
L'Affiancamento operativo e supporto specialistico on site

Sintesi

- Approccio metodologico adottato per l'erogazione delle attività di affiancamento e supporto specialistico on site
- Soluzione organizzativa implementata per l'esecuzione del servizio



Unione europea
Fondo sociale europeo



REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA
ASSESSORADU DE SOS ENTES LOCALES, FINANZIAS E URBANÌSTICA



1 Approccio metodologico generale

Affiancamento e supporto specialistico on site hanno accompagnato le attività di formazione, per supportare **sia l'Amministrazione Regionale sia gli Enti locali** nello sviluppo e nel consolidamento di competenze specifiche, per agire in modo professionalmente autonomo nel contesto della pubblica amministrazione.

L'approccio adottato nell'esecuzione del servizio si focalizza su:

- **Informazione agli Enti:** attività di sensibilizzazione e comunicazione presso gli enti locali per far conoscere modalità, procedure e possibilità di richiesta del servizio di supporto specialistico e assistenza tecnica
- **Raccolta dell'esigenza e valutazione della richiesta:** la Consulenza affianca l'Amministrazione nella raccolta e nella valutazione delle richieste di supporto pervenute
- **Affiancamento operativo:** sulla base delle richieste approvate da parte dell'Amministrazione, la Consulenza fornisce il supporto specialistico e l'assistenza richiesta, nelle aree tematiche indicate, attivando la modalità più adeguata, definita di concerto con l'Amministrazione;
- **Valutazione e Controllo raggiungimento obiettivi.** Durante l'erogazione del servizio e al suo termine si attiva un processo di valutazione del servizio.

Di seguito sono illustrate nel dettaglio le soluzioni operative, metodologiche e organizzative:

Supporto ex-ante: assistenza nella raccolta e valutazione delle richieste

Con riferimento al processo di raccolta, la Consulenza gestisce le seguenti azioni:

- **la somministrazione di survey di analisi dei fabbisogni**, strutturate a seconda dell'area tematica, che consentiranno all'Amministrazione, nelle prime battute di progetto, di inquadrare meglio lo stato dell'arte degli Enti del territorio nella gestione dei processi interessati, di focalizzare meglio le richieste ricevute e alla Consulenza di predisporre gli strumenti di supporto più opportuni e di creare sinergie tra esigenze e richieste simili;
- **la trasmissione delle richieste** da parte delle autonomie locali e la sistematizzazione e gestione dell'esigenza da parte dell'Amministrazione regionale;
- **la gestione delle interazioni tra Regione e Ente richiedente**, assicurando una comunicazione efficace e tempi certi di lavorazione delle richieste (es., elaborazione di un parere legislativo; preparazione di un incontro tecnico; ecc.);
- **la trasmissione dell'esito della valutazione** della pertinenza della richiesta condotta dall'Amministrazione Regionale nei confronti della richiesta dell'Ente.
- predisposizione di una proposta di intervento completa di attività, tempi di realizzazione stimati, milestone, risultati attesi, impatti per l'Ente, indicatori per il monitoraggio dei risultati, che possa fornire all'Amministrazione tutti gli elementi utili a una valutazione completa della richiesta.

Erogazione: supporto specialistico e assistenza tecnica

Approvata la richiesta da parte dell'Amministrazione, la Consulenza si attiva per erogare il servizio e il supporto richiesto.

L'approccio che il Proponente intende adottare nella gestione di tale macro-attività del servizio si caratterizza per i seguenti elementi:



A seconda della tipologia di richiesta, l'affiancamento operativo e il supporto specialistico on site si può concretizzare in forme diverse:



- **Affiancamento/Training on the job:** in parallelo alla formazione teorica in aula, si garantisce un affiancamento a tutto tondo, ovvero un supporto operativo e assistenza continuativa agli enti locali nel corso delle attività del progetto, da parte dei professionisti del gruppo di lavoro.
- **Linee Guida/Vademecum:** la Consulenza produce e trasmette agli Enti locali qualsiasi materiale utile in risposta a specifiche richieste (es. linee guida sulla rendicontazione di progetti finanziati da fondi UE, sulla predisposizione di budget di progetto, ecc.).
- **Help desk online:** per dubbi puntuali su normative e revisioni di documenti, si attiva un servizio di help desk, tramite portale dedicato HOP!, per rispondere in maniera più rapida ad un dubbio/quesito specifico e di rapido chiarimento da parte dell'Ente.
- **Laboratori:** la Consulenza eroga parte del servizio di Assistenza secondo la modalità di laboratori e scambi tra enti locali che presentano le stesse esigenze e criticità. I Laboratori/workshop ed altre occasioni di scambio sono organizzati con attenzione particolare a ridurre il tempo di coinvolgimento del personale e non sottrarlo alle loro attività.
- **Consulenza per ottimizzazione dei processi:** se nel corso dell'erogazione del servizio la Consulenza rileva delle inefficienze, si rimanda al confronto con l'Amministrazione regionale la possibilità di aprire un cantiere per l'analisi dei processi e delle procedure e la loro reingegnerizzazione e semplificazione.

Supporto ex post: valutazione del servizio e controllo del raggiungimento degli obiettivi

Si individua un adeguato sistema di controllo e monitoraggio dei processi e del livello del servizio erogato:

1

VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

Prende avvio durante l'erogazione del servizio e ha ad oggetto la qualità del servizio fornito, attraverso l'accertamento del grado di soddisfazione e la raccolta di eventuali osservazioni e suggerimenti. Con la conclusione del servizio, si procede con la valutazione qualitativa per capitalizzare l'esperienza fornendo indicazioni utili al perfezionamento del servizio.

2

CONTROLLO OBIETTIVI RAGGIUNTI

Il raggiungimento degli obiettivi prefissati è misurato sulla base degli indicatori individuati nelle proposte di intervento elaborate durante la fase ex-ante e tramite le *Survey di analisi dei fabbisogni*. Gli indicatori individuati consentono di misurare diverse dimensioni di risultato tra cui, coerentemente con gli obiettivi principali di progetto, competenze trasferite e livello di autonomia raggiunto degli Enti, grado di efficienza, livello del servizio.

2 Le soluzioni organizzative

Al fine di trasmettere efficacemente il know-how e le competenze nelle quattro aree oggetto del servizio e rendere autonomi gli Enti locali, la Consulenza ha attivato una **struttura per gruppi di lavoro misti**, composti da Consulenti e personale dell'Ente richiedente, per attivare una modalità di assistenza e supporto fondata anche su sessioni di lavoro congiunto.

Il gruppo di lavoro si articola in sotto-gruppi per area di lavoro, ciascuno con un Coordinatore lato consulenza e un referente lato Amministrazione Regionale.

Il Referente Responsabile del progetto è la figura incaricata alla ricezione e inoltro della richiesta da parte dell'Amministrazione Regionale ad uno dei quattro team, a seconda dell'area di riferimento. Il coordinatore del team individua il consulente che conduce le attività di assistenza tecnica e supporto specialistico on site e attiva il team lato Amministrazione Regionale ed Ente locale.