PROTOCOLLO OPERATIVO N. 10

GESTIONE DEI SERVIZI ASSISTENZIALI

1. Finalità e ambito di applicazione.

Il presente protocollo ha l'obiettivo di definire i ruoli, le responsabilità operative, i principi di condotta e di controllo a cui tutto il personale di Segrate Servizi, a qualsiasi titolo coinvolto nella gestione dell'erogazione dei servizi, deve attenersi.

Pertanto, nel presente protocollo vengono forniti principi generali di condotta e specifiche attività di controllo che il personale di Segrate Servizi, a qualsiasi titolo coinvolto nel processo in esame, è chiamato a rispettare.

Il presente documento si applica con particolare riferimento a tutti i soggetti aziendali coinvolti nelle seguenti attività:

- gestione ed erogazione dei servizi socio-assistenziali;
- rendicontazione dei servizi all'Ente affidante.

Per quanto non espressamente previsto nel presente protocollo si rinvia alla normativa vigente, nonché ai regolamenti interni aziendali.

2. Riferimenti.

- D.Lgs. 231/2001;
- Codice di Comportamento Integrativo dei dipendenti del Comune di Segrate;
- Modello di Organizzazione, gestione e controllo ex. D.Lgs. 231/2001 e allegato Codice Etico;
- Linee guida organizzative Servizio Integrato Minori e Famiglie (S.I.M.F.);
- Procedure Ufficio Affidi;
- Procedura Servizio assistenza Domiciliare (S.A.D.);
- Procedure Contributi Economici;
- Protocollo operativo n. 4 “Selezione, assunzione e gestione del personale”.

3. Funzioni aziendali coinvolte.

Il processo di gestione in esame prevede il coinvolgimento, secondo le rispettive competenze, delle seguenti funzioni aziendali:

- Amministratore Unico della Società;
- Direttore della Società;
- Coordinatore/Direttore del singolo servizio;

4. Principi generali di condotta.

Il personale della Società, a qualsiasi titolo coinvolto nel processo in esame, è tenuto ad osservare il presente protocollo, i regolamenti interni aziendali, le previsioni di legge esistenti in materia e le norme comportamentali richiamate nel Codice Etico e nel Modello adottati dalla Società.

Il personale della Società deve garantire il rispetto dei seguenti principi:

- il personale deve operare nel rigoroso rispetto della normativa vigente, nonché dei principi di trasparenza, onestà e correttezza al fine di non compromettere l'integrità e la reputazione della Società;

- è fatto obbligo di agire sempre nel pieno rispetto della dignità individuale di tutte le persone con cui entra in contatto nel corso dell'attività lavorativa ed in particolare dei destinatari dei servizi, ed in speciale modo i minori e le persone socialmente deboli.

In particolare, è fatto divieto:

- chiedere, accettare o ricevere, direttamente, indirettamente o per il tramite di interposta persona, denaro, doni o altre utilità al di fuori di quanto previsto dalla prassi aziendale (cfr. Codice Etico) vale a dire ogni forma di regalo eccedente gli ambiti delle normali relazioni di cortesia e consuetudini e, in ogni caso, volti ad influenzare l'imparzialità e indipendenza del proprio giudizio;

- tenere una condotta ingannevole nei confronti della Pubblica Amministrazione, inviando documenti falsi o rendicontando il falso;

- instaurare rapporti interpersonali con gli utenti dei servizi in grado di generare una soggezione del tipo di quella descritta dall'art. 600 c.p.;

- indurre, favorire o sfruttare la prostituzione dei minori, nonché compiere atti sessuali con minori in cambio di denaro o di altra utilità economica;

- distribuire o divulgare notizie o informazioni finalizzate all'adescamento o allo sfruttamento sessuale di minori o immagini di pornografia virtuale come sopra richiamate;

- procurarsi o materiale detenere pornografico od immagini virtuali realizzate utilizzando immagini di minori degli anni diciotto;

- sollecitare o ricevere, direttamente o indirettamente, denaro o altre utilità volti ad influenzare l'imparzialità e l'indipendenza del proprio giudizio.

5. Modalità operative.

5.1 Figure preposte.
I soggetti che direttamente si occupano della gestione della erogazione dei servizi sono: il Direttore della Società; i coordinatori dei singoli servizi.

Il Direttore della Società si occupa di:
- assicurare la complessiva gestione e diffusione delle informazioni dalla Direzione ai servizi rispetto agli obiettivi della Società;
- garantire la programmazione, il coordinamento e il monitoraggio dei servizi;
- garantire il coordinamento interno per le assunzioni nei servizi;
- gestire le emergenze che dovessero rappresentarsi in stretto rapporto con l'Amministratore Unico;
- interloquire con i referenti dei committenti dei servizi, mantenendo contatti periodici e partecipando a riunioni.

Per l'espletamento delle proprie funzioni il Direttore della Società svolge le seguenti attività:
- predispone il budget del singolo servizio, di concerto con il Coordinatore del singolo servizio;
- tiene il contatto diretto con i coordinatori dei singoli servizi, anche mediante incontri individuali e riunioni di coordinamento;
- verifica i risultati ottenuti sugli utenti;
- tiene i contatti e le riunioni con i referenti del committente.

I Coordinatori dei singoli servizi coordinano dal punto di vista gestionale i servizi di loro pertinenza, gestiscono le risorse umane in essi presenti, pianificano le attività e si relazionano direttamente con l'utente/cliente e, per alcuni servizi, con la committenza, secondo gli indirizzi dati dal Direttore della Società.

Il Direttore della Società ha la responsabilità complessiva della gestione dei contratti con l'ente affidante o col privato, a partire dal buon andamento della gestione dei servizi; i singoli Coordinatori, la responsabilità della erogazione del servizio secondo il rispetto dei contenuti contrattuali, in base alle loro competenze di tipo tecnico.

5.2. Budget e reporting sui servizi.
Il Direttore della Società si confronta per la costruzione del budget con i Coordinatori singolarmente presi, per costruire in via preliminare il piano delle ore di lavoro da erogare.
Successivamente vengono considerate le altre spese necessarie al funzionamento della struttura e alla erogazione del servizio, anche in base alla tipologia contrattuale di riferimento così da definire complessivamente il budget.
Per la definizione ultima del budget, il Direttore della Società si confronta con l'Amministratore unico.

5.3 Erogazione dei servizi
Per ciò che attiene la descrizione delle fasi che ricostruiscono le modalità di erogazione dei servizi si rinvia alle relative procedure interne aziendali sopra elencate.

6. Archiviazione.
Tutta la documentazione prodotta nell'ambito delle attività regolate nel presente protocollo è conservata a cura di ciascun settore per quanto di competenza e messa a disposizione su richiesta dell'Amministratore Unico della Società o del Sindaco Unico/OdV.
Detti documenti devo essere conservati per un periodo di almeno 10 anni, salvo diverse previsioni legislative.

7. Flussi informativi all'Organismo di Vigilanza.

L'organismo di Vigilanza istituito ai sensi del D.Lgs. 231/2001 vigila sul funzionamento e sull'aggiornamento del Modello di organizzazione, gestione e controllo adottato dalla Società.

A tal fine l'Organismo di Vigilanza potrà richiedere alle funzioni aziendali, a vario titolo coinvolte, di comunicare periodicamente il rispetto delle regole comportamentali nello svolgimento dei compiti assegnati e la predisposizione di specifici e regolari flussi informativi sulla corretta attuazione dei principi di controllo, sanciti nel presente protocollo, secondo le modalità che verranno comunicate dallo stesso Organismo di Vigilanza.

Le funzioni aziendali coinvolte nelle attività regolate nel presente protocollo sono tenute a comunicare tempestivamente all'Organismo di Vigilanza qualsiasi anomalia o eccezione procedurale.

In ogni caso, il Direttore della Società sottoscrive e trasmette trimestralmente all'Organismo di Vigilanza i seguenti flussi informativi:

- Report su eventuali reclami ricevuti ;