

Riferimenti
ISO 9001:2015

MANSIONARIO E PROFILI DI RUOLO AZIENDALI - ORGANIGRAMMA

MANSIONARIO E PROFILI DI RUOLO AZIENDALI - ORGANIGRAMMA



MATRICE DELLE REVISIONI

PRIMA EMISSIONE DATA 19/06/2003	VISTO (RESP.GEST.SIST.QUAL.)	APPROVAZIONE DIREZIONE
REVISIONI	SINTESI MODIFICHE	
REV. 9 DATA	Revisione generale aggiornamento dei profili	VISTO (RESP.GEST.SIST.QUAL.) APPROVAZIONE DIREZIONE
01/03/2022		

Riferimenti
ISO 9001:2015

ORGANIGRAMMA, MANSIONARIO E PROFILI DI RUOLO AZIENDALI

Riferimenti
 ISO 9001:2015

ORGANIGRAMMA, MANSIONARIO E PROFILI DI RUOLO AZIENDALI
INDICE

PREMESSA	6
CRITERI GENERALI DI ORGANIZZAZIONE	7
DOCUMENTI DI RAPPRESENTAZIONE DELL'ORGANIZZAZIONE	10
ORGANI DI INDIRIZZO E CONTROLLO	12
Il Consiglio di Amministrazione	13
Il Presidente	14
Il Collegio dei Revisori.....	14
Organo Indipendente di Valutazione.....	14
DIREZIONE GENERALE	16
Direttore Generale dell'ente	18
Responsabile della Prevenzione della corruzione, della Trasparenza ed Integrità	20
POSIZIONI IN STAFF CON LA DIREZIONE GENERALE	22
Responsabile della Digitalizzazione.....	23
Responsabile Sistema Sicurezza (RSPP)	25
Responsabile Gestione Sistema Qualità	27
Data Protector Officer (Responsabile Privacy)	29
SERVIZI	31
SEGRETERIA DI DIREZIONE E PRESIDENZA - URP E COMUNICAZIONE AZIENDALE	32
Responsabile dell'ufficio Segreteria	33
Segretario di direzione e presidenza	34
Coadiutore di Segreteria di Direzione e Presidenza	36
Collaboratore Professionale Segreteria di Direzione e Presidenza: specialista comunicazione istituzionale	37
SERVIZIO ASSISTENZA DISABILI E ANZIANI	40
Responsabile del Servizio Assistenza Disabili e Anziani.....	41
Collaboratore Amm.vo Professionale Servizio Assistenza Disabili e Anziani	45
Assistente Amministrativo Servizio Assistenza Disabili e Anziani	47
Coadiutore Amministrativo Senior Servizio Assistenza Disabili e Anziani.....	49
Coadiutore Amm.vo addetto ai Servizi sul Territorio.....	51
SERVIZIO RISORSE UMANE E SISTEMA QUALITÀ	53
Responsabile del Servizio Risorse Umane e Sistema Qualità	54
Assistente Amministrativo Servizio Risorse Umane e Sistema Qualità.....	57
Coadiutore Amministrativo Senior Servizio Risorse Umane e Sistema Qualità	59
Collaboratore Amministrativo Professionale Servizio Risorse Umane e Sistema Qualità (Settore Sistema Gestione Qualità)	61
SERVIZIO RISORSE FINANZIARIE	64
Responsabile Servizio Risorse Finanziarie.....	65
Collaboratore Amministrativo Professionale Servizio Risorse Finanziarie	69
Assistente Amministrativo Servizio Risorse Finanziarie	71
Coadiutore Amm.vo Servizio Risorse Finanziarie.....	73

Riferimenti
ISO 9001:2015

ORGANIGRAMMA, MANSIONARIO E PROFILI DI RUOLO AZIENDALI

SERVIZIO PROVVEDITORATO	75
Responsabile del Servizio Provveditorato	76
Assistente Amm.vo Servizio Provveditorato	79
Coadiutore amm.vo Servizio Provveditorato	81
SERVIZIO PATRIMONIO	83
Responsabile Servizio Patrimonio	84
Collaboratore Amm.vo Servizio Patrimonio	88
Assistente Amm.vo Servizio Patrimonio	90
Assistente Tecnico Servizio Patrimonio	92
Coadiutore amm.vo Servizio Provveditorato	94
CENTRO SERVIZI PER LA FORMAZIONE IL FULIGNO	96
Assistente amm.vo Centro Servizi per la Formazione	97
Operatore Tecnico Addetto All'Accoglienza e Sorveglianza – Centro Servizi per la Formazione	99

Riferimenti
ISO 9001:2015

ORGANIGRAMMA, MANSIONARIO E PROFILI DI RUOLO AZIENDALI

PREMESSA

Riferimenti
ISO 9001:2015

ORGANIGRAMMA, MANSIONARIO E PROFILI DI RUOLO AZIENDALI

CRITERI GENERALI DI ORGANIZZAZIONE

Il presente protocollo organizzativo sottostà alla normativa in vigore all'atto di approvazione dello stesso ed alla normativa che interverrà durante la sua vigenza. Il presente protocollo integra il Regolamento di Organizzazione vigente ed ad esso rinvia per quanto non espressamente richiamato.

Il Regolamento di Organizzazione, (Deliberazione n° 31 del 28/12/2020), sancisce che (art.2):

"1. 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 regolano la materia, a cui l'Azienda fa riferimento per l'inquadramento giuridico ed economico del personale dipendente.

2. Il potere di indirizzo e controllo è esercitato dal Consiglio di Amministrazione e dal Presidente del Consiglio di Amministrazione secondo quanto indicato agli artt. 6,7,8 dello Statuto dell'Azienda in vigore all'approvazione del presente regolamento e successive modifiche ed integrazioni che potranno essere espresse nel tempo.

3. Il Consiglio di Amministrazione definisce gli obiettivi e i programmi di attività e di sviluppo e verifica la rispondenza dei risultati dell'attività amministrativa e della gestione agli indirizzi impartiti.

4. Il potere di vigilanza e controllo sulla regolarità amministrativa e contabile della gestione dell'A.S.P. Firenze Montedomini è esercitato dal Collegio dei Revisori secondo quanto indicato all'art.9 dello Statuto dell'Azienda in vigore all'approvazione del presente regolamento e successive modifiche ed integrazioni che potranno essere espresse nel tempo.

5. Il potere gestionale per il conseguimento degli obiettivi aziendali, realizzazione dei programmi e progetti attuativi, spetta al Direttore Generale secondo quanto indicato all'art.11 dello Statuto dell'Azienda in vigore all'approvazione del presente regolamento e successive modifiche ed integrazioni che potranno essere espresse nel tempo.

6. Secondo normativa nazionale e regionale o deliberazione del Consiglio di Amministrazione, possono essere istituiti ulteriori organi di vigilanza e valutazione che rispondono direttamente al Consiglio di Amministrazione o secondo legge.

7. Costituiscono principi informativi per l'organizzazione e l'attività dell'Azienda la massima flessibilità delle forme organizzative e la direzione per obiettivi.

8. In particolare l'assetto organizzativo dell'A.S.P. Firenze Montedomini salvaguarda:

- a) la separazione tra i poteri di indirizzo e controllo, ed i poteri di attuazione e gestione 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 ed in particolare delle posizioni apicali; la valorizzazione delle risorse umane garantendo a tutti i dipendenti pari opportunità e crescita professionale attraverso adeguate politiche formative;*
- c) la piena trasparenza dell'azione amministrativa, la semplificazione delle procedure, la qualità dei servizi erogati, l'accesso ai documenti e la partecipazione all'attività amministrativa;*
- d) la flessibilità della struttura organizzativa e la valorizzazione della collegialità come strumento di coordinamento tra i Servizi dell'Azienda;*
- e) il decentramento delle attività compatibili con le esigenze funzionali di gestione delle stesse, in un quadro di rafforzamento delle strutture dell'Azienda nell'ambito di una chiara definizione di criteri direttivi e programmatici;*
- f) lo sviluppo di un sistema di relazioni ed interconnessioni, anche mediante sistemi informativi fra i diversi Servizi e centri di responsabilità in modo da garantire il massimo di interazione delle attività espletate, nonché le relazioni fra le strutture e il perseguimento dell'efficienza organizzativa anche attraverso un organico sistema di circolazione delle informazioni costantemente aggiornato;*
- g) una configurazione dei ruoli e delle responsabilità delle posizioni apicali e delle relative strutture in modo da realizzare, nella maniera più efficace ed efficiente, l'obiettivo della soddisfazione della domanda espressa dagli utenti;*
- h) il ricorso diffuso e sistematico alla tecnologia e alla formazione;*

Riferimenti

ISO 9001:2015

ORGANIGRAMMA, MANSIONARIO E PROFILI DI RUOLO AZIENDALI

- i) *la messa in atto di un sistema di gestione della qualità dei servizi erogati e del monitoraggio e verifica del raggiungimento degli obiettivi aziendali nel rispetto della vigente normativa in materia.*
- j) *L'attivazione del lavoro agile come una delle possibili modalità di svolgimento della prestazione lavorativa secondo criteri e modalità prestabilite dall'Azienda in ottemperanza della normativa di riferimento per la Pubblica Amministrazione*

L'ASP Firenze Montedomini ha una struttura organizzativa di tipo complesso in quanto conta di varie strutture nella filiera dei servizi alle persone disabili e agli anziani, compreso alcuni servizi sul domiciliare e inclusione attiva, un Centro Servizi per la formazione collocato in una delle sedi istituzionali con attività di desk accoglienza e gestione logistica al cliente. Inoltre l'azienda conta di un ampio patrimonio immobiliare che gestisce direttamente.

La struttura organizzativa si articola, sulla base dei programmi e delle risorse individuate, in: **strutture permanenti** che assicurano l'esercizio di funzioni ed attività di carattere istituzionale e gestionale; **strutture organizzative temporanee** denominate Unità di Progetto, ricerca e studio, istituite secondo necessità per fronteggiare obiettivi ed attività non rientranti nelle competenze delle strutture permanenti; **funzioni di staff** per l'assunzione di incarichi di responsabilità, vigilanza e controllo, secondo indicazioni normative e regolamentari; **organismi di vigilanza e valutazione** secondo normativa.

SONO STRUTTURE ORGANIZZATIVE PERMANENTI:**Direzione Generale**

La Direzione Generale è l'**unità organizzativa di primo livello** è identificata con la figura del **Direttore Generale**. L'incarico di Direttore Generale è attribuito a personale con qualifica dirigenziale di struttura complessa.

Afferiscono alla Direzione Generale le **posizioni di staff** previste per legge o istituite dall'Azienda. Le posizioni di staff rispondono direttamente al Direttore Generale ognuna per il proprio incarico, ed operano ad ogni livello, trasversalmente, nell'ambito della struttura organizzativa. Sono definibili come funzioni ausiliarie la cui finalità è quella di favorire il raggiungimento degli obiettivi dell'Azienda nella corretta applicazione della normativa vigente nell'area di riferimento del proprio incarico. Le singole posizioni possono essere affiancate da personale dipendente dell'azienda costituendo, se necessario, unità di progetto temporanee.

All'interno della Direzione Generale è costituito ed opera il **Comitato di Direzione**, composto dal Direttore Generale e dagli Incarichi di Funzione se istituiti e/o dai Responsabili dei Servizi. Se invitati possono partecipare alle riunioni del Comitato altre figure professionali. Il Comitato di Direzione è presieduto dal Direttore Generale che lo convoca con periodicità fissa, almeno mensile, ovvero in caso di necessità, stabilendone le modalità di funzionamento. Attraverso l'informazione, l'esame e l'assunzione di decisioni congiunte sulle questioni strategiche ed operative i componenti del Comitato di Direzione esercitano le funzioni direzionali che sono loro proprie e che si traducono nella gestione tecnica, economica e finanziaria dell'Azienda.

Spettano al Comitato di Direzione funzioni propositive, consultive, organizzative ed istruttorie relativamente ai programmi dell'Azienda. L'attività del Comitato è finalizzata al migliore esercizio delle funzioni di direzione, alla conoscenza dei programmi globali dell'Azienda, ed all'approfondimento dei progetti e delle attività che presentano implicazioni generali.

Il Direttore Generale può attribuire **incarichi funzionali** per lo svolgimento di attività proprie delle funzioni dirigenziali a dipendenti che ricoprono le funzioni più elevate nell'ambito delle aree di pertinenza o che posseggono l'esperienza ed il titolo di studio utile per svolgere gli incarichi previsti, con atto scritto e motivato, nei limiti della normativa vigente.

Servizi

I Servizi sono **unità organizzative di secondo livello** dotate di rilevante complessità e organizzate per la gestione di un insieme integrato di processi diversi, omogenei rispetto ai servizi erogati, alle competenze richieste o agli utenti serviti. Le aree di intervento sono identificate in settori omogenei di attività evidenziati nel funzionigramma aziendale e esemplificati nella Mappatura dei Processi Aziendali.

Su ogni Servizio è preposto un Responsabile incaricato dal Direttore Generale, il cui inquadramento giuridico viene definito nell'organigramma aziendale approvato dal Consiglio di Amministrazione. I servizi sono caratterizzati da elevata responsabilità di risultato e il Responsabile ne risponde direttamente al Direttore Generale.

Istituire, stabilire denominare ed attribuire i Servizi, decidere la loro soppressione ed accorpamento, è di competenza del Consiglio di Amministrazione, con apposito atto di organizzazione, su proposta elaborata dal Direttore Generale in base agli indirizzi stabiliti dal Consiglio di Amministrazione medesimo.

Riferimenti
 ISO 9001:2015

ORGANIGRAMMA, MANSIONARIO E PROFILI DI RUOLO AZIENDALI

I Servizi possono essere istituiti per la gestione di processi di erogazione di servizi rivolti all'utente finale (servizi di linea) o di processi amministrativi e tecnici a supporto dei primi e del funzionamento complessivo del sistema aziendale (servizi di staff).

All'interno dei servizi possono essere **istituiti Uffici e/o Unità operative**, come articolazioni interne caratterizzate da ambiti specifici ed omogenei di attività e di processi e da gruppi di lavoro dedicati. Rispondono al Responsabile di Servizio, che ne assicura l'integrazione operativa e garantisce la mobilità interna del personale in funzione dei programmi da attuare e delle risorse disponibili.

Gli Uffici e le Unità operative, vengono istituite con deliberazione del Consiglio di Amministrazione su proposta elaborata dal Direttore Generale in base agli indirizzi stabiliti dal Consiglio di Amministrazione medesimo, previo parere del Responsabile del Servizio competente.

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.

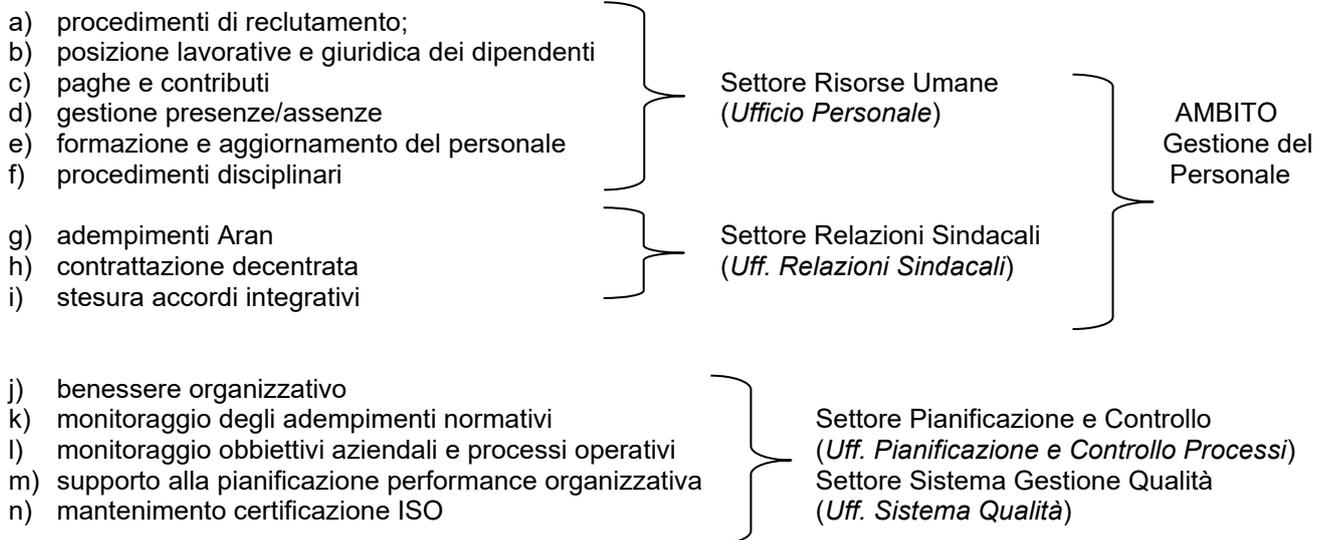
Un *Servizio* si dice *Semplice* se si occupa solo di Settori appartenenti allo stesso Ambito; quando, invece, la sua attività spazia su settori appartenenti a diversi Ambiti viene definito *Servizio Complesso*;

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.

Si riporta esempio esplicativo:

il Servizio Risorse Umane e Sistema Qualità 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.U.S.Q. 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, occupandosi del Sistema Qualità e della sua gestione, nonché del benessere organizzativo, si evince che il Servizio R.U.S.Q. è un *Servizio di tipo complesso*.

Riferimenti
ISO 9001:2015

ORGANIGRAMMA, MANSIONARIO E PROFILI DI RUOLO AZIENDALI

SONO STRUTTURE ORGANIZZATIVE TEMPORANEE

Unità di progetto ricerca e studio

Per l'attuazione ed il monitoraggio di programmi, progetti, studi e ricerche o obiettivi di particolare interesse per l'Azienda, in quanto caratterizzati da innovatività e/o strategicità, possono essere istituite strutture organizzative temporanee denominate "Unità di Progetto".

Le Unità di Progetto sono istituite con atto formale del Direttore Generale e rispondono ad esso del raggiungimento degli obiettivi assegnati.

L'atto istitutivo, in particolare, deve indicare:

- i motivi che giustificano l'istituzione dell'Unità di Progetto;
- gli obiettivi da perseguire;
- il termine per il perseguimento degli obiettivi;
- le risorse umane per quantità e competenze professionali da assegnare all'Unità di Progetto;
- le risorse finanziarie attribuite all'Unità di Progetto;
- le modalità di relazione al Direttore Generale;
- la figura responsabile.

DOCUMENTI DI RAPPRESENTAZIONE DELL'ORGANIZZAZIONE

FUNZIONIGRAMMA

Rappresentazione della sistematizzazione delle funzioni tra le diverse articolazioni organizzative dell'Azienda: si compone di uno schema grafico riassuntivo della posizione gerarchica nell'Azienda delle singole funzioni, con l'indicazione dei settori di attività per singolo servizio.

ORGANIGRAMMA

Mappatura completa del personale in servizio sia dipendente che convenzionato con l'indicazione delle singole posizioni di lavoro (profilo e categoria) ed assegnazione ai servizi, uffici, unità operative, alle quali lo stesso risulta assegnato secondo le articolazioni previste.

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.

NOTE GENERALI ALLA LETTURA DEI SUCCESSIVI CAPITOLI

- il funzionigramma indicato nel documento è basato su quello approvato in data 28 settembre 2020 dal Consiglio di Amministrazione con deliberazione 21 con le variazioni intervenute fino ad oggi, ma che ancora necessita dell'approvazione del Comune di Firenze unitamente al Regolamento di Organizzazione: in particolare rimane sospesa la sola figura di dirigente prevista nel vecchio e ancora vigente funzionigramma al vertice dei servizi di assistenza. Il dirigente resta figura vacante fino ad approvazione del nuovo Regolamento di Organizzazione ed al suo posto è previsto l'inserimento di 1 responsabile di Servizio cat. D/Ds come per tutti gli altri servizi;

Riferimenti
ISO 9001:2015

ORGANIGRAMMA, MANSIONARIO E PROFILI DI RUOLO AZIENDALI

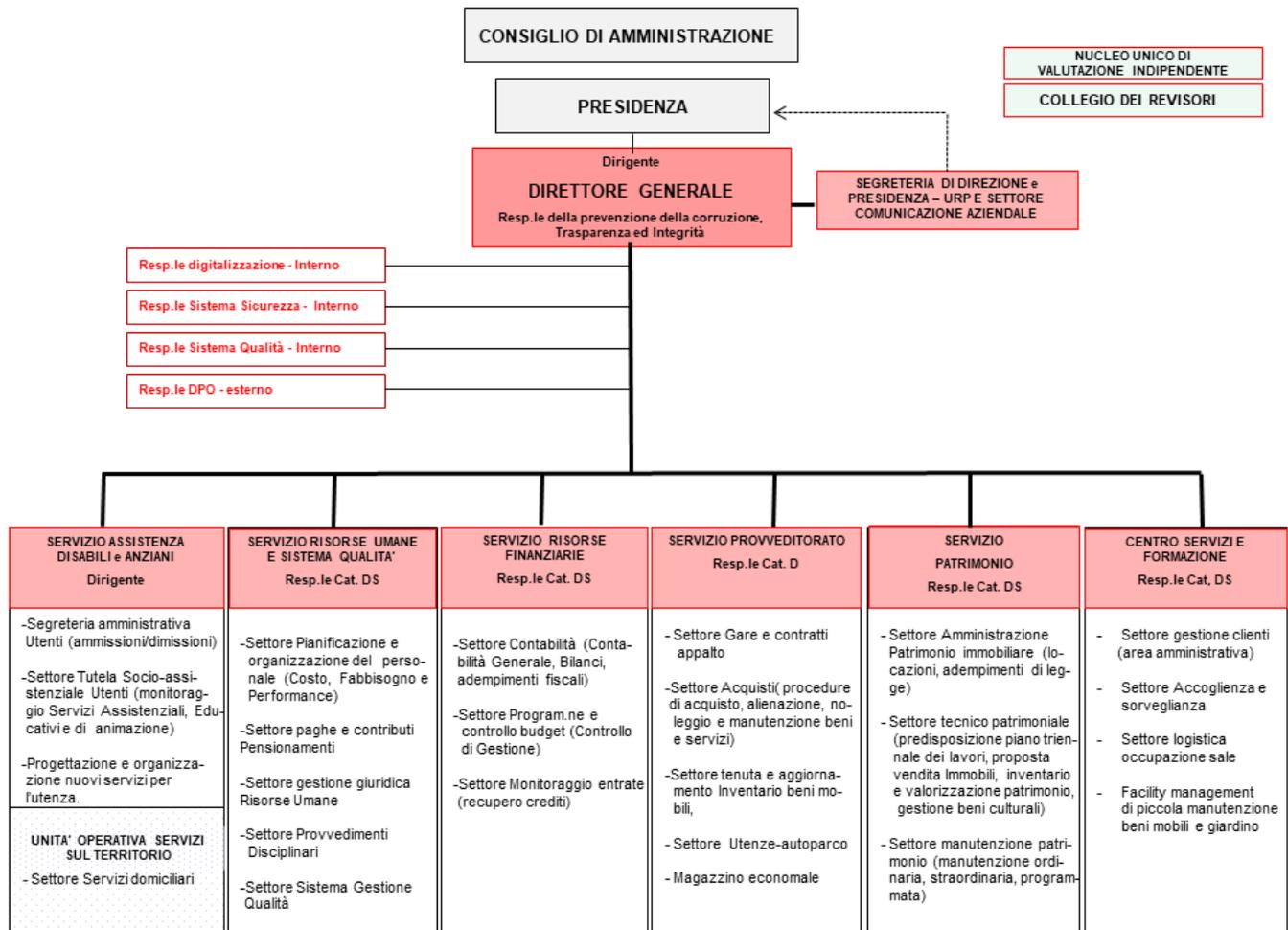
- per ogni servizio sono indicati i settori di pertinenza all'atto di approvazione del presente documento, ma possono non essere esaustivi e modificarsi nel tempo sia in ampliamento che in complessità, sia in riduzione che in semplificazione;
- i profili indicati rispecchiano il fabbisogno organico individuato dal Piano Triennale dei Fabbisogni 2022-2024 con una proiezione anche ad un possibile mutamento delle necessità per quanto riguarda le figure dei Responsabili di Servizio che pur restando nell'area funzionale possono essere di categoria D o Ds senza mutare nelle mansioni;
- le mansioni indicate per ciascun profilo possono non essere esaustive, sono però indicative delle maggiori attività proprie del settore di assegnazione.

Riferimenti
ISO 9001:2015

ORGANIGRAMMA, MANSIONARIO E PROFILI DI RUOLO AZIENDALI

ORGANI DI INDIRIZZO E CONTROLLO

Riferimenti
 ISO 9001:2015

ORGANIGRAMMA, MANSIONARIO E PROFILI DI RUOLO AZIENDALI


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.

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 dimissione e l'acquisto di beni immobili;

Riferimenti
ISO 9001:2015

ORGANIGRAMMA, MANSIONARIO E PROFILI DI RUOLO AZIENDALI

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

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

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.

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

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.

ORGANO INDIPENDENTE DI VALUTAZIONE

(le cui funzioni sono integralmente individuate nel REGOLAMENTO DI ORGANIZZAZIONE art.29)

L'OIV monitora il funzionamento complessivo del sistema della valutazione, della trasparenza e integrità dei controlli interni ed elabora una relazione annuale sullo stato dello stesso, anche formulando proposte e raccomandazioni ai vertici amministrativi; valida la Relazione sulla performance a condizione che la stessa sia redatta in forma sintetica, chiara e di immediata comprensione ai cittadini e agli altri utenti finali; garantisce la correttezza dei processi di misurazione e valutazione con particolare riferimento alla significativa differenziazione dei giudizi nonché dell'utilizzo

Riferimenti
ISO 9001:2015

ORGANIGRAMMA, MANSIONARIO E PROFILI DI RUOLO AZIENDALI

dei premi; propone, sulla base del sistema di misurazione e valutazione, all'organo di indirizzo politico-amministrativo, la valutazione annuale dei dirigenti di vertice e l'attribuzione ad essi dei premi.

L'OIV è responsabile della corretta applicazione delle linee guida, delle metodologie e degli strumenti predisposti dal Dipartimento della funzione pubblica, supporta l'amministrazione sul piano metodologico e verifica la correttezza dei processi di misurazione, monitoraggio, valutazione e rendicontazione della performance organizzativa e individuale: in particolare formula un parere vincolante sull'aggiornamento annuale del Sistema di misurazione e valutazione. Promuove l'utilizzo da parte dell'amministrazione dei risultati derivanti dalle attività di valutazione esterna delle amministrazioni e dei relativi impatti ai fini della valutazione della performance organizzativa.

Quanto ai compiti degli OIV in materia di trasparenza e prevenzione della corruzione si rimanda all'art. 1 della Legge 190/2012 così come modificato dal Decreto legislativo 25 maggio 2016, n. 97 (FOIA) nonché agli indirizzi espressi in materia da parte dell'Autorità nazionale anticorruzione.

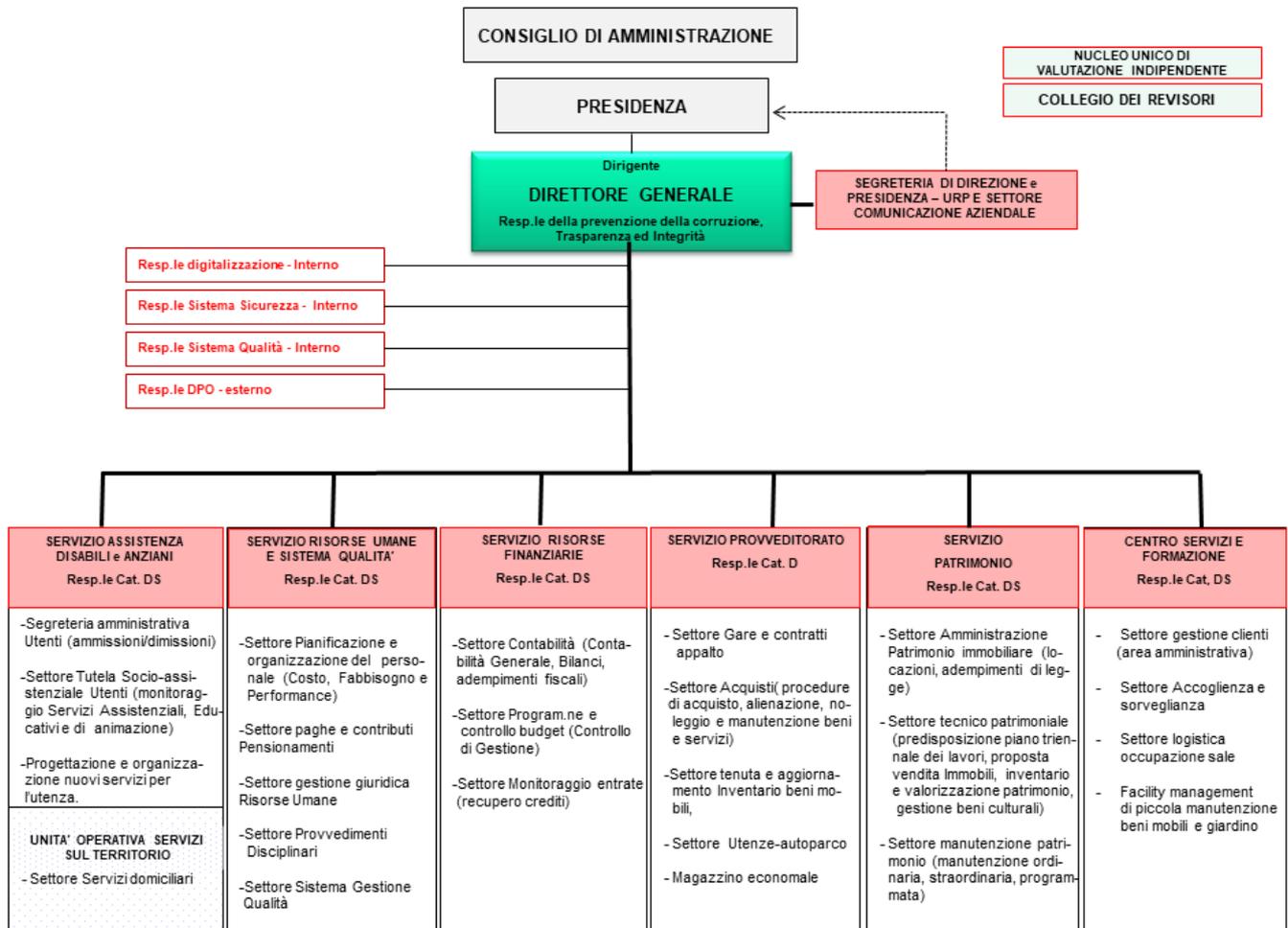
Il Nucleo Unico di Valutazione, inoltre, collabora con il Responsabile della prevenzione della corruzione nell'attività di monitoraggio e verifica del raggiungimento degli obiettivi di prevenzione della corruzione e trasparenza.

Riferimenti
ISO 9001:2015

ORGANIGRAMMA, MANSIONARIO E PROFILI DI RUOLO AZIENDALI

DIREZIONE GENERALE

Riferimenti
 ISO 9001:2015

ORGANIGRAMMA, MANSIONARIO E PROFILI DI RUOLO AZIENDALI
DIREZIONE GENERALE


Riferimenti
ISO 9001:2015

ORGANIGRAMMA, MANSIONARIO E PROFILI DI RUOLO AZIENDALI

DIRETTORE GENERALE DELL'ENTE

QUALIFICA:	DIRIGENTE
AREA:	Amministrativa
DIPENDENZA GERARCHICA:	CdA
DIPENDENZA FUNZIONALE:	CdA
RAPPORTI INTERFUNZIONALI INTERNI:	Tutti
RAPPORTI INTERFUNZIONALI ESTERNI:	Tutti

TITOLI DI ACCESSO: Diploma di Laurea (conseguite secondo il vecchio ordinamento), Laurea Specialistica (conseguita secondo l'ordinamento universitario di cui al DM 509/99) o Laurea Magistrale (conseguita secondo l'ordinamento universitario attuale di cui al D.M. n. 270/04);
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;
ovvero anzianità di servizio di almeno 5 anni in posizioni funzionali apicali direttive o dirigenziali presso aziende ed enti privati, anche cumulabili

TITOLI DI PREFERENZA: di indicazione del Consiglio di Amministrazione – vedi Statuto

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;
- conoscenze e competenze approfondite in materia di responsabilità amministrativa.

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;

Riferimenti
ISO 9001:2015

ORGANIGRAMMA, MANSIONARIO E PROFILI DI RUOLO AZIENDALI

- capacità di risolvere i conflitti;
- nozioni di comunicazione marketing;

Responsabilità

Il Direttore Generale, esercita le sue funzioni con autonomi poteri di spesa nel rispetto di quanto previsto dal Bilancio di Previsione approvato dal Consiglio di Amministrazione, adottando tutti gli atti ed i provvedimenti amministrativi che impegnano l'Azienda verso l'esterno.

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

Il Direttore Generale espleta le proprie funzioni in posizione gerarchica sovra ordinata rispetto a tutti gli apicali dell'Azienda che, nell'esercizio delle loro funzioni, rispondono allo stesso. Il Direttore Generale nei casi di inerzia, negligenza e grave inadempienza che possano comportare pregiudizio all'Azienda può disporre l'avocazione a sé di qualsiasi provvedimento di competenza dei Responsabili dei Servizi e di Unità di Progetto

È responsabile:

- ▶ del raggiungimento degli obiettivi programmati dal Consiglio di Amministrazione e della realizzazione dei programmi di attività e di sviluppo dallo stesso definiti. In particolare, Il Direttore Generale risponde della gestione economica, finanziaria, tecnica ed amministrativa dell'Azienda, incluse le decisioni organizzative della gestione del personale dal punto di vista organizzativo, di direzione, di coordinamento, di controllo, di rapporti sindacali e di istruttoria dei procedimenti disciplinari.
- ▶ Organizza e coordina direttamente il personale della Segreteria di Direzione e Presidenza
- ▶ In caso di vacanza del responsabile di Servizio, detiene il potere sostitutivo anche nel coordinamento del personale.;
- ▶ della comunicazione e dell'immagine aziendale;

In particolare, a titolo esemplificativo, ma non esaustivo:

- 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 delle Performance Annuale
 2. Il Programma triennale dei fabbisogni del personale;
 3. Il Piano Triennale dei Lavori Pubblici;
 4. Il Piano biennale degli acquisti;
 5. La Relazione finale sulle performance;
 6. rendiconto dell'attuazione delle misure di prevenzione definite nel Piano Triennale per la Prevenzione della corruzione e per la trasparenza
 7. lo schema dei Regolamenti;
 8. i bilanci preventivi e consuntivi e relativa Relazione sulla Gestione Aziendale;
 9. la pianificazione delle risorse umane e dei processi di valutazione del personale;
 10. la pianificazione dei *budget* annuali per centri di responsabilità aziendali ai fini del controllo di gestione;
 11. 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
- 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 dei Servizi;
- adotta gli atti relativi all'organizzazione degli uffici e servizi; dirige, coordina e controlla l'attività dei responsabili dei procedimenti amministrativi, anche con potere sostitutivo in caso di inerzia;

Riferimenti
ISO 9001:2015

ORGANIGRAMMA, MANSIONARIO E PROFILI DI RUOLO AZIENDALI

- sovrintende ai piani di sviluppo delle professionalità interne dell'Azienda e di formazione del personale, nel rispetto dei vincoli di bilancio;
- 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;
- nomina il responsabile del sistema sicurezza, il responsabile del sistema qualità, il responsabile della Privacy e del sistema informativo;
- 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 e del Regolamento UE 2016/679;
- 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 QUALITÀ DI

RESPONSABILE DELLA PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE, DELLA TRASPARENZA ED INTEGRITÀ

Opera ad ogni livello, trasversalmente, nell'ambito della struttura organizzativa.

Competenze

In particolare, a titolo esemplificativo, ma non esaustivo:

- coordina la programmazione delle attività necessarie a garantire la corretta attuazione delle disposizioni in tema di trasparenza elaborando una apposita sezione del PTPCT;
- svolge stabilmente un'attività di monitoraggio sulla effettiva pubblicazione dei dati previsti dalla normativa;
- redige la proposta di Piano Triennale per la Prevenzione della Corruzione;
- segnala gli inadempimenti rilevati, in relazione alla gravità, all'OIV, all'organo di indirizzo politico, ad ANAC, o all'UPD;
- conserva tutta la documentazione amministrativa ed archivia la documentazione relativa alla prevenzione della corruzione e alla trasparenza secondo la normativa vigente;

Riferimenti
ISO 9001:2015

ORGANIGRAMMA, MANSIONARIO E PROFILI DI RUOLO AZIENDALI

- individua i fabbisogni formativi in materia di etica e legalità;
- sovrintende tutti i processi necessari per le normative di trasparenza, anticorruzione e privacy, collaborando al monitoraggio dei processi;

Responsabilità specifiche

- ▶ segnalare al CdA e al Comitato di Valutazione delle disfunzioni inerenti all'attuazione delle misure in materia di prevenzione della corruzione e di trasparenza;
- ▶ indicare 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;
- ▶ proporre il Piano Triennale per la Prevenzione della Corruzione al CdA e trasmettere all'ANAC una volta adottato;
- ▶ definire le procedure per selezionare e formare i dipendenti che devono operare in settori particolarmente esposti alla corruzione;
- ▶ produrre la documentazione necessaria al Comitato di Valutazione per la funzione di controllo;
- ▶ verificare l'efficace attuazione del piano e della sua idoneità, nonché proporre la modifica dello stesso quando sono accertate significative violazioni delle prescrizioni ovvero quando intervengono mutamenti nell'organizzazione o nell'attività dell'Amministrazione;
- ▶ individuare il personale da inserire nei programmi di formazione in materia di etica e legalità;
- ▶ gestire le segnalazioni di illecito pervenute tramite i canali previsti dalla procedura interna;
- ▶ vigilare sull'osservanza delle norme in materia di inconferibilità e incompatibilità degli incarichi;
- ▶ gestire le segnalazioni di illecito che gli pervengono, eseguire una prima istruttoria e riportare a chi di dovere i risultati della stessa.

COMITATO DI DIREZIONE

All'interno della Direzione Generale è costituito ed opera il Comitato di Direzione, composto dal Direttore Generale e dagli Incarichi di Funzione se istituiti e/o dai Responsabili dei Servizi. Se invitati possono partecipare alle riunioni del Comitato altre figure professionali.

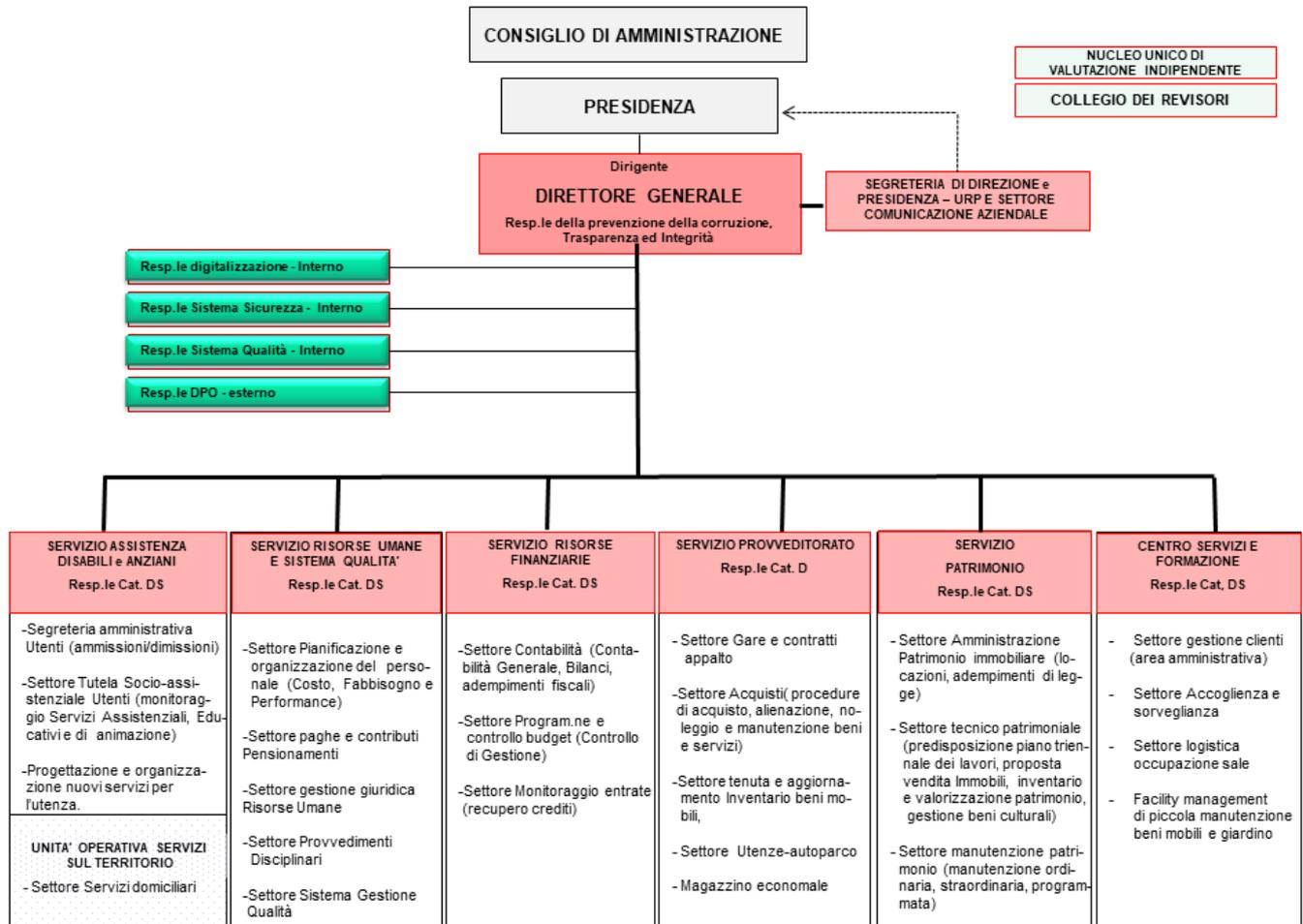
Il Comitato di Direzione è presieduto dal Direttore Generale che lo convoca con periodicità fissa, almeno mensile, ovvero in caso di necessità, stabilendone le modalità di funzionamento.

L'attività del Comitato è finalizzata al migliore esercizio delle funzioni di direzione, alla conoscenza dei programmi globali dell'Azienda, ed all'approfondimento dei progetti e delle attività che presentano implicazioni generali.

Attraverso l'informazione, l'esame e l'assunzione di decisioni congiunte sulle questioni strategiche ed operative i componenti del Comitato di Direzione esercitano le funzioni direzionali che sono loro proprie e che si traducono nella gestione tecnica, economica e finanziaria dell'Azienda.

Spettano al Comitato di Direzione funzioni propositive, consultive, organizzative ed istruttorie relativamente ai programmi dell'Azienda.

Riferimenti
 ISO 9001:2015

ORGANIGRAMMA, MANSIONARIO E PROFILI DI RUOLO AZIENDALI
POSIZIONI IN STAFF CON LA DIREZIONE GENERALE

POSIZIONI IN STAFF CON LA DIREZIONE

Responsabile del sistema sicurezza Supervisiona alla stesura piani di emergenza Forma ed aggiorna il personale Tiene i rapporti con le autorità di vigilanza e consulenza del settore Supporta la direzione nelle scelte di sicurezza e benessere organizzativo Garantisce la presenza di un sistema di Sorveglianza medico/sanitaria come da attuale normativa	Responsabile sistema qualità Effettua l'analisi dei processi aziendali e progetta il loro adeguamento e miglioramento secondo le necessità aziendali Prepara e aggiorna la documentazione di supporto del Sistema Qualità Pianifica e conduce verifiche ispettive interne Analizza la performance raggiunta dal Sistema Qualità e produce reports per i vertici aziendali Coordina le risorse dell'Area Qualità e mantiene i rapporti con gli Enti Certificatori
Responsabile della digitalizzazione Garantisce operativamente la trasformazione digitale dell'amministrazione, coordinandola nello sviluppo dei servizi pubblici digitali e nell'adozione di nuovi modelli di relazione trasparenti e aperti con i cittadini Identifica le esigenze organizzative in termini di flussi informatici Progetta i piani di miglioramento dei sistemi ICT Monitora e controlla l'operatività del Sistema informativo aziendale Provvede al mantenimento dei requisiti di legge per il Sistema ICT	Responsabile Privacy - Esterno Informa e fornisce consulenza al Direttore Generale e a tutto il personale responsabile o addetto al trattamento dei dati in merito agli adempimenti obbligatori derivanti dal Regolamento UE 2016/679 Sorveglia sull'osservanza del Regolamento UE 2016/679 in merito alla protezione dei dati nonché delle politiche organizzative adottate compresa la formazione del personale addetto al Collabora con il Direttore per le questioni connesse al trattamento posizionandosi come senior in materia.

Riferimenti
ISO 9001:2015

ORGANIGRAMMA, MANSIONARIO E PROFILI DI RUOLO AZIENDALI

Le posizioni di staff rispondono direttamente al Direttore Generale ognuna per il proprio incarico, ed operano ad ogni livello, trasversalmente, nell'ambito della struttura organizzativa. Sono definibili come funzioni ausiliarie la cui finalità è quella di favorire il raggiungimento degli obiettivi dell'Azienda ed il monitoraggio della corretta applicazione della normativa vigente nell'area di riferimento del proprio incarico. Le posizioni di staff si esprimono anche con pareri, valutazioni, segnalazioni, con la finalità di favorire il miglioramento continuo dei processi aziendali. Le singole posizioni possono essere affiancate da personale dipendente dell'azienda costituendo, se necessario, unità di progetto temporanee.

Nell'attuale assetto e dimensionamento organizzativo dell'Azienda le posizioni in parola non rappresentano un carico di lavoro tale da richiedere una unità operativa totalmente dedicata, pur riconoscendone la necessaria presenza. A tale scopo il Direttore Generale può attribuire incarichi funzionali specifici o cumulativi al personale interno che ricopre le funzioni più elevate nell'ambito delle aree di pertinenza o, utilizzando ogni altro istituto contrattuale utile, per chi possiede l'esperienza ed il titolo di studio utile per svolgere gli incarichi previsti anche con qualifiche inferiori, con atto scritto e motivato, nei limiti della normativa vigente.

Le Posizioni di staff possono essere reperite anche all'esterno dell'organizzazione con incarichi libero professionali.

RESPONSABILE DELLA DIGITALIZZAZIONE

AREA:	Amministrativa/tecnica
DIPENDENZA GERARCHICA:	Direttore Generale
DIPENDENZA FUNZIONALE:	Direttore Generale
RAPPORTI INTERFUNZIONALI INTERNI:	Direttore – Responsabili Servizi Responsabile Settore Comunicazione Aziendale
RAPPORTI INTERFUNZIONALI ESTERNI:	Consulenti – aziende di settore incaricate

TITOLI DI ACCESSO:	dall'esterno: Laurea triennale (di cui al DM 509/99 o D.M. n. 270/04) o Diploma di Laurea (conseguite secondo il vecchio ordinamento),
	Dall'interno: licenza media superiore (diploma di maturità) esperienza lavorativa di 5 anni in due Servizi diversi dell'Azienda

TITOLI DI PREFERENZA:	Laurea in Informatica, Scienze della Comunicazione, Ingegneria Gestionale, o equipollenze. Precedente esperienza in ruolo analogo
------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

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.

Riferimenti
ISO 9001:2015

ORGANIGRAMMA, MANSIONARIO E PROFILI DI RUOLO AZIENDALI

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;
- conoscenza della normativa ISO e dei sistemi di certificazione;
- Capacità di svolgere il proprio incarico in una posizione di completa imparzialità, indipendenza funzionale e gerarchica ed al di sopra delle parti;

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;

È responsabile:

- ▶ della trasformazione digitale dell'amministrazione, coordinandola nello sviluppo dei servizi pubblici digitali e nell'adozione di nuovi modelli di relazione trasparenti e aperti con i cittadini;
- ▶ 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;

inoltre:

- ▶ monitora e controlla la corretta fornitura dei Sistemi Informativi dell'Azienda secondo contratto di servizio;
- ▶ monitora la corretta installazione e aggiornamento delle piattaforme e del software applicativo e hardware correlati;
- ▶ collabora alla diagnostica e alla risoluzione dei problemi (ad esempio scarse prestazioni) e dei guasti (ad esempio guasti di sistema) che si verificano nell'esercizio;

In particolare, a titolo esemplificativo, ma non esaustivo:

- definisce gli obiettivi relativi allo sviluppo e all'aggiornamento dei sistemi informativi;
- supporta lo specialista della comunicazione nell'implementazione e gestione dei flussi di comunicazione interna ed esterna
- supporta la direzione nella 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.
- implementa e gestisce le procedure informatiche in tutte le fasi, dalla rilevazione delle necessità al supporto finale;
- garantisce la corretta gestione e conservazione delle informazioni reperibili nel web aziendale
- assicura le funzioni di riservatezza e sicurezza del sistema informativo aziendale; 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;

Riferimenti

ISO 9001:2015

ORGANIGRAMMA, MANSIONARIO E PROFILI DI RUOLO AZIENDALI

- 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;
- risponde a richieste da parte di utenti, specialisti o altri assicurandosi che la documentazione dei sistemi e dei software 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 flussi informativi;
- assicura che il sistema informativo rispetti la normativa in termini di trasparenza, anticorruzione e privacy.

RESPONSABILE SISTEMA SICUREZZA (RSPP)

AREA:	Amministrativa
DIPENDENZA GERARCHICA:	Direttore Generale
DIPENDENZA FUNZIONALE:	Direttore Generale
RAPPORTI INTERFUNZIONALI INTERNI:	Tutti
RAPPORTI INTERFUNZIONALI ESTERNI:	Medico competente/RLS/consulenti/aziende di settore
incaricate	

TITOLI DI ACCESSO:**dall'esterno:**

Laurea triennale (di cui al DM 509/99 o D.M. n. 270/04) o Diploma di Laurea (conseguite secondo il vecchio ordinamento), + attestato di abilitazione (modulo A-B-C) per RSPP ed in regola con aggiornamento specifico quinquennale

Dall'interno:

licenza media superiore (diploma di maturità) attestato di abilitazione (modulo A-B-C) per RSPP ed in regola con aggiornamento specifico quinquennale oppure abilitazione ad ASPP ma già in possesso dell'abilitazione (moduli A, B, C) ed in regola con aggiornamento specifico quinquennale

TITOLI DI PREFERENZA:

Esperienza come RSPP nel settore ATECO 7 di almeno 3 anni in azienda privata o pubblica

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;

Riferimenti

ISO 9001:2015

ORGANIGRAMMA, MANSIONARIO E PROFILI DI RUOLO AZIENDALI

- 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;

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 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
- Gestisce eventuali contatti con enti esterni, fornitori e clienti dell'Azienda in ambito sicurezza, promuovendo un confronto aperto e costruttivo
- Progetta e implementa azioni volte a favorire una crescita culturale in materia di sicurezza tra i lavoratori
- Mantiene e aggiorna le procedure e l'intero sistema di gestione della sicurezza,
- conduce le attività di analisi e valutazione dei rischi e la redazione della relativa documentazione
- pianifica e attua anche in prima persona la formazione del personale in relazione alle tematiche di competenza

Riferimenti
ISO 9001:2015

ORGANIGRAMMA, MANSIONARIO E PROFILI DI RUOLO AZIENDALI

RESPONSABILE GESTIONE SISTEMA QUALITÀ

AREA:	Amministrativa
DIPENDENZA GERARCHICA:	Direttore Generale
DIPENDENZA FUNZIONALE:	Direttore Generale
RAPPORTI INTERFUNZIONALI INTERNI:	Direzione - Responsabili Uffici e Servizi
RAPPORTI INTERFUNZIONALI ESTERNI:	consulenti, auditor, servizi esterni relativi al sistema qualità Ente certificatore
TITOLI DI ACCESSO:	dall'esterno: Laurea triennale (di cui al DM 509/99 o D.M. n. 270/04) o Diploma di Laurea (conseguite secondo il vecchio ordinamento), <u>+ attestato con superamento esame per Auditor interno e Lead Auditor di sistemi di gestione qualità oppure Master in sistemi di gestione qualità</u> Dall'interno: licenza media superiore (diploma di maturità) <u>attestato con superamento esame per Auditor interno e Lead Auditor di sistemi di gestione qualità oppure Master in sistemi di gestione qualità</u>
TITOLI DI PREFERENZA:	Laurea in Ingegneria Gestionale, Economia Aziendale, o equipollenze Esperienza come RGSQ di almeno 3 anni in azienda privato o pubblica

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;
- approfondita 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;
- Capacità di svolgere il proprio incarico in una posizione di completa imparzialità, indipendenza funzionale e gerarchica ed al di sopra delle parti;

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;

Riferimenti
ISO 9001:2015

ORGANIGRAMMA, MANSIONARIO E PROFILI DI RUOLO AZIENDALI

- capacità di risolvere i conflitti;

È responsabile:

- ▶ della gestione del SGQ (assicurare l'efficacia/efficienza del sistema);
- ▶ della gestione della documentazione del SGQ ed individua la documentazione necessaria all'implementazione del sistema;
- ▶ della gestione del sistema di rilevazione della qualità dei servizi socio-sanitari in outsourcing (definendo criteri, strumenti e modalità di monitoraggio), individuando anche gli elementi oggettivi e misurabili di verifica;
- ▶ 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 dall'URP;
- ▶ 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;

Inoltre:

- ▶ analizza i dati e le registrazioni della qualità, elaborare indicatori di tendenza del processo e di individuare le opportunità di miglioramento;
- ▶ supporta la direzione nel perseguimento del miglioramento continuo attraverso i piani di miglioramento e del coordinamento di tutte le attività ad esso collegate;

Il responsabile della Gestione del Sistema Qualità trova supporto nello svolgimento delle proprie attività nei Servizi Risorse Umane e Sistema Qualità.

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;
- controlla il sistema ISO del quale l'Azienda è certificata e presiede alle verifiche annuali di certificazione;
- Effettua interventi periodici in Azienda, finalizzati a constatare e/o migliorare i processi, conducendo gli audit interni ed esterni aziendali;
- Svolge Training al Personale circa il mantenimento del Sistema
- 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;
- garantisce la coerenza del sistema e la conformità alle esigenze della norma;
- Si interfaccia con le singole Funzioni Aziendali per il reperimento delle informazioni necessarie e 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;
- acquisisce, analizza e segnala eventuali non conformità nella rilevazione degli indicatori di valutazione delle performance elaborati dai servizi;
- 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;

Riferimenti
ISO 9001:2015

ORGANIGRAMMA, MANSIONARIO E PROFILI DI RUOLO AZIENDALI

- mantiene i rapporti con l'ente certificatore
- forma ed aggiorna il personale in tema di certificazione e sistemi qualità.

DATA PROTECTOR OFFICIER (RESPONSABILE PRIVACY)

(ai sensi del regolamento UE 679/2016)

AREA:	Amministrativa/tecnica
DIPENDENZA GERARCHICA:	Direttore Generale
DIPENDENZA FUNZIONALE:	Direttore Generale
RAPPORTI INTERFUNZIONALI INTERNI:	Direttore- Responsabili Servizi
RAPPORTI INTERFUNZIONALI ESTERNI:	Consulenti - Aziende Appaltatrici - fornitori di servizi e lavori

TITOLI DI ACCESSO:	dall'esterno: Laurea triennale (di cui al DM 509/99 o D.M. n. 270/04) o Diploma di Laurea (conseguite secondo il vecchio ordinamento),
	Dall'interno: licenza media superiore (diploma di maturità) esperienza lavorativa di 5 anni almeno in due Servizi diversi dell'Azienda

TITOLI DI PREFERENZA:	Laurea in Informatica, Scienze della Comunicazione, Ingegneria Gestionale, o equipollenze. Precedente esperienza in ruolo analogo
------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

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;
- Approfondita conoscenza della normativa di settore (Regolamento UE 2016/679, d.Lgs.101/2018), padronanza delle norme e delle procedure amministrative che caratterizzano le attività aziendali (ambito pubblico, socio-sanitario, formazione etc.)
- conoscenza della normativa sulla trasparenza ed anticorruzione;
- 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 dei processi, Problem solving e risk-management;
- Capacità di svolgere il proprio incarico in una posizione di completa imparzialità, indipendenza funzionale e gerarchica ed al di sopra delle parti;
- 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;

Riferimenti
ISO 9001:2015

ORGANIGRAMMA, MANSIONARIO E PROFILI DI RUOLO AZIENDALI

Il **DPO** risponde solo per lo svolgimento dei suoi obblighi di consulenza ed assistenza nei confronti **del** titolare, il quale rimane (eventualmente in solido col responsabile) l'unico soggetto responsabile **del** rispetto **della** normativa nei confronti dei terzi.

In particolare, a titolo esemplificativo, ma non esaustivo:

- coadiuva il Direttore Generale nella redazione del regolamento interno sull'osservanza della normativa privacy e formula la modulistica necessaria a sostenere il sistema di informazione e tutela;
- informa e fornisce consulenza al titolare del trattamento o al responsabile del trattamento nonché ai dipendenti che eseguono il trattamento in merito agli obblighi derivanti dal regolamento UE 2016/679 nonché da altre disposizioni dell'Unione o degli Stati membri relative alla protezione dei dati;
- sorveglia l'osservanza del regolamento UE 2016/679 e di altre disposizioni dell'Unione relative alla protezione dei dati nonché delle politiche del titolare del trattamento o del responsabile del trattamento in materia di protezione dei dati personali, compresi l'attribuzione delle responsabilità, la sensibilizzazione e la formazione del personale che partecipa ai trattamenti e alle connesse attività di controllo, applica i metodi operativi concordati e propone soluzioni ottimizzanti l'utilizzo dei sistemi informatici affinché corrispondano ai fini informativi aziendali;
- funge da punto di contatto per l'autorità di controllo per questioni connesse al trattamento;
- fornisce, se richiesto, un parere in merito alla valutazione d'impatto sulla protezione dei dati ai sensi dell'articolo del suddetto Regolamento UE;

Riferimenti
ISO 9001:2015

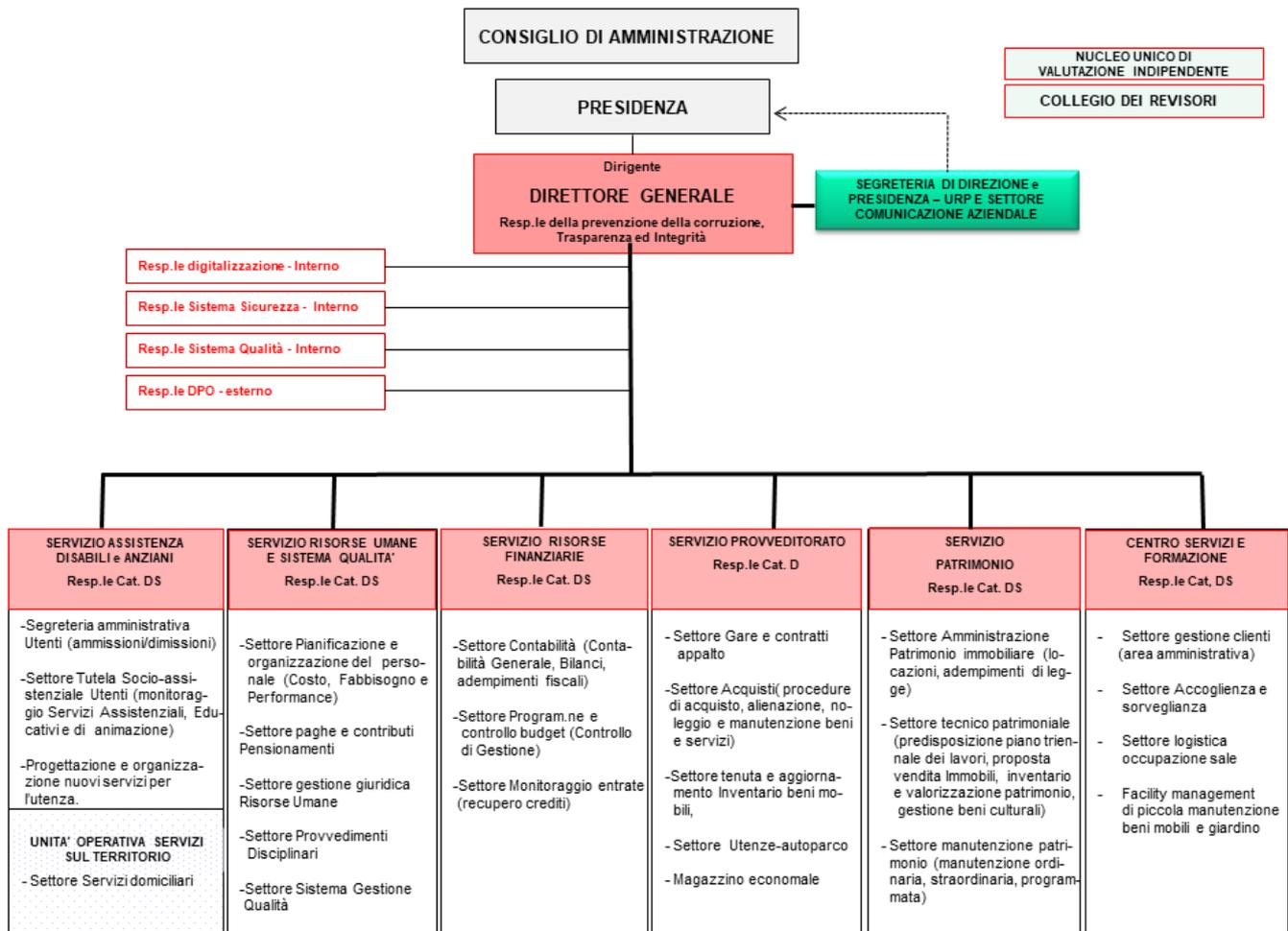
ORGANIGRAMMA, MANSIONARIO E PROFILI DI RUOLO AZIENDALI

SERVIZI

Riferimenti
 ISO 9001:2015

ORGANIGRAMMA, MANSIONARIO E PROFILI DI RUOLO AZIENDALI

SEGRETERIA DI DIREZIONE E PRESIDENZA - URP E COMUNICAZIONE AZIENDALE



SEGRETERIA DI DIREZIONE E PRESIDENZA – URP – COMUNICAZIONE AZIENDALE

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
Settore Comunicazione Aziendale Amministrazione trasparente, gestione del sistema e monitoraggio degli adempimenti normativi Comunicazione web con gestione dei social (manutenzione e aggiornamento) supporto alla direzione nella diffusione dell'immagine dell'Ente e dei messaggi della direzione e della Presidenza progettazione e programmazione azioni positive Gestione del Sistema Informativo (CRM)	URP Accesso agli Atti Accettazione segnalazioni e reclami ed istruttoria relativa Supporto al responsabile della digitalizzazione Supporto al DPO e alla direzione in termini di privacy e prevenzione corruzione

Riferimenti
ISO 9001:2015

ORGANIGRAMMA, MANSIONARIO E PROFILI DI RUOLO AZIENDALI

RESPONSABILE DELL'UFFICIO SEGRETERIA

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

In particolare per quanto di competenza dell'Ufficio, 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;

Riferimenti
ISO 9001:2015

ORGANIGRAMMA, MANSIONARIO E PROFILI DI RUOLO AZIENDALI

SEGRETARIO DI DIREZIONE E PRESIDENZA

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

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 della normativa in materia di documentazione amministrativa e protocollo informatico;
- capacità di utilizzare i principali strumenti informatici utilizzati nel servizio quali elaboratori di testo, fogli di calcolo, browser, posta elettronica, agende online, protocollo informatico;
- 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;
- ▶ tenuta del protocollo informatico, della gestione dei flussi documentali e degli archivi ai sensi dei DPR 28 dicembre 2000, n. 445 art. 61 co. 2 e DPCM 3 dicembre 2013, art. 4;

Riferimenti
ISO 9001:2015

ORGANIGRAMMA, MANSIONARIO E PROFILI DI RUOLO AZIENDALI

- ▶ della corretta tenuta del Repertorio Atti e del relativo scadenziario;
- ▶ della corretta pubblicazione degli Atti e tenuta del registro atti ed albo ufficiale dell'ente, archiviazione cartacea ed informatica degli atti;
- ▶ della tenuta archivio generale cartaceo e digitale dell'ente compreso quello storico

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. elaborazione 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;
- coadiuva il responsabile della privacy e del sistema informativo nella gestione del sistema, del regolamento e redige gli atti di approvazione e deliberazione in merito ai due ambiti per conto della direzione.
- Coadiuva la direzione nella redazione di tutta la documentazione relativa all'anticorruzione e trasparenza e ne controlla la pubblicazione

Riferimenti
ISO 9001:2015

ORGANIGRAMMA, MANSIONARIO E PROFILI DI RUOLO AZIENDALI

COADIUTORE DI SEGRETERIA DI DIREZIONE E PRESIDENZA

QUALIFICA:	Coadiutore Amministrativo Senior – Cat. Bs oppure Coadiutore Amministrativo – Cat. B
AREA:	Amministrativa
DIPENDENZA GERARCHICA:	Direttore Generale
DIPENDENZA FUNZIONALE:	Direttore Generale (e/o assistente amministrativo delegato)
RAPPORTI INTERFUNZIONALI INTERNI:	Tutti
RAPPORTI INTERFUNZIONALI ESTERNI:	Tutti
TITOLI DI ACCESSO:	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 (solo per Bs)
TITOLI DI PREFERENZA:	buona conoscenza dei principali applicativi informatici

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, protocollo informatico;
- 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 e comunque del collega con qualifica più alta) nell'ambito delle attività proprie dell'ufficio segreteria.

In particolare, a titolo esemplificativo, ma non esaustivo:

- effettua la protocollazione ed lo smistamento 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;
- predisponde lettere, testi, documenti e modulistica anche di autonoma elaborazione;

Riferimenti
ISO 9001:2015

ORGANIGRAMMA, MANSIONARIO E PROFILI DI RUOLO AZIENDALI

COLLABORATORE PROFESSIONALE SEGRETERIA DI DIREZIONE E PRESIDENZA: SPECIALISTA COMUNICAZIONE ISTITUZIONALE

QUALIFICA:	Collaboratore Amministrativo – Cat. D–
AREA:	Amministrativa
DIPENDENZA GERARCHICA:	Responsabile del Servizio
DIPENDENZA FUNZIONALE:	Responsabile del Servizio e Direttore Generale
RAPPORTI INTERFUNZIONALI INTERNI:	Tutti
RAPPORTI INTERFUNZIONALI ESTERNI:	Tutti

TITOLI DI ACCESSO: Laurea in Scienze della comunicazione (classe L-20) oppure: •Laurea in Sociologia (classe L-40)
Laurea Magistrale (LM) in Informazione e sistemi editoriali (Classe LM-19) o Scienze della comunicazione pubblica, d'impresa e pubblicità (Classe LM-59) o Tecniche e metodi per la società dell'informazione (Classe LM-91) o Teorie della comunicazione (classe LM-92), o Teorie e metodologie dell'e-learning e della media education (Classe LM 93) o Sociologia e ricerca sociale (Classe LM-88) conseguite secondo l'ordinamento universitario di cui al D.M. n. 270/04 (attuale); •
Laurea Triennale in scienze della comunicazione (c.l. 14) •Laurea in Scienze sociologiche (c.l. 36)
Laurea Specialistica (LS) in Editoria, comunicazione multimediale e giornalismo (Classe 13/S) o Pubblicità e co-comunicazione d'impresa (classe 59/S) o Scienze della comunicazione sociale e istituzionale (classe 67/S) o Tecniche e metodi per la società dell'informazione (classe 100/S) o Teoria della comunicazione (classe 101/S), o in Sociologia (Classe 89/S) o Metodi per la ricerca empirica nelle scienze sociali (Classe 49/S) conseguite secondo l'ordinamento universitario di cui al D.M. n. 509/99 •
Diploma di Laurea in Scienze della comunicazione o in Sociologia, conseguite secondo il vecchio ordinamento universitario; •

TITOLI DI PREFERENZA: esperienza triennale in area della Comunicazione e delle relazioni con il pubblico settore pubblico, area socio assistenziale.

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;
- 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;

Riferimenti
ISO 9001:2015

ORGANIGRAMMA, MANSIONARIO E PROFILI DI RUOLO AZIENDALI

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 dalla direzione generale

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;
- ▶ della comunicazione interna ed esterna dell'azienda
- ▶ gestione dell'ufficio relazioni con il pubblico: gestione degli accessi agli atti; gestione delle segnalazioni e reclami dal ricevimento alla risposta utilizzando se necessario l'istruttoria dei servizi di volta in volta coinvolti

In particolare, a titolo esemplificativo, ma non esaustivo:

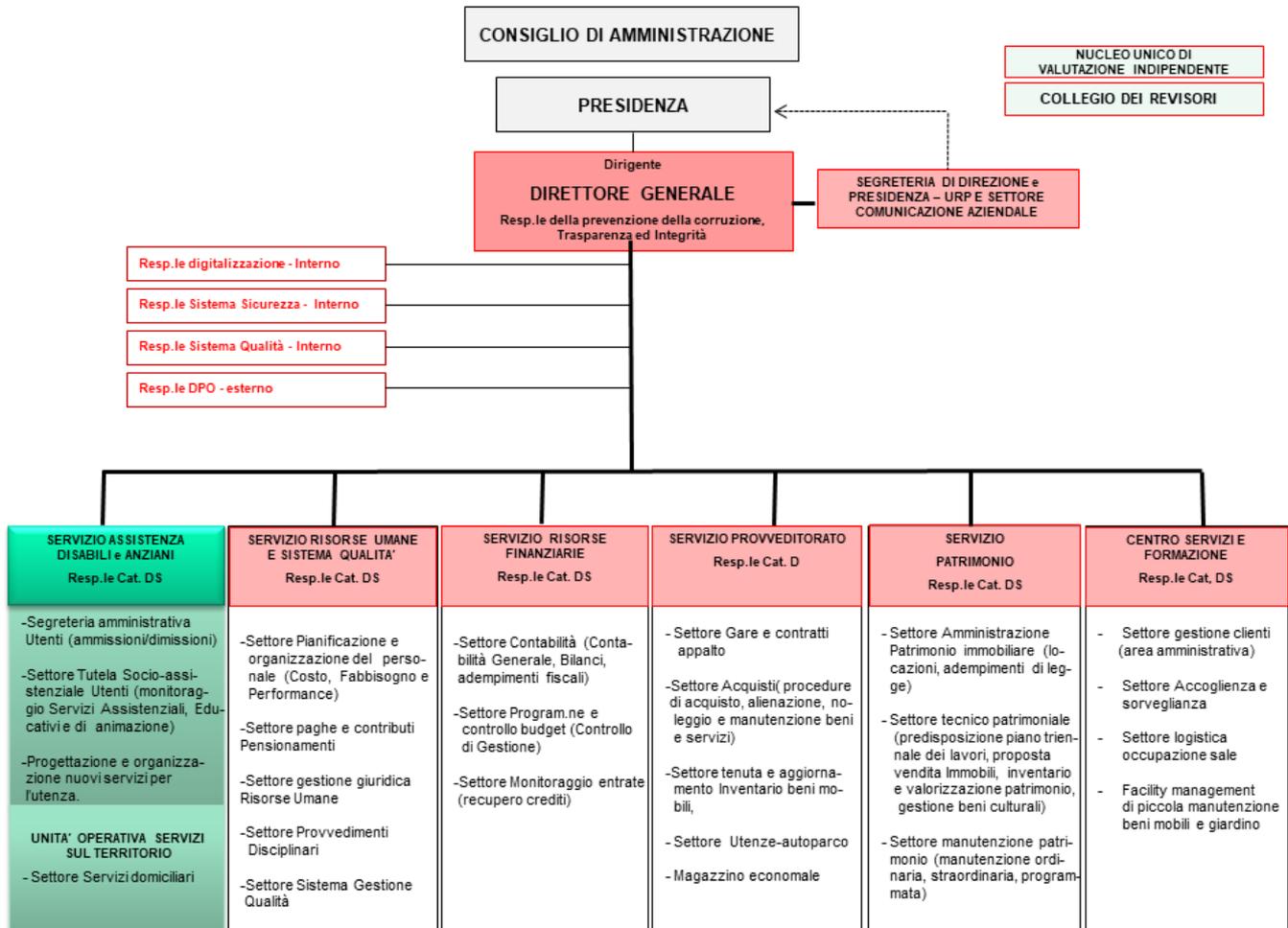
- redige atti amministrativi (determinazioni, deliberazioni, provvedimenti ecc.) anche da notificare, rilascia copie, estratti e certificati;
- predispone ed elabora computi, rendiconti, situazioni contabili semplici e/o complesse;
- gestisce il sito web dell'Azienda;
- gestisce i profili dei vari Social 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;
- inserisce e controlla i dati e documenti in "Amministrazione Trasparente" dell'azienda;
- collabora con i vari Servizi per la gestione dell'Immagine Aziendale;
- provvede alla gestione della comunicazione interna ed esterna;
- collabora alla preparazione della customer satisfaction sia interna che esterna.
- definisce di comune accordo con la direzione ed il Responsabile alla digitalizzazione, le procedure per l'accesso agli archivi informatici dei dati e ne controlla l'applicazione, con il supporto dei responsabili dei servizi;
- se non è nominato il responsabile alla digitalizzazione, risponde a richieste da parte di utenti, specialisti o altri assicurandosi che la documentazione dei sistemi e dei software sia disponibile e in formato adeguato; mantiene registrazioni per assicurare che i problemi vengano gestiti in conformità con gli standard e le procedure concordati
- riceve ed istruisce procedimenti su segnalazioni e reclami;
- risponde e istruisce i procedimenti relativi agli accessi agli atti,

Riferimenti
ISO 9001:2015

ORGANIGRAMMA, MANSIONARIO E PROFILI DI RUOLO AZIENDALI

- coadiuva la direzione nelle scelte per la prevenzione alla corruzione

Riferimenti
 ISO 9001:2015

ORGANIGRAMMA, MANSIONARIO E PROFILI DI RUOLO AZIENDALI
SERVIZIO ASSISTENZA DISABILI E ANZIANI

SERVIZIO ASSISTENZA DISABILI E ANZIANI

Settore Segreteria Amministrativa Utenti Gestione Amministrativa Utente (ammissione/dismissione) Gestione Lista di Attesa Monitoraggio presenze Utenti Monitoraggio Amministratori Monitoraggio Medici MMG Gestione Archivio Cartelle Utente Gestione rete delle relazioni Interne/Esterne all' Utente Tenuta relazioni con il comitato degli utenti	Settore Tutela Socio-Assistenziale Utente Accompagnamento all'inserimento dell'utente nella struttura Gestione reclami e segnalazioni Monitoraggio utenti in struttura Monitoraggio e controllo Servizi Assistenziali e Sanitari in outsourcing Monitoraggio e controllo attività di sanificazione e pulizia in outsourcing Monitoraggio e controllo servizi educativi e di animazione in outsourcing	Progettazione e organizzazione servizi Studio e progettazione Supporto alla direzione per l'implementazione di nuovi servizi e progetti Monitoraggio dell'avviamento dei nuovi servizi e progetti UNITA' OPERATIVA SERVIZI SUL TERRITORIO Settore Servizi domiciliari Gestione contabile assegno badanti Comune Firenze Teleassistenza domiciliare
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Riferimenti
ISO 9001:2015

ORGANIGRAMMA, MANSIONARIO E PROFILI DI RUOLO AZIENDALI

RESPONSABILE DEL SERVIZIO ASSISTENZA DISABILI E ANZIANI

QUALIFICA:	Collaboratore Amministrativo Professionale Senior – Ds Collaboratore Professionale Sanitario Senior – Ds Collaboratore Amministrativo Professionale – cat. D Collaboratore Professionale Sanitario – D
AREA:	Amministrativa
DIPENDENZA GERARCHICA:	Direttore Generale
DIPENDENZA FUNZIONALE:	Direttore Generale
RAPPORTI INTERFUNZIONALI INTERNI:	Tutti
RAPPORTI INTERFUNZIONALI ESTERNI:	Tutti
TITOLI DI ACCESSO:	per cat:Ds Diploma di Laurea (conseguite secondo il vecchio ordinamento), Laurea Specialistica (conseguita secondo l'ordinamento universitario di cui al DM 509/99) o Laurea Magistrale (conseguita secondo l'ordinamento universitario attuale di cui al D.M. n. 270/04) Per cat. D Laurea triennale (di cui al DM 509/99 o D.M. n. 270/04) o Diploma di Laurea (conseguite secondo il vecchio ordinamento).
TITOLI DI PREFERENZA:	Laurea in Pedagogia, Scienze Sociali, Psicologia, o equipollenti, Laurea in giurisprudenza o equipollenti Esperienza maturata nel settore sociosanitario con incarichi di direzione, di governo o di amministrazione. Esperienza maturata nell'ambito dell'affidamento di appalti e concessioni di lavoro di almeno 36 mesi.

Competenze tecnico-professionali

- Conoscenza del Diritto Amministrativo, della gestione/organizzazione delle Aziende della Pubblica Amministrazione e della normativa riguardante le ASP;
- 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;
- conoscenza di base degli strumenti di organizzazione aziendale, di pianificazione, valutazione e ottimizzazione dei processi;
- conoscenza di base della normativa in materia di gare ed appalti con particolare riferimento 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;
- conoscenza della normativa contrattualistica in ambito di ingresso in RSA;
- conoscenze e competenze in materia di responsabilità amministrativa.

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 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;

Riferimenti

ISO 9001:2015

ORGANIGRAMMA, MANSIONARIO E PROFILI DI RUOLO AZIENDALI

- 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 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;
- capacità di orientarsi ai bisogni del Cliente/Utente;
- 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. Può svolgere attività didattica e formativa ed è richiesta iniziativa di programmazione e proposta.

I Responsabili di Servizio rispondono operativamente dal Direttore Generale ed assicurano una gestione omogenea delle attività per scopo ed orientamento ed 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 dettati dal Consiglio di Amministrazione.

Il Responsabile di Servizio provvede, in particolare, a:

- a) partecipare attivamente, nei settori di propria assegnazione, 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) 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;
- c) 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;
- d) curare l'istruttoria e l'elaborazione dei provvedimenti relativi alle attività del servizio, nonché ai programmi, processi o progetti riguardanti il Servizio stesso;
- e) compiere gli atti di amministrazione e di gestione del personale assegnato curandone l'aggiornamento dei compiti e la verifica delle prestazioni e dei risultati;
- f) assicurare il monitoraggio dei risultati e della qualità dei servizi, attraverso il sistema di controllo di gestione collaborando con il Direttore Generale alla definizione degli interventi di miglioramento;
- g) dare esecuzione alle deliberazioni del Consiglio di Amministrazione ed alle determinazioni del Direttore Generale;
- h) coordinare il personale assegnato al Servizio e a gestire le risorse economiche e tecniche con autonomia organizzativa. Sono direttamente responsabili dell'andamento del Servizio della gestione delle risorse economiche, umane e strumentali ad essi assegnate nell'ambito delle direttive e degli indirizzi del Consiglio di Amministrazione e gestionali del Direttore Generale;
- i) valutare il personale ai fini dell'erogazione dei compensi accessori con diretta responsabilità dei giudizi espressi ai dipendenti assegnati al Servizio. La valutazione sottostà al rispetto del principio del merito, ai fini della progressione economica, nonché della corresponsione di indennità e premi incentivanti;
- j) irrogare la sanzione del rimprovero verbale, e segnalare all'Ufficio per i procedimenti disciplinari le violazioni che ritengono suscettibili di sanzioni più gravi;
- k) eseguire l'istruttoria ed ogni altro adempimento procedimentale per l'emanazione del provvedimento amministrativo;

Riferimenti
ISO 9001:2015

ORGANIGRAMMA, MANSIONARIO E PROFILI DI RUOLO AZIENDALI

l) formulare 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,

Al Responsabile di Servizio sono attribuite inoltre le seguenti responsabilità:

- a) è responsabili del trattamento dei dati personali ai sensi del GDPR 2016/679 per quanto concerne i settori del proprio Servizio;
- b) esercita 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 la sicurezza dei lavoratori

In particolare, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, per il ruolo:

É responsabile:

- ▶ del monitoraggio sul mantenimento dei requisiti di accreditamento dei servizi RR.SS.AA., RR.AA., BIA e C.D.;
- ▶ del monitoraggio sul mantenimento dei requisiti relativi all'Autorizzazione al Funzionamento per quanto di competenza del Servizio;
- ▶ del 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;
- ▶ della gestione e coordinamento del processo di accettazione sociale ed amministrativa degli utenti, in tutte le strutture residenziali e semiresidenziali (C.D. – RSA – RA – BIA);
- ▶ della gestione dell'Unità Operativa "Servizi sul Territorio", dei servizi offerti dalla medesima unità e del personale ivi assegnato;
- ▶ della tenuta ed archiviazione delle cartelle sanitarie/amministrative degli utenti
- ▶ 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 svolta all'interno dei servizi socio assistenziali, mediante monitoraggio e controllo di primo livello nelle strutture, utilizzando anche la reportistica e le informazioni e gli indicatori provenienti dal sistema;
- Sovrintende alla verifica e controllo tecnico gestionale dei servizi assistenziali a gestione diretta;
- Coordina il personale del Servizio sulla pianificazione e gestione dei rapporti con gli utenti, con i caregivers, e con i fornitori di servizi;
- gestisce i rapporti con l'AUSL ed il Comune per le attività in convenzione;
- collabora con il RSGQ per il controllo e aggiornamento del sistema qualità per il mantenimento della certificazione ISO;
- Sovrintende alla conservazione di tutta la documentazione amministrativa ed archivia la documentazione relativa al SADA secondo la normativa vigente sia sotto l'aspetto trasparenza che privacy;
- 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;
- promuove e pianifica progetti assistenziali e protocolli sanitari extra appalto a favore di utenti e familiari/AdS
- propone soluzioni e protocolli di prevenzione dei rischi clinici contribuendo all'organizzazione per la buona riuscita delle soluzioni proposte;
- contribuisce, in modo coordinato e integrato con le figure professionali dell'azienda appaltatrice, alla realizzazione di progetti sanitari assistenziali coinvolgenti famiglie, caregivers in rappresentanza dell'ASP;
- collabora con il servizio competente nella predisposizione dei capitolati tecnici di appalto sulla base dei dati storici e delle reali esigenze dell'utenza per l'ottenimento del miglior servizio sia in termini qualitativi che quantitativi anche individuando gli indicatori, le modalità ed i tempi di monitoraggio;

Riferimenti
ISO 9001:2015

ORGANIGRAMMA, MANSIONARIO E PROFILI DI RUOLO AZIENDALI

- 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.
- mantiene i rapporti con le Commissioni di Vigilanza, acquisisce il verbale, valuta le osservazioni e prescrizioni ricevute e predispone la risposta, elabora le azioni correttive, di competenza, e sovrintende alla corretta gestione, nelle tempistiche prescritte;
- gestisce i trasferimenti utenti, nei vari reparti;
- 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;

Riferimenti
ISO 9001:2015

ORGANIGRAMMA, MANSIONARIO E PROFILI DI RUOLO AZIENDALI

COLLABORATORE AMM.VO PROFESSIONALE SERVIZIO ASSISTENZA DISABILI E ANZIANI

QUALIFICA:	Collaboratore Amministrativo – Cat. D
AREA:	Amministrativa
DIPENDENZA GERARCHICA:	Responsabile del Servizio
DIPENDENZA FUNZIONALE:	Responsabile del Servizio
RAPPORTI INTERFUNZIONALI INTERNI:	Tutti
RAPPORTI INTERFUNZIONALI ESTERNI:	Tutti
TITOLI DI ACCESSO:	Laurea triennale (di cui al DM 509/99 o D.M. n. 270/04) o Diploma di Laurea (conseguite secondo il vecchio ordinamento).
TITOLI DI PREFERENZA:	buona conoscenza dei principali applicativi informatici Esperienza di coordinamento ed organizzazione dei servizi socio sanitari almeno 24 mesi (es: coordinatore di struttura) Esperienza maturata nell'ambito dell'affidamento di appalti e concessioni di lavoro di almeno 60 mesi Laurea in Ingegneria Gestionale, Economia Aziendale, o equipollenze

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;
- conoscenza degli strumenti di organizzazione aziendale, di pianificazione, valutazione e ottimizzazione dei processi;
- conoscenza della normativa ISO e dei sistemi di certificazione;
- conoscenza della normativa in materia di socio-sanitaria;
- conoscenza della normativa riguardante l'accesso del cittadino alle prestazioni socio sanitarie;
- 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 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;

Riferimenti
ISO 9001:2015

ORGANIGRAMMA, MANSIONARIO E PROFILI DI RUOLO AZIENDALI

Responsabilità

È 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.

È responsabile:

- ▶ della gestione dell'Agenda appuntamenti per i colloqui con utenti, familiari, AA.SS, entri di riferimento etc.;
- ▶ della gestione della mappatura e delle disponibilità posti letto;
- ▶ della archiviazione documentale e stratificazione dati relativi agli utenti;
- ▶ del corretto utilizzo della modulistica ISO;
- ▶ dell'aggiornamento degli strumenti di informazione regionale per il settore;
- ▶ dei monitoraggi e controlli delegati dal responsabile del servizio sui servizi in appalto.

In particolare, a titolo esemplificativo, ma non esaustivo:

- redige atti amministrativi (determinazioni, deliberazioni, provvedimenti ecc.) anche da notificare, rilascia copie, estratti e certificati;
- supporta e coadiuva il responsabile del servizio in tutte le attività di monitoraggio e controllo e procedimenti amministrativi in genere;
- 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 assegnata, 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 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;
- predispone 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;
- mantiene i contatti con i Servizi Sociali territoriali;
- mantiene i rapporti con i familiari degli utenti, ADS, caregivers;
- supporta gli utenti/familiari nel percorso di nomina dell'Amministratore di sostegno;

Riferimenti
ISO 9001:2015

ORGANIGRAMMA, MANSIONARIO E PROFILI DI RUOLO AZIENDALI

ASSISTENTE AMMINISTRATIVO SERVIZIO ASSISTENZA DISABILI E ANZIANI

QUALIFICA:	Assistente Amministrativo – Cat. C –
AREA:	Amministrativa
DIPENDENZA GERARCHICA:	Responsabile del Servizio Sada
DIPENDENZA FUNZIONALE:	Responsabile del Servizio Sada
RAPPORTI INTERFUNZIONALI INTERNI:	Tutti
RAPPORTI INTERFUNZIONALI ESTERNI:	Tutti
TITOLI DI ACCESSO:	Diploma di istruzione secondaria di secondo grado
TITOLI DI PREFERENZA:	Diploma in Amministrazione, Finanza e Marketing o titoli equipollenti nell'ordinamento previgente buona conoscenza dei principali applicativi informatici

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;
- 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.

È responsabile:

- ▶ della gestione della Lista di prenotazione;
- ▶ dell'istruttoria e della completezza e regolarità amministrativa delle ammissioni e dismissioni utenti

Riferimenti
ISO 9001:2015

ORGANIGRAMMA, MANSIONARIO E PROFILI DI RUOLO AZIENDALI

- ▶ della archiviazione documentale e stratificazione dati relativi agli utenti;
- ▶ del corretto utilizzo della modulistica ISO;
- ▶ dei monitoraggi e controlli delegati dal responsabile del servizio sui servizi in appalto.

In particolare, a titolo esemplificativo, ma non esaustivo:

- movimenta la lista d'attesa per gli ingressi utenza;
- predispone gli atti amministrativi di ammissione in struttura e di dimissione utente;
- 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, 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 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;
- predispone 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;

Riferimenti
ISO 9001:2015

ORGANIGRAMMA, MANSIONARIO E PROFILI DI RUOLO AZIENDALI

COADIUTORE AMMINISTRATIVO SENIOR SERVIZIO ASSISTENZA DISABILI E ANZIANI

QUALIFICA:	Coadiutore Amministrativo Senior– Bs
AREA:	Amministrativa
DIPENDENZA GERARCHICA:	Responsabile del Servizio SADA
DIPENDENZA FUNZIONALE:	Responsabile del Servizio SADA
RAPPORTI INTERFUNZIONALI INTERNI:	Tutti
RAPPORTI INTERFUNZIONALI ESTERNI:	Tutti
TITOLI DI ACCESSO:	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
TITOLI DI PREFERENZA:	buona conoscenza dei principali applicativi informatici Esperienza in ambito socio-sanitario o socio-assistenziale

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;
- 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.

È responsabile:

- ▶ della compilazione della reportistica relativa all'attività amministrativa e assistenziale;
- ▶ della comunicazione delle informazioni ai nuovi utenti per i percorsi di ammissione;

Riferimenti
ISO 9001:2015

ORGANIGRAMMA, MANSIONARIO E PROFILI DI RUOLO AZIENDALI

- ▶ del corretto utilizzo della modulistica ISO;
- ▶ dell'archiviazione e stratificazione dei documenti cartacei e digitali
- ▶ dei monitoraggi e controlli delegati dal responsabile del servizio sui servizi in appalto.

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;
- 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;
- collabora al monitoraggio delle attività di sanificazione con la stesura del piano di visite, con l'effettuazione dei sopralluoghi di controllo e partecipando alla stesura del piano di miglioramento
- 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 ai servizi residenziali e semiresidenziali;
- collabora al monitoraggio secondo sistema qualità ISO.

Riferimenti
ISO 9001:2015

ORGANIGRAMMA, MANSIONARIO E PROFILI DI RUOLO AZIENDALI

COADIUTORE AMM.VO ADDETTO AI SERVIZI SUL TERRITORIO

QUALIFICA:	Coadiutore Amministrativo Senior– Bs –
QUALIFICA:	Coadiutore Amministrativo – Cat. B (alternativa ad esaurimento)
AREA:	Amministrativa
DIPENDENZA GERARCHICA:	Responsabile del Servizio Sada
DIPENDENZA FUNZIONALE:	Responsabile del Servizio Sada
RAPPORTI INTERFUNZIONALI INTERNI:	Tutti
RAPPORTI INTERFUNZIONALI ESTERNI:	Tutti
TITOLI DI ACCESSO:	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 (solo BS)
TITOLI DI PREFERENZA:	buona conoscenza dei principali applicativi informatici Esperienza in ambito socio-sanitario o socio-assistenziale

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.

È responsabile:

- ▶ della gestione ordinaria dei servizi di supporto amministrativo, contabile di segreteria e supporto telefonico, in convenzione per conto di Comuni e Società della Salute sul territorio fiorentino, per anziani e disabili al proprio

Riferimenti

ISO 9001:2015

ORGANIGRAMMA, MANSIONARIO E PROFILI DI RUOLO AZIENDALI

domicilio (a titoli esemplificativo all'atto di approvazione del presente mansionario: Servizio "Telecare" - "Progetto Assistenti familiari" - Servizio Sorveglianza Attiva – Fondo Sociale per la Coesione);

- ▶ dell'archiviazione e stratificazione dei documenti cartacei e digitali dei servizi sopra elencati.

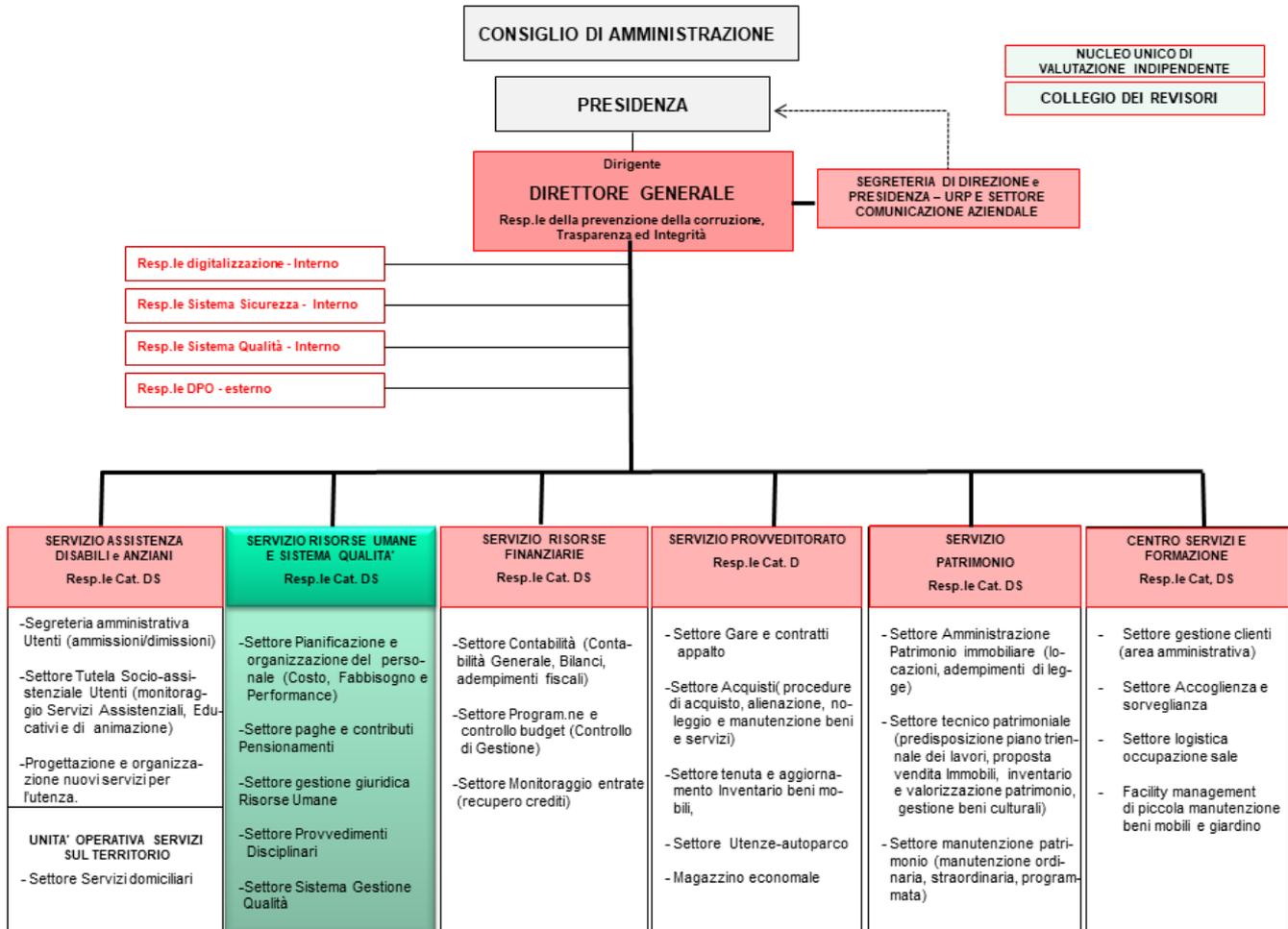
In particolare, a titolo esemplificativo, ma non esaustivo per le attività oggi presenti:

- 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;
- predispone la documentazione necessaria le pratica di attivazione/chiusura del Servizio Telecare;
- riporta al Servizio Risorse Finanziarie gli importi dovuti dai singoli clienti;
- redige periodicamente reports per il Comune di Firenze;
- predispone la documentazione necessaria per l'attivazione, la sospensione e la chiusura del contributo Assistenti Familiari;
- elabora i rendiconti mensili per la produzione dei mandati di pagamento;
- predispone la documentazione necessaria per il recupero crediti di tutti i Servizi Domiciliari;
- 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;

Riferimenti
ISO 9001:2015

ORGANIGRAMMA, MANSIONARIO E PROFILI DI RUOLO AZIENDALI

SERVIZIO RISORSE UMANE E SISTEMA QUALITÀ



SERVIZIO RISORSE UMANE SISTEMA QUALITÀ'

<p>Settore Pianificazione Organizzazione del Personale</p> <p>Fabbisogno del personale, monitoraggio costi delle Risorse Umane, Definizione ed aggiornamento funzionigramma, organigramma e mansionario</p> <p>Monitoraggio obiettivi aziendali e processi operativi, supporto e valutazione risultati della performance del personale</p> <p>Relazioni Sindacali</p> <p>Contrattazione decentrata</p> <p>Stesura contratti integrativi</p> <p>Studio ed elaborazione Istituti contrattuali</p>	<p>Settore Risorse Umane</p> <p>Procedimenti di reclutamento (concorsi, interinali, mobilità esterna/interna)</p> <p>Gestione giuridico-amministrativa</p> <p>Posizione lavorativa dei dipendenti</p> <p>Posizione giuridica dei dipendenti</p> <p>Formazione e aggiornamento</p> <p>Procedimenti di assunzione, dimissione e quiescenza</p> <p>Tenuta archivio documentale informatico e cartaceo</p> <p>Incarichi extra-impiego</p> <p>Paghe e Contributi</p> <p>Gestione presenze/assenze</p> <p>Elaborazioni mensili e annuali legate al trattamento economico</p> <p>Settore procedimenti disciplinari</p> <p>Redazione e divulgazione Codice di Condotta, disciplinare e di comportamento</p> <p>Procedimenti disciplinari</p> <p>Supporto alla direzione e ai responsabili</p>	<p>Settore Sistema Gestione Qualità</p> <p>Mantenimento Certificazioni ISO</p> <p>Audit interni di verifica</p> <p>Gestione non conformità e piani di miglioramento</p> <p>Monitoraggio indicatori regionali di accreditamento dei servizi</p> <p>Customer satisfaction (redazione questionari e divulgazione risultati, indagine sul benessere organizzativo)</p>
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Riferimenti
ISO 9001:2015

ORGANIGRAMMA, MANSIONARIO E PROFILI DI RUOLO AZIENDALI

RESPONSABILE DEL SERVIZIO RISORSE UMANE E SISTEMA QUALITÀ

QUALIFICA:	Collaboratore Amministrativo Professionale Senior cat. Ds
QUALIFICA	Collaboratore Amministrativo Professionale cat. D
AREA:	Amministrativa
DIPENDENZA GERARCHICA:	Direttore Generale
DIPENDENZA FUNZIONALE:	Direttore Generale
RAPPORTI INTERFUNZIONALI INTERNI:	Tutti
RAPPORTI INTERFUNZIONALI ESTERNI:	Tutti

TITOLI DI ACCESSO:	per cat:Ds Diploma di Laurea (conseguite secondo il vecchio ordinamento), Laurea Specialistica (conseguita secondo l'ordinamento universitario di cui al DM 509/99) o Laurea Magistrale (conseguita secondo l'ordinamento universitario attuale di cui al D.M. n. 270/04) Per cat. D Laurea triennale (di cui al DM 509/99 o D.M. n. 270/04) o Diploma di Laurea (conseguite secondo il vecchio ordinamento).
---------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

TITOLI DI PREFERENZA:	Laurea in materie giuridiche, Economia e commercio, o equipollenti Esperienza maturata nell'ambito dell'affidamento di appalti e concessioni di Servizi di almeno 36 mesi.
------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

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;
- 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);
- conoscenze e competenze in materia di responsabilità amministrativa.
- 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

Riferimenti
ISO 9001:2015

ORGANIGRAMMA, MANSIONARIO E PROFILI DI RUOLO AZIENDALI

- 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;

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. Può svolgere attività didattica e formativa ed è richiesta iniziativa di programmazione e proposta.

I Responsabili di Servizio rispondono operativamente dal Direttore Generale ed assicurano una gestione omogenea delle attività per scopo ed orientamento ed 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 dettati dal Consiglio di Amministrazione.

- a) partecipare attivamente, nei settori di propria assegnazione, 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) 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;
- c) monitorare la realizzazione dei programmi e della gestione economica del servizio, verificando che l'allocatione delle risorse e la disponibilità delle stesse, anche in corso d'anno, siano costantemente coerenti con gli obiettivi programmati;
- d) curare l'istruttoria e l'elaborazione dei provvedimenti relativi alle attività del servizio, nonché ai programmi, processi o progetti riguardanti il Servizio stesso;
- e) compiere gli atti di amministrazione e di gestione del personale assegnato curandone l'aggiornamento dei compiti e la verifica delle prestazioni e dei risultati;
- f) assicurare il monitoraggio dei risultati e della qualità dei servizi, attraverso il sistema di controllo di gestione collaborando con il Direttore Generale alla definizione degli interventi di miglioramento;
- g) dare esecuzione alle deliberazioni del Consiglio di Amministrazione ed alle determinazioni del Direttore Generale;
- h) coordinare il personale assegnato al Servizio e a gestire le risorse economiche e tecniche con autonomia organizzativa. Sono direttamente responsabili dell'andamento del Servizio della gestione delle risorse economiche, umane e strumentali ad essi assegnate nell'ambito delle direttive e degli indirizzi del Consiglio di Amministrazione e gestionali del Direttore Generale;
- i) valutare il personale ai fini dell'erogazione dei compensi accessori con diretta responsabilità dei giudizi espressi ai dipendenti assegnati al Servizio. La valutazione sottostà al rispetto del principio del merito, ai fini della progressione economica, nonché della corresponsione di indennità e premi incentivanti;
- j) irrogare la sanzione del rimprovero verbale, e segnalare all'Ufficio per i procedimenti disciplinari le violazioni che ritengono suscettibili di sanzioni più gravi;
- k) eseguire l'istruttoria ed ogni altro adempimento procedimentale per l'emanazione del provvedimento amministrativo;
- l) formulare 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,

Al Responsabile di Servizio sono attribuite inoltre le seguenti responsabilità:

- 1) è responsabili del trattamento dei dati personali ai sensi del GDPR 2016/679 per quanto concerne i settori del proprio Servizio;
- 2) esercita 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 la sicurezza dei lavoratori

Riferimenti
ISO 9001:2015

ORGANIGRAMMA, MANSIONARIO E PROFILI DI RUOLO AZIENDALI

In particolare, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, per il ruolo:

- ▶ valuta il fabbisogno di personale in termini giuridici ed economici e redige i relativi piani triennali;
- ▶ valuta le necessità di formazione all'interno dell'azienda, definisce il Piano di formazione aziendale annuale e relaziona sull'andamento;
- ▶ Sovrintende sui procedimenti concorsuali, e su ogni altra procedura di reclutamento;
- ▶ 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
- ▶ sovrintende su tutte le procedure relative all'amministrazione giuridico ed economica del personale dell'azienda: dalla gestione presenze/assenze, alla elaborazione degli stipendi e relativi versamenti contributivi e fiscali mensili e annuali, rendicontazioni e riepiloghi mensili ed annuali;
- ▶ sovrintende alle registrazioni, ricerche e ricostruzioni necessarie alle pratiche pensionistiche;
- ▶ conserva tutta la documentazione amministrativa ed archivia la documentazione relativa al personale dell'azienda secondo la normativa vigente (posizione giuridica/economica/disciplinare);
- ▶ è responsabile del monitoraggio dei flussi processuali dell'Azienda
- ▶ degli adempimenti in materia di anticorruzione in ambito risorse umane;
- ▶ della elaborazione dei dati necessari per la Trasparenza in ambito gestione posizioni del personale;
- ▶ indica al RGSQ i punti critici della propria attività e suggerisce spunti di miglioramento;
- ▶ collabora con il RSGQ per il controllo e aggiornamento del sistema qualità per il mantenimento della certificazione ISO;
- ▶ collabora con tutti i servizi dell'Azienda per il monitoraggio dei processi operativi ed i carichi di lavoro, valutandone l'equilibrio e suggerendo strategie di miglioramento;
- ▶ collabora con il servizio competente nella predisposizione dei capitolati tecnici di appalto sulla base dei dati storici e delle reali esigenze dell'utenza per l'ottenimento del miglior servizio sia in termini qualitativi che quantitativi anche individuando gli indicatori, le modalità ed i tempi di monitoraggio

Riferimenti
ISO 9001:2015

ORGANIGRAMMA, MANSIONARIO E PROFILI DI RUOLO AZIENDALI

ASSISTENTE AMMINISTRATIVO SERVIZIO RISORSE UMANE E SISTEMA QUALITÀ

QUALIFICA:	Assistente Amministrativo – Cat. C –
AREA:	Amministrativa
DIPENDENZA GERARCHICA:	Responsabile del Servizio
DIPENDENZA FUNZIONALE:	Responsabile del Servizio
RAPPORTI INTERFUNZIONALI INTERNI:	Tutti
RAPPORTI INTERFUNZIONALI ESTERNI:	Tutti
TITOLI DI ACCESSO:	Diploma di istruzione secondaria di secondo grado,
TITOLI DI PREFERENZA:	Diploma in Amministrazione, Finanza e Marketing o titoli equipollenti nell'ordinamento previgente buona conoscenza dei principali applicativi informatici

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;

Riferimenti
ISO 9001:2015

ORGANIGRAMMA, MANSIONARIO E PROFILI DI RUOLO AZIENDALI

- ▶ 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.) 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;
- gestisce il fascicolo amministrativo e contabile le attivazioni di Tirocini presso l'Azienda;

Riferimenti
ISO 9001:2015

ORGANIGRAMMA, MANSIONARIO E PROFILI DI RUOLO AZIENDALI

COADIUTORE AMMINISTRATIVO SENIOR SERVIZIO RISORSE UMANE E SISTEMA QUALITÀ

QUALIFICA:	Coadiutore Amministrativo Senior – Cat. Bs –
AREA:	Amministrativa
DIPENDENZA GERARCHICA:	Responsabile del Servizio
DIPENDENZA FUNZIONALE:	Responsabile del Servizio
RAPPORTI INTERFUNZIONALI INTERNI:	Tutti
RAPPORTI INTERFUNZIONALI ESTERNI:	Tutti
TITOLI DI ACCESSO:	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
TITOLI DI PREFERENZA:	buona conoscenza dei principali applicativi informatici

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.

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 gestione delle richieste da parte del personale riguardanti la loro posizione giuridica ed economica;
- ▶ della redazione ed aggiornamento dello stato di Servizio del personale in servizio e cessato;
- ▶ dell'elaborazione della reportistica ad uso interno ed esterno, istituzionale e pubblica;

Riferimenti
ISO 9001:2015

ORGANIGRAMMA, MANSIONARIO E PROFILI DI RUOLO AZIENDALI

In particolare, a titolo esemplificativo, ma non esaustivo:

- redige atti amministrativi (determinazioni, deliberazioni, provvedimenti ecc.) relativi alla vita lavorativa dei dipendenti;
- 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 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'invio delle comunicazioni al Personale Dipendente;
- aggiorna il fascicolo amministrativo e contabile delle attivazioni di Tirocini presso l'Azienda;

Riferimenti
ISO 9001:2015

ORGANIGRAMMA, MANSIONARIO E PROFILI DI RUOLO AZIENDALI

COLLABORATORE AMMINISTRATIVO PROFESSIONALE SERVIZIO RISORSE UMANE E SISTEMA QUALITÀ (SETTORE SISTEMA GESTIONE QUALITÀ)

QUALIFICA:	Collaboratore Amministrativo – Cat. D Oppure
QUALIFICA AREA:	Assistente amministrativo – cat. C Amministrativa
DIPENDENZA GERARCHICA:	Responsabile del Servizio
DIPENDENZA FUNZIONALE:	Responsabile del Servizio
RAPPORTI INTERFUNZIONALI INTERNI:	Tutti
RAPPORTI INTERFUNZIONALI ESTERNI:	Tutti

TITOLI DI ACCESSO:

dall'esterno:
Diploma di Laurea (conseguite secondo il vecchio ordinamento),
Laurea triennale o Specialistica (conseguita secondo l'ordinamento universitario di cui al DM 509/99) o Laurea Magistrale (conseguita secondo l'ordinamento universitario attuale di cui al D.M. n. 270/04)
+ attestato con superamento esame per Auditor interno e Lead Auditor di sistemi di gestione qualità oppure Master in sistemi di gestione qualità

Dall'interno:
licenza media superiore (diploma di maturità)
attestato con superamento esame per Auditor interno e Lead Auditor di sistemi di gestione qualità oppure Master in sistemi di gestione qualità

TITOLI DI PREFERENZA:

Laurea in Ingegneria Gestionale, Economia Aziendale, o equipollenze
Esperienza come RGSQ di almeno 3 anni in azienda privato o pubblica

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;
- approfondita 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;

Riferimenti
ISO 9001:2015

ORGANIGRAMMA, MANSIONARIO E PROFILI DI RUOLO AZIENDALI

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

È 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.

È responsabile:

- ▶ del monitoraggio sulla corretta applicazione del SGQ all'interno dell'organizzazione aziendale;
- ▶ della corretta tenuta e raccolta dati e delle registrazioni della qualità e dell'elaborazione degli indicatori di tendenza dei processi operativi;
- ▶ dell'aggiornamento del piano di monitoraggio e verifica periodica nelle RSA, RA e nel Centro Diurno dei requisiti specifici e generali e degli indicatori richiesti dal sistema di accreditamento
- ▶ della gestione del sistema di rilevazione della qualità dei servizi socio-sanitari in outsourcing (definendo criteri, strumenti e modalità di monitoraggio), individuando anche gli elementi oggettivi e misurabili di verifica;
- ▶ della progettazione delle indagini della customer satisfaction, della conseguente raccolta ed elaborazione dei dati e delle informazioni prodotte;
- ▶ della realizzazione di indagini per la rilevazione dello stato di benessere dei lavoratori coinvolti nell'organizzazione aziendale,
- ▶ della comunicazione e divulgazione dei risultati sulla qualità dei servizi, sullo stato del benessere organizzativo e su conseguenti piani di miglioramento;

In particolare, a titolo esemplificativo, ma non esaustivo:

- collabora nelle 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;
- cura i rapporti con l'ente certificatore;
- Garantisce la coerenza del sistema e la conformità alle esigenze della norma;
- collabora nell'analisi SWOT dei processi decisionali per il raggiungimento degli obiettivi aziendali;
- contribuisce alla promozione all'interno dell'organizzazione dell'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 collabora con il RSGQ alle verifiche ispettive interne per la verifica della conformità dei processi con il SGQ adottato;
- 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;
- verifica mensilmente la sussistenza degli standard assistenziali richiesti dal sistema di accreditamento;
- verifica l'osservanza di quanto previsto dai capitolati di appalto dei servizi socio sanitari per quanto riguarda: ore lavorate, operatori impiegati, titoli di studio, organici;
- controlla il regolare svolgimento (quanto a efficacia, efficienza, tempestività, continuità ed appropriatezza) dell'attività svolta all'interno dei servizi socio assistenziali, mediante l'analisi della reportistica, di tutti i dati, le informazioni e gli indicatori provenienti dal sistema;
- supporta il RUP, il DEC ed il Direttore Generale nella formulazione di contestazioni per il rispetto del contratto di appalto servizi di assistenza;
- redige ed aggiorna i questionari della customer satisfaction e sul benessere organizzativo;
- analizza, elabora e diffonde i dati raccolti relativi alla customer satisfaction e sul benessere organizzativo.

Riferimenti
ISO 9001:2015

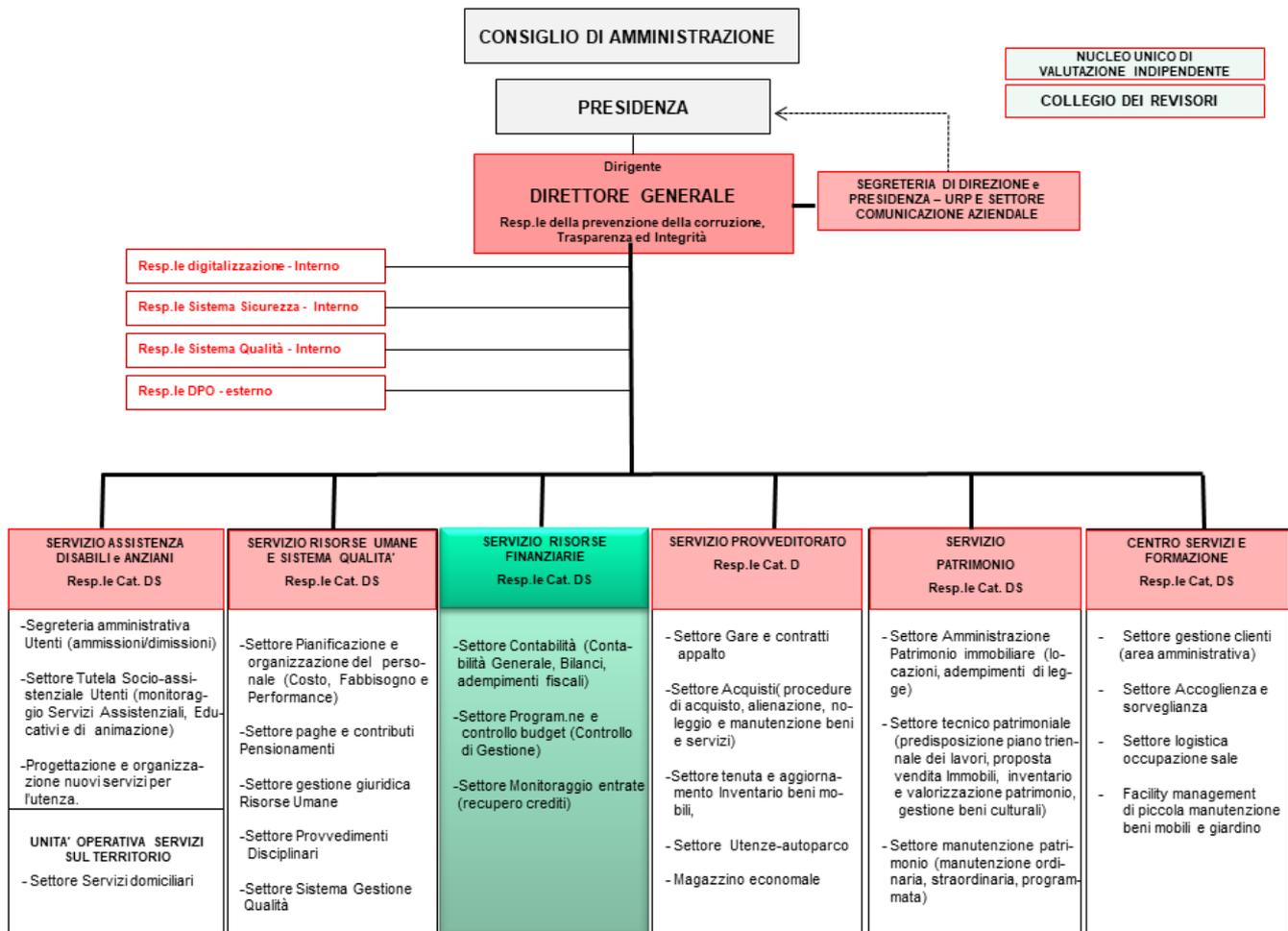
ORGANIGRAMMA, MANSIONARIO E PROFILI DI RUOLO AZIENDALI

- collabora all'individuazione di azioni mirate alla diminuzione del distacco tra la qualità attesa dal cliente e quella da lui realmente percepita.

Riferimenti
ISO 9001:2015

ORGANIGRAMMA, MANSIONARIO E PROFILI DI RUOLO AZIENDALI

SERVIZIO RISORSE FINANZIARIE



SERVIZIO RISORSE FINANZIARIE

<p>Settore Contabilità Generale</p> <p><u>Contabilità</u> Fatturazione attiva Fatturazione passiva Incassi e Pagamenti Cassa economica Prima nota Certificazioni</p> <p><u>Adempimenti Fiscali</u> Calcolo, versamento, registrazione, archiviazione documenti Iter procedimentali per rimborsi fiscali Iter procedimentali per <i>accertamenti fiscali</i></p>	<p>Settore Programmazione e controllo Budget</p> <p><u>Controllo di gestione</u> Bilancio previsionale annuale e triennale Bilancio consuntivo annuale Riclassificazione bilanci Analisi scostamenti budget ed analisi per indici economici, patrimoniali e finanziari Ripartizione costi diretti e verifiche sulla copertura economica e finanziaria Rapporti con Collegio dei Revisori</p>	<p>Settore Monitoraggio Entrate</p> <p><u>Recupero Crediti</u></p> <p>Monitoraggio scadenzario crediti Solleciti, messa in mora e gestione fase stragiudiziale Incassi Svalutazione crediti Stipula accordi di rateizzazione</p> <p><u>Rapporti con Istituti bancari e postali</u></p> <p>Rapporti ordinari Richiesta finanziamenti a breve termine (cessione fatture) od a lungo termine (mutui)</p>
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Riferimenti
ISO 9001:2015

ORGANIGRAMMA, MANSIONARIO E PROFILI DI RUOLO AZIENDALI

RESPONSABILE SERVIZIO RISORSE FINANZIARIE

QUALIFICA:	Collaboratore Amministrativo Professionale Senior cat. Ds
QUALIFICA	Collaboratore Amministrativo Professionale cat. D
AREA:	Amministrativa
DIPENDENZA GERARCHICA:	Direttore Generale
DIPENDENZA FUNZIONALE:	Direttore Generale
RAPPORTI INTERFUNZIONALI INTERNI:	Tutti
RAPPORTI INTERFUNZIONALI ESTERNI:	Tutti

TITOLI DI ACCESSO:	per cat:Ds Diploma di Laurea (conseguite secondo il vecchio ordinamento), Laurea Specialistica (conseguita secondo l'ordinamento universitario di cui al DM 509/99) o Laurea Magistrale (conseguita secondo l'ordinamento universitario attuale di cui al D.M. n. 270/04) Per cat. D Laurea triennale (di cui al DM 509/99 o D.M. n. 270/04) o Diploma di Laurea (conseguite secondo il vecchio ordinamento).
---------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

TITOLI DI PREFERENZA:	Laurea in economia e commercio Esperienza maturata nell'ambito dell'affidamento di appalti e concessioni di Servizi di almeno 36 mesi. Esperienza maturata in posizioni di lavoro corrispondenti presso pubbliche amministrazioni e private per almeno 36 mesi.
------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

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;
- conoscenza di base e strumenti di organizzazione aziendale, di pianificazione, valutazione e ottimizzazione dei processi;
- conoscenza della Contabilità Economica/Patrimoniale;
- conoscenza della normativa fiscale, civilistica e tributaria (imposte dirette e indirette);
- Conoscenza del metodo della partita doppia, contabilità generale e analitica;
- 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;
- conoscenze e competenze in materia di responsabilità amministrativa.

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;

Riferimenti
ISO 9001:2015

ORGANIGRAMMA, MANSIONARIO E PROFILI DI RUOLO AZIENDALI

- 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;

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. Può svolgere attività didattica e formativa ed è richiesta iniziativa di programmazione e proposta.

I Responsabili di Servizio rispondono operativamente dal Direttore Generale ed assicurano una gestione omogenea delle attività per scopo ed orientamento ed 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 dettati dal Consiglio di Amministrazione.

Il Responsabile di Servizio provvede, in particolare, a:

- a) partecipare attivamente, nei settori di propria assegnazione, 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) 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;
- c) 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;
- d) curare l'istruttoria e l'elaborazione dei provvedimenti relativi alle attività del servizio, nonché ai programmi, processi o progetti riguardanti il Servizio stesso;
- e) compiere gli atti di amministrazione e di gestione del personale assegnato curandone l'aggiornamento dei compiti e la verifica delle prestazioni e dei risultati;
- f) assicurare il monitoraggio dei risultati e della qualità dei servizi, attraverso il sistema di controllo di gestione collaborando con il Direttore Generale alla definizione degli interventi di miglioramento;
- g) dare esecuzione alle deliberazioni del Consiglio di Amministrazione ed alle determinazioni del Direttore Generale;
- h) coordinare il personale assegnato al Servizio e a gestire le risorse economiche e tecniche con autonomia organizzativa. Sono direttamente responsabili dell'andamento del Servizio della gestione delle risorse economiche, umane e strumentali ad essi assegnate nell'ambito delle direttive e degli indirizzi del Consiglio di Amministrazione e gestionali del Direttore Generale;
- i) valutare il personale ai fini dell'erogazione dei compensi accessori con diretta responsabilità dei giudizi espressi ai dipendenti assegnati al Servizio. La valutazione sottostà al rispetto del principio del merito, ai fini della progressione economica, nonché della corresponsione di indennità e premi incentivanti;
- j) irrogare la sanzione del rimprovero verbale, e segnalare all'Ufficio per i procedimenti disciplinari le violazioni che ritengono suscettibili di sanzioni più gravi;
- k) eseguire l'istruttoria ed ogni altro adempimento procedimentale per l'emanazione del provvedimento amministrativo;
- l) formulare 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,

Riferimenti
ISO 9001:2015

ORGANIGRAMMA, MANSIONARIO E PROFILI DI RUOLO AZIENDALI

Al Responsabile di Servizio sono attribuite inoltre le seguenti responsabilità:

- 1) è responsabile del trattamento dei dati personali ai sensi del GDPR 2016/679 per quanto concerne i settori del proprio Servizio;
- 2) esercita 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 la sicurezza dei lavoratori

In particolare, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, per il ruolo:

- ▶ in ambito amministrativo:
 - 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 emesse per collaboratori e professionisti esterni;
 - dell'attività di monitoraggio dei crediti fino al recupero 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:
 - dei monitoraggi 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;

alcune mansioni, a titolo esemplificativo, ma non esaustivo:

- si occupa degli adempimenti fiscali quali:
 - liquidazione IVA mensile ordinaria e split payment, versamento ritenuta d'acconto
 - calcolo e versamento imposte sui redditi IRES/IRAP, tributi locali (TARI, TASI, IMU, etc.);
- controlla e gestisce le cartelle esattoriali di Equitalia, Agenzia delle Entrate, etc.;
- esprime il parere di regolarità contabile sulle proposte di deliberazione e determinazione con ad oggetto materie di competenza del servizio economico/finanziario (legittimità della spesa, corretta imputazione in bilancio, regolare copertura finanziaria, rispetto degli equilibri di bilancio).
- redige i Bilanci di Esercizio: scritture di assestamento, accantonamenti, ammortamenti;
- collabora con la direzione alla redazione della 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;
- redige report finanziari: cash flow, rendiconto finanziario, analisi per indici;
- supporta la Direzione e il CdA nell'attività di pianificazione strategica;
- mantiene i rapporti con il Collegio dei Revisori per quanto di competenza;
- 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;
- redige i rendiconti degli investimenti e dei lavori soggetti a contributi e finanziamenti esterni;
- monitorizza i crediti ceduti da fornitori;

Riferimenti
ISO 9001:2015

ORGANIGRAMMA, MANSIONARIO E PROFILI DI RUOLO AZIENDALI

- partecipa a tutti i processi necessari per le normative di trasparenza, anticorruzione e privacy.
- collabora con il RSGQ per il controllo e aggiornamento del sistema qualità per il mantenimento della certificazione ISO;
- collabora con il servizio competente nella predisposizione dei capitolati tecnici di appalto sulla base dei dati storici e delle reali esigenze dell'utenza per l'ottenimento del miglior servizio sia in termini qualitativi che quantitativi anche individuando gli indicatori, le modalità ed i tempi di monitoraggio;

Riferimenti
ISO 9001:2015

ORGANIGRAMMA, MANSIONARIO E PROFILI DI RUOLO AZIENDALI

COLLABORATORE AMMINISTRATIVO PROFESSIONALE SERVIZIO RISORSE FINANZIARIE

QUALIFICA:	Collaboratore Amministrativo Professionale – Cat. D –
AREA:	Amministrativa
DIPENDENZA GERARCHICA:	Responsabile del Servizio
DIPENDENZA FUNZIONALE:	Responsabile del Servizio
RAPPORTI INTERFUNZIONALI INTERNI:	Tutti
RAPPORTI INTERFUNZIONALI ESTERNI:	Tutti
TITOLI DI ACCESSO:	Laurea triennale (di cui al DM 509/99 o D.M. n. 270/04) o Diploma di Laurea (conseguite secondo il vecchio ordinamento).
TITOLI DI PREFERENZA:	Laurea in economia e commercio Esperienza maturata nell'ambito dell'affidamento di appalti e concessioni di Servizi di almeno 36 mesi. Esperienza maturata in posizioni di lavoro corrispondenti presso pubbliche amministrazioni e private per almeno 24 mesi.

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;
- 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;

Riferimenti
ISO 9001:2015

ORGANIGRAMMA, MANSIONARIO E PROFILI DI RUOLO AZIENDALI

Responsabilità

È 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.

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 conservazione sostitutiva dei documenti contabili e fiscali;
- ▶ della registrazione delle fatture passive ed attive;
- ▶ 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;
- 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;
- collabora al controllo di gestione;
- collabora alla tenuta delle scritture contabili;
- effettua le verifiche di legge sui fornitori;
- effettua l'iter procedurale per l'attivazione degli acquisti di competenza;
- controlla, autorizza e registra le fatture passive;
- emette e registra note di debito e di credito e ne effettua l'archiviazione;
- collabora al monitoraggio e controllo contrattuale degli appalti;
- effettua il monitoraggio delle certificazioni e la stratificazione dei dati relativi alla "tracciabilità dei flussi finanziari";
- mantiene i rapporti con i fornitori;
- collabora nella elaborazione del bilancio di previsione e bilancio consuntivo;
- collabora nella elaborazione di report economici/patrimoniali/analitici/finanziari,

Riferimenti
ISO 9001:2015

ORGANIGRAMMA, MANSIONARIO E PROFILI DI RUOLO AZIENDALI

ASSISTENTE AMMINISTRATIVO SERVIZIO RISORSE FINANZIARIE

QUALIFICA:	Assistente Amministrativo – Cat. C
AREA:	Amministrativa
DIPENDENZA GERARCHICA:	Responsabile del Servizio
DIPENDENZA FUNZIONALE:	Responsabile del Servizio
RAPPORTI INTERFUNZIONALI INTERNI:	Tutti
RAPPORTI INTERFUNZIONALI ESTERNI:	Tutti
TITOLI DI ACCESSO:	Diploma di istruzione secondaria di secondo grado
TITOLI DI PREFERENZA:	Diploma in Amministrazione, Finanza e Marketing o titoli equipollenti nell'ordinamento previgente. buona conoscenza dei principali applicativi informatici

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;
- 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;

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;
- collabora con i revisori dei conti nelle verifiche;

Riferimenti
ISO 9001:2015

ORGANIGRAMMA, MANSIONARIO E PROFILI DI RUOLO AZIENDALI

- redige la certificazione annuale redditi percepiti dai 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;
- esegue le operazioni legate alle impegnative ospiti e la contabilità;
- tiene l'archiviazione delle cartelle utenti;
- emette fatturazione attiva;
- 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;

Riferimenti
ISO 9001:2015

ORGANIGRAMMA, MANSIONARIO E PROFILI DI RUOLO AZIENDALI

COADIUTORE AMM.VO SERVIZIO RISORSE FINANZIARIE

QUALIFICA:	Coadiutore Amministrativo Senior– Bs
QUALIFICA:	Coadiutore Amministrativo – Cat. B
AREA:	Amministrativa
DIPENDENZA GERARCHICA:	Responsabile del Servizio
DIPENDENZA FUNZIONALE:	Responsabile del Servizio
RAPPORTI INTERFUNZIONALI INTERNI:	Tutti
RAPPORTI INTERFUNZIONALI ESTERNI:	Tutti
TITOLI DI ACCESSO:	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 (solo BS)
TITOLI DI PREFERENZA:	buona conoscenza dei principali applicativi informatici

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;
- 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;

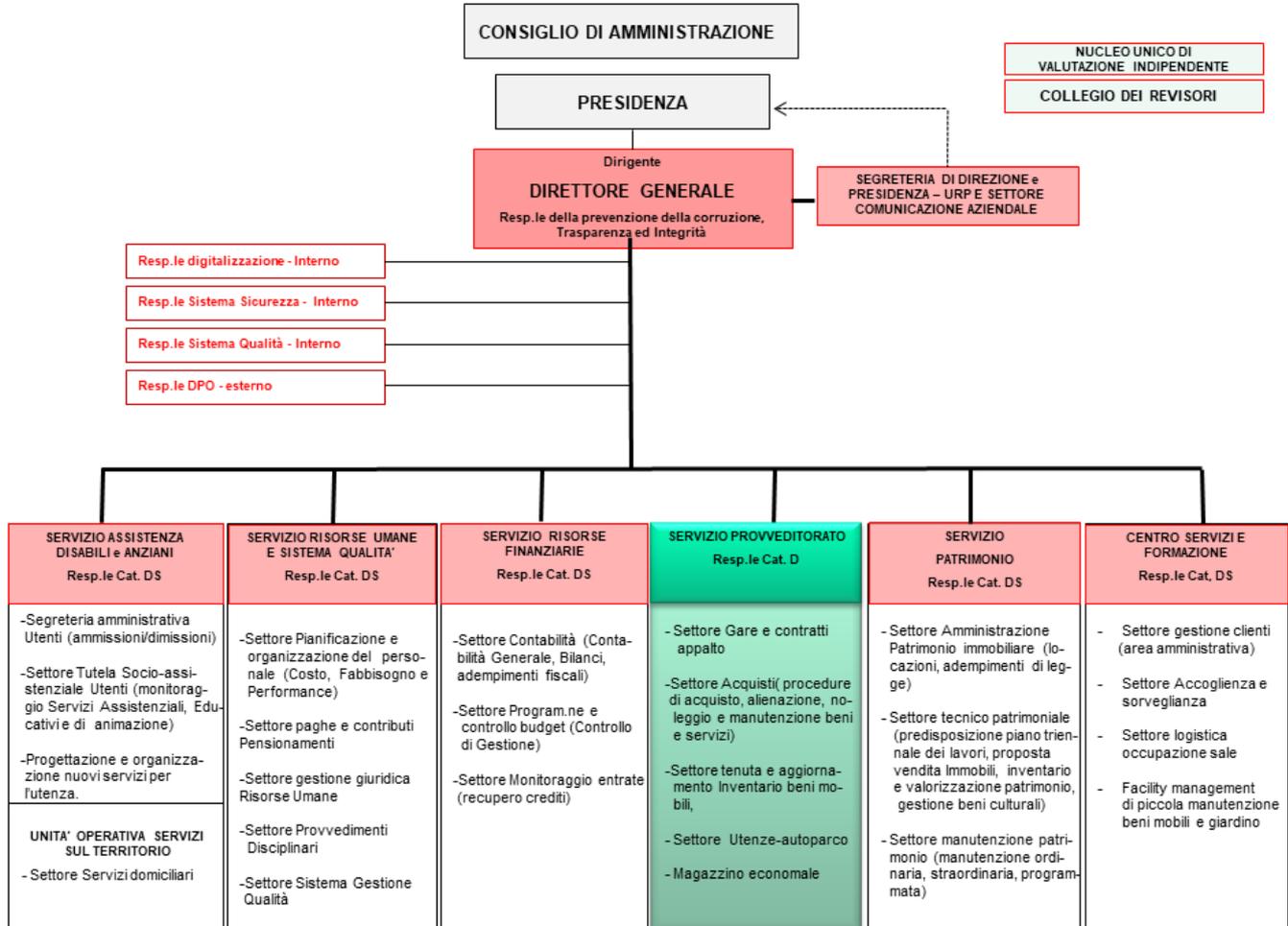
Riferimenti
ISO 9001:2015

ORGANIGRAMMA, MANSIONARIO E PROFILI DI RUOLO AZIENDALI

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;
- coadiuva nelle operazioni legate alle impegnative ospiti e alle verifiche presenze nell'ambito dei rapporti con Asl, Comune o cooperative;
- supporta l'ufficio nella verifica formale delle fatture passive ricevute;
- coadiuva nelle fasi procedurali di pagamento (verifica durc, scadenziario, solleciti di pagamento);
- effettua versamenti assegni e contanti in banca.
- effettua gli incassi fatture e affitti tramite cassa contanti o cassa assegni;
- tenuta documentazione relativa alla contabilizzazione pasti utenti esterni, l'incasso dei corrispettivi ed controllo insieme al gestore della mensa;
- attività di commesso d'ufficio;

Riferimenti
 ISO 9001:2015

ORGANIGRAMMA, MANSIONARIO E PROFILI DI RUOLO AZIENDALI
SERVIZIO PROVVEDITORATO

SERVIZIO PROVVEDITORATO

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

Riferimenti
ISO 9001:2015

ORGANIGRAMMA, MANSIONARIO E PROFILI DI RUOLO AZIENDALI

RESPONSABILE DEL SERVIZIO PROVEDITORATO

QUALIFICA:	Collaboratore Amministrativo Professionale Senior – Ds oppure
QUALIFICA AREA:	Collaboratore Amministrativo Professionale cat. D Amministrativa
DIPENDENZA GERARCHICA:	Direttore Generale
DIPENDENZA FUNZIONALE:	Direttore Generale
RAPPORTI INTERFUNZIONALI INTERNI:	Tutti
RAPPORTI INTERFUNZIONALI ESTERNI:	Tutti
TITOLI DI ACCESSO:	per cat:Ds Diploma di Laurea (conseguite secondo il vecchio ordinamento), Laurea Specialistica (conseguita secondo l'ordinamento universitario di cui al DM 509/99) o Laurea Magistrale (conseguita secondo l'ordinamento universitario attuale di cui al D.M. n. 270/04) Per cat. D Laurea triennale (di cui al DM 509/99 o D.M. n. 270/04) o Diploma di Laurea (conseguite secondo il vecchio ordinamento).
TITOLI DI PREFERENZA:	Laurea in Economia e Commercio / laurea Giurisprudenza (conseguita secondo l'ordinamento universitario vigente di cui al DM 270/2004) o titoli equipollenti secondo il DM 9 Luglio 2009. Esperienza maturata nell'ambito dell'affidamento di appalti e concessioni di Servizi di almeno 60 mesi. Esperienza maturata in posizioni di lavoro corrispondenti presso pubbliche amministrazioni e private per almeno 36 mesi.

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;
- 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

Riferimenti

ISO 9001:2015

ORGANIGRAMMA, MANSIONARIO E PROFILI DI RUOLO AZIENDALI

- 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;

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. Può svolgere attività didattica e formativa ed è richiesta iniziativa di programmazione e proposta.

I Responsabili di Servizio rispondono operativamente dal Direttore Generale ed assicurano una gestione omogenea delle attività per scopo ed orientamento ed 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 dettati dal Consiglio di Amministrazione.

Il Responsabile di Servizio provvede, in particolare, a:

- a) partecipare attivamente, nei settori di propria assegnazione, 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) 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;
- c) 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;
- d) curare l'istruttoria e l'elaborazione dei provvedimenti relativi alle attività del servizio, nonché ai programmi, processi o progetti riguardanti il Servizio stesso;
- e) compiere gli atti di amministrazione e di gestione del personale assegnato curandone l'aggiornamento dei compiti e la verifica delle prestazioni e dei risultati;
- f) assicurare il monitoraggio dei risultati e della qualità dei servizi, attraverso il sistema di controllo di gestione collaborando con il Direttore Generale alla definizione degli interventi di miglioramento;
- g) dare esecuzione alle deliberazioni del Consiglio di Amministrazione ed alle determinazioni del Direttore Generale;
- h) coordinare il personale assegnato al Servizio e a gestire le risorse economiche e tecniche con autonomia organizzativa. Sono direttamente responsabili dell'andamento del Servizio della gestione delle risorse economiche, umane e strumentali ad essi assegnate nell'ambito delle direttive e degli indirizzi del Consiglio di Amministrazione e gestionali del Direttore Generale;
- i) valutare il personale ai fini dell'erogazione dei compensi accessori con diretta responsabilità dei giudizi espressi ai dipendenti assegnati al Servizio. La valutazione sottostà al rispetto del principio del merito, ai fini della progressione economica, nonché della corresponsione di indennità e premi incentivanti;
- j) irrogare la sanzione del rimprovero verbale, e segnalare all'Ufficio per i procedimenti disciplinari le violazioni che ritengono suscettibili di sanzioni più gravi;
- k) eseguire l'istruttoria ed ogni altro adempimento procedimentale per l'emanazione del provvedimento amministrativo;
- l) formulare 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,

Al Responsabile di Servizio sono attribuite inoltre le seguenti responsabilità:

- 1) è responsabili del trattamento dei dati personali ai sensi del GDPR 2016/679 per quanto concerne i settori

Riferimenti

ISO 9001:2015

ORGANIGRAMMA, MANSIONARIO E PROFILI DI RUOLO AZIENDALI

del proprio Servizio;

- 2) esercita 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 la sicurezza dei lavoratori

In particolare per il ruolo 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;
- ▶ degli adempimenti in materia di anticorruzione, Trasparenza, privacy;

alcune mansioni, a titolo esemplificativo, ma non esaustivo:

- redige il Piano Biennale degli acquisti di beni e servizi;
- istruisce e gestisce i bandi di gara;
- 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;
- gestisce l'Albo Fornitori ed i rapporti con gli stessi;
- 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.
- collabora con il RSGQ per il controllo e aggiornamento del sistema qualità per il mantenimento della certificazione ISO;
- collabora con il servizio competente nella predisposizione dei capitolati tecnici di appalto sulla base dei dati storici e delle reali esigenze dell'utenza per l'ottenimento del miglior servizio sia in termini qualitativi che quantitativi anche individuando gli indicatori, le modalità ed i tempi di monitoraggio;
-

Riferimenti
ISO 9001:2015

ORGANIGRAMMA, MANSIONARIO E PROFILI DI RUOLO AZIENDALI

ASSISTENTE AMM.VO SERVIZIO PROVVEDITORATO

QUALIFICA:	Assistente Amministrativo – Cat. C –
AREA:	Amministrativa
DIPENDENZA GERARCHICA:	Responsabile del Servizio
DIPENDENZA FUNZIONALE:	Responsabile del Servizio
RAPPORTI INTERFUNZIONALI INTERNI:	Tutti
RAPPORTI INTERFUNZIONALI ESTERNI:	Tutti
TITOLI DI ACCESSO:	Diploma di istruzione secondaria di secondo grado
TITOLI DI PREFERENZA:	Diploma in Amministrazione, Finanza e Marketing o titoli equipollenti nell'ordinamento previgente. buona conoscenza dei principali applicativi informatici

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;
- 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.

Riferimenti
ISO 9001:2015

ORGANIGRAMMA, MANSIONARIO E PROFILI DI RUOLO AZIENDALI

È responsabile:

- ▶ dell'effettuazione di indagini di mercato per acquisto di beni e servizi sotto soglia
- ▶ della verifica dei requisiti generali e speciali previsti per gli operatori economici per l'acquisto di beni e servizi sotto soglia
- ▶ dell'aggiornamento dati 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, fornisce informazioni e supporta gli operatori nella fase di iscrizione ;
- 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 ,acquisisce i certificati necessari e procede ove possibile con il soccorso istruttorio;
- acquisisce le segnalazioni di difformità negli appalti e istruisce il procedimento di verifica e contestazione;
- cura i procedimenti su istanze di accesso agli atti;
- 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;

Riferimenti
ISO 9001:2015

ORGANIGRAMMA, MANSIONARIO E PROFILI DI RUOLO AZIENDALI

COADIUTORE AMM.VO SERVIZIO PROVVEDITORATO

QUALIFICA:	Coadiutore Amministrativo Senior– Bs –
QUALIFICA:	Coadiutore Amministrativo – Cat. B (alternativa ad esaurimento)
AREA:	Amministrativa
DIPENDENZA GERARCHICA:	Responsabile del Servizio
DIPENDENZA FUNZIONALE:	Responsabile del Servizio
RAPPORTI INTERFUNZIONALI INTERNI:	Tutti
RAPPORTI INTERFUNZIONALI ESTERNI:	Tutti
TITOLI DI ACCESSO:	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 (solo BS)
TITOLI DI PREFERENZA:	buona conoscenza dei principali applicativi informatici

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;
- 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.

È responsabile:

DATA 1^A EMISSIONE
19/06/2003

DATA REVISIONE
01/03/2022

INDICE REVISIONE
9

Riferimenti
ISO 9001:2015

ORGANIGRAMMA, MANSIONARIO E PROFILI DI RUOLO AZIENDALI

- ▶ della tenuta del parco macchine e del monitoraggio consumi;
- ▶ della archiviazione cartacea e digitale della documentazione del Servizio e stratificazione dei dati;
- ▶ dell'apertura, istruttoria e chiusura di pratiche di sinistro presso la compagnia assicurativa,
- ▶ monitoraggio funzionalità/obsolescenza beni strumentali;
- ▶ dell'aggiornamento dell'inventario dei beni mobili;
- ▶ della tenuta del magazzino economale;

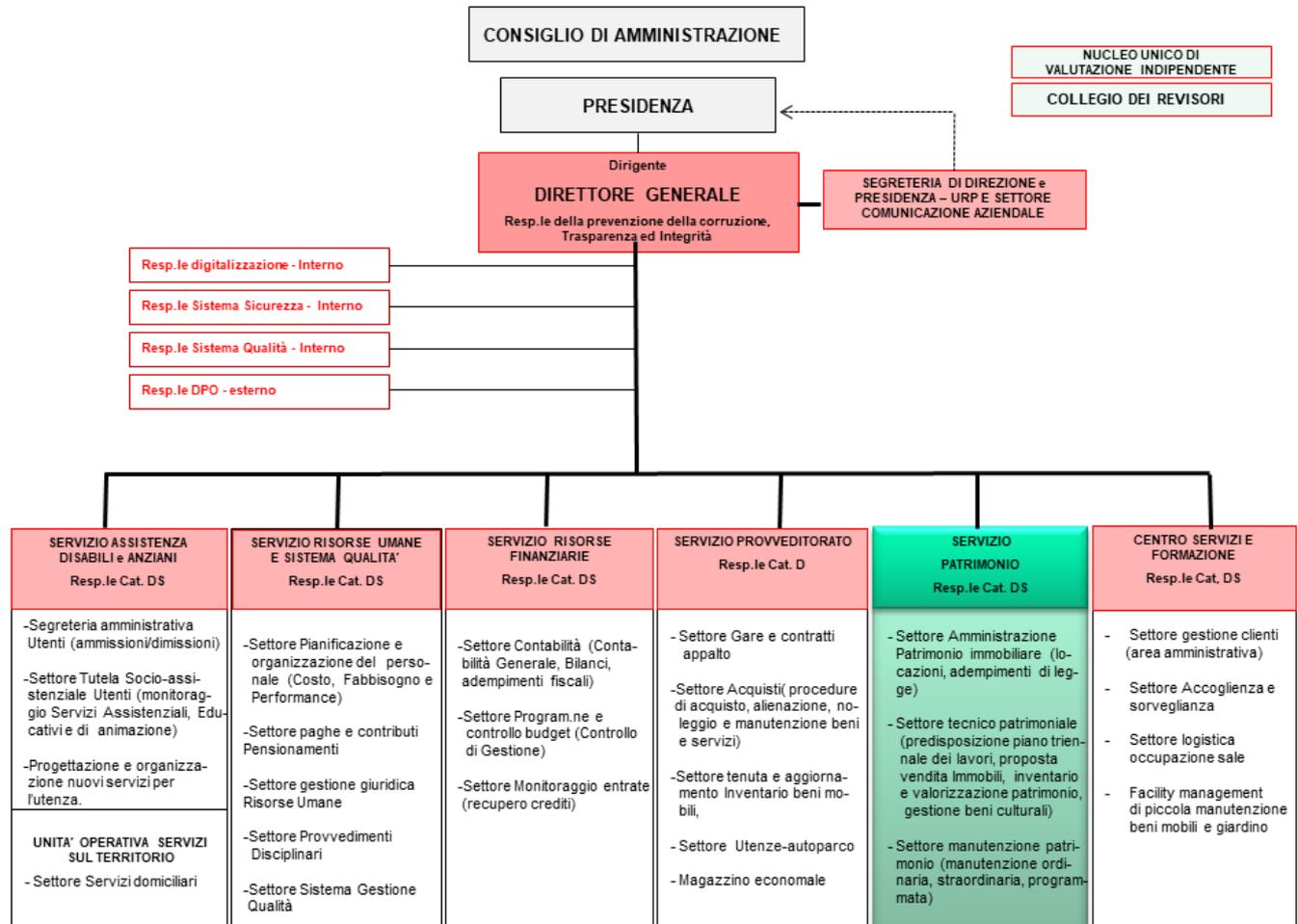
In particolare, a titolo esemplificativo, ma non esaustivo:

- 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.

Riferimenti
 ISO 9001:2015

ORGANIGRAMMA, MANSIONARIO E PROFILI DI RUOLO AZIENDALI

SERVIZIO PATRIMONIO



SERVIZIO PATRIMONIO

Settore Amministrazione Patrimonio Immobiliare	Settore Tecnico Patrimoniale	Settore Manutenzione Patrimonio Immobiliare
<p>Procedimento di locazione immobili a privati (stima canone, approvazione e pubblicazione bando, sopralluoghi, aggiudicazione e stipula contratto, rinnovi, disdette, ricognizione crediti per canoni non riscossi)</p> <p>Procedimento di destinazione immobili per finalità statutarie (ricevimento istanze, valutazioni fattibilità, redazione atto di formalizzazione contrattuale, adempimenti contrattuali e di legge)</p> <p>Gestione amministrativa degli immobili (rapporti con amministratori di condominio, adempimenti di legge)</p>	<p>Predisposizione Proposta Piano Triennale dei Lavori Pubblici,</p> <p>Predisposizione Proposta Piano Biennale dei Servizi,</p> <p>Inventario Patrimonio immobiliare</p> <p>Pareri tecnici/istruttorie per ristrutturazioni</p> <p>Piani di valorizzazione e alienazione</p> <p>Programmazione, monitoraggio e controllo lavori e collaudi</p> <p>Supporto tecnico ai procedimenti gara e stipula contratti affidamento appalti lavoro</p> <p>Rapporti con Soprintendenza per patrimonio con vincolo</p>	<p><u>Manutenzione ordinaria</u> Ricevimento e verifica richieste di intervento Coordinamento e supporto alle Ditte manutentrici per l'esecuzione dei lavori Verifica esito interventi <u>Manutenzione straordinaria e/o di urgenza</u> Attuazione del Piano Triennale dei lavori pubblici Procedure per affidamento Progettazione, pratiche urbanistiche, direzione lavori Verifica intervento e eventuale collaudo <u>Manutenzione programmata</u> Attuazione del Piano Biennale dei servizi Affidamento lavori e supporto alle Ditte manutentrici Monitoraggio rispetto tempistiche di manutenzione periodica Tenuta ed aggiornamento dei registri delle manutenzioni</p>

Riferimenti
ISO 9001:2015

ORGANIGRAMMA, MANSIONARIO E PROFILI DI RUOLO AZIENDALI

RESPONSABILE SERVIZIO PATRIMONIO

QUALIFICA:	Collaboratore Amministrativo Professionale Senior cat. Ds Oppure Collaboratore Amministrativo Professionale cat. D
QUALIFICA AREA:	Amministrativa
DIPENDENZA GERARCHICA:	Direttore Generale
DIPENDENZA FUNZIONALE:	Direttore Generale
RAPPORTI INTERFUNZIONALI INTERNI:	Tutti
RAPPORTI INTERFUNZIONALI ESTERNI:	Tutti
TITOLI DI ACCESSO:	per cat:Ds Diploma di Laurea (conseguite secondo il vecchio ordinamento), Laurea Specialistica (conseguita secondo l'ordinamento universitario di cui al DM 509/99) o Laurea Magistrale (conseguita secondo l'ordinamento universitario attuale di cui al D.M. n. 270/04) Per cat. D Laurea triennale (di cui al DM 509/99 o D.M. n. 270/04) o Diploma di Laurea (conseguite secondo il vecchio ordinamento).
TITOLI DI PREFERENZA:	Laurea in Economia e Commercio / laurea Giurisprudenza (conseguita secondo l'ordinamento universitario vigente di cui al DM 270/2004) o titoli equipollenti secondo il DM 9 Luglio 2009. Esperienza maturata nell'ambito dell'affidamento di appalti e concessioni di Servizi di almeno 60 mesi. Esperienza maturata in posizioni di lavoro corrispondenti presso pubbliche amministrazioni e private per almeno 36 mesi.

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;
- 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;
- conoscenza di base della normativa urbanistica e dell'edilizia (Testo unico Edilizia);
- conoscenza del Codice dei Beni culturali e del paesaggio;
- conoscenza della normativa riguardante l'igiene e la sicurezza del Lavoro nei cantieri edili.

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;

Riferimenti

ISO 9001:2015

ORGANIGRAMMA, MANSIONARIO E PROFILI DI RUOLO AZIENDALI

- 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;
- 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. Può svolgere attività didattica e formativa ed è richiesta iniziativa di programmazione e proposta.

I Responsabili di Servizio rispondono operativamente dal Direttore Generale ed assicurano una gestione omogenea delle attività per scopo ed orientamento ed 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 dettati dal Consiglio di Amministrazione.

Il Responsabile di Servizio provvede, in particolare, a:

- a) partecipare attivamente, nei settori di propria assegnazione, 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) 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;
- c) 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;
- d) curare l'istruttoria e l'elaborazione dei provvedimenti relativi alle attività del servizio, nonché ai programmi, processi o progetti riguardanti il Servizio stesso;
- e) compiere gli atti di amministrazione e di gestione del personale assegnato curandone l'aggiornamento dei compiti e la verifica delle prestazioni e dei risultati;
- f) assicurare il monitoraggio dei risultati e della qualità dei servizi, attraverso il sistema di controllo di gestione collaborando con il Direttore Generale alla definizione degli interventi di miglioramento;
- g) dare esecuzione alle deliberazioni del Consiglio di Amministrazione ed alle determinazioni del Direttore Generale;
- h) coordinare il personale assegnato al Servizio e a gestire le risorse economiche e tecniche con autonomia organizzativa. Sono direttamente responsabili dell'andamento del Servizio della gestione delle risorse economiche, umane e strumentali ad essi assegnate nell'ambito delle direttive e degli indirizzi del Consiglio di Amministrazione e gestionali del Direttore Generale;
- i) valutare il personale ai fini dell'erogazione dei compensi accessori con diretta responsabilità dei giudizi espressi ai dipendenti assegnati al Servizio. La valutazione sottostà al rispetto del principio del merito, ai fini della progressione economica, nonché della corresponsione di indennità e premi incentivanti;
- j) irrogare la sanzione del rimprovero verbale, e segnalare all'Ufficio per i procedimenti disciplinari le violazioni che ritengono suscettibili di sanzioni più gravi;
- k) eseguire l'istruttoria ed ogni altro adempimento procedimentale per l'emanazione del provvedimento amministrativo;
- l) formulare al Direttore Generale una proposta circa le risorse necessarie per lo svolgimento del servizio

Riferimenti
ISO 9001:2015

ORGANIGRAMMA, MANSIONARIO E PROFILI DI RUOLO AZIENDALI

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,

Al Responsabile di Servizio sono attribuite inoltre le seguenti responsabilità:

- 1) è responsabile del trattamento dei dati personali ai sensi del GDPR 2016/679 per quanto concerne i settori del proprio Servizio;
- 2) esercita 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 la sicurezza dei lavoratori

In particolare per il ruolo rivestito 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 di accreditamento e autorizzativi per servizi residenziali e semiresidenziali delle strutture;
- ▶ 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;
- ▶ 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;

Alcune mansioni, 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;
- 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;
- predispone 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 predispone 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.
- collabora con il RSGQ per il controllo e aggiornamento del sistema qualità per il mantenimento della certificazione ISO;

Riferimenti
ISO 9001:2015

ORGANIGRAMMA, MANSIONARIO E PROFILI DI RUOLO AZIENDALI

- collabora con il servizio competente nella predisposizione dei capitolati tecnici di appalto sulla base dei dati storici e delle reali esigenze dell'utenza per l'ottenimento del miglior servizio sia in termini qualitativi che quantitativi anche individuando gli indicatori, le modalità ed i tempi di monitoraggio;
-

Riferimenti
ISO 9001:2015

ORGANIGRAMMA, MANSIONARIO E PROFILI DI RUOLO AZIENDALI

COLLABORATORE AMM.VO SERVIZIO PATRIMONIO

QUALIFICA:	Collaboratore Amministrativo Professionale – Cat. D –
AREA:	Amministrativa
DIPENDENZA GERARCHICA:	Responsabile del Servizio
DIPENDENZA FUNZIONALE:	Responsabile del Servizio
RAPPORTI INTERFUNZIONALI INTERNI:	Tutti
RAPPORTI INTERFUNZIONALI ESTERNI:	Tutti
TITOLI DI ACCESSO:	Laurea triennale (di cui al DM 509/99 o D.M. n. 270/04) o Diploma di Laurea (conseguite secondo il vecchio ordinamento).
TITOLI DI PREFERENZA:	Laurea Ingegneria, architettura, o titoli equipollenti secondo il DM 9 Luglio 2009 Esperienza maturata nell'ambito dell'affidamento di appalti e concessioni di lavori di almeno 36 mesi. Esperienza maturata in posizioni di lavoro corrispondenti presso pubbliche amministrazioni e private per almeno 24 mesi.

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;
- conoscenza 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 riguardante la Contrattualistica per la gestione del Patrimonio (normativa relativa ai contratti di gestione immobili);
- conoscenza della normativa urbanistica e dell'edilizia (Testo Unico dell'edilizia);
- conoscenza del Codice dei Beni Culturali e del paesaggio;
- conoscenza della normativa riguardante l'igiene e la sicurezza del Lavoro nei cantieri edili

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

DATA 1^A EMISSIONE
19/06/2003

DATA REVISIONE
01/03/2022

INDICE REVISIONE
9

Riferimenti
ISO 9001:2015

ORGANIGRAMMA, MANSIONARIO E PROFILI DI RUOLO AZIENDALI

È 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.

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.

Riferimenti
ISO 9001:2015

ORGANIGRAMMA, MANSIONARIO E PROFILI DI RUOLO AZIENDALI

ASSISTENTE AMM.VO SERVIZIO PATRIMONIO

QUALIFICA:	Assistente Amministrativo – Cat. C –
AREA:	Amministrativa
DIPENDENZA GERARCHICA:	Responsabile del Servizio
DIPENDENZA FUNZIONALE:	Responsabile del Servizio
RAPPORTI INTERFUNZIONALI INTERNI:	Tutti
RAPPORTI INTERFUNZIONALI ESTERNI:	Tutti
TITOLI DI ACCESSO:	Diploma di istruzione secondaria di secondo grado
TITOLI DI PREFERENZA:	Diploma Amministrazione, Finanza e Marketing o titoli equipollenti nell'ordinamento previgente. buona conoscenza dei principali applicativi informatici

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.

Riferimenti
ISO 9001:2015

ORGANIGRAMMA, MANSIONARIO E PROFILI DI RUOLO AZIENDALI

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;
- 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;
- 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;
- supporta il Servizio SRF per gli adempimenti fiscali inerenti il patrimonio immobiliare e per il recupero dei crediti per canoni di locazione non corrisposti.

Riferimenti
ISO 9001:2015

ORGANIGRAMMA, MANSIONARIO E PROFILI DI RUOLO AZIENDALI

ASSISTENTE TECNICO SERVIZIO PATRIMONIO

QUALIFICA:	Assistente Tecnico – Cat. C
AREA:	Tecnica
DIPENDENZA GERARCHICA:	Responsabile del Servizio
DIPENDENZA FUNZIONALE:	Responsabile del Servizio
RAPPORTI INTERFUNZIONALI INTERNI:	Tutti
RAPPORTI INTERFUNZIONALI ESTERNI:	Tutti
TITOLI DI ACCESSO:	Diploma di istruzione secondaria di secondo grado – Geometra – conseguito ai sensi del previgente ordinamento, Diploma di istituto tecnico settore tecnologico indirizzo costruzioni, ambiente e territorio o altro titolo di studio equipollente ai sensi di legge. Abilitazione alla professione di geometra e iscrizione all'albo professionale dei Geometri.
TITOLI DI PREFERENZA:	Abilitazione all'uso autocad Esperienza maturata in posizioni di lavoro corrispondenti presso pubbliche amministrazioni e private per almeno 24 mesi.

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 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 (Testo Unico 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;

Riferimenti
ISO 9001:2015

ORGANIGRAMMA, MANSIONARIO E PROFILI DI RUOLO AZIENDALI

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:

- ▶ del monitoraggio sugli 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;
- collabora nella redazione dell'inventario immobiliare e rileva ed aggiorna la mappatura degli impianti
- 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.

Riferimenti
ISO 9001:2015

ORGANIGRAMMA, MANSIONARIO E PROFILI DI RUOLO AZIENDALI

COADIUTORE AMM.VO SERVIZIO PROVVEDITORATO

QUALIFICA:	Coadiutore Amministrativo Senior– Bs –
QUALIFICA:	Coadiutore Amministrativo – Cat. B (alternativa ad esaurimento)
AREA:	Amministrativa
DIPENDENZA GERARCHICA:	Responsabile del Servizio
DIPENDENZA FUNZIONALE:	Responsabile del Servizio
RAPPORTI INTERFUNZIONALI INTERNI:	Tutti
RAPPORTI INTERFUNZIONALI ESTERNI:	Tutti
TITOLI DI ACCESSO:	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 (solo BS)
TITOLI DI PREFERENZA:	buona conoscenza dei principali applicativi informatici

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.).

Riferimenti
ISO 9001:2015

ORGANIGRAMMA, MANSIONARIO E PROFILI DI RUOLO AZIENDALI

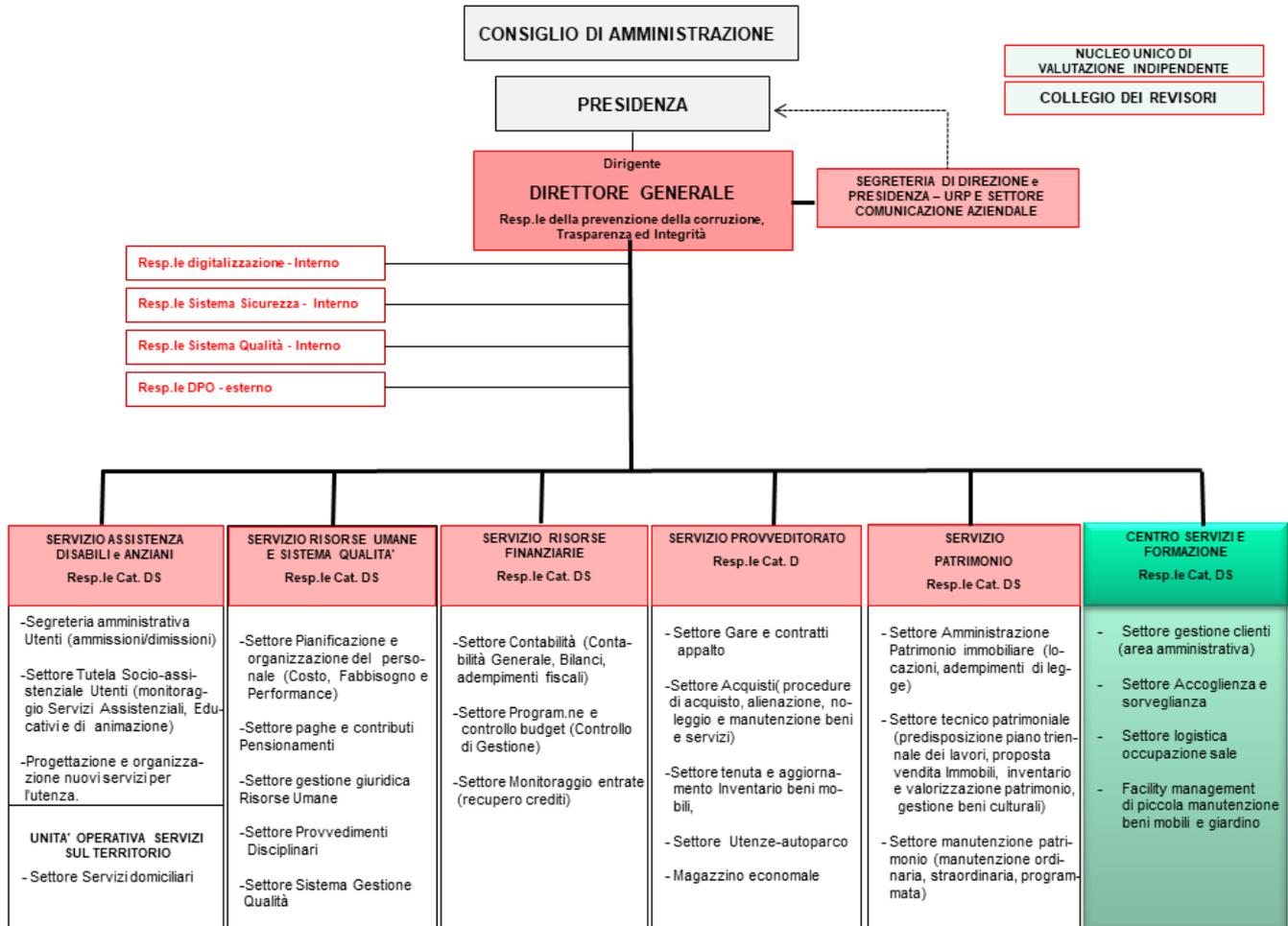
In particolare, a titolo esemplificativo, ma non esaustivo:

- 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.

Riferimenti
 ISO 9001:2015

ORGANIGRAMMA, MANSIONARIO E PROFILI DI RUOLO AZIENDALI

CENTRO SERVIZI PER LA FORMAZIONE IL FULIGNO



CENTRO SERVIZI PER LA FORMAZIONE MONTEDOMINI

Settore gestione clienti area amministrativa Gestione contatti con i clienti Gestione calendario occupazione sale Gestione preventivi, monitoraggio del credito e prima fase del recupero Supporto al marketing e comunicazione Monitoraggio costi, customer satisfaction, andamento occupazione sale, Carnet Clienti Rendicontazioni su istanza del cliente	Settore accoglienza e sorveglianza Piccolo segretariato di desk al cliente Sorveglianza ingressi Accoglienza fisica in struttura con supporto di logistica del cliente Tenuta inventario e scorte magazzino Ricevimento catering e controllo utilizzo spazi Gestione emergenze (supporto al cliente, danneggiamenti, allagamenti ecc.)	Settore Occupazione Sale Allestimento sale secondo richiesta del cliente Installazione PC, videoproiettore e quanto di necessario all'aula Verifiche e controlli sull'assetto sale e richieste interventi Facility management il Fuligno sorveglianza impianti Servizio sulle 12h per 7gg la settimana - Manutenzione verde (annaffiatura e pulizia selciati) Piccole riparazioni e manutenzioni
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Riferimenti
ISO 9001:2015

ORGANIGRAMMA, MANSIONARIO E PROFILI DI RUOLO AZIENDALI

ASSISTENTE AMM.VO CENTRO SERVIZI PER LA FORMAZIONE

QUALIFICA:	Assistente Amministrativo – Cat. C –
AREA:	Amministrativa
DIPENDENZA GERARCHICA:	Responsabile del CSF
DIPENDENZA FUNZIONALE:	Responsabile del CSF
RAPPORTI INTERFUNZIONALI INTERNI:	Tutti
RAPPORTI INTERFUNZIONALI ESTERNI:	Tutti
TITOLI DI ACCESSO:	Diploma di istruzione secondaria di secondo grado
TITOLI DI PREFERENZA:	Diploma Amministrazione, Finanza e Marketing o titoli equipollenti nell'ordinamento previgente. buona conoscenza dei principali applicativi informatici

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;
- 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:

- ▶ dei rapporti con i clienti;
- ▶ della gestione amministrativa dei preventivi per uso locali;
- ▶ del monitoraggio del credito con eventuale processo di recupero credito fino all'affidamento al legale;
- ▶ 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

Riferimenti
ISO 9001:2015

ORGANIGRAMMA, MANSIONARIO E PROFILI DI RUOLO AZIENDALI

- ▶ su delega del Responsabile del Servizio eventuale coordinamento del personale del servizio

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, 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 all'interno delle sale;
- gestisce il calendario prenotazione sale;
- 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 alle attività di accoglienza e sorveglianza al desk d'ingresso
- Provvede alle attività di approvvigionamento, controllo scorte del materiale di utilizzo presso le sale
- gestione materiali di terzi dal ricevimento allo stoccaggio ed eventuale reso;
- tenuta inventario materiali d'uso corrente, mobili ed attrezzature;
- supporto alla comunicazione e marketing del Centro Servizi per la Formazione

Riferimenti
ISO 9001:2015

ORGANIGRAMMA, MANSIONARIO E PROFILI DI RUOLO AZIENDALI

OPERATORE TECNICO ADDETTO ALL'ACCOGLIENZA E SORVEGLIANZA – CENTRO SERVIZI PER LA FORMAZIONE

QUALIFICA:	Operatore Tecnico – Cat. B (alternativa ad esaurimento Coadiutore amm.vo)
AREA:	Tecnica
DIPENDENZA GERARCHICA:	Responsabile del servizio
DIPENDENZA FUNZIONALE:	Responsabile del Servizio (su delega del Responsabile all'Assistente amm.vo)
RAPPORTI INTERFUNZIONALI INTERNI:	Tutti
RAPPORTI INTERFUNZIONALI ESTERNI:	Tutti

TITOLI DI ACCESSO: Diploma di istruzione secondaria di primo grado

TITOLI DI PREFERENZA: buona conoscenza dei principali applicativi informatici

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);
- ▶ 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;
- ▶ della cura e della manutenzione degli spazi interni ed esterni

Riferimenti
ISO 9001:2015

ORGANIGRAMMA, MANSIONARIO E PROFILI DI RUOLO AZIENDALI

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;
- accoglienza clienti (monitoraggio ingressi, informazioni, indicazioni)
- 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 e recepimento richieste;
- 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;
- Predisposizione segnaletica interna eventi e ripristino
- Verifica scorte (acqua, batterie, carta lavagne, lampade per videoproiettori ecc.)
- Attivazione richieste di manutenzione e verifica dell'avvenuto intervento;
- Monitora la funzionalità delle apparecchiature e degli impianti audio/video