



REGIONE SICILIANA
PRESIDENZA

Dipartimento Programmazione
Area Tecnica - Sistema informativo
Coordinamento Monitoraggio
UOB n° 2

Palermo, 06/02/2014

N° prot. 0002025

Risposta a prot.

Del

OGGETTO: Monitoraggio al 28 febbraio 2014 - Programma Operativo FESR Sicilia 2007-2013 – Intesa Istituzionale di Programma-Regione Siciliana - APQ cofinanziati con risorse FAS ante 2007 - Piano di Azione e Coesione. Servizio di Help desk e ricognizione personale per formazione utilizzo Sistema Informativo Locale (Caronte)

Ai Dirigenti Generali e ai Responsabili delle U.M.C. dei Dipartimenti Regionali:

- Beni Culturali e Identità Siciliana
- Bilancio e Tesoro
- Finanze e Credito
- Attività Produttive
- Energia
- Ambiente
- Urbanistica
- Turismo, Sport e Spettacolo
- Infrastrutture, Mobilità e Trasporti
- Famiglia e Politiche Sociali
- Pianificazione Strategica
- Attività Sanitarie e Osservatorio Epidemiologico
- Acqua e Rifiuti
- Protezione Civile
- Ufficio Speciale Autorità di Audit dei Programmi cofinanziati dalla Commissione Europea

LORO SEDI

Alla Cassa Regionale per il Credito alle Imprese Artigiane Siciliane
Corso Italia, 104 – 95129 **CATANIA**

All'Istituto Banca Nuova
P.tta S.F. Flaccovio, 4 - 90141 **PALERMO**

Sviluppo Italia Sicilia
Piazza Ignazio Florio, 24 - 90139 **PALERMO**

Dirigente dell'Unità di Monitoraggio e Controllo del Dipartimento regionale della Programmazione

SEDE

p.c. Dirigente Generale dell'Ufficio Speciale Autorità di Certificazione
Alle Aree e Servizi del Dipartimento della Programmazione

SEDE

Al fine di consentire allo scrivente Dipartimento di aggiornare con i dati di monitoraggio al 28.02.2014 i sistemi di monitoraggio nazionali di cui sono responsabili, rispettivamente, il MEF-IGRUE per il PO FESR 2007-2013 e il MISE DG PRUN per il FAS ante 2007 (AA.PP.QQ.) si invitano codesti uffici a provvedere entro il 10 marzo 2014 a:

- alimentare il sistema informativo di monitoraggio con tutte le informazioni previste, anche a livello previsionale
- aggiornare e validare i dati di avanzamento riferiti alla data del 28.02.2013

Entro il 10 marzo 2014 dovranno pervenire a questo Dipartimento i report sugli avanzamenti e, relativamente al PO FESR 2007-2013 anche quelli sulle procedure di attivazione.

La nota di riscontro e i relativi report potranno essere trasmessi esclusivamente tramite posta elettronica certificata all'indirizzo dipartimento.programmazione@certmail.regione.sicilia.it se gli stessi saranno firmati dal RAP e dal RAPM con firma digitale qualificata in dotazione ai funzionari dell'Amministrazione Regionale. Gli uffici che non dispongono di firma digitale qualificata potranno invece anticipare via posta elettronica le scansioni della nota di riscontro e dei relativi report agli indirizzi di posta elettronica dipartimento.programmazione@regione.sicilia.it e monitoraggio.programmazione@regione.sicilia.it

Preme sottolineare che la scadenza del 10 marzo 2014 è relativa alla validazione dei dati da parte dei responsabili delle Unità di Monitoraggio e Controllo dei Dipartimenti e degli Organismi intermedi in indirizzo. Sarà cura di detti responsabili assicurarsi che i beneficiari (REO) e gli UCO (RIO) di propria pertinenza provvedano all'aggiornamento e validazione dei dati di rispettiva competenza in tempi coerenti con la sopra citata scadenza.

Si coglie l'occasione per invitare a una particolare attenzione nell'effettuare l'aggiornamento e la validazione degli avanzamenti non finanziari dei progetti per i quali vengono validati dati finanziari, al fine di evitare lo scarto dei dati nell'invio al Sistema nazionale di monitoraggio e la conseguente svalidazione di tutti gli avanzamenti in questione da parte dell'Autorità di gestione.

Si ricorda inoltre di provvedere all'inizio del 2014 all'azzeramento dell'avanzamento economico da realizzare nel 2013 a valere sulle operazioni sia del PO-FESR 2007-2013 sia del FAS ante 2007.

Il servizio di Help desk. Si porta a conoscenza di tutti gli uffici impegnati nel monitoraggio delle operazioni finanziate a valere sul PO-FESR 2007-2013 e dell'FSC ante 2007 (già FAS ante 2007) che sono stati riattivati i servizi di Help desk a supporto delle Unità di Monitoraggio e Controllo.

Si coglie l'occasione per ricordare che al fine di un efficiente utilizzo delle risorse e garantire la circolazione virtuosa della conoscenza:

- i beneficiari finali (nel sistema di monitoraggio "REO, responsabili esterni delle operazioni") devono rivolgersi agli Uffici Competenti per le Operazioni (UCO, nel sistema di monitoraggio "RIO, responsabili interni delle operazioni") per qualsiasi necessità legata alla attuazione e al monitoraggio delle operazioni di competenza;
- gli Uffici Competenti per le Operazioni (UCO, nel sistema di monitoraggio "RIO, responsabili interni delle operazioni") per qualsiasi necessità legata al monitoraggio delle operazioni di competenza devono rivolgersi all'Unità di Monitoraggio e Controllo del proprio dipartimento;

Il sistema di gestione del servizio di Help desk. Al fine, comunque, di agevolare il lavoro di tutti gli attori coinvolti nel monitoraggio, i servizi di Help desk del Dipartimento Programmazione prenderanno in carico tutte le richieste di supporto che dovessero pervenire e provvederanno a informarne i soggetti competenti (REO, RIO, UMC) in modo da garantire la puntuale conoscenza delle problematiche alle quali vanno incontro i diversi soggetti.

Al fine di erogare i servizi di Help desk è stato implementato un sistema di tracciamento delle richieste che consentirà di valutare la qualità del servizio fornito. Per far ciò si rende necessario che tutti gli utenti che si rivolgeranno ai servizi di Help desk dovranno fornire una serie di informazioni che dovranno essere acquisite in sede di apertura del "ticket" che potrà avvenire:

- telefonicamente
- per posta elettronica
- in presenza

Scheda per apertura ticket

- Programma per il quale si chiede l'intervento: PO FESR 2007/2013; FAS ante 2007;
- Operazione per la quale si chiede assistenza: codice Caronte; problematica generale;

Soggetto che richiede l'apertura del ticket:

- Cognome, Nome, Codice fiscale (facoltativo)

- Ente di appartenenza
- Ruolo: REO, RIO, RT, RAPM, RAP, collaboratore REO, collaboratore RIO, collaboratore RAPM, collaboratore RAP,
- Recapiti: telefono, posta elettronica
- Descrizione richiesta di supporto

I Servizi di Help desk forniranno il loro servizio, di norma, secondo lo stesso mezzo attraverso il quale lo stesso verrà richiesto oppure previo contatto telefonico o in presenza.

La chiusura del "ticket" avverrà comunque attraverso una mail che sarà indirizzata oltre che al soggetto richiedente l'intervento del servizio di Help desk anche ai soggetti sovraordinati nel sistema di monitoraggio (le risposte ai REO verranno inviate anche ai RIO e ai RAPM; le risposte ai RIO verranno inviate anche ai RAPM; le risposte alle istanze avanzate dai collaboratori delle diverse figure verranno inviate anche ai titolari del ruolo (REO, RIO, RAPM).

I recapiti del servizio di Help desk

- Servizio di Help desk PO FESR 2007-2013
 - Posta elettronica: supporto.monitoraggio@regione.sicilia.it
 - Recapiti telefonici: 0917070025 – 0917070113 – 0917070010 – 0917070044
- Servizio di Help desk FSC ante 2007 (già FAS ante 2007)
 - Posta elettronica: at.apq@regione.sicilia.it
 - Recapiti telefonici: 0917070107 – 0917070085 – 0917070270 - 0917070284

La formazione. La richiesta di formazione all'uso del Sistema Informativo di Monitoraggio è sempre costante da parte di tutti gli uffici impegnati nel monitoraggio e sempre di più lo sarà nel prosieguo dell'attività in ragione della manutenzione evolutiva alla quale andrà incontro il sistema.

Al fine di poter pianificare efficacemente l'attività formativa si rende necessario disporre una banca dati aggiornata della quale facciano parte tutti gli operatori del sistema di monitoraggio che non siano soltanto gli operatori "formalmente" registrati (RAP, RAPM, RIO, RT, REO) ma anche eventuali loro collaboratori che li supportano in tale attività.

In tal senso si rende necessario acquisire le informazioni sulla dotazione di personale di tutti gli uffici coinvolti.

La ricognizione del personale coinvolto nel monitoraggio. Le Unità di Monitoraggio e Controllo sono invitate a segnalare per tutto il personale in servizio presso:

- le Unità di Monitoraggio e Controllo
- gli Uffici Competenti per le Operazioni

i seguenti dati relativi a tutte le unità di personale in servizio presso gli stessi: cognome, nome, codice fiscale, categoria (D, C, altro), telefono, posta elettronica

Le informazioni fornite verranno utilizzate oltre che per la programmazione degli interventi formativi anche per l'invio della newsletter del monitoraggio.

Piano di azione e coesione (PAC). Così come già segnalato nella precedente nota di questo Dipartimento, prot. n° 18169 del 07.10.2013 (Scadenza di monitoraggio al 31.10.2013), gli uffici interessati sono invitati a effettuare tutti gli adempimenti concernenti il monitoraggio delle operazioni rientranti nel Piano di Azione e Coesione (PAC) per il quale verrà utilizzato, come per il PO-FESR 2007-2013 e per il FAS ante 2007, il sistema informativo locale denominato Caronte. Procedure e tempistiche del monitoraggio del PAC sono coerenti con quelle degli altri programmi di investimento monitorati.

Nel ribadire l'esigenza del rispetto perentorio delle scadenze fissate nella presente, si confida nel consueto spirito di collaborazione e si rimane come sempre a disposizione per chiarimenti e/o supporto riguardo alle tematiche del monitoraggio rimandando anche alle precedenti note di questo Dipartimento relative alle scadenze di monitoraggio.

Il Dirigente Generale
Vincenzo Falgares

Il Dirigente dell'UOB 2
(Paolo Luparello)

Il Funzionario Direttivo
(Arch. Franco Badami)

Il Funzionario Direttivo
(Antonio Costantino)

Antonio Costantino