

Un'applicazione pratica: la specifica del servizio

17 maggio 2017

Sofia Cei



UNIONE EUROPEA
Fondo Europeo Agricolo
per lo Sviluppo Rurale



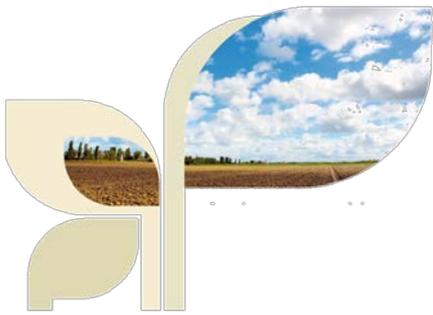
Regione Emilia-Romagna

L'Europa investe nelle zone rurali



Il documento di «Specifica del servizio»

- Scopo del documento e come si inserisce nel Sistema di Gestione e nel Modello dei Processi
- Struttura del documento
- Vantaggi dell'utilizzo
- Un'applicazione concreta del documento: operazione 6.4.01
"Creazione e sviluppo di agriturismi e fattorie didattiche"

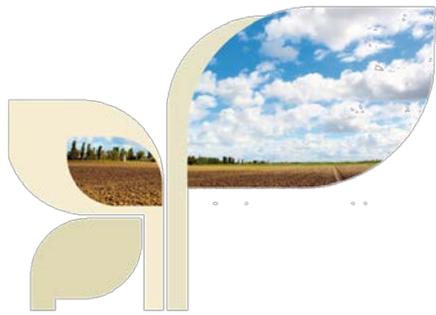


Scopo del documento

Definire in maniera chiara e documentata (scritta) come il Responsabile incaricato progetta ed eroga il servizio di propria competenza (Misura – Sottomisura – Operazione)

N.B. «**servizio**»: insieme delle attività (progettuali ed operative) che coprono l'intero ciclo di vita della misura/operazione

Es: redazione dell'avviso di operazione → pubblicazione → gestione raccolta domande → istruttoria → rapporti con organismo pagatore → rendicontazione e chiusura

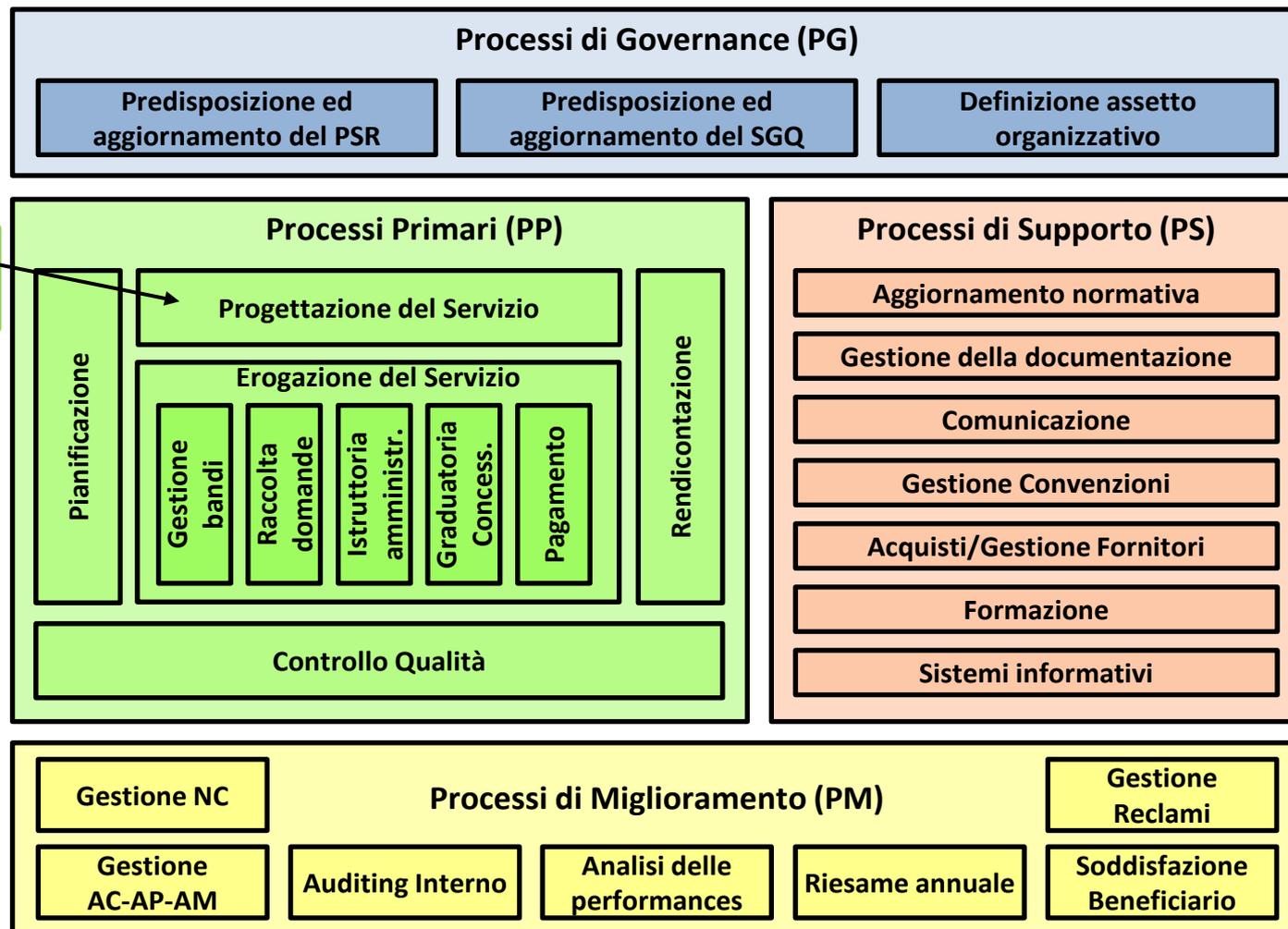


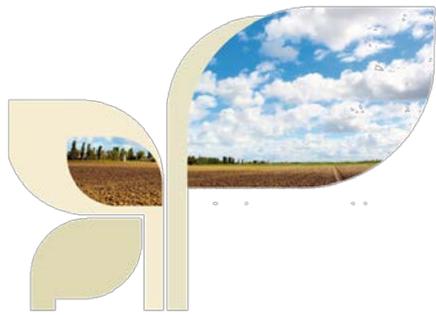
Scopo del documento

Nel documento sono dettagliatamente descritte:

- modalità operative con cui il servizio verrà erogato
- ruoli e responsabilità di tutte le funzioni coinvolte
- input e output per ciascuna fase del servizio
- tempi stimati di esecuzione delle varie fasi
- momenti di controllo e responsabilità di approvazione dei prodotti
- ...tutto quanto utile/necessario chiarire e dettagliare

Come si inserisce nel modello dei processi





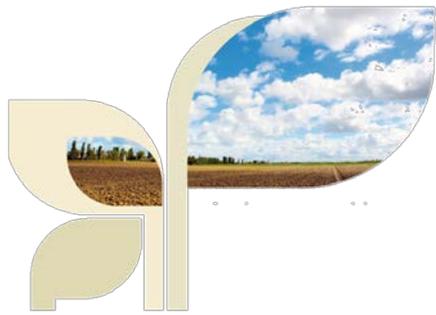
Struttura del documento

riprende le fasi (processi) che caratterizzano l'erogazione del servizio

per ciascuna fase riporta i contenuti precedentemente descritti

Un esempio:

1. Gestione avvisi
2. Raccolta domande
3. Istruttoria amministrativa
4. Graduatoria
5. ecc



Vantaggi dell'utilizzo

chiara e «condivisa» definizione di:

- **RUOLI e ATTIVITA'** in carico a ciascuna funzione/ente/struttura....
- **input ed output** attesi per ciascuna fase
- definizione dei **TEMPI** entro i quali svolgere le attività
- modalità e momenti di **controllo/validazione** delle fasi/prodotti/servizi

In sintesi: **chiarezza e condivisione** del modo di lavorare, regole e procedure comuni a cui attenersi



Una applicazione pratica

Operazione 6.4.01

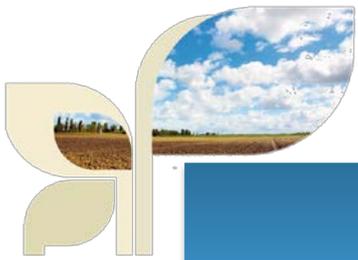
Creazione e sviluppo di agriturismi e fattorie didattiche





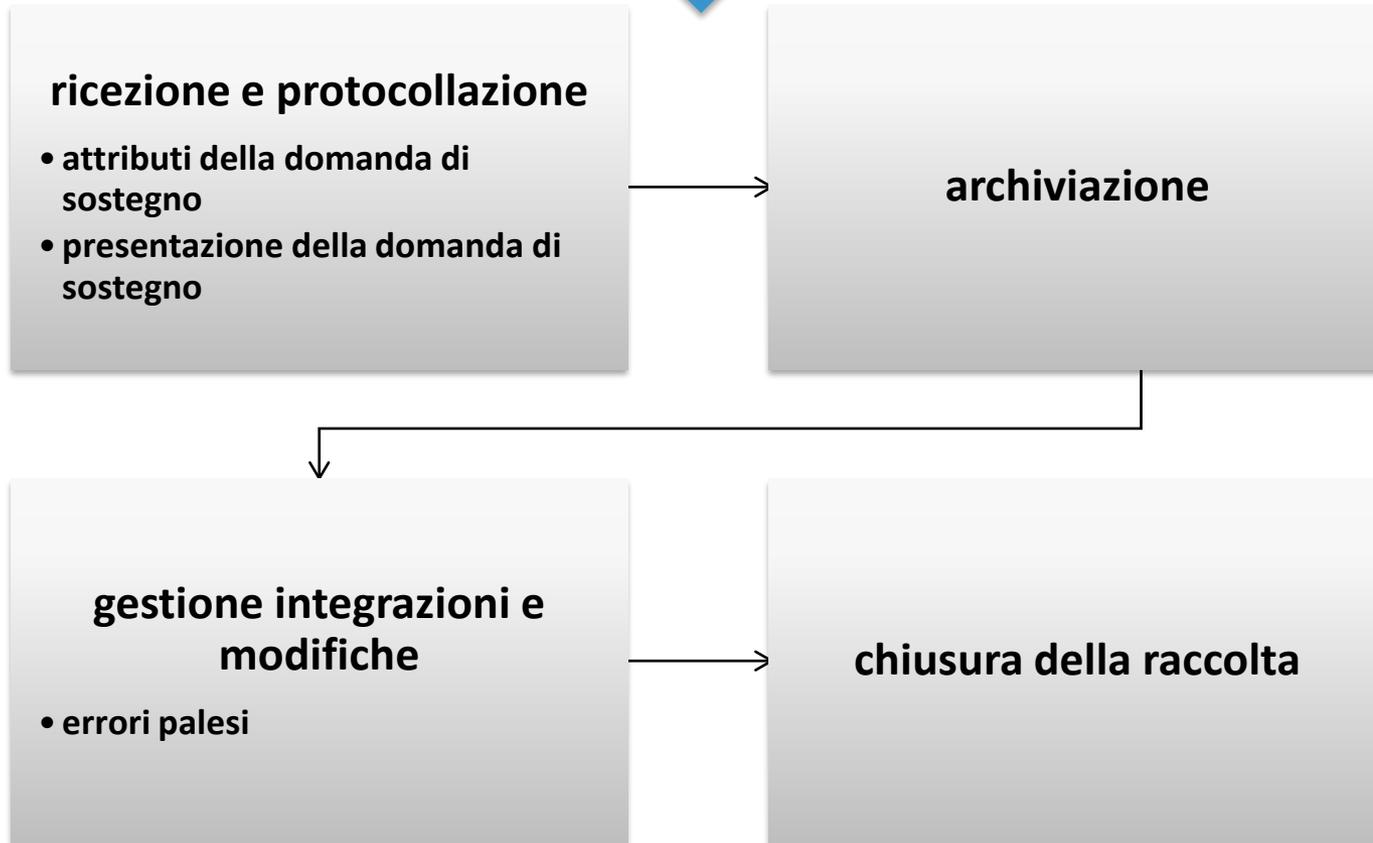
GESTIONE AVVISI





RACCOLTA DOMANDE

STACP





ISTRUTTORIA AMMINISTRATIVA

STACP

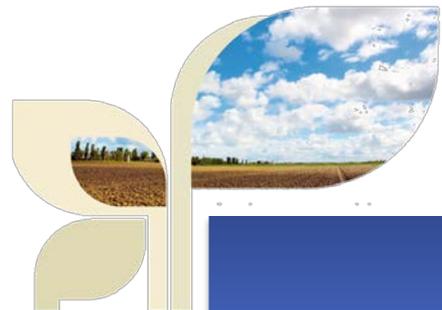
presa in carico

- avvio procedimento amministrativo
- creazione del fascicolo

attività istruttoria

- ricevibilità
- ammissibilità tecnico amministrativa

rettifiche ed integrazioni



GRADUATORIA



**stilare la
graduatoria**

**gestire le
richieste di
reclamo**

**predisporre
l'atto di
concessione**



**Programma di
Sviluppo Rurale**
dell'Emilia-Romagna
2014 - 2020

Grazie per l'attenzione



UNIONE EUROPEA
Fondo Europeo Agricolo
per lo Sviluppo Rurale



Regione Emilia-Romagna

L'Europa investe nelle zone rurali