



Progetto SISO

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: 30/10/2022

Versione: 1.0

Sommario

Sommario	1
Premessa	2
1. Fattori organizzativi	2
1.1. Rafforzamento amministrativo	2
1.2. Governo della buona Pratica	4
2. Check list di capacità gestionale	6

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 nel Progetto OCPA Umbria 2020, 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.

1. Fattori organizzativi

Il processo di acquisizione della buona pratica SISO comporta normalmente la revisione del modello 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, etc...). 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 a regime stabile e funzionale nel tempo.

1.1. Rafforzamento amministrativo

Punto di riferimento, per la valutazione dell’impegno organizzativo necessario, è l’obiettivo di rafforzamento amministrativo perseguito attraverso l’intero processo. Esso consente di assicurare, all’interno dell’organizzazione, una capacità professionale, unitamente alle competenze acquisite, in grado di fare fronte alle problematiche stesse di gestione.

A conferma di questo, a seconda del tipo di Riusante e del modello di lavoro, che lo stesso caratterizza anteriormente, diventa un elemento essenziale di valutazione del progetto di adozione realizzato, ma soprattutto del modello conseguente a regime.

Per questo è utile considerare, anche a fronte di esperienze già svolte, degli indicatori utili alla valutazione di quanto predisposto in fase di attivazione di SISO Umbria e di come tale risultato possa essere disponibile e utile nella misurazione del livello di rafforzamento amministrativo ed operativo per il Soggetto Riusante.

A riguardo si consiglia un Riusante di valutare eventuale scostamento dal valore target (fisso), cioè la “Tollerabilità di successo” per la propria organizzazione. Tale elemento di tollerabilità potrà comunque essere periodicamente rivisto per verificare il livello di professionalità e di capacità raggiunto dell’Organizzazione o, di contro, raccogliere gli elementi di insuccesso per analizzare il modello organizzativo dato.

Indicatore	Valore target Fissato in progettazione	Tollerabilità di successo fissata Target SISO Umbria	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

Indicatore	Valore target Fissato in progettazione	Tollerabilità di successo fissata Target SISO Umbria	Nota descrittiva
			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 SISO.

1.2. 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, una serie di aspetti di seguito indicati, utilizzando lo 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 Nodo di competenza territoriale o verso la Comunità del Cedente, non per ingresso ma per collaborazione e condivisione
- Individuazione allocazione e organizzazione del Repository SISO/<nome progetto> della propria esperienza.

In questo, 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.

Partendo da questi presupposti, analogamente agli indicatori di misura professionale e capacità delle risorse interne sopra esposti, SISO Umbria ha ritenuto utile formulare e sottoporre ai Riusanti anche degli indicatori relativamente alla presenza di servizi e di strutture interne alla Comunità realizzata intorno al riuso di SISO, al fine di valutare il successo del passaggio organizzativo in gestione e di come esso, insieme alle professionalità create, sia di fatto ancora una ulteriore misurazione del rafforzamento amministrativo ed operativo per il Soggetto riusante.

A riguardo, come sopra, si consiglia un Riusante di valutare eventuale scostamento dal “valore target” (fisso), cioè la “Tollerabilità di successo” per la propria organizzazione. Tale elemento di tollerabilità potrà comunque essere periodicamente rivisto per verificare il livello di professionalità e di capacità raggiunto dell’Organizzazione o, di contro raccogliere gli elementi di insuccesso per analizzare il modello organizzativo dato

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 coop/interop 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

2. Check list di capacità gestionale

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

A tal fine l'esperienza SISO propone una check list di valutazione della capacità o del fabbisogno di supporto necessario che il Riusante potrà utilizzare per capire come la propria organizzazione potrà connotarsi (Soggetto singolo o Comunità, Unione ecc..) una volta messa in esercizio la pratica amministrativa.

La check list supporta in modo semplice ma analitico il rapporto tra esigenze del Riusante e soluzione adottata in termini di autonomia operativa o di affidamento ad un supporto esterno. Un contributo ulteriore per valutare la tipologia di capacità di gestione raggiunta e il bisogno di ricorrere all'esterno.

L'insieme delle tabella di indicatori sopra esposti e i risultati della check list consentono al riusante una valutazione della sua capacità di gestione autonoma e quale sia il bisogno di supporto esterno della propria organizzazione e, di conseguenza, quale e di che tipo sia la convenienza di aderire a una Comunità, ad un nodo di competenza, ad un Centro Servizi o a fornitori esterni, sempre che tali elementi non siano già all'interno del Riusante, la cui organizzazione, come nel caso del SISO, sia nella forma di Comunità più o meno autosufficiente.

Esigenza	presenza organizzativa	possibile soluzione
Laboratorio di manutenzione soluzione digitale SISO	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	<p>Si: Formazione e accordi con Cedente per avvio funzione di formazione interna</p> <p>No: Convenzione con Centro di Competenza, fornitore mercato, o accordi con Cedente (Comunità o convenzione)</p>
Centro di Competenza (se Regione)	Presenza di modelli o processi di predisposizione di un centro di Competenza	<p>Si: acquisizione competenze con Comunità Cedente</p> <p>No: Accordo con Cedente di ingresso o istituzione Centro di competenza</p>
Servizi di interoperabilità	Presenza di piattaforme digitali territoriali e/o di capacità di governo della problematica all'interno	<p>Si: acquisizione competenze da Comunità Cedente</p> <p>No: Convenzione con Centro di Competenza, Fornitore mercato, o accordi con Cedente (Comunità o convenzione)</p>
Servizi di monitoraggio B.I. debito informativo e territorio	Presenza di personale interno in grado di trattare processi di Business Intelligence	<p>Si: acquisizione competenze da Comunità Cedente</p> <p>No: Fornitore mercato, o accordi con Cedente (Comunità o convenzione)</p>