



UNIONE EUROPEA



REPUBBLICA ITALIANA



REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

- “La Sardegna cresce con l’Europa” -

Progetto EGROW

Regione Autonoma della Sardegna

***Servizi di analisi e miglioramento dei processi finalizzati all’erogazione di
servizi online***

Procedimento trasversale “TRASV POL SOC DB P.L.U.S.”

Proposta di integrazione di un Database nei procedimenti TO BE della D.G. Politiche Sociali

27 Aprile 2012

Versione 1

Servizi di analisi e miglioramento dei processi finalizzati all'erogazione di servizi online			
Documento:	Report procedimento trasversale (TO BE)	Versione:	1
Data emissione:	27/04/2012	Codice identificativo:	MS7_BPR_Report_TRASV_POL_SOC_DB P.L.U.S_ vs 1.020120427

SOMMARIO

1	OBIETTIVO DEL DOCUMENTO	3
2	PROPOSTA DI INTEGRAZIONE	3

La realizzazione del Progetto è finanziata interamente dal Fondo Europeo per lo Sviluppo Regionale (FESR) 2007-2013 (rif. Asse I, obiettivo 1.1.1, linea di attività 1.1.1.a , capitoli di spesa di competenza del servizio dell'innovazione, progettazione, gare e contratti in ambito ICT)

Servizi di analisi e miglioramento dei processi finalizzati all'erogazione di servizi online			
Documento:	Report procedimento trasversale (TO BE)	Versione:	1
Data emissione:	27/04/2012	Codice identificativo:	MS7_BPR_Report_TRASV_POL_SOC_DB P.L.U.S_ vs 1.020120427

1 OBIETTIVO DEL DOCUMENTO

Il presente documento propone, in fase di istruttoria/valutazione del Servizio regionale, un database di collegamento per consultare dati e informazioni dedicato ai risultati di monitoraggio sull'efficacia e sull'efficienza dei servizi erogati dai Comuni o, comunque, dai soggetti che richiedono un contributo o un finanziamento oppure un sussidio.

2 PROPOSTA DI INTEGRAZIONE

In fase di valutazione della rendicontazione delle spese effettuate l'anno precedente per i servizi di cui si richiede contributi e/o provvidenze e prima della concessione dell'erogazione, a saldo di quanto richiesto per l'anno in corso, il Servizio valuta l'esistenza dei requisiti per la concessione di quote di finanziamenti che possono rientrare in quanto previsto dalla Legge Plus sui contributi per servizi svolti in Associazione tra Comuni.

A tal fine, l'istante è invitato da comunicazioni trasmesse tramite alert a inserire negli appositi campi in una sezione dedicata PLUS nell'interfaccia utente/Servizio, i dati richiesti per le relative stime: quota dei servizi svolti in Associazione, ecc.

Il servizio effettua la verifica, collegandosi ad un database, istituito nella Direzione, in cui sono registrati, in apposita sezione, i dati relativi ai PLUS, impostando query predefinite relative ai Comuni che hanno dichiarato di svolgere determinati servizi in Associazione.

Sulla base di tali verifiche il Servizio Regionale, confermare la parte di contributo per i servizi PLUS, determinato da quanto si riferisce al servizio, oggetto del procedimento per la concessione del rimborso per lo specifico servizio.

Tali dati, con i riferimenti necessari alla rintracciabilità della pratica: anagrafica istante, numero procedimento, date di verifica, sono registrati nello stesso database e i risultati sono visualizzati nella stessa sezione dell'interfaccia Servizio/utente, utilizzata da quest'ultimo per inserire i dati richiesti, previa autorizzazione telematica del Servizio Regionale.

Il suddetto database potrà essere alimentato da segnalazioni, elaborazioni statistiche su reclami rilevati dal Servizio, dai dati dei controlli effettuati direttamente dai Comuni, che il Servizio invita a fornire nel corso dell'anno e da eventuali verifiche ad hoc e a campione effettuate dal Servizio stesso. Inoltre, nel corso dell'anno, il Servizio invita i Comuni o altri soggetti beneficiari dei contributi per i servizi sociali a fornire dati relativi alla attività dei controlli esercitati da tali soggetti. In particolare: la percentuale dei controlli effettuati sui soggetti utenti finali, beneficiari di contributi e/o provvidenze, il tipo di controlli effettuati e gli indicatori di qualità del servizio elaborati.

Il Servizio nel corso dell'anno, potrà trasmettere linee guida, contenenti raccomandazioni sui parametri di controllo considerati ottimali dalla Regione e sugli indicatori adeguati a misurare l'efficacia e la qualità del servizio.

Dati ed informazioni trasmesse dai Comuni o dai soggetti istanti potranno essere richiamate tramite query predeterminate ed alimentare automaticamente i form utilizzati in fase di istruttoria nella gestione del procedimento.

Il Servizio consulerà tali informazioni, prima della predisposizione della determina per la concessione dell'anticipo relativo ai finanziamenti richiesti per il programma di attività dei servizi dell'anno in corso, così da poter allegare le raccomandazioni sulla necessità di migliorare la numerosità dei controlli, adeguare l'elaborazione di indicatori di qualità rispetto a quelli indicati dalla Regione o di adottare specifiche azioni correttive o preventive per il miglioramento del servizio.

Servizi di analisi e miglioramento dei processi finalizzati all'erogazione di servizi online			
Documento:	Report procedimento trasversale (TO BE)	Versione:	1
Data emissione:	27/04/2012	Codice identificativo:	MS7_BPR_Report_TRASV_POL_SOC_DB P.L.U.S_ vs 1.020120427

Tali raccomandazioni verranno riportate in una sezione del form informatizzato dell'interfaccia servizio/istante, e, previa conferma autorizzativa telematica, potranno essere direttamente visualizzate dall'istante.

Nella fase di valutazione della rendicontazione delle spese effettuate nell'anno precedente, per comprendere, sulla base di eventuali economie, l'entità delle provvidenze da assegnare a saldo di quanto richiesto, il Servizio visualizzerà le risposte fornite alle eventuali raccomandazioni espresse.

I risultati di tali verifiche da parte del Servizio potranno essere riportate in report specifici, registrati nel database e utilizzati, come utile patrimonio informativo di supporto per la programmazione regionale. Invece, eventuali azioni sanzionatorie che dovessero avere effetti sul valore del saldo da assegnare ai Comuni richiedenti potranno essere emesse solamente con determina del Direttore e solo se conforme a criteri stabiliti e approvati formalmente dalla Regione.

In questo caso l'Amministratore del sistema informatizzato proposto, dovrebbe avere la possibilità di inserire una sezione con dati relativi all'entità di tali sanzioni, alle motivazioni collegate alle valutazioni sulla qualità del servizio e all'incidenza di tali sanzioni nel valore della provvidenza stabilita a saldo.

Inoltre, qualora le normative regionali lo prevedessero, potrebbe essere rideterminato l'importo di finanziamento, a saldo, anche tenendo conto di quanto già effettivamente finanziato per gli stessi servizi, dalla Legge Plus, per quelli o per la parte di quelli svolti in Associazione con altri Comuni.

1. Allegato I – FLOW CHART

In allegato al presente report vi è il flow chart di TO BE.

