itinere;

### Competenze di Relazione e Comunicazione

- capacità di ascolto, di comunicazione e di gestione delle relazioni con i clienti interni e esterni;
- capacità di gestire con consapevolezza e riservatezza i dati sensibili;
- capacità di mettersi in relazione adeguata con utenza e ambiente sociale;
- capacità di valutare situazioni e problemi di lavoro di diversa natura;
- capacità di negoziare ovvero concertare la soluzione migliore possibile in base alle risorse del contesto;
- capacità di lavorare in gruppo, di gestione del gruppo e capacità di creare consenso;
- capacità di responsabilizzare, supportare e motivare il personale;
- conoscenza dei principi del Benessere Organizzativo;
- capacità di risolvere i conflitti;

### Responsabilità


La figura del Responsabile del Servizio prevede autonomia e responsabilità dei risultati conseguiti personalmente e da parte dei dipendenti inseriti nel servizio. Ampia discrezionalità operativa nell'ambito del Servizio di assegnazione, funzioni di direzione e coordinamento, gestione e controllo delle risorse umane. Può svolgere attività didattica e formativa ed è richiesta iniziativa di programmazione e proposta.

Vedi anche quanto indicato al paragrafo SCHEMA GENERALE DI ORGANIZZAZIONE

In particolare è responsabile:

- del coordinamento progetti di sostegno all'inclusione attiva e del Monitoraggio progetti afferenti al Contratto di Servizio tra ASP e Comune di Firenze, presso le strutture/appartamenti destinati all'accoglienza temporanea in seconda soglia, sia sotto il profilo organizzativo sia sotto il profilo della definizione degli obiettivi operativi anche in regime di appalto. È responsabile della gestione del personale dei servizi PSIA se in gestione diretta;
- dell'elaborazione progetti per lo sviluppo di nuove azioni riguardanti le finalità dell'ASP;
- della programmazione locale e nazionale in tema di servizi di accoglienza temporanea, al fine del coinvolgimento attivo dell'ASP nei Programmi Operativi Nazionali di contrasto all'esclusione sociale e ogni politica di sostegno e sviluppo del sistema di welfare nazionale, regionale, di area vasta metropolitana e locale;
- della definizione e dell'applicazione corretta dei protocolli assistenziali nei termini di progetti di accoglienza temporanea individuali;
- della gestione dei rapporti con l'Azienda Sanitaria ed il Comune di Firenze per le attività oggetto del Contratto di Servizio e per la trasmissione della documentazione mensile concordata;
- della gestione dei rapporti con le formazioni e/o associazioni rappresentative dell'utenza e del volontariato;
- della conduzione dei lavori della Commissione Progetti di Inserimento Seconda Soglia (funzione di presidenza), ovvero del processo di accettazione delle richieste, valutazione professionale dei casi e del processo amministrativo che accompagna l'accoglienza degli utenti;
- dei servizi di supporto all'accoglienza temporanea;
- dell'approvvigionamento di materiali e servizi di supporto (pulizia e sanificazione, ecc.) ai progetti di accoglienza;
- dell'individuazione dei fabbisogni del Servizio;
- del raggiungimento degli obiettivi assegnati al Servizio;


Data emissione	19/06/2003	Data revisione	28/12/2016	Indice revisione	7
----------------	------------	----------------	------------	------------------	---

 <b>MONTEDOMINI</b> azienda pubblica servizi alla persona	PROTOCOLLI ORGANIZZATIVI	PC01	127 - 132
<b>Riferimenti</b> ISO 9001:2008	<b>Organigramma, Mansionario e Profili di Ruolo Aziendali</b>		

In particolare, a titolo esemplificativo, ma non esaustivo:

- controlla il regolare svolgimento (quanto a efficacia, efficienza, tempestività, continuità ed appropriatezza) dell'attività mediante la analisi della reportistica, di tutti i dati, le informazioni e gli indicatori provenienti dal sistema informativo;
- sovrintende alla verifica e controllo tecnico gestionale dei servizi oggetto del contratto di servizio e dei progetti sperimentali di competenza;
- vigila sul comportamento del personale addetto ai servizi proponendo, se del caso, i provvedimenti disciplinari;
- vigila sulla corretta applicazione dei protocolli concordati con i Servizi Sociali del Comune di Firenze;
- vigila sulle condizioni igienico sanitarie;
- assicura, l'adeguato approvvigionamento di materiali e servizi di supporto ai progetti di accoglienza individuali;
- controlla il grado di addestramento dei nuovi assunti per quanto concerne le attività di competenza;
- gestisce i rapporti con gli utenti;
- gestisce i rapporti con l'Azienda ULS Toscana Centro e con il Comune per le attività oggetto del contratto di servizio e dei progetti sperimentali;
- valuta le risorse umane del Servizio dal punto di vista operativo e comportamentale; e predispone specifici strumenti di motivazione coerentemente con gli obiettivi;
- conserva tutta la documentazione amministrativa ed archivia la documentazione relativa ai progetti del servizio secondo la normativa vigente;
- individua i fabbisogni formativi dell'Ufficio;
- collabora con tutti i servizi del Comune di Firenze e dell'Azienda USL Toscana Centro per il monitoraggio dei processi;
- partecipa a tutti i processi necessari per le normative di trasparenza, anticorruzione e privacy.

Data emissione	19/06/2003	Data revisione	28/12/2016	Indice revisione	7
----------------	------------	----------------	------------	------------------	---

 <b>MONTEDOMINI</b> azienda pubblica servizi alla persona	PROTOCOLLI ORGANIZZATIVI	PC01	128 - 132
<b>Riferimenti</b> ISO 9001:2008	<b>Organigramma, Mansionario e Profili di Ruolo Aziendali</b>		

## **COLLABORATORE PROFESSIONALE PROGETTO SOSTEGNO INCLUSIONE ATTIVA**

### **(AREA EDUCATIVA)**

<b>QUALIFICA:</b>	Collaboratore Professionale Sanitario – Cat. D –
<b>AREA:</b>	Sanitaria
<b>DIPENDENZA GERARCHICA:</b>	Responsabile del Progetto
<b>DIPENDENZA FUNZIONALE:</b>	Responsabile del Progetto
<b>RAPPORTI INTERFUNZIONALI INTERNI:</b>	Tutti
<b>RAPPORTI INTERFUNZIONALI ESTERNI:</b>	Tutti
<b>TITOLI DI ACCESSO:</b>	Diploma di Laurea, Laurea Specialistica o Laurea Magistrale
<b>TITOLI DI PREFERENZA:</b>	Laurea in Pedagogia, Scienze Sociali, Psicologia o equipollente


### **Competenze tecnico-professionali**

- conoscenza base del Diritto Amministrativo, della disciplina delle Aziende della Pubblica Amministrazione e della normativa riguardante le Aziende Pubbliche di Servizi alla Persona;
- conoscenza base della normativa sulla trasparenza, anticorruzione e diritto alla privacy;
- capacità di utilizzare i principali strumenti informatici utilizzati nel servizio quali elaboratori di testo, fogli di calcolo, browser, posta elettronica, agende online;
- capacità di utilizzare i principali strumenti di ufficio quali personal computer, stampanti, scanner, fax, ecc.;
- conoscenza base e strumenti di organizzazione aziendale, di pianificazione, valutazione e ottimizzazione dei processi;
- conoscenza delle discipline pedagogiche e psicologiche;
- conoscenza di tecniche educative;
- conoscenza della normativa regolante le responsabilità derivanti da attività con persone disabili e dall'esercizio di pubblica funzione o servizio;
- capacità di predisporre attività ricreative o di terapia occupazionale per singoli individui o per gruppi di persone;
- conoscenza approfondita del Sistema dei Servizi Sociali del Comune di Firenze nella sua organizzazione gerarchica e funzionale;
- conoscenza approfondita del Sistema dei Servizi Sanitari dell'Azienda USL Toscana Centro nella sua organizzazione gerarchica e funzionale;
- conoscenza approfondita del Sistema di Accoglienze Temporanee del Comune di Firenze.

### **Competenze di Pianificazione e Organizzazione**

- capacità d'analisi e problem solving;
- capacità di gestione in autonomia dei compiti assegnati, con precisione, attenzione e affidabilità;
- capacità di programmare delle attività di animazione e terapia occupazionale, tenendo conto delle esigenze e delle aspettative degli ospiti;
- capacità di organizzazione responsabile del tempo: gestione del proprio tempo per la pianificazione delle attività d'ufficio stabilite;
- capacità di valutazione delle richieste secondo i criteri di importanza, urgenza e emergenza;
- capacità di partecipazione attiva a gruppi di lavoro trasversali e per obiettivi;
- capacità di verifica e controllo relativamente ai compiti delegati a uffici diversi;
- capacità di self management: autosviluppo e gestione delle proprie capacità e competenze;
- capacità di gestire variazioni organizzative e progettuali in itinere;
- capacità di monitorare l'andamento degli obiettivi assegnati al servizio valutando l'efficacia delle azioni intraprese e verificare il grado di raggiungimento dei risultati

Data emissione	19/06/2003	Data revisione	28/12/2016	Indice revisione	7
----------------	------------	----------------	------------	------------------	---

 <b>MONTEDOMINI</b> azienda pubblica servizi alla persona	PROTOCOLLI ORGANIZZATIVI	PC01	129 - 132
<b>Riferimenti</b> ISO 9001:2008	<b>Organigramma, Mansionario e Profili di Ruolo Aziendali</b>		

### **Competenze di Relazione e Comunicazione**

- capacità di ascolto, di comunicazione e di gestione delle relazioni con i clienti interni e esterni;
- capacità di gestire con consapevolezza e riservatezza i dati sensibili;
- capacità di lavorare in gruppo;
- capacità di mettersi in relazione adeguata con utenza e ambiente sociale;
- capacità di valutare situazioni e problemi di lavoro di diversa natura;
- capacità di negoziare ovvero concertare la soluzione migliore possibile in base alle risorse del contesto;

### **Responsabilità**

E' richiesta autonomia e responsabilità della gestione delle proprie attività, capacità organizzativa e di coordinamento e gestione anche con discrezionalità operativa (se delegata dal responsabile del servizio) nell'ambito dell'ufficio in cui opera secondo il modello organizzativo aziendale. Collabora ad eventuale attività didattica e partecipa all'attività formativa. All'interno degli uffici può essere richiesto il coordinamento delle risorse umane assegnate. Infine collabora con il dirigente alla attività di programmazione e proposta

È responsabile:


- ▶ dei progetti assegnati dal Responsabile del Progetto Sostegno Inclusione attiva sotto l'aspetto della realizzazione secondo obiettivi dati e/o proposti dall'operatore stesso;
- ▶ Del controllo e monitoraggio dell'andamento anche sotto l'aspetto organizzativo e utilizzo risorse umane e finanziarie

In particolare, a titolo esemplificativo, ma non esaustivo:

- svolge incontri regolari di verifica dell'andamento dei progetti individuali con i referenti dei Servizi Sociali del Comune di Firenze e dell'Azienda USL Toscana Centro, secondo la programmazione concordata con il responsabile;
- svolge incontri regolari di verifica dell'andamento dei progetti individuali con gli utenti presenti all'interno delle strutture/appartamenti di competenza, secondo la programmazione concordata con il responsabile;
- redige atti amministrativi (provvedimenti, ecc.) anche da notificare, rilascia copie, estratti e certificati;
- predisporre tutti gli atti necessari all'avvio e alla realizzazione dei progetti di accoglienza di seconda soglia riguardanti le strutture/appartamenti di competenza, secondo le istruzioni del responsabile;
- elabora verbali, resoconti, relazioni semplici e/o complesse riguardo incontri di verifica interna dell'ufficio;
- svolge attività di rilevazione di dati elementari, provvede alla loro acquisizione e registrazione ed elaborazione, secondo le procedure ed i metodi fissati dal responsabile;
- collabora alla redazione di documenti generali concernenti indagini statistiche, limitatamente alla parte assegnatagli, aggiornando i dati di carattere periodico;
- provvede all'esecuzione delle operazioni necessarie alla tenuta e all'aggiornamento degli archivi di dati (cartacei e digitali) del Servizio;
- raccoglie, riordina ed archivia i documenti relativi al Controllo delle Gestioni di competenza, compresa la verifica delle morosità in collegamento con Ufficio SEF, secondo la pianificazione concordata con il responsabile.

Data emissione	19/06/2003	Data revisione	28/12/2016	Indice revisione	7
----------------	------------	----------------	------------	------------------	---



 <b>MONTEDOMINI</b> azienda pubblica servizi alla persona	PROTOCOLLI ORGANIZZATIVI	PC01	130 - 132
<b>Riferimenti</b> ISO 9001:2008	<b>Organigramma, Mansionario e Profili di Ruolo Aziendali</b>		

## **ASSISTENTE AMM.O PROGETTO SOSTEGNO INCLUSIONE ATTIVA**

<b>QUALIFICA:</b>	Assistente Amministrativo – Cat. C –
<b>AREA:</b>	Amministrativa
<b>DIPENDENZA GERARCHICA:</b>	Responsabile del Progetto
<b>DIPENDENZA FUNZIONALE:</b>	Responsabile del Progetto
<b>RAPPORTI INTERFUNZIONALI INTERNI:</b>	Tutti
<b>RAPPORTI INTERFUNZIONALI ESTERNI:</b>	Tutti

<b>TITOLI DI ACCESSO:</b>	Diploma di istruzione secondaria di secondo grado
<b>TITOLI DI PREFERENZA:</b>	Dirigente di comunità, diploma liceo scienze sociali.

### **Competenze tecnico-professionali**

- conoscenza del Diritto Amministrativo, della disciplina delle Aziende della Pubblica Amministrazione e della normativa riguardante le Aziende Pubbliche di Servizi alla Persona;
- conoscenza della normativa sulla trasparenza, anticorruzione e diritto alla privacy;
- capacità di utilizzare i principali strumenti informatici utilizzati nel servizio quali elaboratori di testo, fogli di calcolo, browser, posta elettronica, agende online;
- capacità di utilizzare i principali strumenti di ufficio quali personal computer, stampanti, scanner, fax, ecc.;
- conoscenza base e strumenti di organizzazione aziendale, di pianificazione, valutazione e ottimizzazione dei processi;
- conoscenza base della normativa riguardante l'accesso del cittadino alle prestazioni socio sanitarie;
- conoscenza del Sistema dei Servizi Sociali del Comune di Firenze nella sua organizzazione gerarchica e funzionale;
- conoscenza del Sistema dei Servizi Sanitari dell'Azienda USL Toscana Centro nella sua organizzazione gerarchica e funzionale;
- conoscenza del Sistema di Accoglienze Temporanee del Comune di Firenze.


### **Competenze di Pianificazione e Organizzazione**

- capacità d'analisi e problem solving;
- capacità di gestione in autonomia dei compiti assegnati, con precisione, attenzione e affidabilità;
- capacità di organizzazione responsabile del tempo: gestione del proprio tempo per la pianificazione delle attività d'ufficio stabilite;
- capacità di valutazione delle richieste secondo i criteri di importanza, urgenza e emergenza;
- capacità di partecipazione attiva a gruppi di lavoro trasversali e per obiettivi;
- capacità di verifica e controllo relativamente ai compiti delegati a uffici diversi;
- capacità di gestire variazioni organizzative e progettuali in itinere;

### **Competenze di Relazione e Comunicazione**

- capacità di ascolto, di comunicazione e di gestione delle relazioni con i clienti interni e esterni;
- capacità di gestire con consapevolezza e riservatezza i dati sensibili;
- capacità di lavorare in gruppo;
- capacità di mettersi in relazione adeguata con utenza e ambiente sociale;
- capacità di valutare situazioni e problemi di lavoro di diversa natura;
- capacità di negoziare ovvero concertare la soluzione migliore possibile in base alle risorse del contesto;

Data emissione	19/06/2003	Data revisione	28/12/2016	Indice revisione	7
----------------	------------	----------------	------------	------------------	---

 <b>MONTEDOMINI</b> azienda pubblica servizi alla persona	PROTOCOLLI ORGANIZZATIVI	PC01	131 - 132
<b>Riferimenti</b> ISO 9001:2008	<b>Organigramma, Mansionario e Profili di Ruolo Aziendali</b>		

## Responsabilità

L'autonomia e responsabilità della qualifica si esplica secondo metodologie definite ed ambiti di intervento operativo propri del profilo e del servizio di appartenenza secondo linee di indirizzo impartite dal responsabile preposto al servizio.

E' responsabile


- ▶ dei progetti assegnati dal Responsabile del Progetto Sostegno Inclusione attiva sotto l'aspetto della realizzazione secondo obiettivi dati e/o proposti dall'operatore stesso;
- ▶ Del controllo e monitoraggio dell'andamento anche sotto l'aspetto organizzativo e utilizzo risorse umane e finanziarie

In particolare, a titolo esemplificativo, ma non esaustivo:

- redige atti amministrativi (provvedimenti, ecc.) anche da notificare, rilascia copie, estratti e certificati;
- predispone tutti gli atti necessari all'avvio e alla realizzazione dei progetti di accoglienza di seconda soglia riguardanti le strutture/appartamenti di competenza secondo le istruzioni del responsabile;
- elabora verbali, resoconti, relazioni semplici e/o complesse riguardo incontri di verifica interna dell'ufficio;
- svolge attività di rilevazione di dati elementari statistici, provvede alla loro acquisizione, e registrazione ed elaborazione, secondo le procedure ed i metodi fissati dal responsabile;
- collabora alla redazione di documenti generali concernenti indagini statistiche, limitatamente alla parte assegnatagli, aggiornando i dati di carattere periodico;
- provvede all'esecuzione delle operazioni necessarie alla tenuta e all'aggiornamento degli archivi di dati (cartacei e digitali) del Servizio;
- raccoglie, riordina ed archivia i documenti relativi al Controllo delle Gestioni di competenza, compresa la verifica delle morosità in collegamento con Ufficio SEF, secondo la pianificazione concordata con il responsabile.

Data emissione	19/06/2003	Data revisione	28/12/2016	Indice revisione	7
----------------	------------	----------------	------------	------------------	---



 <b>MONTEDOMINI</b> azienda pubblica servizi alla persona	PROTOCOLLI ORGANIZZATIVI	PC01	132 - 132
<b>Riferimenti</b> ISO 9001:2008	<b>Organigramma, Mansionario e Profili di Ruolo Aziendali</b>		

## COADIUTORE AMM.VO PROGETTO SOSTEGNO INCLUSIONE ATTIVA

<b>QUALIFICA:</b>	Coadiutore Amministrativo Esperto– Bs –
<b>QUALIFICA:</b>	Coadiutore Amministrativo – Cat. B (alternativa ad esaurimento)
<b>AREA:</b>	Amministrativa
<b>DIPENDENZA GERARCHICA:</b>	Responsabile del servizio
<b>DIPENDENZA FUNZIONALE:</b>	Responsabile del Servizio
<b>RAPPORTI INTERFUNZIONALI INTERNI:</b>	Tutti
<b>RAPPORTI INTERFUNZIONALI ESTERNI:</b>	Tutti
<b>TITOLI DI ACCESSO:</b>	Diploma di istruzione secondaria di primo grado e attestato di superamento di due anni di scolarità dopo il diploma di istruzione di secondaria di primo grado
<b>TITOLI DI PREFERENZA:</b>	-

### Competenze tecnico-professionali

- conoscenza del Diritto Amministrativo, della disciplina delle Aziende della Pubblica Amministrazione e della normativa riguardante le Aziende Pubbliche di Servizi alla Persona;
- conoscenza della normativa sulla trasparenza, anticorruzione e diritto alla privacy;
- capacità di utilizzare i principali strumenti informatici utilizzati nel servizio quali elaboratori di testo, fogli di calcolo, browser, posta elettronica, agende online;
- capacità di utilizzare i principali strumenti di ufficio quali personal computer, stampanti, scanner, fax, ecc.;
- conoscenza base e strumenti di organizzazione aziendale, di pianificazione, valutazione e ottimizzazione dei processi;
- elementi base della normativa riguardante l'accesso del cittadino alle prestazioni socio sanitarie;
- conoscenza del Sistema dei Servizi Sociali del Comune di Firenze nella sua organizzazione gerarchica e funzionale;
- conoscenza del Sistema dei Servizi Sanitari dell'Azienda USL Toscana Centro nella sua organizzazione gerarchica e funzionale;
- conoscenza del Sistema di Accoglienze Temporanee del Comune di Firenze.


### Competenze di Pianificazione e Organizzazione

- capacità d'analisi e problem solving;
- capacità di gestione in autonomia dei compiti assegnati, con precisione, attenzione e affidabilità;
- capacità di organizzazione responsabile del tempo: gestione del proprio tempo per la pianificazione delle attività d'ufficio stabilite;
- capacità di valutazione delle richieste secondo i criteri di importanza, urgenza e emergenza;
- capacità di verifica e controllo relativamente ai compiti delegati a uffici diversi;

### Competenze di Relazione e Comunicazione

- capacità di ascolto, di comunicazione e di gestione delle relazioni con i clienti interni e esterni;
- capacità di gestire con consapevolezza e riservatezza i dati sensibili;
- capacità di lavorare in gruppo;
- capacità di mettersi in relazione adeguata con utenza e ambiente sociale;
- capacità di valutare situazioni e problemi di lavoro di diversa natura;
- capacità di negoziare ovvero concertare la soluzione migliore possibile in base alle risorse del contesto;

Data emissione	19/06/2003	Data revisione	28/12/2016	Indice revisione	7
----------------	------------	----------------	------------	------------------	---

 <b>MONTEDOMINI</b> azienda pubblica servizi alla persona	PROTOCOLLI ORGANIZZATIVI	PC01	133 - 132
<b>Riferimenti</b> ISO 9001:2008	<b>Organigramma, Mansionario e Profili di Ruolo Aziendali</b>		

## Responsabilità

Le responsabilità e la relativa autonomia nello svolgimento delle mansioni assegnate sono di volta in volta codificate con prescrizioni di massima dal responsabile nell'ambito delle attività proprie del Servizio.

E' responsabile

- ▶ Delle singole azioni e attività di progetti assegnati dal Responsabile del Progetto Sostegno Inclusione attiva secondo prescrizioni di massima;

In particolare, a titolo esemplificativo, ma non esaustivo:

- redige atti amministrativi (provvedimenti, ecc.) anche da notificare, rilascia copie, estratti e certificati;
- predispone gli atti necessari all'avvio e alla realizzazione dei progetti di accoglienza di seconda soglia riguardanti le strutture/appartamenti di competenza secondo le istruzioni del responsabile;
- elabora verbali, resoconti, relazioni semplici e/o complesse riguardo incontri di verifica interna dell'ufficio;
- svolge attività di rilevazione di dati elementari statistici, provvede alla loro acquisizione, e registrazione ed elaborazione, secondo le procedure ed i metodi fissati dal responsabile;
- collabora alla redazione di documenti generali concernenti indagini statistiche, limitatamente alla parte assegnatagli, aggiornando i dati di carattere periodico;
- provvede all'esecuzione delle operazioni necessarie alla tenuta e all'aggiornamento degli archivi di dati (cartacei e digitali) del Servizio;
- raccoglie, riordina ed archivia i documenti relativi al Controllo delle Gestioni di competenza, compresa la verifica delle morosità in collegamento con Ufficio SEF, secondo la pianificazione concordata con il responsabile.

Data emissione	19/06/2003	Data revisione	28/12/2016	Indice revisione	7
----------------	------------	----------------	------------	------------------	---