Immagine che contiene testo, clipart

Descrizione generata automaticamenteImmagine che contiene testo, clipart

Descrizione generata automaticamente

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Immagine che contiene testo  Descrizione generata automaticamente |  |  |  |

**Progetto SISO**Sistema Informativo   
per la Gestione dei Servizi Sociali

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

**A5. Strumenti informativi e formativi**

**A5.1 KIT SISO**

**A5.2 Sintesi della buona pratica**

**A5.3 Condizioni di attivazione**

**A5.4 Amministrazioni che adottano la buona pratica**

Versione: 1.0

Ultima revisione: 30/10/2022

Sommario

[Premessa 3](#_Toc117855029)

[1. l’architettura del KIT di riuso OCPA 3](#_Toc117855030)

[2. Sintesi della buona pratica 3](#_Toc117855031)

[3. Condizioni di attivazione della Pratica 5](#_Toc117855032)

[3.1. Gli elementi generali del riuso 5](#_Toc117855033)

[3.1. Gli elementi specifici del SISO 7](#_Toc117855034)

[4. Amministrazioni che adottano la buona pratica 8](#_Toc117855035)

# Premessa

Il presente documento raccoglie gli **strumenti informativi e formativi del kit di riuso** per la fasedi **Ricerca e selezione della buona pratica**. Gli strumenti informativi e formativi, come previsto dal Progetto OCPA Umbria 2020, hanno lo scopo di fornire al riusante una descrizione sintetica della buona pratica, del bisogno a cui risponde e dei vantaggi ottenibili grazie alla sua adozione. Inoltre, si fornisce un elenco degli Enti che attualmente adottano la buona pratica.

Per questo come primo capitolo del documento viene fornito un quadro di lettura del KIT del prodotto a riuso, come soluzione predisposta alla problematica degli Uffici del Sociale e dell’esperienza svolta da riusanti che hanno adottato la soluzione.

Successivamente viene rappresentato un quadro informativo dei contenuti funzionali e di servizio della soluzione in riuso, mentre nella sezione successiva sono proposte le condizioni minime da possedere per acquisire e attivare la Soluzione.

In ultimo viene riportato un quadro delle Amministrazioni che hanno adottato il SISO e che si rendono disponibili a interloquire con Enti riusanti.

## l’architettura del KIT di riuso OCPA

Il KIT è forse l’elemento cardine dell’affermazione di una Buona Pratica, quello cioè da cui parte ogni riflessione inerente motivi e scelte della Comunità, a partire dalla sua creazione. In sintesi il KIT può essere definito come la “prova tangibile di esistenza della buona pratica”, intesa come elemento oggettivo della presenza di “modi di lavorare o di esprimere una soluzione” verificabile e ripetibile in toto o in parte. Per questo è fondamentale capirla in relazione agli oggetti che la qualificano e la “spiegano”. Questo dà seguito al legame conseguente tra essa e il KIT.

Il KIT raccoglie l’insieme di contenuti e rappresenta il contenitore formale organizzato che da consistenza operativa alla buona pratica, consentendo di ripeterne l’uso a fronte di richiesta. Per questo esso deve risiedere dentro un contesto organizzato in grado di sodisfare esigenze tecnologiche, organizzative e metodologiche di interazione tra Soggetti cedenti e riusanti. A tal fine si è possibile reperirlo ed accedervi attraverso un Repository che rappresenta la localizzazione digitale in rete del KIT. Tutto questo è descritto, indicato e normato nel contesto delle Linee guida AGID del 9 maggio 201, par. 2.8, e l’utilizzo di questi strumenti e più in generale del riuso trova conferma oltre che nelle linee guida citate nello stesso CAD, che il riuso ha resto elemento fondamentale della risposta del fabbisogno digitale della P.A.

Per completezza di trattazione, pur sintetica, dà trascrizione del KIT previsto da AGID per l’open source della Pubblica Amministrazione Sezione “A.8 Documentazione”:

*È necessario (MUST) allegare al software la documentazione necessaria ad:*

*• installare le dipendenze;*

*• installare un ambiente di sviluppo da zero (meglio se corredata da script, immagini di container, Makefile o altri strumenti per rendere l’operazione rapida);*

*• compilare il software (ove applicabile);*

*• installare il software in ambiente di produzione;*

*• comprendere l’architettura del software (a beneficio di soggetti terzi che intendano riusarlo od integrarlo).*

*La documentazione allegata deve (MUST) inoltre seguire le indicazioni sul rilascio di documentazione tecnica prescritte nelle Linee Guida di design per i servizi web della Pubblica Amministrazione (sezione Content Design) e la Guida a Docs Italia, entrambe pubblicate da AgID. La documentazione deve essere scritta in un formato testuale che garantisca il versionamento riga per riga (ad esempio sono ammessi i seguenti formati: HTML, Markdown, reStructuredText, LaTeX). La documentazione in formato ODT, DOCX o PDF non è ammessa poiché si tratta di formati con i quali non è possibile definire le diverse versioni «riga per riga».*

*Se nel capitolato è prevista anche la stesura di documentazione sull’utilizzo del software rivolta agli utenti finali («manuale utente» o simile documento), l’obbligo di rilascio si estende anche ad essa. Per tale documentazione sono consentiti anche formati binari, purché aperti, modificabili e multipiattaforma (resta dunque escluso il formato PDF).*

Considerando allora il riuso come cessione della buona pratica nell’eccezione fin qui definita è chiaro che questo quadro informativo non copre l’esigenza complessiva, ma sicuramente quella dei componenti digitali di supporto che NON possono avere ad avviso dello studio un costrutto informativo inferiore a quanto previsto da AGID.

Allora per arrivare alla descrizione della buona pratica in termini rispondenti al riuso in senso pieno e nel rispetto delle logiche impresse dall’Amministrazione digitale occorre fare una disamina più approfondita supportata dalle linee guida del KIT proposto dal Bando Open Community dell’AcT.

In esso troviamo un’organizzazione che esplicita gli stessi concetti delle linee guida AGID per l’acquisizione di un software a riuso della Pubblica Amministrazione. Questo è un punto di raccordo FONDAMENTALE che pone le due esperienze, AcT e Agid, integrabili e sovrapposte in modo sinergico per la qualificazione di una buona pratica. I 3 passi delle linee guida:

1. (A) Ricerca, selezione della buona pratica, detta in gergo AGID “Comparazione” e “Individuazione delle esigenze”, “Analisi dei costi” e “scelta delle modalità di erogazione del software”
2. (B) Trasferimento e adozione della buona pratica, detta in gergo AGID “Allegato D
3. (C) Gestione a regime della buona pratica, in gergo AGID “Linee guida sul riuso del software” Allegati A, B e C delle linee guida

Essi sono sviluppati e analizzati sulla base delle indicazioni, degli strumenti e dei documenti trovati nei riferimenti adottati per il KIT: le linee guida AGID e il bando Open Community AcT, come già detto. Nella tabella più avanti, si analizza il tipo di contenuto presente in ognuna delle due esperienze utili per il riuso.

Come riportato nella tabella seguente il KIT di riuso viene analizzato nella risposta alle indicazioni del Bando OCPA e delle linee guida AcT, considerando i 5 contenitori tematici di specifico interesse di OCPA:

**Area Gestionale** contiene gli strumenti per fornire al riusante la possibilità di stimare le risorse da impiegare attraverso indicazione di tempi e costi necessari per adottare la buona pratica.

**Area Organizzativa**  contiene gli strumenti per 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.

**Area Tecnologica** contiene gli strumenti per fornire al riusante la comprensione dei fattori tecnologici interni ed esterni che possono influenzare positivamente o negativamente il trasferimento e l’adozione della buona pratica (quali ad esempio: requisiti di rete, infrastruttura tecnologica minima, etc.), oltre a descrivere le possibili modalità di riuso e le conseguenti varianti nel processo di adozione e fruizione della soluzione. Tutto quanto qui inserito deve risultare coerente al CAD e alle Linee Guida AgID.

**Area Amministrativa**  contiene gli strumenti per fornire al riusante un modo per valutare i fattori amministrativi, normativi o regolamentari, interni ed esterni alla propria realtà, che possono influenzare l’adozione della buona pratica. Inoltre, sono disponibili indicazioni sulle procedure amministrative per adottare la buona pratica.

**Area Form e Inform**  contiene gli strumenti di descrizione al riusante di una descrizione sintetica della buona pratica, del bisogno a cui risponde e dei vantaggi ottenibili.

Quanto descritto consente anche di avere la motivazione del perché il KIT SISO sia stato prodotto secondo lo standard presentato.

| **Contenitore** | **( A )** | | **( B )** | | **( C )** | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Gestionale | Analisi comparativa | Strumenti di valutazione tempi e costi | Guida riuso del software | Piano operativo di attivazione  Analisi del rischio | Guida alla Pubblicazione del Software | Autovalutazione dei costi di gestione |  |
| Organizzativa | Analisi delle esigenze | Analisi di impatto | Guida riuso del software  Scelta del modello di riuso | Disegno e specifiche organizzative di intervento | Organizzazione del Repository | Guida Competenze necessarie per gestione |  |
| Tecnologica | Analisi comparativa | Verifica adeguatezza tecnologica | Guida trattamento software preso in riuso  Interazione con il Mantainer del software a riuso | Quadro di configurazione del fabbisogno tecnologico | Guida alla Manutenzione del Software | Documento descrittivo dell’Impianto |  |
| Amministrativa |  | Analisi processi amministrativi di presa in carico | Guida riuso del software | Iter Amministrativi e atti di conferimento del riuso  Modelli per acquisizione di beni e servizi | Pubblicazione del Codice sorgente e licenza Open Source | Documenti Accesso alla Comunità di pratica  Atti fornitura servizi |  |
| Informativa/ formativa |  | Analisi benefici da efficienza e quantitativi  Piano e catalogo dei Servizi di Comunità  Rapporto su incidenza della buona pratica nel mercato dei fornitori di servizi | Manualistica prodotti software | Piano di comunicazione  Piano di formazione  Manualistica prodotti  Manualistica Processi e esperienza  Manualistica iter di adozione e iscrizione Comunità | Iscrizione Buona Pratica AGID | Iscrizione buona pratica OCPA  Servizi delle Comunità  Servizi necessari per assicurare la gestione della buona pratica | Scheda OT11 e OT2  Iscrizione buona pratica Repository regionali |
|  | **Linee guida Agid** | **KIT OCPA** | **Linee guida Agid** | **KIT OCPA** | **Linee guida Agid** | **KIT OCPA** | **OT11-OT2** |

Il KIT così strutturato è strumento fondamentale di riferimento in momenti del corso di vita del riuso quali:

|  |  |
| --- | --- |
| Momento | Soggetto interessato |
| analisi del riuso e di adozione della soluzione. Qui il KIT assolve al compito di analisi dell’interesse alla adozione da parte di un Riusante e successivamente costituisce la guida all’adozione e all’attivazione della soluzione. | **Riusante** |
| messa a regime del riuso. Qui il KIT è riconsiderato nel duplice interesse. Da una parte documenta il processo di accreditamento del Riusante nella Comunità degli usatori secondo l’iter ivi previsto. Dall’altro è lo strumento dove il Riusante può e “dovrebbe” documentare la sua esperienza sviluppata attraverso il riuso, aggiornando il KIT con i propri documenti e eventuali modifiche o incrementi nel materiale documentale. Esistono infatti sezioni dove poter aggiungere quanto di interesse per i riusi successivi ad esempio | **Riusante e/o Cedente** |
| manutenzione del KIT. Questi sono i momenti in cui nel tempo è necessario manutenere il KIT a seguito di operazioni di cambiamento di contenuti, incremento sostanziale di materiale significativo rilascio release delle soluzioni digitali presenti, ecc. | **Cedente e/o Comunità** |

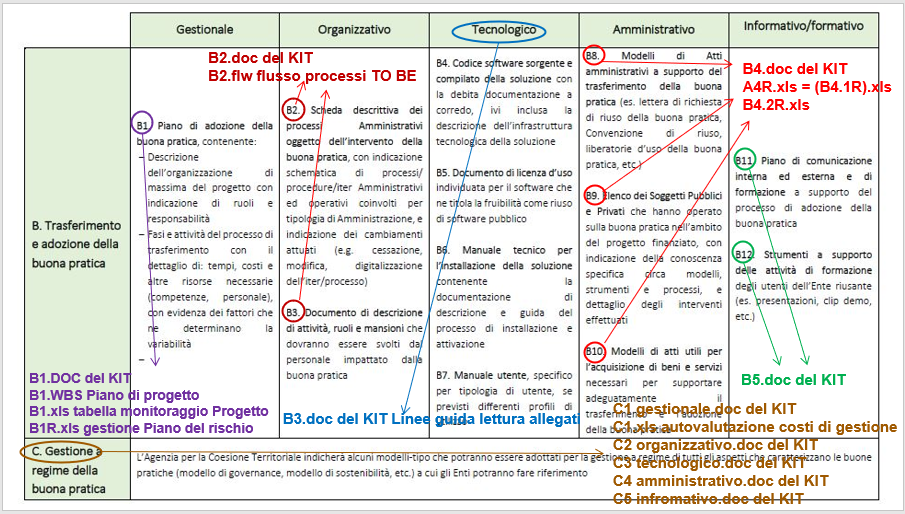
Nel dettaglio il KIT di riuso del SISO è stato predisposto seguendo le indicazioni dell’Allegato E del Bando “Open Community 2020” e di seguito si riporta l’organizzazione della struttura secondo 3 immagini che sintetizzano la struttura del KIT e danno conto dell’entità del materiale organizzato secondo un modello che ha una organizzazione strutturata che tiene conto dei seguenti requisiti:

1. documentazione rappresentata da Format uguali per ogni buona pratica;
2. Contenitori per inserire ogni documentazione e il materiale ritenuto funzionale alle problematiche di utilizzo.

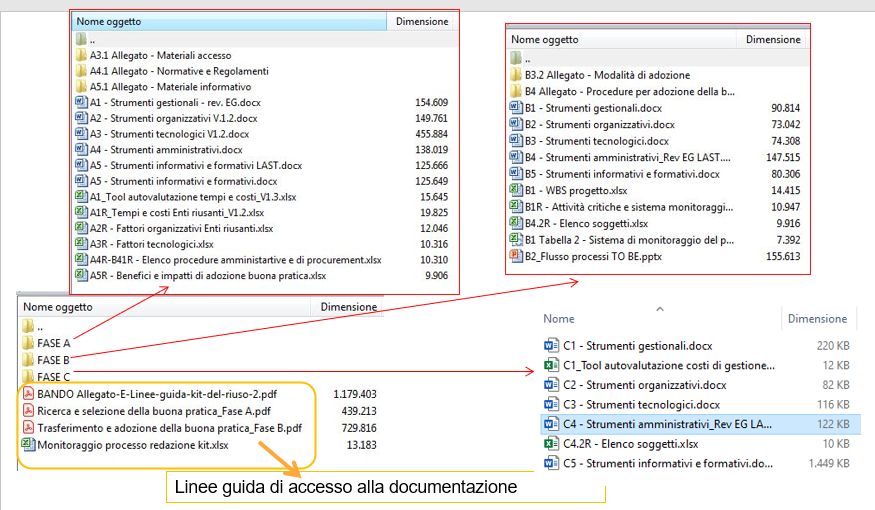
**FASE (A)** ricerca e selezione della buona pratica



**FASE (B) / (C)** Trasferimento e adozione della buona pratica / Gestione della Buona Pratica



**Schema organizzativo logico** del KIT SISO adottato



## Sintesi della buona pratica

La buona pratica SISO riguarda l’adozione di un **modello digitale per l’ambito sociale di un Ente locale** fornendo un supporto al Servizio Programmazione e sviluppo della Rete dei Servizi Sociali e all’integrazione socio-sanitaria. Inoltre, introduce uno strumento innovativo per il servizio di mobilità sanitarie e di gestione integrata del sistema informativo sanitario e sociale. Per questi obiettivi la piattaforma della soluzione è costituita dai macro-moduli:

1. Segretariato Sociale / Punto di Ascolto;
2. Cartella Sociale;
3. Interoperabilità di trasferimento flussi di dati;
4. Analisi e monitoraggio performance di servizio.

*Ambiti di adozione*

* Servizio / Direzione / Distretti dei servizi Sociali comunali/Territoriali
* Terzo settore Croce Rossa, Caritas, Cooperative in Convenzione, ecc…
* Direzione Servizi Sociali e Socio-Sanitari di una Regione

*Funzionalità generali*

È possibile caratterizzare la soluzione nelle seguenti macro-funzioni:

* **Accesso:** è un servizio volto alla gestione della domanda e dei bisogni espressi, all’orientamento verso altri servizi e al soddisfacimento di semplici bisogni di tipo informativo / consulenziale.
* **Presa in carico:** l’insieme delle azioni di *governance* di un processo assistenziale rivolto ad una persona fragile o in condizioni di bisogno.
* **Cartella Sociale Informatizzata:** è lo strumento con il quale l’operatore sociale professionale opera nell’ambito della presa in carico di una persona.
* **Sistema di monitoraggio e rendicontazione:** è lo strumento di elaborazione puntuale ed aggregata del fabbisogno, delle prese in carico e degli interventi erogati dal servizio.

La buona pratica contribuisce a un concreto miglioramento nell’efficienza operativa e/o nell’efficacia amministrativa interna e/o esterna degli Enti che la adottano attraverso, in particolare:

* impatti sulla soddisfazione dell’utenza:
* migliore percezione organizzata del lavoro;
* minori tempi di attesa e di accoglienza;
* minore richiesta di informazioni all’utenza con visione integrata informazioni e storia;
* maggiore percezione funzione Sportello unico di accesso come modello integrato di interazione tra uffici dell’Amministrazione e tra Amministrazioni;
* Impatti sull’efficienza dei processi:
* minore impegno di compilazione dati anagrafici e minore necessità di ricerche informazioni;
* minori tempi di presa in carico dei casi e dei provvedimenti;
* minore onere di rendicontazione;
* maggiore organizzazione dei dati attraverso codifiche di tipi e classi;
* tempestiva diffusione delle modifiche o variazioni nei casi o dello stato delle persone;
* maggiore integrazione tra dati del Comune e dati degli organi centrali;
* maggiore automazione della circolarità delle informazioni e della trasmissione;
* altri impatti sull’organizzazione:
* completa digitalizzazione della Cartella Sociale a disposizione degli addetti;
* maggiore garanzia di gestione privacy sulle informazioni;
* abbattimento degli oneri di rendicontazione da parte degli operatori;
* maggiore distribuzione del carico di lavoro;
* estensione dei servizi sul territorio attraverso il modello a rete;
* possibilità di interagire con il sistema in mobilità.

Nell’ambito dei diversi progetti di sviluppo o di adozione passata della buona pratica, sono stati prodotti i seguenti materiali informativi:

* Video nella modalità web-seminar
* Manuali utente
* Slide di presentazione della piattaforma
* Linee guida di gestione delle funzioni con supporto digitale per gli Enti locali

Questi strumenti possono essere utilizzati dal riusante nell’ambito delle proprie azioni di comunicazione, e sono raccolti nell’archivio Allegato 5.1 – Materiale informativo.

## Condizioni di attivazione della Pratica

### Gli elementi generali del riuso

Attivare una pratica attraverso il riuso presuppone da parte di una Amministrazione riusante la verifica di una serie di elementi necessari o almeno utili/consigliati per la riuscita del riuso stesso.

Di seguito gli elementi che un Riusante deve considerare una volta deciso di acquisire il SISO:

* **Governo della Organizzazione e/o Comunità** adottante la Soluzione. Con mandato a operare e quadro di azione chiaro sia in termini economici che di incarico per la presa in carico, l’attivazione e la diffusione della soluzione;
* **Concetto di riuso di pratica nel Riusante** che consideri l’adozione di una soluzione e non di un prodotto. In questo senso un riuso è sempre un insieme di strumenti e di esperienze sviluppate attraverso l’adozione in riuso. In essa elemento centrale è di norma NON la tecnologia, ma i modelli di lavoro per ottenere il risultato voluto, migliorativo del processo analizzato. In questo la pratica è da considerare l’esperienza sviluppata attorno ad una esigenza, ottenendo risultati migliorativi attraverso il raggiungimento di obiettivi fissati che abbiano sempre come riferimento il Rafforzamento Amministrativo;
* **Principio di condivisione della conoscenza** come elemento alla base della diffusione delle pratiche e che riguarda la diffusione del risultato raggiunto insieme alle informazioni e all’esperienza sviluppata. Proprio per questo aspetto è essenziale nel senso stesso del riuso e della sua diffusione, considerando che i processi interni di realizzazione, mantenimento e diffusione previsti;
* **Il luogo della conoscenza** come luogo dinamico che si arricchisce con le esperienze maturate dai Riusanti. In questo elemento facilitatore di riferimento è la Comunità, soprattutto nella evoluzione nelle forme prevedibili di Hub di conoscenza o, se del caso e in situazioni particolari, di Centro di Competenza. Con termine di luogo poi si inseriscono argomentazioni come luogo fisico della presenza delle informazioni, luogo di esercizio della soluzione, luogo di presenza delle competenze;
* **Il Repository** di archiviazioni dell’esperienza, come sistema a rete di catalogazione e archiviazione di tutte le informazioni atte a rendere conosciuta e replicabile la buona pratica. In una logica estensiva con esso si identifica il luogo dove è documentata la pratica (Soluzione e/o esperienza sviluppata) che è custodita secondo un'organizzazione e un processo documentale definito da standard per essere facilmente ed economicamente riutilizzabile e replicabile. Il Repository non è un luogo a se stante semplicemente Archivio di esperienze, ma un supporto dinamico che evolve all’aumentare dei Soggetti Riusanti e uno strumento di tracciabilità delle esperienze attivate intorno al riuso nel tempo, documentate;
* **Il KIT di riuso** che consente di raccogliere e documentare la pratica e le esperienze, favorendo in modo autonomo la sua attivazione in altro luogo diverso da quello del Cedente. Su questo oggetto si incentra un'attenzione particolare perché da esso dipende il carattere oggettivo di riusabilità di una soluzione;
* **Trasferimento ed adozione della Buona pratica** come atto di responsabilità del Riusante attraverso uin iter che lo deve vedere impegnato nella definizione di un progetto di fabbisogno, attraverso cui raccoglie il consenso a procedere, e poi quello di attuazione, in cui attiva e pone a regime l’uso della pratica. Questo introduce la necessità che il Riusante sia in grado di sviluppare un progetto esecutivo, analizzare i requisiti funzionali e le specifiche tecniche e disegnare lo scenario organizzativo del servizio/settore/processo per cui si è fatto il riuso. E’ chiaro che tutte le problematiche sono legate alla dimensione ed alla complessità dell’intervento che sarà fattore di scalabilità delle difficoltà e della capacità manageriali richiesta dall’impianto di in riuso che richiede il governo una serie di aspetti: amministrativo, economico, operativo, organizzativo, tecnologico, tematico;
* **La gestione a regime e la formula di condivisione della esperienza**. Questa è la fase del riuso che lo distingue dall’acquisizione standard di una soluzione sul mercato, ma come si è detto il riuso NON è l’acquisizione di una soluzione sul mercato, ma la presa in carico di una esperienza da adattare alle proprie necessità ad alla propria organizzazione in modo consapevole. Nella fase di gestione di un riuso attivato, il Riusante deve affrontare le problematiche di
* mantenimento degli strumenti e delle metodologie della soluzione nel tempo in modo uniforme alla versione acquisita da un’altra Amministrazione;
* cogestione del KIT di riuso da mantenere a disposizione per ulteriori riusi, possibilmente arricchito con quanto sviluppato nel tempo;
* rapporto con fornitori esterni circa il mantenimento degli strumenti della buona pratica e l’eventuale erogazione di servizi;
* modello erogazione del software della buona pratica (riuso AGID) che consente modalità diversificate come da par. 2.8 delle linee guida, fondamentali nel processo in atto di qualificazione dei Centri Servizi;
* disponibilità a dare supporto al riuso nel tempo da parte di altre Amministrazioni;
* gestione delle esigenze di revisione, evoluzione e ampliamento della buona pratica attraverso il confronto tra Amministrazioni adottanti la stessa “filosofia”.

Questi aspetti indicano come la Comunità sia un supporto e un ausilio importante per un riusante;

* **Coinvolgimento di Soggetti privati**. Può essere previsto nelle diverse fasi di ciclo di vita del riuso, ma sempre governato con regole e con competenze che possono essere analizzate nei documenti del KIT che definiscono quali ruoli devono essere svolti nel contesto del riuso da una Amministrazioni e quali possono essere demandati a fornitori o consulenti. In questo il riuso può essere visto come un percorso di collaborazione tra PA per la condivisione delle esperienze non come alternativa al mercato dei servizi privato, ma come volano di quest’ultimo. Questo può essere meglio spiegato tenendo conto che il riuso è un rapporto tra Amministrazioni e che questo si configura attraverso la definizione dei seguenti elementi chiave:

1. condivisione dei fabbisogni e delle necessità dei Riusanti;
2. Costituzione di un nucleo di Amministrazioni in grado di realizzare progetti a supporto dell’evoluzione del riuso;
3. Realizzazione dei contenuti che consentano di definire un modello di Hub di conoscenza auspicato;

* **Definire i bisogni formativi e informativi interni all’organizzazione del riusante**. Questo è un passaggio importante da definire nel progetto di Fabbisogno in cui deve essere fatto un controllo/censimento sul personale dell’Amministrazione coinvolto al fine di definire il livello di presa in carico del riuso da parte delle strutture coinvolte. Questo dovrà essere affrontato attraverso un processo organizzativo che consenta di ottimizzare le condizioni operative in funzione delle risorse professionali a disposizione, nonché predisponendo percorsi di formazione, preparazione e assistenza con cui caratterizzare Un piano di intervento sul personale.

### Gli elementi specifici del SISO

Partendo dagli elementi generali sopra esposti, il Riusante che decide l’acquisizione in riuso del SISO deve porre in essere alcune verifiche di idoneità alla attivazione e gestione della pratica.

|  |  |
| --- | --- |
| Presenza di uno studio del fabbisogno | il motivo del cambiamento, le esigenze da soddisfare, il modello organizzativo e del lavoro su cui calare il riuso, le aspettative dal cambiamento, i tempi di soluzione stimati, lo stato attuale di gestione della problematica oggetto dell’intervento |
| Presenza di una analisi dei requisiti previsti dal Piano Sociale Regionale | Analisi dei requisiti e delle specifiche funzionali e di dati definiti nelle sezioni del Piano sociale regionale sia per gli usi del SISO che per i dati scambiati come debito informativo |
| Presenza di competenze tecniche nell’Organizzazione del riusante | Per favorire le attività tecniche di installazione ed attivazione della piattaforma |
| Pianta organica degli utenti dell’ente coinvolti | Censimento del Personale, con definizione delle competenze digitali e tematiche possedute |
| Verifica della dotazione tecnologica per la installazione e la messa a regime del SISO | Verifica presso le proprie strutture tecniche delle risorse disponibili in proprio o esterne per contratto. Le informazioni del dimensionamento sono previste nei documenti del KIT (tecnologie) |
| Individuazione di un nucleo di utenti senior da impiegare come Assistenza negli uffici | Questo riguarda la necessità di definire un nucleo di unità dell’Ente in grado di assicurare un riferimento per le problematiche di utilizzo funzionale della piattaforma. Il dimensionamento a riguardo può essere così considerato:  2 Referenti per numero max di 60 utenti come Help Desk di primo livello con assicurazione di continuità di assistenza alla necessità a regime  1 formatore interno da attivare periodicamente per un numero max di 80 utenti |
| Presenza di una capacità di analisi dei problemi di organizzazione del lavoro | 1 Dirigente o Funzionario con compiti di organizzazione del lavoro e dei processi interno |
| Definizione di un Servizio di Assistenza all’Utenza formata in aula che inizia a utilizzare la soluzione | I moduli di formazione SISO sono concentrati nella fase di Aula, rimandando ad un momento successivo la verifica di impato sul personale formato attraverso un Servizio di Assistenza. Questo è possibile considerata la alta intuitività delle funzioni degli strumenti. Resta il fatto della complessità e della eterogeneità di approccio ai temi del Sociale da parte degli utenti formati.  SI indica in un totale di assistenza nei primi 3 mesi successivi alla formazione pari a 20 gg/uu per gruppi di 30 utenti. |
| Verifica preventiva dell’esistenza di soluzioni digitali già presenti presso gli uffici destinatari del riuso | Questo comporta 2 possibilità:  Abbandono soluzioni esistenti negli uffici, con adozione totale di SISO, in questo caso una analisi va prevista sulla possibilità di acquisizione dati digitali dei sistemi abbandonati, con verifica della fattiibilità  Presenza di strumenti in convivenza con SISO/SISO solo se completano il supporto per blocchi di servizio: Segretariato o Cartella |

## Amministrazioni che adottano la buona pratica

Le Amministrazioni che attualmente adottano la buona pratica, nelle sue diverse componenti e versioni, sono Esiste una Unica versione di prodotto Work in progress da parte del Laboratorio regionale della Regione dell’Umbria gestito dalla Società in House Umbria Digitale scarl. La versione dell’ultima release è disponibile in linea presso il Repository regionale Umbro di GITHUB con accesso previa richiesta di verifica d riuso alla Regione dell’Umbria:

| Enti che adottano la buona pratica | Moduli/funzionalità adottate, versione | Referente (nome, cognome, mail) |
| --- | --- | --- |
| Ente cedente: |  |  |
| Regione Umbria | Modulo SISO Regione  Modulo Comuni cloud per Enti | [spaolini@regione.umbria.it](mailto:gantonielli@regione.umbria.it)  [Carlo.falcinelli@puntozeroscarl.it.it](mailto:Carlo.falcinelli@puntozeroscarl.it.it) |
| Enti riusanti |  |  |
| Comune Roma | Modulo SISO Roma  Modulo Comuni cloud per Enti | Paola Procaccini <paola.procaccini@comune.roma.it> |
| Regione Lazio | Modulo SISO Regione  Modulo Comuni cloud per Enti | Alberto Sasso D'Elia <asassodelia@regione.lazio.it> |
| Regione Marche | Modulo SISO Regione  Modulo Comuni cloud per Enti | Maria Elena Tartari <maria.elena.tartari@regione.marche.it> |
| Comuni Umbria tutti | Modulo Comuni / Funzioni tutte | Paolo Caovretti  [paolo.cavoretti@puntozeroscarl.it](mailto:paolo.cavoretti@puntozeroscarl.it) |
| Ambito Jesi (Marche) | Modulo Comuni / Funzioni tutte | Maria Elena Tartari <maria.elena.tartari@regione.marche.it> |
| Ambito Falconara (Marche) | Modulo Comuni / Funzioni tutte |
| Ambito Monti azzurri (Marche) | Modulo Comuni / Funzioni tutte |
| Ambito Alte valli potenza (Marche) | Modulo Comuni / Funzioni tutte |
| Ambito Camerino (Marche) | Modulo Comuni / Funzioni tutte |
| Ambito San Benedetto tronto (Marche) | Modulo Comuni / Funzioni tutte |
| Ambito Monti Sibillini (Marche) | Modulo Comuni / Funzioni tutte |
| Ambito Gallarate (Lombardia) | Modulo Comuni / Funzioni tutte | Michele Colombo  michelecolombo@comune.gallarate.va.it |
| Ambito Luino (Lombardia) | Modulo Comuni / Funzioni tutte | Antonella Brusamolin <antonella.brusamolin@vallidelverbano.va.it> |
| Ambito Cittiglio (Lombardia) | Modulo Comuni / Funzioni tutte | Antonella Brusamolin <antonella.brusamolin@vallidelverbano.va.it> |
| Ambito Vigevano (Lombardia) | Modulo Comuni / Funzioni tutte | Antonio Rossanigo <arossanigo@comune.vigevano.pv.it> |
| Comuni prov. Monza-Brianza (Lombardia) | Modulo Comuni / Funzioni tutte | Jean Damien Hornung <jean.hornung@gmail.com> |
| Ambito Sant’Antonio Abate (Puglia) | Modulo Comuni / Cartella Sociale | Ida Onofrio <idaonofrio@comunesantantonioabate.it> |
| Unione Camposampiero | Modulo Comuni / Funzioni tutte | Anna Giacomelli <anna.giacomelli@fcc.veneto.it> |
|  |  |  |

Tabella 1 – Elenco Enti che adottano la buona pratica