SIGESS

**KIT di riuso Fase C – Gestione a regime della buona pratica**

**C2. Strumenti organizzativi**

**C2.1 Fattori organizzativi**

**C2.2 Checklist aspetti organizzativi**

Data rilascio: 20/06/2020

Versione: 1.0

Ultima revisione: 30/09/2020

Sommario

[Premessa 3](#_Toc52379647)

[1. Fattori organizzativi 3](#_Toc52379648)

[4.1. Rafforzamento amministrativo 4](#_Toc52379649)

[4.2. Governo della buona Pratica 5](#_Toc52379650)

[5. Check list di capacità gestionale 7](#_Toc52379651)

# Premessa

Il presente documento raccoglie gli **strumenti organizzativi del kit di riuso per la fase C** – Gestione a regime della Buona pratica. Gli strumenti organizzativi, come previsto dall’Avviso OCPA2020[[1]](#footnote-1), hanno lo scopo di illustrare il modello stabilizzato di trattamento della buona pratica successivo alla acquisizione della stessa avvenuto nella FASE B. In questo contesto di regime sono essenziali due aspetti che connotano in modo forte il processo complessivo di riuso di Un Soggetto pubblico:

1. Il rafforzamento amministrativo dei membri della Comunità conseguente al riuso da mantenere;
2. La gestione della buona pratica, inteso come investimento, mantenimento e valorizzazione dello stesso.

.

## Fattori organizzativi

Il processo di acquisizione della buona pratica SIGESS comporta normalmente la revisione di modelli organizzativo della struttura e del lavoro. La buona pratica affronta infatti contemporaneamente aspetti di diversa natura:

1. organizzativi degli Enti interessati, in quanto il riuso può essere effettuato da un singolo Ente o da un insieme di Enti o da un territorio intero di vastità oltre “comprensoriale” (es. regionale). A tal fine è necessario, come indicato nel piano di azione della Fase B, definire un proprio progetto di fabbisogno unito ad uno organizzativo, sia per la configurazione tecnica della piattaforma digitale a supporto della buona pratica, ma anche per una analisi e revisione organizzativa della struttura, del lavoro e dei processi;
2. Organizzativi della gestione delle informazioni, che ha come problematiche quelle della disponibilità alta in termini di rapidità di accesso ed efficacia, riservatezza e protezione con uno specifico approfondimento sull’assegnazione del titolo di accesso, della interoperabilità essendo una pratica di tipo multilivello amministrativo ed operativo orizzontale e verticale per problematiche di erogazione delle prestazioni e di gestione amministrativa delle stesse;
3. Organizzativa nella gestione delle funzioni e degli iter che caratterizzano i servizi insiti nel concetto stesso di prestazione sociale a servizio individuale verso il cittadino e gestiti in aree comprensoriali che a secondo delle Regione prendono nomi diversi (Ambiti, zone, distretti, ATS, ec…). Quest’ultimo aspetto poi ha una ulteriore specificità legata ai trattamenti che caratterizzano i servizi che possono essere di tipo preventivo o di istanza di parte. Hanno funzioni di ascolto, di proposta, di valutazione di erogazione e di consuntivazione differenziati sia come strutture che come Soggetti.

Questo contesto così articolato non può non influenzare le 3 fasi del riuso sia sotto l’aspetto valutativo di scelta, che progettuale di attivazione e ancor di più quello di gestione che, unito al progetto di attivazione, consente uno sviluppo del processo di riuso in modo stabile e funzionale nel tempo.

### Rafforzamento amministrativo

In tutto ciò punto di riferimento, per la valutazione dell’impegno necessario, è l’obiettivo di rafforzamento amministrativo perseguito attraverso l’intero processo.

Questo, a seconda del tipo di utilizzatore e del modello di lavoro che lo caratterizza ante-riuso, diventa un elemento essenziale di valutazione del progetto di trasferimento realizzato, ma soprattutto del modello di gestione a regime.

A riguardo si danno alcuni punti di riferimento utili alla valutazione di quanto predisposto in fase di attivazione e di come tale risultato possa essere inteso come rafforzamento amministrativo ed operativo per il Soggetto riusante.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Indicatore | Valore target | Tollerabilità di successo | Nota descrittiva |
| Livello di digitalizzazione delle informazioni strutturate e testuali necessarie agli addetti | >80% | 10% | La percentuale è relativa a tutte le informazioni soggetti a vincoli di Privacy (omogeneità di trattamento) |
| Numero di Servizi e prestazioni supportate digitalmente dalla piattaforma | >90% | 25% | I servizi da valutare sono quelli presenti come ambito o centralizzati completamente su ufficio del Piano o Direzione |
| Numero di unità di personale coinvolte nell’uso della piattaforma sul totale di addetti | >70% | 15% | Calcolo sul totale del personale professionale e su una percentuale di Amministrativi |
| Numero di Enti coinvolti nel riuso tra quelli interessati del progetto (cioè afferenti ad un Ambito o ad un contesto Regione, caso minimo unico Ente allora numero uffici) | 100% | 10% | Valutazione sul complesso dei Comuni per ambito. Se più ambiti ogni ambito valutato autonomamente |
| Modello organizzativo d’ambito definito e competenze assegnate per funzione, territorio, competenze | 100% | 5% | Copertura servizi territoriale |
| Attuazione regolamento DGPR per intero impianto | 100% | 100% | Da considerare nell’insieme delle prestazioni svolte |
| Livello di inserimento della buona pratica nel piano sociale regionale | 80% | 0% | Interazione e rispetto norme piano sociale e livello di interazione con Piano sanitario |

Questo quadro di elementi, che misurati, danno conto del livello di servizio che il riuso offre nel contesto del percorso di rafforzamento amministrativo ed operativo del riusante sono i punti di arrivo di una valutazione del successo del riuso e di come la buona pratica adottata abbia inciso nel bisogno della Comunità che ha mosso al percorso di adozione del SIgeSS.

### Governo della buona Pratica

E questa la sezione volta ad analizzare la problematica dell’organizzazione operativa della gestione. Sotto questo aspetto le problematiche da affrontare per un riusante sono a livello di strategia di mantenimento e di evoluzione:

* Organizzazione in proprio del modello di servizi a supporto necessario, costituendo il processo di trasformazione della Comunità verso un Hub di conoscenza;
* Ingresso della piattaforma in un contesto più ampio a livello regionale/locale dove trovare le forme di assistenza e supporto idonee, magari con ingresso in un Centro di Competenza
* Ingresso del riusante nella Comunità del Cedente o comunque in Comunità SISO organizzata, anche creata ad hoc dai riusanti.

Queste decisioni sono fondamentali per assicurare un supporto tecnico di ausilio agli utilizzatori dei servizi che sono poi gli uffici che hanno adottato la buona pratica e assicurare un piano di sviluppo della stessa all’interno del percorso di rafforzamento amministrativo descritto.

Ogni scelta fatta prevede comunque la predisposizione di atti e documenti operativi e/o di progetto che descrivano, anche in forma mista tenendo conto dello schema presentato nel materiale del KIT “Fase C – Gestionale”:

* Organizzazione interna di governo dei servizi di Comunità
* Modello di affidamento dei servizi da acquisire sul mercato
* Iter di accreditamento alla Comunità del Cedente o una SISO
* Iter di accreditamento presso un Centro di Competenza o verso la Comunità del cedente non per ingresso ma per collaborazione e condivisione
* Individuazione allocazione e organizzazione del Repository SIgeSS/SISO della propria esperienza

Obiettivo strategico da considerare è quello di definire l’intenzione di appartenenza o meno al Riuso sorgente di interesse al fine di attuare o meno un processo di fork della buona pratica rispetto al cedente.

A riguardo si danno alcuni punti di riferimento utili alla valutazione di quanto definito in questo passaggio organizzativo e di come tale risultato possa essere inteso come rafforzamento amministrativo ed operativo per il Soggetto riusante.

| Indicatore | Valore target | Tollerabilità di successo | Nota descrittiva |
| --- | --- | --- | --- |
| Servizi di interoperabilità/cooperazione attivati tra sistema Regionale (Socio-sanitario) e Sistemi nazionali (INPS/SIUSS….., | 80% | 15% | Rispetto a quelli disponibili |
| Percentuali di stabilizzazione tecnologica raggiunta a regime | 80% | 5% | In relazione alla gestione dei dati e alla disponibilità in rete dei servizi |
| Presenza di un nucleo di analisi delle problematiche di Servizio e di analisi delle norme e delle direttive a coordinamento d’ambito | 100% | 100% | Istituito tavolo di presa in carico delle direttive e di traduzione operativa nel lavoro |
| Livello di interazione della piattaforma digitale nel Sistema informativo regionale | 40% | 10% | Il valore è condizionato dal livello di cooperazione / interoperabilità del sistema regionale e dal suo ruolo di nodo P.A. (es. GEPI) |
| Connotazione Comunità riusante come Hub di conoscenza | 50% | 10% | Valore a tendere per i primi 2 anni, poi incrementale, mantenimento percentuale diventa fattore di rischio |
| Presenza Laboratorio di Comunità Territoriale/Tematico | 100% | 0% | Alternativa è ingresso riusante in Comunità cedente |
| Progetto/gestione acquisto beni e servizi di funzionamento | 50% | 50% | Il livello è però condizionato dal fattore Make or Buy , ciò che non si acquista va fatto all’interno della Comunità |

## Check list di capacità gestionale

Quando descritto pone le basi per stabilire la necessità di svolgere una verifica iniziale sulla capacità della organizzativa della Comunità di definire il proprio modello di gestione.

A tal fine si propone una check list di valutazione della capacità o del fabbisogno di supporto necessario.

| Esigenza | Presenza organizzativa | Possibile soluzione |
| --- | --- | --- |
| Laboratorio di manutenzione soluzione digitale SIgeSS | Presenza competenze sviluppo software | **Si:** accordi di collaborazione con Laboratorio cedente  **No:** affidamento esterno o accordi con Cedente (Comunità o convenzione) o ricerca su mercato con eventuale accordo con cedente |
| Hub di conoscenza | Presenza di personale con capacità di analisi di bisogni e di definizione di specifiche | **Si:** accordi di collaborazione con Comunità cedente  **No:** Convenzione di Consulenza con Centro di Competenza o accordi con Cedente (Comunità o convenzione) |
| Help desk I livello | Presenza di personale degli uffici in grado di raccogliere e filtrare le esigenze | **Si:** Formazione e accordi con Cedente per avvio funzione di assistenza interna  **No:** Convenzione con Centro di Competenza, fornitore mercato, o accordi con Cedente (Comunità o convenzione) |
| Help Desk II livello | Presenza di personale degli uffici in grado di raccogliere e filtrare le esigenze e del personale di competenza tecnica su sviluppo software | **Si:** Formazione e accordi con Cedente per avvio funzione di assistenza interna  **No:** Convenzione con Centro di Competenza, fornitore mercato, o accordi con Cedente (Comunità o convenzione) |
| Formazione e consulenza | Presenza di personale degli uffici in grado di raccogliere le esigenze e pianificare interventi o analisi | **Si:** Formazione e accordi con Cedente per avvio funzione di formazione interna  **No:** Convenzione con Centro di Competenza, fornitore mercato, o accordi con Cedente (Comunità o convenzione) |
| Centro di Competenza (se Regione) | Presenza di modelli o processi di predisposizione di un centro di Competenza | **Si:** acquisizione competenze con Comunità Cedente  **No:** Accordo con Cedente di ingresso o istituzione Centro di competenza |
| Servizi di interoperabilità | Presenza di piattaforme digitali territoriali e/o di capacità di governo della problematica all’interno | **Si:** acquisizione competenze da Comunità Cedente  **No:** Convenzione con Centro di Competenza, Fornitore mercato, o accordi con Cedente (Comunità o convenzione) |
| Servizi di monitoraggio B.I. debito informativo e territorio | Presenza di personale interno in grado di trattare processi di Business Intelligence | **Si:** acquisizione competenze da Comunità Cedente  **No:** Fornitore mercato, o accordi con Cedente (Comunità o convenzione) |

1. OCPA – OpenCommunityPA2020: primo Avviso pubblico per interventi volti al trasferimento, evoluzione e diffusione di buone prassi fra Pubbliche Amministrazioni. [↑](#footnote-ref-1)