



Progetto SISO

Sistema Informativo per la Gestione dei Servizi Sociali

KIT di riuso Fase A - Ricerca e selezione della buona pratica

A2. Strumenti organizzativi

A2.1 Fattori organizzativi di successo

A2.2 Check list di autovalutazione dei fattori organizzativi

Versione: 1.0

Ultima revisione: 30/10/2022

Sommario

Premessa	2
1. Fattori organizzativi di successo.....	2
1.1. Fattori critici interni.....	2
1.1. Fattori critici di contesto:	9
1.2. Impatto dei fattori organizzativi critici	10
2. Check list di autovalutazione dei fattori organizzativi	12

Premessa

Il presente documento raccoglie gli **strumenti organizzativi del kit di riuso** per la fase di **Ricerca e selezione della buona pratica**. Gli strumenti organizzativi, come previsto dal Progetto OCPA Umbria 2020, hanno lo scopo di fornire al riusante un modo per valutare i fattori organizzativi interni ed esterni alla propria realtà che possono influenzare positivamente o negativamente il trasferimento e l'adozione della buona pratica.

1. Fattori organizzativi di successo

Si racconta l'esperienza delle Amministrazioni che hanno adottato la buona pratica dal punto di vista dei fattori organizzativi che hanno maggiormente contribuito al successo nell'adozione ed i fattori che, al contrario, hanno rallentato (o fatto fallire) il processo di adozione. Di seguito i fattori interni e di contesto per una PA riusante.

1.1. Fattori critici interni

Sono di seguito elencati e descritti i principali fattori critici emersi dalle esperienze di riuso svolte nell'ambito della Comunità SISO Umbria sia per la parte degli Enti della Regione che per le altre Amministrazioni Riusanti (esterne all'Umbria), distinguendo tra fattori interni dell'Amministrazione riusante e fattori esterni relativi al contesto in cui si colloca la buona pratica. A riguardo è necessario fare una notazione per tutti i documenti di questo KIT: per SISO si intende la soluzione software di riferimento per la gestione delle pratiche Sociali e socio-sanitarie predisposte (buone pratiche) dal contesto degli uffici Sociali degli EELL; Tuttavia i Riusanti possono avere dato alla loro adozione un acronimo specifico che individua e descrive la proprio esperienza nell'ambito dell'adozione del SISO. Per Roma SIGESS, Per la Regione Marche SIRPS, per La Lombardia SmartWelfare, ecc...

Rientrano tra i fattori critici di successo del progetto:

- **dimensione, tipologia e numerosità degli Enti coinvolti nel progetto di riuso in relazione all'assetto organizzativo del territorio.** Tra i riusanti del progetto figurano Comuni singoli come Roma Capitale (in questo caso con i suoi Municipi, introducendo un ulteriore complessità), diversi Comuni Associati in ambiti/AST/Zone/Distretti (Lecce, Monza, e altri 55 Comuni della Brianza, Gallarate, Lomellina) e Regioni (Umbria, Lazio e Marche), situazioni di interazione Inter-ambito con condivisione risorse e suddivisione Archivi dati per Ambito (Associazioni dei Comuni delle Valli del Verbano). Nel progetto SISO la dimensione dell'Ente ha solo implicazioni organizzative e di esigenza di interazione e di messa a rete verso l'esterno, in quanto le funzioni degli uffici sono le stesse a prescindere dalla dimensione. Invece presentano impatti di rilievo le problematiche di trasformazione di un servizio prettamente Amministrativo/cartaceo, verso un modello digitale. Di seguito le necessità di intervento interno degli Enti riusanti di SISO e le compensazioni messe in atto per gestire detti impatti di tipo organizzativo, metodologico, amministrativo e tecnologico.

Contesto Regione (*Lazio, Umbria, Marche*)

Per un Ente Regione l'impatto del riuso è stato rilevato nelle seguenti situazioni:

Descrizione impatto	Tipologia di impatto	Azioni di compensazione impatto
Modello organizzativo con istituzione di un Pool interno Amministrativo e tecnologico dell'Ente dedicato e competente in materia. Creazione Ufficio regionale di Direzione per il rapporto con gli Enti locali, fornitori, Terzo Settore	Organizzativo	Predisposizione di un Progetto organizzativo e di uno Operativo con Piano di lavoro interno alla Regione.

Descrizione impatto	Tipologia di impatto	Azioni di compensazione impatto
Messa in condizioni operative e di servizio degli Ambiti/Zone/distretti/ATS non digitalizzati autonomamente	Organizzativo	Piano di formazione del territorio Servizio di Service Desk post formazione Censimento stato di automazione dei Servizi Sociali Comunali e verifica dei loro modelli organizzativi, predisposizione atti di intesa e accordo e di interoperabilità con sistemi software sociali proprietari
Inserimento del Progetto nel Piano Sociale Regionale, con Verifica Stato automazione Servizi Territoriali Sociali	Metodologico	Revisione del Piano Sociale e inserimento modello organizzativo rapporto con Enti del Territorio e predisposizione del modello di scambio dati tra livelli Amministrativi
Rapporto di collaborazione e di interazione con altre Amministrazioni	Amministrativo	Predisporre atti di collaborazione con altre Amministrazioni attraverso il concetto di Comunità di pratica locale ed extraterritoriale
Norme privacy	Amministrativo	Trasferimento al DPO disciplina norme privacy per il progetto di adozione
Acquisti Beni e servizi	Amministrativo	Nomina del RUP di progetto per acquisti Beni e servizi
Interazione con servizi di anagrafe comunale e sanitaria	Amministrativo / Tecnologico	Definire gli atti necessari (Atti di servizio con anagrafi comunali) e atti di richiesta e autorizzativi con Regione (Servizio sanitario)
Competenze metodologiche e operative per l'attuazione e gestione piani di diffusione e di attivazione sistemi distribuiti per attivazione SISO sul territorio	Tecnologico	Acquisizione competenze professionali sul mercato con procedure di affidamento
Contesto tecnologico di supporto alla digitalizzazione del modello SISO a livello regionale	Tecnologico	Approntamento ambiente SaaS di gestione del servizio per Comuni richiedenti Definizione di un documento di specifiche per gli Enti locali della Regione che intendano adottare in proprio il sistema SISO

Contesto Ambito/Distretto/ATS/Zona (*Gruppi i Comuni istituiti in Zone Sociali*)

Per queste tipologie di enti l'impatto del riuso è stato rilevato nelle seguenti situazioni:

Descrizione impatto	Tipologia di impatto	Compensazione impatto
Modello organizzativo con istituzione di un gruppo di lavoro con competenze diverse per la gestione delle problematiche di digitalizzazione del servizio nel Sistema informativo dell'Ente	Organizzativo	Predisposizione di un Piano di lavoro intersettoriale e intercomunale

Descrizione impatto	Tipologia di impatto	Compensazione impatto
Competenza digitale del personale degli uffici	Organizzativo	Attuare piani di formazione di base sul personale con carenze digitali (percorsi ECDL)
Verso l'intendimento degli impegni nel Piano Sociale regionale con inserimento del Progetto all'interno del Piano Sociale Regionale, con Verifica Stato automazione presso Comuni del Soggetto Pubblico	Metodologico	Acquisizione specifiche, requisiti, vincoli e direttive del PSR/PRA all'interno del Progetto di automazione dell'Ambito Censimento stato di automazione dei Servizi Sociali Comunali e verifica dei loro modelli organizzativi, predisposizione modello di interazione tra soluzioni se preesistenti o piano di sostituzione
Competenze tecniche ed operative per l'attuazione e gestione Piano di lavoro per la diffusione del SISO nell'Ambito Sociale	Tecnologico	Acquisizione competenze professionali sul mercato con procedure di affidamento Prevedere un livello di cooperazione/ interoperabilità verso altri Sistemi
Presenza di una Ambiente di gestione IaaS o SaaS della soluzione per l'utilizzo in rete del sistema	Tecnologico	Dotazione infrastruttura tecnologica o contratto di servizio per ospitare la soluzione e assicurare l'accesso in rete in modalità multicanale se possibile (device & communication)
Interazione con servizi di anagrafe comunale e sanitaria	Amministrativo / Tecnologico	Definire gli atti necessari (Atti di servizio con anagrafi comunali) e atti di richiesta e autorizzativi con Regione (Servizio sanitario)
Norme privacy	Amministrativo	Trasferimento al DPO disciplina norme privacy per SISO
Acquisti Beni e servizi	Amministrativo	Nomina del RUP di progetto per acquisti Beni e servizi
Rapporti di servizio e di collaborazione e interazione tra Amministrazioni	Amministrativo	Predisporre gli accordi di servizio, i patti di delega delle funzioni telematiche e di trattamento dei dati/privacy, nonché gli atti di collaborazione con altre Amministrazioni anche con adesione attraverso il concetto di Comunità di pratica locale e extraterritoriale. Comunque gestire con Regione il tema del debito informativo e reddito di cittadinanza
Rapporto di servizio con INPS	Amministrativo	Attivare i Canali di interscambio in cooperazione con Sistema informativo INPS (Casellario, Isee, Reddito cittadinanza)

Contesto Comune (Roma, Sant'Antonio Abate)

Per queste tipologie di enti l'impatto del riuso è stato rilevato nelle seguenti situazioni:

Descrizione impatto	Tipologia di impatto	Compensazione impatto
Modello organizzativo con istituzione di un gruppo di lavoro con competenze diverse per la gestione delle problematiche di digitalizzazione del servizio nel Sistema informativo dell'Ente	Organizzativo	Predisposizione di un Piano di lavoro intersettoriale per l'ente
Competenza digitale del personale degli uffici	Organizzativo	Attuare piani di formazione di base sul personale con carenze digitali (percorsi ECDL)
Verso l'intendimento degli impegni nel Piano Sociale regionale con Inserimento del Progetto nel Piano Sociale Regionale, con Verifica Stato automazione presso Comuni del Soggetto Pubblico	Metodologico	Acquisizione specifiche, requisiti, vincoli e direttive del PSR/PRA all'interno del Progetto di automazione del SISO
Competenze Tecniche ed operative per il supporto tecnico all'attuazione del riuso	Tecnologico	Acquisizione competenze professionali sul mercato con procedure di affidamento
Presenza di una Ambiente di gestione IaaS o SaaS della soluzione per l'utilizzo in rete del sistema	Tecnologico	Dotazione infrastruttura tecnologica o contratto di servizio per ospitare la soluzione e assicurare l'accesso in rete in modalità multicanale se possibile (device & communication)
Interazione con servizi di anagrafe comunale e sanitaria	Amministrativo / Tecnologico	Definire gli atti necessari (Atti di servizio con anagrafi comunali) e atti di richiesta e autorizzativi con Regione (Servizio sanitario)
Rapporti di servizio e di collaborazione e interazione tra Amministrazioni	Amministrativo	Predisporre gli atti di trattamento digitale dei dati e privacy. Predisporre gli atti di scambio dati con la Regione per il debito informativo e il reddito di cittadinanza
Norme privacy Acquisti Beni e servizi	Amministrativo	Trasferimento al DPO disciplina norme privacy per SISO Nomina del RUP di progetto per acquisti Beni e servizi
Rapporto di servizio con INPS	Amministrativo	Attivare i Canali di interscambio in cooperazione con Sistema informativo INPS (Casellario, Isee, Reddito cittadinanza)

Coordinamento Territoriale esteso (Associazioni di Comuni su più zone: Valli del Verbano e provincia Monza e Brianza, Camposampiero)

Per queste tipologie di enti l'impatto del riuso è stato rilevato nelle seguenti situazioni:

Descrizione impatto	Tipologia di impatto	Compensazione impatto
---------------------	----------------------	-----------------------

Modello organizzativo con istituzione di un gruppo di lavoro con competenze diverse per la gestione delle problematiche di digitalizzazione del servizio nel Sistema informativo dell'Ente	Organizzativo	Predisposizione di un Piano di lavoro intersettoriale e intercomunale, nonché inter-ambito con condivisione risorse ma separazione delle banche dati. Successivamente da pensare eventuale circolarità delle cartelle (prevista per regolamento dal PSR Lombardia)
Insedimento coordinamento unico a livello territoriale per raccordo esigenze e Servizi di assistenza al territorio	Organizzativo	Attivazione di un servizio di ascolto degli Ambiti e coordinamento esigenze tecniche e funzionali Predisposizione Piani di formazione periodici e tavoli di lavoro per l'analisi delle esigenze e delle evoluzioni dei servizi digitali
Competenza digitale del personale degli uffici	Organizzativo	Attuare piani di formazione di base sul personale con carenze digitali (percorsi ECDL)
Verso l'intendimento degli impegni nel Piano Sociale regionale con Inserimento del Progetto nel Piano Sociale Regionale, con Verifica Stato automazione presso Comuni del Coordinamento Territoriale	Metodologico	Acquisizione specifiche, requisiti, vincoli e direttive del PSR/PRA all'interno del Progetto di automazione di ogni ambito Censimento stato di automazione dei Servizi Sociali Comunali e verifica dei loro modelli organizzativi, predisposizione modello di interazione tra soluzioni se preesistenti o piano di sostituzione
Competenze Tecniche ed operative per la attuazione e gestione Piano di lavoro per la diffusione del SISO nell'area interessata	Tecnologico	Acquisizione competenze professionali sul mercato con procedure di affidamento Prevedere un livello di cooperazione/ interoperabilità verso altri Sistemi
Presenza di una Ambiente di gestione IaaS o SaaS della soluzione per l'utilizzo in rete del sistema	Tecnologico	Dotazione infrastruttura tecnologica o contratto di servizio per ospitare la soluzione e assicurare l'accesso in rete in modalità multicanale se possibile (device & communication)
Rapporti di servizio e di collaborazione e interazione tra Amministrazioni	Amministrativo	Predisporre gli accordi di servizio, i patti di delega delle funzioni telematiche e di trattamento dei dati/privacy, nonché gli atti di collaborazione con altre Amministrazioni anche con adesione attraverso il concetto di Comunità di pratica locale e extraterritoriale. Comunque gestire con Regione il tema del debito informativo e reddito di cittadinanza
Norme privacy Acquisti Beni e servizi	Amministrativo	Trasferimento al DPO disciplina norme privacy per SISO Nomina del RUP di progetto per acquisti Beni e servizi

Rapporto di servizio con INPS	Amministrativo	Attivare i Canali di interscambio in cooperazione con Sistema informativo INPS (Casellario, Isee, Reddito cittadinanza)
Interazione con servizi di anagrafe comunale e sanitaria	Amministrativo / Tecnologico	Definire gli atti necessari (Atti di servizio con anagrafi comunali) e atti di richiesta e autorizzativi con Regione (Servizio sanitario)

Assetto organizzativo degli Uffici Sociali

Oltre agli aspetti propri della dimensione del Territorio del Soggetto riusante (punto precedente) esiste una problematica organizzativa interne alla singola Amministrazione riusante e da considerare in relazione all'organizzazione dell'Ufficio Sociale. A riguardo infatti è necessario che ogni singola Amministrazione o ogni singolo territorio riusante abbia attuato il modello organizzativo riscontrato nei Piani Sociali regionali promulgati e/o negli indirizzi di attuazione dei regolamenti di funzionamento dei Servizi dei Comuni.

Elementi critici di impatto sul progetto e determinanti per il buono utilizzo della piattaforma sono:

- Gestione degli interventi alla persona attraverso un modello di "Piano di Assistenza Individualizzato" (PAI);
- Organizzazione dei processi di rendicontazione delle prestazioni/interventi sia se erogati a livello di UDC/Sportello di cittadinanza/segretariato sociale, sia nel contesto di erogazione delle prestazioni del PAI;
- Organizzazione del modello di servizi nel territorio con suddivisione/integrazione competenze e funzioni disciplinate con incarichi formali al fine di poter ottenere la matrice di accesso alle informazioni della persona;
- Istituzione di un Ufficio del Piano per le situazioni di riuso con più Comuni anche con disciplina delle competenze di coordinamento, funzione e servizi erogati. Tale Ufficio prevede implicitamente la presenza di una Conferenza del territorio (Sindaci) che ha riconosciuto il ruolo di tale ufficio;
- Presenza di un Piano di Zona per il territorio, in sinergia con le indicazioni e i modelli del Piano Sociale Regionale. Esso ha lo scopo di fornire gli strumenti operativi per consentire l'operatività del UdP (Ufficio del Piano), che coordina l'azione sul territorio e rendiconta, e dei UdC (Uffici di Cittadinanza) che gestiscono l'accoglienza e l'indirizzamento ai servizi Sociale (Cartella Sociale e PAI);

Politiche formative del personale.

Come riportato nell'analisi di impatto organizzativo è essenziale per il dispiegamento del riuso del SISO (e di qualunque sistema analogo) una verifica preventiva dello stato di "capacità digitale" dei dipendenti coinvolti nel processo. L'adozione dei servizi digitali di piattaforma comporta la necessità dei dipendenti di ragionare secondo logiche di gestione e conservazione del dato digitale, sotto i diversi profili amministrativi, operativi, di norma e procedurali.

A titolo di esempio si riporta un elenco di concetti base, anche elementari, che devono essere nelle conoscenze del dipendente che utilizza sistemi informatici digitali di supporto alle pratiche di ufficio:

- Gestione della fascicolazione digitale delle informazioni con acquisizione di dati e documenti nel Sistema;
- Conoscenza di sistemi di videoscrittura e delle differenti tecniche di pubblicazione degli atti: file editabili e file NON editabili (es. pdf);

- Conoscenze amministrative in termini di privacy e trattamento del dato digitale;
- Conoscenza di base accessi multicanale alla piattaforma (da Pc, smartphone, tablet, ecc.);
- Concetti di estrazione dati per trasmissione e capacità di elaborare fogli strutturati (Excel, csv, ecc.);
- Concetti di aggregazione dei dati ai fini di elaborazioni statistiche di interesse per controlli o rappresentazioni percentuali o distribuite per argomento.

Presenza di un Progetto di Servizio

Il riuso di una soluzione digitale gestionale e articolata come il SISO richiede di delineare il Contesto/dimensione intervento, i contenuti e le funzioni digitali da introdurre nell'organizzazione, gli obiettivi e i requisiti, nonché le finalità e i benefici attesi.

Questo vuol dire che la presa in carico del SISO nell'Organizzazione richiede la stesura di un Progetto attuativo di un modello dei servizi sociali comunali che traguarda questi aspetti, considerando tutti i fattori critici qui esposti.

Elemento chiave di questa analisi progettuale è l'esigenza di ripensare l'organizzazione degli uffici, dei processi e del trattamento dell'informazione avendo introdotto lo strumento digitale a rete, in sostituzione delle logiche di gestione cartacea delle pratiche e/o dell'eventuale presenza di strumenti di informatica individuale.

Il progetto inoltre ha lo scopo di analizzare ed evidenziare i limiti del precedente modello in relazione alla rendicontazione del lavoro da parte dei dipendenti, del reperimento e dell'aggiornamento delle pratiche, nonché della trasmissione e ricezione di informazioni da e verso altri Sistemi interni all'Ente (es. Anagrafe) o esterni (es. Inps, Regione, Istat, ufficio per l'impiego, ecc.).

Presenza di accordi istituzionali

Un progetto di riuso come il SISO richiede all'Ente di intraprendere, se già non esistenti, una serie di provvedimenti amministrativi verso altri Soggetti interessati e/o impattanti con il Progetto.

Restano intesi e ovvi gli accordi e le iscrizioni ai servizi INPS, Agenzia delle Entrate per l'interazione con i loro sistemi in logica di cooperazione applicativa e/o interoperabilità.

Accanto ad essi e a seconda del tipo di Ente riusante è necessario prevedere accordi di servizio, se non già esistenti tra Comune e Regione per il trattamento e riversamento delle informazioni in formato digitale e secondo flussi strutturati prestabiliti (vedi PSR/PRA), con Terzo Settore (Croce rossa, Caritas) nel contesto di accordi territoriali di collaborazione con viste verso SISO o compartecipazione alla gestione dei dati per convenzione, ecc.. Nel caso di un progetto regionale gli accordi di servizio potranno essere tra Regione e Comuni (singoli o Ambito).

Considerato il carattere prevalente di sistema a rete per la gestione territoriale condivisa tra più Amministrazioni, è necessario l'impianto amministrativo degli accordi tra Enti, dalle funzioni di coordinamento e di delega, di condivisione delle risorse e di conferimento dei compiti di RUP per l'acquisto di servizi e di beni, fino agli atti previsti dal DGPR art.25 REG UE 679/2016 delle norme per la privacy.

Accanto a questi aspetti tradizionali e in gran parte operativi nel momento di acquisizione e riuso della piattaforma, ci sono poi ulteriori accordi possibili in questa tipologia di operazioni e previsti dalla comunità dei riusanti:

- Accordo di riuso con Laboratorio Regione Umbria, per la condivisione sugli investimenti di piattaforma;
- Convenzione di partecipazione alla Comunità di pratica SISO/SISO, con possibilità di condivisione su scala nazionale di servizi operativi di supporto tra Enti, quali ad esempio la formazione, l'Help Desk e l'analisi dei requisiti funzionali.

Commitment politico

Questo aspetto è un fattore critico di successo e va compreso con valore “modulare” in funzione della dimensione del Soggetto pubblico riusante e degli obiettivi di progetto.

Il Commitment politico deve essere coinvolto in situazioni con dimensioni dell’Ente rilevanti o con complessità derivante da partecipazione di più Enti del territorio.

Questo fattore è stato considerato e analizzato come fattore di successo nei progetti:

- Adozione di SISO regionale, la Regione Marche ha attivato con Regione Umbria i canali di Presidenza delle due Regioni e affidato agli assessori al sociale ed alla innovazione la stesura di un protocollo di intesa di investimenti e sviluppi sul SISO per un triennio.
- SISO Roma capitale che ha una struttura formata da una Direzione Generale e quindici Municipi con altrettanti Direttori. In questo contesto oltre a prevedere un rapporto di intesa tra Sindaco/assessore e Presidenti dei Municipi, si è inteso porre il progetto negli obiettivi della Direzione Generale e dei Direttori decentrati;
- Nel contesto Monza e Brianza, invece, la Conferenza dei Sindaci ha definito un accordo di collaborazione con delega operativa e amministrativa al Comune di Monza e con una tavola di conferenza dei Sindaci convocata periodicamente per il monitoraggio dei servizi; oltre a questo si sta formalizzando un “Protocollo di Intesa per l’utilizzo e lo sviluppo della Cartella Sociale Informatizzata SISO” per gestire e diffondere la piattaforma ad altre amministrazioni del territorio lombardo;

1.1. Fattori critici di contesto:

Tra le caratteristiche di contesto è invece possibile citare:

Disponibilità di fonti informative	Obbligatoria: Isee Inps Obbligatoria: Reddito di cittadinanza INPS Raccomandata fortemente: anagrafe della popolazione (famiglia) Raccomandata: Anagrafe sanitaria (Assistito) Consigliata: Siatel (fonti per i comuni) Consigliata: anagrafi strutture servizi da sistema regionale Consigliata: Progetto FAMI prefetture (immigrati)
Presenza linee di indirizzo sociale regionale	Da considerare obbligatoriamente: Piano sociale Regionale Da considerare obbligatoriamente: flussi debito informativo Da considerare: Interazione con Sociosanitario ASL Disabilità Trattamenti in RSA (strutture protette)
Attivazione di servizi di interoperabilità.	L’Ente riusante come sopra indicato deve verificare il contesto nazionale regionale e deve prevedere come infrastruttura tecnologica di supporto alla piattaforma i servizi applicativi: Interoperabilità (API) Cooperazione applicativa (SPCoop) In questo contesto in fase di stesura del progetto verificare se presso l’Ente esistono già: <ul style="list-style-type: none">• forme digitali di interazione con INPS;• accessi ad anagrafe sanitaria regionale;• invii telematici per debito informativo.

Modalità di approvvigionamento di servizi ICT	<p>I servizi ICT per la messa in opera del SISO/SISO sono acquisibili nelle seguenti modalità:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Avviso pubblico di fornitura bene e servizi; • Accesso al mercato elettronico Pubblico Nazionale di MEPA; • Accesso alla piattaforma di acquisti Sintel Regione Lombardia; • Norma affidamento sottosoglia; • Accesso al percorso di accordo con Regione Umbria per l'avvio con incarico a società in House Umbria Digitale scrl in riferimento all'art. 15 Legge n.241 del 7 agosto 1990; • Approvvigionamento nel contesto del laboratorio della Comunità di pratica SISO/SISO previo atto di partecipazione
L'incertezza della normativa	Non esposta per situazione inerente sviluppi Reddito di cittadinanza

1.2. Impatto dei fattori organizzativi critici

La seguente tabella riepiloga i fattori critici rilevanti, evidenziando come questi impattano sul processo di riuso, in termini qualitativi e, ove possibile e applicabile, in termini quantitativi (impatti sulla soddisfazione dell'utenza; impatti sull'efficienza dei processi; diminuzione dei tempi o dei costi di progetto, etc.). Questa tabella funge da tool di autovalutazione per il riusante, poiché consente di valutare la fattibilità del progetto di riuso, qualora calato nel contesto della propria realtà.

Per i fattori che costituiscono una potenziale fonte di rallentamento o fallimento nell'adozione della buona pratica, si forniscono suggerimenti o strategie per superarli o almeno compensarli.

Fattori	Impatto	Strategie di compensazione
Interni		
Dimensione, tipologia e numerosità degli Enti coinvolti	Per enti caratterizzati da un'elevata complessità organizzativa (es. Città metropolitane) potrebbe riscontrarsi una dilatazione dei tempi di risposta ai problemi	Scomposizione organizzazione
Assetto organizzativo	La mancata attuazione delle prescrizioni del Piano Sociale regionale e di conseguenza l'assenza dell'organizzazione prevista per l'ufficio/servizio/Territorio comporta una attivazione parziale nelle funzioni del SISO	Pianificare la revisione organizzativa con un piano parallelo di attivazione del SISO per Servizi, processi e per strutture organizzative
Preparazione del personale	L'assenza di un processo di verifica e di cura della preparazione del personale interessato può portare a una attivazione parziale delle funzionalità. Ad una mancata attivazione di accesso per alcuni canali soprattutto per la rendicontazione. Assenza di completezza nei fascicoli U.D.C. e Cartelle	Suddivisione del personale per preparazione informatica e pianificazione di un percorso di formazione anche con interventi interni attraverso interventi formativi appositi, per condividere le informazioni di base alla comprensione della trasformazione del lavoro con il supporto digitale
Presenza di un Progetto di Servizio	L'assenza di un Progetto di servizio comporta una scarsa chiarezza degli obiettivi finali dell'inserimento del SISO nei processi del Servizio Sociale	Suddividere l'intervento di automazione per servizi e attivarlo in modo incrementale con consolidamento del singolo servizio di piattaforma. Possibile per ambiti territoriali minori con massimo 15 Comuni e massimo 60.000 abitanti.
Presenza di accordi istituzionali	L'assenza di accordi istituzionali comporta la difficoltà di attivare lo scambio di flussi informativi e il mantenimento dei processi precedenti di trattamento manuale e produzione cartacea, o da informatica individuale	Prevedere uno studio dei flussi richiesti per legge o per direttiva dalle Amministrazioni e riutilizzare i flussi già presenti nel SISO e prodotti per le Amministrazioni già riusanti
Commitment politico	L'assenza di commitment politico, solo per Organizzazioni rilevanti, può produrre un rallentamento nell'attivazione della soluzione o nella sua diffusione nel territorio	Accordo tra responsabili degli uffici con costituzione di un tavolo di coordinamento permanente oltre la messa a regime. Questo anche per presidiare adeguatamente l'utilizzo del sistema a regime, come strumento quotidiano
Esterni		
Disponibilità fonti informative	Degrado funzionalità di sistema	Disporre di fonti alternative (es. Anagrafe comunale al posto di quella Sanitaria)
Linee indirizzo sociale Regionali	Impatto organizzativo sui servizi	Accettare configurazioni standard del SISO di altre Amministrazioni
Servizi di interazione INPS	Degrado aspettative automazione adempimenti	Attivare processo casellario sociale (non c'è alternativa)
Approvvigionamento servizi ICT	Dilatazione tempi di attivazione, se non previsto ASP	Provvedere a Servizio su Centro APS certificato per servizi PA
Incertezza normative	Impatto sulla configurazione servizi e funzioni	Accettare configurazioni standard del SISO di altre Amministrazioni

2. Check list di autovalutazione dei fattori organizzativi

La check list di autovalutazione consiste in una serie di domande per l'Ente riusante, al fine di verificare la propria situazione di contesto in relazione a tali fattori e così auto valutare le probabilità di successo di riuso della buona pratica.

1. L'Ente è in possesso di un progetto di realizzazione del modello dei servizi sociali con supporto digitale?

Commento:

la domanda è pertinente per il fatto che il Sistema oggetto di riuso ha una forte componente di parametrizzazione dei servizi e la configurazione e attivazione è tanto più semplice e rapida quanto più l'Ente ha effettuato una analisi organizzativo funzionale del lavoro e dei servizi. Questo aspetto è essenziale anche in relazione al fatto che l'inserimento dell'automazione nel lavoro degli uffici cambia necessariamente alcuni processi di lavoro oltre che attività e funzioni degli uffici.

2. L'Ente ha un modello consolidato del modello di ambito con un flusso di servizi, competenze e gestione rendicontazione del lavoro strutturata?

Commento:

La domanda è essenziale perché indica la necessità di avere un modello di rapporti tra amministrazioni strutturato e servizi distribuiti secondo criteri di assegnazione del lavoro e della rendicontazione con sui andrà configurata la piattaforma.

3. L'Ente ha costituito tramite DPO il modello di trattamento dati e di gestione dei servizi a norma art. 25 Reg UE 679/2016?

Commento:

La domanda riguarda la problematica di gestione dei dati sensibili inseriti nella piattaforma che va configurata.

4. L'Ente ha effettuato una verifica sulla capacità del personale di utilizzare strumenti digitali di tipo gestionale e ha contezza delle problematiche di gestione dei dati digitali?

Commento:

La domanda riguarda la problematica di gestione del rapporto tra operatori e sistema, al fine di non rallentare l'attività formativa e di assistenza post-formazione.

5. L'Ente è dentro percorsi di collaborazione con la Regione di appartenenza per il trasferimento di informazioni inerenti al debito informativo e altro. La stessa cosa verso il Casellario INPS?

Commento:

La domanda riguarda la problematica di configurazione della piattaforma per interoperare con altri sistemi previsti dalle norme regionali e nazionali

6. L'Ente è in grado di accedere in prelievo delle informazioni all'anagrafe sanitaria?

Commento:

La domanda riguarda la problematica di disporre di anagrafi degli utenti/cittadini fondamentali per l'alleggerimento del carico di lavoro in imputazione degli operatori sociali.

7. L'Ente ha un proprio Centro servizi dove installare la piattaforma?

Commento:

La domanda riguarda la problematica di risorse informatiche per ospitare il software funzionante, in caso di assenza deve provvedere ad una acquisizione di risorse o di un servizio di gestione remoto.

8. L'Ente ha un RUP all'interno della struttura per le procedure di Gara affidamento esterni?

Commento:

La domanda riguarda la presenza di competenze nell'ufficio in grado di attivare successivamente al riuso l'approvvigionamento di risorse professionali in grado di mettere in opera la piattaforma