

COMMISSIONE SERVIZI SOCIALI DEL QUARTIERE 1 CENTRO STORICO

LINEE PROGRAMMATICHE PER L'ANNO 2012

Le linee programmatiche per l'anno 2012 iniziano con una seria riflessione, comune a tutti i consiglieri dei Quartieri: prima di discutere del ruolo delle Circoscrizioni, è infatti necessario chiedersi se i Quartieri stessi siano necessari, ed a cosa, cioè per svolgere quali funzioni.

Le competenze della commissione Servizi Sociali richiedono molto tempo, molta attenzione e molta sensibilità, in quanto incidono direttamente sulla vita di tante persone. Richiedono inoltre molte decisioni di tipo politico ed amministrativo, che difficilmente i Consiglieri Comunali, alle prese con ben altri problemi, potrebbero sostenere.

Riteniamo inoltre che confondere i costi della democrazia con i costi della politica sia un errore imperdonabile. Per questo motivo riteniamo che forme di decentramento, seppur riformate, siano necessarie per poter offrire ai cittadini *servizi alla persona* efficienti, rapidi ed equi.

Senza questi chiarimenti, sarà difficile poter comunicare quanto di buono –al limite delle eccellenze- i Quartieri stanno facendo.

A- TRASPARENZA E INNOVAZIONE

Con la riorganizzazione della macchina comunale il Quartiere è stato privato delle risorse umane e strutturali (con quelle economiche già fortemente ridotte), mantenendo comunque la gestione dei servizi delegati dai Criteri Direttivi del marzo 2010. Per questo motivo, nella prima metà del mandato la Commissione si è occupata della regolamentazione, con l'obiettivo di garantire per tutte le attività trasparenza informativa, amministrativa, economica, contabile e gestionale.

Riguardo alle principali attività sono stati infatti emanati i seguenti atti:

- **CENTRI ANZIANI:** predisposizione del nuovo Disciplinare e dei nuovi modelli di rendicontazione e di richiesta di contributo;
- **RETE DI SOLIDARIETA':** aggiornamento del Protocollo di Intesa;
- **VACANZE ANZIANI:** proposta dei nuovi criteri per i Soggiorni -in allegato- parte integrante del presente atto;
- **ORTI SOCIALI:** nuove disposizioni riguardo alla rotazione degli orti, al rinnovo delle convenzioni e alla mappatura di alcune aree.

Il compito principale della Commissione sarà dunque quello di mettere in pratica quanto riportato negli atti sopra citati, intervenire in caso di problemi e procedere a revisione qualora necessario.

In particolare saranno oggetto di analisi:

- L'applicazione dell'approvando Disciplinare dei Centri Anziani, con particolare riferimento alla predisposizione dei modelli necessari per le prescrizioni in esso contenute, alla redazione della Carta dei Servizi ed alla trasparenza nella rendicontazione;
- Aggiornamento dei modelli di rendicontazione e di richiesta di contributo, che hanno portato ad una razionalizzazione dei costi;
- Il parere sul regolamento organizzativo interno;
- Estrema attenzione nel verificare le procedure amministrative per l'organizzazione delle Vacanze Anziani, come da allegato;

- Applicazione delle nuove disposizioni sugli Orti Sociali, con particolare riferimento alla risoluzione dei problemi emersi nel corso del 2011.

La Commissione apprezza lo sforzo dell'Amministrazione Cittadina di pervenire ad un aggiornamento radicale del Regolamento degli Orti Sociali, rilevando comunque la necessità di atti disciplinari propri di ogni Quartiere, e si impegnerà attivamente affinché il lavoro possa essere terminato entro l'anno.

B- GESTIONE DEI SERVIZI

Come già scritto, con la riorganizzazione della macchina Comunale del 2010 ai Quartieri è affidata la gestione di numerosi servizi di base, senza tuttavia mantenere le strutture. Questa situazione crea alcuni problemi di comunicazione interna, spesso demandata alla buona volontà del personale piuttosto che ad una seria regolamentazione. I frequenti avvicendamenti dirigenziali, inoltre, non aiutano un percorso lineare di condivisione di iniziative, proposte e atti.

I tagli al bilancio, inoltre, spingono ad un ulteriore lavoro della Commissione per garantire quanto è già programmato ed oramai entrato nella vita del Quartiere.

B.1 CENTRI ANZIANI

La gestione dei Centri, salvo alcuni gravi e spiacevoli episodi, è considerata positiva. La Commissione prosegue il cammino intrapreso dal 2009, favorendo l'integrazione tra strutture, la sopra citata trasparenza ed il potenziamento dei servizi, nonostante un drastico calo di risorse.

Il compito principale della Commissione sarà dunque:

- Mantenere gli attuali servizi, aiutando i Centri a razionalizzare le risorse;
- Favorire nuove iniziative, nel rispetto dei vincoli di spesa;
- Integrare i nuovi Centri istituiti nel 2011;
- Controllare la distribuzione dei beni provenienti dai Banchi Alimentari.

Gli spazi potranno nuovamente essere utilizzati da Associazioni, Enti ed Organizzazioni nel rispetto degli orari delle attività. È facoltà dei Centri richiedere un contributo per le pulizie dei locali, purché le quote siano precedentemente comunicate al Quartiere e regolarmente rendicontate.

B.2 INTERCENTRO DEL QUERCIONE

La Commissione apprezza l'organizzazione e la gestione dell'Intercentro, auspicando che tale modello possa essere applicato anche nel corso del 2012 nel periodo estivo ed invernale, secondo quanto stabilito dal Disciplinare.

La Commissione auspica inoltre che la struttura sia utilizzata anche per iniziative o spazi che permettano l'utilizzo da parte di persone di tutte le età.

Il Quartiere si impegna a realizzare, qualora possibile, uno spazio all'esterno della struttura per favorire l'attività di ballo e permettere quindi l'organizzazione contemporanea di più eventi. Si precisa che lo spazio dovrà rispettare tutti i requisiti di sicurezza, delle norme cogenti e dei vincoli gravanti sul Parco delle Cascine.

B.3 RETE DI SOLIDARIETA'

Nel rispetto di quanto indicato dal nuovo Protocollo di Intesa, la Commissione studierà, insieme con i volontari, nuove modalità di organizzazione dei tempi e degli spazi, per poter affrontare le problematiche che stanno emergendo (lavoro, immigrazione, sostentamento familiare) in questi

momenti di gravi crisi. In questa ottica è utile integrare lo Sportello per le Famiglie in un miglior coinvolgimento di tutti i volontari.

Per poter rispondere alle richieste delle persone, è necessario realizzare alcuni protocolli organizzativi per standardizzare le modalità di lavoro, nel rispetto e nella valorizzazione della eccellente capacità di accoglienza da parte dei volontari.

L'apertura presso la sede del Quartiere (senza comunicazione alla Commissione) dello Sportello Lavoro gestito dalla Provincia di Firenze, dovrà necessariamente essere integrato con le attività similari gestite dalla Rete.

B.4 VACANZE ANZIANI

La Commissione istruirà un atto di indirizzo ispirandosi al documento ALLEGATO B.

B.5 ORTI SOCIALI

Il Consiglio delega il Collegio di Presidenza all'applicazione di quanto indicato nella delibera del 7 dicembre 2011, tuttora oggetto di accertamenti, con particolare riferimento al rinnovo delle assegnazioni nel rispetto dei nuovi criteri introdotti.

Entro l'anno dovrà essere completato l'aggiornamento della mappa degli Orti: in questa maniera sarà possibile procedere all'attivazione del nuovo registro degli ex assegnatari.

Gli uffici competenti saranno interessati per regolamentare la raccolta dei rifiuti degli orti (c.d. umido) e per favorire la concimazione con il compost.

Qualora necessario, sarà predisposto un nuovo bando per la formazione di graduatorie per gli orti vacanti. La Commissione ritiene interessante la possibilità di assegnare Orti a nuclei familiari con figli minorenni, che potranno costituire fino al 20% degli assegnatari, mentre ritiene conclusa la possibilità di assegnare orti alle scuole.

B.6 MICROCREDITO ALLE PERSONE

La Commissione rileva con estremo dispiacere che non è stato possibile attivare questo importante servizio per le persone in difficoltà. Sottolinea comunque l'importanza di tali sistemi per aiutare le persone in momenti di crisi come quello che stiamo attraversando. Saranno quindi valutate con rapidità tutte le possibilità per poter quantomeno collaborare con altre Istituzioni o Organizzazioni per favorire questo tipo di soluzioni, anche indipendenti dal SIAST.

B.7 SERVIZI E RAPPORTI CON LE REALTA' DEL QUARTIERE

Tutti i servizi offerti nei locali del Quartiere dovranno essere autorizzati, gestiti ed organizzati nel pieno rispetto di tutte le leggi ed i regolamenti comunali.

La Commissione rivolge particolare attenzione al servizio di Mediazione Sociale, ben operante seppur non pienamente utilizzato dai Cittadini, e monitorerà con interesse il nuovo servizio di distribuzione a persone svantaggiate dell'invenduto fresco della Mercafir.

Il modello di scambio virtuoso tra Quartiere ed Associazioni, seppur poco utilizzato, ha dato risultati interessanti. Come sempre la Commissione valuterà tutte le proposte, proponendo le soluzioni più idonee per offrire maggiori servizi ai cittadini nonostante la scarsità di risorse.

B.8 INIZIATIVE SPECIALI

Il 2012 è l'Anno Europeo dell'invecchiamento attivo e del rapporto intergenerazionale. Riconoscendo queste tematiche come parte fondante dei servizi delegati ad essa attribuita, pur

considerando la scarsità di risorse a disposizione, la Commissione valuterà tutte le iniziative per dibattere tali argomenti e per favorirne la diffusione sul territorio.

C- RISORSE

La Commissione ritiene utile presentare un prospetto delle risorse necessarie per mettere in pratica quanto sopra descritto.

È urgente poter ricondurre le risorse e la gestione amministrativa delle attività ad un'unica direzione comunale. Per questo motivo si richiede il passaggio dell'Ufficio Sociale Allargato alla Direzione Quartieri, con il trasferimento delle strutture alla c.d. *Villa allargata*. L'unica eccezione riguarda la gestione tecnica degli Orti Sociali, svolta dalla direzione Ambiente.

C.1 VALUTAZIONE FABBISOGNO SUI CAPITOLI DI RIFERIMENTO DELLA COMMISSIONE

C.1.1 CAPITOLO 15070 (Contributi): € 26.000

PRIORITA' : MASSIMA

ORGANIZZAZIONE	VALUTAZIONE	PRIORITA'
CENTRO PER LE ATTIVITA' DELL'ETA' LIBERA	2400	MASSIMA
CENTRO ANZIANI IL FULIGNO	3800	ALTA
CENTRO ANZIANI IL GRILLO PARLANTE	4500	MASSIMA
CENTRO ANZIANI SAN FREDIANO	2800	ALTA
CENTRO ANZIANI SAN JACOPINO-CASCINE	800	ALTA
CENTRO ANZIANI ZONA CENTRO	4900	MASSIMA
CENTRO INTERGENERAZIONALE DEL GIARDINO DI BORGO ALLEGRI	4100	MASSIMA
ASSOCIAZIONE L.I.L.A.	1500	ALTA
varie ed eventuali	1200	MEDIA
TOTALE	26000	

Riconoscendo le problematiche legate ai problemi di bilancio ed alla crisi economica, la Commissione accetta una riduzione delle risorse su questo capitolo del 50%.

C.1.2 CAPITOLO 14890 (Acquisti Rete di Solidarietà e Centri Anziani): € 2.000

Si confermano le previsioni per l'anno 2011, ovvero € 2.000

C.1.3 CAPITOLO 14960 (Servizi Rete di Solidarietà): azzerato

Si propone l'accorpamento con il capitolo 14955.

C.1.4 CAPITOLO 14940 (Vacanze Anziani): € 19.000 con priorità MASSIMA

La commissione ritiene che possa leggermente incrementata la cifra utilizzata nel 2011.

C.1.5 CAPITOLO 14965 (Quota Utenze Fuligno): € 8.857 con priorità MASSIMA

La cifra, costante negli anni, è di € 8.857.

C.1.6 CAPITOLO 14955 (Servizi Rete di Solidarietà e Centri Anziani): € 3.500

Si propone l'unificazione con il capitolo 14960.

VOCE	PREVISIONE DI SPESA	PRIORITA'
Assicurazione volontari RETE	350	MASSIMA
Corsi di Formazione RETE	700	ALTA
Manutenzione fogne S. Jacopino	500	MASSIMA
Prestazioni di servizi per CENTRI ANZIANI	1200	MASSIMA
Prestazioni di servizi per RETE	750	MEDIA
TOTALE	3500	

ALLEGATI

- **A:** Analisi dello stato di avanzamento delle linee programmatiche per l'anno 2011
- **B:** Linee d'indirizzo per le caratteristiche qualitative delle Vacanze Anziani 2012
- **C:** Dettagli dei capitoli del Sociale Allargato nei cinque Quartieri Fiorentini al 14 dicembre 2011
- **D:** Resoconto partecipanti alle Vacanze Anziani 2011

Nota: riguardo all'allegato C alcune spese potrebbero essere impegnate entro il 31 dicembre 2011. Per il Quartiere 1 tali impegni non ancora liquidati sono indicati con l'asterisco*.

I commissari

Andrea Abbassi, Francesco Giovanni De Razza, Pierluigi Fanetti, Enrico Fantini, Chiara Madiati Villani, Enrico Riccardo Orlandi, Omero Terrinazzi

Estratto linee programmatiche 2011	Avanzamento
<p>A.2 Potenzialità e criticità della riorganizzazione Tutte le attività gestite dalla Commissione, tranne gli Orti Sociali, ricadono sotto la direzione Sicurezza Sociale e Sport. Il primo impegno della Commissione è quindi di completare l'opera di coordinamento con tali uffici, in modo da poter applicare in maniera rapida le decisioni di Consiglio e Collegio di presidenza.</p> <p>Per poter offrire gli importanti servizi è infatti necessario avere la certezza di incarichi e responsabilità, fermo restando il ruolo fondamentale del Quartiere, che può offrire capillare copertura del territorio, tempestività e appropriatezza degli interventi.</p> <p>I criteri direttivi approvati lo scorso marzo confermano sostanzialmente le attività delle commissioni Servizi Sociali dei Quartieri. In particolare è stato confermato, dopo una attenta discussione, il forte rapporto tra SIAST e Quartieri. La responsabilità sui bagni pubblici, invece, è stata accentrata agli organismi comunali.</p> <p>Permangono pur tuttavia alcune criticità, relative principalmente agli Orti Sociali (responsabilità della gestione amministrativa), alle Vacanze Anziani ed ai Centri Anziani.</p>	<p>Nel febbraio 2010 la gestione degli orti è stata assegnata alla Direzione Sicurezza Sociale e Sport per la parte amministrativa e alla Direzione Ambiente per la parte tecnica.</p> <p>Con la ridefinizione dei dirigenti di ottobre 2010 la Direzione Sicurezza Sociale è stata separata dallo Sport.</p> <p>Come si vedrà nell'analisi successiva, il coordinamento non è avvenuto, se non in sporadiche occasioni, seppur con una lodevole collaborazione della P.O. che, con grande difficoltà, ha sempre cercato un buon dialogo con i Quartieri.</p> <p>Le problematiche che puntualmente si ripresentano dimostrano la crisi del decentramento.</p>
<p>A.3 Idee di nuova socialità: Centri per gli Anziani e non solo Il percorso di trasparenza, integrazione ed apertura, iniziato nel 2010, può essere finalmente completato.</p> <p>Introdotta un nuovo sistema di calcolo dei contributi, è stata ad hoc modificata la modulistica per la richiesta di contributo e per la relativa rendicontazione.</p> <p>In attesa del rinnovo, è stato pesantemente modificato lo schema di convenzione. Se da una parte il Quartiere ha un maggiore potere di controllo e di impulso, è stata ampliata l'autonomia dei Centri Anziani, che potranno organizzare in maniera indipendente numerose attività (corsi, attività motoria, collaborazioni con altre Associazioni ed Organizzazioni...).</p> <p>Negli orari di chiusura dei Centri i locali saranno a disposizione del Quartiere e di Enti, Associazioni, Organizzazioni che potranno offrire servizi alla cittadinanza.</p> <p>In un'ottica di chiarezza e di efficienza sarà presentato un</p>	<p>Alcuni dei punti programmatici sono stati integrati nell'approvando Disciplinare (trasparenza, contributi, carta dei servizi...)</p> <p>È entrato a pieno regime il nuovo sistema di richiesta di contributi e di rendicontazione, che ha portato ad una netta diminuzione delle richieste tramite un maggior controllo delle spese.</p> <p>Il Quartiere ed alcune Associazioni hanno utilizzato gli spazi dei centri in orario di chiusura, senza particolari problemi per le attività dei Centri.</p> <p>Il progetto per la riorganizzazione dei Centri è stato applicato in parte (obbiettivo di riduzione dei costi comunque raggiunto), con la</p>

<p>progetto per la riorganizzazione dei Centri Anziani, tutelando le peculiarità e l'importanza dei presidi sul territorio, in collaborazione con l'Assessorato.</p> <p>La Commissione metterà a disposizione dei Centri tutto il materiale necessario per garantire la trasparenza informativa, amministrativa, economica, contabile e gestionale dei Centri, in modo da dotarli di un'adeguata e completa Carta dei Servizi per i cittadini.</p>	<p>chiusura dei centri il Cortile ed il Quercione e con il riconoscimento di Centri a due realtà già esistenti nel Quartiere.</p> <p>La carta dei Servizi è prevista nel nuovo Disciplinare.</p>
<p>A.4 Idee di nuova socialità: Rete di Solidarietà e Sportelli</p> <p>Le modalità di lavoro (raccordo tra cittadini ed i soggetti associativi aderenti alla Rete) riscuotono un forte apprezzamento da parte della Commissione, del Consiglio di Quartiere e dei cittadini che ad essa si rivolgono. Tali modalità operative dovranno essere mantenute, anche tramite un potenziamento delle strutture a disposizione dei volontari.</p> <p>L'introduzione dello Sportello per le Famiglie, oltre all'utilità intrinseca dello strumento, ha permesso di inaugurare una nuova modalità di rapporti tra il Quartiere ed Associazioni, Enti, Organizzazioni: gli sportelli possono infatti integrare le numerose richieste di collaborazione. L'affidamento ad uno strumento terzo permette infatti di:</p> <ul style="list-style-type: none"> • mantenere l'indipendenza, senza vincoli da rapporti "politici" • decidere il grado di collaborazione (dalla presenza allo sportello alla disponibilità in caso di necessità), • evidenziare una forte trasparenza economica, ovviamente secondo regole e norme legali e professionali. <p>Nel 2010 è stato inoltre riaperto lo Sportello di Mediazione Sociale, completamente gratuito.</p> <p>È quindi utile prevedere nuovi sportelli dedicati a tematiche specifiche. A fronte di un serio e completo studio di fattibilità, si citano a titolo di esempio:</p> <ul style="list-style-type: none"> • lo sportello lavoro, con l'obiettivo di informare i cittadini sugli strumenti, pubblici e privati, per la ricerca di lavoro. È necessario sottolineare che non dovrà trasformarsi in un'agenzia di collocamento. • lo sportello immigrazione, per aiutare a mettere in contatto i migranti con Associazioni ed Istituzioni di 	<p>Approvato l'aggiornamento del Protocollo d'Intesa, che ufficializza tutti i cambiamenti avvenuti all'interno della Rete negli ultimi anni e chiarisce ruoli e competenze del Quartiere. Questo risponde ad alcuni punti del programma 2011 (sportelli, riprogettazione degli orari, regolamento interno...)</p> <p>Riorganizzata e confermata la modalità per sportelli, che potranno potenziarsi nel 2012 anche con le proposte sotto indicate.</p> <p>Rilevata infatti la necessità di stabilire dei protocolli (pur con ampio grado di libertà) non ancora attivati.</p> <p>Nel dicembre 2011 è stato attivato –seppur senza aver interessato le strutture politiche e amministrative del Quartiere- uno sportello lavoro.</p> <p>Aumentato il numero di volontari.</p> <p>Riguardo al pacchetto di servizi, i trasporti sociosanitari ed i biglietti per il trasporto pubblico sono stati garantiti, seppur con lieve ritardo. Non è stato invece possibile procedere all'acquisto di buoni spesa (si presume la necessità di un protocollo).</p>

<p>accoglienza, registrazione ed aiuto</p> <ul style="list-style-type: none"> • lo sportello per il microcredito (vedi punto A.5) <p>Sarà di conseguenza necessaria una riprogettazione di spazi riservati e di orari dedicati, garantendo l'alta fruibilità dei servizi e la sicurezza degli operatori.</p> <p>Potrà inoltre essere organizzata una campagna di adesione e di formazione per volontari, che quindi si occuperanno delle classiche attività della Rete, e di volontari specifici e specializzati per gli Sportelli.</p> <p>Riguardo infine alle attività canoniche sopra citate, alla Rete sarà garantito un pacchetto di servizi (titoli di viaggio, buoni per la spesa, trasporti sociosanitari...) da utilizzare esclusivamente per fini istituzionali in caso di emergenza.</p>	
<p>A.5 Idee per una nuova socialità: Sportello per il microcredito alle persone</p> <p>Si sta attivando il servizio durante la discussione delle presenti linee guida.</p> <p>Sarà cura della Commissione sviluppare un regolamento preciso per l'erogazione del contributo, per le modalità di pagamento, per la gestione del fondo e delle modalità di restituzione.</p> <p>Sarà inoltre necessario pubblicizzare il servizio presso tutte le Organizzazioni che potrebbero essere interessate a partecipare al fondo, per incrementarlo e per assicurare la massima diffusione sul territorio.</p>	<p>Il Comune non ha ritenuto di dover finanziare il progetto microcredito.</p>
<p>A.6 Idee per una nuova socialità: aiuto alle Associazioni</p> <p>La critica situazione economica degli Enti Locali non permette di esprimere previsioni accurate. La Commissione, desiderosa comunque di sostenere con tutti i mezzi possibili chi si adopera sul territorio, valuterà caso per caso le richieste, una volta conosciuta l'entità dei contributi da concedere alle Associazioni.</p> <p>È da valorizzare il modello di scambio virtuoso, in cui associazioni prestano la propria opera gratuitamente a vantaggio dei cittadini, a fronte di un aiuto concreto tramite la concessione del Patrocinio, delle sale a disposizione del Quartiere, della stampa di locandine e volantini.</p>	<p>Le poche richieste arrivate sono state TUTTE soddisfatte. Il modello proposto pare funzionare.</p> <p>Il nuovo sistema di gestione delle pubblicazioni tipografiche (GROW) ha creato dei problemi.</p>

<p>A.7 Idee per una nuova socialità: rapporti con le sigle Sindacali</p> <p>A seguito della richiesta dei Sindacati dei pensionati SPI-CGIL, FNP- CISL, UILP di siglare un protocollo di intesa per una più stretta collaborazione, aperto eventualmente ad altre sigle sindacali, la Commissione ritiene utile intraprendere questa esperienza, riguardo i seguenti argomenti:</p> <ul style="list-style-type: none"> • possibilità per i Sindacati di organizzare degli sportelli di supporto per i pensionati e per gli anziani • raccolta e diffusione delle attività della Commissione • incontri periodici per lo scambio di informazioni e di suggerimenti • possibilità di applicare la legge regionale sulla non autosufficienza (legge regionale Toscana n°66 del 18 dicembre 2008) nell'ambito delle funzioni del Quartiere. 	<p>Siglato l'accordo, ovviamente aperto ad altre sigle sindacali riconosciute ed interessate.</p>
<p>B.1 Manutenzione dei locali in uso</p> <p>Il progetto di riorganizzazione dei Centri Anziani sopra citato contiene una sezione dedicata alle richieste più urgenti di manutenzione. Sarà cura infatti del Quartiere mantenere il comfort dei locali, già adesso elevato.</p>	<p>Con i nuovi criteri direttivi il Quartiere NON interviene direttamente nelle manutenzioni. Ovviamente il Quartiere fa da tramite verso gli uffici competenti ed verifica la piccola manutenzione svolta direttamente dai Centri. Migliorata la manutenzione presso i centri Zona Centro, Età Libera, il Quercione, invariati gli altri.</p>
<p>B.2 Vacanze anziani</p> <p>Le modalità di organizzazione del servizio per l'anno 2011 non sono state ancora stabilite da parte del Comune. Vi sono alcune possibilità, dalla centralizzazione completa del servizio al mantenimento della situazione attuale. Indipendentemente dalla soluzione che l'Amministrazione sceglierà, la Commissione desidera contribuire alle scelte delle località e delle modalità di partecipazione. Qualora si procedesse ad un bando per la scelta dell'operatore turistico, sarà cura della Commissione mantenere e potenziare gli alti standard qualitativi raggiunti nel corso degli anni. Riguardo agli aspetti tecnici, come evidenziato dal sondaggio effettuato tra gli ospiti dei soggiorni 2010, è necessario potenziare la pubblicizzazione del servizio e</p>	<p>Nota dolente per due motivi:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Gestione diretta di tutte le fasi da parte del Comune, che ha utilizzato gli uffici presso il Q1, senza però far intervenire la parte politica. 2) Questa situazione ha provocato un peggioramento nella qualità del soggiorno montano, a causa della mancata verifica delle condizioni del capitolato 2011. Le altre destinazioni sono state comunque apprezzate.

<p>variare le località di villeggiatura, specialmente quelle montane.</p>	
<p>B.3 Orti Sociali Il percorso con l'Amministrazione Comunale e con gli altri Quartieri per la redazione del nuovo regolamento sugli Orti Sociali sarà oggetto di continua analisi e di confronto da parte della Commissione, nell'ottica di garantire un servizio efficiente e che preveda necessariamente la gestione diretta dei Quartieri.</p> <p>Una volta approvato, sarà cura della Commissione predisporre le linee guida proprie degli Orti del Quartiere 1, che armonizzandosi con le norme Comunali, dovranno regolare:</p> <ul style="list-style-type: none"> • le forme di partecipazione degli assegnatari dell'Orto • la formazione di un Comitato di Gestione, formato ed eletto dagli assegnatari • le modalità pratiche degli adempimenti per la assegnazione degli orti • le forme di vigilanza e di controllo sulla conduzione degli orti 	<p>È stata avviata la discussione sul nuovo regolamento comunale sugli Orti, che attualmente è sospesa.</p> <p>Da marzo 2011 sono state chiarite le competenze sugli orti, da cui sono scaturiti maggiori controlli, rilevazione di problemi e approvazione di norme per la risoluzione degli stessi.</p> <p>Riguardo al programma 2011:</p> <ul style="list-style-type: none"> • chiarite le forme di partecipazione • formato il Comitato di Gestione • chiariti adempimenti, vigilanza e controllo
<p>B.4 Intercentro Anziani del Quercione Con la revoca dell'attuale convenzione, inizia il percorso verso la auspicata gestione collegiale della palazzina. La Commissione coordinerà il passaggio a questo nuovo modello di gestione tramite la creazione di un comitato di gestione formato dai rappresentanti di tutti i Centri Anziani (la cui presidenza dovrà variare ogni anno, senza possibilità di rieleggibilità immediata). Il Quartiere riconosce al Comitato la massima libertà di organizzazione, pur garantendo la rappresentazione di tutte le sensibilità ed attività dei vari Centri Anziani e richiederà la redazione di un piano operativo comprendente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • schema giornaliero degli orari di apertura e chiusura • calendario delle attività, con indicazione del Centro Anziani organizzatore e degli eventi creati ad hoc • piano di gestione del bar • proposta di ripartizione delle risorse 	<p>Tutto fatto.</p> <p>La gestione dell'Intercentro ha trovato un riscontro positivo, con oltre 1200 soci in 4 mesi di apertura ed un utile per i Centri di circa 8000 euro.</p>

ALLEGATO B: Linee d'indirizzo per le caratteristiche qualitative delle Vacanze Anziani 2012

A seguito di alcuni problemi verificatisi nelle Vacanze anziani 2011, il Consiglio di Quartiere 1 Centro Storico intende disciplinare il servizio con un atto estremamente preciso e dettagliato, nel rispetto delle prerogative dell'A.C.

1) Località e partecipanti

Il Quartiere 1 prevede soggiorni nelle seguenti località, con l'indicazione del numero di partecipanti:

- Soggiorni marini in Versilia, con 40 partecipanti;
- Soggiorni marini in riviera adriatica (Romagna e Marche), con 30 partecipanti ciascuno per 2 turni;
- Soggiorni montani (Andalo), con 50 partecipanti;
- Soggiorni termali (Salsomaggiore Terme), con 30 partecipanti.

Deve essere assicurato il numero di partecipanti sopra indicato. Questo non comporta impegni ed obblighi di nessun tipo a carico dell'Amministrazione Comunale (di seguito: A.C.) qualora vi sia un numero di partecipanti inferiore.

Il servizio dovrà essere assegnato con le modalità ritenute più idonee dall'A.C. ad una società regolarmente registrata alla CCIAA, specializzata in servizi turistici (di seguito: concessionario). Sono esclusi in ogni caso qualsiasi tipo di gruppi de iure o de facto collegati ai Centri Anziani del comune di Firenze o ad Associazioni, Enti ed Organizzazioni ad essi collegati, a qualsiasi titolo o livello.

Il concessionario del servizio è comunque tenuto a soddisfare tutte le domande di iscrizione pervenute eventualmente sistemando gli utenti eccedenti i numeri sopra riportati anche in alberghi non compresi nell'offerta, specificando per scritto tale situazione e le eventuali variazioni di condizioni.

Ciascun gruppo non dovrà superare i cinquanta utenti, per la stessa località potranno inoltre essere proposti più gruppi.

Qualora si verificassero eccezionali condizioni tali da rendere inidoneo l'albergo prima e durante il soggiorno, il concessionario, sentita l'A.C. e avuto il necessario nulla osta, dovrà sostituire l'albergo con altra struttura avente gli stessi requisiti, o comunque non inferiori e senza aumento di prezzo. Eventuali variazioni e/o integrazioni di alberghi e località oltre a quelli indicati in offerta potranno essere effettuate previo assenso da parte dell'Amministrazione Comunale. Tali variazioni migliorative, debitamente motivate e non imputabili a causa del concessionario, dovranno garantire gli stessi standard qualitativi e gli stessi prezzi indicati in offerta secondo le località.

2) Modalità delle iscrizioni e rispetto della privacy

Il concessionario garantisce le località ed i turni prescelti.

Le operazioni di informazioni e di iscrizione avvengono presso locali messi a disposizione dal Quartiere 1 e nel rispetto delle modalità di seguito specificate.

Gli utenti con integrazione economica sul prezzo del soggiorno si iscrivono direttamente presso l'ufficio sociale allargato, con priorità ai fini dell'iscrizione.

Il concessionario deve garantire il totale rispetto della riservatezza degli utenti con integrazione economica e non deve comunicare all'accompagnatore la loro situazione.

Il concessionario deve necessariamente richiedere, a norma del d.lgs 196/2003, esplicita autorizzazione qualora intenda utilizzare i dati degli utenti per comunicazioni commerciali al di fuori del servizio delle Vacanze anziani.

3) Prestazioni a cura del concessionario.

Il concessionario garantisce il rispetto di tutti i requisiti regolamentari e di legge, con particolare riferimento alle delibere comunali in materia di Vacanze anziani e della legislazione sul lavoro.

Il concessionario garantisce per il periodo successivo alle iscrizioni e per ogni lotto, uno sportello operativo, gestito da propri incaricati in stretta collaborazione con l'Ufficio Sociale Allargato, nei locali utilizzati per le iscrizioni. Il concessionario dovrà garantire la regolarità delle posizioni assicurative e previdenziali nei confronti del personale utilizzato per l'espletamento del servizio, compresi gli accompagnatori.

Tali sportelli dovranno essere aperti, almeno per 6 ore settimanali, articolate in due giorni diversi (mattina e pomeriggio), dalla fine del mese di Maggio fino alla fine di Luglio e, qualora sia organizzato un turno nel mese di settembre, almeno 15 giorni prima della data di partenza in orari da concordare successivamente, per espletare i seguenti adempimenti:

- informazioni e rapporti con gli utenti;
- assegnazione camere singole ed abbinamenti in camera in accordo con il Quartiere;
- comunicazioni agli utenti;
- assistenza alla partenza;
- sostituzioni, rinunce, nuove iscrizioni, riscossione pagamenti e comunicazione agli operatori comunali in tempi reali di rinunce e/o variazioni dei partecipanti;
- altri adempimenti connessi al servizio.

La riscossione dei pagamenti non deve avvenire con denaro contante.

Il concessionario assicura agli utenti la gestione del servizio sollevando gli operatori comunali per quanto riguarda tutte le informazioni e il rapporto con l'utenza.

Il concessionario cura l'assegnazione definitiva del posto-vacanza, la spedizione lettere di comunicazioni agli utenti, gli abbinamenti in camera, le assegnazioni delle camere singole, sostituzioni, rinunce, assistenza alla partenza, riscossioni pagamenti, rimborsi, e quant'altro connesso al servizio, con particolare riferimento a qualsiasi variazione o imprevisto;

Il concessionario, al termine dei soggiorni, deve trasmettere al Comune:

- il tabulato dei singoli alberghi, firmato dall'albergatore, comprovante le presenze e l'effettivo periodo di soggiorno;
- relazione dell'Accompagnatore inerente il soggiorno;
- questionari compilati dai singoli utenti riconsegnati in busta chiusa;
- eventuale elenco dei nominativi dei partecipanti da cui risulti la somma integrativa a carico del Quartiere.

4) Accompagnatori

Il concessionario fornisce, per ogni gruppo, i nominativi degli accompagnatori, di provata capacità ed esperienza, documentata dai relativi curricula che dovranno pervenire all' Ufficio Sociale Allargato del Quartiere 1 almeno 10 giorni prima della partenza del turno, affidandogli i compiti in seguito descritti. Nella valutazione dei curricula si dovrà tenere conto in particolar modo di (in ordine di importanza):

- a) Esperienze precedenti nelle Vacanze Anziani del Comune di Firenze, con valutazione tramite questionario espressa da parte degli anziani utenti del servizio;

ALLEGATO B: Linee d'indirizzo per le caratteristiche qualitative delle Vacanze Anziani 2012

- b) Comprovata esperienza nei Centri Anziani del Comune di Firenze, con compiti di natura organizzativa e in ogni caso di natura non esclusivamente gestionale;
- c) Comprovata esperienza organizzativa in strutture per la popolazione anziana;
- d) Comprovate esperienze organizzative in soggiorni o strutture vacanziere;
- e) Percorsi di studio attinenti l'educazione, l'organizzazione o la conduzione di gruppi di persone anziane;
- f) Esperienze descritte nei punti precedenti per altre tipologie di utenti

A seguito di alcuni problemi già riscontrati negli anni precedenti, è stabilita al compimento del 65° anno l'età massima per gli accompagnatori.

Nell'ipotesi in cui l'Amministrazione Comunale valutasse a totale e completa discrezione la non idoneità dell'accompagnatore assegnato, il concessionario deve effettuare tempestivamente la sostituzione con personale adeguato.

Il concessionario dovrà garantire all'accompagnatore adeguata sistemazione, con vitto e alloggio, nella struttura alberghiera sede del soggiorno.

5) Caratteristiche delle strutture alberghiere:

- albergo a 3 stelle, perfettamente agibile e in regola con le vigenti norme di legge;
- trattamento di n. 14 giorni di pensione completa, bevande incluse (1/4 di vino a pasto e acqua minerale a volontà), menù variato con almeno doppia scelta;
- tutte le camere doppie/matrimoniali o singole offerte in sede di gara, non devono essere situate nella mansarda o sottoscala, non possono presentare scalini o altri impedimenti e devono necessariamente essere dotate di servizi privati con vasca o cabina doccia o comunque con doccia adeguata alla particolare tipologia di utenza e con i sanitari in muratura, compreso il bidet;
- ciascun albergo dovrà rendere disponibili, per ogni gruppo, almeno 2 camere singole, oltre a quella riservata all'accompagnatore, a supplemento concordato;
- il gruppo dovrà essere sistemato in un unico albergo;
- presenza di ascensore dal piano terra dell'albergo o localizzazione di tutte le camere, della sala da pranzo e delle sale comuni, al piano terreno;
- ogni albergo dovrà avere sale comuni, sala TV e spazi, anche esterni, adeguati all'intrattenimento degli ospiti;

6) Caratteristiche delle località di soggiorno:

- per le località marine, distanza dalla spiaggia non superiore a 300 metri per il percorso pedonale più breve;
- per le località montane la struttura dovrà essere ubicata in un centro abitato ad altitudine non superiore a mt. 1200 sul livello del mare.
- I centri abitati devono essere dotati dei seguenti servizi:
 - a) Ambulatorio con guardia medica;
 - b) Ufficio postale aperto almeno 20 ore la settimana;
 - c) Farmacia;
 - d) Esercizi pubblici di vario genere
 - e) Servizi di bar e ristorazione
 - f) Copertura telefonica mobile con almeno i tre gestori GSM italiani

7) Altri servizi

- accompagnatore con funzioni di capogruppo;

ALLEGATO B: Linee d'indirizzo per le caratteristiche qualitative delle Vacanze Anziani 2012

- per le località marine, servizio spiaggia con n. 1 ombrellone e n. 2 sedie a sdraio ogni 2 ospiti, in stabilimento distante non più di 300 metri circa dall'albergo;
- polizza assicurativa R.C.T;
- Trasferimento A/R da e per Firenze, con Pullman G.T. ed accompagnatore sempre presente, con fermata davanti alla struttura alberghiera e assistenza carico e scarico bagagli.

8) Rimborsi

Deve essere prevista una forma di rimborso per vacanze parzialmente non godute per gravi cause di forza maggiore, debitamente motivate, pari almeno al 50% della quota di partecipazione proporzionata al periodo non goduto.

In caso di rinuncia prima della partenza, per causa di forza maggiore (decesso, ricovero ospedaliero, gravi e documentati motivi sanitari e/o familiari), il concessionario rimborserà l'intera quota all'anziano o agli eventuali eredi. I rimborsi dovranno essere effettuati agli utenti entro il 30 settembre dell'anno in corso.

8) L'accompagnatore

L'Accompagnatore, fornito dal concessionario, è il referente tra lo stesso, il gestore dell'albergo e gli utenti.

E' altresì il referente per l'Amministrazione comunale, alla quale è tenuto a comunicare l'andamento del servizio almeno una volta la settimana. Ha l'obbligo di comunicare tempestivamente all'Amministrazione qualsiasi difformità rispetto alla convenzione stipulata.

Deve verificare:

- la sistemazione delle camere secondo quanto riportato negli articoli precedenti;
- la qualità del vitto, la presenza in numero sufficiente di personale di servizio, e tutto quello che attiene al servizio alberghiero o delle altre strutture utilizzate per le vacanze;

Ha inoltre i seguenti compiti:

- intrattiene i rapporti diretti con gli utenti provvedendo ad eventuali problemi di ordine sanitario (ricovero, pronto soccorso, perdita di autosufficienza, ecc.) che possono presentarsi ai singoli partecipanti;
- in caso di malattia o ricovero ospedaliero avvisa le famiglie;
- partecipa con gli anziani alla colazione, pranzo e cena, verificando in tali occasioni la presenza di tutti i componenti del gruppo, informandosi sull'andamento del soggiorno, provvedendo a risolvere eventuali disservizi che dovessero emergere;
- organizza il tempo libero per il gruppo anche raccordandosi con le agenzie informative e turistiche della zona.
- cura la distribuzione del questionario agli utenti, il ritiro e la consegna, in busta chiusa, al Quartiere.

Nell'ipotesi in cui l'Amministrazione verificasse comportamenti non rispondenti alle mansioni richieste dal presente capitolato e/o inadeguati rispetto al ruolo che l'accompagnatore è tenuto a svolgere, l'aggiudicatario, su richiesta del Quartiere, dovrà immediatamente provvedere alla sua sostituzione.

9) altre precisazioni

La assegnazione del servizio non può essere ceduta in nessun caso.

Qualora venissero applicate delle penali, questo comporta l'impossibilità di stipulare contratti con la stessa società per almeno due anni.

Per tutto quanto non scritto si fa riferimento ad atti simili già prodotti dall'A.C., con particolare riferimento al CAPITOLATO VACANZE ANZIANI 2011 redatto dalla Direzione Servizi Sociali.

QUARTIERE	CAPITOLO	DESCRIZIONE	ASSEGNATO	ASSESTATO	IMPEGNATO	VOCE	QUOTA
Q1	15070	contributi	52000	52000	50230,06	blocco A.C.	37258,82
						C.A. Grillo Parlante	2270
						C.A. Fuligno	3050
						C.A. Età Libera	0
						C.A. San Jacopino	696,58
						C.A. Zona Centro	4704,66
						Intercentro del Quercione	0
						Associazione LILA	1500
						Associazione Harmonia	750
						Centro di Solidarietà FI	1500*
	14955	servizi (Rete e Centri)	3000	3000	1830,2	Corso Rete di Solidarietà	605
						Manutenzione fogne San Jacopino	500
						Pedicab	475,2
						Ataf	250
Citti per materiale vario						1219,68*	
14890	acquisti (Rete e Centri)	2000	2000	900,59	blocco A.C.	900,59	
					magna charta materiale vario	1099,41*	
14960	servizi Rete di Solidarietà	348,6	348,6	348,6	Assicurazione volontari	348,6	
14940	Vacanze Anziani	18000	17595	17595	Vacanze Anziani	17595	
14965	Quota utenze Fuligno	8857	8857	8857	Quota utenze Fuligno	8857	
Q2	15350	servizi (Rete e Anziani)	21000	21000	14165,08	blocco A.C.	2523,86
						Corso Rete di Solidarietà	1200
						Concerto Ass. Harmonia	2600
						Assicurazione volontari	2000
						Cineforum	2541
						Spettacolo	3080
						Ass. Amici della Terra ONLUS	220,22
						15470	contributi (Rete e Anziani)
	C.A. Villa Bracci	9918					
	C.A. Via Luna	4576					
	C.A. Campomarte	3016					
	C.A. Parterre	2678					
	C.A. Bellariva	2652					
Ass. APES (trasporti sociosanitari)	5100						

ALLEGATO C: Dettagli dei capitoli del Sociale Allargato nei cinque Quartieri Fiorentini al 14 dicembre 2011

QUARTIERE	CAPITOLO	DESCRIZIONE	ASSEGNATO	ASSESTATO	IMPEGNATO	VOCE	QUOTA
Q3	15750	Vacanze e servizi	32000	32000	25909	blocco A.C.	4000
						Vacanze Anziani	12065
						Assicurazione volontari	1173
						Associazione A.N.Ce.S.C.A.O.	2200
						Misericordia Galluzzo	1500
						Misericordia Badia a Ripoli	1010
						Musicisti Fiorentini	750
						Anteas (spett. musicale)	740
						Pranzo Ronda della Carità	1591
	Cabaret Habanera	880					
	15870	Contributi	19400	19400	17150	C.A. Via Reims	1200
						C.A. Lidò	1000
						C.A. Campa	3500
						Misericordia Badia a Ripoli	2300
						Misericordia Galluzzo	1200
						Ronda della Carità	2800
						Charitas	500
						Associazione LILA	500
						Coop.Soc. Fontenuova	1400
Coop.Soc. Arca Tempo Libero						750	
UISP						1000	
Vie Nuove	1000						
Q4	16150	Contributi	15000	8857,5	8855,5	blocco A.C.	2115,5
						Auser gestione Rete di Solidarietà	6740
	16270	Contributi	15300	15300	15300	C.A. Mantignano	1250
						Coop.Soc. Arca Tempo Libero	750
						Ass.Vivere in Libertà	4300
						Att.motoria espressivo-culturale	9000

ALLEGATO C: Dettagli dei capitoli del Sociale Allargato nei cinque Quartieri Fiorentini al 14 dicembre 2011

QUARTIERE	CAPITOLO	DESCRIZIONE	ASSEGNATO	ASSESTATO	IMPEGNATO	VOCE	QUOTA
Q5	16550	Contributi	27500	20900	12197,45	blocco A.C.	1079,14
						pagamento condomini C.A.	5783,55
						contenzioso Lloyd Adriatico	273,45
						Assicurazione volontari	645
						C.A. Castello	894,31
						Auser	1500
						Ass. Tabernacolo	360
						Charitas	150
Ala Golden per Sballottata	1512						

VACANZE ANZIANI QUARTIERE N. 1 - ESTATE 2010							
Località	Posti conv.	iscritti al 1.7.2010			Totale Partecipanti		
		iscritti con integraz	iscritti senza integ.	Totale iscritti	Partiti con integ.	senza integ.	Totale Utenti partiti
Viareggio 24.07/7.08 Stella D'Italia	40	13	24	37	12	25	37
Rimini 27.06/11.07 Hotel Carolín	50	8	20	28	8	20	28
Pesaro 10.07/ 24.07 Hotel Figaro	40	8	33	41	8	31	39
Andalo 10.07/24.07 Hotel Costa Verde	50	8	42	50	8	42	50
Porretta 04.07/18.07 Hotel Castanea	26	1	12	13	1	12	13
Lido di Camaiore Hotel Domini 1/9 - 15/9	24	6	12	18	6	17	23
	230			187	43	147	190

ALLEGATO D: Resoconto partecipanti alle Vacanze Anziani 2011