

# CONSORZIO INTERCOMUNALE DEI SERVIZI SOCIALI

## CISS-OSSOLA DOMODOSSOLA

### PROGRAMMA TRIENNALE

### DELLA TRASPARENZA

### PER IL TRIENNIO 2021 – 2023

#### **1. Premessa**

Il Programma triennale della trasparenza rappresenta uno strumento fondamentale per rendere accessibile ai cittadini il mondo delle istituzioni. Il programma garantisce: un adeguato livello di trasparenza dell'attività dell'Ente Gestore dei Servizi Sociali dell'Ossola.

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

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

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

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

Al riguardo, stante la competenza amministrativa dell'Ente gestore di servizi sociali, è necessario sottolineare l'esplicito divieto di legge inerente la pubblicazione di dati dai quali sia possibile ricavare lo stato di salute o la situazione di disagio economico-sociale dei soggetti beneficiari di sovvenzioni, contributi, sussidi e vantaggi economici.

#### **2. Principali riferimenti normativi**

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

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

D. Lgs. 97 del 25.5.16 (FOIA)

### **3. Organizzazione e funzione dell'ente**

L'Organizzazione del CISS è dettagliata sul sito dell'Ente.

Per garantire un riferimento aggiornato in ordine al presente punto si rinvia al seguente collegamento internet:

<http://www.ciss-ossola.it>

### **4. Fasi e responsabili della trasparenza**

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

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

Ulteriore elemento indispensabile per la corretta attuazione del presente Programma è l'utilizzo della Posta elettronica certificata (PEC)

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

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

Il Responsabile della Trasparenza, alla data di approvazione del presente Programma, è il dipendente dell'Ente Piergiorgio Borsotti. Titolare del potere sostitutivo in materia di Trasparenza è, alla data di adozione del presente Programma, il Dirigente dell'Ente Mauro Ferrari.

I principali compiti del Responsabile sono:

- curare il corretto adempimento degli obblighi di pubblicazione;
- aggiornare il Programma triennale per la trasparenza;
- assicurare la regolare attuazione dell'accesso civico;
- segnalare i casi di inadempimento o adempimento parziale degli obblighi di pubblicazione all'ufficio di disciplina, al vertice politico dell'amministrazione ed all'OIV.

Le Posizioni Organizzative dell'Ente sono chiamate a verificare gli obiettivi posti dal Programma triennale ed a porre in atto gli opportuni adempimenti.

L'organismo indipendente di valutazione verifica la coerenza tra gli obiettivi previsti nel Programma triennale per la trasparenza e l'integrità e quelli indicati nel Piano della performance, valutando altresì l'adeguatezza dei relativi indicatori.

## **5. Il sistema di trasparenza consortile**

Quanto dettagliato nel presente Regolamento si intende operante ad integrazione di ogni Regolamento già in vigore nell'Ente.

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

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

La trasparenza deve essere favorita agendo su diversi livelli nel coinvolgimento dei portatori di interessi: informazione, consultazione e partecipazione, secondo principi di progressività e di funzionalità.

\* L'informazione consiste in misure attive da parte del Consorzio per diffondere dati e comunicazioni senza che ciò comporti un riscontro attivo dai soggetti interessati.

\* La consultazione è una relazione in cui i portatori di interesse forniscono un riscontro.

\* La partecipazione è basata su un rapporto di partnership tra il Consorzio ed i portatori di interessi, nella quale tali soggetti intervengono attivamente nella definizione del processo di partecipazione e nel contenuto dei temi da affrontare.

Ogni regolamento dell'Ente gestore dei servizi sociali deve essere orientato al cittadino e quindi deve indicare puntualmente, con riferimento agli interventi che vengono forniti: requisiti e criteri di accesso alla prestazione e tempi di erogazione (chi ha diritto ed a che cosa, entro quanto tempo); eventuale concorso al costo dei servizi in base al reddito (quanto si deve pagare e per quali prestazioni); partecipazione del cittadino nella scelta delle prestazioni che gli necessitano (chi fa che cosa, come e per quanto tempo); verifica con il cittadino dei risultati attesi (come e quanto è migliorata la situazione problematica); vincoli al rispetto delle regole stabilite e forme di controllo (finalizzate ad accertare la veridicità delle informazioni fornite ai servizi).

A tutela dei diritti dei cittadini ogni regolamento dell'Ente gestore dei servizi sociali deve, inoltre, prevedere:

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

Una ulteriore tutela dei diritti dei cittadini è rappresentata dalla possibilità di formulare osservazioni e reclami. L'osservazione ed il reclamo servono infatti al miglioramento continuo dei servizi consortili e sono il segno dell'interesse per l'attività e per i servizi offerti. Le osservazioni ed i reclami da parte dei cittadini vengono raccolti dal Responsabile della Trasparenza, che li inoltra al Direttore ed alla Posizione Organizzativa competente, con richiesta di effettuare le opportune verifiche. Il Direttore provvede a correggere l'errore segnalato; all'eventuale variazione della procedura adottata ai fine di non ripetere l'errore; a fornire risposta scritta al cittadino che ha inoltrato il reclamo entro un massimo di trenta giorni dalla ricezione.

L'utilizzo dello strumento del protocollo operativo sarà progressivamente esteso, ove compatibile, a tutti gli interventi socio-assistenziali e socio-sanitari. A prescindere del ruolo più o meno attivo che il beneficiario può svolgere nell'ambito del processo di aiuto che lo riguarda, gli impegni del servizio e degli operatori sono infatti comunque presenti ed è doveroso che vengano formalizzati e resi conoscibili e verificabili dall'utenza. Gli assistiti hanno il diritto di conoscere le valutazioni effettuate sulla loro situazione ed i progetti e i piani di intervento che li vedono coinvolti. In tal modo l'azione di sostegno verrebbe condotta dando dignità di cittadinanza agli assistiti, ai famigliari che li rappresentano ed alle organizzazioni di tutela che essi esprimono, per quanto concerne l'accertamento delle esigenze, la predisposizione e le modalità di fornitura dei servizi e delle prestazioni, nonché nella verifica dei risultati raggiunti attraverso gli interventi effettuati. Va inoltre considerato che l'adozione di una prassi che preveda la definizione ed il rilascio di specifici protocolli d'intervento (verificabili nel tempo anche da parte degli amministratori), volti a regolare e a documentare il rapporto professionale con gli assistiti, costituisce non solo una tutela per coloro che usufruiscono dei servizi, ma anche per gli operatori incaricati di fornirli che potranno – in ogni momento – dimostrare l'impegno e le risorse messe in campo per il raggiungimento degli obiettivi esplicitati nel protocollo. Infine giova considerare che il protocollo è lo strumento che consente di mantenere la necessaria coerenza operativa, nella realizzazione degli interventi, anche a fronte delle purtroppo frequenti sostituzioni del personale addetto.

In termini generali, è infine necessario che gli operatori dei servizi adottino un metodo di lavoro che consenta agli utenti, ai loro famigliari ed alle associazioni che li rappresentano di

acquisire un'adeguata conoscenza degli aspetti fondamentali dei problemi e gli elementi occorrenti per muoversi in modo corretto e tempestivo al fine di accedere alle prestazioni che le istituzioni hanno l'obbligo di erogare.

## **6. Azioni a tutela dell'integrità e della trasparenza da attuare nel triennio 2021 – 2023**

### **a) Obiettivi per l'anno 2021**

- Organizzazione di una giornata della trasparenza tramite il coinvolgimento alle associazioni di consumatori o utenti, ai centri di ricerca e a ogni altro osservatore qualificato
- Verifica della presenza sugli atti tipici dell'Ente di idonee indicazioni finalizzate ad assicurare la regolarità e la tempestività dei flussi informativi
- Implementazione della verifica dei Regolamenti consortili in vigore affinché siano debitamente rispettate le disposizioni del presente Regolamento; eventuale integrazione
- Prosecuzione della verifica sull'effettiva estensione dell'utilizzo dello strumento dei protocolli agli interventi per i quali se ne rilevi l'opportunità; eventuale integrazione
- Pubblicazione sul sito internet dei dati prescritti dalla vigente normativa e loro costante aggiornamento.

### **b) Obiettivi per l'anno 2022**

- Organizzazione di una giornata della trasparenza tramite il coinvolgimento alle associazioni di consumatori o utenti, ai centri di ricerca e a ogni altro osservatore qualificato
- Pubblicazione sul sito internet dei dati prescritti dalla vigente normativa e loro costante aggiornamento.

### **c) Obiettivi per l'anno 2023**

- Organizzazione di una giornata della trasparenza tramite il coinvolgimento alle associazioni di consumatori o utenti, ai centri di ricerca e a ogni altro osservatore qualificato
- Pubblicazione sul sito internet dei dati prescritti dalla vigente normativa e loro costante aggiornamento.