



CONSORZIO INTERCOMUNALE SERVIZI SOCIALI PINEROLO

**Comuni di:** Airasca, Bricherasio, Buriasco, Campiglione Fenile, Cantalupa, Cavour, Cercenasco, Cumiana, Frossasco, Garzigliana, Macello, Osasco, Piscina, Prarostino, Roletto, San Pietro Val Lemina, San Secondo di Pinerolo, Scalenghe, Vigone, Villafranca Piemonte, Vire Piemonte.

## **RELAZIONE AL PIANO DELLA PERFORMANCE ANNO 2011**

Approvato con deliberazione del Consiglio d'Amministrazione n. 8 del 06.07.2012

# Sommario

|   |           |
|---|-----------|
| <b>1 IL CONSORZIO .....</b>   | <b>1</b>  |
| 1.1 La missione e i valori .....  | 3         |
| 1.2 Le strategie .....  | 3         |
| 1.3 I portatori di interessi .....  | 5         |
| <b>2 IL CONTESTO .....</b>  | <b>7</b>  |
| <b>3 LO STATO DI SALUTE DELL'ENTE .....</b>   | <b>8</b>  |
| 3.1 Il bilancio e la salute economico-finanziaria .....   | 8         |
| 3.2 Il personale e la salute organizzativa .....  | 14        |
| 3.3 I portatori di interessi e la salute delle relazioni .....                                  | 19        |
| <b>4 I PROGRAMMI E I SERVIZI .....</b>  | <b>20</b> |
| 4.1 Governance interna ed esterna .....   | 20        |
| 4.2 Amministrazione e servizi generali .....  | 23        |
| 4.3 Povertà ed inclusione sociale .....   | 25        |
| 4.4 Minori e famiglie .....   | 28        |
| 4.5 Disabili .....  | 30        |
| 4.6 Anziani .....   | 35        |
| <b>5 OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO: CICLO DELLA PERFORMANCE, TRASPARENZA E<br/>INTEGRITÀ .....</b> | <b>38</b> |

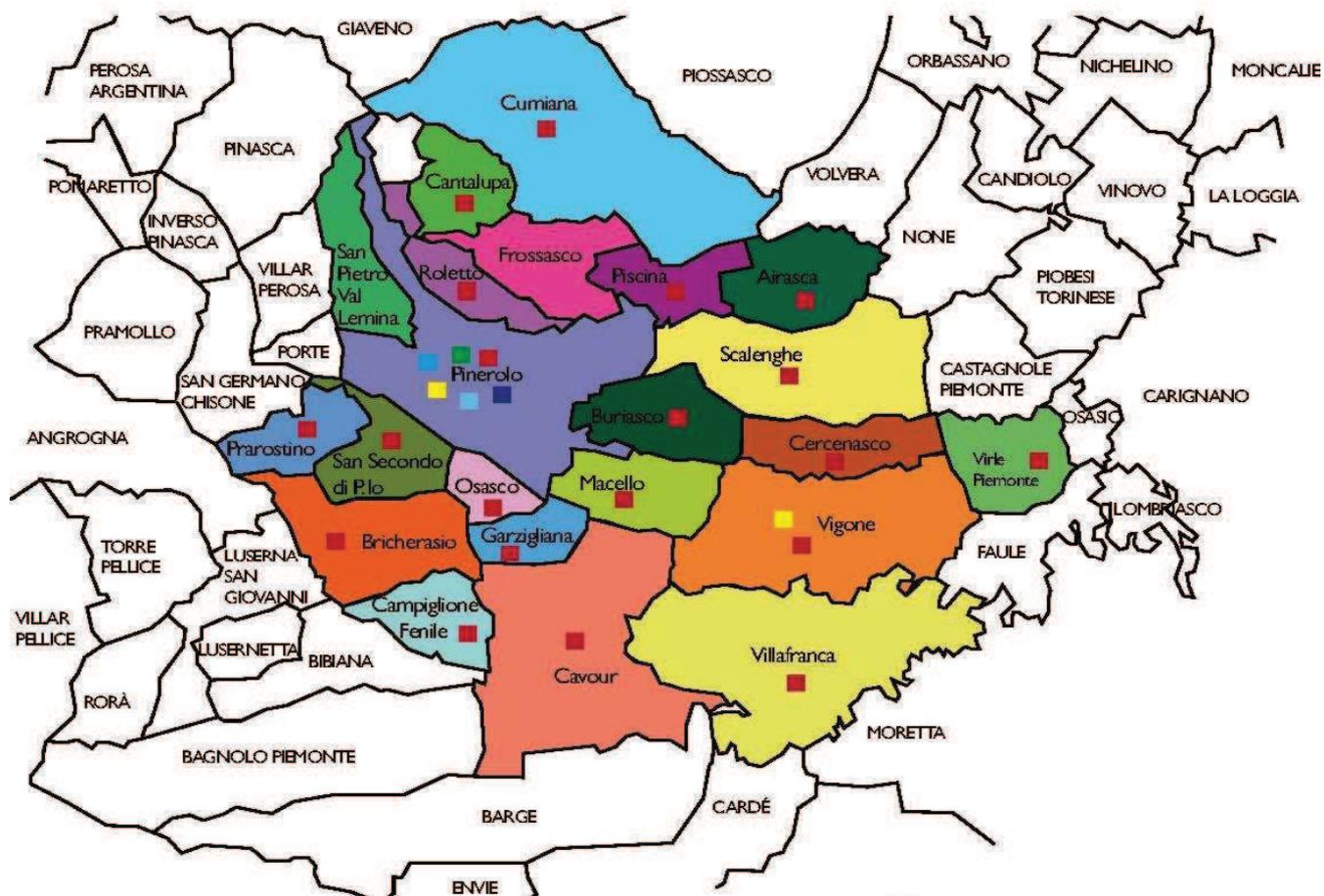
# 1 Il Consorzio

Il **C.I.S.S. di Pinerolo** è un Ente Pubblico nato il 1° luglio 1997 per la gestione, in forma associata, degli interventi e dei servizi socio assistenziali di competenza dei 22 Comuni ai sensi della vigente normativa.

Il Consorzio può anche gestire altri servizi a rilevanza sociale su delega dei Comuni.

Il Consorzio è regolato da una convenzione sottoscritta dai Comuni e da uno statuto, oltreché dai regolamenti. Il Consorzio è un ente strumentale dei Comuni, dotato di personalità giuridica e di autonomia gestionale.

Ha sede legale in Pinerolo.



**SEDE CENTRALE**  
 Servizi con sede in Pinerolo funzionanti su tutto il C.I.S.S. SIL  
 Ed. Territoriale Minori  
 Ed. Territoriale Disabili  
 Ufficio Adozioni

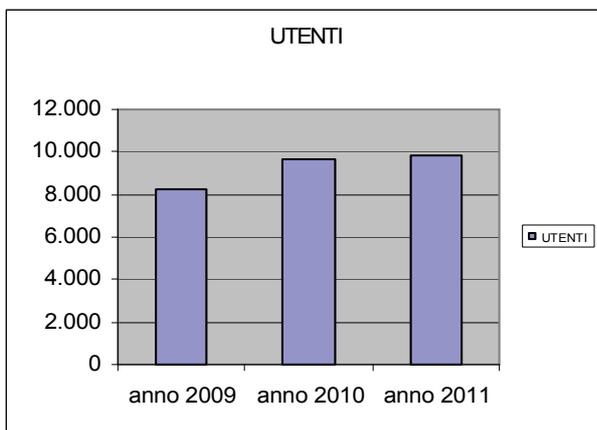
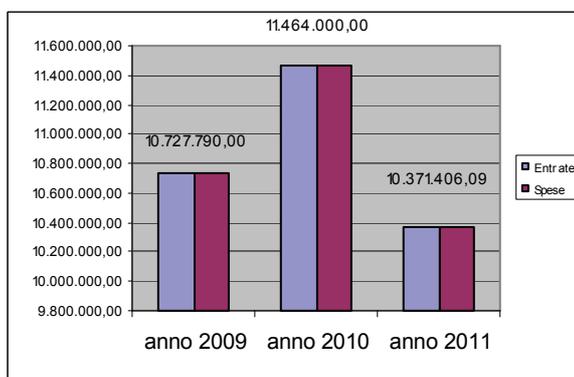
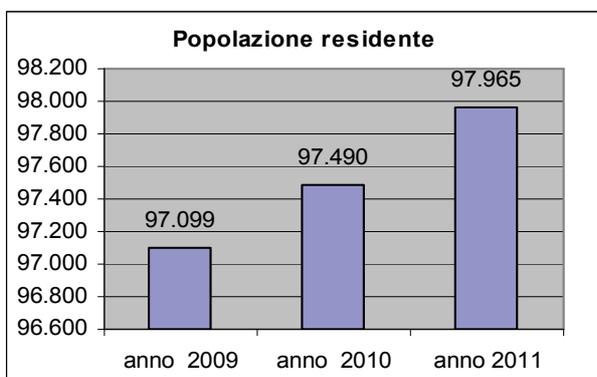
**SEGRETARIATO SOCIALE**  
**SPORTELLO IMMIGRAZIONE**

**RICEVIMENTO ASSISTENTI SOCIALI**  
**CENTRO DIURNO**  
**COMUNITÀ ALLOGGIO**

## Sito internet e Posta Elettronica Certificata (PEC)

[www.cisspinerolo.it](http://www.cisspinerolo.it)  
[cisspinerolo@cert.dag.it](mailto:cisspinerolo@cert.dag.it)

| Sede   | Indirizzo                               | Telefono            | Mail                                    |
|--|---|---------------------|---|
| Sede amministrativa  | Via Montebello, 39                      | 0121/32.50.01-02-03 | segreteria@cisspinerolo.it              |
| Segretariato sociale   | Via Montebello, 39                      | 0121/32.50.01       | segretariatosociale@C.I.S.S.pinerolo.it |
| Sportello Unico PASS<br>Punto Accoglienza<br>Socio Sanitario | c/o ASL TO3 – Str.le<br>Fenestrelle, 72 | 0121/23.51.46-66    |   |
| Distretto di Pinerolo  | c/o ASL TO3 – Str.le<br>Fenestrelle, 72 | 0121/23.51.46-66    |   |



### Il C.I.S.S. in cifre

Nel 2011 la popolazione residente ha raggiunto 97.965 abitanti ed è in crescita costante negli ultimi anni.

Il C.I.S.S. gestisce un bilancio di circa 11.000.000 milioni di euro. Nel 2011 le entrate complessive sono state pari a 8.458.605,09, di cui il 36 % finanziato dalla Regione e il 32% dai comuni Consorziati. Le spese correnti del 2011 ammontano a 8.721.706,09..

## 1.1 La missione e i valori

*La rete dei servizi sociali del pinerolese si propone di promuovere il benessere delle persone e delle famiglie, assistere le fragilità e rispondere ai bisogni che sorgono nel corso della vita quotidiana e nei diversi momenti dell'esistenza:*

- ponendo al centro dell'attenzione sia la persona sia la famiglia, da sostenere e valorizzare per i ruoli che ricoprono all'interno della comunità;*
- garantendo un'analisi attenta e costante dei bisogni emergenti sul territorio per fornire risposte adeguate;*
- potenziando la collaborazione e l'integrazione tra istituzioni, cittadini e forze sociali per valorizzare le capacità esistenti ed ottimizzare l'utilizzo delle risorse disponibili;*
- ricercando il miglioramento continuo della qualità dei servizi.*

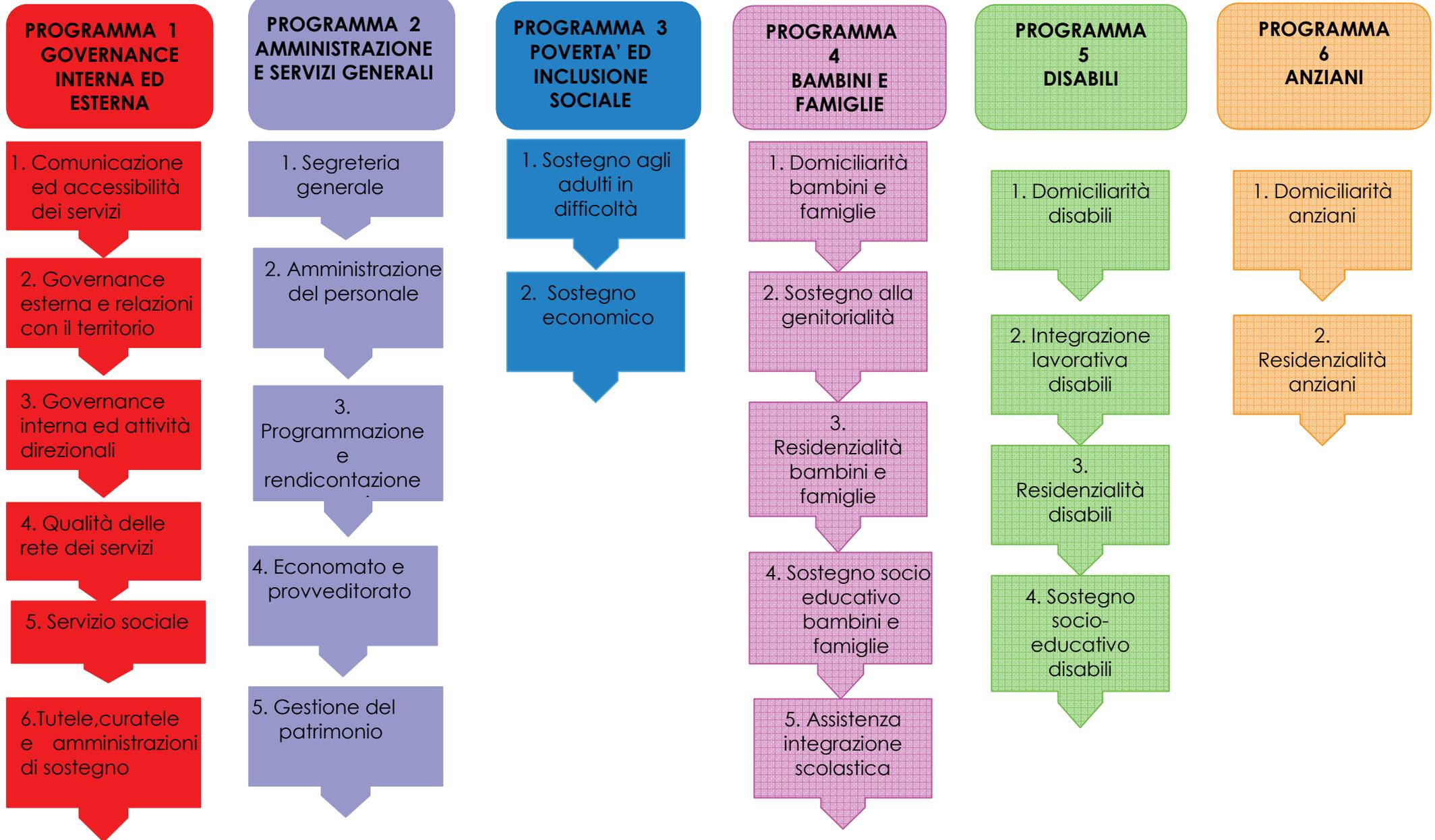
I servizi sociali non possono più essere limitati alla pura "assistenza e beneficenza", ma devono consentire uno sviluppo consapevole e responsabile delle persone, delle associazioni e delle comunità locali.

## 1.2 Le strategie

Le strategie dell'ente sono portate avanti dalla realizzazione degli obiettivi individuati nella programmazione annuale e pluriennale, attraverso gli strumenti di Programmazione RPP e PEG.

Nello specchio che segue si presentano i 6 programmi e i progetti attraverso i quali si concretizza la missione del CISS.

**AMBITI DI PIANIFICAZIONE STRATEGICA DEL CISS – PROGRAMMI – R.P.P.**

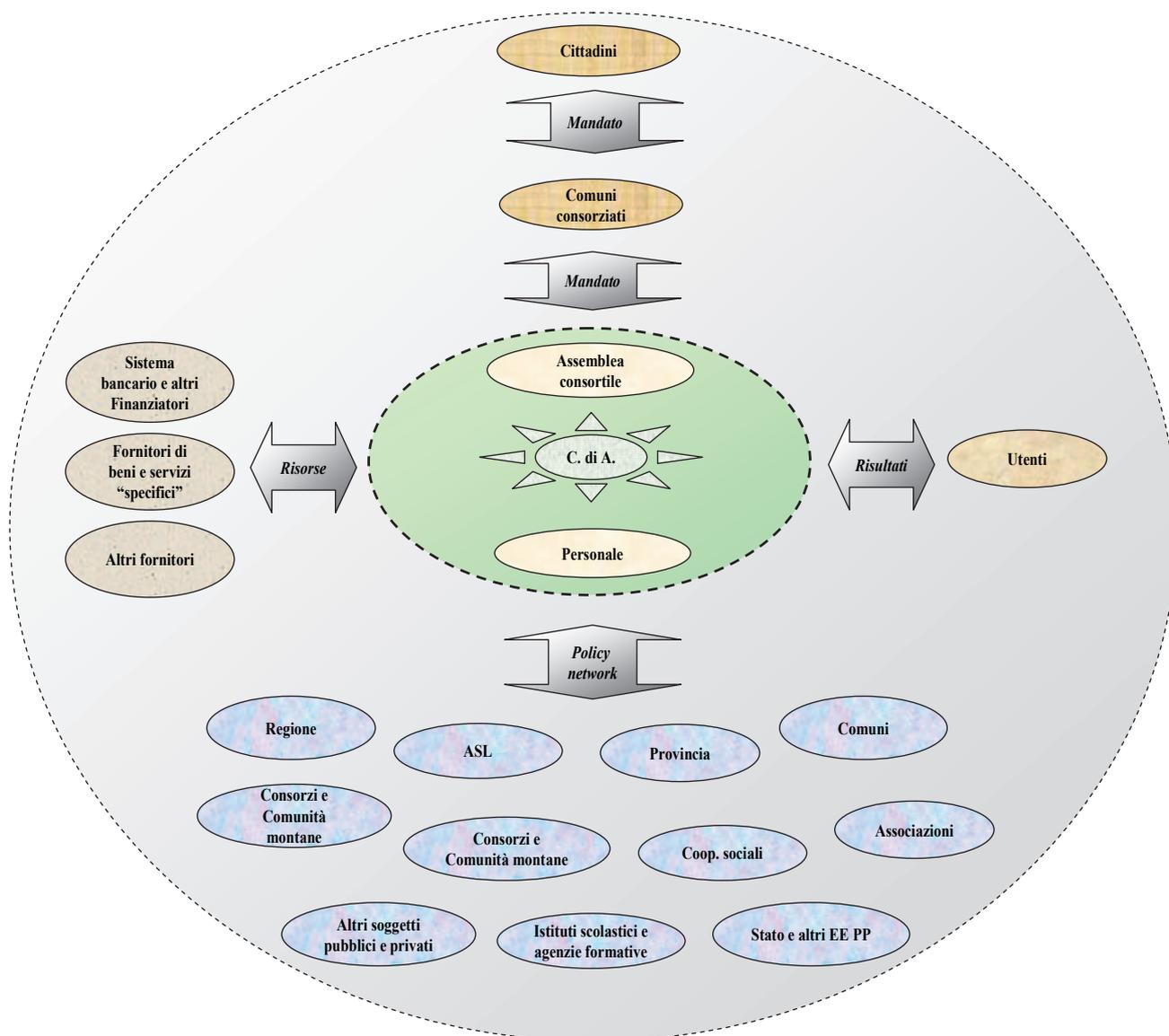


## 1.3 I portatori di interessi

Il CISS si trova al centro di una complessa rete di relazioni tra una pluralità di soggetti con cui collabora per meglio soddisfare i bisogni dei cittadini.

Rispetto ad alcuni di questi soggetti, nell'ambito della programmazione del Piano di zona, ha un ruolo di coordinamento della progettazione di attività che richiedono una condivisione di intenti.

L'insieme delle categorie di soggetti pubblici e privati che entrano in relazione con il Consorzio per lo sviluppo e la gestione del sistema integrato di servizi ed interventi sociali e le relazioni di governance e accountability intercorrenti tra di essi e il Consorzio possono essere così sintetizzate nella seguente figura.



**Si rimanda al documento di rendicontazione dell'attività svolta nell'anno 2011 (pubblicato sul sito) dove vengono presentati:**

- i portatori d'interesse del pubblico e del privato sociale con l'elencazione dei servizi dove esistono collaborazioni;
- le informazioni sul contesto, la popolazione del Consorzio, divisa per fasce di età e alcune valutazioni sui cambiamenti avvenuti negli ultimi anni, compresa la popolazione straniera. Nella pagina seguente si riprende solo il quadro di sintesi;
- la situazione dell'economia del territorio e la condizione della disoccupazione.

## 2 Il contesto

### DATI SULLA POPOLAZIONE DEI COMUNI CONSORZIATI ANNO 2011

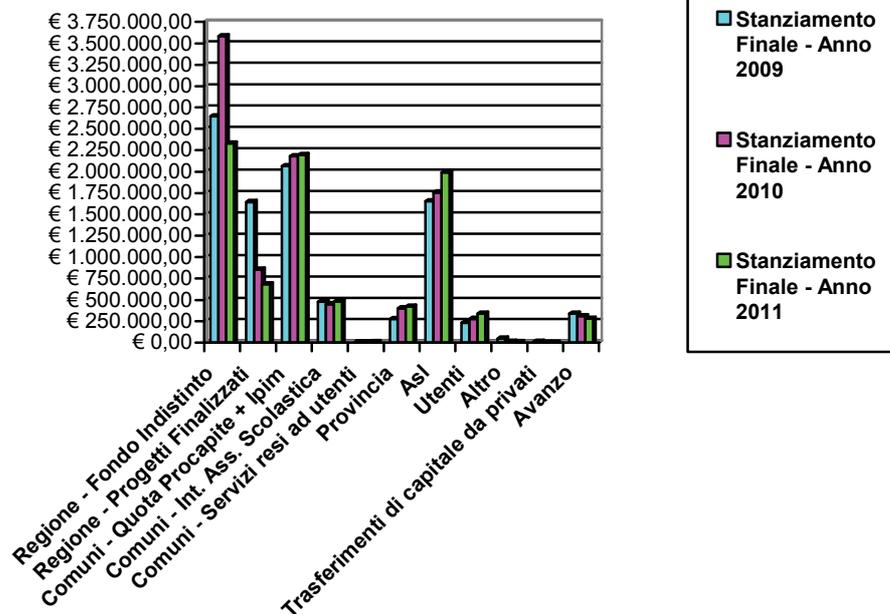
|    | comuni         | POPOLAZIONE RESIDENTE AL 31.12.2011 |               |               | POPOLAZIONE RESIDENTE AL 31.12.2011<br>0 - 6 anni | POPOLAZIONE RESIDENTE AL 31.12.2011<br>7 - 14 anni | POPOLAZIONE RESIDENTE AL 31.12.2011<br>0 - 17 anni | POPOLAZIONE RESIDENTE AL 31.12.2011<br>15 - 29 anni | POPOLAZIONE RESIDENTE AL 31.12.2011<br>18 - 64 anni | POPOLAZIONE RESIDENTE AL 31.12.2011<br>oltre 65 anni | Totale nuclei famigliari al 31.12.2011 | Nati nell'anno 2011 | Deceduti nell'anno 2011 | Immigrati    | Emigrati     |
|----|----------------|-------------------------------------|---------------|---------------|---|--|--|---|---|--|--|---------------------|-------------------------|--------------|--------------|
|    |                | M                                   | F             | TOT           |   |  |  |   |   |  |  |                     |                         |              |              |
| 1  | AIRASCA        | 1962                                | 1941          | 3903          | 314   | 327  | 737  | 611   | 2579  | 587  | 1521                                   | 46                  | 21                      | 198          | 128          |
| 2  | BRICHERASIO    | 2269                                | 2312          | 4581          | 334   | 311  | 747  | 584   | 2798  | 1036   | 2015                                   | 51                  | 43                      | 253          | 119          |
| 3  | BURIASCO       | 709                                 | 707           | 1416          | 95  | 125  | 263  | 190   | 825   | 328  | 530                                    | 15                  | 15                      | 42           | 37           |
| 4  | CAMPIGLIONE    | 682                                 | 698           | 1380          | 87  | 105  | 235  | 171   | 861   | 284  | 613                                    | 11                  | 12                      | 57           | 61           |
| 5  | CANTALUPA      | 1241                                | 1310          | 2551          | 178   | 191  | 433  | 284   | 1567  | 551  | 1049                                   | 17                  | 34                      | 97           | 117          |
| 6  | CAVOUR         | 2795                                | 2842          | 5637          | 355   | 397  | 907  | 795   | 3443  | 1287   | 2385                                   | 49                  | 78                      | 208          | 184          |
| 7  | CERCENASCO     | 939                                 | 936           | 1875          | 129   | 272  | 326  | 261   | 1170  | 379  | 794                                    | 21                  | 17                      | 64           | 57           |
| 8  | CUMIANA        | 3909                                | 3998          | 7907          | 494   | 632  | 1336   | 1016  | 4778  | 1793   | 3527                                   | 66                  | 80                      | 300          | 261          |
| 9  | FROSSASCO      | 1438                                | 1476          | 2914          | 160   | 220  | 454  | 768   | 1790  | 670  | 1239                                   | 14                  | 27                      | 201          | 144          |
| 10 | GARZIGLIANA    | 296                                 | 271           | 567           | 31  | 34   | 74   | 85  | 385   | 108  | 236                                    | 6                   | 3                       | 24           | 16           |
| 11 | MACELLO        | 624                                 | 624           | 1248          | 87  | 87   | 212  | 184   | 784   | 252  | 530                                    | 14                  | 11                      | 50           | 52           |
| 12 | OSASCO         | 542                                 | 603           | 1145          | 76  | 81   | 182  | 146   | 720   | 243  | 475                                    | 8                   | 9                       | 58           | 50           |
| 13 | PINEROLO       | 17248                               | 19038         | 36286         | 2183  | 2409   | 5488   | 4965  | 21972   | 8826   | 17240                                  | 320                 | 405                     | 1357         | 1143         |
| 14 | PISCINA        | 1687                                | 1795          | 3482          | 232   | 289  | 611  | 521   | 2176  | 695  | 1436                                   | 28                  | 40                      | 171          | 112          |
| 15 | PRAROSTINO     | 631                                 | 653           | 1284          | 78  | 92   | 212  | 155   | 788   | 284  | 564                                    | 7                   | 18                      | 46           | 53           |
| 16 | ROLETTO        | 1012                                | 1019          | 2031          | 130   | 149  | 332  | 284   | 1274  | 425  | 856                                    | 18                  | 17                      | 75           | 73           |
| 17 | S. PIETRO V.L. | 736                                 | 751           | 1487          | 81  | 99   | 208  | 208   | 947   | 332  | 691                                    | 8                   | 14                      | 77           | 55           |
| 18 | S. SECONDO     | 1792                                | 1848          | 3640          | 221   | 291  | 586  | 456   | 2084  | 970  | 1653                                   | 35                  | 44                      | 141          | 107          |
| 19 | SCALENGHE      | 1663                                | 1658          | 3321          | 220   | 250  | 553  | 484   | 2108  | 660  | 1365                                   | 33                  | 27                      | 128          | 124          |
| 20 | VIGONE         | 2572                                | 2678          | 5250          | 328   | 360  | 822  | 718   | 3234  | 1194   | 2177                                   | 47                  | 70                      | 187          | 164          |
| 21 | VILLAFRANCA    | 2366                                | 2490          | 4856          | 302   | 339  | 784  | 765   | 3010  | 1062   | 2039                                   | 36                  | 59                      | 135          | 101          |
| 22 | VIRLE          | 601                                 | 603           | 1204          | 84  | 66   | 179  | 179   | 797   | 228  | 511                                    | 12                  | 8                       | 48           | 60           |
|    | <b>TOTALE</b>  | <b>47.714</b>                       | <b>50.251</b> | <b>97.965</b> | <b>6.199</b>                                      | <b>7.126</b>                                       | <b>15.681</b>                                      | <b>13.830</b>                                       | <b>60.090</b>                                       | <b>22.194</b>  | <b>43.446</b>                          | <b>862</b>          | <b>1.052</b>            | <b>3.719</b> | <b>3.090</b> |

## 3 Lo stato di salute dell'ente

### 3.1 Il bilancio e la salute economico-finanziaria

| ENTRATE  | 2009                   |                      |                |                | 2010                   |                      |                 |                | 2011                   |                      |                |                |
|--|------------------------|----------------------|----------------|----------------|------------------------|----------------------|-----------------|----------------|------------------------|----------------------|----------------|----------------|
|  | Stanziamiento iniziale | Stanziamiento finale | Accertato      | Riscosso       | Stanziamiento iniziale | Stanziamiento finale | Accertato       | Riscosso       | Stanziamiento iniziale | Stanziamiento finale | Accertato      | Riscosso       |
| TITOLO II - ENTRATE DERIVANTI DA CONTRIBUTI E TRASFERIMENTI CORRENTI DELLO STATO, DELLA REGIONE E DI ALTRI ENTI PUBBLICI | € 7.439.362,97         | € 8.805.886,82       | € 8.745.748,71 | € 6.421.927,63 | € 9.006.443,20         | € 9.237.794,1        | € 9.256.589,69  | € 6.001.856,95 | € 8.317.738,75         | € 8.109.092,91       | € 7.925.135,91 | € 3.888.932,05 |
| TITOLO III - ENTRATE EXTRATRIBUTARIE   | € 171.437,03           | € 237.003,18         | € 237.971,21   | € 181.690,31   | € 209.556,80           | € 281.809,9          | € 291.819,82    | € 273.883,13   | € 358.261,25           | € 349.512,18         | € 336.332,90   | € 307.950,95   |
| TITOLO IV - ENTRATE DERIVANTI DA LIENAZINI, DA TRASFERIMENTI DI CAPITALE E DA RISCOSSINI DI CREDITI                      | € -                    | € 10.000,00          | € 10.000,00    | € -            | € -                    | € -                  | € -             | € -            | € -                    | € -                  | € -            | € -            |
| TITOLO V - ENTRATE DERIVANTI DA ACCENSIONI DI PRESTITI   | € 500.000,00           | € 500.000,00         | € -            | € -            | € 500.000,00           | € 800.000,0          |                 |                | € 800.000,00           | € 800.000,00         |                |                |
| TITOLO VI - ENTRATE DA SERVIZI PER CONTO TERZI   | € 832.000,00           | € 834.000,00         | € 462.365,85   | € 447.027,37   | € 834.000,00           | € 834.000,0          | € 463.096,24    | € 449.681,87   | € 834.000,00           | € 834.000,00         | € 394.138,46   | € 381.921,91   |
| AVANZO DI AMMINISTRAZIONE  | € 150.000,00           | € 340.900,00         | € -            | € -            | € -                    | € 310.395,3          |                 |                |                        | € 278.801,00         |                |                |
| <b>TOTALE ENTRATE</b>  | € 9.092.800,00         | € 10.727.790,00      | € 9.456.085,77 | € 7.050.645,31 | € 10.550.000,00        | € 11.464.000,0       | € 10.011.505,75 | € 6.725.421,95 | € 10.310.000,00        | € 10.371.406,09      | € 8.655.607,27 | € 4.578.804,91 |

| RISORSE                              | Stanziamiento Finale Anno 2009 | Stanziamiento Finale Anno 2010 | Stanziamiento Finale Anno 2011 |
|--------------------------------------|--------------------------------|--------------------------------|--------------------------------|
| Regione – Fondo Indistinto           | € 2.646.092,86                 | € 3.583.934,54                 | € 2.329.590,57                 |
| Regione - Progetti Finalizzati       | € 1.645.509,11                 | € 854.745,08                   | € 684.061,51                   |
| Comuni – Quota Procapite + Ipim      | € 2.065.075,00                 | € 2.180.845,84                 | € 2.195.930,83                 |
| Comuni - Integ. Ass. scolastica      | € 478.987,32                   | € 451.204,25                   | € 482.825,92                   |
| Comuni – Servizi resi ad utenti      | € 900,00                       | € 1.900,00                     | € 5.900,00                     |
| Provincia                            | € 273.822,53                   | € 403.541,95                   | € 423.347,00                   |
| Asl                                  | € 1.655.500,00                 | € 1.757.900,00                 | € 1.990.000,00                 |
| Utenti                               | € 231.003,18                   | € 277.309,94                   | € 341.712,18                   |
| Altro                                | € 46.000,00                    | € 8.223,08                     | € 5.237,08                     |
| Trasferimenti di capitale da privati | € 10.000,00                    | € 0,00                         | € 0,00                         |
| Avanzo                               | € 340.900,00                   | € 310.395,32                   | € 278.801,00                   |
| <b>Totale entrate</b>                | <b>€ 9.393.790,00</b>          | <b>€ 9.830.000,00</b>          | <b>€ 8.737.406,09</b>          |



| SPESE   | 2009                |                       |                |                | 2010                |                       |                 |                | 2011                |                       |                |                |
|---|---------------------|-----------------------|----------------|----------------|---------------------|-----------------------|-----------------|----------------|---------------------|-----------------------|----------------|----------------|
|   | Previsioni iniziali | Previsioni definitive | Impegnato      | Pagato         | Previsioni iniziali | Previsioni definitive | Impegnato       | Pagato         | Previsioni iniziali | Previsioni definitive | Impegnato      | Pagato         |
| TITOLO I - SPESE CORRENTI                     | € 7.750.800,00      | € 9.285.790,00        | € 9.071.117,45 | € 6.721.067,04 | € 9.193.461,88      | € 9.753.461,88        | € 9.536.042,99  | € 6.735.371,95 | € 8.663.500,00      | € 8.721.706,09        | € 554.830,85   | € 5.079.231,76 |
| TITOLO II - SPESE IN CONTO CAPITALE           | € 10.000,00         | € 108.000,00          | € 107.130,24   | € 29.753,72    | € 22.538,12         | € 76.538,12           | € 74.400,97     | € 16.105,43    | € 12.500,00         | € 15.700,00           | € 10.155,90    | € 2.353,60     |
| TITOLO III - SPESE PER RIMBORSO DEI PRESTITI  | € 500.000,00        | € 500.000,00          | € -            | € -            | € 500.000,00        | € 800.000,00          |                 |                | € 800.000,00        | € 800.000,00          |                |                |
| TITOLO IV - SPESE PER SERVIZI PER CONTO TERZI | € 832.000,00        | € 834.000,00          | € 462.365,85   | € 455.429,14   | € 834.000,00        | € 834.000,00          | € 463.096,24    | € 447.371,68   | € 834.000,00        | € 834.000,00          | € 39.138,46    | € 389.805,49   |
| DISAVANZO DI AMMINISTRAZIONE                  |                     |                       |                |                |                     |                       |                 |                |                     |                       |                |                |
| <b>TOTALE SPESE</b>                           | € 9.092.800,00      | € 10.727.790,00       | € 9.640.613,54 | € 7.206.249,90 | € 10.550.000,00     | € 11.464.000,00       | € 10.073.540,20 | € 7.198.849,06 | € 10.310.000,00     | € 10.371.406,09       | € 8.959.125,21 | € 5.471.390,85 |

| DESCRIZIONE PROGRAMMA                                      | DESCRIZIONE PROGETTO                                   | STANZIAMENTO INIZIALE 2010 | STANZIAMENTO FINALE 2010 | IMEGNATO ANNO 2010    | PAGATO ANNO 2010      | STANZIAMENTO INIZIALE 2011 | STANZIAMENTO FINALE 2011 | IMPEGNATO ANNO 2011   | PAGATO ANNO 2011      |
|--|--|----------------------------|--------------------------|-----------------------|-----------------------|----------------------------|--------------------------|-----------------------|-----------------------|
| GOVERNANCE INTERNA ED ESTERNA                              | GOVERNANCE INTERNA ED ATTIVITA' DIREZIONALI            | € 62.360,00                | € 130.152,00             | € 130.151,81          | € 33.797,26           | € 242.000,00               | € 299.883,00             | € 299.756,10          | € 67.342,31           |
|  | QUALITA' DELLA RETE DEI SERVIZI                        | € 23.160,00                | € 23.160,00              | € 23.160,00           | € 0,00                | € 0,00                     | € 0,00                   | € -                   | € -                   |
| <b>TOTALE PROGRAMMA GOVERNANCE INTERNA ED ESTERNA</b>      |  | <b>€ 85.520,00</b>         | <b>€ 153.312,00</b>      | <b>€ 153.311,81</b>   | <b>€ 33.797,26</b>    | <b>€ 242.000,00</b>        | <b>€ 299.883,00</b>      | <b>€ 299.756,10</b>   | <b>€ 67.342,31</b>    |
| AMMINISTRAZIONE E SERVIZI GENERALI                         | ORGANI ISTITUZIONALI                                   | € 67.100,00                | € 66.100,00              | € 45.801,26           | € 38.021,26           | € 28.398,81                | € 25.598,81              | € 24.959,76           | € 11.486,76           |
|  | AMMINISTRAZIONE DEL PERSONALE                          | € 2.036.541,88             | € 2.020.541,88           | € 1.998.661,57        | € 1.672.650,66        | € 1.787.261,28             | € 1.712.781,37           | € 1.705.693,41        | € 1.452.886,43        |
|  | PROGRAMMAZIONE E RENDICONTAZIONE ECONOMICO FINANZIARIA | € 88.500,00                | € 51.984,36              | € 9.952,90            | € 475,90              | € 61.000,00                | € 93.812,00              | € 76.572,34           | € 3.206,34            |
|  | ECONOMATO E PROVVEDITORATO                             | € 106.800,00               | € 110.880,00             | € 101.815,45          | € 69.509,13           | € 97.700,00                | € 106.900,00             | € 101.848,99          | € 77.758,29           |
|  | GESTIONE DEL PATRIMONIO                                | € 149.000,00               | € 180.000,00             | € 176.539,11          | € 121.830,35          | € 160.027,19               | € 162.797,19             | € 150.628,99          | € 116.160,67          |
| <b>TOTALE PROGRAMMA AMMINISTRAZIONE E SERVIZI GENERALI</b> |  | <b>€ 2.447.941,88</b>      | <b>€ 2.429.506,24</b>    | <b>€ 2.332.770,29</b> | <b>€ 1.902.487,30</b> | <b>€ 2.134.387,28</b>      | <b>€ 2.101.889,37</b>    | <b>€ 2.059.703,49</b> | <b>€ 1.661.498,49</b> |
| POVERTA' ED INCLUSIONE SOCIALE                             | SOSTEGNO ADULTI IN DIFFICOLTA'                         | € 25.000,00                | € 26.000,00              | € 26.000,00           | € 0,00                | € 26.000,00                | € 26.000,00              | € 26.000,00           | € -                   |
|  | SOSTEGNO ECONOMICO                                     | € 830.000,00               | € 1.064.969,64           | € 1.061.656,27        | € 959.878,45          | € 680.000,00               | € 680.000,00             | € 680.000,00          | € 573.407,62          |
| <b>TOTALE PROGRAMMA POVERTA' ED INCLUSIONE SOCIALE</b>     |  | <b>€ 855.000,00</b>        | <b>€ 1.090.969,64</b>    | <b>€ 1.087.656,27</b> | <b>€ 959.878,45</b>   | <b>€ 706.000,00</b>        | <b>€ 706.000,00</b>      | <b>€ 706.000,00</b>   | <b>€ 573.407,62</b>   |
| BAMBINI E FAMIGLIE   | DOMICILIARITA' BAMBINI E FAMIGLIE                      | € 543.500,00               | € 543.500,00             | € 542.788,60          | € 479.805,13          | € 505.000,00               | € 554.000,00             | € 544.021,82          | € 366.779,66          |
|  | SOSTEGNO ALLA GENITORIALITA'                           | € 0,00                     | € 500,00                 | € 500,00              | € 0,00                | € 500,00                   | € 1.100,00               | € 1.100,00            | € -                   |
|  | RESIDENZIALITA' BAMBINI E FAMIGLIE                     | € 245.000,00               | € 290.000,00             | € 289.312,05          | € 170.315,04          | € 219.000,00               | € 239.000,00             | € 239.000,00          | € 93.291,64           |
|  | SOSTEGNO SOCIO-EDUCATIVO BAMBINI E FAMIGLIE            | € 197.500,00               | € 220.500,00             | € 217.253,68          | € 155.282,39          | € 214.500,00               | € 239.500,00             | € 238.424,02          | € 107.573,98          |
|  | ASSISTENZA E INTEGRAZIONE SCOLASTICA                   | € 740.000,00               | € 769.710,00             | € 746.470,56          | € 584.952,85          | € 759.837,00               | € 741.398,00             | € 739.140,80          | € 415.790,95          |
| <b>TOTALE PROGRAMMA BAMBINI E FAMIGLIE</b>                 |  | <b>€ 1.726.000,00</b>      | <b>€ 1.824.210,00</b>    | <b>€ 1.796.324,89</b> | <b>€ 1.390.355,41</b> | <b>€ 1.698.837,00</b>      | <b>€ 1.774.998,00</b>    | <b>€ 1.761.686,64</b> | <b>€ 983.436,23</b>   |

| DESCRIZIONE PROGRAMMA                         | DESCRIZIONE PROGETTO              | STANZIAMENTO INIZIALE 2010 | STANZIAMENTO FINALE 2010 | IMEGNATO ANNO 2010     | PAGATO ANNO 2010      | STANZIAMENTO INIZIALE 2011 | STANZIAMENTO FINALE 2011 | IMPEGNATO ANNO 2011   | PAGATO ANNO 2011      |
|---|-----------------------------------|----------------------------|--------------------------|------------------------|-----------------------|----------------------------|--------------------------|-----------------------|-----------------------|
| DISABILI                                      | DOMICILIARITA' DISABILI           | € 0,00                     | € 0,00                   | € 0,00                 | € 0,00                | € 0,00                     | € 0,00                   | € -                   | € -                   |
|   | INTEGRAZIONE LAVORATIVA DISABILI  | € 475.000,00               | € 485.000,00             | € 484.983,25           | € 73.139,75           | € 70.000,00                | € 53.000,00              | € 52.503,00           | € 52.503,00           |
|   | RESIDENZIALITA' DISABILI          | € 1.459.142,50             | € 1.480.142,50           | € 1.407.138,26         | € 842.491,96          | € 1.581.950,00             | € 1.582.450,00           | € 1.508.607,29        | € 604.659,37          |
|   | SOSTEGNO SOCIO-EDUCATIVO DISABILI | € 1.068.868,12             | € 1.223.568,12           | € 1.206.971,29         | € 876.834,24          | € 1.144.975,81             | € 1.175.175,81           | € 1.166.473,58        | € 561.717,74          |
| <b>PROGRAMMA DISABILI</b>                     |                                   | <b>€ 3.003.010,62</b>      | <b>€ 3.188.710,62</b>    | <b>€ 3.099.092,80</b>  | <b>€ 1.792.465,95</b> | <b>€ 2.796.925,81</b>      | <b>€ 2.810.625,81</b>    | <b>€ 2.727.583,87</b> | <b>€ 1.218.880,11</b> |
| ANZIANI                                       | DOMICILIARITA' ANZIANI            | € 598.527,50               | € 643.291,50             | € 641.287,90           | € 312.195,55          | € 603.849,91               | € 593.009,91             | € 590.204,00          | € 321.496,88          |
|   | RESIDENZIALITA' ANZIANI           | € 500.000,00               | € 500.000,00             | € 500.000,00           | € 360.297,46          | € 494.000,00               | € 451.000,00             | € 420.052,65          | € 255.523,72          |
| <b>TOTALE ROGRAMMA ANZIANI</b>                |                                   | <b>€ 1.098.527,50</b>      | <b>€ 1.143.291,50</b>    | <b>€ 1.141.287,90</b>  | <b>€ 672.493,01</b>   | <b>€ 1.097.849,91</b>      | <b>€ 1.044.009,91</b>    | <b>€ 1.010.256,65</b> | <b>€ 577.020,60</b>   |
| PARTITE DI GIRO                               | PARTITE DI GIRO                   | € 834.000,00               | € 834.000,00             | € 463.096,24           | € 447.371,68          | € 834.000,00               | € 834.000,00             | € 394.138,46          | € 389.805,49          |
| <b>TOTALE PARTIRE DI GIRO</b>                 |                                   | <b>€ 834.000,00</b>        | <b>€ 834.000,00</b>      | <b>€ 463.096,24</b>    | <b>€ 447.371,68</b>   | <b>€ 834.000,00</b>        | <b>€ 834.000,00</b>      | <b>€ 394.138,46</b>   | <b>€ 389.805,49</b>   |
| RIMBORSO ANTICIPAZIONE DI CASSA               | RIMBORSO ANTICIPAZIONI DI CASSA   | € 500.000,00               | € 800.000,00             | € 0,00                 | € 0,00                | € 800.000,00               | € 800.000,00             | € -                   | € -                   |
| <b>TOTALE RIMBORSO ANTICIPAZIONI DI CASSA</b> |                                   | <b>€ 500.000,00</b>        | <b>€ 800.000,00</b>      | <b>€ 0,00</b>          | <b>€ 0,00</b>         | <b>€ 800.000,00</b>        | <b>€ 800.000,00</b>      | <b>€ 0,00</b>         | <b>€ 0,00</b>         |
| <b>TOTALI COMPLESSIVI</b>                     |                                   | <b>€ 10.550.000,00</b>     | <b>€ 11.464.000,00</b>   | <b>€ 10.073.540,20</b> | <b>€ 7.198.849,06</b> | <b>€ 10.310.000,00</b>     | <b>€ 10.371.406,09</b>   | <b>€ 8.959.125,21</b> | <b>€ 5.471.390,85</b> |

### 3.1.1 Equilibrio finanziario

| Indicatore                           | Modalità di calcolo   | Unità misura | Valore attuale (2010) (a) | Valore atteso (2011) (b) | Valore consuntivo (2011) (c) | Scostamento (d=c-b) |
|--------------------------------------|---|--------------|---------------------------|--------------------------|------------------------------|---------------------|
| <b>Equilibrio parte corrente</b>     | <i>Entrate correnti (Tit. I, II, III)/(Spese correnti (Tit. I) + Rimborsi quota capitale prestiti (Tit. III, int. 3, 4, 5))</i> | %            | 103,13                    | 100,14                   | 96,98                        | - 3,16              |
| <b>Risultato di amministrazione</b>  | <i>Risultato di amministrazione/ Entrate correnti (Tit. I, II, III)</i>   | %            | 3,25                      | 3,21                     | 3,30                         | - 0,21              |
| <b>Incidenza dei residui attivi</b>  | <i>Residui attivi complessivi/ Entrate complessive (Tit. I, II, III, IV, V)</i>   | %            | 26,03                     | 36,72                    | 34,95                        | - 1,77              |
| <b>Incidenza dei residui passivi</b> | <i>Residui passivi complessivi/ Spese complessive (Tit. I, II, III)</i>   | %            | 29,54                     | 38,48                    | 33,88                        | - 4,60              |

### 3.1.2 Entrate

| Indicatore                                   | Modalità di calcolo  | Unità misura | Valore attuale (2010) (a) | Valore atteso (2011) (b) | Valore consuntivo (2011) (c) | Scostamento (d=c-b) |
|--|--|--------------|---------------------------|--------------------------|------------------------------|---------------------|
| <b>Autonomia finanziaria</b>                 | <i>Entrate proprie (Tit. I, III)/Entrate correnti (Tit. I, II, III)</i>  | %            | 3,06                      | 4,13                     | 4,13                         | 0,00                |
| <b>Incidenza dei trasferimenti comunali</b>  | <i>Entrate da trasferimenti correnti dei Comuni/ Entrate correnti (Tit. I, II, III)</i>                            | %            | 27,40                     | 31,11                    | 31,68                        | 0,57                |
| <b>Incidenza dei trasferimenti regionali</b> | <i>Entrate da trasferimenti correnti della Regione (Tit. II, cat. 2, 3)/ Entrate correnti (Tit. I, II, III)</i>    | %            | 36,71                     | 30,50                    | 27,54                        | - 2,96              |
| <b>Compartecipazione dell'utenza</b>         | <i>Entrate da compartecipazione dell'utenza al costo dei servizi/ Entrate correnti (Tit. I, II, III)</i>           | %            | 3,06                      | 4,13                     | 4,13                         | 0,00                |
| <b>Intervento comunale</b>                   | <i>Entrate da trasferimenti correnti dei Comuni/ Popolazione residente</i>   |              | 27,12                     | 27,79                    | 27,60                        | - 0,19              |
| <b>Intervento regionale</b>                  | <i>Entrate da trasferimenti correnti della Regione/ Popolazione residente</i>                                      | %            | 36,34                     | 34,15                    | 24,00                        | - 10,15             |
| <b>Grado di prevedibilità delle entrate</b>  | <i>Accertamenti entrate correnti (Tit. I, II, III)/ Stanziamenti iniziali entrate correnti (Tit., I, II, III)</i>  | %            | 103,61                    | 100                      | 98,00                        | - 2,00              |
| <b>Capacità di riscossione delle entrate</b> | <i>Riscossioni c/competenza entrate correnti(Tit. I, II, III)/ Accertamenti entrate correnti (Tit. I, II, III)</i> | %            | 65,73                     | 70,00                    | 50,80                        | - 19,20             |

| Indicatore                                     | Modalità di calcolo  | Unità misura | Valore attuale (2010) (a) | Valore atteso (2011) (b) | Valore consuntivo (2011) (c) | Scostamento (d=c-b) |
|--|--|--------------|---------------------------|--------------------------|------------------------------|---------------------|
| <b>Tasso di smaltimento dei residui attivi</b> | <i>Riscossioni in c/residui riportati ad inizio anno / Residui attivi riportati ad inizio anno</i> | %            | 91,42                     | 32,78                    | 84,33                        | 51,55               |

### 3.1.3 Spese

| Indicatore   | Modalità di calcolo  | Unità misura | Valore attuale (2010) (a) | Valore atteso (2011) (b) | Valore consuntivo (2011) (c) | Scostamento (d=c-b) |
|--|--|--------------|---------------------------|--------------------------|------------------------------|---------------------|
| <b>Rigidità della spesa</b>                                    | <i>(Spesa personale (Tit. I, int. 1) + Spesa interessi passivi (Tit. I, int. 6) + Spese rimborso prestiti (Tit. III)) / Entrate correnti (Tit. I, II, III)</i> | %            | 19,29                     | 19,29                    | 19,04                        | - 0,25              |
| <b>Incidenza delle spese di personale sulle spese correnti</b> | <i>Spesa personale (Tit. I, int. 1) / Spese correnti (Tit. I)</i>  | %            | 19,31                     | 19,31                    | 18,38                        | - 0,93              |
| <b>Incidenza delle spese generali sulle spese correnti</b>     | <i>Spese correnti Funzione 1 / Tot. spese correnti Tit. I</i>  | %            | 10,85                     | 13,72                    | 14,21                        | 0,49                |
| <b>Capacità di programmazione e delle spese</b>                | <i>Impegni spese correnti (Tit. I) / Stanziamenti iniziali spese correnti (Tit. I)</i>   | %            | 103,73                    | 103,73                   | 98,75                        | - 4,98              |
| <b>Capacità di realizzazione delle spese</b>                   | <i>Impegni spese correnti (Tit. I) / Stanziamenti definitivi spese correnti (Tit. I)</i>   | %            | 97,77                     | 97,77                    | 98,09                        | 0,32                |
| <b>Capacità di pagamento</b>                                   | <i>Pagamenti c/competenza spese correnti (Tit. I) / Impegni spese correnti (Tit. I)</i>  | %            | 70,63                     | 70,63                    | 59,37                        | - 11,26             |
| <b>Tasso di smaltimento dei residui passivi</b>                | <i>Pagamenti c/residui riportati a inizio anno / Residui passivi riportati a inizio anno</i>   | %            | 72,17                     | 72,17                    | 68,62                        | - 3,55              |

## 3.2 Il personale e la salute organizzativa

Il personale attualmente in servizio alle dipendenze del Consorzio è costituito da 49 unità su 66 posti previsti in pianta organica.

Il 34% del personale in forza, presta servizio presso il Consorzio dal 1998, il 23 % è stato assunto a seguito di selezione pubblica negli anni 2000-2001, il 18% è stato assunto nel 2009 a seguito di procedure di stabilizzazione del personale.

L'età media del personale dipendente è di 43 anni circa, il 40% del personale è in possesso di un diploma di laurea ed è rappresentato da personale femminile.

L'analisi di genere evidenzia che il personale maschile rappresenta il 7% del personale in servizio presso l'Ente.

Viene garantita la copertura dei posti resisi vacanti a seguito del collocamento a riposo del personale per anzianità di servizio nel rispetto dei limiti imposti dalle finanziarie degli ultimi anni.

Da un raffronto del personale nel triennio 2009-2011 si evince che il personale in servizio è diminuito.

Nel 2011 si è ridotto il ricorso a contratti a termine, parte del servizio sociale è stato affidato alla gestione di una cooperativa a seguito di appalto pubblico.

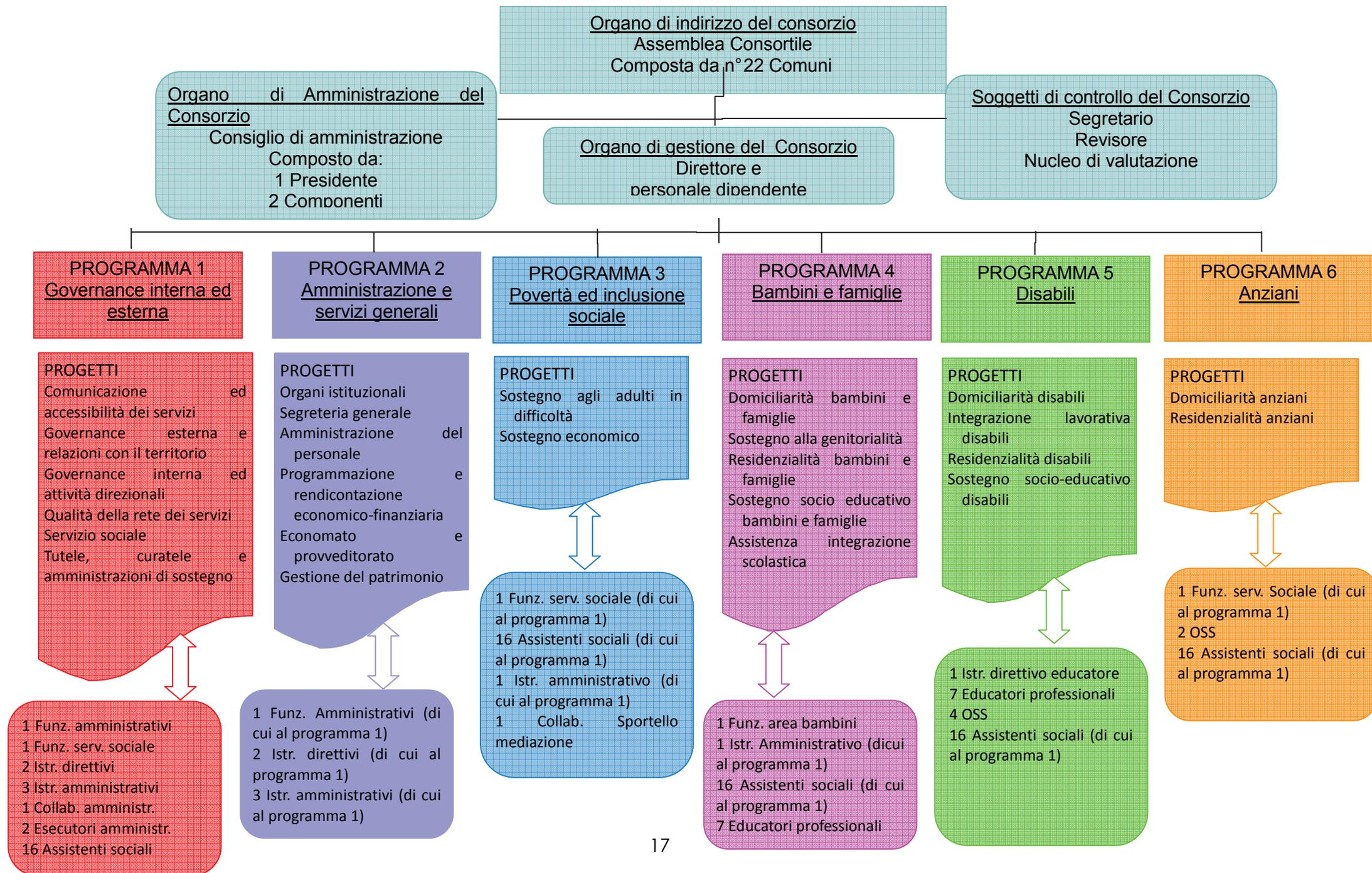
A capo dell'organizzazione vi è il direttore del consorzio, unica figura dirigenziale dell'ente, cui compete l'attività di gestione amministrativa, finanziaria e tecnica, per l'attuazione degli indirizzi programmatici e degli obiettivi individuati per il perseguimento dei fini del Consorzio.

Il direttore si avvale della collaborazione dei responsabili di area, titolari di posizioni organizzative, per il raggiungimento degli obiettivi afferenti ai programmi e ai progetti di cui sono responsabili.

Il responsabile dell'area amministrativa finanziaria, con posizione organizzativa, si è trasferita per mobilità presso un altro ente ed è stata sostituita in parte con risorse interne ed in parte con una consulenza. Anche la posizione organizzativa sull'area disabili è ancora vacante, quindi nel 2011 le posizioni organizzative che hanno collaborato con il Direttore si sono ridotte a due.

| QUALIFICA CATEGORIA | PROFILO PROFESSIONALE                      | POSTI PREVISTI IN PIANTA ORGANICA | IN SERVIZIO | POSTI PREVISTI IN PIANTA ORGANICA | IN SERVIZIO | POSTI PREVISTI IN PIANTA ORGANICA | IN SERVIZIO |
|---------------------|--|-----------------------------------|-------------|-----------------------------------|-------------|-----------------------------------|-------------|
|                     |  | 2009                              |             | 2010                              |             | 2011                              |             |
|                     |  | DIRIGENTE                         | DIRETTORE   | 1                                 | 1           | 1                                 | 1           |
| D                   | FUNZIONARIO AMMINISTRATIVO                 | 2                                 | 2           | 2                                 | 2           | 2                                 | 1           |
| D                   | ISTRUTTORE DIRETTIVO AMMINISTRATIVO        | 2                                 | 2           | 2                                 | 2           | 2                                 | 2           |
| C                   | ISTRUTTORE AMMINISTRATIVO                  | 5                                 | 3           | 5                                 | 3           | 5                                 | 3           |
| B                   | COLLABORATORE AMMINISTRATIVO               | 1                                 | 1           | 1                                 | 1           | 1                                 | 1           |
| B                   | ESECUTORE AMMINISTRATIVO                   | 2                                 | 2           | 2                                 | 2           | 2                                 | 2           |
| D                   | FUNZIONARIO TECNICO                        | 3                                 | 2           | 3                                 | 2           | 3                                 | 2           |
| D                   | ISTRUTTORE DIRETTIVO ASSISTENTE SOCIALE    | 17                                | 14          | 17                                | 14          | 17                                | 16          |
| D                   | ISTRUTTORE DIRETTIVO EDUCATORE             | 2                                 | 1           | 2                                 | 1           | 2                                 | 1           |
| C                   | ISTRUTTORE TECNICO EDUCATORE PROFESSIONALE | 20                                | 20          | 20                                | 14          | 20                                | 14          |
| B                   | O.S.S.                                     | 11                                | 6           | 11                                | 6           | 11                                | 6           |
| <b>TOTALE</b>       |  | <b>66</b>                         | <b>54</b>   | <b>66</b>                         | <b>48</b>   | <b>66</b>                         | <b>49</b>   |

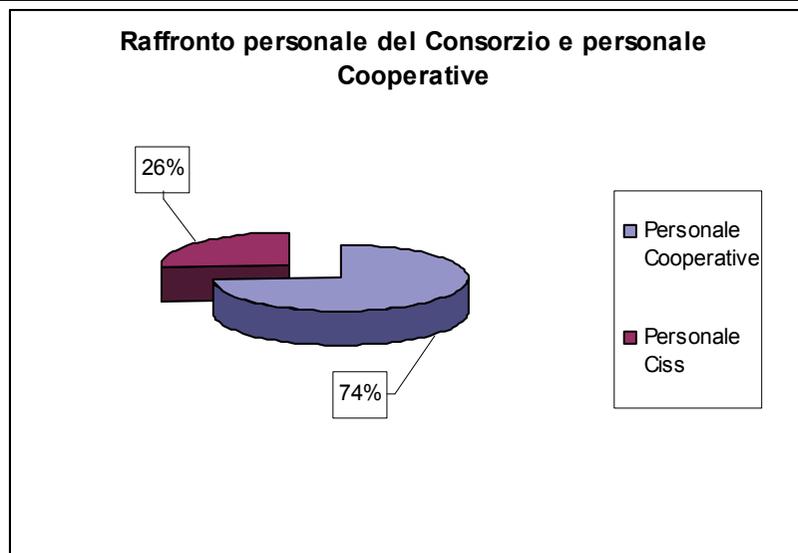
L'attività del CISS è strutturata in sei programmi e ventiquattro progetti così suddivisi:



Il Consorzio si avvale inoltre di 143 unità di personale alle dipendenze di cooperative che gestiscono alcuni servizi esternalizzati del Consorzio.

### Personale alle dipendenze delle Cooperative

| PROFILO PROFESSIONALE | COMUNITA' ALLOGGIO | CENTRO DIURNO | EDUCATIVA TERRITORIALE | ASSISTENZA DOMICILIARE | ASSISTENZA INTEGRAZIONE SCOLASTICA | GRUPPO APPARTAMENTO | ASSISTENZA DOMICILIARE ADULTI | SERVIZIO SOCIALE | TOTALE PER PROFILO PROFESSIONALE |
|-----------------------|--------------------|---------------|------------------------|------------------------|------------------------------------|---------------------|-------------------------------|------------------|----------------------------------|
| COORDINATORE          | 1                  |               |                        | 1                      | 2                                  | 1                   |                               |                  | 5                                |
| ASSISTENTI SOCIALI    |                    |               |                        |                        |                                    |                     |                               | 3                | 3                                |
| EDUCATORI             | 13                 | 5             | 2                      | 3                      | 55                                 | 1                   |                               |                  | 79                               |
| ADEST/ O.S.S.         | 7                  | 3             | 2                      | 10                     |                                    | 3                   | 14                            |                  | 39                               |
| IMPIEGATI             |                    |               |                        |                        |                                    |                     | 3                             | 1                | 4                                |
| AUTISTI               |                    | 2             |                        |                        |                                    |                     |                               |                  | 2                                |
| ADDETTO PULIZIE       | 1                  | 3             |                        |                        |                                    |                     | 2                             |                  | 6                                |
| MEDICO CONSULENTE     | 1                  | 1             |                        |                        |                                    | 1                   |                               |                  | 3                                |
| <b>TOTALE</b>         | <b>23</b>          | <b>14</b>     | <b>4</b>               | <b>14</b>              | <b>57</b>                          | <b>6</b>            | <b>19</b>                     | <b>4</b>         | <b>141</b>                       |



| Indicatore                           | Modalità di calcolo   | Unità misura | Valore attuale (2010) (a) | Valore atteso (2011) (b) | Valore consuntivo (2011) (c) | Scostamento (d=c-b) |
|--------------------------------------|---|--------------|---------------------------|--------------------------|------------------------------|---------------------|
| <b>Tasso di assenteismo</b>          | <i>gg. totali di assenza/gg. totali lavorate</i>                                | %            | 37,26*                    | 25                       | 24                           | - 1,00              |
| <b>Tasso di assenza per malattia</b> | <i>gg. totali di assenza per malattia/gg. totali lavorate</i>                   | %            | 2,50                      | 1                        | 2                            | 1,00                |
| <b>Provvedimenti disciplinari</b>    | <i>N. provvedimenti disciplinari emanati nell'anno/Tot. Personale</i>           | %            | 1,75                      | 1                        | 0                            | - 1,00              |
| <b>Incentivazione complessiva</b>    | <i>Fondo contrattazione decentrata/ Spesa per il personale (Tit. I, Int. 1)</i> | %            | 10,07                     | 10,07                    | 9,09                         | - 0,98              |
| <b>Capacità di incentivazione</b>    | <i>Fondo decentrato, parte variabile/ Tot. Personale</i>                        | %            | 54                        | 54                       | 77                           | 23,00               |
| <b>Selettività e merito</b>          | <i>N. dipendenti che hanno ottenuto incentivi/ totale personale</i>             | %            | 100                       | 100                      | 100                          | 0,00                |
| <b>Differenziazione dei premi</b>    | <i>Premio min da erogare/ premio max da erogare</i>                             | %            | 12                        | 12                       | 16                           | 4,00                |

\* si precisa che nel computo delle assenze sono stati considerati tutti i giorni di mancata presenza lavorativa, a qualsiasi titolo verificatasi (malattia, ferie, permessi, aspettativa, congedo di maternità e paternità, ecc...) come prevede il provvedimento del Ministero per la pubblica amministrazione e l'innovazione per il contrasto dell'assenteismo dei dipendenti e per l'incentivazione della produttività degli uffici pubblici.

### 3.3 I portatori di interessi e la salute delle relazioni

Si evidenzia che oltre alle competenze istituzionali gestite per conto dei Comuni consorziati e precisamente quelle che fanno riferimento all'art. 18 della L.R. 1/2004 il CISS gestisce altri **servizi aggiuntivi** che vengono affidati dai Comuni con delega formale, nel caso dell'assistenza integrazione scolastica, e con accordi assembleari, nel caso del progetto sperimentale di contrasto alla vulnerabilità. Per un maggior dettaglio si rimanda al documento di rendiconto.

**L'ASSISTENZA INTEGRAZIONE SCOLASTICA** comporta una intensa collaborazione con numerosi soggetti istituzionali, quali: Scuola, Provincia di Torino, Ufficio Scolastico Provinciale, A.S.L. TO 3, Comuni consorziati, Cooperativa Mafalda. Ha l'obiettivo di garantire la normale frequenza scolastica agli alunni disabili attraverso l'assistenza di operatori OSS.

**II PROGETTO VULNERABILITA'** prevede una stretta collaborazione con il Centro per l'impiego di Pinerolo, gli uffici del lavoro del Comune di Pinerolo e le aziende pubbliche e private che accolgono le persone per un periodo di tirocinio lavorativo, con un contributo economico erogato dal CISS.

Il progetto è sperimentale ed ha l'obiettivo di sostenere le persone che hanno perso il lavoro in questi anni di crisi, con un sussidio -borsa lavoro- erogato a fronte di un impegno lavorativo.

**PIANO DI ZONA** . Nel 2011 sono ripresi i lavori per il nuovo Piano di zona, importanti per la tenuta delle relazioni con i soggetti del territorio, con cui condividere gli orientamenti della programmazione futura. I lavori si sono sviluppati a rilento per la mancanza di indicazioni da parte della Regione che non ha più richiesto l'impegno degli anni passati.

## 4 I programmi e i servizi

In questa parte si riprendono i 6 programmi con le finalità descritte nella Relazione previsionale e programmatica del 2011, i progetti afferenti al programma e tutti i servizi attraverso i quali si realizzano gli obiettivi.

Poiché è stata approvata la relazione di rendiconto del 2011 in data 11 maggio 2012, si attinge dalla stessa le risultanze dell'attività svolta.

Per ogni programma si identifica un progetto PEG, un servizio del progetto, significativo e rilevante per l'anno 2011, e di questo si indica:

- il centro di responsabilità
- gli obiettivi
- gli stakeholder
- l'impatto atteso
- gli indicatori di risultato in relazione ai valori (utenti seguiti) rilevati nel 2010 e i valori attesi per il 2011
- il budget di spesa

Nel corso del 2011 il CISS ha realizzato un laboratorio formativo già avviato nel 2010 con l'obiettivo di migliorare la declinazione degli obiettivi e degli indicatori di risultato da inserire nel piano esecutivo di gestione, a partire dal 2012.

### 4.1 Governance interna ed esterna

#### 1.1.1 Finalità ed obiettivi

##### **Finalità 2011 – 2013 del Programma**

Facilitare la comunicazione con i cittadini, governare le relazioni con i soggetti pubblici e privati con cui si collabora, gestire le risorse umane e di controllo delle risorse finanziarie, curare i rapporti con gli organi istituzionali, supervisionare la qualità dei servizi, garantire l'ascolto e l'intervento professionale dell'assistente sociale alle richieste dei cittadini, tutelare le persone più fragili segnalate dall'autorità giudiziaria.

**PROGRAMMA: 1. Governance interna ed esterna**

| <b>PROGETTI</b>                                     | <b>SERVIZI</b>   |
|---|--|
| 1. Comunicazione ed accessibilità dei servizi       | <ul style="list-style-type: none"> <li>1. Sportelli informativi e relazioni con il pubblico</li> <li>2. Accessibilità delle sedi - ricevimento pubblico</li> <li>3. Sito internet - carta dei servizi - rapporti con la stampa e i media</li> </ul>  |
| 2. Governance esterna e relazioni con il territorio | <ul style="list-style-type: none"> <li>1. Integrazione socio-sanitaria</li> <li>2. Piano di zona e PEPS</li> <li>3. Rapporti con gli attori sociali del territorio</li> <li>4. Rapporti con le istituzioni</li> </ul>  |
| 3. Governance interna ed attività direzionali       | <ul style="list-style-type: none"> <li>1. Programmazione, gestione e controllo</li> <li>2. Organizzazione e gestione risorse umane</li> <li>3. Formazione interna</li> <li>4. Pianificazione ed acquisizione delle risorse</li> <li>5. Rapporti con gli organi istituzionali</li> <li>6. Sicurezza sui luoghi di lavoro</li> </ul> |
| 4. Qualità della rete dei servizi                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>1. Vigilanza delle strutture residenziali e semiresidenziali</li> <li>2. Sistemi informativi</li> <li>3. Formazione professionale esterna</li> </ul>  |
| 5. Servizio sociale                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>1. Servizio sociale professionale e segretariato sociale</li> </ul>   |
| 6. Tutele curatele ed amministrazioni di sostegno   | <ul style="list-style-type: none"> <li>1. Tutele, curatele ed amministrazioni di sostegno</li> </ul>   |

|  |   |
|--|---|
| <b>Finalità 2011 – 2013<br/>Del progetto P.E.G.<br/>Comunicazione ed accessibilità dei servizi</b> | <b>Facilitare l'accesso dei cittadini anziani ai servizi sociali e sanitari</b> |
|--|---|

|  |  |
|--|--|
| <b>Centro di responsabilità di 1° livello</b>  | <b>Direzione</b>   |
| <b>Centro di responsabilità di II° livello</b> | <b>Area Servizio sociale Professionale</b>   |
| <b>Progetto PEG</b>                            | <b>Comunicazione ed accessibilità dei servizi</b>  |
| <b>Servizio</b>                                | <b>Sportelli informativi e relazioni con il pubblico<br/>PASS –Punto accoglienza socio sanitario</b> |

Il Punto di Accoglienza Socio Sanitaria - P.A.S.S. di Pinerolo è stato avviato nel maggio 2010, in stretta collaborazione con l'ASL, a seguito di uno specifico finanziamento regionale e attualmente finanziato dal C.I.S.S. e dall'ASL con proprie risorse di personale.

Nel 2011 l'attività del nuovo servizio si è intensificata e consolidata ed il progetto di creare sul territorio del Pinerolese un sistema di accesso unico ai servizi socio sanitari, attraverso il PASS, ha raggiunto i suoi *obiettivi principali*, che erano:

- ◇ diventare il punto di accesso e di accoglienza dei cittadini residenti nel territorio del CISS, con particolare attenzione agli anziani non autosufficienti
- ◇ dare risposte esaurienti ed efficaci a bisogni e richieste di tipo socio-sanitario tramite diverse modalità di intervento (dalla prima accoglienza alle informazioni alla presa in carico).
- ◇ favorire la razionalizzazione e l'integrazione dei percorsi sociali e sanitari attraverso l'integrazione con la segreteria UVG ed i servizi erogatori di prestazioni.

| Obiettivi 2011 di servizio   | Modalità di attuazione  | Tempi   |
|--|---|---------|
| 1. Dare continuità al servizio PASS, integrato con l'ASL, con risorse proprie di personale e finanziarie (servizio avviato nel 2010 con finanziamento della Regione) | 1. Messa a disposizione di 3 unità di personale, part time: assistenti sociali e amministrativa, con la supervisione di un coordinatore | Annuale |
|  | 2. Monitoraggio del servizio con incontri periodici programmati con il personale della sanità   | Annuale |

| Stakeholder finale                             | Stakeholder intermedi   |
|--|---|
| <p><b>Persone anziane e loro familiari</b></p> | <p><b>UVG dell'ASL</b><br/> <b>Uffici e servizi del CISS e dell'ASL</b><br/> <b>Case di riposo</b><br/> <b>Cooperative che gestiscono servizi per anziani</b><br/> <b>Associazioni di volontariato che si occupano di anziani</b><br/> <b>Assistenti familiari</b><br/> <b>INPS</b><br/> <b>Patronati – Sindacati</b><br/> <b>Centro per l'impiego</b><br/> <b>Sportelli di mediazione interculturale</b></p> |

#### Impatto atteso

**Migliorare l'accessibilità e l'accoglienza ai servizi per favorire risposte adeguate e tempestive**

#### Indicatori di risultato

| Indicatore                             | Descrizione  | Unità misura | Valore attuale (2010) (a)                      | Valore atteso (2011) (b)                             | Valore consuntivo (2011) (c)    | Scostamento (d=c-b) |
|--|--|--------------|--|--|---------------------------------|---------------------|
| N. anziani anno n/N. anziani anno n -1 | Variazione del numero di anziani in carico rispetto agli anni precedenti | n.           | 952 per 8 mesi (proiezione su 12 mesi = 1.428) | Aumento tra il 20% e 30%<br>Ovvero tra 1.713 e 1.856 | 1.827<br>Pari al 28% di aumento | + 114               |

**Era stato previsto un aumento tra il 20% e il 30 % e si rileva che l'incremento è stato molto vicino al massimo previsto e precisamente del 28% pari a 114 persone in più rispetto al minimo del valore atteso.**

## 1.1.2. Risorse

### Budget di spesa

| Progetto PEG                               | Servizio   | 2010    | 2011    | 2012   | 2013   |
|--|--|---------|---------|--------|--------|
| Comunicazione ed accessibilità dei servizi | Sportelli informativi e relazioni con il pubblico<br>PASS –Punto accoglienza socio sanitario | 127.000 | 60.000* | 60.000 | 60.000 |

\*La cifra è dimezzata perché non tiene conto dei costi sanitari e delle spese di avvio del nuovo servizio finanziati dalla Regione nel 2010. La cifra fa riferimento unicamente ai costi rimasti dopo l'avvio e precisamente a quelli del personale CISS –assistente sociale, amministrativa e coordinatore - e benzina per l'auto.

Si ricorda che i due Enti si sono impegnati, all'interno di un protocollo di intesa, a dare continuità al servizio con proprio personale e considerata la particolare situazione dei tagli e l'orientamento regionale ( che non valorizza più questo servizio nei suoi documenti programmatici), si considera un buon risultato aver mantenuto il servizio.

## 4.2 Amministrazione e servizi generali

### 4.2.1 Finalità ed obiettivi

#### Finalità 2011 – 2013 del Programma

Garantisce il funzionamento dell'intera macchina amministrativa posta al servizio dell'Ente e si pone come intermediario fra le esigenze di realizzare dei programmi con finalità sociale e il complesso mondo di norme in continua evoluzione del diritto amministrativo.

#### PROGRAMMA: 2. Amministrazione e servizi generali

| PROGETTI   | SERVIZI  |
|--|--|
| Organi istituzionali                                     | 1. Organi istituzionali  |
| Segreteria generale                                      | 1. Segreteria, protocollo e archivio<br>2. Deliberazioni e determinazioni  |
| Amministrazione del personale                            | 1. Gestione economica, giuridica e previdenziale del personale   |
| Programmazione e rendicontazione economico - finanziaria | 1. Programmazione e rendicontazione economico finanziaria<br>2. Gestione contabile e fiscale del bilancio  |
| Economato e provveditorato                               | 1. Gestione economica - Acquisti beni per il funzionamento dell'ente<br>2. Gestione economica - Acquisti servizi e trasferimenti per il funzionamento dell'ente<br>3. Gare d'appalto e contratti |
| Gestione del patrimonio                                  | 1. Gestione delle sedi<br>1. Gestione beni mobili (automezzi/attrezzature)   |

|   |  |
|---|--|
| <b>Finalità 2011 – 2013</b><br><b>Del progetto PEG</b><br><b>Economato e provveditorato</b> | <b>Garantire la continuità e la qualità dei servizi con l'espletamento di gare per l'affidamento degli stessi al miglior offerente</b> |
|---|--|

|  |                                   |
|--|-----------------------------------|
| <b>Centro di responsabilità di 1° livello</b>  | <b>Direzione</b>                  |
| <b>Centro di responsabilità di II° livello</b> | <b>Area finanziaria</b>           |
| <b>Progetto PEG</b>                            | <b>Economato e provveditorato</b> |
| <b>Servizio</b>                                | <b>Gare d'appalto e contratti</b> |

Molti dei servizi del consorzio sono gestiti in forma esternalizzata pur mantenendo una stretta collaborazione con le cooperative e le agenzie che gestiscono i servizi al fine di monitorare il bisogno dei cittadini, seguire i progetti integrando il coordinamento, garantire un raccordo sinergico con i servizi del consorzio, controllare il buon andamento della gestione.

Gli attori sociali con cui il CISS ha collaborato nel 2011 sono:

A) le cooperative che a vario titolo contribuiscono nella gestione dei servizi offerti ai cittadini, con cui vengono sottoscritti dei contratti, a seguito di gare pubbliche

B) le associazioni e gli enti che partecipano al miglioramento dei servizi, in rapporto di convenzione con il Consorzio

C) gli enti privati che gestiscono servizi per il CISS, con cui vengono sottoscritti dei contratti, a seguito di gare pubbliche.

| <b>Obiettivi 2011 di servizio</b>  | <b>Modalità di attuazione</b>         | <b>Tempi</b>   |
|--|---------------------------------------|--|
| <b>1. Dare continuità ai servizi di:</b><br>- comunità alloggio "Luna" e gruppo appartamento "A casa" per disabili razionalizzando e creando sinergie tra i due servizi;<br>- assistenza domiciliare minori, confermando il numero di utenti seguiti;<br>- assistenza integrazione scolastica, aumentando il numero degli alunni seguiti<br>- trasporti disabili, mantenendo inalterata la spesa<br>- mensa disabili e anziani, mantenendo inalterata la spesa | 1. Espletamento delle gare di appalto | Entro il primo semestre<br>Entro l'anno per i trasporti e la mensa |

| <b>Stakeholder finale</b>                | <b>Stakeholder intermedi</b>                 |
|--|--|
| Disabili<br>Minori e famiglie<br>Anziani | Cooperative e Aziende partecipanti alle gare |

| <b>Impatto atteso</b>  |
|--|
| <b>Garantire la qualità dei servizi affidati a terzi e richiedere il massimo dell'efficienza</b> |

### **Indicatori di risultato**

| <b>Indicatore</b>                     | <b>Descrizione</b>   | <b>Unità misura</b> | <b>Valore attuale (2010) (a)</b> | <b>Valore atteso (2011) (b)</b> | <b>Valore consuntivo (2011) (c)</b> | <b>Scostamento (d=c-b)</b> |
|---------------------------------------|--|---------------------|----------------------------------|---------------------------------|-------------------------------------|----------------------------|
| N. appalti anno n/N. appalti anno n-1 | Variazione del numero di appalti rispetto agli anni precedenti | n.                  | 3                                | 4                               | 4                                   | 0                          |

**Non c'è stato scostamento e nel 2011 sono state espletate le 4 gare di appalto di servizi in scadenza, rivedendo alcuni aspetti organizzativi ed effettuando accorpamenti che hanno consentito di ottenere le sinergie e i risparmi previsti.**

Oltre al risultato di cui sopra si è proceduto per altri 2 servizi alla proroga per i servizi a supporto delle attività di direzione e al rinnovo per parte del servizio sociale professionale. Per 1 servizio estivo rivolto ai minori disabili si è provveduto ad un ampliamento di un appalto esistente.

Un servizio è stato parzialmente soppresso a seguito dei tagli (il trasporto per il centro diurno di Pinerolo), con una riorganizzazione in economia, probabilmente più efficace ma da verificare nel 2012.

Per un servizio nuovo, di educativa rivolta a minori con gravi problemi comportamentali si è scelto di sottoscrivere una convenzione con una cooperativa già specializzata nel settore e presente sul territorio.

## 4.2.2 Risorse

### Budget di spesa

| Progetto PEG                      | Servizio                          | 2010    | 2011      | 2012    | 2013 |
|-----------------------------------|-----------------------------------|---------|-----------|---------|------|
| <b>Economato e provveditorato</b> | <b>Gare d'appalto e contratti</b> | 235.007 | 1.957.281 | 568.000 |      |

## 4.3 Povertà ed inclusione sociale

### 4.3.1 Finalità ed obiettivi

#### Finalità 2011 – 2013 del Programma

Creare una rete di protezione sociale per i cittadini privi di risorse, in particolare per le persone in condizione di povertà, con difficoltà di inserimento nella vita sociale e nel mercato del lavoro.

| PROGRAMMA 3 ADULTI                    |   |
|---------------------------------------|---|
| PROGETTI                              | SERVIZI   |
| 1. Sostegno economico                 | 1. Assistenza economica                                   |
| 2. Sostegno agli adulti in difficoltà | 1. Inserimenti in centri di accoglienza temporanea        |
|                                       | 2. Altri interventi di sostegno agli adulti in difficoltà |
| 3. Immigrazione                       | 1. Mediazione interculturale                              |

|   |  |
|---|--|
| <b>Finalità 2011 – 2013<br/>Del progetto PEG<br/>Sostegno economico</b> | <b>Attuare misure di contrasto alla povertà attraverso il sostegno economico</b> |
|---|--|

|  |   |
|--|---|
| <b>Centro di responsabilità di 1° livello</b>  | <b>Direzione</b>                          |
| <b>Centro di responsabilità di II° livello</b> | <b>Area povertà ed inclusione sociale</b> |
| <b>Progetto PEG</b>                            | <b>Sostegno economico</b>                 |
| <b>Servizio</b>                                | <b>Assistenza economica</b>               |

L'obiettivo integrato con il Piano di Zona era quello di garantire su questo servizio risorse economiche sufficienti per la vita quotidiana (sia per difficoltà croniche che contingenti) a famiglie con minori, ad adulti e giovani, a lavoratori "atipici", a persone anziane che percepiscono pensioni minime e a persone disabili, non facilmente realizzabile considerata la forte riduzione delle risorse a disposizione.

Il persistere della crisi economica ha evidenziato una **zona grigia di nuove povertà** che, unite alle forme "storiche", rappresentano una sfida molto impegnativa per i nostri servizi. Accanto a situazioni di povertà materiale, anche estrema, sta emergendo una condizione di fragilità connotata da precarietà lavorativa, insicurezza sociale, malattia e mancanza di reti di relazioni di supporto.

Da un lato, quindi, si confermano i **poveri cronici**, che di norma sanno a chi rivolgersi e come, rappresentati da:

- anziani con pensioni minime
- disabili senza lavoro
- adulti con problemi sanitari
- nuclei monogenitoriali con minori.

Dall'altro, si profilano i **nuovi poveri** che faticano a chiedere (per pudore, disabitudine, scarsa

conoscenza dei circuiti d'aiuto), rappresentati da:

- genitori disoccupati con figli minori o con figli adulti disoccupati
- donne sole con figli minori, disoccupate o con occupazione precaria e insufficiente
- uomini soli senza patologie e disoccupati
- donne sole

| <b>Obiettivi 2011 di servizio</b>  | <b>Modalità di attuazione</b>  | <b>Tempi</b>   |
|--|--|----------------|
| <b>1. Sostenere economicamente il maggior numero possibile di cittadini in condizione di povertà in relazione alle risorse disponibili</b> | 1. Revisione del regolamento stabilendo criteri che aiutino le fasce più deboli, che distribuiscano a più persone e che diminuiscano i massimali annui di erogazione | Entro febbraio |
|  | 2. Monitoraggio della spesa e dei progetti attraverso la commissione economica   | Annuale        |

| <b>Stakeholder finale</b>                          | <b>Stakeholder intermedi</b>   |
|--|--|
| <b>Personale fragili con redditi insufficienti</b> | <b>Associazione di volontariato S. Domenico<br/>Caritas -Parrocchie<br/>Associazione "Il buon Samaritano"<br/>AVASS<br/>Croce verde, Associazione Riparo e San Vincenzo<br/>Associazione "LIDA" canile di Pinerolo</b> |

#### **Impatto atteso**

**Garantire la soddisfazione dei bisogni primari alle persone fragili in condizione di povertà**

## Indicatori di risultato

| Indicatore                                | Descrizione   | Unità misura | Valore attuale (2010) (a) | Valore atteso (2011) (b)             | Valore consuntivo (2011) (c) | Scostamento (d=c-b) |
|---|---|--------------|---------------------------|--------------------------------------|------------------------------|---------------------|
| N. cittadini anno n/N. cittadini anno n-1 | Variazione del numero di cittadini in carico rispetto agli anni precedenti  | n.           | 1.156                     | Mantenimento 2010<br>Ovvero<br>1.156 | 818                          | - 338               |
|   | Totale cittadini con aiuti economici negli anni<br>2008 n. 900<br>2009 n. 1.097<br>2010 n. 1.156<br>Percentuale di aumento:<br>1,053 nel 2010 (1156:1097)<br>1,21 nel 2009 (1097:900) |              |                           |                                      |                              |                     |

**Il valore atteso era di 1.156 persone da sostenere economicamente.**

**Il valore negativo di 818 persone con una diminuzione di 338 persone in meno è legata strettamente alla diminuzione delle risorse finanziarie a disposizione, a seguito dei tagli regionali.**

**Nel corso dell'anno sono state fatte due variazioni di bilancio per ridefinire le risorse destinate a questo intervento perché la comunicazione dei tagli regionali è pervenuta solo ad ottobre. Nella prima variazione si era confermata una risorsa economica che avrebbe dovuto far fronte alle richieste previste dopo la prima revisione del regolamento. Nella seconda variazione di bilancio le risorse sono state tagliate di circa €. 200.000.**

**Il regolamento di conseguenza è stato rivisto una seconda volta, a luglio, restringendo ulteriormente i criteri di accesso (vedi sotto).**

**Si evidenzia però che in proporzione la diminuzione degli utenti rispetto alla diminuzione delle risorse è comunque molto inferiore.**

**Il numero di cittadini aiutati è diminuito del 29,24% rispetto al valore atteso, che era quello del 2010, mentre le risorse a disposizione sono diminuite del 37,69% rispetto al 2010 e quindi l'obiettivo è stato comunque raggiunto perché la percentuale di diminuzione della spesa è superiore alla percentuale di diminuzione di cittadini aiutati..**

Questi risultati sono stati possibili perché per far fronte all'emergenza, nel quadro dei vincoli e delle ristrettezze in cui l'ente si trova ad operare, si è puntato su:

- l'adeguamento e la flessibilità degli strumenti di intervento (per quantità, qualità, modalità di applicazione);
- il lavoro in rete, per condividere le poche risorse, ottimizzarne l'effetto, garantire il supporto alle persone che hanno realmente bisogno (attraverso verifiche incrociate).

Durante l'anno 2011 è stato necessario procedere alla revisione per due volte del Regolamento dell'assistenza economica per individuare le seguenti priorità di accesso:

1. Le persone o i nuclei con minori a carico, erogando il contributo a favore dei minori, con un massimale annuo per nucleo di € 3.500,00. Per progetti particolari il tetto può arrivare fino ad un massimale di € 4.500,00;
2. Le persone che hanno diritto al minimo vitale, con esclusione dell'erogazione di contributi per esigenze specifiche relative alle utenze domestiche (luce, gas, acqua) in quanto già comprese nella quota del minimo vitale, con un massimale annuo per nucleo di € 5.350,00;
3. gli adulti, compresi quelli seguiti dai servizi specialistici dell'ASL TO 3 - CSM e Ser.T, solo con riconoscimento di invalidità civile, con un massimale annuo per nucleo di €. 2.200,00;

4. Le persone di età superiore ai 65 anni e persone che siano in attesa o percepiscano la pensione di invalidità civile (invalidi civili al 67% sino all'11/03/1992 e 74% dopo il 12/03/1992) o percepiscano la pensione di inabilità INPS definitiva, con un reddito di poco superiore al minimo vitale che richiedono un aiuto per il riscaldamento (con il seguente conteggio: minimo vitale + affitto fino al massimale + costo mensile del riscaldamento – reddito mensile), con un massimale annuo per nucleo di € 1.032,91.

#### 4.3.2 Risorse

##### Budget di spesa

| Progetto PEG              | Servizio             | 2010      | 2011                             | 2012    | 2013    |
|---------------------------|----------------------|-----------|----------------------------------|---------|---------|
| <b>Sostegno economico</b> | Assistenza economica | 1.064.969 | 813.210 *<br>previsione iniziale | 813.210 | 813.210 |
|                           |                      | 1.064.969 | 617.159<br>definitivo            | 639.000 | 639.000 |

\*La cifra di € 813.210 è quella definita nella prima variazione di bilancio del maggio 2011

Nella successiva variazione di bilancio è stata ridotta e alla fine dell'anno si è speso €. 617.159 pari al 37,69% in meno rispetto al 2010

## 4.4 Minori e famiglie

### 4.4.1 Finalità ed obiettivi

#### Finalità 2011 – 2013 del Programma

Sostenere i genitori a svolgere adeguatamente i propri compiti al fine di garantire al minore il diritto di crescere serenamente nella propria famiglia.

#### PROGRAMMA: 4.BAMBINI E FAMIGLIE

##### PROGETTI

1. Domiciliarità Bambini e Famiglie
2. Sostegno alla genitorialità
3. Residenzialità bambini e famiglie

##### SERVIZI

1. Assistenza Domiciliare
2. Affidamento familiare
1. Centro per le famiglie
2. Centro di consulenza e Mediazione Familiare
3. Incontri protetti - luogo neutro
4. Adozioni Nazionali e internazionali
1. Inserimento in comunità alloggio, pronta accoglienza per minori e per mamme e bambini

- |  |  |
|--|--|
| 4. Sostegno socio educativo bambini e famiglie | 1. Centri diurni<br>2. Educativa territoriale<br>3. Interventi per disabili sensoriali |
| 5. Assistenza e integrazione scolastica        | 1. Assistenza e integrazione scolastica  |

|   |  |
|---|--|
| <b>Finalità 2011 – 2013 del Progetto PEG Domiciliarità bambini e famiglie</b> | <b>Favorire la domiciliarità di minori appartenenti a famiglie problematiche</b> |
|---|--|

|  |   |
|--|---|
| <b>Centro di responsabilità di 1° livello</b>  | <b>Direzione</b>                        |
| <b>Centro di responsabilità di II° livello</b> | <b>Area minori e famiglie</b>           |
| <b>Progetto PEG</b>                            | <b>Domiciliarità bambini e famiglie</b> |
| <b>Servizio</b>                                | <b>Affidamento familiare</b>            |

| <b>Obiettivo 2011 di servizio</b>   | <b>Modalità di attuazione</b>  | <b>Tempi</b> |
|---|--|--------------|
| 1. <b>Riduzione degli interventi elaborando criteri di priorità in relazione alle risorse disponibili</b> | 1. Revisione dei progetti per valutare gli interventi che possono chiudersi, i doppi interventi che si possono eliminare e gli interventi da mantenere | Annuale      |

| <b>Stakeholder finale</b> | <b>Stakeholder intermedi</b>  |
|---------------------------|---|
| <b>Bambini e famiglie</b> | <b>Famiglie affidatarie</b><br><b>Equipe affidamenti integrata: CISS, Comunità Montana, ASL</b> |

| <b>Impatto atteso</b>  |
|--|
| <b>Mantenimento dei bambini nelle loro famiglie aiutando entrambi a superare le difficoltà</b> |

### Indicatori di risultato

| Indicatore                            | Descrizione  | Unità misura | Valore attuale (2010) (a) | Valore atteso (2011) (b)          | Valore consuntivo (2011) (c) | Scostamento (d=c-b) |
|---------------------------------------|--|--------------|---------------------------|-----------------------------------|------------------------------|---------------------|
| N. bambini anno n/N. bambini anno n-1 | Variazione del numero di cittadini in carico rispetto agli anni precedenti   | n.           | 120                       | Diminuzione del 10%<br>Ovvero 108 | 106                          | -2                  |
|                                       | Totale bambini affidati negli anni<br>2008 n. 120<br>2009 n. 125<br>2010 n. 120<br>Percentuale variazione:<br>0,96 nel 2010 (120:125)<br>1,04 nel 2009 (125:120) |              |                           |                                   |                              |                     |

**La riduzione è di poco inferiore rispetto all'atteso ed è stata conseguente alla necessità di contenere la spesa che ha interessato anche questo servizio, in considerazione delle diminuite risorse trasferite dalla Regione (vedi il prospetto risorse sotto).**

Sono stati rivisti tutti i progetti individuali mantenendo ferme alcune priorità individuate per rispondere ai bisogni dei bambini e delle loro famiglie cercando comunque di salvaguardare lo spirito e le motivazioni profonde dell'affidamento di minori, soprattutto non penalizzando i progetti rivolti ai minori la cui famiglia era più in difficoltà.

Per quanto riguarda gli affidi diurni nel 2011 è stata particolarmente curata l'analisi di ogni intervento e la sua realizzazione. Sono stati individuati dei criteri di priorità, tra questi: la presenza di minori portatori di disabilità per i quali esiste una condivisione di spesa con la sanità; minori segnalati al Tribunale per i Minorenni per i quali vi è un incarico di tutela e sostegno al servizio sociale. Per alcuni progetti la famiglia di origine ha dato la disponibilità a contribuire al rimborso spesa, per altri è emersa da parte degli affidatari una disponibilità gratuita. In alcuni Comuni è stato inoltre possibile valorizzare risorse locali (volontari, locali, operatori del tempo libero) ad integrazione di interventi del Consorzio. Tutte queste iniziative realizzate in collaborazione con più soggetti, hanno consentito di ridurre l'impatto dei tagli sui cittadini interessati a questo intervento.

#### 4.4.2 Risorse

##### Budget di spesa

| Progetto PEG         | Servizio              | 2010    | 2011    | 2012    | 2013    |
|----------------------|-----------------------|---------|---------|---------|---------|
| Domiciliarità minori | Affidamento familiare | 260.000 | 208.000 | 205.000 | 205.000 |

## 4.5 Disabili

### 4.5.1 Finalità ed obiettivi

#### Finalità 2011 – 2013 del Programma

Favorire l'autonomia, l'inserimento in contesti lavorativi o socializzanti e la permanenza del disabile nel proprio ambiente di vita. Quando questo non è possibile, per la mancanza della famiglia o per impossibilità della stessa di prendersene cura, si garantisce l'ospitalità residenziale temporanea o continuativa.

| PROGRAMMA 5 DISABILI                |   |
|-------------------------------------|---|
| PROGETTI                            | SERVIZI   |
| 1. Domiciliarità disabili           | 1. Assistenza domiciliare<br>2. Assegno di cura e contributo a titolo di affido   |
| 2. Integrazione lavorativa disabili | 1. Servizio per l'integrazione lavorativa   |
| 3. Residenzialità disabili          | 1. Comunità alloggio a gestione indiretta Dafne e Luna<br>2. Gruppo appartamento "A Casa" a gestione indiretta<br>3. Inserimenti in strutture residenziali e Ricovero di sollievo |

|                                      |  |
|--------------------------------------|--|
| 4. Sostegno socio educativo disabili | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Affidamento familiare</li> <li>2. Centri diurni Pegaso e Gea</li> <li>3. Inserimenti in centri diurni e laboratori esterni</li> <li>4. Educativa territoriale</li> <li>5. Progetti di vita indipendente</li> </ol> |
|--------------------------------------|--|

Si individuano gli obiettivi di 2 servizi dei progetti PEG:

- INTEGRAZIONE LAVORATIVA DISABILI
- RESIDENZIALITÀ DISABILI

## INTEGRAZIONE LAVORATIVA DISABILI

|   |   |
|---|---|
| <b>Finalità 2011 – 2013<br/>Del progetto PEG<br/>Integrazione lavorativa<br/>disabili</b> | <b>Attivare percorsi educativi di preparazione, inserimento ed integrazione lavorativa in contesti produttivi reali, rivolti a persone con disabilità fisica, psichica e sensoriale e a persone che hanno perso il lavoro</b> |
|---|---|

|  |   |
|--|---|
| <b>Centro di responsabilità di 1° livello</b>  | <b>Direzione</b>                              |
| <b>Centro di responsabilità di II° livello</b> | <b>Area disabilità</b>                        |
| <b>Progetto PEG</b>                            | <b>Integrazione lavorativa disabili</b>       |
| <b>Servizio</b>                                | <b>Servizio per l'integrazione lavorativa</b> |

### **Progetto “Vulnerabilità” - Cittadinanza Solidale**

Nel 2009 il Consorzio ha beneficiato di un contributo regionale destinato a contrastare la situazione di crisi economica. Si è scelto in quel momento di utilizzare tale risorsa per attivare un progetto di reinserimento lavorativo di persone che avevano perso il lavoro e comunque appartenenti a fasce meno protette. Era stata attivata una prima annualità del progetto “Vulnerabilità” e si era deciso di attivarne una seconda per esaurire il finanziamento vincolato. Rivolta questa seconda esperienza a 60 cittadini invece che 30 ma per un periodo lavorativo di 6 mesi, invece che un anno e mantenendo la cifra di €. 500,00 come sussidio di sostegno al reddito.

Il SIL nel corso dell'anno 2011 ha portato a termine 14 tirocini del “bando finalizzato al rafforzamento dell' occupabilità rivolto a persone disoccupate “ che erano stati attivati nel corso dell'anno 2010.

In collaborazione con il Centro per l'Impiego e l' Ufficio Lavoro del Comune di Pinerolo il SIL ha proposto, nel mese di aprile, un secondo “Bando vulnerabilità” ed ha selezionato gli aventi diritto, 60 persone previste dal nuovo progetto ed attivato 35 tirocini semestrali. Al 31 dicembre 2011 c'erano ancora 18 tirocini in corso.

| <b>Obiettivi 2011 di servizio</b>   | <b>Modalità di attuazione</b>  | <b>Tempi</b>                |
|---|--|-----------------------------|
| <b>1. Dare continuità al progetto sperimentale “VULNERABILITA” di reinserimento nel mondo del lavoro di persone fragili disoccupate attraverso un sussidio-borsa lavoro vincolato ad una disponibilità lavorativa</b> | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Elaborazione e pubblicazione bando. Selezione domande e creazione graduatoria</li> <li>2. Colloqui per bilancio di competenze</li> </ol> | <p>Giugno</p> <p>Giugno</p> |

- 3. Ricerca risorse lavorative con il Centro per l'impiego Giugno
- 4. Abbinamenti persona- posto di lavoro e avvio inserimento Giugno- Luglio
- 5. Monitoraggio inserimenti tramite tutor individuali Annuale

| Stakeholder finale   | Stakeholder intermedi   |
|--|---|
| Persone che hanno perso il posto di lavoro:<br>-famiglie o adulti soli con particolare disagio sociale<br>- adulti soli con figli a carico<br>-famiglie con figli a carico | Centro per l'impiego di Pinerolo- Provincia di TO<br>Uffici del lavoro del Comune di Pinerolo<br>Comuni consorziati<br>Aziende agricole del territorio<br>Aziende pubbliche e private |

### Impatto atteso

Promuovere un reinserimento nel mondo del lavoro di persone fragili e disoccupate

### Indicatori di risultato

| Indicatore                            | Descrizione   | Unità misura | Valore attuale (2010) (a) | Valore atteso (2011) (b) | Valore consuntivo (2011) (c) | Scostamento (d=c-b) |
|---------------------------------------|---|--------------|---------------------------|--------------------------|------------------------------|---------------------|
| N. persone anno n/N. persone anno n-1 | Variazione del numero di disabili in carico rispetto agli anni precedenti | n.           | 34                        | 60                       | 49                           | -11                 |

Nel corso dell'anno si è deciso di dimezzare il progetto e quindi di avviare n. 30 persone invece delle 60 persone previste, per il dimezzamento delle risorse. In realtà ne sono state avviate 35, perché 5, dopo l'avvio, hanno avuto nel corso dell'anno sviluppi del loro progetto. La procedura di bando e selezione (colloqui, ecc...) è stata fatta per le 60 persone previste.

In sintesi le persone seguite nel corso del 2011 sono state 49 perché oltre alle 35 di cui sopra altri 14 progetti erano del 2010, chiusi nel 2011.

La spesa sotto indicata riguarda i 49 progetti ed è stata finanziata con residui di un progetto vincolato del 2010.

### 4.5.2 Risorse

#### Budget di spesa

| Progetto PEG                     | Servizio                               | 2010    | 2011    | 2012   | 2013 |
|----------------------------------|--|---------|---------|--------|------|
| Integrazione lavorativa disabili | Servizio per l'integrazione lavorativa | 138.000 | 180.000 |        |      |
|                                  |  | 138.000 | 87.000  | 40.000 | 0    |

## RESIDENZIALITÀ DISABILI

|  |  |
|--|--|
| <b>Finalità 2011 – 2013</b><br><b>Del progetto PEG</b><br><b>Residenzialità disabili</b> | <b>Garantire alle persone non più in condizioni di vivere a casa l'inserimento in strutture di qualità</b> |
|--|--|

|  |  |
|--|--|
| <b>Centro di responsabilità di 1° livello</b>  | <b>Direzione</b>   |
| <b>Centro di responsabilità di II° livello</b> | <b>Area disabilità</b>   |
| <b>Progetto PEG</b>                            | <b>Residenzialità disabili</b>   |
| <b>Servizio</b>                                | <b>Comunità alloggio a gestione indiretta "Luna"</b><br><b>Gruppo appartamento a gestione indiretta "A casa"</b> |

I servizi residenziali nel nostro territorio sono molti e tre comunità alloggio che ospitano adulti disabili sono gestite dal Consorzio tramite cooperative.

Nel 2010 le comunità alloggio gestite dal Consorzio ospitavano 18 persone, nel 2011 sono state inserite due persone presso la Comunità Alloggio Luna. Inoltre nella stessa comunità sono stati realizzati n. 5 ricoveri di sollievo nel corso dell'anno.

| <b>Obiettivi 2011 di servizio</b>  | <b>Modalità di attuazione</b>   | <b>Tempi</b> |
|--|---|--------------|
| <b>1. Aumentare gli inserimenti nella comunità alloggio luna da 7 ad almeno 9 persone.</b> | 1. Attingendo dai casi più gravi, già valutati dall'UMVD –Unità multidisciplinare di valutazione disabilità, e in lista di attesa | Annuale      |
| <b>2. Aumentare gli inserimenti nel gruppo appartamento a casa da 3 a 4 persone.</b>       | 2. Trasferendo una persona da un altro gruppo appartamento non adeguato.  | Annuale      |

| <b>Stakeholder finale</b>   | <b>Stakeholder intermedi</b>   |
|---|--|
| <b>Disabili gravi per la comunità alloggio.</b><br><b>Disabile medio grave per il gruppo app.</b> | <b>Cooperativa sociale che gestisce i due servizi</b><br><b>Associazione ANFFAS</b><br><b>ASL - UMVD</b> |

| <b>Impatto atteso</b>   |
|---|
| <b>Costruzione di un buon progetto di vita in assenza o in sostituzione della famiglia di origine</b> |

### Indicatori di risultato

| <b>Indicatore</b>                       | <b>Descrizione</b>   | <b>Unità misura</b> | <b>Valore attuale (2010) (a)</b> | <b>Valore atteso (2011) (b)</b> | <b>Valore consuntivo (2011) (c)</b> | <b>Scostamento (d=c-b)</b> |
|---|--|---------------------|----------------------------------|---------------------------------|-------------------------------------|----------------------------|
| N. disabili anno n/N. disabili anno n-1 | Variazione del numero di disabili in carico rispetto agli anni precedenti<br><br>Totale complessivo ins. Residenziali nel<br>2008 n.78;<br>2009 n. 86;<br>2010 n. 91<br><br>1,05 nel 2010 (91:86)<br>1,10 nel 2009 (86:78) | n.                  | <b>91*</b>                       | <b>94</b>                       | <b>109</b>                          | <b>+15</b>                 |

|  |  |    |                 |    |  |       |
|--|--|----|-----------------|----|--|-------|
|  |  |    | 10 <sup>1</sup> | 13 | 12   | + 1,5 |
|  | Totale inserimenti nella comunità alloggio Luna e nel gruppo appartamento "A casa" | n. |                 |    | + 5 ricoveri di sollievo per circa 12 mesi pari a 1 inser. e mezzo per un totale di 13,5 |       |

\*Nella tabella sono stati indicati prima il totale degli inserimenti dei disabili nei presidi e nel rigo successivo il totale degli inserimenti nei servizi presi in considerazione.

Si precisa che il totale degli inserimenti in struttura previsto nella tabella degli indicatori, nel piano della performance ex ante, teneva conto del totale generale, di cui a consuntivo, e comprende: le comunità alloggio a gestione diretta, le comunità esterne dove acquistiamo il servizio, tramite convenzioni, i ricoveri di sollievo e le persone di provenienza psichiatrica.

Nella riga sotto della tabella si aggiunge il dato relativo solo alla comunità alloggio e al gruppo appartamento a gestione diretta, obiettivo e oggetto della valutazione.

**Si registra un incremento superiore alle attese per la comunità alloggio (da 9 a 10,5) e una diminuzione per il gruppo appartamento alle attese (da 4 a 3). Il totale finale degli inserimenti è comunque positivo e superiore al previsto. Questo perché i ricoveri di sollievo, nella comunità, sommando tutti i periodi delle 5 persone interessate, hanno superato abbondantemente l'anno e mezzo.**

**Si ritiene di aver raggiunto l'obiettivo al di sopra delle aspettative.**

**Si sottolinea altresì che nonostante la situazione di difficoltà finanziaria, nel settore della disabilità, sono state investite ancora molte risorse perché gli inserimenti nei presidi sono aumentati considerevolmente: dai 94 attesi per il 2011 (+3) ai 109 inseriti (+15).**

Nel prospetto di seguito si indica anche la spesa relativa agli inserimenti delle 109 persone.

#### 4.5.5 Risorse

##### Budget di spesa

| Progetto PEG                   | Servizio  | 2010      | 2011      | 2012      | 2013      |
|--------------------------------|---|-----------|-----------|-----------|-----------|
| <b>Residenzialità disabili</b> | TUTTI I SERVIZI RESIDENZIALI  | 1.335.000 | 1.505.000 | 1.250.000 | 1.250.000 |
| <b>Residenzialità disabili</b> | Comunità alloggio a gestione indiretta Luna Gruppo appartamento "A Casa" a gestione indiretta | 377.000   | 483.671   | 483.671   | 483.671   |
|                                |   | 111.142   | 115.315   | 120.450   | 120.450   |
|                                |   |           | 115.315   |           |           |

N.B. Nel 2012 la spesa per la residenzialità andrà a diminuire perché per alcuni servizi l'ASL pagherà direttamente la quota di propria competenza, superando l'anticipazione da parte del

## 4.6 Anziani

### 4.6.1 Finalità ed obiettivi

#### Finalità 2011 – 2013 del Programma

Favorire il permanere delle persone anziane, sia autosufficienti che con problemi di grave non autosufficienza, presso il proprio domicilio attivando interventi di assistenza sociale e sanitaria appropriate rispetto alle necessità di ogni persona, che consistono in servizi di domiciliarità, di sostegno alla povertà e di residenzialità.

#### PROGRAMMA: 6. ANZIANI

##### PROGETTI

##### SERVIZI

#### 1. Domiciliarità anziani

1. Assistenza domiciliare
2. Assegno di cura e contributo a titolo di affido
3. Mensa e pasti a domicilio, lavanderia
4. Telesoccorso

#### 2. Residenzialità anziani

5. Inserimento in centro diurno
6. Inserimento in struttura residenziale e Ricovero di sollievo

|  |  |
|--|--|
| <b>Finalità 2011 – 2013<br/>Del progetto PEG<br/>Domiciliarità anziani</b> | <b>Favorire la permanenza a domicilio delle persone anziane in condizione di fragilità (con poche risorse aggiuntive trasferite dalla Regione per l'area disabili- DGR 56/2010 )</b> |
|--|--|

|  |  |
|--|--|
| <b>Centro di responsabilità di 1° livello</b>  | <b>Direzione</b>   |
| <b>Centro di responsabilità di II° livello</b> | <b>Area servizio sociale professionale. Anziani</b>  |
| <b>Progetto PEG</b>                            | <b>Domiciliarità anziani</b>   |
| <b>Servizio</b>                                | <b>Assegno di cura e contributo a titolo di affido che è trasversale ad altre aree di cittadini: disabili e minori</b> |

Dopo gli importanti cambiamenti avvenuti a decorrere dal 2009 a seguito del finanziamenti regionali (DGR n. 39/2009, n. 56/2010, n. 1/2011), che hanno comportato una diminuzione della spesa a carico del Consorzio ed un aumento del contributo a beneficio degli utenti, in quanto la quota sociale è stata integrata da quella sanitaria, nel 2011 si è proseguito con l'applicazione del "Regolamento finalizzato all'erogazione di

contributi economici a sostegno della lungo-assistenza domiciliare di persone non autosufficienti" (approvato nel 2010) con la revisione annuale della quota sociale spettante all'utente sulla base del reddito individuale aggiornato.

A livello progettuale prosegue una verifica periodica da parte delle assistenti sociali di tutti i progetti, che viene effettuata almeno una volta all'anno in corrispondenza con la data di scadenza del contratto di cura sottoscritto con i familiari, ma deve essere realizzata anche a seguito dei cambiamenti sia dello stato di salute della persona non autosufficiente, sia delle modalità di cura che la famiglia mette in atto.

Tutti i progetti di assegno di cura e di contributi a titolo di affidamento sono condivisi con la sanità sia a livello progettuale sia economico.

| <b>Obiettivi 2011 di servizio</b>  | <b>Modalità di attuazione</b>   | <b>Tempi</b> |
|--|---|--------------|
| <b>1. Aumento progetti</b><br><b>2. Applicazione graduale del regolamento</b><br><b>3. Monitorare la spesa sulle 3 tipologie di utenza (minori, disabili, anziani) che fanno riferimento a 3 budget distinti</b> | 1. Attingendo alla lista di attesa dell'UVG e UMVD (disabili e minori) e dando risposta alle situazioni più gravi                                     | Annuale      |
|  | 2. Rivedere i progetti. Ricalcolare le quote da erogare. Armonizzare le quote calcolate con il nuovo regolamento e quello precedente                  | Annuale      |
|  | 3. Gestire 3 fogli di exell con l'elenco dettagliato delle persone, in collaborazione con gli altri responsabili e le 3 unità di valutazione dell'ASL | Annuale      |

| <b>Stakeholder finale</b>  | <b>Stakeholder intermedi</b>  |
|--|---|
| <b>Anziani non autosufficienti</b><br><b>Disabili gravi</b><br><b>Minori con gravi patologie</b> | <b>Famiglie</b><br><b>ASL –UVG e UMVD disabili e minori</b><br><b>Assistenti familiari</b><br><b>INPS</b><br><b>Patronati – Sindacati</b><br><b>Centro per l'impiego</b><br><b>Sportelli di mediazione interculturale</b> |

| <b>Impatto atteso</b>   |
|---|
| <b>Mantenimento della persone nel loro ambiente di vita dove sono assistite, spesso dagli stessi familiari, evitando il più possibile l'allontanamento dalla famiglia</b> |

## Indicatori di risultato

| Indicatore                            | Descrizione  | Unità misura | Valore attuale (2010) (a) | Valore atteso (2011) (b) | Valore consuntivo (2011) (c) | Scostamento (d=c-b) |
|---------------------------------------|--|--------------|---------------------------|--------------------------|------------------------------|---------------------|
| N. anziani anno n/N. anziani anno n-1 | Variazione del numero di anziani in carico rispetto agli anni precedenti   | n.           | 118                       | 120                      | 125                          | +5                  |
|                                       | Totale assegni di cura<br>2008 n.92<br>2009 n.109<br>2010 n.118<br><br>1,08 nel 2010 (118:109)<br>1,18 nel 2009 (109:92) |              |                           |                          |                              |                     |

**Il significativo aumento dei progetti attivati - più 5 rispetto alle attese - è da imputare alla efficacia delle sinergie create in questo progetto tra gli operatori, ai rapporti con le famiglie che sono positivi perché hanno permesso di risolvere grandi problemi e alla buona collaborazione, che gradualmente abbiamo costruito, con i servizi sanitari.**

**L'aumento dei progetti ha interessato essenzialmente la fascia dei disabili e un pochino i minori:**

- **gli anziani sono rimasti 93**
- **i disabili da 21 sono passati a 27**
- **i minori da 4 sono passati a 5**

### 4.6.2 Risorse

#### Budget di spesa

| Progetto PEG          | Servizio  | 2010    | 2011    | 2012   | 2013   |
|-----------------------|---|---------|---------|--------|--------|
| Domiciliarità anziani | Assegno di cura e contributo a titolo di affido | 119.045 | 90.000* | 90.000 | 90.000 |
|                       |   | 119.045 | 72.000  | 70.000 | 70.000 |

\*Le risorse finanziarie riguardano la spesa di una parte dei progetti, quelli storici in capo al CISS. La spesa complessiva degli assegni di cura viene sostenuta dall'ASL, anche per la quota sociale, perché riceve il trasferimento regionale.

La spesa a carico del CISS è diminuita perché, in collaborazione con l'ASL si è riusciti a far fronte ad un maggior numero di progetti con le risorse regionali, anche a seguito della graduale applicazione del regolamento che per alcuni ha significato una graduale diminuzione della quota superiore a quella fissata dal regolamento. Questo pur non diminuendo il totale delle persone seguite.

## 5 Obiettivi di miglioramento: ciclo della performance, trasparenza e integrità

► Il lavoro presentato in questo documento si inserisce in un momento molto particolare e critico non solo per il consorzio di Pinerolo, ma per tutti i Consorzi dei servizi sociali della Regione Piemonte.

Non è chiaro il futuro di sviluppo istituzionale dell'Ente perché sono previsti cambiamenti ma non si sa ancora quali, se ci saranno scelte omogenee che riguarderanno tutti o cosa altro e se si andrà a superare l'attuale gestione associata, con conseguenze valutate negative per tutti i servizi.

In più la situazione economica è preoccupante per i ritardi nei trasferimenti, soprattutto da parte della Regione, e per la mancanza di comunicazioni sulla quota del trasferimento regionale per l'anno 2012.

Nonostante questo quadro di incertezza si può affermare che nel 2011 i servizi hanno mantenuto la loro solidità e i tagli, che purtroppo ci sono stati e consistenti, hanno inciso in modo tale da non creare troppi sacrifici alle persone e nuclei più in difficoltà. Si è trattato di gestire una programmazione dei tagli ragionata sui singoli servizi e sui progetti individuali.

Il nostro Consorzio sta studiando, insieme ad altri Consorzi, ipotesi di cambiamento che mantengano la realtà di gestione associata positiva costruita in questi anni, e soprattutto ipotesi che non comportino spese inutili di tempo, personale e risorse.

Si è già fatto cenno alla ripresa dei lavori per il Piano di zona che in questo momento ha un valore più a livello locale, per mantenere le relazioni di collaborazione più significative con soggetti pubblici e del privato e per condividere la programmazione del CISS.

Particolare attenzione è stata dedicata nel 2011 agli aspetti di aggiornamento del sito, per garantire il maggior numero di informazioni ai cittadini interessati a conoscere le attività del CISS.

Anche il sistema informativo ha iniziato un processo di miglioramento con 2 obiettivi: semplificare la raccolta dati per le rendicontazioni varie e soprattutto quella ISTAT (ormai accorpata a quella regionale); semplificare il lavoro e la comunicazione interna tra gli operatori ed esterna con altri soggetti.

► Considerata la novità di questo processo di valutazione si ritiene di richiamare ancora di seguito alcuni principi di fondo che caratterizzano la riforma del D.Lgs. n.150/2009 relativi al sistema di valutazione della performance:

- la misurazione e la valutazione della *performance* sono volte al miglioramento della qualità dei servizi offerti dalle amministrazioni pubbliche, nonché alla crescita delle competenze professionali, attraverso la valorizzazione del merito e l'erogazione dei premi per i risultati perseguiti dai singoli e dalle unità organizzative in un quadro di pari opportunità di diritti e doveri, trasparenza dei risultati delle amministrazioni pubbliche e delle risorse impiegate per il loro perseguimento (art. 3, c. 1, D.Lgs. 150/09);
- ogni amministrazione pubblica deve valutare le *performance* considerando tre differenti livelli: l'organizzazione nel suo complesso, le singole unità organizzative e i singoli dipendenti (art. 3, c. 2);

- le amministrazioni pubbliche adottano modalità e strumenti di comunicazione che garantiscono la massima trasparenza delle informazioni concernenti le misurazioni e le valutazioni della performance (art. 3, c. 3);
- la valutazione deve avvenire attraverso l'implementazione di un ciclo di gestione della performance "coerente con i contenuti e con il ciclo della programmazione finanziaria e del bilancio" (art. 4, c. 1).

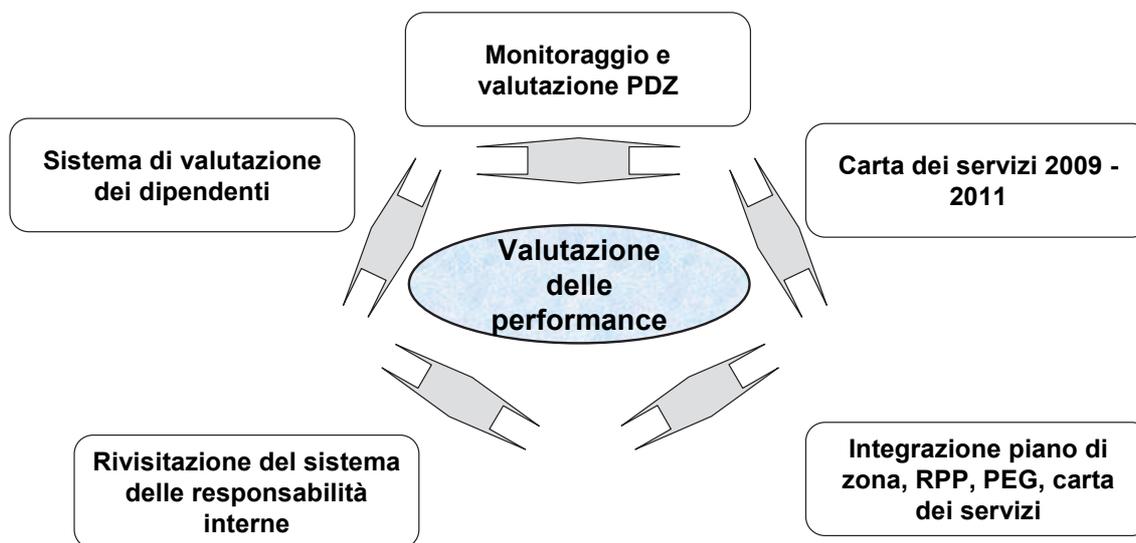
Nell'ambito di tale scenario il C.I.S.S. di Pinerolo intende avviare lo sviluppo del proprio sistema di valutazione delle performance:

- adeguando le indicazioni generali definite dalla normativa e dalla Commissione alle peculiarità che caratterizzano i sistemi di governance interna ed esterna adottati dai Consorzi di servizi socio – assistenziali;
- valorizzando il percorso di integrazione degli strumenti già perseguito negli anni scorsi, mettendo a sistema anche la valutazione delle performance.

Con riferimento a questo secondo aspetto, va rilevato come il C.I.S.S. di Pinerolo abbia seguito, in questi ultimi anni, un percorso di sviluppo organizzativo finalizzato ad integrare piano di zona, sistema di programmazione e controllo e carta dei servizi, includendovi le relazioni con gli utenti e i portatori di interessi nei propri sistemi di gestione, ed avviando una prima riflessione sul raccordo tra valutazione delle prestazioni dei dipendenti e incentivi legati alla produttività.

Vi sono pertanto cinque processi fondamentali che si intersecano tra loro e che possono rappresentare un punto di riferimento per lo sviluppo del sistema di valutazione delle performance del C.I.S.S.:

- il percorso di definizione del primo piano di zona ha trovato conclusione con lo sviluppo di un sistema di monitoraggio e valutazione dell'impatto dello stesso sul territorio;
- la carta dei servizi sociali 2009 – 2011 rileva, ai fini delle riforme sotto diversi punti di vista:
  - o rappresenta uno strumento di trasparenza e di accessibilità dei servizi;
  - o può essere implementata ulteriormente attraverso lo sviluppo di un sistema di definizione e monitoraggio degli standard di qualità dei servizi, al quale agganciare (almeno in parte) la valutazione delle performance;
- l'integrazione tra piano di zona, RPP, PEG e Carta dei servizi (effettuata proprio partendo da quest'ultima, e quindi mettendo al centro dell'attenzione l'utente ed i propri bisogni) rappresenta il presupposto per l'implementazione di un ciclo della performance coerente con il sistema di programmazione dell'ente;
- la ridefinizione del PEG (effettuata per garantire l'integrazione di cui al punto precedente) sta comportando anche la rivisitazione del sistema delle responsabilità organizzative interne, incidendo sul ruolo e sulle prerogative decisionali del Direttore, delle P.O. e del personale dipendente;
- lo sviluppo di un sistema di valutazione del personale, finalizzato all'erogazione dell'indennità di produttività, è già in corso all'interno del C.I.S.S., grazie al lavoro del nucleo di valutazione. Pertanto rappresenta un solido punto di riferimento per recepire i principi generali della normativa.



Date tali premesse, il C.I.S.S. ha realizzato un percorso formativo rivolto a tutti i dipendenti coinvolti nel processo di valutazione delle performance dell'ente:

- Direttore e responsabili di posizioni organizzative;
- Personale dell'ente.

Tale percorso è stato orientato a sviluppare due filoni:

- una riflessione sulle modalità di applicazione della nuova normativa alla realtà dei Consorzi socio-assistenziali, tenendo conto del percorso già avviato dal C.I.S.S. tramite il proprio nucleo di valutazione;
- l'implementazione di un sistema di indicatori, da collegare al sistema di programmazione e controllo e alla Carta dei servizi, che rappresenti il punto di riferimento sia per la definizione e la successiva verifica degli standard di qualità nei rapporti con l'utenza, sia per la valutazione delle prestazioni del personale dipendente. In tal modo sarà possibile creare le condizioni per attivare quel circolo virtuoso che lega la valutazione delle performance alla qualità dei servizi pubblici.

## Collegamenti con il piano di zona locale

Nel piano di zona 2006 – 2008 il tema degli indicatori a supporto della valutazione della performance è stato affrontato facendo particolare riferimento alle azioni e alle politiche individuate nel piano stesso.

In particolare, il piano di zona chiarisce che *"il sistema di monitoraggio e valutazione delle singole azioni deve prevedere la definizione di indicatori e delle relative modalità di rilevazione che permettano di verificare:*

1. *l'utilizzo delle risorse (umane, economiche, strumentali)*
2. *lo stato di avanzamento e le attività svolte*
3. *l'utenza raggiunta*
4. *la soddisfazione dell'utenza (eventuale)*
5. *il raggiungimento degli obiettivi di salute*

*Il sistema di monitoraggio e valutazione del Piano nel suo complesso deve prevedere la definizione di indicatori e delle relative modalità di rilevazione che permettano di verificare almeno:*

1. *l'utilizzo delle risorse (umane, economiche, strumentali)*
2. *le attività svolte*
3. *il raggiungimento degli obiettivi di salute e di sistema*

*Una migliore definizione del sistema di valutazione prevede anche la necessità di esplicitare fin dall'inizio quale sia il risultato atteso, ovvero di stabilire lo "standard" degli indicatori che si intende raggiungere".*