Relazione al Bilancio di Previsione 2016 e Triennale 2016-2018

A cura del Direttore Generale

1. QUADRO GENERALE

La presente Relazione risente del clima di incertezza in cui gli Enti Locali hanno dovuto affrontare le problematiche relative ai bilanci di Previsione. I vari slittamenti dei termini di approvazione dei Bilanci di Previsione , hanno determinato come data ultima per l'approvazione il 30.04.2016. Pensare di programmare interventi e progetti a metà anno , non solo è fuori dalla logica contabile, ma nell'applicazione dell'esercizio provvisorio che autorizza la spesa in dodicesimi.
A questo si deve aggiungere che il Bilancio dell'Azienda è strettamente collegato al Bilancio del Comune e che il comune in dissesto ha regole e principi diversi dall'ordinaria gestione. Questo ha di fatto influenzato anche la possibilità di rispondere al meglio ai bisogni sempre più crescenti della popolazione.
L'azienda rileva già da tempo il disagio economico e la povertà crescente ed emergenze dei soggetti più deboli , purtroppo le risposte non sono ancora adeguate e maggiori sforzi dovranno essere fatti nell'immediato per fronteggiare un'emergenza sociale diffusa che va dalla perdita di lavoro, all'assenza di lavoro, dall'impossibilità di pagare gli affitti , ai distacchi di utenze energetiche, dai bisogni primari della salute a quelli non secondari di avere pasti regolari, dalla sgretolazione della famiglia intesa spesso come unica fonte di sostegno quando le politiche sociali sono sempre più deboli.
Nell'ambito del principio adottato da sempre nell'Azienda, la razionalizzazione della spesa e congruità oltre che l'appropriatezza della spesa rispetto ai servizi erogati, sono stati i principi ispiratori e quelli adottati anche nella redazione del Bilancio di Previsione 2016 , di cui questa relazione è parte integrante.
Nei tempi tecnici previsto dallo Statuto Aziendale la direzione ha elaborato piani di interventi e bilanci di periodo mettendo a conoscenza il C.d.A. dell'evolversi della situazione economica e gestionale dell'Azienda.

La recente evoluzione normativa in materia di servizi pubblici locali porta l'azienda speciale ad essere uno strumento particolarmente attivo ed utilizzato per i servizi sociali.
Si tratta di novità importanti, soprattutto nella direzione di ricomprendere la forma "azienda speciale" nel novero delle formule giuridico-organizzative cui debbono essere applicate le disposizioni volte a ridurre e contenere la spesa pubblica.
Il Bilancio di Previsione relativo all'anno 2016 e l'aggiornamento del Piano Programma per l'annualità 2016 e il Bilancio Economico Pluriennale relativi agli anni 2016,2017 e 2018 non possono che rappresentare la continuità del precedente piano programma e non possono non tenere conto dei fattori di criticità che coinvolgono tutti gli Enti Locali da un lato per il perdurare della crisi economica, dall'altro per il contenimento della spesa attraverso continui tagli.
Il nostro impegno sarà orientato al consolidamento degli importanti risultati raggiunti, in termini di economicità, redditività e produttività con una gestione accorta e prudente e, al tempo stesso, a dare sempre più risposte agli accresciuti bisogni di assistenza della popolazione.

OBIETTIVI

Anche in presenza di scenari in continua evoluzione o, meglio, involuzione, alla luce dei risultati positivi fin qui raggiunti sia in termini economici che di consenso, invariata rimane la filosofia che ispira l'azienda nel realizzare i compiti statutari, dalla quale scaturisce la logica che ispira il piano programma, come qui di seguito espresso.
Il piano programma triennale è ispirato a logiche economico-imprenditoriali, secondo i principi di economicità, efficacia ed efficienza di cui all'art. 23 comma 4 L. 142/1990 e succ., seguendo il paradigma:
1. INDIRIZZI (Ente Locale, mediante lo Statuto – Consiglio di Amm.ne)
2. STRATEGIE (Consiglio di Amministrazione – Direzione Generale)
3. AZIONI (Direzione Generale)
che la Direzione Generale traduce in obiettivi ed il management in risultati, secondo la filosofia propria di una Direzione per "obiettivi" e per "budget".
Ecco che, allora, il piano programma si pone gli obiettivi di mettere l'Azienda nella condizione di:

- migliorare il proprio posizionamento
a) sul mercato dei servizi;
b) nella mente degli utenti;
c) sul piano dell'informazione
- aumentare il Valore Economico dell'Azienda a favore del proprio Azionista Pubblico di riferimento e, per conseguenza, dei cittadini del Comune di Terracina;
- sviluppare sinergie con l'Ente proprietario nell'ambito del "Ciclo Socio – Sanitario integrato" allo scopo di ottimizzare i servizi sociali erogati e realizzare economie di scala;
- sviluppare sinergie in ambito Socio – Sanitario, con i Comuni limitrofi, con il servizio pubblico insistente nel territorio regionale e con l'Azienda USL, allo scopo di realizzare economie di scala e sviluppare le capacità d'impresa.

STRATEGIE E STRUMENTI OPERATIVI

Per realizzare questi obiettivi, compatibilmente con il rispetto degli equilibri economici e finanziari, l'azienda metterà in atto strategie per favorire un migliore rapporto con cittadini utenti ed esattamente:

- ✓ rispetto degli impegni attraverso l'adozione di Carta dei Servizi specifiche per i diversi settori di intervento , veri e propri contratti tra l'azienda e i cittadini;
- ✓ ottimizzazione dell'uso delle risorse umane, sia attraverso un utilizzo razionale dell'orario di lavoro e delle mansioni equivalenti , sia investendo ulteriormente sulla formazione e sull'aggiornamento per migliorare la qualità del servizio;
- ✓ erogazione di ulteriori servizi aggiuntivi e gratuiti e di iniziative di informazione e prevenzione sia all'interno che all'esterno delle sedi allo scopo di migliorare la qualità della vita e dare risposte agli accresciuti bisogni di assistenza e benessere che lo "stato sociale" può sempre meno soddisfare;
- ✓ ulteriori investimenti sulla formazione ed aggiornamento del personale, vero patrimonio dell'azienda, necessari al raggiungimento degli obiettivi che, per il cittadino, sono rappresentati da quell'insieme di azioni ed iniziative erogati dall'azienda come "plus valore nel contesto del "Bilancio Sociale".

1.1 LE RISORSE INTERNE

Pur consapevoli delle difficoltà che attraversano gli Enti Locali , a cui si aggiungono quelle tipiche del dissesto in cui si trova ad operare il Comune di Terracina, sono necessarie scelte coraggiose e difficili al fine di salvaguardare la sostenibilità economica del sistema di welfare nel suo complesso e nello stesso tempo di non disperdere, anzi incrementare il patrimonio di competenze e "saper fare" che si è consolidato in questi anni all'interno dell'Azienda.

Ciò significa quindi orientarsi verso la contrazione strategica dei servizi erogati, ma nello stesso tempo di rilanciare e potenziare azioni progettuali di sviluppo e di ricerca di fondi ad ampio spettro, mantenendo il massimo impegno per garantire, ove possibile, i medesimi standard di qualità dei servizi, cioè chiedendo a tutti gli operatori uno sforzo di responsabilità e impegno verso ulteriori ricerche di efficienza. Nella consapevolezza che la fase di contrazione delle risorse pubbliche coincide con il momento di importante crisi economica che colpisce per prime le famiglie e le fasce deboli, rispetto alla quale i servizi dovrebbero svolgere un'azione anticiclica e di sostegno nei momenti di maggiore difficoltà.

Dal punto di vista gestionale e delle risorse interne si è ormai di fronte ad una struttura che sta completando il suo assetto e che è orientata a:
- Specializzazione nella gestione di servizi complessi
- pronta risposta ai bisogni degli utenti
- consolidato punto di riferimento per stakeholder e utenti
- investimento importante sulla qualità della risorsa umana quale principale garanzia della qualità dei servizi erogati.

Questi caratteri dovranno costituire un punto di forza rispetto alla capacità di rispondere in modo adeguato alla difficile situazione che si prospetta.

Il momento programmatorio, rappresenta altresì un cardine essenziale della vita dell'Azienda in quanto è il momento in cui si consolida l'attività di ideazione e progettazione: questo significa alzare lo sguardo, superare la quotidianità, guardare avanti, rilanciare un'azione; insomma raccogliere idee suggestioni e visioni cercando di tradurle in programmi praticabili e sostenibili economicamente,per il ben-essere dei cittadini deboli del territorio terracinese.

L'investimento nelle risorse umane ci pone di fronte ad un grande **investimento immateriale il cui valore fondamentale è composto da conoscenza, competenza,fiducia e integrazione delle risorse.**
Questo rappresenta uno dei principali elementi di valore aggiunto dell'azienda.
Una fondamentale sfida che l'Azienda sta affrontando è rappresentata da un importante elemento di innovazione di processo che di fatto attraversa tutte le organizzazione complesse orientate alla produzione di servizi; si tratta di armonizzare e trovare una sintesi tra le diverse dimensioni decisionali e operative che si intrecciano attorno alla gestione dei servizi sociali, spesso senza trovare o individuare una sintesi condivisa.
Queste sono rappresentate da:

- ✓ indirizzo politico
- ✓ la visione strategica generale
- ✓ strategie economiche
- ✓ le risorse
- ✓ i vincoli
- ✓ la sostenibilità scelte operative
- ✓ decisioni strategiche
- ✓ competenze organizzative e manageriali
- ✓ la ricerca di efficienza
- ✓ competenze tecniche
- ✓ la tutela della qualità dell'intervento.

L'intreccio di queste dimensioni e sfere di decisione e competenza costituiscono spesso un nodo critico per far si che l'attività di gestione dei servizi e dei singoli casi risponda tanto a logiche di qualità dell'intervento sociale quanto a visioni strategiche e organizzative che tengano conto del vincolo economico.
L'impegno di direzione dell'Azienda Speciale è proprio trovare una sintesi e un fattivo dialogo tra le diverse dimensioni, che seppur apparentemente in contrasto, possono essere armonizzate attraverso una continua opera di confronto e di conoscenza delle rispettive dinamiche, in modo che le decisioni strategiche e le scelte operative si sviluppino secondo una logica comune e condivisa.
L'**organizzazione dei servizi** rappresenta un grimaldello decisivo di questo processo finalizzato ad orientare le risorse nel modo più rispondente possibile alle strategie e ai bisogni dei cittadini utenti.
Si ritiene in altre parole che il miglior presidio per il governo della spesa , dato un livello costante di qualità dei servizi, dipenda (nel medio periodo) dal "buon funzionamento" dei servizi e dalla capacità di prendere in carico consapevolmente i casi, più che da vincoli e tagli stabiliti a priori.
L'Azienda è concentrata su un modello di produzione dei servizi che sia costantemente in grado di fornire reporting sulle attività, sui volumi lavorati e sui costi sostenuti, come è di fatto già avvenuto negli anni trascorsi. Si ritiene questo una essenziale innovazione di processo rispetto all'attività di produzione di servizi, in cui la grande enfasi alla necessità di risposta ai bisogni ha comportato spesso la difficoltà a sintonizzarsi con logiche di controllo e rendicontazione. La scommessa dell'azienda è invece proprio quella di coniugare l'attenzione e l'enfasi alla risposta ai bisogni e alla qualità dei servizi, con la necessità di verifica, riscontro e valutazione rispetto ai servizi erogati.

1.2 I RAPPORTI FUNZIONALI CON IL COMUNE

L'Azienda Speciale Terracina nasce come ente strumentale e di servizio per il Comune: solo in questa logica ha senso pensare la sua opera, in un sistema di chiare attribuzioni di competenze tra i soggetti.
L'Azienda è lo **strumento di gestione del Comune** per i servizi che richiedono competenze "specializzate" e "complesse" che consentano al Comune di poter coniugare efficacia, efficienza ed economicità, ma soprattutto appropriatezza degli interventi rispetto a bisogni interessi e diritti dei cittadini utenti dei servizi.
Alleggerire le funzioni di gestione del Comune significa anche consentire allo stesso di orientarsi in pieno e assumere maggiore sensibilità e capacità rispetto al lavoro di **raccolta del bisogno e orientamento dell'utente**. In questa prospettiva gli Enti locali assumono e rafforzano il loro ruolo nella definizione delle Politiche sociali, concentrando la propria azione (e le proprie competenze) sull'individuazione e l'analisi dei bisogni, attraverso il Servizio Sociale Professionale, e nell'orientamento dei cittadini utenti attraverso il segretariato sociale. Assumendosi quindi in pieno il ruolo di definizione delle politiche, in sinergia con tutte le soggettività sociali indicate dall'art. 1 della 328/2000

Come è noto, i drastici tagli al bilancio statale previsti dalle più recenti manovre impatteranno drammaticamente sui bilanci dei Comuni (prevalentemente nella forma dei trasferimenti indistinti) dei prossimi anni, minacciando la loro capacità di mantenere il livello attuale dei servizi socio-assistenziali. L'Azienda , dotata di competenze tecniche specialistiche, assume invece **il compito di gestire i servizi** e quindi concretizzare quelle politiche, secondo un preciso vincolo di strumentalità nei confronti del Comune stesso di cui è diretta emanazione, rappresentando di fatto l'immedesimazione amministrativa.

Dove realizzare questa integrazione, attraverso quali luoghi?
A livello di direzione politica il livello di connessione, collaborazione e consultazione sistematica è rappresentato dal Tavolo delle Politiche Sociali. La funzione di indirizzo e orientamento del tavolo ha il suo raggio di azione in tutti i servizi gestiti dall'azienda e rappresenta un momento istituzionale di confronto ed indirizzo continuo rispetto alle decisioni e alle scelte interne ai servizi gestiti. Di fatto quindi il funzionamento a pieno regime dell'Azienda rappresenta un notevole potenziamento ed estensione della funzione programmatoria del tavolo delle politiche sociali.
Per quanto attiene alla direzione tecnica, la Conferenza dei responsabili di servizio rappresenta il luogo dell'armonizzazione delle connessioni funzionali per i servizi trasferiti.
Infine a livello operativo attraverso i tavoli tecnici d'area (minori, anziani e disabili) che svolgono un essenziale ruolo di collegamento tra la gestione dei servizi e i bisogni dei territori tanto nella fase di rilevazione del bisogno e di invio dei casi così come nella fase di monitoraggio e rendicontazione; tale momento è essenziale anche nella fase di trattamento dei casi, che come si è evidenziato in questi anni richiedono frequentemente prese in carico congiunte.
L'efficace funzionamento dell'azienda è intimamente legato al livello di collaborazione che si è instaurato su questi piani.
E' necessario allo stesso tempo ripensare e rimodulare la partecipazione nel Piano di Zona anche alla luce del fatto che L'amministrazione Comunale ha voluto tenere distinto il Settore Politiche Sociali , quale articolazione della più ampia gamma delle Politiche Sociali, dal ruolo di gestione dei servizi affidate all'ente strumentale .
L'interazione tra settore politiche sociali e Azienda Speciale è talmente necessaria che risulta impensabile demarcare una linea di confine tra competenze.
I temi del confronto possono essere molti, e al di la di future definizioni di luoghi di progettazione congiunta si fa riferimento a due principali nodi di livello funzionale:
- l'indirizzo rispetto ai servizi del piano di zona, che pur attuati dall'Azienda, quale solido livello organizzativo sono programmati da tavolo politico e tavolo tecnico;
- le connessioni operative rispetto al tenere sotto controllo gli invii di utenza.
Sarà impegno continuo dell'Azienda mantenere l'attenzione su questi essenziali aspetti di connessione poiché uno stretto rapporto di collaborazione tra operatori dell'Azienda (chiamati ad affinare le modalità di relazione e confronto rispetto ai casi trattati) è il miglior presidio alla produzione di servizi di qualità per fornire risposte significative ai bisogni dei cittadini, ricomponendo frammentazioni spesso presenti anche all'interno dei comuni.

1.3 I RAPPORTI CON GLI ATTORI DEL SISTEMA SOCIO ASSISTENZIALE

Parallelamente all'enfasi alla qualità interna, sia in termini di processi che di prodotti esiste, sempre più forte ed importante, la coscienza di essere parte di un sistema di soggetti (sia pubblici che privati) che contribuiscono in diversi modi e con diversi angoli visuali alla risoluzione dei problemi sociali, e che il benessere dei cittadini utenti, non deriva esclusivamente dall'azione di uno di questi soggetti, bensì dall'armonico integrarsi delle diverse operatività. Accanto ad una visione alta del proprio ruolo istituzionale si muove quindi la piena comprensione e consapevolezza di essere parte di un sistema complesso, dove il benessere dei cittadini dipende dall'azione e dalla capacità di collaborazione dei diversi attori. Questo sia in termini di necessità di integrazione tra diversi visioni/professionalità (ad esempio quella sociale e quella sanitaria), sia rispetto alla necessità di evitare duplicazioni e sprechi di risorse.
In questo senso l'Azienda è sempre più connessa con le agenzie che, a diverso titolo, operano in stretta relazione con i servizi:
- l'azienda sanitaria locale

- l'azienda ospedaliera in particolare attraverso il Servizio TSMRE ;
- le scuole del territorio (in particolare con i progetti finalizzati)
- le forze dell'ordine (polizia , Carabinieri) soprattutto in relazione alle funzioni di tutela dei minori

L'obiettivo di tali collegamenti è quello di attivare sinergie operative, che consentano una unità di intenti e azioni tra diverse agenzie che a diverso titolo operano nell'interesse e a favore dei cittadini utenti.
La visione di questo sistema si esplicita con la seguente analisi delle principali relazione di integrazione e collaborazione con il principali stakeholder.

1.4 LA PROGRAMMAZIONE TERRITORIALE

L'Azienda si inserisce a pieno titolo nel tavolo tecnico del Piano di Zona quale strumento operativo della programmazione territoriale dei servizi che vede la sua massima espressione, proprio nella definizione del piano di zona e nella successiva gestione degli interventi da questo programmati. L'assemblea dei sindaci mantiene la piena titolarità della funzione programmatoria, ma si avvale quale dispositivo operativo dell'azienda, per quanto riguarda il Comune di Terracina.
I Comuni, in relazione alle competenze esclusive in materia sociale, attraverso l'Assemblea Distrettuale dei Sindaci formulano le linee di indirizzo e di programmazione dei servizi socio-assistenziali e socio-sanitari ed esprimono il proprio parere sulla finalizzazione e sulla distribuzione territoriale delle risorse finanziarie.
L'Assemblea Distrettuale dei Sindaci rappresenta il luogo stabile della decisionalità politica ed è pertanto chiamata a:
• elaborare le politiche sociali e sociosanitarie distrettuali;
• approvare il Piano di Zona e i suoi eventuali aggiornamenti,
• verificare annualmente lo stato di raggiungimento degli obiettivi,
• approvare i piani economico-finanziari ed i dati relativi alla rendicontazione ai fini dell'assolvimento dei debiti informativi
Compete inoltre all'Assemblea Distrettuale dei Sindaci individuare l'Ente capofila dell'Accordo di Programma per la realizzazione del Piano di Zona, con funzioni di:
• coordinamento dei soggetti firmatari ed aderenti,
• supporto alla programmazione,
• implementazione della progettazione,
• amministrazione delle risorse.

NOTA ESPLICATIVA AL CONTO ECONOMICO

La presente nota si propone di essere uno strumento di ausilio e facilitazione alla lettura del Piano programma annuale – parte economica, specificando i criteri, le modalità di inserimento e pesatura delle previsioni economiche effettuate.
L'obiettivo del presente budget è dunque quello di rappresentare il complesso dei servizi gestiti dall'Azienda , i relativi costi, i costi della struttura organizzativa dedicata, le equipe di lavoro; esso fa riferimento all'anno 2016 ed è costruito in base ai dati e alle risultanti a consuntivo della gestione tramite Azienda dell'esercizio 2015.
L'allegato piano è composto dalle seguenti parti:
- conto economico generale che pone a confronto il complesso dei costi e dei ricavi di esercizio dell'Azienda;
- i singoli servizi, analizzati come centri di costo; vengono esposte due tavole: la prima relativa alla composizione dei costi (con particolare attenzione alla componente del personale) e la seconda che rappresenta il conto economico del servizio (fonti di finanziamento);
- il prospetto degli investimenti;
- l'analisi della struttura amministrativa di supporto per il funzionamento dei servizi;

Si ritiene opportuno esplicitare i criteri sui quali è basata la redazione del presente Piano.

CRITERI DI COSTRUZIONE DEI COSTI

Il punto di partenza per la redazione del Piano sono stati i volumi di attività dei servizi sotto elencati, così come disponibili presso la struttura di controllo di gestione dell'Azienda.
In particolare si fa riferimento ai seguenti servizi finanziati prevalentemente con risorse comunali, entrate da compartecipazione degli utenti e dalle risorse provenienti dalla Regione ed affluite al Piano di Zona

- Centro di costo – Asili Nido
- Centro di costo – Centro Diurno Disabili
- Centro di costo - Minori
- Centro di costo – Responsabilità Familiari
- Centro di costo – Centro Anziani
- Centro di costo – Centro Disagio psico fisico
- Centro di costo - Contrasto alla povertà
- Centro di costo – Trasporti
- Centro di costo – tecnologico- manutentivo
- Centro di costo – Servizi generali e amministrativi

I servizi di cui sopra sono stati analizzati come specifici centri di costo per quanto riguarda il personale impiegato e i costi direttamente imputabili ai servizi stessi . I costi generali di funzionamento, quando non imputabili ai servizi, sono invece stati raggruppati nel centro di costo "oneri centrali".
Il quadro rappresentato costituisce un riferimento affidabile, con la consapevole cautela connessa a fattori imprevedibili che potrebbero modificare i volumi di servizio e i relativi costi .

CRITERI RELATIVI AI RICAVI

L'equilibrio economico dell'Azienda è ottenuto mediante l'iscrizione di trasferimenti da parte di:

- Comune di Terracina;
- Regione Lazio in maniera diretta;
- Regione Lazio, tramite il Piano di Zona;
- Provincia di Latina ;
- Compartecipazione degli utenti alle rette

La compartecipazione dell'utenza al sostenimento dei servizi è relativa a:

- Asili Nido
- Gruppo appartamento – Domus Carminia
- Centro Diurno Disabili

La composizione delle fonti di finanziamento è stata stimata in base alle informazioni a disposizione nei vari tavoli tematici del piano di zona.

Il bilancio di previsione redatto per centri di costo ed allegato ai documenti del Bilancio di Previsione esprime in maniera dettagliata l'analisi dei costi e delle entrate per singolo servizio.

PIANO DEGLI INVESTIMENTI ANNUALI

Alla luce dell'evoluzione economica in atto, nell'arco del 2016 non ne sono previsti.
In definitiva, nel 2016 faremo investimenti di piccola entità solo per il ripristino o l'incremento dei beni mobili in uso, e acquisizione di piccole attrezzature necessarie per il funzionamento delle strutture.

PREVISIONE FABBISOGNO DI CASSA ESERCIZIO 2016

ENTRATE

DESCRIZIONE		Totali
Fondo cassa al 01/01/2016		147.558,00
TITOLO 1° ENTRATE EFFETTIVE		2.786.873,00
Ricavi per prestazioni di servizi	330.570,00	
Contributi in conto esercizio	2.453.953,00	
Altri ricavi	2.350,00	
TITOLO 2° ENTRATE PER MOVIMENTO DI CAPITALE		
Finanziamenti interni	-	
Finanziamenti esterni	- -	
TOTALE ENTRATE		2.934.431,00

USCITE

DESCRIZIONE		
Deficit iniziale al 01/01/2016		0
TITOLO 1° USCITE EFFETTIVE		2.741.969,00
Spese per acquisti	10.638,00	
Spese per servizi	843.056,00	
Spese per godimento beni di terzi	32.237,00	
Spese per il personale	1.844.061,00	
Oneri diversi di gestione	11.977,00	
TITOLO 2° USCITE PER MOVIMENTO DI CAPITALE		0
Investimenti con finanziamenti interni	0	
Investimenti con finanziamenti esterni	0	
TOTALE USCITE		2.741.969,00
Differenza		192.462,00

RIEPILOGO

Fondo cassa al 01/01/2016	147.558
Entrate effettive	2.786.873,00
Entrate per movimento di capitale	-
Uscite effettive	- 2.741.969,00
Fondo cassa al 31/12/2016	**192.462,00**

ALCUNI OBIETTIVI 2016 E CRITICITA'

In linea di continuità con quanto realizzato nel 2015, obiettivi del 2016 appaiono:

- la riattivazione in via sperimentale del servizio di assistenza domiciliare anziani , che prevede l'avvio di voucher sociali da destinare agli anziani presi in carico dal servizio di assistenza domiciliare sia l'articolazione dell'équipe, e l'accreditamento di figure professionali in grado di assistere gli anziani con standard qualitativi prefissati dall'Azienda, in una logica di ottimizzazione dei costi.
- Adesione al progetto INPS Home Care Premium 2016 per l'assistenza domiciliare
- Adesione al progetto Distretti Insieme per l'attivazione di 14 borse lavoro per soggetti fragili da utilizzare in lavori di pubblica utilità

Criticità:

Non è stato possibile provvedere alla riattivazione del servizio diretto da parte del Comune, ma si è lavorato all'interno dell'Ufficio di Piano per l'attivazione di un Liveas distrettuale sull'assistenza domiciliare integrata , tanto che sono stati inseriti nel finanziamento Regionale del distretto le somme necessarie ed il processo di affidamento della gara distrettuale.

- la gestione amministrativa delle rette di compartecipazione ed una verifica costante delle autocertificazioni dei redditi per l'inquadramento nella rispettiva fascia di reddito, anche attraverso la collaborazione con la Guardia di Finanza per l'accertamento reddituale dichiarato.

Obiettivo raggiunto anche grazie alla collaborazione con la Guardia di Finanza.

Criticità:

Non è più rinviabile l'adozione da parte dell'amministrazione del Regolamento ISEE da applicare per i servizi a domanda individuale. Oggi la compartecipazione alle rette dell'utenza per l'asilo nido è calcolato sulla base del regolamento vigente che fissa fasce reddituali per redditi imponibili del nucleo familiare.

- il completamento del processo relativo al potenziamento del servizio di segretariato professionalizzato distrettuale;

obiettivo raggiunto . l'Ufficio di Piano ha provveduto ad espletare una gara d'appalto distrettuale per l'importo di € 177.699,82

- l'elaborazione della programmazione del Piano di Zona per il triennio 2016-2018, evidenzia tutte le criticità già indicate nelle sedi opportune circa la difficoltà di ottenere nei tempi dovuti il trasferimento delle somme da parte del comune capofila a seguito dei trasferimenti di competenza regionale. La necessità di un'alternanza nella conduzione del l'Ufficio di Piano da parte del Comune capofila continua ad incontrare ostacoli più di carattere politico che organizzativo.

Criticità

Le difficoltà operative e concettuali dell'Ufficio di Piano hanno rallentato l'adozione da parte della Regione ,del Piano di Zona del Distretto, tanto da rendere necessari interventi correttivi per rispondere ai criteri del distretto ed al dettato della legge istituitiva dei piani di Zona. Tanto che i Centri Diurni Disabili distrettuali rappresentando un Liveas importante per garantire continuità assistenziale del servizio , sono stati ulteriormente finanziati dalla Regione attraverso la rimodulazione del finanziamento territoriale.

- il potenziamento dei sistemi informativi a supporto dell'operatività dell'azienda (controllo di gestione e snellimento dei tempi);

Obiettivo raggiunto attraverso un'implementazione del ciclo degli acquisti e dell'informatizzazione dei risultati.

- attivazione dell'Ufficio progetti, al fine del reperimento di risorse aggiuntive extra comunali;

- **CARTA DEI SERVIZI**

Con questo strumento, nato come obbligo, per l'erogatore pubblico del servizio, con la legge 11.07.1995, n° 273, l'Azienda vuole ridisegnare il proprio ruolo all'interno del tessuto sociale, spostando la propria presenza dal mercato ai servizi, alla ricerca continua di quel miglioramento in grado di dare risposte esaurienti al crescente bisogno di assistenza e benessere e di dare ai cittadini strumenti di verifica e di controllo.

Con l'adozione della Carta dei Servizi, l'Azienda assume un obbligo nei confronti dei cittadini anche in relazione all'erogazione di servizi aggiuntivi e di complemento nella sfera dei servizi sociali e ad un percorso di "comunicazione" per favorirne l'utilizzo.

Essendo, la Carta dei Servizi, un contratto fra l'Azienda erogatrice dei servizi e l'utente fruitore, emerge la necessità di adeguare l'Azienda stessa a tale impegno contratto con l'utente sia nei comportamenti che nella organizzazione interna e nella struttura, sia nella innovazione, coerente con i servizi erogati, che nella comunicazione.

Un continuo monitoraggio dei servizi erogati e della qualità degli stessi sarà effettuato attraverso l'ufficio aziendale di custumer satisfacttion.

Richiamando alcuni passaggi qui sopra enunciati, i punti maggiormente critici per questo anno sono invece costituiti da:

- ✓ Una continua e incerta emanazione di direttive nazionali e regionali sui fondi destinati agli Enti Locali e di riflesso all'Ente Strumentale;
- ✓ Una disarticolazione con l'Ufficio di Piano , e rilievi mossi dalla Regione che hanno ritardato l'approvazione del Piano di Zona;

- ✓ un elevato grado di incertezza delle risorse disponibili per la programmazione e la gestione dei servizi sociali che richiede l'adozione di un approccio prudenziale ma anche tempestivo nel gestire i cambiamenti;
- ✓ la necessità di avere certezze sui tempi decisionali dell'Amministrazione con le esigenze gestionali dell'azienda, garantendo flussi continui di informazione e di linee di indirizzo .

TRASPARENZA

Sul sito web dell'Azienda è stata attivata la Trasparenza amministrativa , approvato il Piano Triennale della Trasparenza ed anticorruzione, nominato il Responsabile della Trasparenza e pubblicate in trasparenza tutti gli atti amministrativi dell'Azienda i previsti dalla normativa vigente in materia.

Terracina, 21 Marzo 2016

Il Direttore
F.to D.ssa Carla Amici