



C.I.S.A.P.



CONSORZIO INTERCOMUNALE
DEI SERVIZI ALLA PERSONA
Comuni di Collegno e Grugliasco

PROGRAMMA TRIENNALE DELLA TRASPARENZA E DELL'INTEGRITA' PER IL TRIENNIO 2014 – 2016

1. Premessa

Il Programma triennale della trasparenza e dell'integrità rappresenta uno strumento fondamentale per rendere accessibile ai cittadini il mondo delle istituzioni. Il programma garantisce: un adeguato livello di trasparenza dell'attività del Consorzio; la tutela della legalità e lo sviluppo della cultura dell'integrità

Ai sensi del D. Lgs. n. 33/2013, la trasparenza concorre ad attuare il principio democratico e i principi costituzionali di: eguaglianza, imparzialità, buon andamento, responsabilità, efficacia ed efficienza nell'utilizzo di risorse pubbliche, integrità e lealtà nel servizio alla nazione. E' inoltre condizione di garanzia delle libertà individuali e collettive, nonché dei diritti civili, politici e sociali; integra il diritto ad una buona amministrazione e concorre alla realizzazione di una amministrazione aperta, al servizio del cittadino.

Una corretta gestione degli obblighi in tema di trasparenza ed integrità garantisce il rispetto del diritto all'accesso civico, così come previsto dall'art. 5 del citato Decreto sulla trasparenza.

La promozione di maggiori livelli di trasparenza costituisce un'area strategica di ogni amministrazione, che deve necessariamente tradursi nella definizione di obiettivi organizzativi e individuali.

La trasparenza rileva anche come dimensione principale ai fini della determinazione degli standard di qualità dei servizi pubblici.

Il Programma triennale è altresì redatto nel rispetto degli obiettivi indicati dalla L. n. 190/2012, consistenti nel controllo, nella prevenzione e nel contrasto della corruzione e dell'illegalità nella pubblica amministrazione.

Si precisa infine come gli obblighi di pubblicazione debbano essere conformi ai principi ed alle norme in tema di protezione dei dati personali, con particolare riferimento ai dati giudiziari, sensibili, inerenti lo stato di salute o la vista sessuale, nonché di dati non pertinenti.

Al riguardo, stante la competenza amministrativa del Consorzio quale ente gestore di servizi sociali, è necessario sottolineare l'esplicito divieto di legge inerente la pubblicazione di dati

Via Leonardo da Vinci, 135 - 10095 Grugliasco (TO)

Sito web: www.cisap.to.it email: cisap@cisap.to.it PEC: cisap@pec.cisap.to.it

☎ 011 / 403 71 21 fax 011 / 411 02 96

dai quali sia possibile ricavare lo stato di salute o la situazione di disagio economico-sociale dei soggetti beneficiari di sovvenzioni, contributi, sussidi e vantaggi economici.

2. Principali riferimenti normativi

D. Lgs. 14 marzo 2013, n. 33 *“Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni”*.

Legge 6 novembre 2012, n. 190 *“Disposizioni per la prevenzione e la repressione della corruzione e dell’illegalità nella pubblica amministrazione”*.

Delibere della Commissione per la Valutazione, la Trasparenza e l’Integrità delle amministrazioni pubbliche (CIVIT) n. 105/2010 e n. 2/2012.

3. Organizzazione e funzione dell’ente

Il CISAP è organizzato attraverso una Direzione generale e quattro Aree organizzative.

Le Aree organizzative sono le seguenti: risorse e staff; anziani e disabili; minori e loro famiglie; adulti in difficoltà, provvidenze economiche e accesso.

L’Area risorse e staff ha al suo interno l’Ufficio risorse e staff.

L’Area anziani e disabili ha al suo interno il Servizio assistenza sociale e socio sanitaria anziani e disabili.

L’Area minori e loro famiglie ha al suo interno il Servizio assistenza sociale e socio sanitaria a minori e loro famiglie.

L’Area adulti in difficoltà, provvidenze economiche e accesso ha al suo interno il Servizio assistenza sociale ad adulti in difficoltà, provvidenze economiche e accesso.

Si rinvia al seguente collegamento internet:

http://www.cisap.to.it/regolamenti/regolamento_uffici_servizi.pdf

per la visione e la consultazione del vigente Regolamento sull’ordinamento degli uffici e dei servizi.

Si rinvia alla sottosezione Organizzazione della sezione “Amministrazione trasparente” del sito web istituzionale per la visione dell’organizzazione del consorzio

4. Fasi e responsabili della trasparenza

Il Programma in oggetto definisce le misure, i modi e le iniziative volti all'attuazione degli obblighi di pubblicazione previsti dalla normativa vigente, ivi comprese le misure organizzative volte ad assicurare la regolarità e la tempestività dei flussi informativi. Sono specificati inoltre: le modalità, i tempi di attuazione, le risorse dedicate e gli strumenti di verifica. Il Programma ha durata triennale ed è aggiornato annualmente.

Posizione centrale nel Programma è occupata dal Piano della performance, quale strumento finalizzato alla programmazione strategica ed operativa dell'amministrazione. Si rammenta come, ai sensi del D. Lgs. n. 267/2000 (c.d. TUEL - Testo unico sugli enti locali), art. 169, comma 3 *bis*, il Piano della performance, insieme al Piano dettagliato degli obiettivi, è unificato organicamente nel Piano esecutivo di gestione.

Il Programma triennale della trasparenza e dell'integrità si integra altresì con le misure e gli interventi previsti nel Piano di prevenzione della corruzione.

Ulteriori elementi indispensabili per la corretta attuazione del suddetto Programma sono: l'utilizzo della Posta elettronica certificata (PEC); il processo di digitalizzazione dei procedimenti dell'ente (entrambi gli ambiti sono disciplinati dal Codice dell'amministrazione digitale, D. Lgs. n. 82/2005).

Il coinvolgimento dei portatori di interesse riguardo la gestione e l'attuazione del Programma trova preciso riscontro, benché non esaustivo, nelle disposizioni del Decreto Legislativo sulla trasparenza di seguito indicate:

- 1) il Programma triennale è adottato dopo un confronto con le associazioni rappresentate nel Consiglio nazionale dei consumatori e degli utenti;
- 2) l'amministrazione presenta il Piano e la Relazione sulla performance alle associazioni di consumatori o utenti, ai centri di ricerca e a ogni altro osservatore qualificato, nell'ambito di apposite giornate della trasparenza.

Il Responsabile della prevenzione della corruzione e Responsabile per la trasparenza del CISAP è il Direttore Generale dott. Mauro Perino (Delibera di Assemblea consortile del 15 aprile 2013, n. 5).

I principali compiti del Responsabile sono:

- elaborare la proposta di piano della prevenzione;
- definire le procedure appropriate per selezionare e formare i dipendenti operanti in settori particolarmente esposti alla corruzione;
- verificare l'attuazione del piano;
- proporre modifiche al piano in caso di violazioni o di mutamenti dell'organizzazione;
- verificare la rotazione degli incarichi;
- individuare il personale da inserire nei percorsi di formazione sui temi dell'etica e della legalità;
- curare il corretto adempimento degli obblighi di pubblicazione;
- aggiornare il Programma triennale per la trasparenza e l'integrità;
- assicurare la regolare attuazione dell'accesso civico;

- segnalare i casi di inadempimento o adempimento parziale degli obblighi di pubblicazione all'ufficio di disciplina, al vertice politico dell'amministrazione ed al nucleo di valutazione.

Le Direzioni d'Area sono chiamate a verificare gli obiettivi posti dal Programma triennale ed a porre in atto gli opportuni adempimenti.

Il nucleo di valutazione verifica la coerenza tra gli obiettivi previsti nel Programma triennale per la trasparenza e l'integrità – parte integrante del Piano di prevenzione della corruzione – e quelli indicati nel Piano esecutivo di gestione unificato con il Piano dettagliato degli obiettivi e Piano della performance, valutando altresì l'adeguatezza dei relativi indicatori.

5. Il sistema di trasparenza e integrità consortile

Il CISAP deve improntare i comportamenti della propria struttura organizzativa al perseguimento della trasparenza e dell'integrità al fine di assicurare ai portatori di interessi interni ed esterni la piena informazione sulla performance del Consorzio, nonché sulle procedure e sui sistemi utilizzati per il suo governo.

In attuazione del principio di trasparenza occorre che la struttura persegua l'accessibilità totale alle informazioni concernenti ogni aspetto dell'organizzazione, degli indicatori relativi agli andamenti strategici e gestionali e all'utilizzo delle risorse, nonché dei risultati dell'attività di misurazione e valutazione. Il Consorzio garantisce pertanto la massima trasparenza in ogni fase del ciclo di gestione della *performance* ed in particolare di quella organizzativa in quanto finalizzata al raggiungimento della *mission* di soddisfare i bisogni degli utenti e di tutelarne i diritti.

La trasparenza deve essere favorita agendo su diversi livelli nel coinvolgimento dei portatori di interessi: informazione, consultazione e partecipazione, secondo principi di progressività e di funzionalità. L'informazione consiste in misure attive da parte del Consorzio per diffondere dati e comunicazioni senza che ciò comporti un riscontro attivo dai soggetti interessati. La consultazione è una relazione in cui i portatori di interesse forniscono un riscontro. La partecipazione è basata su un rapporto di *partnership* tra il Consorzio ed i portatori di interessi, nella quale tali soggetti intervengono attivamente nella definizione del processo di partecipazione e nel contenuto dei temi da affrontare.

L'integrità è intesa come la correttezza, la legalità e la conformità a principi etici dell'azione dell'organizzazione e delle persone che vi operano.

In tal senso la deliberazione della Assemblea Consortile n. 4 del 22.02.2006: “*Norme per l'individuazione dei destinatari degli interventi e dei servizi sociali consortili e definizione dei loro diritti*” stabilisce che, a tutela dei diritti dei cittadini, ogni regolamento del Consorzio deve essere orientato al cittadino e quindi deve indicare puntualmente, con riferimento agli interventi che vengono forniti: requisiti e criteri di accesso alla prestazione e tempi di erogazione (chi ha diritto ed a che cosa, entro quanto tempo); eventuale concorso al costo dei servizi in base al reddito (quanto si deve pagare e per quali prestazioni); partecipazione del cittadino nella scelta delle prestazioni che gli necessitano (chi fa che cosa, come e per quanto tempo); verifica con il cittadino dei risultati attesi (come e quanto è migliorata la situazione problematica); vincoli al rispetto delle regole stabilite e forme di controllo (finalizzate ad accertare la veridicità delle informazioni fornite ai servizi).

A tutela dei diritti dei cittadini ogni regolamento del Consorzio deve, inoltre, prevedere:

- che nei procedimenti ad istanza di parte il responsabile del procedimento, prima della formale adozione di un provvedimento negativo, comunichi tempestivamente agli istanti i motivi che ostano all'accoglimento della domanda. I cittadini richiedenti, entro il termine di dieci giorni dal ricevimento della comunicazione, hanno diritto di presentare per iscritto le loro osservazioni, eventualmente corredate da documenti. La comunicazione interrompe i termini per concludere il procedimento che iniziano nuovamente a decorrere dalla data di presentazione delle osservazioni o, in mancanza, dalla scadenza del termine dei dieci giorni. Dell'eventuale mancato accoglimento di tali osservazioni è data ragione nella motivazione del provvedimento finale;
- che al cittadino richiedente sia data la possibilità di ricorrere, in caso di diniego alla richiesta di servizi o prestazioni, al Presidente del Consorzio entro trenta giorni dalla comunicazione scritta che deve essere obbligatoriamente inviata all'interessato. Nella comunicazione deve essere altresì indicato il provvedimento adottato e fornita ogni indicazione utile alla presentazione del ricorso. Il Presidente provvede a fornire risposta scritta entro i termini previsti dalle leggi vigenti e dai regolamenti del Consorzio.

Una ulteriore tutela dei diritti dei cittadini è rappresentata dalla possibilità di formulare osservazioni e reclami. L'osservazione ed il reclamo servono infatti al miglioramento continuo dei servizi consortili e sono il segno dell'interesse per l'attività e per i servizi offerti. Le osservazioni ed i reclami da parte dei cittadini vengono raccolti dalle segreterie delle Aree organizzative alle quali vengono rivolte e trasmesse alle direzioni delle stesse che provvedono ad effettuare le opportune verifiche. Il direttore provvede a correggere l'errore segnalato; all'eventuale variazione della procedura adottata ai fine di non ripetere l'errore; a fornire risposta scritta al cittadino che ha inoltrato il reclamo entro un massimo di quindici giorni dalla ricezione.

I reclami, le osservazioni ed i ricorsi sono quindi trasmessi alla Direzione dell'Area Risorse e Staff del Consorzio che provvede all'archiviazione su carta e su banca dati ed alla successiva produzione di dati ed a relazionare sugli interventi effettuati a tutela dei diritti in sede di verifica delle attività .

Fra gli interventi forniti dal Consorzio ve ne sono alcuni che prevedono l'assunzione di impegni sia da parte degli operatori addetti che da parte degli utenti (chi fa che cosa, come e per quanto tempo). Nel caso degli affidamenti familiari, ad esempio, entrano in gioco anche dei terzi: gli adulti che – su base volontaria – accolgono nel proprio nucleo il minore con necessità di sostegno educativo. Proprio nell'ambito di questa tipologia di intervento – l'affido declinato nelle sue varie forme (residenziale, diurno, di vicinato) ed attivato non solo a beneficio dei minori, ma anche di anziani e di persone con handicap – si utilizza da tempo lo strumento del protocollo per regolare, in modo trasparente e verificabile, i rapporti tra tutti i soggetti coinvolti. Nel protocollo, infatti, gli operatori, gli affidatari e gli stessi affidati (nel caso di anziani ed adulti con handicap) indicano – in termini di quantità, qualità e durata – i rispettivi e reciproci impegni per la buona riuscita dell'intervento. Il documento – nel quale devono essere puntualmente indicati gli obiettivi da raggiungere a fronte delle risorse impiegate ed i compiti di ciascuno – rimane naturalmente a disposizione di tutti i soggetti coinvolti che lo utilizzano nelle diverse fasi di verifica dell'affidamento.

L'utilizzo dello strumento del protocollo, così come sopra articolato, dovrebbe essere esteso a tutti gli interventi socio-assistenziali e socio-sanitari. A prescindere del ruolo più o meno attivo che il beneficiario può svolgere nell'ambito del processo di aiuto che lo riguarda, gli

impegni del servizio e degli operatori sono infatti comunque presenti ed è doveroso che vengano formalizzati e resi conoscibili e verificabili dall'utenza. Del resto gli assistiti hanno il diritto di conoscere le valutazioni effettuate sulla loro situazione ed i progetti e i piani di intervento che li vedono coinvolti ed a tale documentazione devono poter avere libero accesso così come prevede la legge. In tal modo l'azione di sostegno verrebbe condotta dando dignità di cittadinanza agli assistiti, ai famigliari che li rappresentano ed alle organizzazioni di tutela che essi esprimono, per quanto concerne l'accertamento delle esigenze, la predisposizione e le modalità di fornitura dei servizi e delle prestazioni, nonché nella verifica dei risultati raggiunti attraverso gli interventi effettuati. Va inoltre considerato che l'adozione di una prassi che preveda la definizione ed il rilascio di specifici protocolli d'intervento (verificabili nel tempo anche da parte degli amministratori), volti a regolare e a documentare il rapporto professionale con gli assistiti, costituisce non solo una tutela per coloro che usufruiscono dei servizi, ma anche per gli operatori incaricati di fornirli che potranno – in ogni momento – dimostrare l'impegno e le risorse messe in campo per il raggiungimento degli obiettivi esplicitati nel protocollo. Infine giova considerare che il protocollo è lo strumento che consente di mantenere la necessaria coerenza operativa, nella realizzazione degli interventi, anche a fronte delle purtroppo frequenti sostituzioni del personale addetto.

In termini generali, è infine necessario che gli operatori dei servizi adottino un metodo di lavoro che consenta agli utenti, ai loro famigliari ed alle associazioni che li rappresentano di acquisire un'adeguata conoscenza degli aspetti fondamentali dei problemi e gli elementi occorrenti per muoversi in modo corretto e tempestivo al fine di accedere alle prestazioni che le istituzioni hanno l'obbligo di erogare.

6. Azioni a tutela dell'integrità e della trasparenza attuate nel 2013

Si elencano nel prosieguo, in forma necessariamente riepilogativa, le principali azioni realizzate dal Consorzio nel corso dell'anno 2013 e finalizzate alla corretta garanzia della trasparenza e dell'integrità dell'attività dell'ente.

- E' stato predisposto ed approvato con deliberazione del CDA n. 11 del 29.5.2013 il programma triennale per la trasparenza e l'integrità e nominato il Responsabile.
- Il coinvolgimento dei portatori di interesse nell'attività del Consorzio/ASL TO 3 ha visto la convocazione di due incontri con i familiari degli utenti dei servizi per le persone con handicap finalizzati a definire le linee di sviluppo delle attività nell'ambito della razionalizzazione dell'offerta di servizi.
- L'attività a tutela della trasparenza si è sviluppata mediante la produzione e la diffusione di comunicati stampa, news e diffusione di relazioni sulle attività consortili così come previsto nel PEG unificato.
- Sono stati regolarmente predisposti, sugli atti tipici dell'ente, idonee indicazioni finalizzate ad assicurare la regolarità e la tempestività dei flussi informativi.
- Sono stati sottoposti a verifica e ad integrazione ove opportuna i Regolamenti consortili in vigore (come da il punto 5. *Il sistema di integrità consortile*).
- Verifica sull'effettiva estensione dell'utilizzo dello strumento dei protocolli agli interventi per i quali se ne sia rilevata l'opportunità (come da il punto 5. *Il sistema di integrità consortile*).
- la pubblicazione delle informazioni richiesta dalla CIVIT è stata puntualmente completata secondo la "*Struttura delle informazioni sui siti istituzionali*" del D. Lgs. n. 33/2013.

7. Azioni a tutela dell'integrità e della trasparenza da attuare nel triennio 2014 – 2016

Le attività che saranno realizzate nel corso del periodo 1.1.2014 – 31.12.2016 hanno come obiettivo generale l'incremento del livello di trasparenza ed integrità all'interno del CISAP.

a) Obiettivi per l'anno 2014

- Organizzazione di momenti di incontro con le associazioni di utenza ed i portatori di interesse finalizzati a valutare l'andamento delle attività e a definire le linee di sviluppo nell'ambito dell'offerta di servizi.
- Realizzazione di un sistema di diffusione via posta elettronica ai dipendenti del Consorzio ed ai portatori di interesse sulle novità in tema di trasparenza ed integrità realizzate dal Consorzio.
- Implementazione e potenziamento della apposita sezione dedicata alla pubblicazione di materiale di archivio (ai sensi del D. Lgs. n. 33/2013, artt. 8 co. 3 e 9 co. 2) già attivata sul sito istituzionale dell'ente.
- Pubblicazione sul sito internet istituzionale ed aggiornamento, ai sensi delle specifiche e delle regole tecniche indicate nell'allegato "*Struttura delle informazioni sui siti istituzionali*" del D. Lgs. n. 33/2013, dei seguenti atti amministrativi, documenti, dati:
 - riferimenti normativi che regolano l'istituzione, l'organizzazione e l'attività dell'ente con i relativi link alle norme di legge statale pubblicate nella banca dati «*Normativa*»;
 - costo complessivo del personale a tempo indeterminato in servizio, articolato per aree professionali;
 - contrattazione collettiva nazionale;
 - elementi riferiti al benessere organizzativo;
 - dati relativi all'entità del premio mediamente conseguibile dal personale dirigenziale e non dirigenziale, dati relativi alla distribuzione del trattamento accessorio, in forma aggregata, al fine di dare conto del livello di selettività utilizzato nella distribuzione dei premi e degli incentivi, nonché dati relativi al grado di differenziazione nell'utilizzo della premialità sia per i dirigenti sia per i dipendenti.;
 - monitoraggio dei tempi procedurali;
 - informazioni su dichiarazioni sostitutive ed acquisizione d'ufficio dei dati;
 - costi contabilizzati dei servizi;
 - tempi medi di erogazione dei servizi;
 - indicatore di tempestività dei pagamenti.

- Pubblicazione sul sito internet istituzionale, del Piano anticorruzione e del codice di comportamento:

b) Obiettivi per l'anno 2015

- Organizzazione di momenti di incontro con le associazioni di utenza ed i portatori di interesse finalizzati a valutare l'andamento delle attività e a definire le linee di sviluppo nell'ambito dell'offerta di servizi.
- Implementazione e aggiornamento costante della apposita sezione dedicata alla pubblicazione di materiale di archivio (ai sensi del D. Lgs. n. 33/2013, artt. 8 co. 3 e 9 co. 2) già attivata sul sito istituzionale dell'ente.
- Aggiornamento dei dati pubblicati negli anni precedenti, ai sensi delle specifiche e delle regole tecniche indicate nell'allegato "*Struttura delle informazioni sui siti istituzionali*" del D. Lgs. n. 33/2013.

c) Obiettivi per l'anno 2016

- Organizzazione di momenti di incontro con le associazioni di utenza ed i portatori di interesse finalizzati a valutare l'andamento delle attività e a definire le linee di sviluppo nell'ambito dell'offerta di servizi.
- Implementazione e aggiornamento costante della apposita sezione dedicata alla pubblicazione di materiale di archivio (ai sensi del D. Lgs. n. 33/2013, artt. 8 co. 3 e 9 co. 2) già attivata sul sito istituzionale dell'ente.
- Aggiornamento dei dati pubblicati negli anni precedenti, ai sensi delle specifiche e delle regole tecniche indicate nell'allegato "*Struttura delle informazioni sui siti istituzionali*" del D. Lgs. n. 33/2013.