

Relazione sulla performance

La presente Sezione, garantisce un confronto tra finalità, obiettivi, con riferimenti al Piano Programma e al PEG 2021-2023 e risultati conseguiti; è finalizzata ad evidenziare le modalità di acquisizione delle risorse da parte del Consorzio e la conseguente ricaduta sul territorio dei comuni consorziati e sugli altri portatori di interesse, innanzitutto i cittadini e gli utenti dei servizi. In particolare in questa Sezione si vogliono esplicitare i risultati conseguiti e le risorse finanziarie utilizzate ed è pertanto strutturata con riferimento costante alle Aree Strategiche e progetti di PEG previsti dal Piano Programma 2021-2023.

AREA STRATEGICA	Codice Prog.	PROGETTO PEG
Funzioni Socio Assistenziali	101	DOMICILIARTI A' ANZIANI
	102	SOSTEGNO DISABILI E LORO FAMIGLIE
	103	INSERIMENTI LAVORATIVI PER ADULTI
	104	SOSTEGNO FAMIGLIE E MINORI
	105	ADOZIONI
	106	ADULTI
	107	CENTRO PER LE FAMIGLIE (SERVIZI PER LA FAMIGLIA)
	108	RILIEVO SANITARIO
	109	FORMAZIONE DEGLI OPERATORI SOCIO ASSISTENZIALI
	112	EMERGENZA COVID-19
	113	SERVIZIO CIVILE
	301	SERVIZI SOCIO ASSISTENZIALE SEDI TERRITORIALI
	401	ASILO NIDO INTERCOMUNALE DI MIAGLIANO
	Funzioni Generali	201
202		COMUNICAZIONE INTERNA ED ESTERNA
203		GESTIONE ECONOMICO FINANZIARIA
204		ATTIVITÀ' GENERALI DI SUPPORTO
205		SERVIZI INFORMATIVI ED INFORMATICI
206		VIGILANZA
207		PERSONALE DIRIGENZIALE E POSIZIONI ORGANIZZATIVE
209		RICERCA E SVILUPPO RISORSE ESTERNE PER I SERVIZI DELL'ENTE (fundraising)
210		AMMINISTRAZIONE TRASPARENTE
211		TRATTAMENTO DATI PERSONALI
212		FORMAZIONE DEL PERSONALE

La Sezione è strutturata in 4 parti:

1. **Introduzione:** presenta il quadro generale di riferimento per l'azione del Consorzio nell'esercizio oggetto di rendicontazione. Rimandando al Piano Programma per quanto attiene ai dati inerenti la popolazione ed il territorio, vengono qui richiamati:
 - la missione e i valori di riferimento perseguiti dal Consorzio;
 - i portatori di interessi del Consorzio.
2. La salute economico finanziaria
3. Obiettivi strategici
4. Altri Obiettivi di PEG

Introduzione

Compiti del Consorzio e caratteristiche generali della sua organizzazione

Il Consorzio ha il compito di gestire in forma associata le competenze comunali previste dalla Legge 328/2000 "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali" e dalla Legge regionale 1/2004 "Norme per la realizzazione del sistema Regionale integrato di interventi e servizi sociali e riordino della legislazione di riferimento".

In particolare deve governare il sistema locale degli interventi sociali, di cui alle norme citate, curando la programmazione, l'organizzazione, la gestione di attività socio-assistenziali e il coordinamento con i diversi soggetti pubblici e privati in esso coinvolti.

Inoltre, in attuazione delle disposizioni previste dalle suddette normative, ha il compito di promuovere la costruzione della rete dei servizi ed interventi sociali e, attraverso lo strumento programmatico del Piano di Zona, o in ogni caso agli strumenti di programmazione di ambito territoriale, partecipa alla realizzazione del *Welfare Locale*.

Le funzioni assegnate al Consorzio sono presidiate dai seguenti Organi:

- **l'Assemblea Consortile** - costituita dai Sindaci dei Comuni consorziati e dai rappresentanti degli altri Enti consorziati (per un totale di 42 Comuni), rappresenta la diretta espressione dei Comuni ed è l'organo che ha funzioni di indirizzo e controllo politico amministrativo;
- **il Consiglio di amministrazione** - composto da cinque consiglieri, compreso il Presidente che è il rappresentante legale dell'Ente . È eletto dall'Assemblea Consortile e da attuazione agli indirizzi programmatici determinati dall'Assemblea. È l'organo esecutivo di amministrazione del Consorzio;
- **il Direttore** - ha responsabilità di organizzazione e gestione e cura il raggiungimento degli obiettivi stabiliti dall'Assemblea consortile e dal Consiglio di Amministrazione;
- **il Revisore dei Conti** - nominato dall'Assemblea Consortile è l'organo di revisione economico- finanziaria, attraverso la vigilanza e controllo sulla regolarità contabile, fiscale e finanziaria.

Sono inoltre presidiate le seguenti funzioni consortili:

- **il Presidente** del Consorzio - nominato dall'Assemblea Consortile. Coordina l'attività di indirizzo espressa dall'Assemblea con quella di governo e amministrazione e assicura l'unità delle attività del Consorzio;
- **il Segretario** del Consorzio - è un esperto in campo giuridico-amministrativo, nominato dall'Assemblea Consortile. Svolge compiti di collaborazione e funzioni di assistenza giuridico- amministrativa nei confronti degli Organi dell'Ente. Partecipa alle riunioni dell'Assemblea e del Consiglio di Amministrazione, esercitando il controllo di legittimità sugli atti da questi assunti;

Nella propria azione di carattere gestionale, il Direttore è coadiuvato dai Responsabili e dai collaboratori delle Aree in cui si articola il Consorzio, laddove per area si intende un'unità organizzativa comprendente un insieme di servizi la cui attività è finalizzata a garantire l'efficacia dell'azione dell'ente in un ambito omogeneo.

In particolare, le Aree funzionali ed organizzative del Consorzio sono le seguenti:

- **Area dell'integrazione Socio Sanitaria** che comprende i servizi Sportello Unico Socio Sanitario (S.U.S.S.), Servizio Disabili, Anziani, Affidi, tutele/ curatele/ amministrazioni di sostegno e minori e famiglie;
- **Area Territoriale** comprende i servizi territoriali erogati in favore dei 41 Comuni che hanno delegato al Consorzio anche questa funzione e i servizi adozioni, stranieri e adulti;
- **Area Socio Educativa** comprende i servizi di formazione e progettazione e sviluppo oltre al servizio socio educativo (Asilo Nido Intercomunale di Miagliano);
- **Area Amministrativo Contabile** comprende il servizio di pianificazione e programmazione, il servizio economico finanziario e controllo di gestione, risorse umane, segreteria e ced;
- **Area Tecnica** comprende il servizio tecnico

Mission e valori di riferimento

La *mission* del Consorzio è di assicurare la tutela del diritto di cittadinanza sociale delle persone e la tutela e sostegno della famiglia, dei nuclei di convivenza e delle singole persone mediante interventi mirati a prevenire e rimuovere le situazioni di bisogno, di rischio e di emarginazione, anche mediante la promozione di iniziative volte ad adeguare l'ambiente di vita e di lavoro alle esigenze dei soggetti svantaggiati.

Queste finalità sono perseguite uniformandosi ai principi ispiratori del Consorzio, così come dichiarati nello Statuto, specificatamente:

- rispetto della dignità della persona, della sua riservatezza e del suo diritto di scelta;
- riconoscimento della centralità della persona quale prima destinataria degli interventi e dei servizi e del ruolo della famiglia quale soggetto primario e ambito di riferimento unitario per gli interventi e i servizi medesimi;
- sussidiarietà verticale ed orizzontale.

I portatori d'interesse

In base alle attività gestite dal Consorzio, si possono identificare i seguenti portatori di interessi (*stakeholder*):

- Utenti: minori, disabili, anziani, adulti e tutti gli altri cittadini;
- Comuni consorziati;
- Unioni montane;
- Personale del Consorzio;
- ASL;
- Provincia;
- Regione;
- Autorità giudiziaria;
- Istituti scolastici e agenzie formative;
- Associazioni di categoria;
- Stato e altri enti pubblici;
- Terzo settore e altri soggetti privati;
- Volontariato;
- Altri fornitori
- Sistema bancario e altri finanziatori.

Destinatari finali dell'azione del Consorzio sono i cittadini ed in particolare gli *utenti* che usufruiscono dei servizi dello stesso. Nei loro confronti, la responsabilità dell'Ente si focalizza sui risultati, ossia sulla qualità delle prestazioni rese e sulla coerenza con le attese dell'utenza.

Ma occorre non trascurare l'importanza di alcuni portatori di interesse che operano all'interno del Consorzio, con una relazione di governo interno. Tra loro figura l'Assemblea Consortile, quale organo di rappresentanza e tutela degli interessi dei Comuni consorziati da cui il Consorzio riceve il mandato ad operare per il governo del sistema integrato dei servizi e degli interventi sociali. Ad essa, pertanto, deve rispondere in merito alla capacità di dare attuazione agli indirizzi di mandato ricevuti.

È di estrema importanza il personale del Consorzio, nel rispetto dei propri diritti di sicurezza, retribuzione, formazione, non discriminazione e alla valorizzazione e potenziamento delle proprie competenze professionali, anche attraverso la partecipazione ai processi decisionali.

Dando uno sguardo agli interlocutori esterni, un ruolo sempre più rilevante viene esercitato dai soggetti che entrano nella rete dei servizi e degli interventi sociali, ossia il *policy network*. Tali soggetti (Regione, Provincia, A.S.L., Comuni, Scuole, Volontariato ed altre istituzioni pubbliche o private) condividono con il Consorzio finalità ed obiettivi e sono componenti attivi del *policy network* con responsabilità sugli interventi realizzati.

Alcuni soggetti inoltre, come ad esempio il terzo settore ed il privato sociale, oltre a partecipare al *policy network*, contribuiscono con le loro risorse, unitamente al Consorzio, nell'erogazione di alcuni servizi.

Vi sono poi "altri fornitori", che assicurano l'approvvigionamento dei beni e dei servizi di supporto

al funzionamento dell'Ente, nonché il sistema bancario e gli altri finanziatori. Tali soggetti hanno interessi quali l'equità e la trasparenza nei criteri di selezione e il rispetto dei tempi di pagamento e delle condizioni di solvibilità dell'Ente.

Con particolare riferimento alle modalità con le quali il Consorzio ha destinato le risorse del proprio bilancio, i **portatori di interesse** possono essere suddivisi in due tipologie:

- **intermedi:** sono i portatori di interesse che interagiscono direttamente con il Consorzio e la cui attività è strumentale alla realizzazione degli obiettivi dell'Ente. In questa categoria confluiscono, per esempio, i fornitori, il personale, gli Amministratori, le Associazioni dei cittadini, etc;
- **finali:** sono i portatori di interesse verso i quali è finalizzata l'attività del Consorzio. Stakeholder finali. Sono gli utenti dei servizi e degli interventi sociali.

Legenda:

nelle tabelle di rilevazione raggiungimento obiettivi, quanto indicato nella colonna “Scostamento” registra la differenza rispetto al valore atteso. Se il valore è “0” l'obiettivo è raggiunto , se il valore è positivo l'obiettivo è raggiunto e superato, se negativo non è completamente raggiunto.

La salute economico finanziaria

Per quanto riguarda lo specifico aspetto dello stato di salute economico-finanziaria dell'amministrazione, si rimanda all'allegato "Piano degli indicatori e dei risultati attesi di bilancio".

Si riportano di seguito gli indicatori individuati nel Piano della performance 2021:

1. Indicatori di **monitoraggio dello stock di debito residuo e del ritardo annuale dei pagamenti**. Tali indicatori sono utilizzati ai fini della verifica della necessità di costituire l'accantonamento al Fondo di garanzia debiti commerciali ex art. 1, cc. 858 e segg. Lg. 145/18(FGDC). Il raggiungimento dei target di tali indicatori (coincidenti con gli obiettivi di legge), oltre a consentire di non costituire (e successivamente accantonare in avanzo disponibile) il FGDC può essere sinonimo di una efficiente gestione del ciclo dei pagamenti dell'ente, la cui riuscita è legato non solo all'attività dei servizi finanziari, ma anche al contributo degli altri servizi coinvolti nella gestione delle procedure di spesa. Gli indicatori individuati sono quelli previsti dalla normativa e sono calcolati, nel rispetto delle Linee guida e degli atti di indirizzo in materia, direttamente dalla Piattaforma Crediti commerciali (PCC). Si tratta, in particolare, dei seguenti indicatori:
 - a. Indicatore di **Incidenza dello stock di debito residuo** e indicatore di **Riduzione dello stock di debito commerciale residuo**. Tali indicatori vanno letti congiuntamente, in quanto:
 - se si ottiene un valore di *incidenza dello stock di debito residuo* $\leq 5\%$ del totale di fatture ricevute nell'anno, il target di performance può ritenersi pienamente raggiunto, poiché l'ente non è tenuto alla costituzione del FGDC. Viceversa, se il valore di tale indicatore è $> 5\%$, sarà necessario raggiungere il target *dell'indicatore di riduzione dello stock di debito residuo*, ossia una riduzione di almeno il 10% rispetto allo stock dell'anno precedente (il che vuol dire che lo stock dell'anno non deve essere $\leq 90\%$ rispetto allo stock dell'anno n-1) per considerare pienamente raggiunto il target;
 - d'altra parte, se si ottiene un valore di stock del debito residuo dell'anno n $\leq 90\%$ rispetto allo stock dell'anno n-1, il target di performance può ritenersi pienamente raggiunto, poiché l'ente non è tenuto alla costituzione del FGDC, senza che sia necessario rispettare il target dell'indicatore di *incidenza dello stock di debito residuo*. Viceversa, se il valore di tale indicatore è $> 90\%$, sarà necessario raggiungere il target dell'indicatore di *incidenza dello stock di debito residuo* (ossia un'incidenza $\leq 5\%$ rispetto allo stock dell'anno n-1) per considerare pienamente raggiunto il target;
 - Indicatore di **Ritardo medio ponderato dei pagamenti**. Il valore di tale indicatore viene calcolato direttamente dalla PCC, e il suo target è ≤ 0 , in quanto il ritardo medio ponderato anche di 1 solo giorno comporta la costituzione del FGDC (sebbene per una quota ridotta).

La tabella seguente presenta i criteri utilizzati per valutare i risultati dei 3 indicatori considerati.

<p>Indicatore 1 $\leq 5\%$</p> <p>Indicatore 2 $\leq 90\%$</p> <p><i>Valutazione = 10</i></p>	<p>Indicatore 1 $\leq 5\%$</p> <p>Indicatore 2 $> 90\%$</p> <p><i>Valutazione = 10</i></p>
<p>Indicatore 1 $> 5\%$</p> <p>Indicatore 2 $\leq 90\%$</p> <p><i>Valutazione = 10</i></p>	<p>Indicatore 1 $\leq 5\%$</p> <p>Indicatore 2 $\leq 90\%$</p> <p><i>Valutazione = proporzionale all'entità dello scostamento rilevato</i></p>
<p>Indicatore 3 ≤ 0</p> <p><i>Valutazione = 10</i></p>	<p>Indicatore 3 > 0</p> <p><i>Valutazione = proporzionale all'entità dello scostamento rilevato</i></p>

Si rappresenta nella prossima tabella il raffronto tra i dati attesi e quelli misurati a rendiconto con riferimento alle tolleranze sugli scostamenti accettate sui tre indicatori utilizzati, ed infine la valutazione degli obiettivi raggiunti.

Indicatore	Modalità di calcolo	Unità misura	Valore atteso 2021 (b)	Tolleranza Scostamento	Valore a consuntivo 2021 (c)	Scostamento (d= b-c)	Valutazione
1. Incidenza dello stock di debito residuo	Stock debito commerciale residuo al 31/12/n Tot. Fatture ricevute al 31/12/n (dati PCC)	%	<=5%	Il valore consuntivo può essere > 5% se si raggiunge il target dell'indicatore successivo	1,09%	0	Parametro rispettato
2. Riduzione dello stock di debito commerciale residuo	Stock debito commerciale residuo al 31/12/n Stock debito commerciale residuo al 31/12/n - 1 (dati PCC)	%	<=90%	Il valore consuntivo può essere > 90% se si raggiunge il target dell'indicatore precedente	40,92%	0	Parametro rispettato
3. Indicatore di ritardo medio ponderato dei pagamenti	(Pagamento 1*GR1 + Pagamento 2*GR2 + ... + Pagamento n * GR n)/ \sum Pagamenti (Valore indicatore rilevato in PCC)	gg.	<=0		-20	0	Parametro rispettato

La valutazione dei risultati ottenuti nel 2021 rispetto ai tre indicatori di cui sopra, visti gli scostamenti a zero ed i criteri sopra riportati, totalizza il valore massimo di 10 punti.

2. L'indicatore "**Grado attuazione obblighi di pubblicazione**", calcolato prendendo come riferimento gli esiti dell'attestazione annuale sugli obblighi di pubblicazione rilasciata dal Nucleo di valutazione; **NON c'è ancora la certificazione, viene rilasciata in MAGGIO DA NUCLEO VALUTAZIONE**

3. L'indicatore "**Grado attuazione delle misure di prevenzione della corruzione**", calcolato prendendo come riferimento gli esiti della Relazione annuale del Responsabile per la Prevenzione della Corruzione e la Trasparenza. **La relazione è stata trasmessa dal RPCT all'ANAC .**

Obiettivi Strategici

Area Strategica Funzioni Socio Assistenziali

Obiettivo strategico n. 1 : Riorganizzazione ed armonizzazione dei servizi

Area strategica	<i>Funzioni Socio Assistenziali e Funzioni Generali</i>
Unità organizzativa	<i>Direzione Area dell'Integrazione Socio Sanitaria Area Territoriale Area Socio Educativa Area Amministrativo Contabile</i>
Responsabile	<i>Direttore, PO delle Aree coinvolte</i>

Stakeholder finali	Assemblea Consortile Comuni
Stakeholder intermedi	Consiglio di Amministrazione
Servizi PEG coinvolti	TUTTI
Criticità da presidiare	Disomogeneità di quote comunali e di tipologie di servizi offerti in ambito consortile
Impatto atteso	Individuazione e quotazione dei servizi di base e dei servizi aggiuntivi disponibili per tutti i comuni consorziati

Obiettivo 2021	Modalità di attuazione	Tempi	Consuntivo
Nella direzione dell'indirizzo fornito dall'Assemblea Consortile : revisione generale dei Servizi in essere per pervenire ad una riorganizzazione e individuazione di una tariffa unica di contribuzione comunale alla gestione consortile, gestire per le parti di competenza l'avvio e il funzionamento della Commissione Temporanea individuata dall'A.C (supporto tecnico in tutte le fasi tra cui: elaborazione di proposte tecniche, di dati, report, bozze di atti conseguenti alle decisioni, verbali, convocazioni)	Definizione delle procedure di convoca, verbalizzazione, implementazione dei dati e del supporto tecnico e cronoprogramma	febbraio	febbraio
	Relazioni tecniche di supporto ai lavori della commissione	dicembre	novembre
	Attività di supporto alla riorganizzazione e all'attuazione delle direttive	dicembre	dicembre
	Attività conseguenti all'individuazione di una tariffa comunale per abitante onnicomprensiva	dicembre	dicembre

Indicatori di risultato

Indicatore	Descrizione	Unità misura	Valore attuale (2020) (a)	Valore atteso (2021) (b)	Valore consuntivo (2021) (c)	Scostamento (d=c-b)
N report	Evidenzia la proposta tecnica finale sottoposta alla commissione	N.	--	1	1	
Schede di approfondimento tecnico a supporto del lavoro della commissione	Evidenzia i materiali prodotti a supporto tecnico dei lavori di riorganizzazione	N.	--	3	4	
Riorganizzazione della programmazione in base ai cambiamenti introdotti a seguito del lavoro della Commissione-pianificazione	Evidenzia l'adeguamento di tutti gli atti programmatori a seguito delle novità introdotte dalla riorganizzazione e la pianificazione delle azioni di riorganizzazione			1	1	

Report al 31/12/

La Commissione Temporanea per la revisione generale dei Servizi in essere al fine pervenire ad una riorganizzazione e individuazione di una tariffa unica di contribuzione comunale alla gestione consortile si è riunita n. 4 volte nelle date 9 febbraio 2021, 9 marzo 2021, 13 aprile 2021 e 6 luglio 2021.

Ad ogni incontro sono stati fornite alla commissione schede tecniche di approfondimento dei temi d'indagine, a supporto del lavoro di analisi.

In data 14 luglio 2021 sono stati presentati all'Assemblea Consortile gli esiti del lavoro e nel mese di settembre la Commissione, in esito a tale percorso, ha presentato ai sindaci delle aree territoriali le ipotesi di riduzione quota e la riorganizzazione dei servizi del Consorzio, acquisendo la volontà di adesione da parte dei Comuni.

In data 13.10.2021 l'Assemblea Consortile ha adottato un atto di indirizzo che impegna gli Organi Consortili per il 2022 all'avvio della riorganizzazione dei Servizi, all'applicazione della quota unica comunale e alla riduzione della stessa

Punti essenziali della riorganizzazione sono:

- l'articolazione di Punti Unici di Accesso (PUA), attraverso i quali il cittadino può rivolgersi ai servizi sociali, così strutturati:

- un numero telefonico, gratuito (n. verde), accessibile a tutti dal lunedì al venerdì negli orari di apertura dei servizi (dalle 8 alle 17) che, raggruppando gli attuali riferimenti telefonici, costituirà l'unico recapito telefonico per le esigenze di carattere sociale;
- uno sportello unico socio sanitario in ospedale (alla riapertura), per le situazioni

“vicine all’ospedale” a seguito ricoveri, dimissioni, orientamento, richiesta informazione, aperture pratiche ecc;

· una rete di punti unici di accesso capillarizzati nel territorio consortile

- la strutturazione di due Aree specialistiche per la presa in carico del problema: area famiglia inclusione sociale (minori genitorialità, adulti in difficoltà povertà, marginalità) e area integrazione socio sanitaria (disabili e anziani), con assistenti sociali specializzati, costantemente formati e aggiornati in materia, anche normativamente;
- la definizione di una quota unica comunale;
- l’avvio di un percorso di revisione delle deleghe con la Città di Biella, rispetto all’Accoglienza Plurale e all’area dell’integrazione sociosanitaria.

Obiettivo strategico n. 2: Monitoraggio dei servizi interni ed esternalizzati

Area strategica	<i>Funzioni Socio Assistenziali e Funzioni Generali</i>
Unità organizzativa	<i>Direzione Area dell'Integrazione Socio Sanitaria Area Territoriale Area Socio Educativa Area Amministrativo Contabile</i>
Responsabile	<i>Direttore, PO delle Aree coinvolte</i>

Stakeholder finali	Amministrazioni Comunali e Cittadini
Stakeholder intermedi	Organi dell'ente e personale
Servizi PEG coinvolti	TUTTI
Criticità da presidiare	Sistema di monitoraggio dei servizi consortili, sia interni che esternalizzati, che richiede riprogettazione; rafforzamento del ruolo dei direttori degli appalti e dei referenti di servizio
Impatto atteso	Individuazione di procedure di monitoraggio standardizzate nei diversi servizi

Obiettivo 2021	Modalità di attuazione	Tempi	Consuntivo
Introdurre un sistema di monitoraggio dei servizi interni ed esternalizzati coerente con i compiti presidiati dal Consorzio.	Mappatura ed analisi delle attuali attività di monitoraggio dei servizi	aprile	Settembre
	Progettazione e avvio del nuovo sistema di monitoraggio	Dicembre	Dicembre

Indicatori di risultato

Indicatore	Descrizione	Unità misura	Valore attuale (2020) (a)	Valore atteso (2021) (b)	Valore consuntivo (2021) (c)	Scostamento (d=c-b)
N. di servizi per cui viene progettato e avviato il monitoraggio	Evidenzia la capacità di programmare ed avviare il nuovo sistema di monitoraggio	N.	---	3 servizi	3 servizi	0

Report al 31/12/2021

E' stata effettuata un'analisi delle attuali modalità di monitoraggio adottate dai singoli Servizi deducendole dalla Relazione al Rendiconto relativa all'anno 2020. Entro settembre si è stilato un report che analizzava i punti di forza e di debolezza dell'attuale sistema con conseguente messa a fuoco della necessità di individuare strumenti omogenei e condivisi.

Sono state stilate delle sintetiche linee guida che orientavano a definire strumenti di monitoraggio per sondare gli aspetti procedurali, fisici e finanziari. Al termine di tutto il processo sono stati messi a punto (e sperimentati sui Servizi Accoglienza Plurale, Servizio inserimenti lavorativi e Tutela minori) 4 strumenti che sono stati formalizzati attraverso una lettera di trasmissione al Consorzio prot. n. 13472/31.12.2021. A seguito della sperimentazione nell'anno 2021 si apporteranno conseguenti modifiche e si estenderà la modalità individuata a tutti i Servizi dell'Ente individuati nel nuovo obiettivo di performance 2022.

Obiettivo strategico n. 4: Esternalizzazione dell'Asilo Nido

Area strategica	<i>Funzioni Socio Assistenziali</i>
Unità organizzativa	<i>Area Socio Educativa Direttore</i>
Responsabile	<i>PO</i>

Stakeholder finali	Assemblea Consortile Conferenza dei Sindaci dell'Asilo Nido Intercomunale Cittadino Potenziali Gestori del Servizio
Stakeholder intermedi	Consiglio di Amministrazione
Macroservizi PEG coinvolti	401 Asilo Nido Intercomunale di Miagliano
Criticità da presidiare	Onerosità e appropriatezza della gestione del Servizio Asilo Nido Intercomunale
Impatto atteso	Soluzione sostenibile alternativa alla Gestione consortile

Obiettivo 2021	Modalità di attuazione	Tempi	Consuntivo
Supporto tecnico al passaggio di titolarità del Servizio Asilo Nido dal Consorzio a nuovo soggetto e gestione del processo amministrativo di transizione	Procedure amministrative atte a transitare verso una gestione non più in capo al Consorzio	dicembre	Settembre
	Elaborazione della proposta di capitolato di gara	Agosto	Febbraio
	Trasmissione della proposta al soggetto incaricato di esperire la gara	Agosto	Marzo

Indicatori di risultato

Indicatore	Descrizione	Unità misura	Valore attuale (2020(a))	Valore atteso (2021 (b))	Valore consuntivo (2021 (c))	Scostamento (d=c-b)
Capitolato di gara	Evidenzia la presenza di un capitolato da presentare alla centrale di committenza	N.		1	1	0
Atti finalizzati alla cessione del servizio	Evidenzia la predisposizione degli atti necessari a trasferire la gestione del nido	N.		1	1	0

Report al 31/12/2021

In previsione della scadenza della convenzione per la gestione del Servizio Asilo Nido con n.9 Comuni della Valle Cervo (31.8.2021) il Consorzio, anche a seguito delle decisioni assunte nella Conferenza dei Sindaci del 13.1.2021, ha predisposto la documentazione utile per sostenere il passaggio dalla gestione propria alla gestione dell'Unione Montana Valle del Cervo. Tale documentazione è stata inviata all'Unione Montana con lettera prot. n. 2468 del 4.3.2021. E' consistita in una pluralità di documenti tra cui si evidenziano: n. 2 bozze di convenzione tra Unione e Comuni sostenitori del Nido, una proposta di capitolato di concessione, una proposta di criteri di valutazione dell'offerta tecnica da inserire nel Disciplinare di gara, una proposta di Regolamento nido, una proposta di Tariffario (adeguato con aumenti come da indicazioni fornite dai Comuni), l'inventario beni Asilo Nido aggiornato, una proposta di Piano finanziario annuale (da allegare al bando di concessione) che assume a riferimento quota 800,00 (costo/mese/bambino).

Con deliberazione CDA n. 33/31.8.2021 il Consorzio ha preso atto della cessazione del Servizio Asilo Nido. Entro settembre si sono chiusi tutti i residui adempimenti amministrativi correlati al passaggio della gestione.

Obiettivo strategico n. 5: Gestione dell'Ente e dei servizi nell'emergenza sanitaria COVID-19

Area strategica	<i>Funzioni Socio Assistenziali</i>
Unità organizzativa	<i>Area dell'Integrazione Socio Sanitaria Area Territoriale Area Socio Educativa</i>
Responsabile	<i>PO</i>

Stakeholder finali	Organi consortili Cittadino
Stakeholder intermedi	Gestori e Istituzioni esterne
Macroservizi PEG coinvolti	101 - DOMICILIARITA' ANZIANI 102 - SOSTEGNO DISABILI E LORO FAMIGLIE 103 - INSERIMENTI LAVORATIVI PER ADULTI 104 - SOSTEGNO FAMIGLIE E MINORI 105 - ADOZIONI 106 - ADULTI 107 – CENTRO PER LE FAMIGLIE (SERVIZI PER LA FAMIGLIA) 108 - RILIEVO SANITARIO 109 - FORMAZIONE DEGLI OPERATORI SOCIO ASSISTENZIALI 301 - SERVIZIO SOCIO ASSISTENZIALE SEDI TERRITORIALI 401 - ASILO NIDO INTERCOMUNALE DI MIAGLIANO
Criticità da presidiare	Nuovi bisogni e nuove modalità di interazione con il pubblico a seguito dell'emergenza sanitaria COVID-19 e progressivo adeguamento di tutte le attività alle disposizioni normative in continuo mutamento; adempimenti definiti dall'emergenza
Impatto atteso	Puntuale rispondenza alle attese del Servizio reso

Obiettivo 2021	Modalità di attuazione	Tempi	Consuntivo
Servizi Tecnici: rimodulazione dei servizi in fase di emergenza sanitaria COVID-19 (coinvolge Ufficio Stranieri e Senza Fissa Dimora, Anziani, Disabili, Tutele, Affidi, Adozioni, Servizi per le Famiglie Servizi territoriali, Servizi Socio Educativi)	Analisi delle nuove esigenze e dei nuovi bisogni emersi	Marzo	Ottobre
	Riorganizzazione del lavoro ed individuazione delle nuove procedure	Dicembre	Dicembre

Indicatori di risultato

Indicatore	Descrizione	Unità misura	Valore attuale (2020(a))	Valore atteso (2021 (b))	Valore consuntivo (2021 (c))	Scostamento (d=c-b)
Realizzazione delle nuove modalità di erogazione dei servizi	n. servizi riorganizzati	N.		8	11	+ 3

Report al 31/12/2021

Sin dal 2020, e nel corso del 2021, sono stati adottati provvedimenti di carattere generale (Protocollo di regolamentazione delle misure per il contrasto della diffusione del virus covid-19 negli ambienti di lavoro -allegato al DUVR dell'Ente; Procedure per i dipendenti e l'accoglienza dei visitatori -Prot. n. 8562/22.7.2020) e provvedimenti di carattere specifico Servizio per Servizio che hanno rimodulato e riorganizzato i Servizi stessi. Una ricognizione di tutti i macroservizi per rimodulati (n.11) e dei relativi provvedimenti adottati è stata effettuata a fine anno e protocollata dal Consorzio con prot. n. 13467 del 31.12.2021 . Si segnala che tale ricognizione è stata preceduta, nel mese di ottobre 2021, da un questionario somministrato ai dipendenti dei Servizi coinvolti finalizzato anche a mettere a fuoco i bisogni emersi e a comprendere gli aspetti informali della riorganizzazione effettuata.

Area Strategica Funzioni Generali

Area strategica	<i>Funzioni Socio Assistenziali e Funzioni Generali</i>
Unità organizzativa	<i>Direzione Area dell'Integrazione Socio Sanitaria Area Territoriale Area Socio Educativa Area Amministrativo Contabile</i>
Responsabile	<i>Direttore, PO delle Aree coinvolte</i>

Stakeholder finali	Assemblea Consortile Comuni
Stakeholder intermedi	Consiglio di Amministrazione
Servizi PEG coinvolti	TUTTI
Criticità da presidiare	Disomogeneità di quote comunali e di tipologie di servizi offerti in ambito consortile
Impatto atteso	Individuazione e quotazione dei servizi di base e dei servizi aggiuntivi disponibili per tutti i comuni consorziati

Obiettivo 2021	Modalità di attuazione	Tempi	Consuntivo
Nella direzione dell'indirizzo fornito dall'Assemblea Consortile : revisione generale dei Servizi in essere per pervenire ad una riorganizzazione e individuazione di una tariffa unica di contribuzione comunale alla gestione consortile, gestire per le parti di competenza l'avvio e il funzionamento della Commissione Temporanea individuata dall'A.C (supporto tecnico in tutte le fasi tra cui: elaborazione di proposte tecniche, di dati, report, bozze di atti conseguenti alle decisioni, verbali, convocazioni)	Definizione delle procedure di convoca, verbalizzazione, implementazione dei dati e del supporto tecnico e cronoprogramma	febbraio	febbraio
	Relazioni tecniche di supporto ai lavori della commissione	dicembre	dicembre
	Attività di supporto alla riorganizzazione e all'attuazione delle direttive	dicembre	dicembre
	Attività conseguenti all'individuazione di una tariffa comunale per abitante onnicomprensiva	dicembre	dicembre

Indicatori di risultato

Indicatore	Descrizione	Unità misura	Valore attuale (2020) (a)	Valore atteso (2021) (b)	Valore consuntiv o (2021) (c)	Scostamento (d=c-b)
N report	Evidenzia la proposta tecnica finale sottoposta alla commissione	N.	--	1	1	
Schede di approfondimento tecnico a supporto del lavoro della commissione	Evidenzia i materiali prodotti a supporto tecnico dei lavori di riorganizzazione	N.	--	3	4	
Riorganizzazione della programmazione in base ai cambiamenti introdotti a seguito del lavoro della Commissione-pianificazione	Evidenzia l'adeguamento di tutti gli atti programmatori a seguito delle novità introdotte dalla riorganizzazione e la pianificazione delle azioni di riorganizzazione			1	1	

Report al 31/12/

La Commissione Temporanea per la revisione generale dei Servizi in essere al fine pervenire ad una riorganizzazione e individuazione di una tariffa unica di contribuzione comunale alla gestione consortile si è riunita n. 4 volte nelle date 9 febbraio 2021, 9 marzo 2021, 13 aprile 2021 e 6 luglio 2021.

Ad ogni incontro sono stati fornite alla commissione schede tecniche di approfondimento dei temi d'indagine, a supporto del lavoro di analisi.

In data 14 luglio 2021 sono stati presentati all'Assemblea Consortile gli esiti del lavoro e nel mese di settembre la Commissione, in esito a tale percorso, ha presentato ai sindaci delle aree territoriali le ipotesi di riduzione quota e la riorganizzazione dei servizi del Consorzio, acquisendo la volontà di adesione da parte dei Comuni.

In data 13.10.2021 l'Assemblea Consortile ha adottato un atto di indirizzo che impegna gli Organi Consortili per il 2022 all'avvio della riorganizzazione dei Servizi, all'applicazione della quota unica comunale e alla riduzione della stessa

Punti essenziali della riorganizzazione sono:

- l'articolazione di Punti Unici di Accesso (PUA), attraverso i quali il cittadino può rivolgersi ai servizi sociali, così strutturati:

- un numero telefonico, gratuito (n. verde), accessibile a tutti dal lunedì al venerdì negli orari di apertura dei servizi (dalle 8 alle 17) che, raggruppando gli attuali riferimenti telefonici, costituirà l'unico recapito telefonico per le esigenze di carattere sociale;
- uno sportello unico socio sanitario in ospedale (alla riapertura), per le situazioni "vicine all'ospedale" a seguito ricoveri, dimissioni, orientamento, richiesta informazione, aperture pratiche ecc;

· una rete di punti unici di accesso capillarizzati nel territorio consortile

- la strutturazione di due Aree specialistiche per la presa in carico del problema: area famiglia inclusione sociale (minori genitorialità, adulti in difficoltà povertà, marginalità) e area integrazione socio sanitaria (disabili e anziani), con assistenti sociali specializzati, costantemente formati e aggiornati in materia, anche normativamente;
- la definizione di una quota unica comunale;
- l'avvio di un percorso di revisione delle deleghe con la Città di Biella, rispetto all'Accoglienza Plurale e all'area dell'integrazione sociosanitaria.

Obiettivo strategico n. 2: Monitoraggio dei servizi interni ed esternalizzati

Area strategica	<i>Funzioni Socio Assistenziali e Funzioni Generali</i>
Unità organizzativa	<i>Direzione Area dell'Integrazione Socio Sanitaria Area Territoriale Area Socio Educativa Area Amministrativo Contabile</i>
Responsabile	<i>Direttore, PO delle Aree coinvolte</i>

Stakeholder finali	Amministrazioni Comunali e Cittadini
Stakeholder intermedi	Organi dell'ente e personale
Servizi PEG coinvolti	TUTTI
Criticità da presidiare	Sistema di monitoraggio dei servizi consortili, sia interni che esternalizzati, che richiede riprogettazione; rafforzamento del ruolo dei direttori degli appalti e dei referenti di servizio
Impatto atteso	Individuazione di procedure di monitoraggio standardizzate nei diversi servizi

Obiettivo 2021	Modalità di attuazione	Tempi	Consuntivo
Introdurre un sistema di monitoraggio dei servizi interni ed esternalizzati coerente con i compiti presidiati dal Consorzio.	Mappatura ed analisi delle attuali attività di monitoraggio dei servizi	aprile	Settembre
	Progettazione e avvio del nuovo sistema di monitoraggio	Dicembre	Dicembre

Indicatori di risultato

Indicatore	Descrizione	Unità misura	Valore attuale (2020) (a)	Valore atteso (2021) (b)	Valore consuntivo (2021) (c)	Scostamento (d=c-b)
N. di servizi per cui viene progettato e avviato il monitoraggio	Evidenzia la capacità di programmare ed avviare il nuovo sistema di monitoraggio	N.	---	3 servizi	3 servizi	0

Report al 31/12/2021

E' stata effettuata un'analisi delle attuali modalità di monitoraggio adottate dai singoli Servizi deducendole dalla Relazione al Rendiconto relativa all'anno 2020. Entro settembre si è stilato un report che analizzava i punti di forza e di debolezza dell'attuale sistema con conseguente messa a fuoco della necessità di individuare strumenti omogenei e condivisi.

Sono state stilate delle sintetiche linee guida che orientavano a definire strumenti di monitoraggio per sondare gli aspetti procedurali, fisici e finanziari. Al termine di tutto il processo sono stati messi a punto (e sperimentati sui Servizi Accoglienza Plurale, Servizio inserimenti lavorativi e Tutela minori) 4 strumenti che sono stati formalizzati attraverso una lettera di trasmissione al Consorzio prot. n. 13472/31.12.2021. A seguito della sperimentazione nell'anno 2021 si apporteranno conseguenti modifiche e si estenderà la modalità individuata a tutti i Servizi dell'Ente individuati nel nuovo obiettivo di performance 2022.

Obiettivo strategico n. 3: Riorganizzazione degli uffici con lo smartworking a regime

Area strategica	Funzioni Generali
Unità organizzativa	Area Amministrativo Contabile (collaborazione del PPOO)
Responsabile	Direttore

Stakeholder finali	Cittadino ed Enti destinatari di adempimenti
Stakeholder intermedi	Personale e Organi del Consorzio
Macro SERVIZI PEG coinvolti	Tutti quelli delle Funzioni Generali
Criticità da presidiare	Riorganizzazione degli uffici con lo smartworking a regime come modalità lavorativa nella P.A.
Impatto atteso	Funzionale organizzazione dell'attività amministrativa

Obiettivo 2021	Modalità di attuazione	Tempi	Consuntivo
Revisione del regolamento uffici e servizi con specifica regolamentazione dello SW e riorganizzazione degli uffici con la messa a regime dello smartworking in tutti gli uffici dell'ente (coinvolge Direttore, PPOO, Uffici Amministrativo Contabili)	Mantenimento dello smartworking, superata la fase emergenziale, per almeno il 30% dei dipendenti, ove lo richiedano	Annuale	Non superata fase emergenziale nel corso del 2021. Dal completo rientro in presenza (15.10.2021) la percentuale di lavoratori mantenuti in SW è superiore al valore atteso
	Analisi dei servizi, dei procedimenti e delle performance attese	settembre	ottobre
	Analisi delle condizioni abilitanti dello smartworking a regime all'interno dell'ente (Linee guida DFP 9/12/2020)	dicembre	Sono state analizzate le attività smartizzabili e applicate in base al decreto Brunetta
	Regolamentazione dello smart-working	dicembre	La regolamentazione non è stata possibile in quanto il decreto Brunetta e la mancata decretazione sul PIAO hanno fatto scivolare i tempi. Sono stati tuttavia adottate le DD in attuazione del decreto

Indicatori di risultato

Indicatore	Descrizione	Unità misura	Valore attuale (2020(a))	Valore atteso (2021 (b))	Valore consuntivo (2021 (c))	Scostamento (d=c-b)
Modifica al RUES con introduzione di specifica regolamentazione sullo SW	Evidenzia l'esistenza della deliberazione del CdA	N.		1	DD attuative decreto Brunetta	0
% di dipendenti in smartworking dopo la fase emergenziale	Evidenzia la % dei dipendenti per i quali è garantito lo smartworking, dopo la conclusione dello stato di emergenza. Viene garantito il livello minimo previsto dell'art. 14, c. 1 della Lg. 124/15 in caso di mancata adozione del POLA	%		>=30% dei dipendenti, ove lo richiedano.	raggiunto	0

Report al 31/12/2021

Per quanto riguarda lo step "Analisi dei servizi, dei procedimenti e delle performance attese", step propedeutico alla pianificazione dello smartworking, l'Ente ha provveduto ad adottare una prima determinazione che identificava le macro attività smartizzabili. Ha successivamente provveduto, Servizio per Servizio, ad identificare i procedimenti e le specifiche procedure dell'Ente, avendo cura di evidenziare gli output correlati e la percentuale di lavoro che è possibile "rendere" a distanza (attraverso il lavoro agile). Ne è nato un manuale che fornirà la base, nel corso del 2022, per dettagliare le principali procedure ivi riportate. Il manuale è allegato alla lettera di trasmissione al Consorzio prot. n. 13470/31.12.2021.

Ai fini inoltre di predisporre le condizioni per avviare la pianificazione dello smartworking a regime, è stato somministrato a n. 23 dipendenti, che hanno fruito dello SW nel periodo marzo-dicembre 2020, un questionario i cui esiti sono stati elaborati attraverso una tabella di swot analysis nel mese di settembre 2021. Ne è emerso quanto segue in estrema sintesi: Ampiamente positiva l'esperienza grazie alle caratteristiche dell'Ente (già pronto informaticamente per il lavoro da remoto e per un'assistenza personalizzata), al management in fase emergenziale, alla disponibilità degli operatori a mettere in gioco le proprie dotazioni e risorse e ad affrontare il cambiamento. Serve a regime agire sul fronte di: una maggior individualizzazione del rapporto di lavoro in smartworking (accordi individuali dipendente per dipendente maggiormente attenti ai compiti del ruolo professionale e alle esigenze personali); un lavoro pienamente smart (orari flessibili e non rigidi, disconnessione, lavoro orientato al risultato); un maggior sforzo dell'Ente nel fornire attrezzature informatiche al dipendente, a seconda delle necessità, e nell'immaginare forme di compensazione degli oneri di spesa sostenuti dai dipendenti e risparmiati dall'Ente; un maggior impegno dell'Ente a garantire misure e strumenti organizzativi finalizzati a curare la diffusione di informazioni e dati, la comunicazione, il coordinamento e le relazioni tra ruoli e Servizi, la formazione.

Altri Obiettivi PEG

Area Strategica Funzioni Socio Assistenziali

Macro servizio: 101	Domiciliarità Anziani
Servizio: 10101	Telesoccorso

Obiettivo	Azioni	Indicatore	Valore atteso (a)	Valore al 31.12 (b)	Scostamento (c=b-a)
Garantire la sicurezza della persona attraverso un servizio di ascolto e pronto intervento	Gestire il contratto di concessione	Grado di soddisfazione degli utenti	>= 8 (scala 1:10)	Il questionario sarà somministrato nel mese di aprile 2022	
	Monitorare e valutare il perseguimento degli obiettivi contrattuali				